

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN

BOGOTÁ Y LAS LOCALIDADES

Vicepresidencia de Gestión Cívica y Social

Dirección de Seguridad y Convivencia

Febrero 2009



OBJETIVO



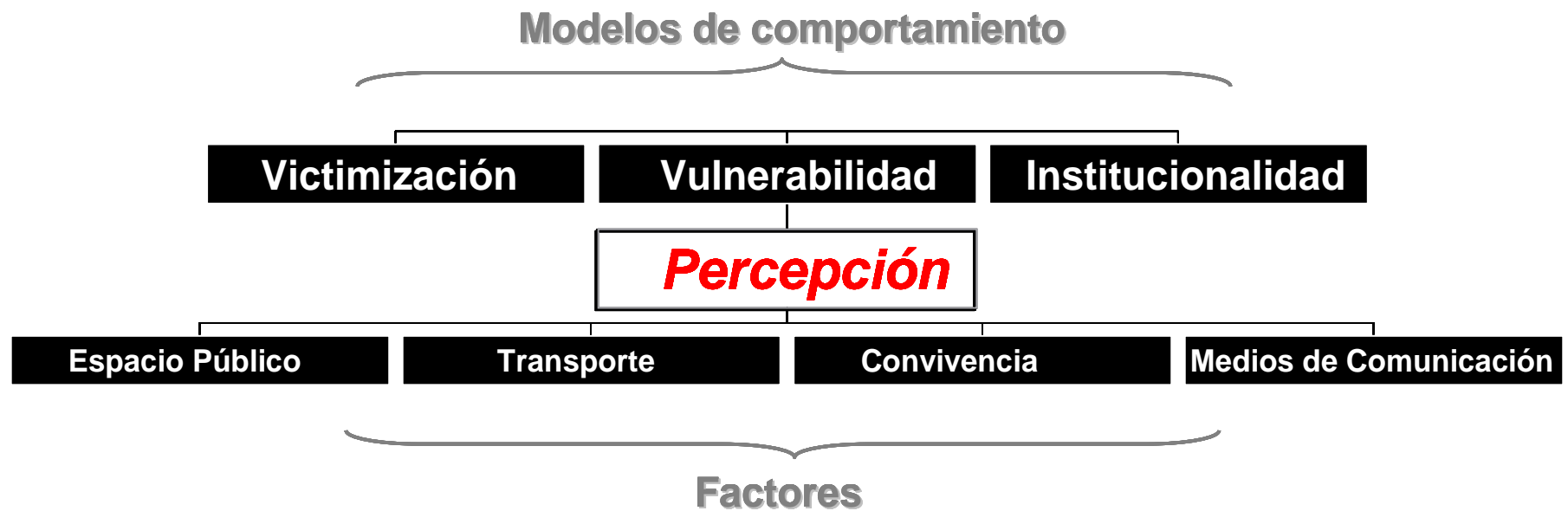
Presentar los resultados de la Encuesta de Percepción y Victimización aplicada en diciembre de 2008 y formular recomendaciones que aporten a la Política Distrital en la definición y ajuste de estrategias para mejorar la seguridad en Bogotá y las 19 localidades urbanas.

FICHA TÉCNICA



Empresa:	Estadística y Análisis Ltda.
Universo:	Ciudadanos mayores de 18 años, habitantes de las 19 localidades urbanas de Bogotá y correspondientes a los 6 estratos socioeconómicos.
Fecha de aplicación:	Último fin de semana de noviembre y los 3 primeros de diciembre de 2008.
Módulos:	<ul style="list-style-type: none">- Victimización- Percepción- Institucionalidad- Servicio de Policía
Metodología:	Encuesta personal directa en hogares
Muestreo:	Aleatorio, estratificado y proporcional al tamaño poblacional, representativo por localidad y estrato socioeconómico, y segmentado por género y edad.
Tamaño de la muestra:	7.174 encuestas
Confiabilidad:	95%
Margen de error:	Error global: 3% Error por segmento: 5%

ESTRUCTURA DE ANÁLISIS



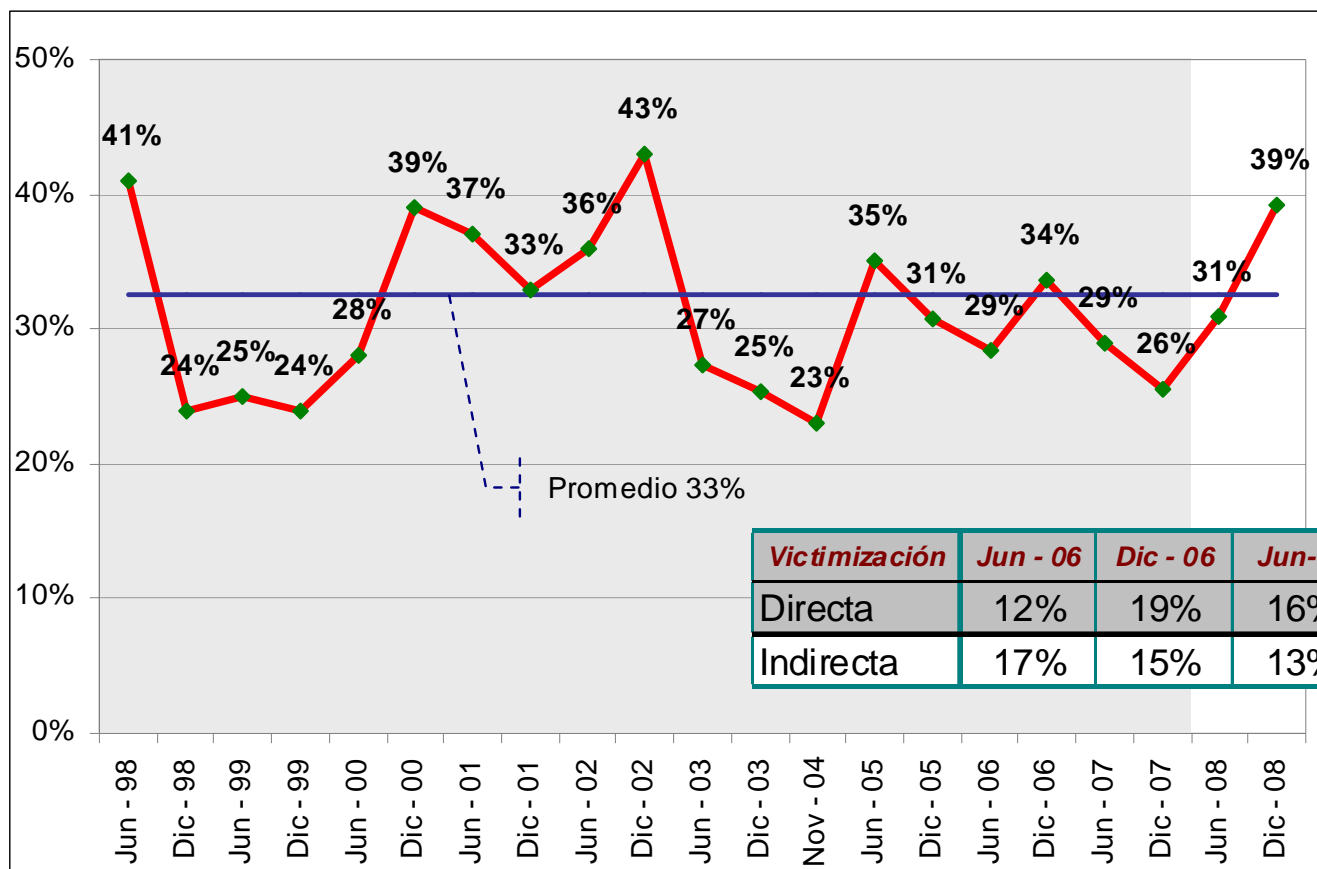
Basado en el modelo *Tackling fear of crime and disorder in the community* del Home Office, Inglaterra. www.crimereduction.gov.uk
Adaptado por la Dirección de Seguridad y Convivencia de la CCB.



VICTIMIZACIÓN

Conocer la frecuencia y el tipo de delitos de los cuales son víctimas los ciudadanos.

VICTIMIZACIÓN

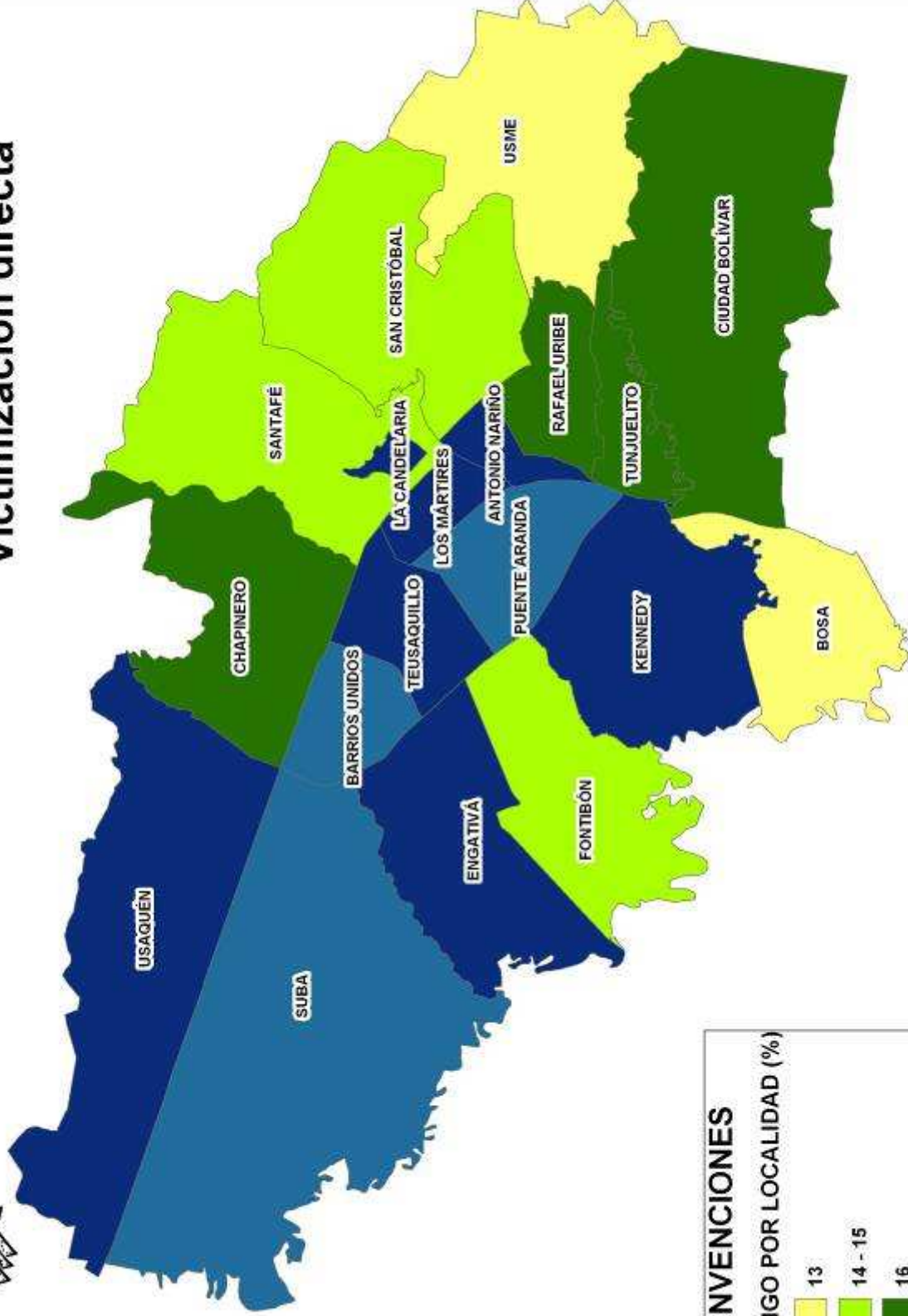


En diciembre de 2008, aumentó la victimización y se ubicó como el tercer registro más alto de los últimos seis años.

Tanto la victimización directa como la indirecta aumentaron en 4 puntos respecto a la medición anterior.

En comparación con diciembre de 2007, el indicador registró un crecimiento de 13 puntos.

Victimización directa



CONVENCIONES

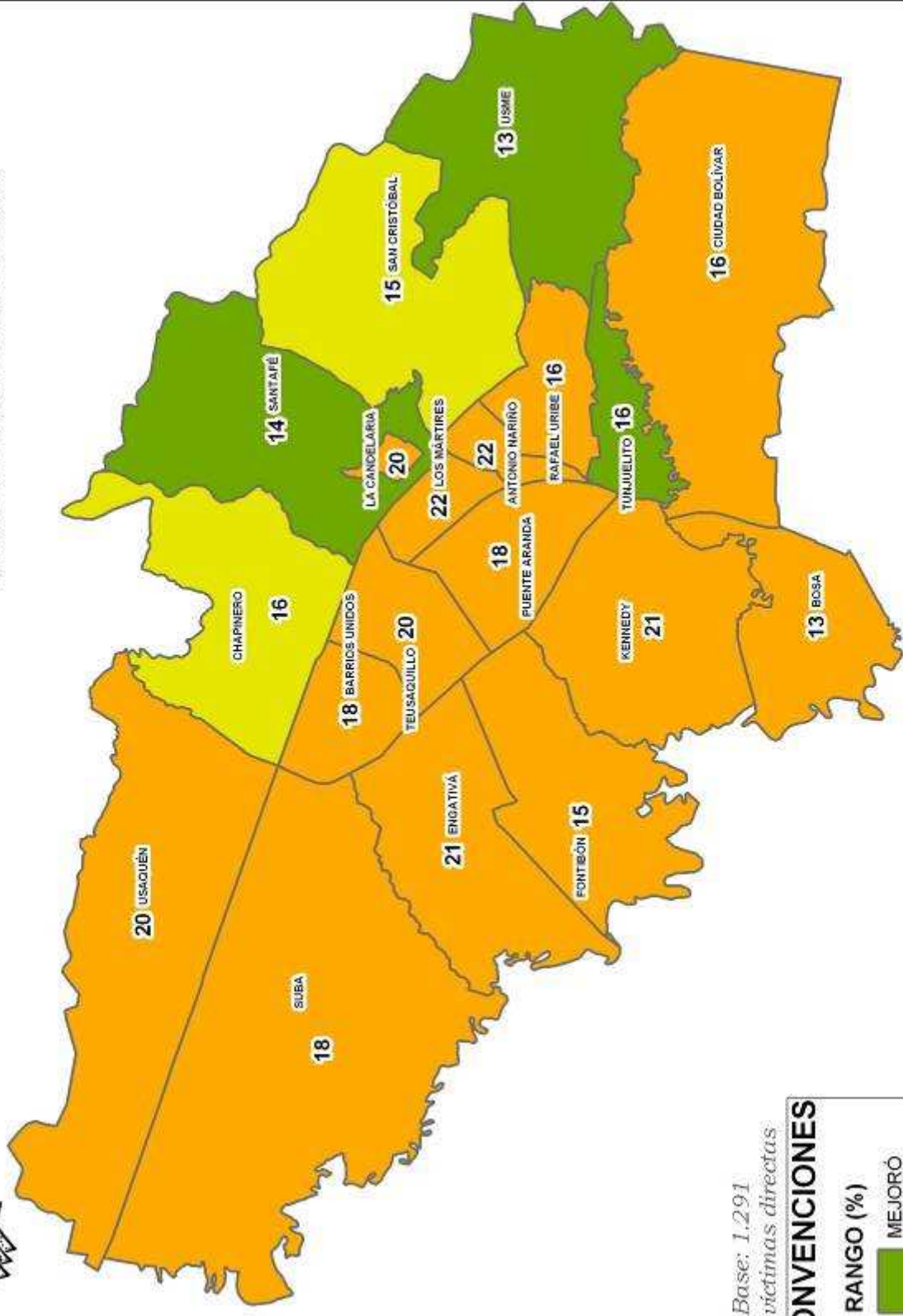
RANGO POR LOCALIDAD (%)

13
14 - 15
16
17 - 18
19 - 22

Base: 7.174 encuestados

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
 Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Victimización directa



Base: 1.291 víctimas directas

CONVENCIONES

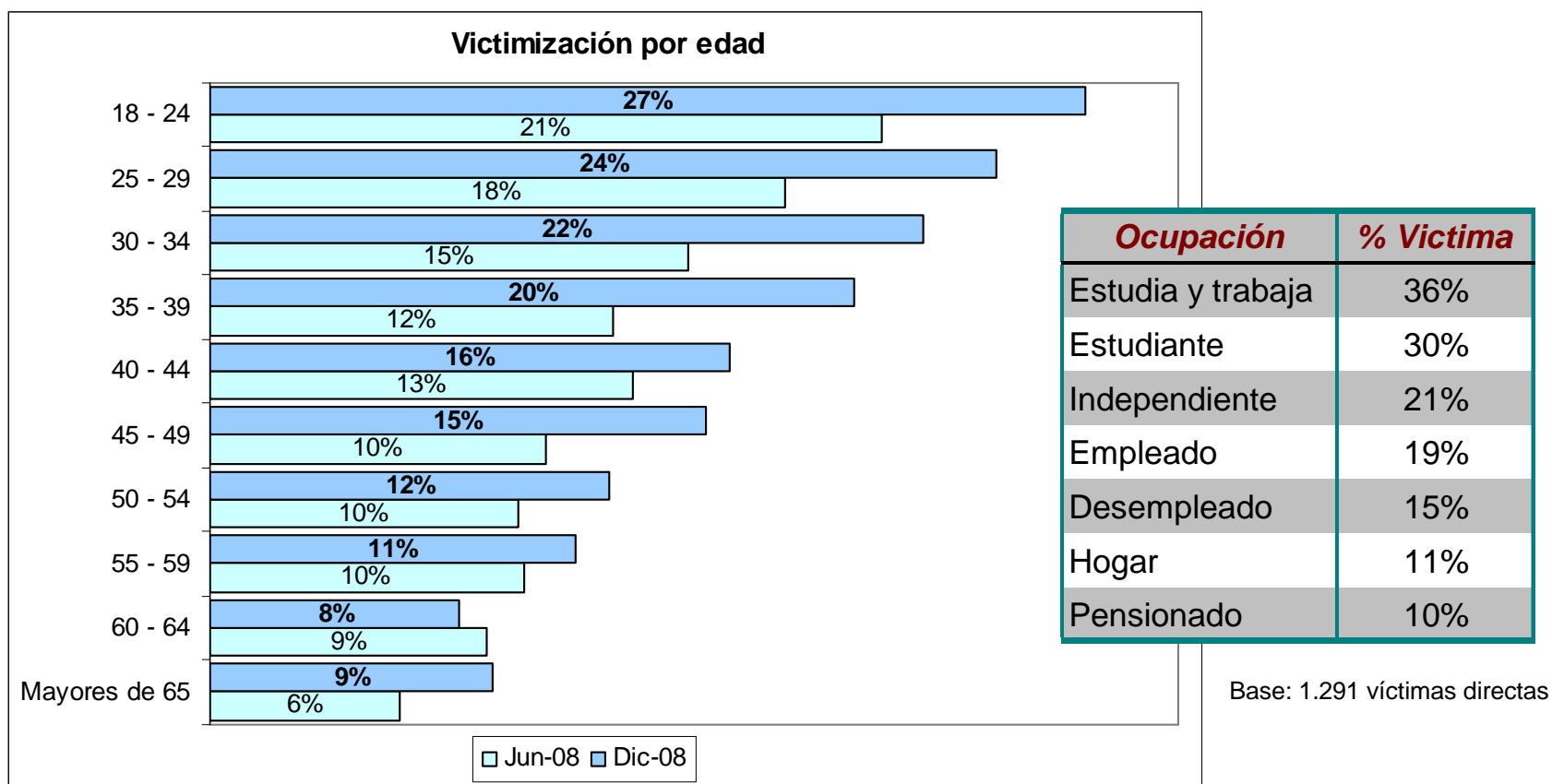
RANGO (%)

- MEJORÓ
- EMPEORÓ
- IGUAL

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.



Victimización directa por edad y ocupación

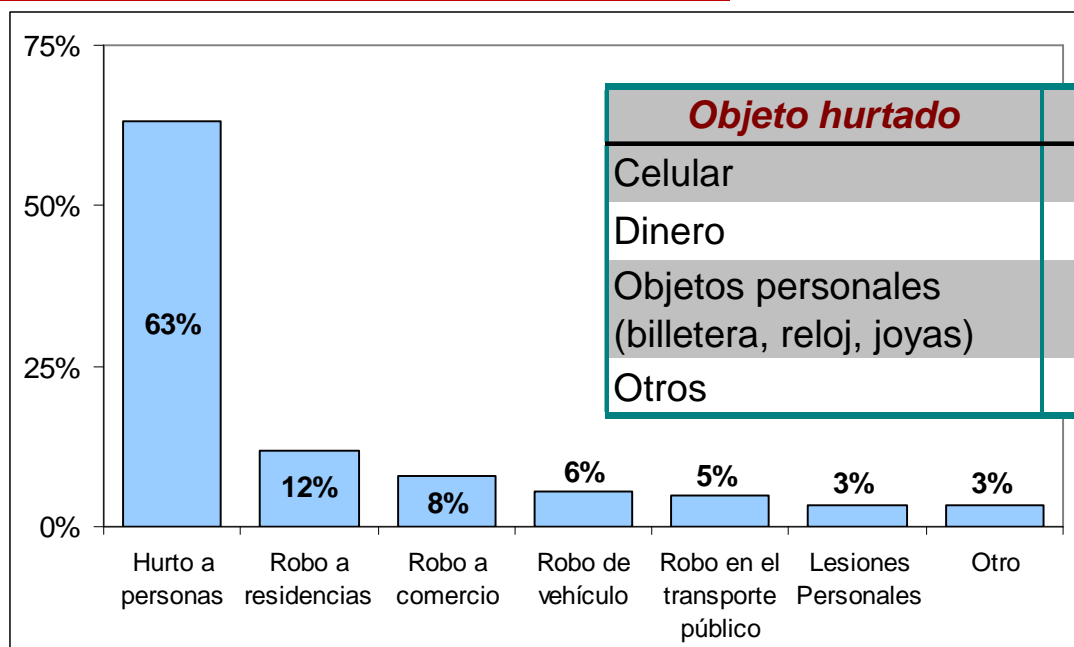


El 21% de los hombres y el 15% de las mujeres encuestadas fue víctima directa de un delito.

Por grupos de edad, la victimización se concentra en personas menores de 39 años, los cuales superan el indicador promedio de la ciudad (18%). Sin embargo, la población entre 18 y 24 años fue la más afectada.

De acuerdo a su ocupación los estudiantes constituyen la población más vulnerable.

Distribución de delitos



<i>Objeto hurtado</i>	<i>%</i>
Celular	31%
Dinero	27%
Objetos personales (billetera, reloj, joyas)	25%
Otros	17%

Base: 1.291 víctimas directas

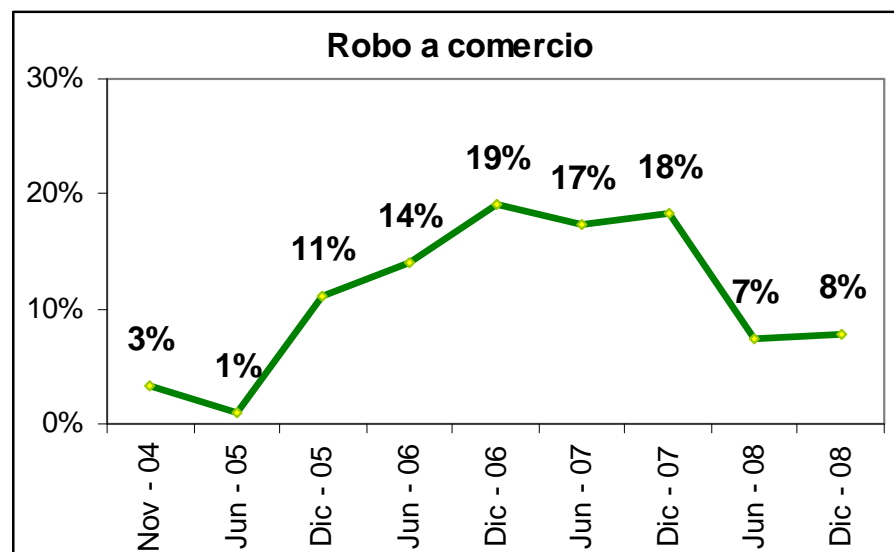
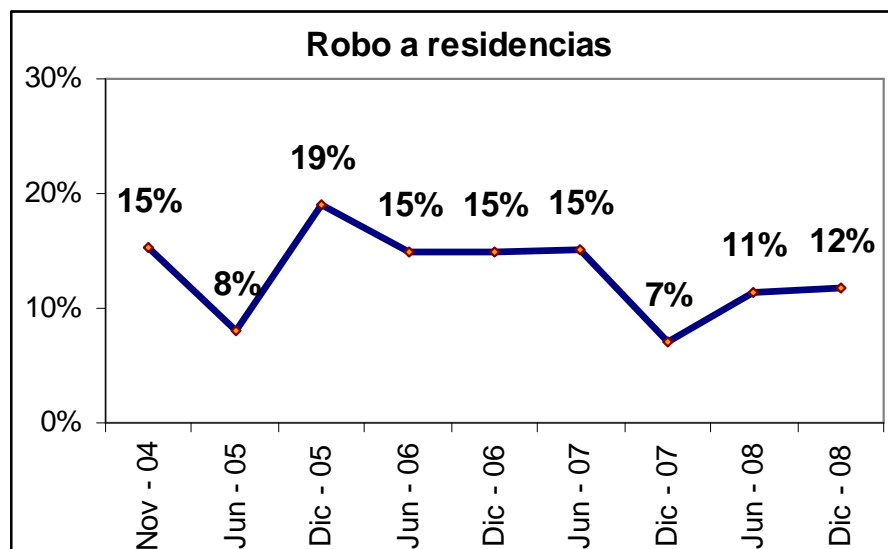
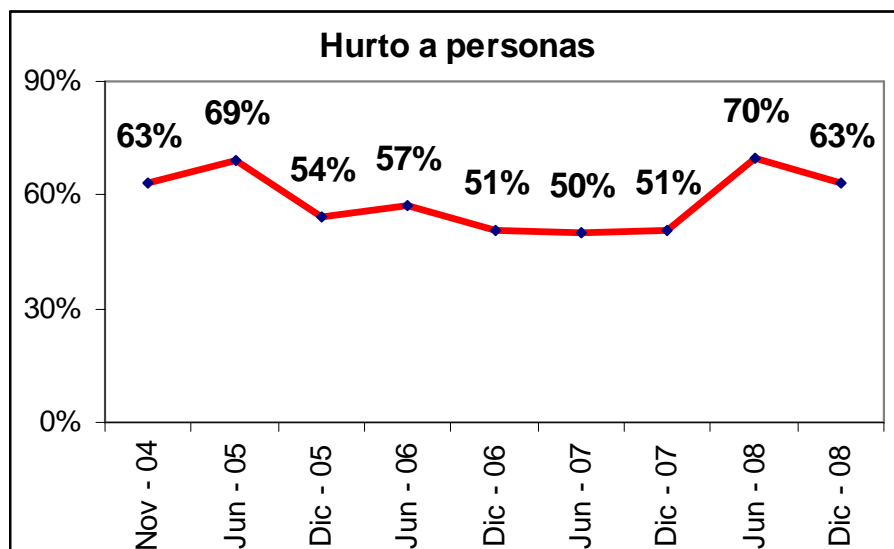
<i>Edad</i>	<i>Celular</i>	<i>Dinero</i>	<i>Objeto personal</i>
18 - 24	47%	21%	26%
25 - 29	39%	20%	26%
30 - 34	28%	24%	28%
35 - 39	26%	30%	22%
40 - 44	24%	32%	20%
45 - 49	24%	27%	28%
50 - 54	20%	37%	25%
55 - 59	20%	29%	20%
60 - 64	14%	32%	25%
Mayores de 65	7%	52%	16%

El 63% de las víctimas lo fue de hurtos a personas. Mientras que el robo a residencias concentró el 12% y el robo a comercio el 8%.

Celulares, dinero y objetos personales fueron los bienes más hurtados.

Las personas menores de 29 años fueron en su mayoría víctimas de hurto a celulares, y los mayores de 65 años de hurto de dinero.

Distribución histórica de los delitos



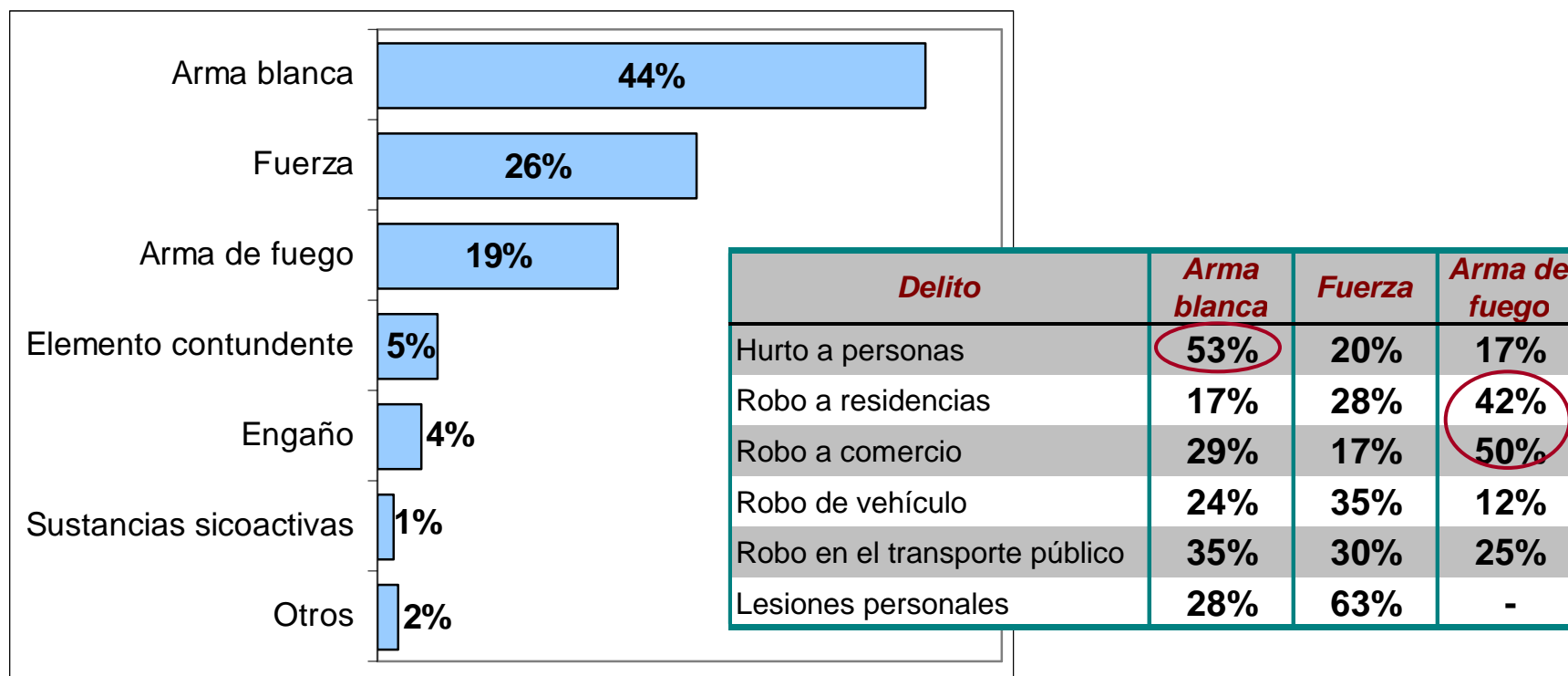
Durante 2008, el robo a comercio se redujo en 10 puntos respecto a lo registrado en años anteriores.

El hurto a personas tuvo un incremento durante el año 2008 e históricamente ha concentrado la mayor cantidad de víctimas.

El hurto a residencias registro un aumento de 5 puntos .



Violencia para cometer el delito



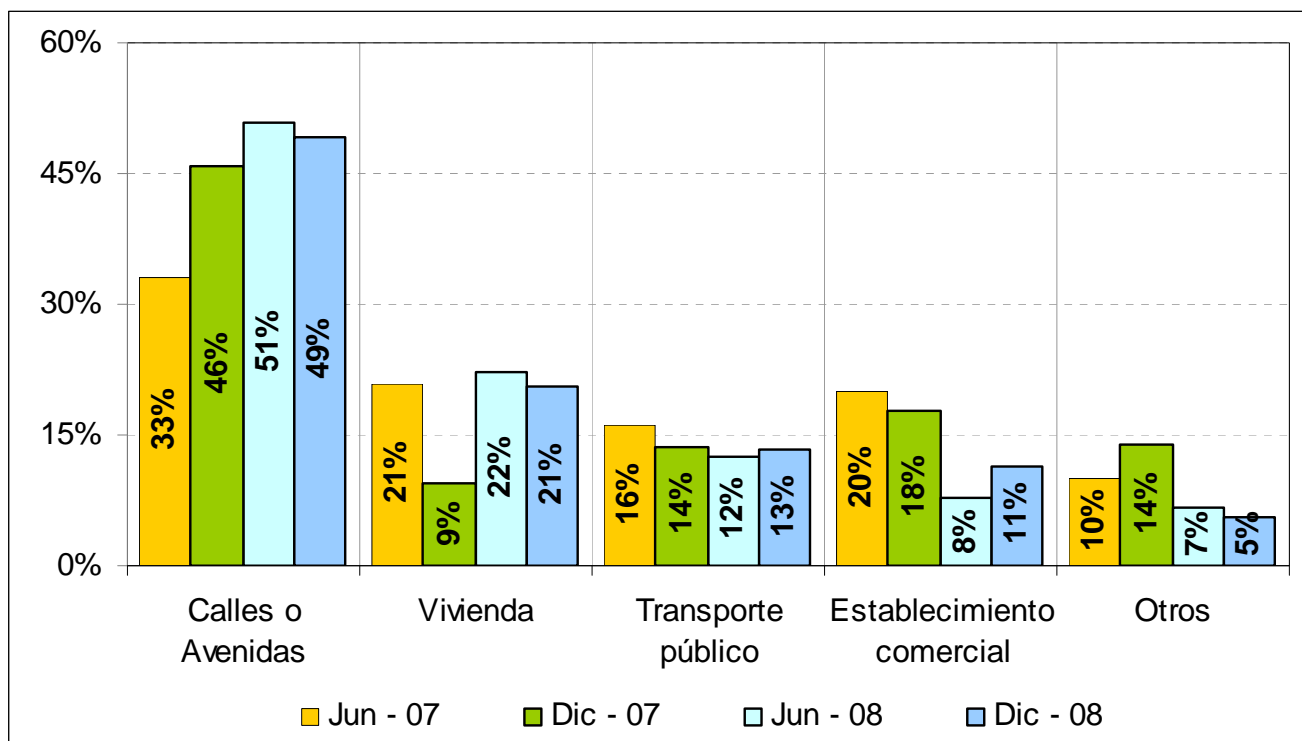
Base: 564 víctimas directas sobre quienes se hizo uso de la violencia

El 44% de las víctimas señaló que los delincuentes hicieron uso de la violencia para cometer el hecho. Principalmente emplearon armas blancas, fuerza y armas de fuego.

En el caso de hurtos a personas se hizo uso, especialmente, de armas blancas, mientras para los casos de robos a residencias y a comercio se empleó en mayor proporción las armas de fuego.

Aproximadamente, la tercera parte de las lesiones personales fueron cometidas con armas blancas.

Lugar de ocurrencia



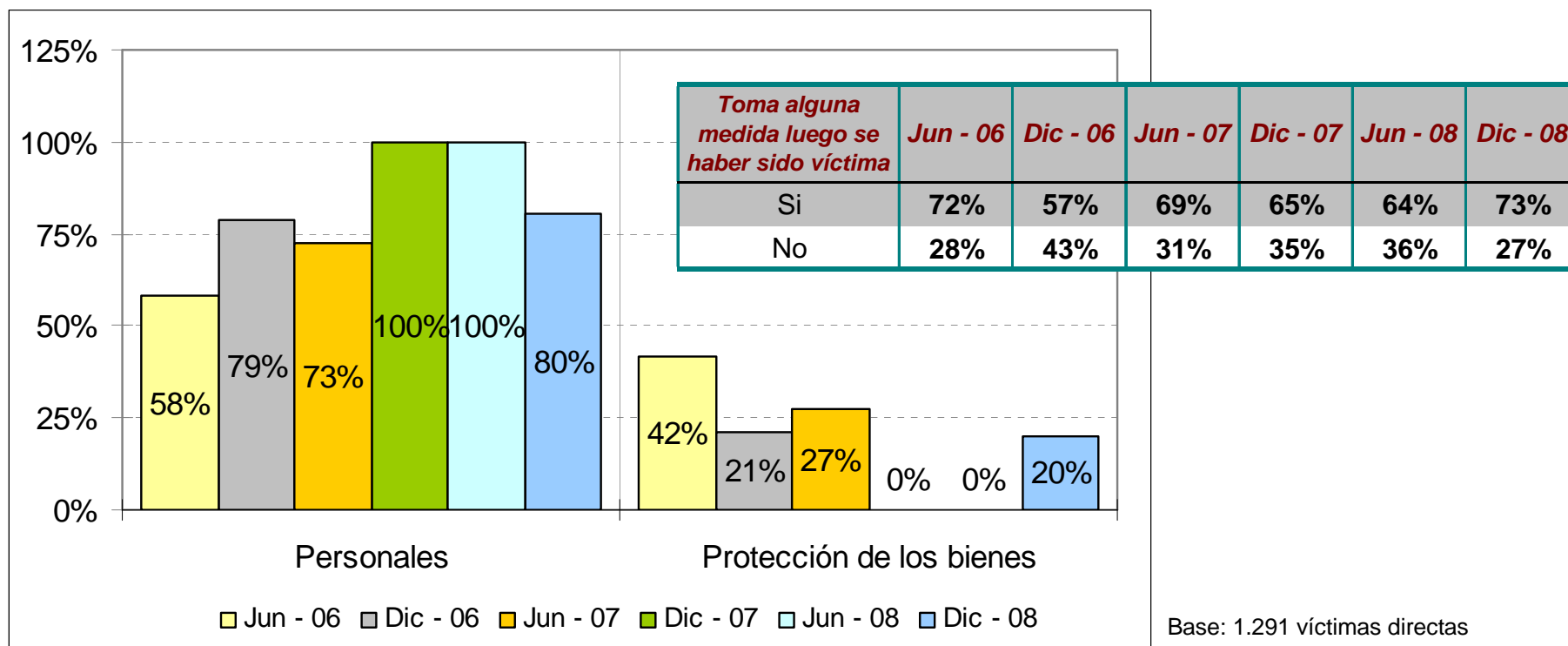
Base: 1.291 víctimas directas

En calles o avenidas ocurrió cerca de la mitad de los delitos, sin embargo, preocupa que dos de cada diez hechos se presentaron al interior de la vivienda.

En establecimientos comerciales ocurrió el 11% de los casos, respecto a la medición anterior esto representa un aumento de 3 puntos.

En general, el 65% de los delitos ocurren en espacios públicos de la ciudad y un 35% en espacios privados.

Medidas tomadas después de haber sido víctima

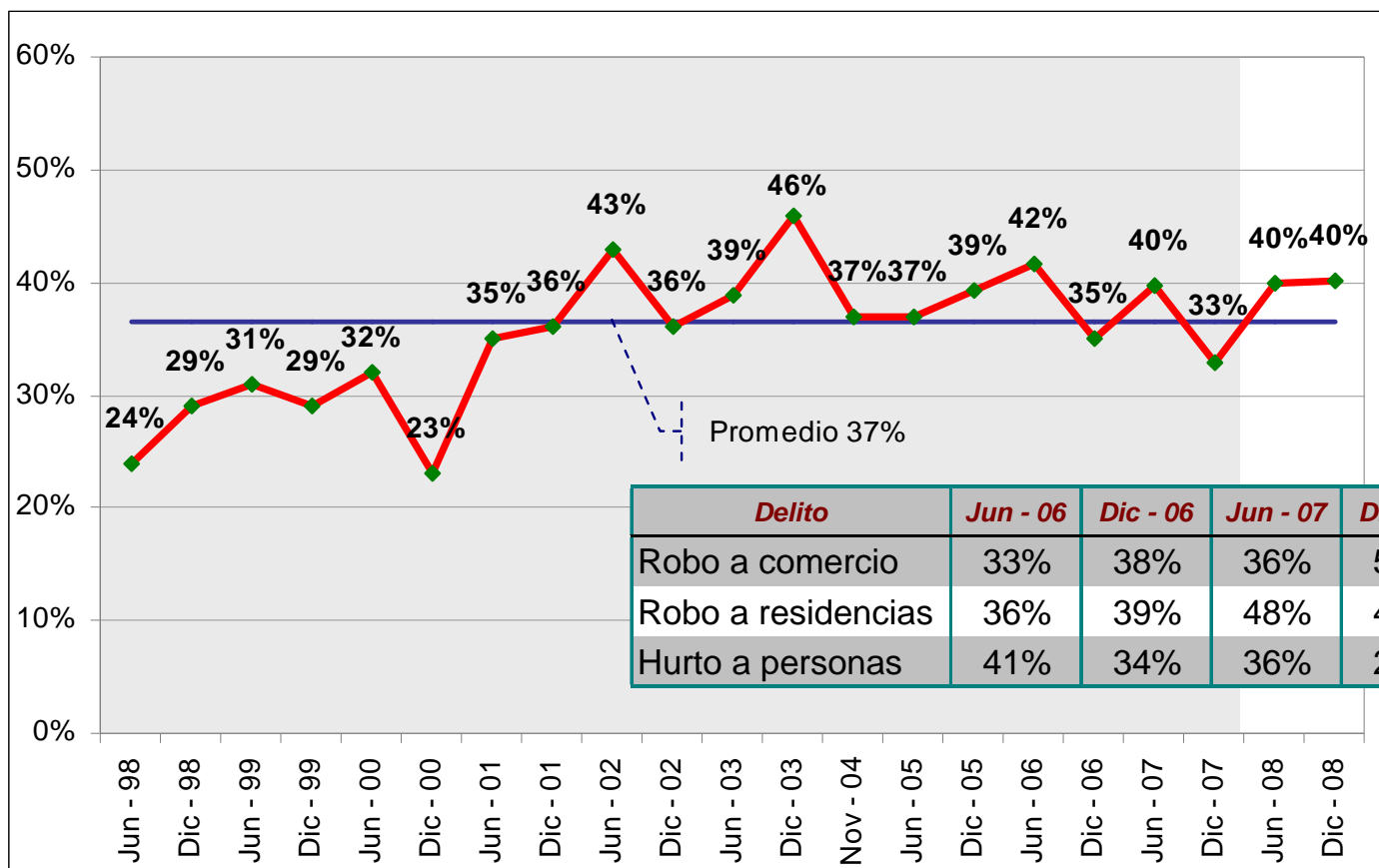


Aumentó en 9 puntos el número de víctimas que toman alguna medida para impedir que se repita el delito.

Prefieren las medidas personales, tales como guardar bien las cosas, no caminar ni dejar la casa sola, no volver a pasar por lugares oscuros.

Sin embargo, el 20% de las víctimas deciden proteger los bienes a través de pagar por mayor seguridad e instalar alarmas o candados.

DENUNCIA

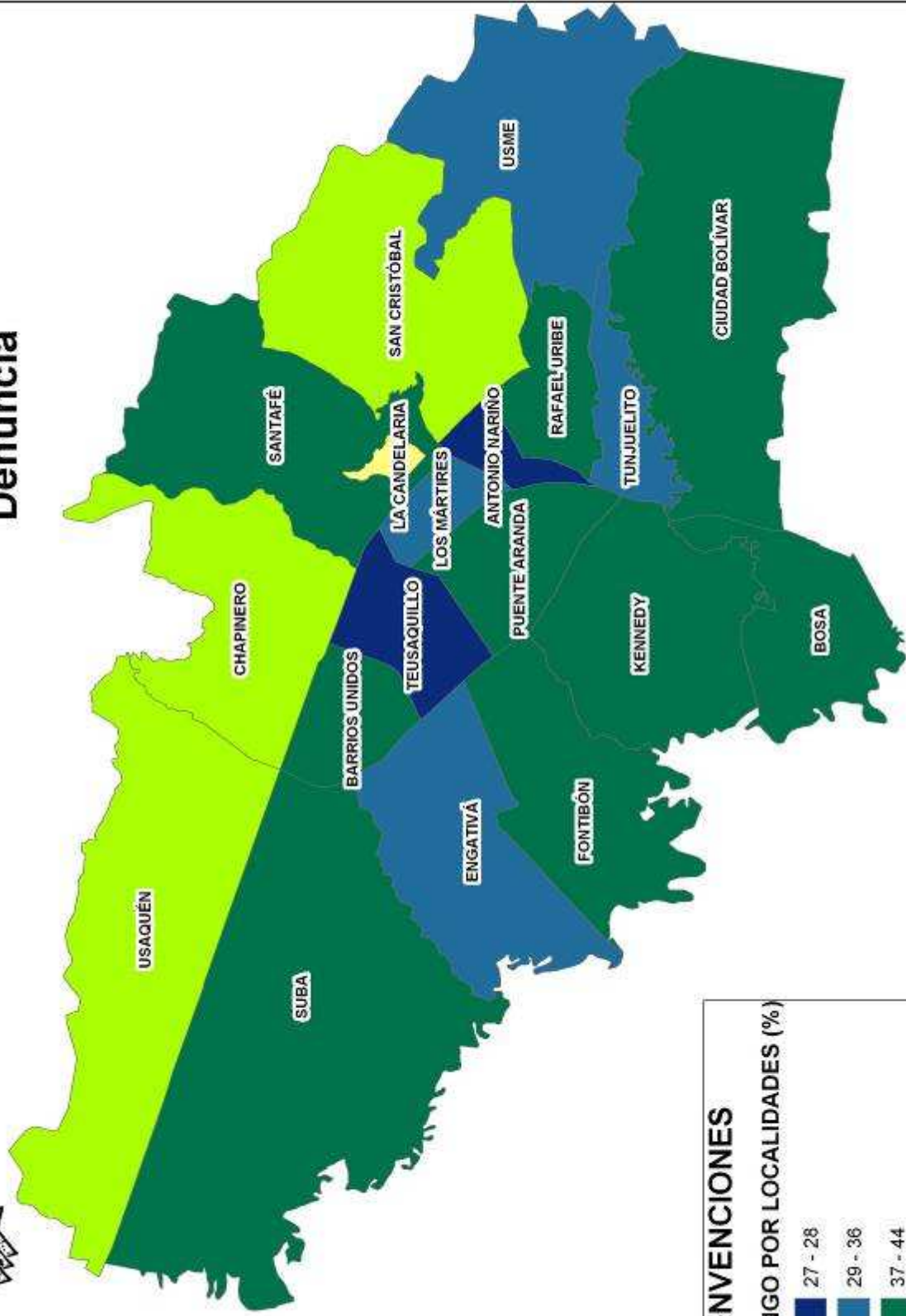


El nivel de denuncia aumentó de 33% al 40%.

El robo a comercio fue el delito más denunciado (43%), respecto a la medición anterior aumentó en 8 puntos. Le sigue el robo a residencias, que mantuvo su participación respecto a junio de 2008 (42%).

Quienes decidieron denunciar, señalaron principalmente que los delitos deben denunciarse y que deseaban recuperar sus bienes. Por su parte, quienes no denunciaron, indicaron falta de pruebas y falta de confianza en las autoridades.

Denuncia



CONVENCIONES

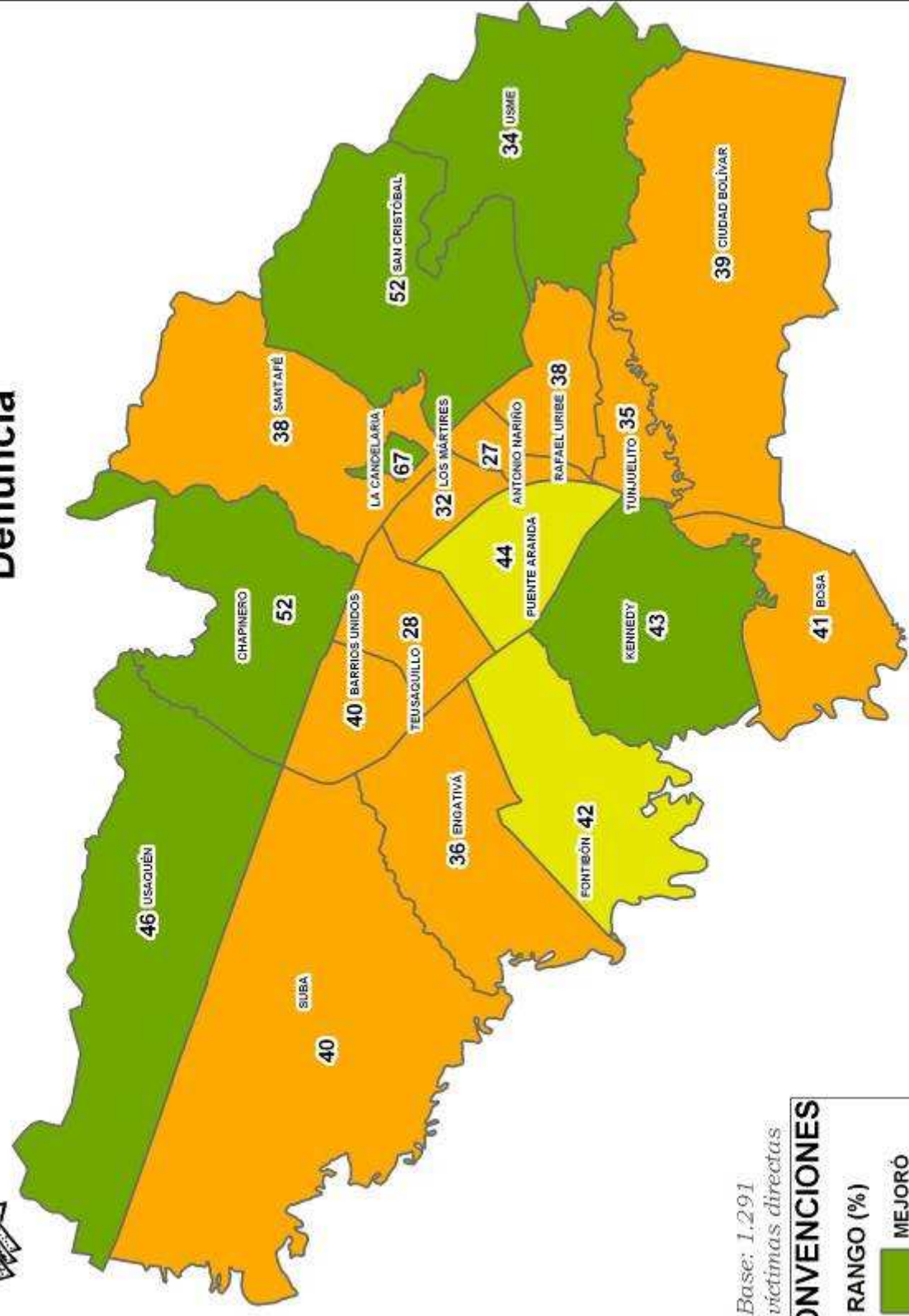
RANGO POR LOCALIDADES (%)

27 - 28
29 - 36
37 - 44
45 - 52
53 - 67

Base: 1.291 víctimas directas

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización, Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Denuncia



Base: 1.291 víctimas directas

CONVENCIONES

RANGO (%)	
MEJORÓ	IGUAL
EMPEORÓ	

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.



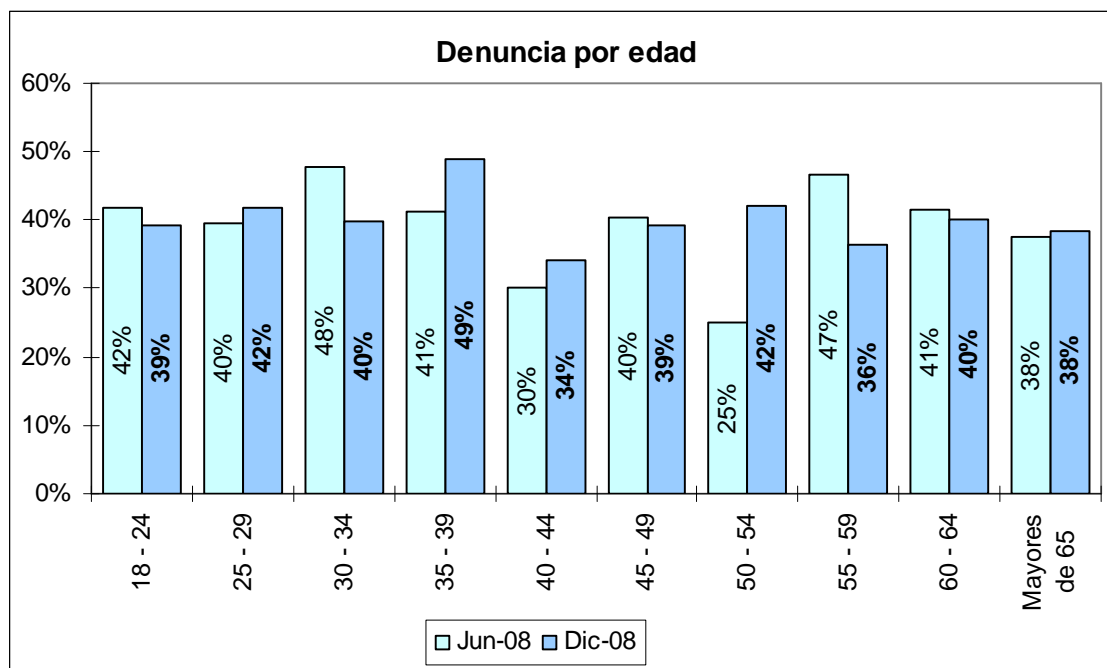
Denuncia por género y edad

Género	% Víctima	% Denuncia
Masculino	21%	37%
Femenino	15%	43%
Bogotá	18%	40%

Las mujeres son menos victimizadas que los hombres, sin embargo, un porcentaje mayor de ellas denuncia el delito del cual fue víctima.

Las personas entre 35 y 39 años fueron las que en mayor proporción acudieron a la autoridad para denunciar.

Las estaciones de policía recibieron el mayor número de denuncias (65%)



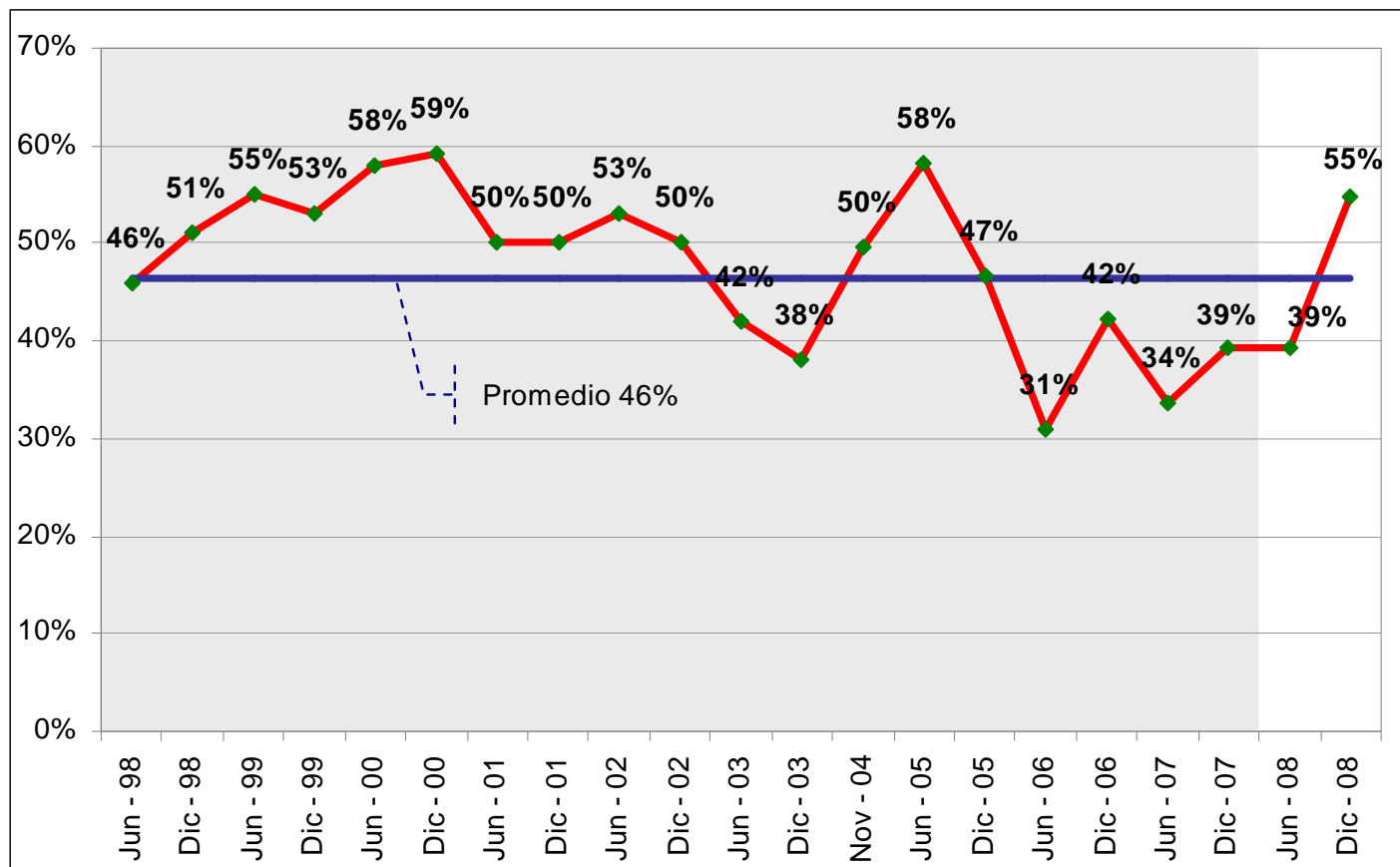
Base: 1.291 víctimas directas



PERCEPCIÓN

Evaluar los factores asociados a la sensación de seguridad o inseguridad de los ciudadanos.

Percepción de aumento de inseguridad

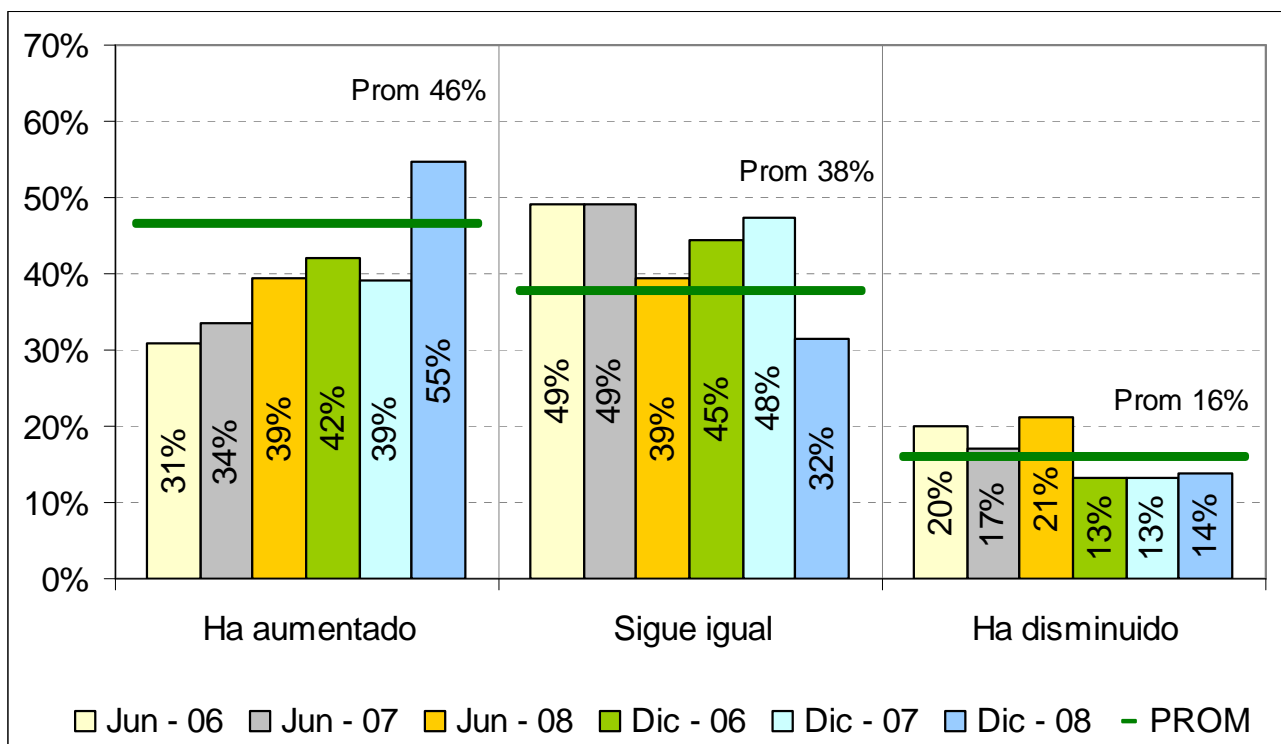


El 55% de los encuestados señaló que la inseguridad ha aumentado en la ciudad.

Este indicador supera en 9 puntos el promedio de los últimos 11 once años (46%), se ubica dentro de los tres más altos de este período y representa un incremento significativo respecto a la percepción de los últimos 3 años.

Es preciso tener en cuenta la coyuntura del segundo semestre de 2008.

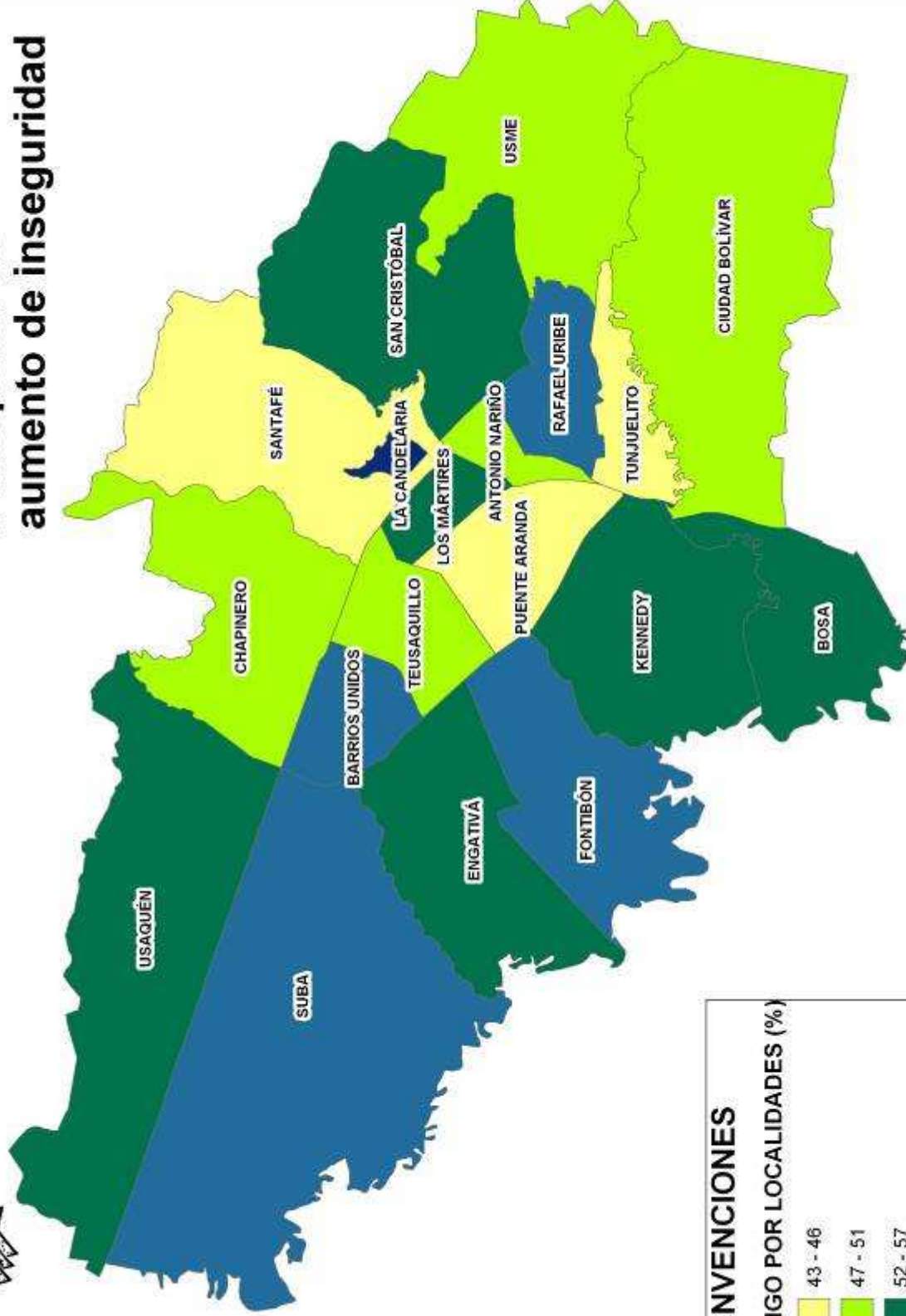
Percepción de inseguridad



Base: 7. 174 encuestados

El número de ciudadanos que percibieron aumento en la inseguridad registró un crecimiento de 16 puntos respecto a la medición anterior y se mantiene estable el porcentaje de personas que señala que la inseguridad ha disminuido.

Percepción de aumento de inseguridad



CONVENCIONES

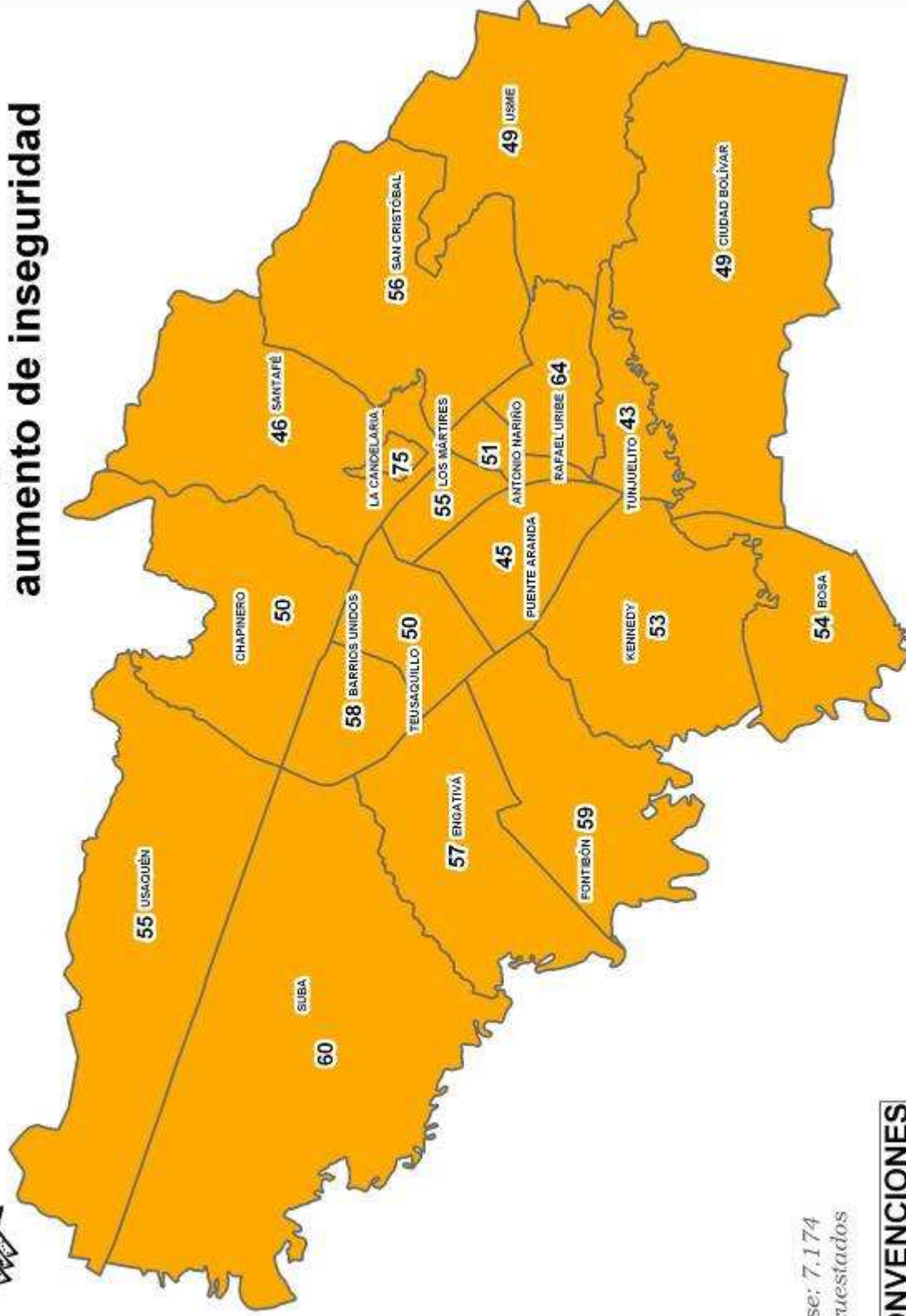
RANGO POR LOCALIDADES (%)

43 - 46
47 - 51
52 - 57
58 - 64
65 - 75

Base: 7.174 encuestados

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Percepción de aumento de inseguridad



Base: 7.174
encuestados

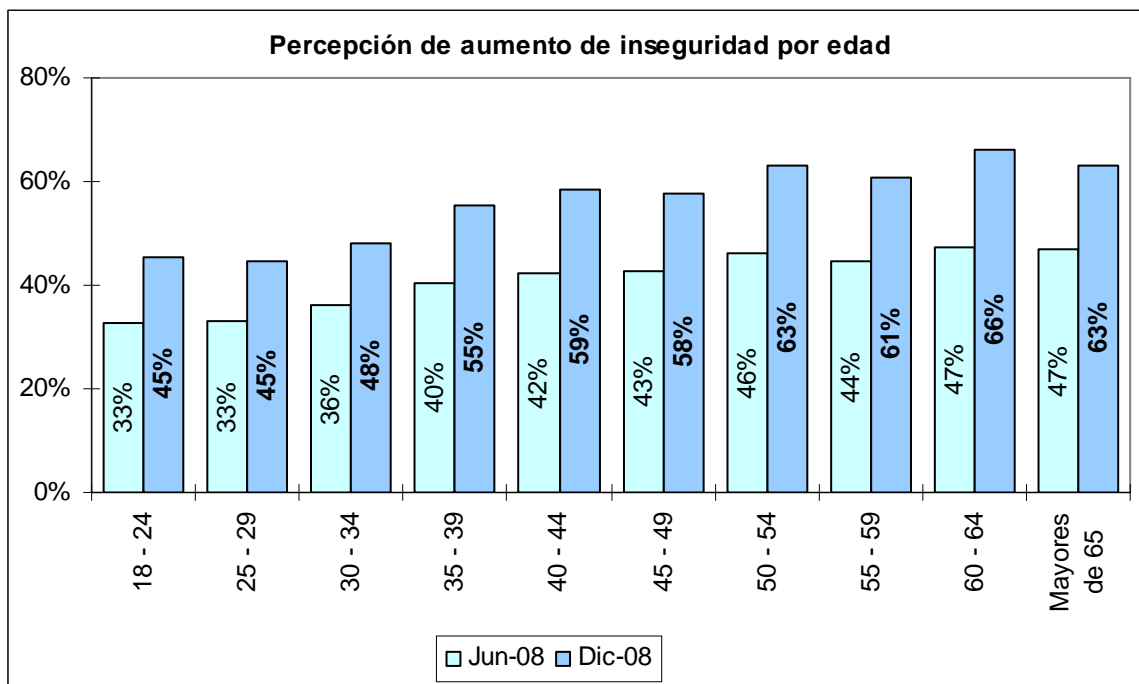
CONVENCIONES

RANGO (%)

EMPEORÓ

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Percepción de inseguridad por edad y ocupación



Ocupación	% Ha aumentado
Pensionado	59%
Hogar	59%
Independiente	57%
Estudia y trabaja	52%
Empleado	50%
Desempleado	50%
Estudiante	48%

Base: 3.928 encuestados que afirman que la inseguridad ha aumentado

Bajo los criterios de género, edad y ocupación, los grupos menos victimizados son quienes señalan en mayor proporción que la inseguridad en Bogotá ha aumentado.

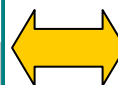
Por género, el 58% de las mujeres encuestadas así lo considera superando en 7 puntos la percepción masculina. Por edad, la percepción de inseguridad se deteriora a medida que incrementa la edad. De acuerdo a su ocupación, los estudiantes, población con mayores niveles de victimización en la ciudad, registran la mejor percepción en materia de seguridad.

Factores asociados a la percepción



La inseguridad ha aumentado: 55%		
Por qué?	%	Casos
Presencia de grupos	51%	1.985
Condiciones socioeconómicas	35%	1.369
Presencia institucional	8%	316
Venta y consumo de drogas	3%	109
Condiciones de espacio público	2%	62
Otra	2%	87

Base: 3.928 encuestados



La inseguridad sigue igual: 32%		
Por qué?	%	Casos
Presencia de grupos	50%	1.127
Condiciones socioeconómicas	31%	698
Presencia institucional	11%	251
Venta y consumo de drogas	2%	62
Condiciones de espacio público	2%	62
Otra	2%	63

Base: 2.263 encuestados

La inseguridad ha disminuido: 14%		
Por qué?	%	Casos
Presencia institucional	79%	780
Presencia de grupos	9%	88
Condiciones socioeconómicas	5%	53
Condiciones de espacio público	3%	34
Otra	3%	28

Base: 983 encuestados

La presencia de grupos (en particular, delincuencia común y pandillas juveniles) y las condiciones socioeconómicas (principalmente desempleo), determinaron la sensación de aumento de inseguridad .

Por su parte, el grupo de personas que considera que la inseguridad en Bogotá ha disminuido, señalan la presencia institucional, en particular Policía.

Percepción de aumento de inseguridad - Escenarios públicos

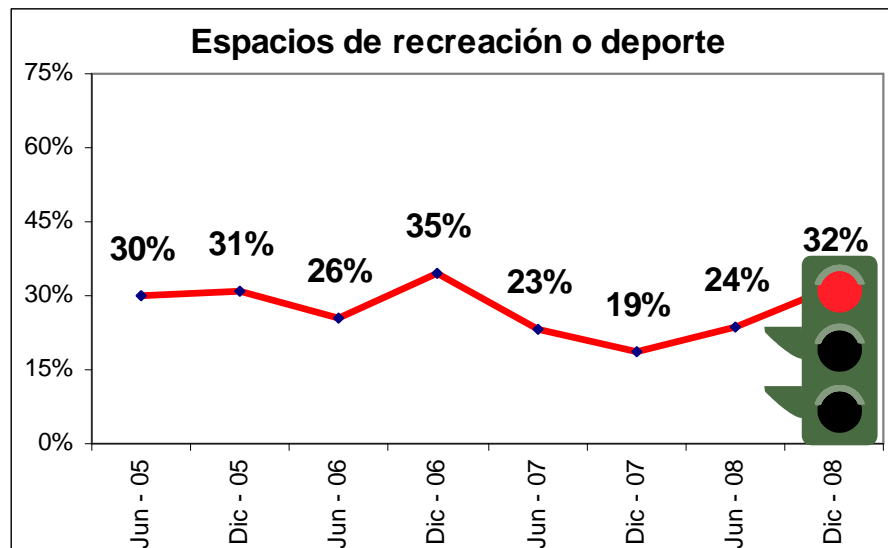
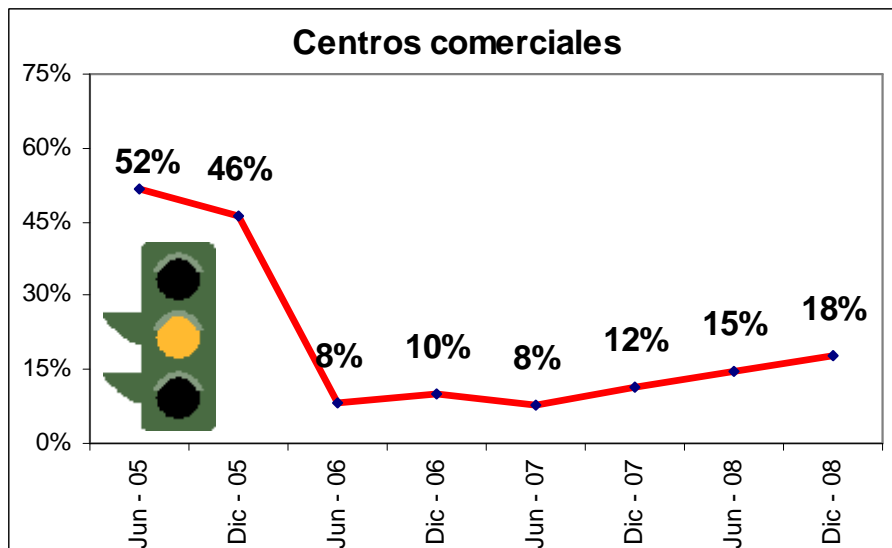


Percepción de inseguridad	Transporte Público	Espacio público con establec/to comercial	Calles	Eventos Culturales o deportivos	Espacios de recreación o deporte	Centros Comerciales
Ha aumentado	54%	49%	47%	46%	32%	18%
Sigue igual	33%	36%	36%	31%	40%	39%
Ha disminuido	14%	15%	16%	23%	29%	43%

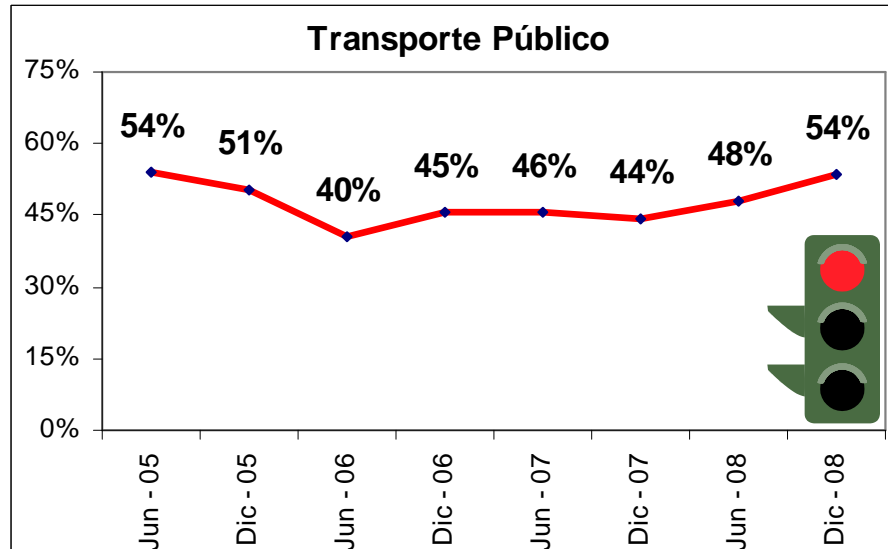
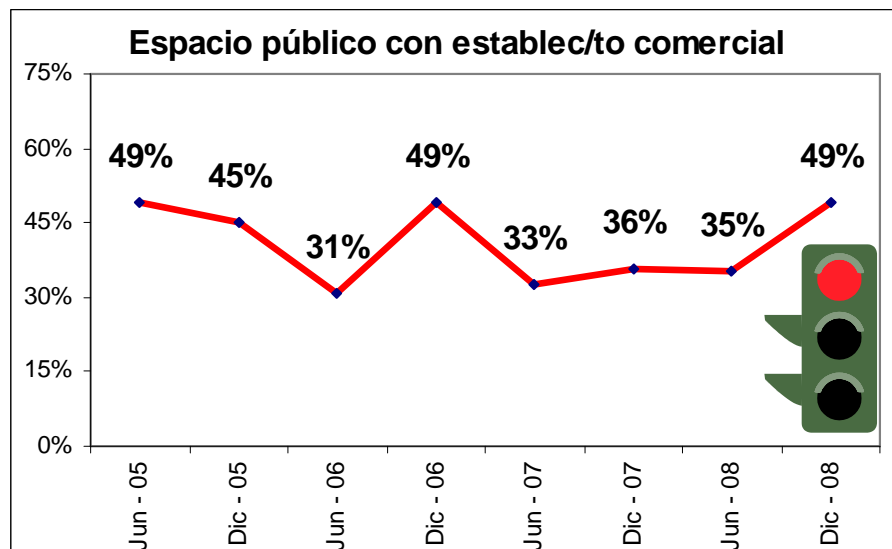
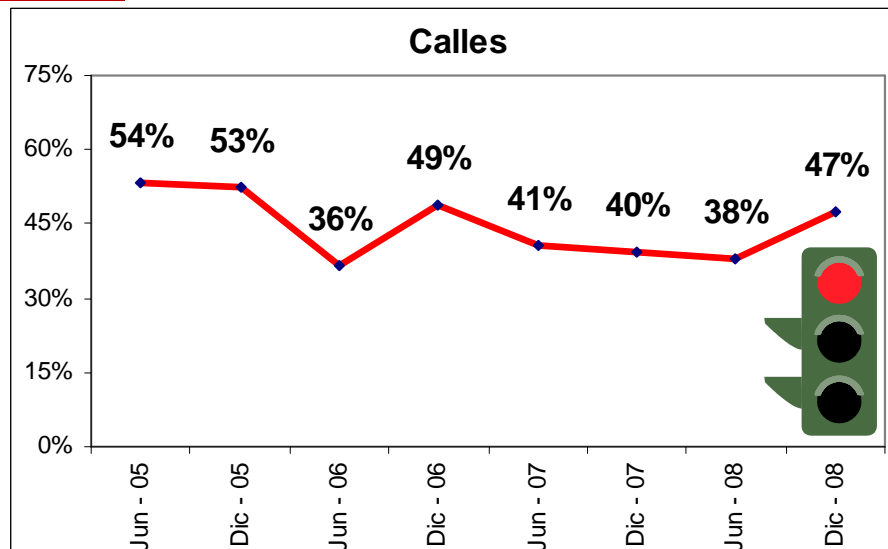
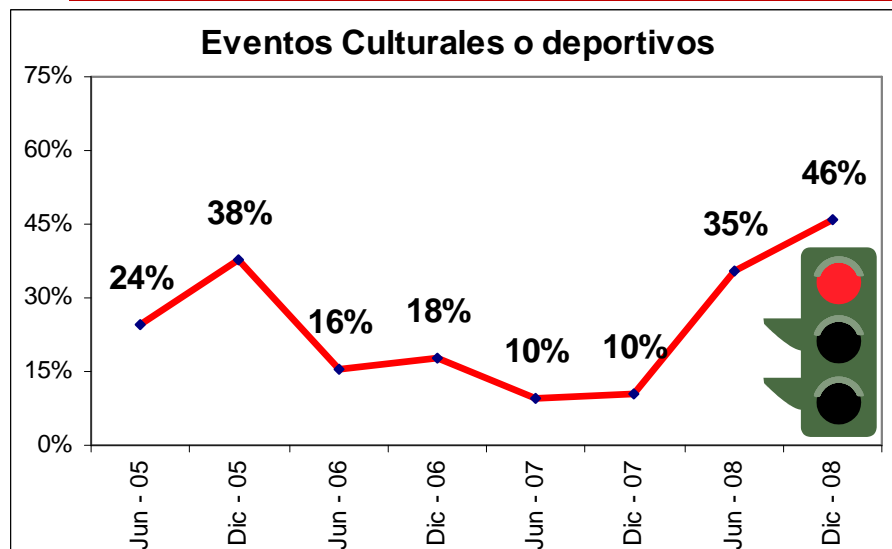
Base: 7.174 encuestados

Los ciudadanos encuestados consideran que la inseguridad ha aumentado principalmente en el transporte público, espacio público con establecimientos de comercio, calles y eventos culturales, y señalan que la razón para considerarlos así es la frecuencia de robos.

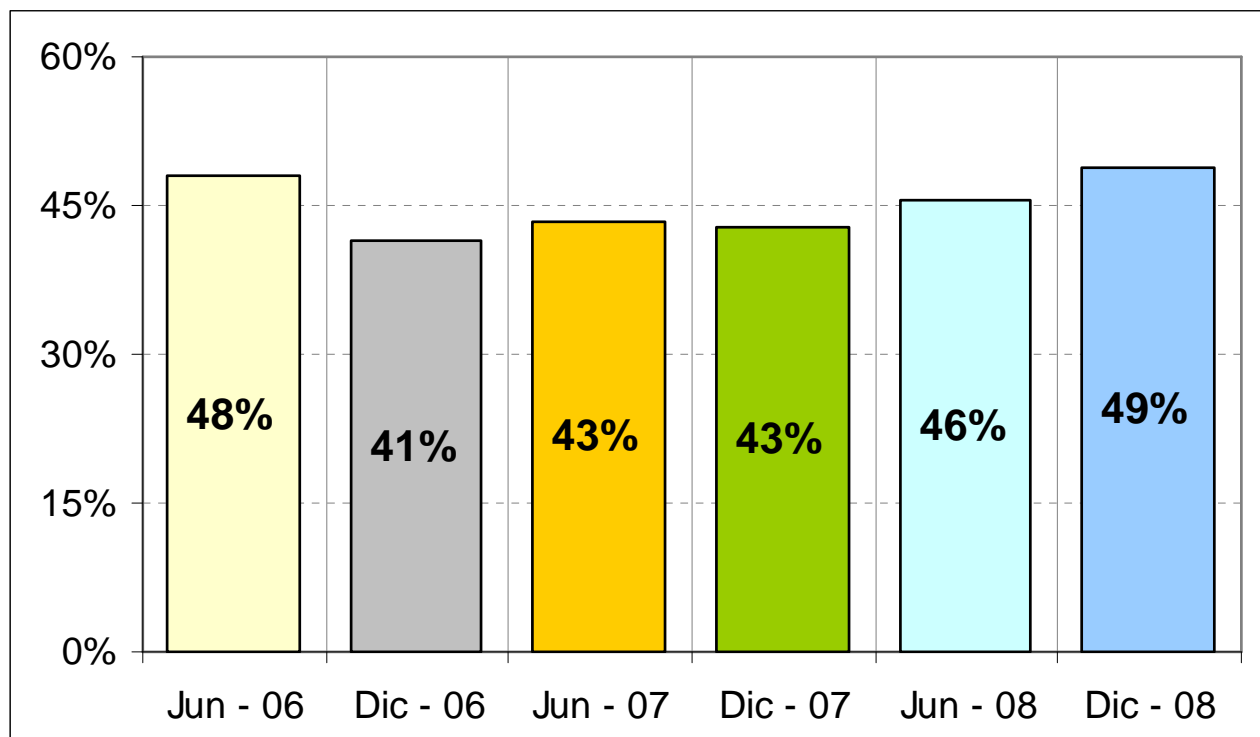
Por su parte, en centros comerciales se percibe mayormente que la inseguridad ha disminuido y lo asocian principalmente a la calidad de la vigilancia privada.



Percepción de aumento de inseguridad - Escenarios públicos



Percepción de seguridad - Barrio



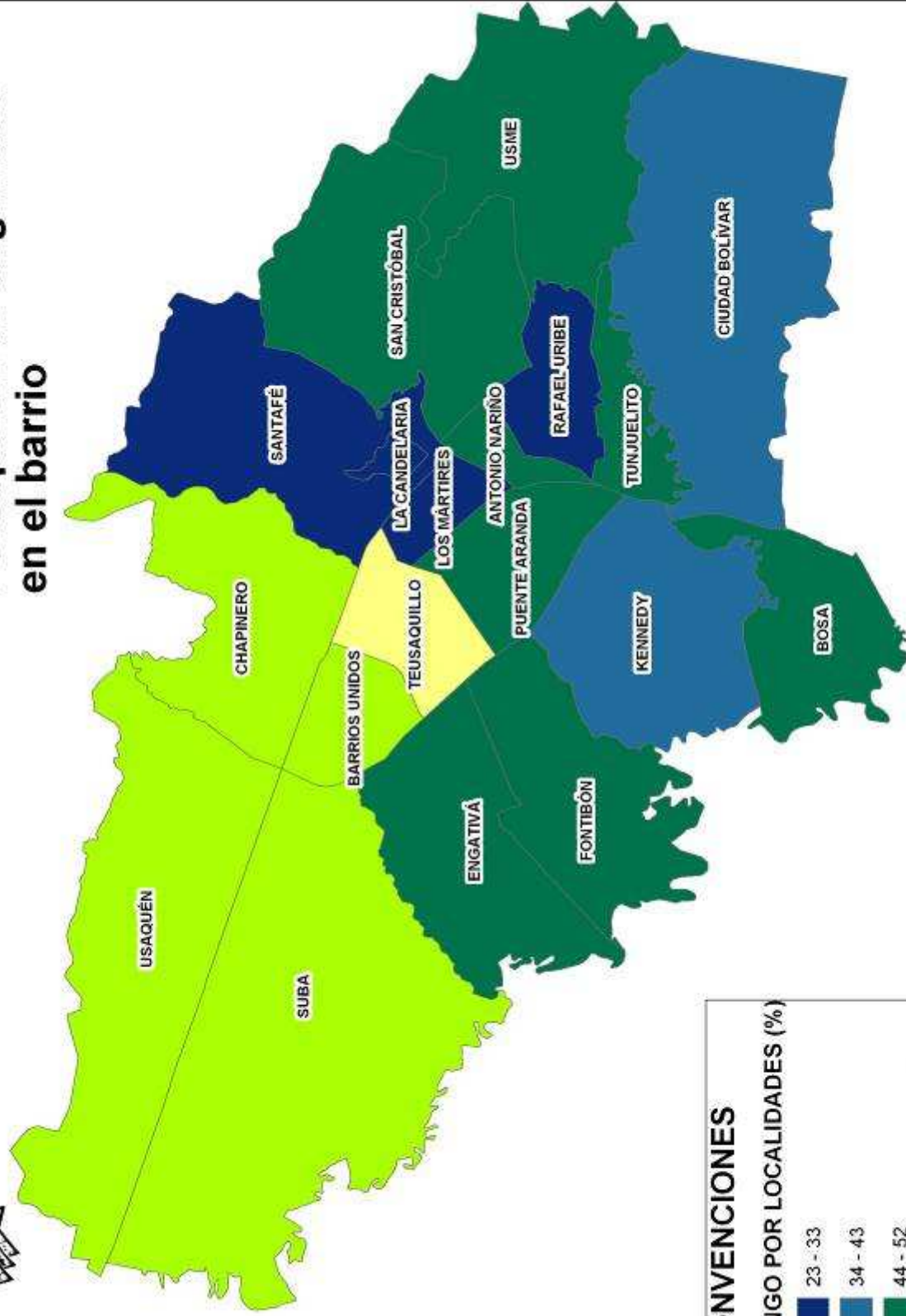
Base: 7.174 encuestados

El 49% de los encuestados considera que el barrio en donde vive es seguro.

Calidad de la vigilancia privada, presencia de la policía y solidaridad ciudadana son las características asociadas a un barrio seguro.

Por su parte, robos frecuentes, expendio y consumo de drogas y presencia de grupos asociados a actos delictivos (pandillas, delincuentes, y habitantes de calle) determinan la sensación de considerar un barrio inseguro.

Percepción de seguridad en el barrio



CONVENCIONES

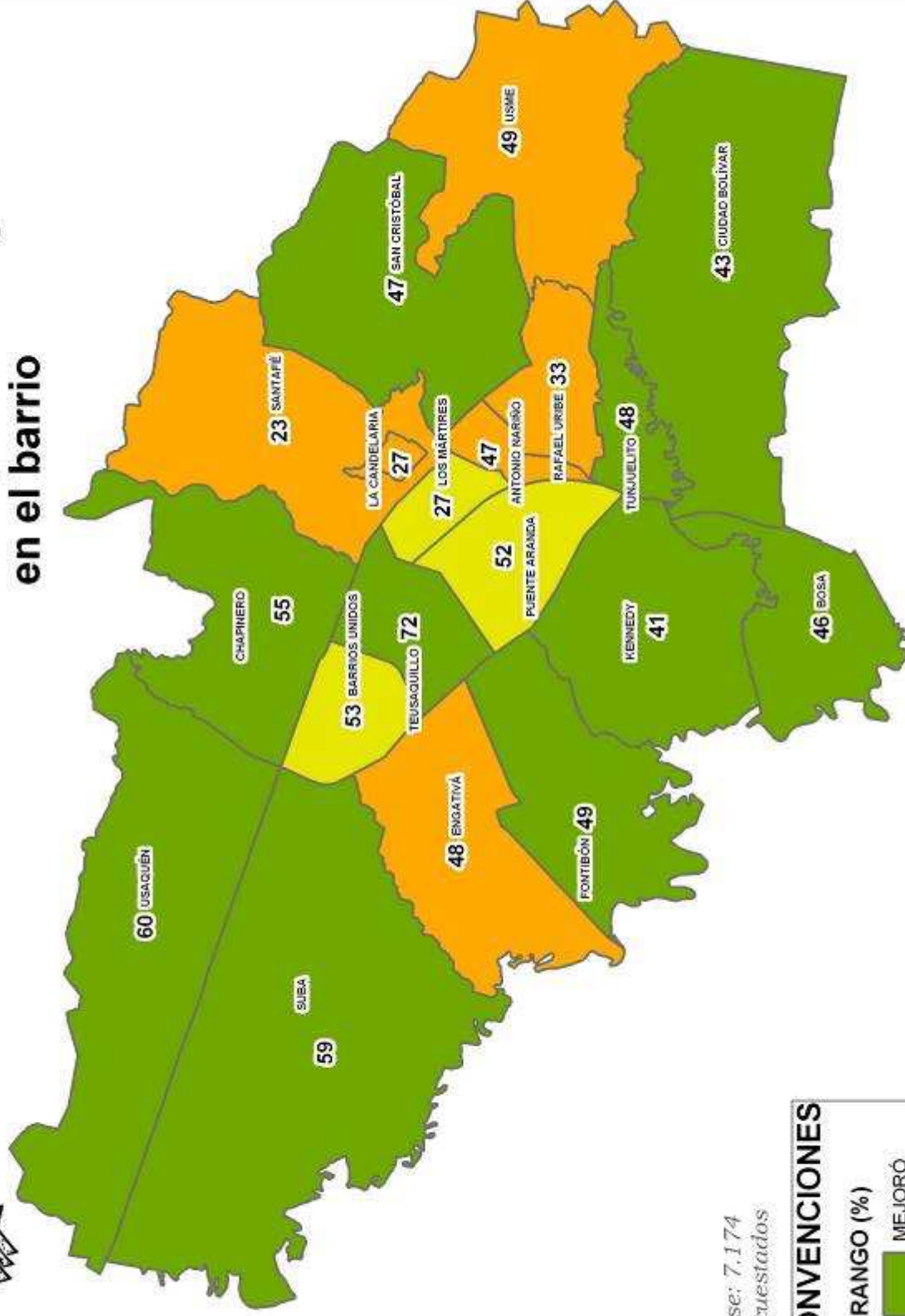
RANGO POR LOCALIDADES (%)

23 - 33
34 - 43
44 - 52
53 - 60
61 - 72

Base: 7.174 encuestados

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Percepción de seguridad en el barrio



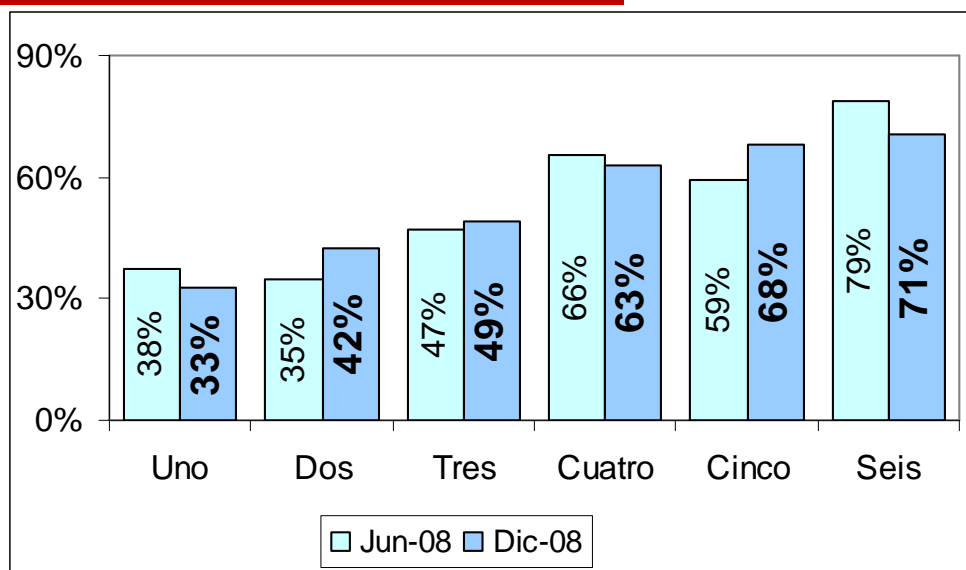
Base: 7.174 encuestados

CONVENCIONES

RANGO (%)	
Mejóro	Mejóro
Empeoró	Empeoró
Igual	Igual

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Percepción de seguridad - Barrio (por estrato)



Base: 7. 174 encuestados

Los estratos 1 y 2 perciben sus barrios como menos seguros, mientras que, los habitantes de estratos 4, 5 y 6 se sienten muy seguros en sus barrios.

Barrio seguro:

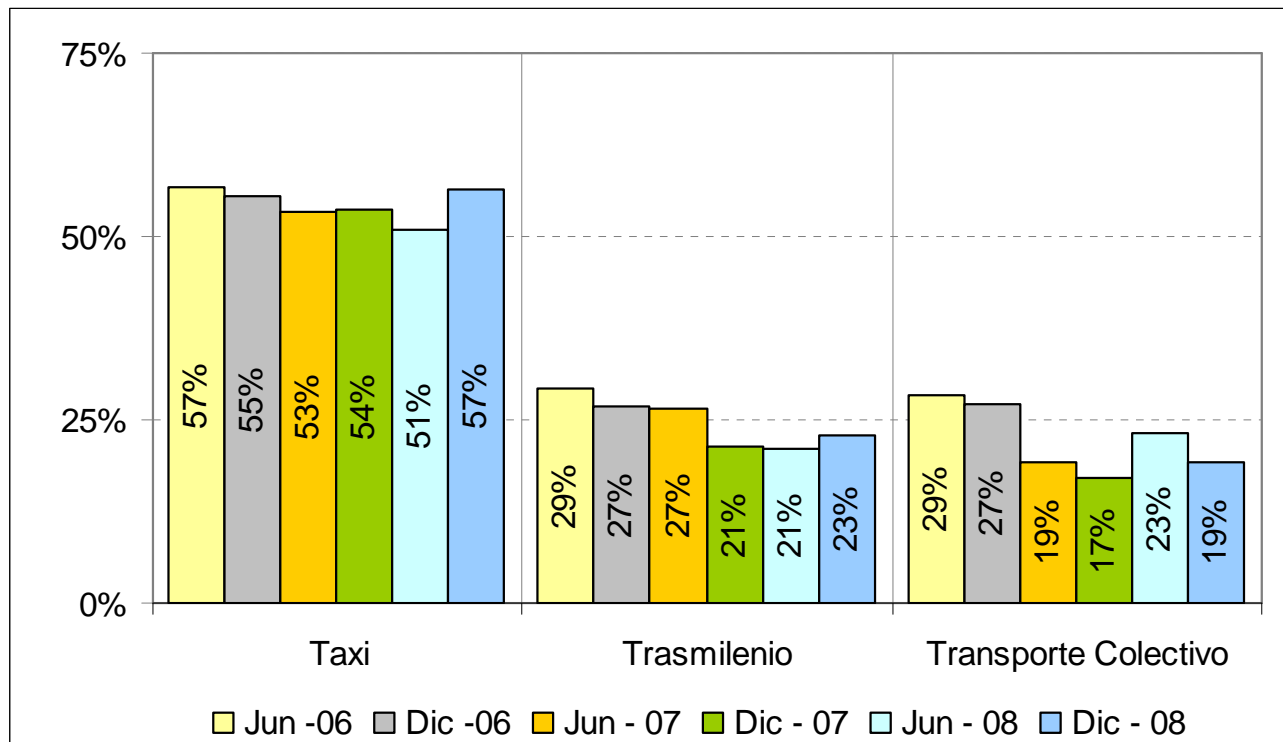
- Estratos 1 y 2: combinación de solidaridad ciudadana y presencia de autoridades;
- Estratos 3 y 4: combinación de vigilancia privada y solidaridad ciudadana;
- Estratos 5 y 6: buena calidad de vigilancia privada.

Barrio inseguro:

La razón fundamental para considerar el barrio inseguro, es compartida por todos los estratos: alto número de robos. Sin embargo, mencionan:

- Estratos 1, 2 y 3 : venta y consumo de drogas;
- Estratos 4, 5 y 6: ausencia de autoridades y falta de control.

Percepción de seguridad - Transporte público

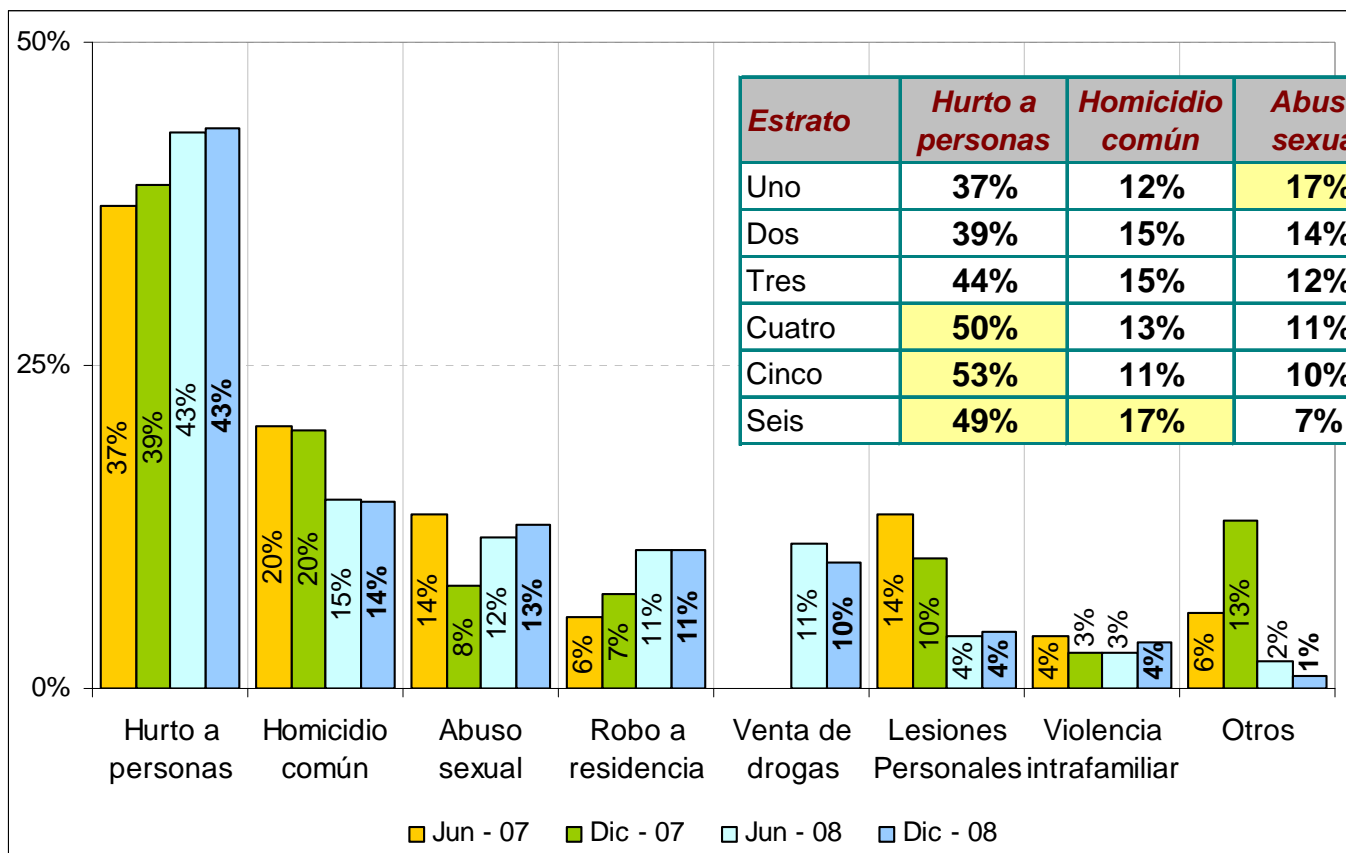


Base: 7.174 encuestados

El taxi es el medio de transporte considerado más seguro por los encuestados (57%). La posibilidad de solicitarlo por teléfono y el servicio personalizado, son las principales razones para considerarlo seguro.

El Trasmilenio y el transporte colectivo es considerado seguro por menos de la cuarta parte de los encuestados. Quienes los consideran inseguros argumentan frecuencia de robos y las aglomeraciones.

Delitos que más preocupan



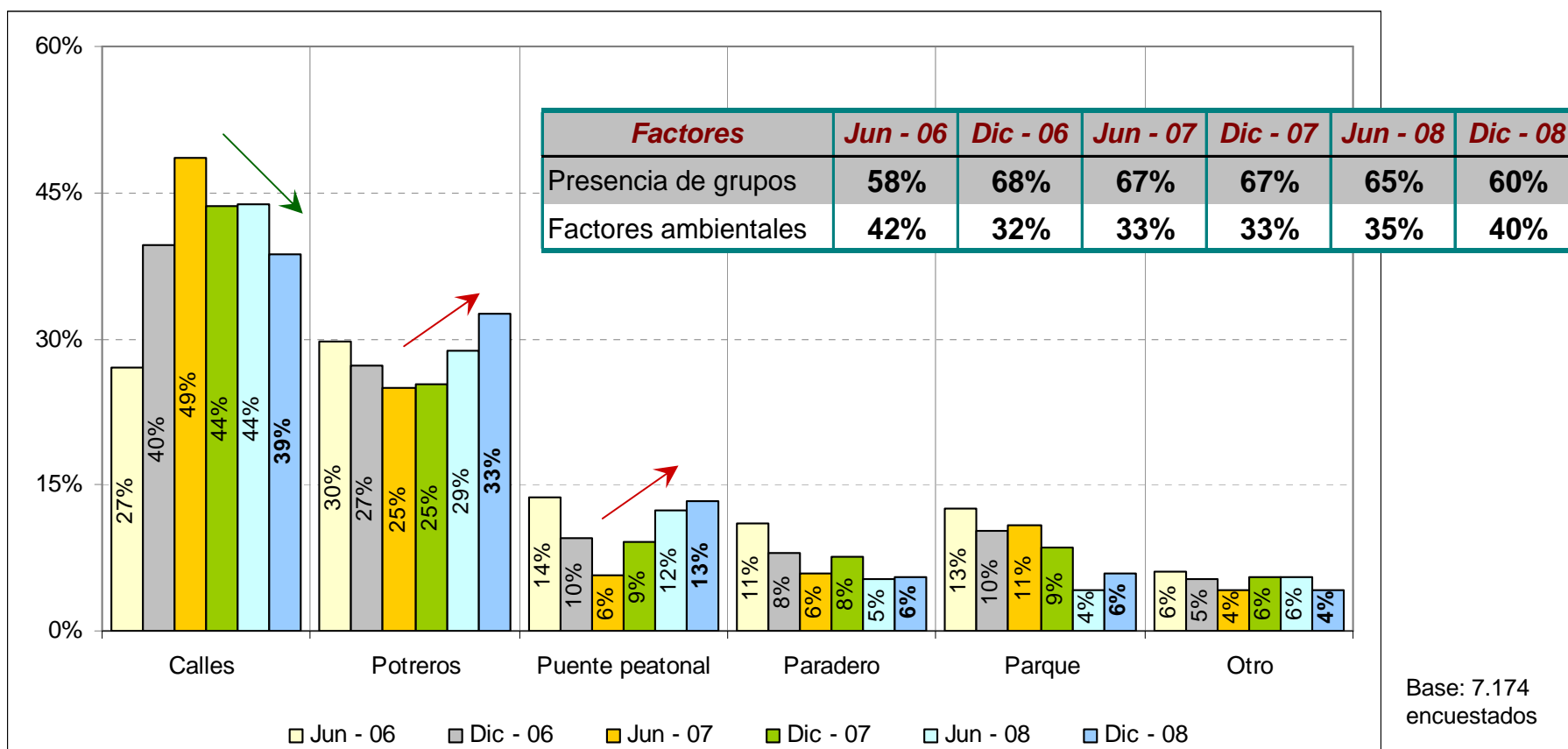
Estrato	Hurto a personas	Homicidio común	Abuso sexual	Robo a residencia	Venta de drogas
Uno	37%	12%	17%	8%	16%
Dos	39%	15%	14%	11%	13%
Tres	44%	15%	12%	12%	9%
Cuatro	50%	13%	11%	10%	5%
Cinco	53%	11%	10%	8%	4%
Seis	49%	17%	7%	10%	2%

Base: 7.354 encuestados

El hurto a personas es el delito que más preocupa a los encuestados, seguido de homicidio, abuso sexual, hurto a residencias y venta de drogas en la ciudad.

Para los estratos 4 y 5 el hurto a personas es el delito que les preocupa en mayor proporción. Al estrato 6 el hurto a personas y el homicidio común. Y para los estratos 1 y 2 el abuso sexual y la venta de drogas.

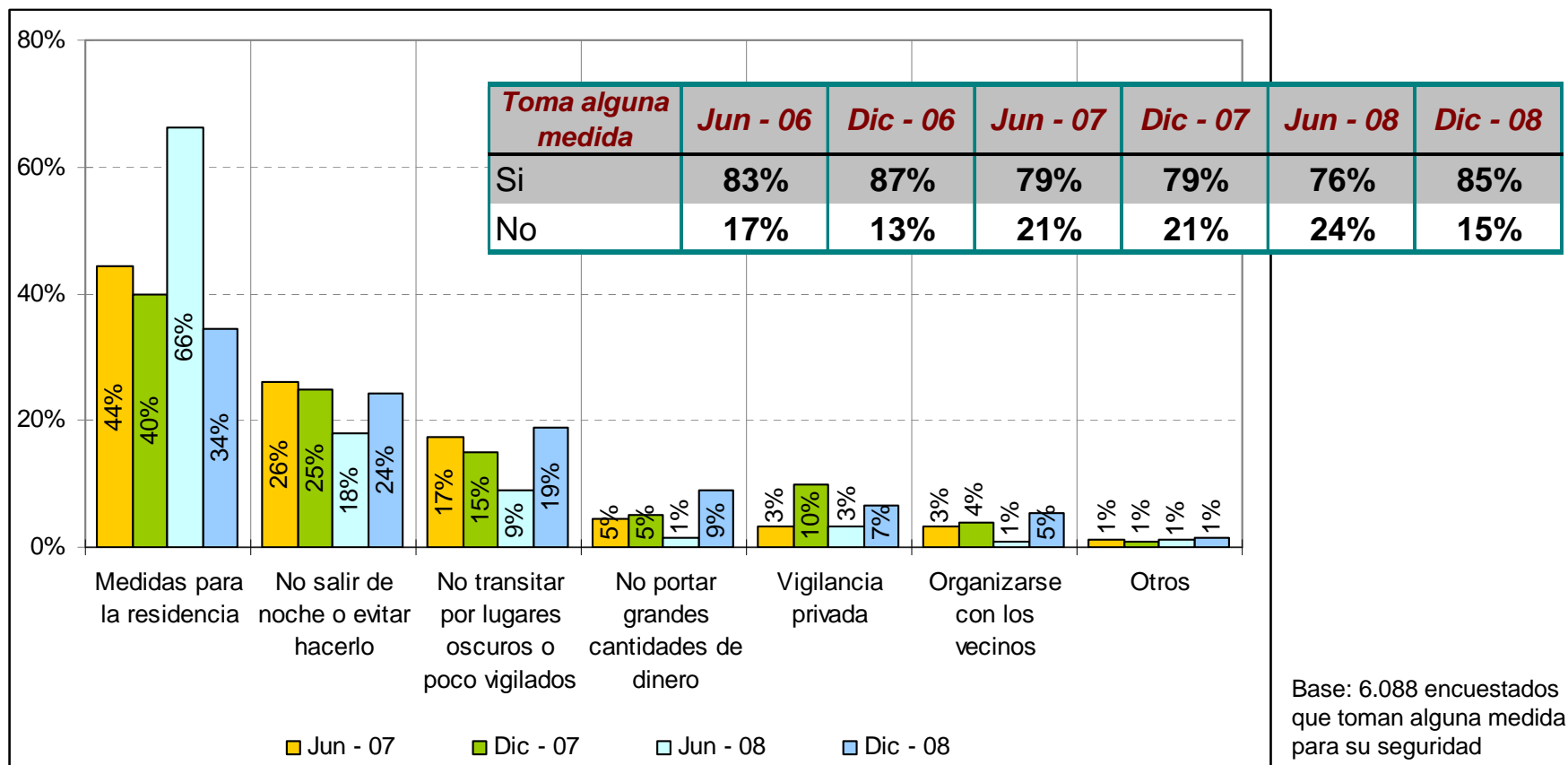
Lugar urbano considerado más inseguro



El 39% de los encuestados percibe las calles como los lugares más inseguros de la ciudad. Sin embargo, los potreros y puentes peatonales cada vez ganan más participación.

El 60% de los ciudadanos encuestados señala que tal sensación está determinada por la presencia de grupos (delincuentes y pandillas juveniles). El restante 40%, la relacionan con factores ambientales (soledad y oscuridad).

Medidas para su seguridad y la de su familia



El 85% de los encuestados manifestó que toma medidas para su protección y la de su familia. Instalar medidas para la residencia sigue siendo la principal alternativa tomada por los ciudadanos, le siguen no salir de noche y no transitar por lugares oscuros.



INSTITUCIONALIDAD Y SERVICIO DE POLICÍA

Identificar el nivel de conocimiento de las líneas de trabajo de la Administración Distrital.

Identificar el nivel de demanda de los servicios de la Policía, determinar las razones por las que se acude y el nivel de satisfacción con el servicio prestado por esta institución.

Programas de la Administración Distrital

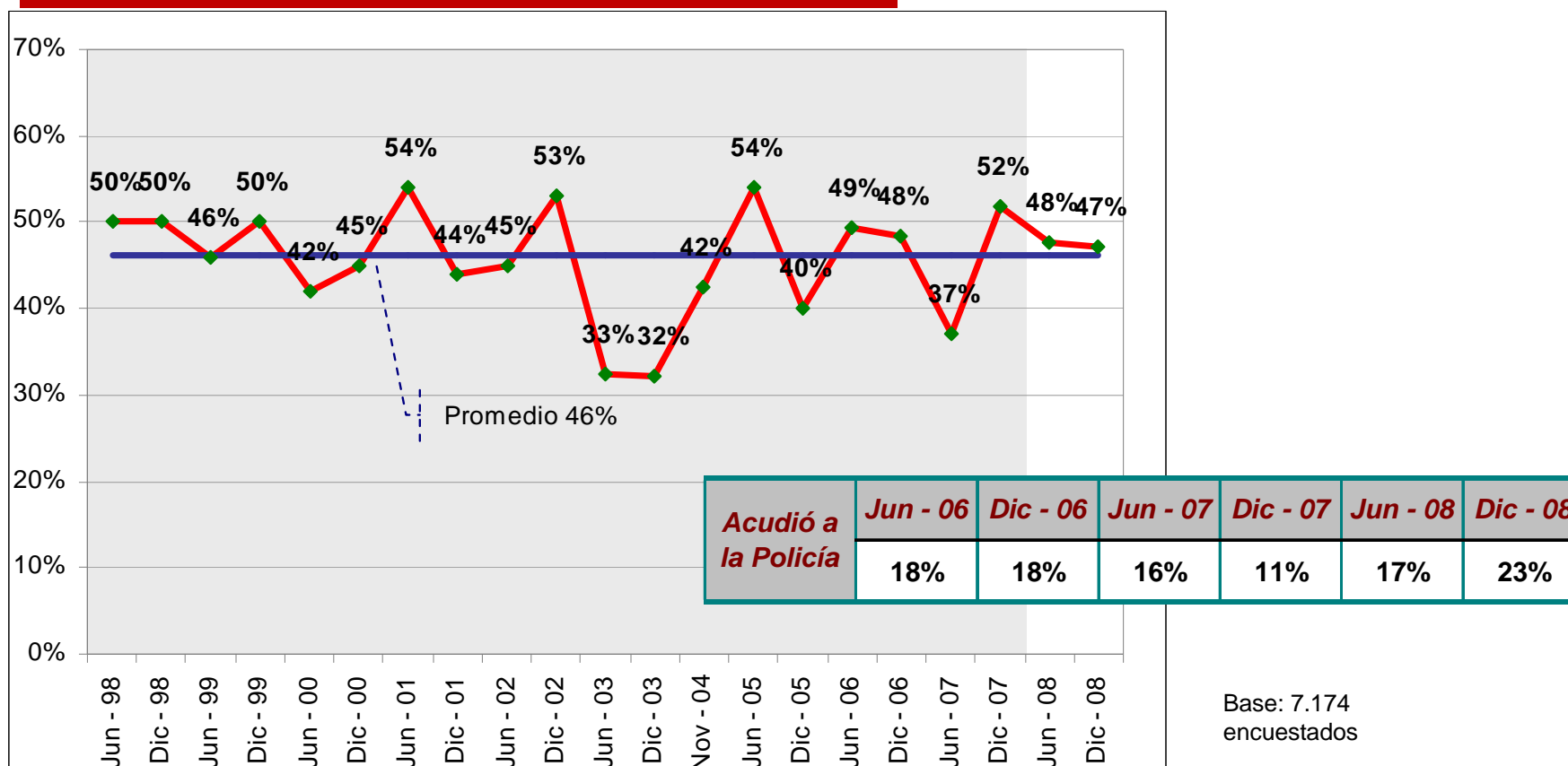


Líneas de trabajo	% Conoce	Calificación promedio	Contribuye a mejorar su seguridad...		
	Dic - 08	Dic - 08	Mucho	Poco	Nada
Número Único de Atención de Emergencias 123	81%	3,4	54%	29%	17%
Campañas de desarme voluntario "desarmarte es amarte"	44%	3,5	57%	29%	14%
Goles en paz	27%	3,3	50%	29%	21%
Frentes de seguridad	26%	3,4	51%	31%	18%
Atención al habitante de calle	26%	3,2	40%	37%	23%
Centro de Atención a Víctimas de Violencias y Delitos - CAVID	23%	3,4	50%	33%	17%
Campañas de reducción de delitos (hurtos)	22%	3,2	43%	36%	21%
Atención a población reincorporada	22%	3,1	35%	41%	25%
Consejos distritales de seguridad	19%	3,2	42%	39%	19%
Consejos locales de seguridad	19%	3,2	42%	37%	21%
Reducción de muertes violentas	16%	3,3	45%	34%	20%
Promoción y garantía de Derechos humanos	15%	3,4	52%	30%	18%
Fortalecimiento para la gestión pacífica de los conflictos, justicia comunitaria y alternativa	12%	3,3	46%	37%	17%
Gestión concertada de conflictos ciudadanos	9%	3,3	44%	39%	17%
Pactos Locales de Seguridad	9%	3,2	44%	34%	22%
Gestores de autorregulación y corresponsabilidad ciudadana	6%	3,2	40%	38%	22%

Base: 7.174 encuestados



Buena calificación del servicio de Policía

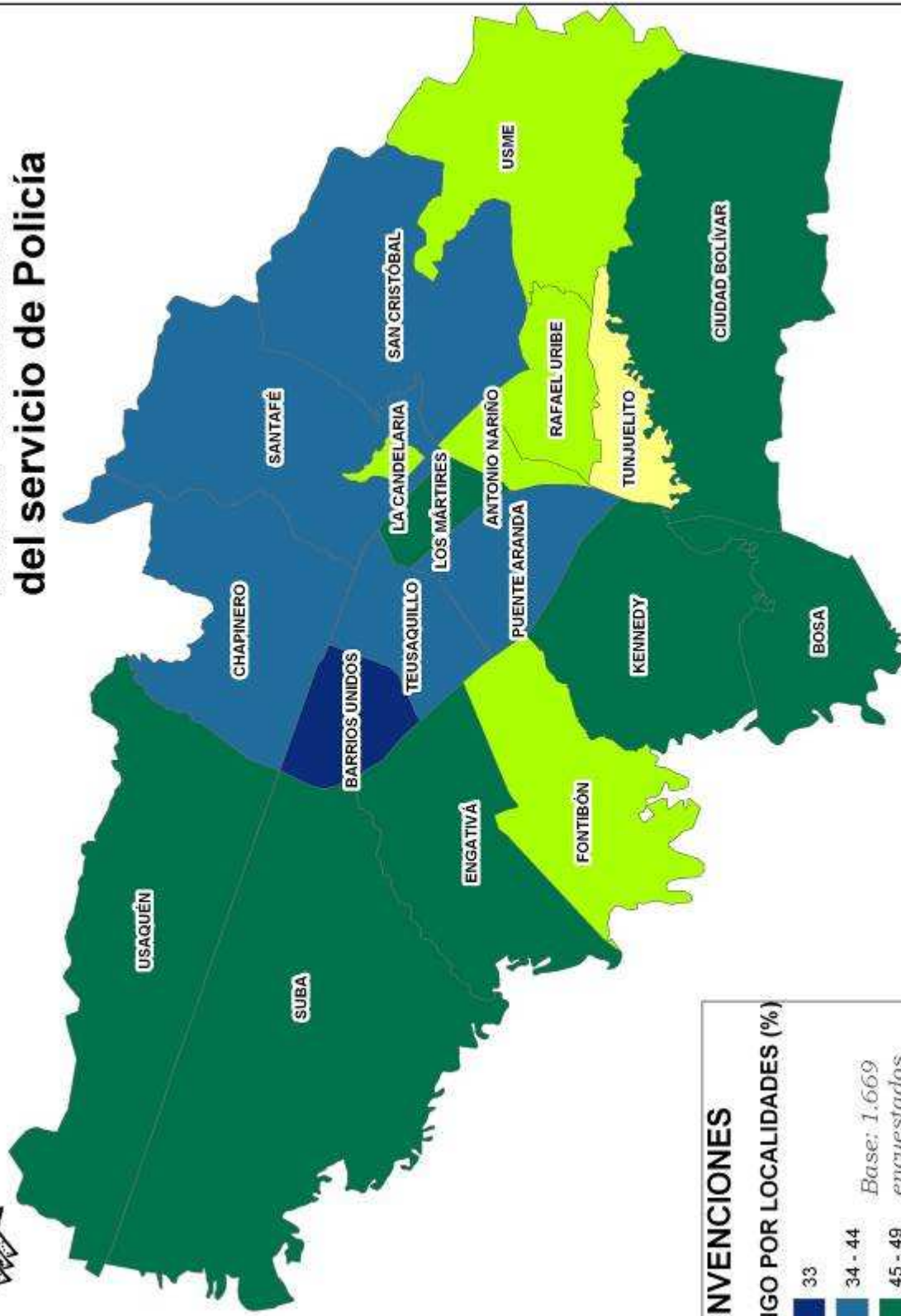


El 23% de los encuestados acudió por algún motivo a la policía, respecto a la medición anterior, este indicador aumentó en 6 puntos porcentuales.

De quienes acudieron, el 47% califican el servicio que le brindaron como bueno. Las razones fueron buen servicio, atención rápida y ser respetuosos con los ciudadanos.

Mientras que, quienes no se sintieron bien atendidos argumentan *no prestó la debida atención.*

Buena calificación del servicio de Policía



CONVENCIONES

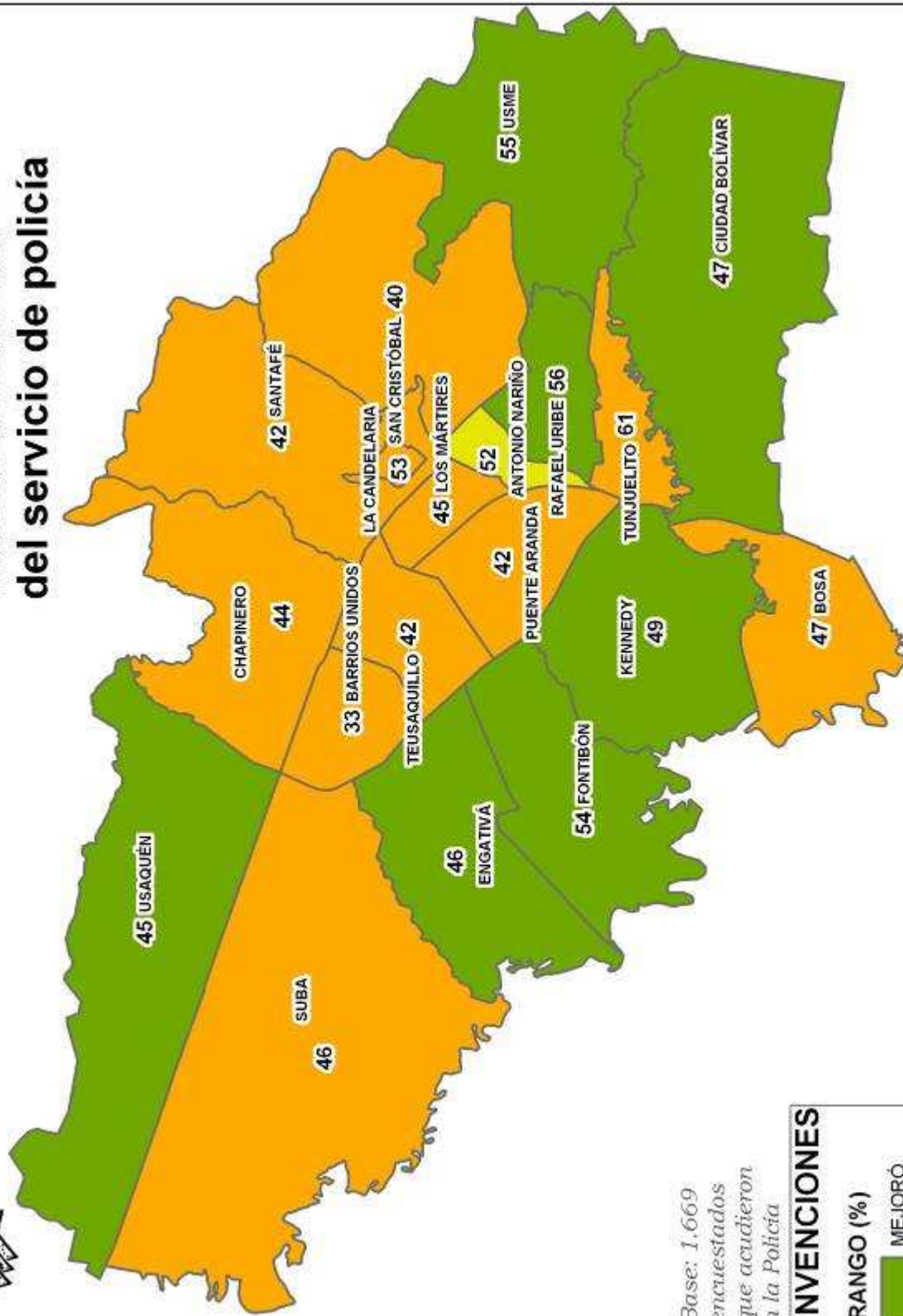
RANGO POR LOCALIDADES (%)

33
34 - 44
45 - 49
50 - 56
57 - 61

Base: 1.669 encuestados que acudieron a la Policía

Fuente: Encuesta de Percepción y Vicimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Buena calificación del servicio de policía



Base: 1.669 encuestados que acudieron a la Policía

CONVENCIONES

RANGO (%)

- MEJORÓ
- EMPEORÓ
- IGUAL

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.

Calificación de los servicios de Policía

(quienes conocen el servicio)



Servicio	% Conoce	Calificación		
		Buena	Regular	Mala
CAI	94%	43%	38%	20%
Policía de Tránsito	91%	36%	32%	33%
Grupo Bachilleres	89%	57%	28%	15%
Grupo Transmilenio	82%	42%	33%	25%
Policía Comunitaria	69%	45%	32%	21%
GAULA	66%	74%	19%	7%
Grupo Antiexplosivos	66%	79%	16%	5%
Policía de Carabineros	61%	49%	30%	21%
Policía de Menores	60%	50%	30%	20%
Zonas Seguras	21%	71%	23%	3%

Base: 7.174 encuestados

Los servicios prestados por GAULA y Antiexplosivos son los mejor valorados por la ciudadanía. Así mismo, Zonas Seguras a pesar mantener un bajo porcentaje de conocimiento obtiene una buena calificación.

Por su parte, Policía de Tránsito es altamente reconocida por los encuestados, sin embargo, obtiene la más baja calificación.



LOCALIDADES

Escenarios de intervención

(Percepción vs. Victimización)

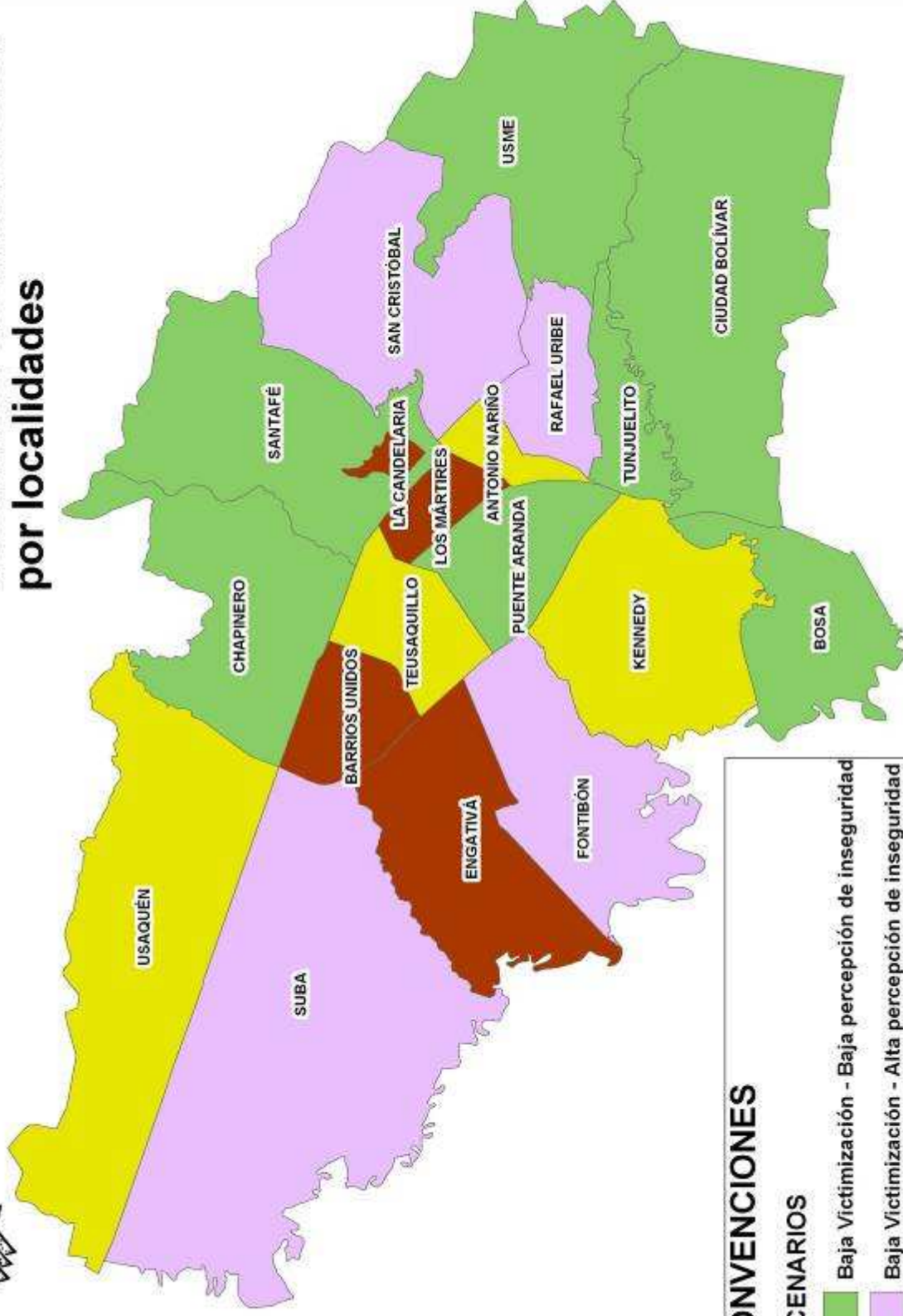


Basado en el modelo *Tackling fear of crime and disorder in the community* del Home Office. Inglaterra.

www.crimereduction.gov.uk

Adaptado por la Dirección de Seguridad y Convivencia de la CCB

Escenarios de intervención por localidades



CONVENCIONES

ESCENARIOS

- Baja Victimización - Baja percepción de inseguridad
- Baja Victimización - Alta percepción de inseguridad
- Alta Victimización - Baja percepción de inseguridad
- Alta Victimización - Alta percepción de inseguridad

Fuente: Encuesta de Percepción y Victimización. Diciembre 2008.
Elaborado por: Dirección de Estudios e Investigaciones de la CCB.



RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES



- La encuesta refleja una preocupación ciudadana creciente sobre las condiciones de seguridad de la ciudad. Tanto el indicador de percepción como el de victimización registraron un deterioro significativo. Desde esta perspectiva la CCB considera prioritario:
 - Fortalecer las acciones de **control y judicialización** por parte de las autoridades.
 - Agilizar la implementación del proyecto de **zonas de intervención integral** (Zonas Críticas).
 - Controlar el **expendio de drogas** en la ciudad.
 - Fortalecer las **campañas integrales de medidas de autoprotección**, focalizadas en la adopción de una cultura de la prevención en los ciudadanos.
- Es necesario fortalecer las políticas de la Administración Distrital, las acciones de la Policía Metropolitana y el compromiso del sector privado y la ciudadanía para reducir los niveles de victimización y mejorar la percepción de seguridad en Bogotá.
- La CCB recomienda insistir en la **prohibición de porte de armas**, en particular de armas blancas, teniendo en cuenta que es la principal arma utilizada en la comisión de hurto a personas y alcanza el 23% como arma utilizada en casos de lesiones personales en Bogotá.
- El segundo delito que más preocupa a los ciudadanos es el **homicidio común**. De acuerdo con las estadísticas de Medicina Legal, la ciudad registra un aumento del 4% en este delito de alto impacto, al pasar de 1.401 a 1.459 casos. Por ello es necesario que las autoridades incrementen sus esfuerzos para reducir el número de casos de homicidios que ocurren en la ciudad.

RECOMENDACIONES



- La iluminación de la ciudad, el buen estado de los espacios públicos, la promoción de su utilización y la presencia institucional afecta positivamente la percepción de la seguridad y permite que los bogotanos disfruten y se apropien de la ciudad. La CCB recomienda verificar el estado de iluminación de la ciudad, con el fin de **intervenir los puntos oscuros**.
- El hurto de celulares, delito que más afecta a los ciudadanos, requiere adoptar medidas relacionadas con:
 - Difundir medidas de prevención específicas y por escenarios (transporte público, calle, eventos culturales).
 - **Identificar y judicializar las cadenas de distribución de celulares robados** en la ciudad.
- Los esquemas de **prevención y participación comunitaria** contra la violencia y la delincuencia en Bogotá que funcionan actualmente (Programa Zonas Seguras, Juntas Zonales de Seguridad, Frentes Locales de Seguridad, Zonas de Intervención integral, Redes de Apoyo) deben ser reestructurados bajo un **esquema integrado de trabajo**, con los propósitos de:
 - Incentivar la cooperación ciudadana.
 - Fortalecer la confianza institucional.
 - Promover programas y propuestas distritales para la seguridad.
 - Vincular a las empresas de vigilancia y seguridad privada, a través de los gremios y de la Superintendencia para formular un Plan estratégico de cooperación para la prevención de delitos en sectores residenciales, comerciales e industriales.

RECOMENDACIONES



- **Diseñar una estrategia que permita mejorar la eficiencia y eficacia del servicio de Policía, a través de un trabajo focalizado en :**
 - **Evaluación permanente y pública** de resultados por Comandos Operativos de la Policía Metropolitana, que permita a la ciudad realizar el seguimiento a su gestión.
 - Consolidar la creación del **grupo de inteligencia para la ciudad**, teniendo en cuenta, mecanismos para el intercambio de información que faciliten las labores de inteligencia y reacción.
 - Continuar con la **capacitación permanente** en el modelo de Vigilancia Comunitaria y fortalecer la presencia de la **Policía Comunitaria** en los barrios de la ciudad.
 - Implementar un **protocolo de servicio** para mejorar la atención que brinda la institución en materia de recepción de inquietudes ciudadanas.
- **Es prioritario revisar y ajustar los compromisos institucionales y la plataforma de servicios asociados a la denuncia que incluya:**
 - Difusión de información especializada para la denuncia ciudadana.
 - Implementación del **modelo de atención al ciudadano**, que facilite la estandarización, prestación y evaluación del servicio.
 - **Aumentar la cobertura a través los puntos de denuncia** en la ciudad a través de las Unidades de Atención al ciudadano.
 - **La CCB entregará a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Policía Metropolitana durante el primer trimestre de 2009, el Modelo de Atención al Ciudadano para su implementación en las unidades móviles del Programa Zonas Seguras, en los Centros de Atención al ciudadano y las Estaciones de Policía.**