



AJUSTE, CAPACIDAD Y RESPUESTA INSTITUCIONAL A LA COYUNTURA DEL COVID-19



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Alcaldía de Medellín

— Distrito de —

Ciencia, Tecnología e Innovación



AJUSTE, CAPACIDAD Y RESPUESTA INSTITUCIONAL A LA COYUNTURA DEL COVID-19



Alcaldía de Medellín
— Distrito de —
Ciencia, Tecnología e Innovación

Plan de Desarrollo municipal de Medellín 2020-2023

Daniel Quintero Calle

Alcalde

Secretario de Seguridad y Convivencia de Medellín

José Gerardo Acevedo Ossa.

Director Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia (SISC)

Sergio Andrés Urán Ocampo

Líder del Programa

Gustavo Alonso Lopera Echeverri

Alcaldía de Medellín

Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín

Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia (SISC)

Jeferson Arboleda Colorado

José Luis Correa Henao

Laura Cristina Martínez Vera

Laura Restrepo Garzón

Edición 1, 2023

ISBN: [pendiente]

© Alcaldía de Medellín 2023

Calle 44 N° 52-165 Medellín, Colombia

www.medellin.gov.co

Impresión: XXXX

Carátula: Jason González

Esta es una publicación oficial del Municipio de Medellín. Cumple con lo dispuesto en el Artículo 10 de la Ley 1774 de 2011 Estatuto Anticorrupción, que expresa la prohibición de la divulgación de programas y políticas oficiales para la promoción de servidores públicos o candidatos.

Queda prohibida la reproducción total o fragmentada de su contenido sin autorización de la Secretaría General del Municipio de Medellín.

Así mismo, se encuentra prohibida la utilización de las características de una publicación que puedan crear confusión.

El Municipio de Medellín dispone de marcas registradas, algunas de estas citadas en la presente publicación, las cuales cuentan con la debida protección legal.

Toda publicación con sello Alcaldía de Medellín es de distribución gratuita.

Tabla de contenido

Introducción	11
Ajuste, capacidad y respuesta institucional a la coyuntura del COVID-19	15
1. Los cambios en las dinámicas de inseguridad y problemas de convivencia que han inducido cambios en las instituciones.	15
1.1 Calificación del trabajo de las autoridades de seguridad durante el ASPO	21
2. Los cambios en las instituciones que prestan servicios de seguridad desde la Alcaldía de Medellín durante el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO)	25
2.1 Secretaría de Seguridad y Convivencia	25
• En la Subsecretaría Operativa	26
• En la Subsecretaría de Espacio Público	31
• En la Subsecretaría de Planeación	35

• En el Plan de Desarrollo y el Plan Integral de Seguridad y Convivencia _____	36
• En la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia _____	37
• Las Comisarías de Familia _____	39
• La Unidad de Convivencia _____	41
2.2 Secretaría de las Mujeres _____	42
2.3 Secretaría de Juventud _____	46
• Sistema de Alertas Tempranas _____	46
• Más que 90 Minutos _____	47
• Juventudes Tejedoras _____	47
2.4 Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos _____	49
Resultados _____	53



3.	Respuesta de la Fiscalía General de la Nación por contingencia del COVID-19 _____	57
3.1	Contexto general de la Fiscalía General de la Nación en el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio por COVID-19 _____	58
	Conclusiones _____	73
	Referencias _____	75

Índice de tablas

- Tabla 1. Resumen de la Secretaría de Seguridad y Convivencia. →**55**
- Tabla 2. Resumen de las demás Secretarías que trabajan aspectos de la seguridad. →**56**
-

Índice de figuras

- Figura 1. Variación porcentual de los indicadores de criminalidad en Medellín. →**19**
- Figura 2. ¿El trabajo articulado de diferentes instituciones como Alcaldía y Policía ha contribuido a su tranquilidad durante el ASPO? →**22**
- Figura 3. Si se comunicó a la Línea 123 durante el ASPO ¿Cómo califica la atención recibida? →**23**



INTRODUCCIÓN



La contingencia de propagación del COVID-19 en el mundo ha introducido una serie de cambios en diversos ámbitos de las esferas públicas y privadas. Por un lado, las personas han experimentado un período excepcional que las ha obligado a modificar sus hábitos de vida y, por otro lado, las empresas han tenido que redefinir los modelos de producción de bienes y prestación de servicios. Asimismo, las distintas entidades estatales no han sido la excepción: las transformaciones de las dinámicas sociales y el surgimiento de nuevas necesidades ha generado modificaciones en la actuación y, eventualmente, en la misión de distintas dependencias.

Es importante destacar que, en lo que respecta a las instituciones públicas inmersas en la lógica organizadora de los Estados de derecho y, en consecuencia, del principio de legalidad, dichas transformaciones deben estar antecedidas y soportadas en marcos jurídicos más flexibles. Por esto, los gobiernos, las instancias legislativas y las autoridades judiciales en distintos niveles han emitido normas con el objeto de viabilizar dicho propósito.

En este contexto, el SISC de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, adscrita a la Alcaldía de Medellín, se trazó el objetivo de indagar por los ajustes o las transformaciones que se han dado a nivel institucional en Medellín, en las distintas entidades garantes y prestadoras de diversos servicios de seguridad y convivencia en el ámbito local. Para dicho análisis se realizó un ejercicio por fases, tal y como se detalla a continuación:

FASE 1 _____

Identificación de los cambios

En los componentes generales de la pesquisa se identificaron los cambios que se produjeron en la estructura institucional, en lo misional y en las modalidades de prestación de servicios a la ciudadanía.

En los componentes específicos se identificaron las nuevas actividades, las nuevas formas de trabajo, los cambios en las condiciones laborales y las variaciones en las condiciones de cobertura (ampliación o contracción).

FASE 2 _____

Identificación de dependencias en las que hubo cambios

La gestión de la seguridad y la convivencia en Medellín depende de distintos actores internos de la Alcaldía, así como de entidades externas. En el nivel administrativo municipal se identificaron las secre-



tarías de Seguridad y Convivencia, Mujeres, Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, Educación, Participación Ciudadana, Cultura Ciudadana y Juventud, como aquellas que tienen alguna oferta relacionada con este ámbito. Por fuera de la Alcaldía de Medellín, la indagación se delimitó a las siguientes dependencias: Seccional Medellín de la Fiscalía General de la Nación y Policía Metropolitana del Valle de Aburrá.

FASE 3 _____

Rastreo de los cambios en cada una de estas dependencias

Este ejercicio se realizó luego de consultar fuentes primarias a través de distintos mecanismos: revisión de páginas institucionales y de trinos de Twitter por medio del motor de búsqueda avanzada. Asimismo, mediante entrevistas a miembros y directivos de los diferentes equipos de trabajo.

El rastreo de las fuentes mencionadas se hizo a partir del 20 de marzo de 2020. Fecha en la que se dio inicio al confinamiento de el ASPO decretado por las autoridades locales y regionales, y que posteriormente se empalmó con las restricciones formuladas desde la instancia del Gobierno Nacional.





AJUSTE, CAPACIDAD Y RESPUESTA INSTITUCIONAL A LA COYUNTURA DEL COVID-19



1 **Los cambios en las dinámicas de inseguridad y problemas de convivencia que han inducido cambios en las instituciones.**

En 1968 se publicó el libro *El orden político en las sociedades en cambio*, del politólogo Samuel Huntington. Pese a que han pasado más de 50 años de su divulgación, esta apuesta teórica sigue siendo vigente porque contrasta —en el contexto de los Estados en vías de desarrollo— los altos niveles de

dinamismo social con la rigidez de las instituciones políticas. Límites que experimentan dichos Estados al momento de garantizar el orden político, contener la violencia o, simplemente, asumir su rol de autoridad legítima en lo que respecta a la garantía de los derechos y la imposición de los deberes.

En el marco de la cuarentena decretada por las entidades públicas del mundo para la contención del COVID-19, la lectura de este texto advierte que los aparatos institucionales que no asuman procesos de flexibilización, modificación o reinención tendrán mayores limitaciones al momento de ofrecer respuestas eficaces y satisfactorias para la solución de problemas públicos complejos. Los cuales, más allá de la salud pública, tienen impactos en la inseguridad ciudadana y en los comportamientos contrarios a la convivencia.

En clave de lo anterior, debe anotarse que los contextos urbanos merecen especial atención. Si se tiene en cuenta que son lugares políticamente complejos, cambiantes, diversos y, particularmente, caracteri-

zados por las altas concentraciones de personas en espacios reducidos. Circunstancias que aumentan los niveles de interacción humana y, con ello, terminan propiciando mayores posibilidades, no solo de cooperación, sino también de conflictividad. Sumándose a las dificultades que tienen los Estados del orden local y nacional para lograr un control efectivo del territorio. En relación con el dinamismo y la vitalidad de los centros urbanos, Tiberio Álvarez (2003) destaca:

CIUDAD ES UNA CONCENTRACIÓN DE GENTES, una serie de casas próximas, un sitio con mundo rural anexo, comodidades de mercado, servicios religiosos, mercantiles y financieros. Es el espacio donde se crean símbolos, se fundan tradiciones y se establecen ritos para legitimar su dominio y sus fronteras. Es el espacio de la muerte. Es la atracción de los emigrantes. Es el recipiente de las experiencias sociales y de la historia. Es un mapa. Es Dominación, capacidad de mando en ella y en el territorio que la circunda (párr. 4).

Estos escenarios cambiantes, vivos y heterogéneos son los que deben afrontar los Estados que tienen competencia jurisdiccional sobre las superficies urbanas en las que se concentran grandes cantidades de personas. Un ámbito que encaja en lo que Huntington (2014) entiende por una *comunidad política compleja* que, en consecuencia, precisa de instituciones más específicas y desarrolladas. En contraposición de las comunidades políticas pequeñas, homogéneas y *simples*, en donde la necesidad de desarrollo y adaptación institucional es más limitada (p. 20).

Cabe señalar que los cambios que se producen en las distintas entidades públicas en contingencias como la del coronavirus, tienen una naturaleza de *grado*, es decir, no necesariamente son modificaciones radicales enmarcadas en la dicotomía *todo o nada*. Frente a esto, es pertinente traer a colación el planteamiento de Francesco Guicciardini (2017), pensador florentino del siglo xvi, quien propuso distinguir entre las meras *alterazioni*, que aluden a

cambios al interior de un gobierno y que no repercuten notoriamente en la forma como se distribuye el poder, y las *mutazioni*, que involucran un nivel de cambio sustancial en el tipo de régimen y la forma en la cual se distribuye el poder al interior de este. En la presente investigación se encuentran, siguiendo a Guicciardini, las *alterazioni* producidas a nivel local dentro del contexto mencionado.

Debe reiterarse que, retomando el planteamiento huntingtoneano, las medidas de distanciamiento humano para prevenir la propagación del coronavirus supusieron variaciones en distintos ámbitos sociales. En lo que respecta a las modalidades delictivas, varios Estados del continente americano, como los Estados Unidos, identificaron reducciones en los indicadores de homicidios, hurtos o riñas, pero un aumento en los niveles de violencia doméstica. El criterio de la reducción generalizada del delito, según analistas, es simple: cuando disminuyen las posibilidades de que el delito ocurra, por el distanciamiento, el delito disminuye (McKelvey, 2020, abril 24).

Específicamente en Colombia, las autoridades de Policía reportaron a nivel nacional disminuciones sustanciales de los delitos durante los primeros cinco días de el ASPO, entre el 25 y el 30 de marzo. Con respecto a este período se mencionaba, por ejemplo, que de los 22 indicadores que monitorea la Policía Nacional, 15 disminuyeron más del 80 % en este lapso. “Los casos de lesiones pasaron de 2.046 a 283. El hurto a personas, de 5.035 a 486; y el de celulares, uno de los delitos de mayor impacto en la percepción de inseguridad de la ciudadanía, pasó de 2.894 a 289 casos” (Semana, 2020, abril 3).

Frente a esta reducción del delito que, por lo regular, se ha experimentado en los distintos territorios de América y, para este caso, en Colombia, hay un aspecto que llama la atención: la disminución de los diferentes indicadores se ha producido de forma paralela a la disminución de la operatividad policial. En general, los agentes han estado sobrecargados de labores y, en consecuencia, han disminuido procedimientos de captura o arresto (McKelvey, 2020, abril 24).

En un estudio elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo sobre el *COVID-19 y la actuación de las agencias policiales de América Latina y el Caribe*, se destaca que, en el marco de la pandemia, la Policía ha tenido más trabajo, pero los mismos recursos y herramientas de actuación. Lo que quiere decir que al trabajo habitual de los organismos policiales —servicios de seguridad, garantizar derechos y velar por el cumplimiento de los deberes ciudadanos—, se le sumaron las tareas de velar por la adecuada implementación de las amplias medidas de bioseguridad para la contención de la pandemia. Propiciando una situación en la que “las agencias han continuado atendiendo llamadas por servicio (aunque con un mayor uso de herramientas virtuales) y haciendo detenciones. [Reduciendo] las acciones preventivas y comunitarias habituales” (Alvarado *et al.*, 2020, p. 11).

En este contexto, el SISC ha reportado que Medellín no ha sido la excepción. En el desarrollo de un ejercicio de análisis, se tomaron 10 indicadores de cri-



minalidad y se compararon los resultados arrojados por diversas fuentes de abastecimiento de datos en los períodos comprendidos entre octubre 17 de 2019 a marzo 20 de 2020 y entre 21 de marzo de

2020 a agosto 23 de 2020, es decir, 156 días antes de la medida de aislamiento social preventivo y 156 días después de la misma (ver figura 1).

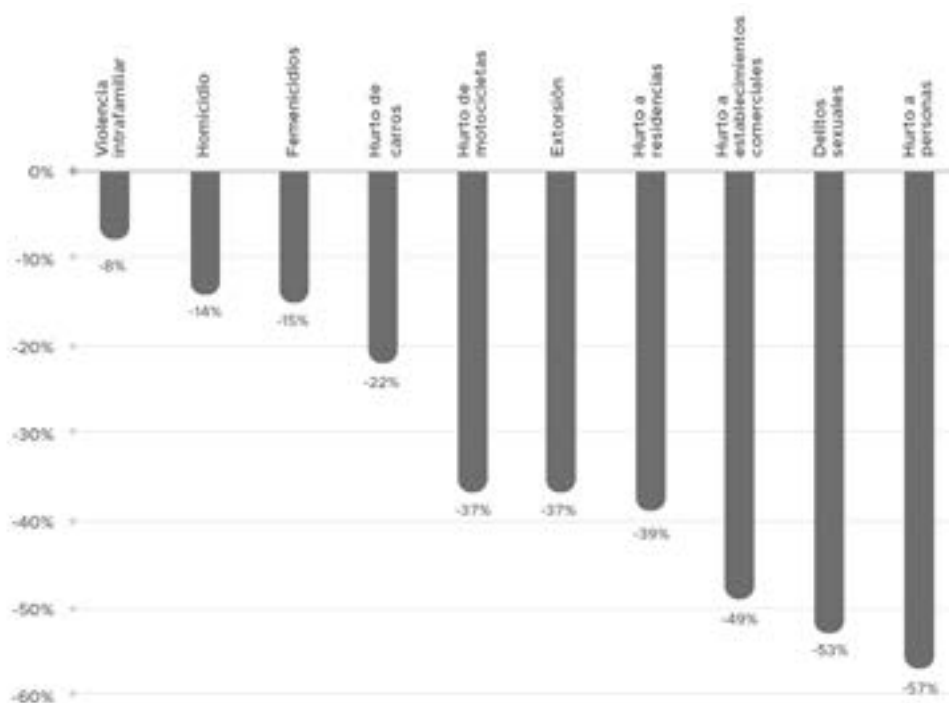


Figura 1. Variación porcentual de los indicadores de criminalidad en Medellín.

Nota: La figura muestra la variación porcentual de las cifras de criminalidad en Medellín, al comparar entre el antes y después de el ASPO, entre octubre 17 de 2019 a marzo 20 de 2020 y marzo 21 a agosto 23 de 2020. Fuente: Homicidios y feminicidios: INML, SIJIN, CTI, Secretaría de Seguridad como observador técnico. Hurtos y extorsión: SIJIN de la Policía Nacional. Sistema SIEDCO. Delitos sexuales: CAIVAS de la Fiscalía General de la Nación. VIF: Sistema THETA (2020).

Los resultados de esta actividad comparativa mostraron que los 10 indicadores tuvieron algún nivel de reducción. Por ejemplo, hubo una disminución sustancial para el hurto a personas, un 57 % en el comparativo de los dos períodos. Mientras que hubo algunos en los que la reducción fue modesta como en los casos de violencia intrafamiliar¹, disminuyendo un 8 %. También puede decirse que, en los indicadores de homicidio y hurto de carros, el número de registros en todas las modalidades disminuyó o se mantuvo igual. En los demás indicadores, las distintas modalidades de igual modo disminuyeron o se mantuvieron igual, excepto en los siguientes casos²:

- a) La modalidad de maltrato, en los casos de **violencia intrafamiliar**, aumentó en un 44 %.
- b) En los **feminicidios**, las modalidades de asfixia

¹ Es importante aclarar que se identificó que durante el ASPO las solicitudes de medidas de protección y denuncias de violencia intrafamiliar disminuyeron, lo que puede deberse a un subregistro o cifra oculta. Sin embargo, las llamadas a la Línea 123 Mujer aumentaron.

² Los delitos sexuales no se discriminan por modalidades.

mecánica y arma de fuego registraron un aumento del 100 % cada una.

- c) La modalidad de **hurto a personas** por retención de dinero, aumentó en un 2000 %, ya que se presentó un caso en los 156 días anteriores del ASPO y 21 casos en los 156 primeros días de cuarentena.
- d) El **hurto a motocicletas** aumentó en un 100 % en la modalidad de engaño.
- e) En los casos de **hurto a establecimientos comerciales** por la modalidad de halado, hubo un aumento del 236 %. En los 156 días que antecedieron a el ASPO se realizaron 14 registros, los cuales aumentaron a 47 en el período de los 156 días que sucedieron al 20 de marzo de 2020.
- f) Los **hurtos a residencias** aumentaron en la modalidad de rompimiento de ventana en un 66 % y en la modalidad ventosa en un 54 %.

g) La **extorsión**, por su parte, registró un aumento de 3,3 % en la modalidad de ciber extorsión.

Como se observa en los anteriores ejemplos, los cambios que hubo en las dinámicas de inseguridad en el período del ASPO, han demandado a las autoridades prestadoras de servicios de seguridad renovadas capacidades de adaptación y de respuesta frente a los distintos elementos que constituyen amenazas para la ciudadanía. Así que, en el desarrollo de este capítulo se caracterizan los cambios efectuados desde la Alcaldía de Medellín y la Seccional Medellín de la Fiscalía General de la Nación.



1.1 _____ Calificación del trabajo de las autoridades de seguridad durante el ASPO

En el sondeo realizado por el SISC entre el 06 de agosto y 23 de septiembre de 2020, y en el cual par-

ticiparon 918 ciudadanos de Medellín, se consultó por el trabajo de las autoridades prestadoras de servicios de seguridad en el período de aislamiento preventivo obligatorio decretado por las autoridades locales, regionales y nacionales a partir del 20 de marzo.

Ante la pregunta ¿El trabajo articulado de diferentes instituciones como Alcaldía y Policía ha contribuido a su tranquilidad durante el ASPO? 280 participantes manifestaron que no, mientras que 216 de ellos afirmaron, por el contrario, que sí. No obstante, la mayoría, representada en la opinión de 422 ciudadanos que respondieron el cuestionario, destacó que algunas veces el trabajo articulado entre Alcaldía y Policía había contribuido a su tranquilidad en el período de el ASPO. La distribución porcentual de estos resultados, se muestra en la siguiente figura:

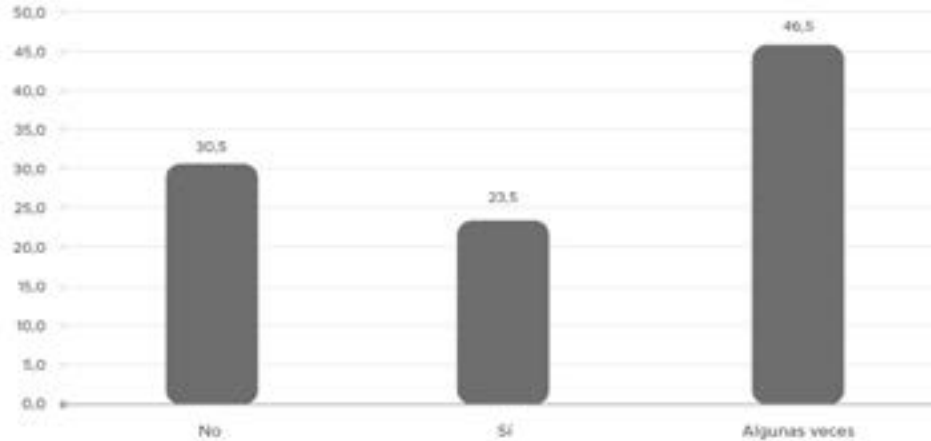


Figura 2. *¿El trabajo articulado de diferentes instituciones como Alcaldía y Policía ha contribuido a su tranquilidad durante el ASPO?*

Nota: La figura muestra la distribución porcentual de las respuestas de 918 ciudadanos de Medellín entre agosto 6 y septiembre 23 de 2020. Fuente: Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia, SISC (2020).

En el sondeo también se indagó por los ciudadanos que, en el ASPO, se habían comunicado en alguna ocasión con la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 operada por la Policía Nacional con el apoyo de la Alcaldía de Medellín. Un total de 227 ciudadanos, correspondiente al 24 % del total de los participantes, respondieron que sí se habían comunicado con dicha línea. Lo que indica que aproxima-

damente uno de cada cuatro de los participantes en el sondeo se comunicó con la Línea 123 por lo menos en una ocasión.

Es importante aclarar que la Línea 123 durante el ASPO experimentó un cambio para responder a las necesidades generadas por el ASPO. La línea estuvo disponible para reportar síntomas y posibles casos



de contagio de COVID-19. Además, para brindar orientación a la ciudadanía al respecto. Lo que trajo como consecuencia retrasos en los tiempos de respuesta a las llamadas. Por lo que se tomó la decisión de hacer una derivación de la línea. Cuando las personas llamaban a la Línea 123, podían escoger entre la opción 1, para situaciones relacionadas con COVID-19, y la opción 2, para reportar emergencias de otro tipo. Esta distinción mejoró los tiempos de respuesta. Sobre este punto se ahondará más adelante.

Ahora, cuando se pidió a los ciudadanos que afirmaron haberse comunicado a dicha línea de seguridad y emergencias que calificaran la atención recibida en el ASPO, el 32 % coincidió en calificar el servicio como bueno o excelente. Mientras que para el 67,9 % el servicio fue catalogado regular o malo. Los resultados se detallan en la siguiente figura.

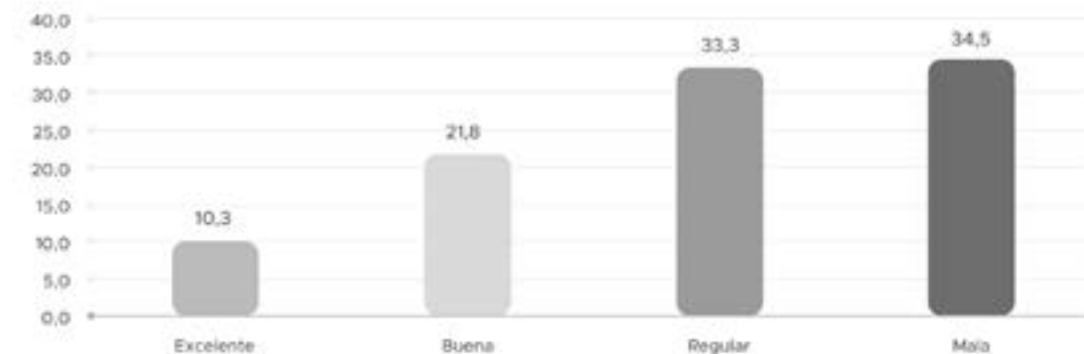


Figura 3. Si se comunicó a la Línea 123 durante el ASPO ¿Cómo califica la atención recibida?

Nota: La figura muestra la distribución porcentual de las respuestas de los ciudadanos ubicados en Medellín que afirmaron haberse comunicado a la Línea 123. Fuente: Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia, SISC, (2020).



La información que arroja el sondeo del SISC da cuenta del escenario complejo que debieron afrontar las instituciones públicas en el ASPO. Por un lado, con recursos humanos y económicos limitados y, por otro lado, con demandas y necesidades sociales en aumento. Induciendo a que los distintos organismos prestadores de servicios de seguridad tuvieran que adaptar y modificar las condiciones de trabajo sin tiempo para planear de forma meditada dichos cambios. En el siguiente capítulo se ofrece un panorama de las transformaciones que se dieron en los distintos organismos de la Alcaldía de Medellín cuya misión está asociada a la seguridad y la convivencia.





2 _____ **Los cambios en las instituciones que prestan servicios de seguridad desde la Alcaldía de Medellín durante el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO)**

Entre agosto y diciembre, con el objeto de indagar por dichos cambios, el equipo del SISC, de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, entrevistó a los líderes de las entidades que, de alguna manera, tienen como misión la prestación de servicios de seguridad y convivencia en el territorio de Medellín. En total, se realizaron 10 entrevistas a empleados públicos y contratistas de las secretarías de Seguridad y Convivencia, Juventud, Mujeres, Educación e Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos. Estas entrevistas se complementaron con rastreos realizados en el motor de búsqueda de Twitter y con documentos de balance que, en el contexto del aislamiento social preventivo obligatorio, elaboraron las mismas dependencias.



2.1 _____ **Secretaría de Seguridad y Convivencia.**

El período del aislamiento social preventivo obligatorio no indujo a que la Secretaría de Seguridad y Convivencia modificara aspectos de fondo. Como tal, la Secretaría tuvo que adaptar y modificar los parámetros de prestación de servicios a la ciudadanía en términos de forma. Lo que cambió fueron las necesidades ciudadanas y el escenario para la prestación de los servicios de seguridad. Se acentuó en el acompañamiento a la ciudadanía en los hogares, más que en los espacios públicos, pero la misionalidad de la Secretaría de Seguridad y Convivencia no varió.

La ausencia de cambios en lo misional no implicó que no se acompañara a otras dependencias. Por ejemplo, a la Secretaría de Inclusión Social se le ayudó, durante la distribución de mercados, a velar que las entregas se hicieran con disciplina, sin violencia y a que no se hurtaran los alimentos. Todos

estos aspectos adscritos al marco de la misión de la Secretaría y ajustados a las disposiciones del Plan de Desarrollo¹.

En lo que respecta al Número Único de Emergencias y Seguridad 123, como ya se mencionó, se presentó un colapso en el servicio en los primeros días de el ASPO. Las personas ante cualquier manifestación de síntomas marcaban a esta línea, lo que hizo que las llamadas aumentaran y los tiempos de espera pasaran de ser de 8 segundos y llegara, incluso, a ser de 15 minutos. Este tema será abordado con detalle más adelante, cuando se expongan los cambios implementados en la Subsecretaría Operativa.

Sin embargo, según lo manifestado por el secretario José Gerardo Acevedo Ossa, no todo fueron dificultades en la prestación de servicios de seguridad en el ASPO. Justamente en este período fue cuando se cosecharon los frutos de haber reforzado, desde la Secretaría de Seguridad y Convivencia, el conoci-

miento y la coordinación de otros organismos institucionales como la Fiscalía general de la Nación y la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá. Fue un contexto en el que se fortaleció la cooperación con otros organismos de seguridad y justicia.

• **En la Subsecretaría Operativa**

En la Subsecretaría Operativa, particularmente, se realizaron ajustes al funcionamiento de las diferentes dependencias. Los cuales no implicaron cambios estructurales, debido a que la misión y el campo de acción son sumamente amplios. Una de las actividades principales, por ejemplo, fue articular a la fuerza pública con las otras secretarías, aunque dicha función está dentro de la misión. Ahora bien, no hubo cargas externas, sino adaptación a las nuevas circunstancias, pues desde la misionalidad se contaba con la amplitud para hacerlo. La relación con todos los actores del orden público fue muy positiva para la Secretaría. Posicionándola como entidad articuladora en este tema frente a toda la administración.

¹ Durante el ASPO estaba en proceso la construcción del Plan de Desarrollo. El Plan de Desarrollo anterior se siguió ejecutando con normalidad, no se detuvo.



En cuanto a modificaciones en los tiempos de respuesta a la ciudadanía en el ASPO, principalmente se puede hacer alusión a lo ocurrido con el Sistema Integral de Emergencia y Seguridad (SIES- M), donde hubo la necesidad de realizar algunos ajustes en lo referido a la recepción de llamadas. Antes del ASPO existía un acuerdo con policía, en el cual la Subsecretaría Operativa ponía 15 receptoras, y policía por su parte aportaba 5 espacios de policías, para contestar las llamadas al 123. Pero ahora la Operativa cubre las 20 receptoras porque que la Policía también presentó una contingencia con su personal. Policía tuvo que utilizar personal, de la denominada reserva estratégica, al verse obligados a realizar una cuarentena estratégica del 20 % de su equipo.

Durante el inicio de el ASPO, el tiempo de espera cuando un ciudadano se comunicaba al 123 llegó a ser de hasta 5 o 7 minutos porque no había capacidad de respuesta, no obstante, con esa contratación fue la forma como la Secretaría pudo mitigar la saturación para atender las llamadas. Lo ideal, según los rangos internacionales, es que la respuesta

se dé entre 8 a 12 segundos, pues precisamente la rapidez en la atención es el objetivo de un sistema de emergencia y seguridad. Si bien el aumento del personal no fue un cambio estructural, sí fue una gran adecuación que se debió realizar.

Es importante señalar que los cambios en el tiempo de respuesta de la línea de emergencias se debieron a que el pico de llamadas se disparó de manera exponencial, sobre todo en los días iniciales del ASPO hasta mediados de abril. Así que, la Secretaría no tenía capacidad para atender, ya que entraban mil, dos mil y hasta tres mil llamadas exclusivamente para reportar síntomas de COVID-19. Asimismo, para hacer preguntas relacionadas con el virus o a indicar que habían tenido contacto con un positivo. Como se sabe, el 123 no es una línea médica. Es una línea de emergencia, cuyo reporte se tarda menos de un minuto. Mientras que las asesorías en temas de COVID-19 exigían tiempos muchos mayores. Valga decir que se llegó a tener 40.000 llamadas en un día, cuando normalmente el promedio es de 25.000 a 27.000.



Ante esta situación, además de contratar más personal como ya fue mencionado, se debió coordinar con la Secretaría de Salud para que hicieran un contrato interadministrativo, entre Gobernación y Alcaldía, y con un operador particular, EMTELCO, para autorizar una derivación de la línea 123. Es decir, cuando alguien llamaba al 123, la línea ahora le daba la elección de elegir la opción 1 si la llamada era para reportar síntomas relacionados con COVID-19, o elegir la opción 2 para reportar casos de emergencias y temas de seguridad, para los cuales el receptor que atendía sí era directamente del 123. Esta estrategia fue fundamental, ya que el COVID-19 al ser un aspecto muy puntual se salía de la categoría de emergencia, y entraba en la de atención. Dicha derivación logró que las personas que llamaban por COVID-19 pudieran desviar su llamada a otros receptores, con personal capacitado en temas de salud (paramédicos, APH, médicos). Quienes podían brindar orientaciones específicas sobre síntomas y contactos.

El Subsecretario, Leonardo Buitrago León, indica que no se tuvo que suprimir ninguna actividad de la dependencia, pues todo se siguió desarrollando con normalidad. Lo que sucedió es que al inicio, al haber menos personas en la calle, los esfuerzos se debieron concentrar en otros sectores. Por ejemplo, el centro, que normalmente es la zona donde se requiere mayor cantidad de personal y esfuerzo institucional, ahora estaba solo. Este fue el mayor cambio al respecto. Además, no estaban abiertos los lugares de entretenimiento como bares, discotecas y restaurantes, donde usualmente se requiere mucho personal, y tampoco se hacían eventos pedagógicos en los colegios porque estaban cerrados. Por lo anterior, el personal debía trasladarse a los sitios donde estaban las personas, es decir, a las zonas residenciales de las Comunas. Las actividades de control de taxis, de prostitución y de los establecimientos abiertos al público continuaron con normalidad.



Algunas de las actividades nuevas que se asumieron fueron el acompañamiento a la entrega de mercados y ayudas. Así como el apoyo para el tema de coordinación de los bloqueos a sectores por riesgo epidemiológico. No hubo entonces un cambio institucional, sino un cambio en las necesidades y las prioridades de los servicios, porque todo giró alrededor del COVID- 19. Lo que hizo la Subsecretaría en particular, fue fortalecer, como ente articulador, el relacionamiento interinstitucional. Donde los organismos de seguridad y justicia deben estar en un alto nivel de comunicación y trabajo conjunto.

Las formas de trabajo de los empleados, tanto el equipo operativo como el SIESM, no tuvieron posibilidad del teletrabajo por la necesidad del servicio. El equipo operativo estuvo permanentemente en territorio haciendo articulaciones con la fuerza pública y, a la vez, con el personal de las Secretarías que el alcalde dispuso iban a ser Gerentes de las Comunas. Este equipo operativo trabajó desde el primer día haciendo articulación basada en entrega de

ayudas y restablecimiento del orden público en los sitios donde hubo alteraciones y bloqueos. Eso ocurrió más o menos en los primeros dos meses (hasta mayo).

Igualmente hubo necesidad de establecer un Puesto de Mando Unificado (PMU) liderado por el equipo operativo, vigente desde el 20 de marzo hasta la fecha. Desde mayo y junio se retomaron en el territorio, junto a la policía y con la coordinación de las diferentes instituciones, algunas actividades frente al delito. Específicamente en las Comunas de La Candelaria, el Poblado, Laureles y la Zona 1: Popular, Santa Cruz, Manrique y Aranjuez. De igual manera, no se dejaron de realizar las mesas de homicidios, pues es una estrategia de seguimiento al asesinato que ha tenido impacto en la reducción de este delito, en el municipio de Medellín particularmente.

En las formas de trabajo, debido al tema del contagio, si bien antes se tenían 8 o 10 visualizadores por turno, tuvieron que ser reducidos a 5 o 4, dejando espacios para evitar el contagio (asignando



otras funciones al personal restante). Asimismo, se organizó la estrategia de trabajo en casa para quienes tenían pre existencias y una serie de cuestiones administrativas. Al respecto, es importante señalar que no se puede hablar de que algún mecanismo se haya debilitado o que haya dejado de funcionar, más bien se trató de adaptaciones.

Para el caso del crimen organizado se tuvo algunos inconvenientes a nivel investigativo, especialmente con el tema procedimental. En este escenario convergieron varios aspectos: primero, la crisis carcelaria, que es algo estructural del país. En este momento se tienen más de 2.300 sindicados y condenados dentro de las estaciones de policía y el CTI, porque desde el 16 de marzo, el INPEC no recibe ni los condenados ni las personas que ya tienen boleta de encarcelamiento. Este asunto y el COVID-19 están relacionados, ya que el INPEC antes de ingresar a estas personas, tiene que hacerles prueba de COVID-19, aislarlos, y demás procedimientos. La capacidad institucional es muy limitada para este tema.

A esta situación, se suma que los jueces estaban despachando desde su casa, y no asistían a audiencias personales sino virtuales. Por tanto, el procedimiento sobre el crimen organizado, durante el ASPO, fue un asunto muy delicado en cuanto a la seguridad de los testigos y del mismo proceso investigativo. Desde el inicio, los investigadores alertaron que los jueces empezaron a pedirles todo el proceso escaneado, y ese proceso sería entonces tanto de conocimiento del juez como de la defensa de las personas con procedimiento judicial. En este sentido, si se trataba de un tema meramente investigativo que no tiene testigos, no hay problema. Lastimosamente, por lo general, todo procedimiento investigativo tiene testigos, y al momento que el abogado defensor o el acusado tengan conocimiento de quién fue el que lo denunció, demandó o testificó contra él, los testigos van a correr peligro. Es muy diferente tener la carpeta física como abogado defensor, y que esta carpeta no salga de la custodia de la oficina, sin posibilidad de tomar fotos y demás. Pero durante la ASPO, con el uso de medios

magnéticos, el proceso era vulnerable de ser interceptado, pues las impresoras y los escáneres son de uso público, lo que tuvo frenados a los investigadores por su intención de proteger al proceso y a los testigos.

Con todo, a la fecha se tienen más de 300 capturados por crimen organizado. El Subsecretario plantea que no se ha avanzado al mismo nivel que se hubiera hecho sin COVID-19, aun así, se tienen grandes resultados. La estrategia contra el crimen organizado se toma a nivel metropolitano, apoyando desde la Secretaría de Seguridad Medellín con la coordinación con las diferentes entidades de salud de Medellín, para prestar servicio a los indiciados, ya que los jueces exigen que cumplan ciertos protocolos antes de procesarlos.

Por último, los Consejos de Seguridad locales se siguieron haciendo mensual, y el objetivo central era el COVID-19. Hubo una ocasión que se citaron dos en una semana por el tema de las marchas, lo cual fue extraordinario. Es preciso destacar que se han hecho dos Consejos Metropolitanos de Seguridad.

• ***En la Subsecretaría de Espacio Público***

El caso de la Subsecretaría de Espacio Público fue particular dentro de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, debido a que el alcalde le delegó al Subsecretario la Gerencia de Atención de Contingencia en Territorio de la Comuna 04 Aranjuez. En este sentido, se debió adaptar la estructura interna del equipo para cumplir con esta nueva responsabilidad. La designación de la Gerencia no implicaba recursos extras o adiciones a la estructura, por lo que se debió articular todo el plan de trabajo con los recursos humanos y financieros existentes. No hubo lugar a un diseño estructural nuevo dentro de la dependencia, sino que se creó una estrategia de trabajo completa, que puso la capacidad operativa en función de las nuevas necesidades.

De igual manera, no se asumieron actividades que representaran cambios en lo misional, pues todo el enfoque viró en función de la contingencia, con una decisión administrativa y estratégica que el Subse-

cretario, Yomar Andrés Benítez, describe como un estiramiento de la misión o rediseño de la metodología. Para que se ejecutaran los proyectos de manera distinta de cara a las nuevas circunstancias, pero nunca como una ruptura misional. En este viraje, se montó un plan de trabajo para la comuna 04, respecto a la gerencia y todo lo que significó, adicional al trabajo en territorio. Es decir, se hizo una aplicación del plan general de contingencia a la comuna en específico, y muchas de estas actividades fueron para toda la ciudad. Este plan y estrategia se facilitaron a otros gerentes para servir como guía. Igualmente, se logró la articulación con actores del territorio, apoyando a redes de voluntarios y fundaciones en sus labores en torno a la contingencia social por el COVID-19.

Desde la Subsecretaría se creó un mapa de las necesidades de la Alcaldía en términos de contingencia, en aras de identificar los recursos humanos y logísticos con los que se contaba para atenderlas. La Subsecretaría Operativa tenía capacidad logísti-

ca para atender algunos asuntos y hacer recorridos de ciudad, con actividades como el transporte de insumos de bioseguridad, usando los camiones y las camionetas para el cargue y descargue y transporte de toda la alimentación que se repartió en la ciudad. Además, se apoyó la contención y prevención de aglomeraciones con equipos² en los espacios públicos como las filas de los bancos, los puntos GANA y Efecty y los centros comerciales. El equipo en territorio se desplazaba a estos lugares y le pedía a la gente, usando megáfonos, conservar la distancia y demás normas de bioseguridad.

Esta estrategia de apoyo se hizo con actividades de pedagogía y difusión en distintas zonas. Donde los equipos realizaron trabajo casa a casa. Indicándoles a las personas cuáles eran las medidas; ayudándoles con la caracterización de los grupos familiares para identificación de necesidades, y preguntándoles si ya se habían registrado en Medellín Me Cuida.

² Estos recorridos de ciudad, para el control de medidas, contaban con 120 personas, 30 camiones y 20 redes de comunicación.

Esto se logró porque la Subsecretaría cuenta con un personal en territorio. El cual acompañó, además del tema de la gerencia, las actividades de prevención y el autocuidado en el centro de Medellín. Pidiéndole a la población de alto riesgo que se fuera para su casa y cumpliera con el aislamiento.

También se acompañó a la Alcaldía con la entrega de notificaciones o elementos en domicilios, es decir, en el caso que la Alcaldía necesitara notificar a la ciudadanía beneficiaria de algún programa, o que se necesitara que el ciudadano hiciera algún trámite en relación con la dicha dependencia. La gente no debía salir, así que los agentes en territorio se acercaban a los domicilios para realizar el trámite. El equipo participó con llamadas y convocatorias vía telefónica. Estructurando una suerte de *call center*³, logró hacer más de 18.000 llamadas a familias para preguntarles si estaban bien y pedirles los datos e inscribirlos en Medellín Me Cuida (las personas contactadas ya se tenían caracterizadas por el trabajo

³ Este equipo se constituyó con 70 personas, 100 computadores, y 20 teléfonos.

en territorio). Esta estrategia iba acompañada de actividades de gestión de información para la oferta, mediante la digitalización y sistematización de bases de datos de beneficiarios de oferta institucional.

La Subsecretaría de Espacio Público tiene un equipo psicosocial, que en condiciones normales y, por supuesto en el ASPO, hacen visitas domiciliarias para realizar estudios socioeconómicos a los venteros. Midiendo su nivel de vulnerabilidad y qué tanta necesidad tienen realmente de estar físicamente en un espacio público autorizado por la Alcaldía. Con este equipo de 20 profesionales se montó una línea de atención tanto para la ciudadanía como para los servidores. Una estrategia de apoyo al apoyo, pues el tema de la salud mental era esencial en esta época.

La Subsecretaría realizó actividades de prevención acerca de la propagación del virus con el equipo de ornato y aseo. Realizando desinfecciones —usando trajes y equipos especiales— a los espacios públicos y a las zonas de alta circulación. Ellos normalmente hacen arreglos a espacios públicos, y durante el

ASPO sumaron a estas actividades dicha desinfección. Por último, se logró un trabajo fundamental para el control y el apoyo a la actividad humanitaria con habitantes de calle. Este componente nunca paró, se cuenta con un equipo de 16 a 18 personas en territorio que llevan a los habitantes de calle a albergues. Este acompañamiento siempre se ha hecho, y en el ASPO aumentó la frecuencia e intensidad. Se llegó a tener contacto hasta con 500 habitantes de calle⁴.

Respecto a la atención a la ciudadanía, es de resaltar que la oficina de Espacio Público nunca se cerró en el ASPO. El personal profesional, en su mayoría, mantuvo sus actividades de forma presencial. Con excepción del personal operativo que se encontraba trabajando desde casa (quienes normalmente actúan como defensores del espacio público). La atención se adaptó a los horarios especiales propuestos por la administración. (Al momento de la apertura, en mayo, se atendía a la ciudadanía en la sede de

⁴ Para esto se dispuso de 35 personas, 4 camiones, radios de comunicación, aspersores de fumigación, 2 hidrolavadoras, y elementos de protección para todas las labores.

9:00 a 11:00 a.m.) Pero en todo el ASPO se procuró que quienes necesitaran algún trámite, se acercaran a los agentes en territorio. Ellos tomaban sus datos para llamarlos y prestarles la atención sin que se tuvieran que desplazar a las instalaciones. La atención se hacía preferiblemente vía telefónica o con el personal en territorio, para que la ciudadanía no se pusiera en riesgo acercándose a las instalaciones.

Para finalizar, desde la Subsecretaría se creó un modelo de atención diferencial en aras de la protección de la vida y la reactivación económica de venteros de Medellín. Este modelo, denominado Medellín Me Cuida Venteros⁵, se gestó basado en las cifras de crecimiento de desempleo y en el impacto que sufrió esta población. Constituyendo alternativas para

⁵ El modelo tenía tres líneas. La primera sobre asistencia alimentaria, en cual se organizó la donación para los venteros con ayuda de plazas de mercados y empresas privadas. Recogiendo 17 toneladas de alimentos, es decir, 4.500 mercados para los venteros. La segunda fue la estrategia de pedagogía y protocolos, que ocurrió cuando ya había terminado la gerencia de la Comuna 04, y pasó a enfocarse en el acompañamiento del centro de Medellín. En esta etapa se planeó la reactivación con protocolos de bioseguridad claros y construidos con los venteros. Se cocrearon acciones colectivas de concertación en territorio, mesas de trabajo y recorridos. La tercera línea fue la reactivación y seguimiento de los protocolos durante el desarrollo de las actividades.



acompañar a los venteros a retomar su vida económica con protocolos de autocuidado y asistencia a sus familias. Hubo diálogos y acuerdos con ellos, para poder implementarlo.

• ***En la Subsecretaría de Planeación***

En la Subsecretaría de Planeación no se presentaron modificaciones notables. Más allá de los ajustes que se hicieron para cumplir con los parámetros dictados desde el Gobierno Nacional, así como de la Secretaría de Gestión Humana. La cual estableció restricciones para algunos funcionarios en razón de la edad e implementó, como medida general, la modalidad del teletrabajo.

Lo intempestivo de la coyuntura no permitió planear los cambios en la forma de asumir las labores. De jueves a viernes, entre el 19 y el 20 de marzo, se tomó la decisión de implementar nuevas modalidades de trabajo, lo que planteó retos para el mantenimiento de sus funciones. Entre ellas, la de gestionar los pro-

cesos contractuales de la Secretaría de Seguridad. Hay que destacar que se tuvo la necesidad de afrontar coyunturas, donde los plazos de terminación de ciertos contratos coincidieron con la semana en la que se presentaron estas variaciones. Si bien, el equipo de la Subsecretaría pudo superar estas dificultades y no hubo necesidad de interrumpir servicios.

En general, los términos de las contrataciones en el país se modificaron y pasaron a gestionarse por un régimen más laxo debido al estado calamitoso y a la necesidad del servicio. Sin embargo, en la Secretaría de Seguridad y Convivencia, por tratarse de una entidad vigilada que utiliza recursos públicos, se requería de profesionales que apoyaran las gestiones contractuales que, en todo caso, debían y deben estar ceñidas siempre a las disposiciones legales.

El equipo de la Subsecretaría, entonces, tuvo que hacer alteraciones de la planeación en contratación ya que no había tanta necesidad de personal para trabajo en el territorio. Pero sí hubo actividades contractuales para adquirir elementos de bioseguridad

destinados a los organismos de justicia y seguridad, aspectos prioritarios para la Secretaría de Seguridad y Convivencia. Para estos fines, hubo un plan de choque con la contratación de asuntos relacionados con el COVID-19. Se requirieron unas siete personas que apoyaran estos procesos: abogados, contadores, administradores, etcétera.

Con respecto al manejo del personal de esta dependencia, se destaca que no hubo necesidad de suprimir ningún equipo como consecuencia de la implementación del aislamiento social preventivo obligatorio. Por el contrario, hubo un incremento del trabajo, particularmente en lo que respecta al área de contratación, como se mencionó antes.

También es preciso señalar que todo el personal de la Subsecretaría de Planeación se fue a trabajar desde sus casas, con excepción del equipo directivo que continuó realizando tareas de forma presencial. Lo anterior, permitió dimensionar la necesidad de trabajo presencial de algunas personas de determinados cargos y, por el contrario, de que hay otras que pueden ejecutar sus actividades desde las casas.

- ***En el Plan de Desarrollo y el Plan Integral de Seguridad y Convivencia***

Un escenario complejo que se presentó en la Subsecretaría fue el proceso de elaboración del Plan de Desarrollo y del Plan Integral de Seguridad y Convivencia (PISC). Los cuales, en condiciones normales, deben estructurarse en los primeros meses de una administración: el Plan de Desarrollo se debe elaborar en los primeros seis meses y el PISC debe consolidarse un mes después de la aprobación del primero. Por tanto, se presentaron retos para avanzar en las actividades, tradicionalmente asumidas de forma presencial, como los espacios participativos para la construcción de los diagnósticos. Aspecto al que le apostó esta administración y para lo cual se identificó la necesidad de replantear el desarrollo de actividades con distintos actores sociales. De modo que se propició la realización de dichas acciones a través de canales virtuales.

La participación de la comunidad en la elaboración del Plan de Desarrollo y del PISC, no solo se garantizó, sino que aumentó, pues los medios virtuales permitieron que se llegara a más personas. Más allá de las Juntas Administradoras Locales y los líderes sociales, quienes usualmente son los que acuden a estos espacios. La virtualidad, entonces, fue más una fortaleza que una debilidad. Aun cuando la

metodología se tuvo que ajustar para realizar los ejercicios, se logró el cometido de estructurar un Plan de Desarrollo y un PISC de la mano de los ciudadanos.

Para los Planes Locales de Seguridad y Convivencia hay que destacar que no hubo mayor afectación, puesto que los ejercicios de diagnóstico y priorización no se realizaron durante el ASPO, es decir, entre el 20 de marzo y el 1 de septiembre de 2020. Estos se adelantarán una vez se cuente con el personal para realizar las distintas actividades en el territorio.

• ***En la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia***

A nivel de la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia no hubo cambios en la estructura orgánica. Tampoco transformaciones en el ámbito de lo misional y, en general, en ninguno de los programas y proyectos que se implementan. Las modificaciones que se experimentaron fueron en los horarios de trabajo y en las funciones de algunas personas. En el programa de cárceles que tiene la Subsecretaría, por ejemplo, hubo variaciones en el trabajo que se realiza con estudiantes y padres de familia de las distintas instituciones educativas de la ciudad. Al quedarse las personas en sus casas en el ASPO, la intervención se hizo de forma virtual y mediante un acompañamiento en el territorio con los profesores, a quienes se les recibió material pedagógico. En la población carcelaria también se dio prioridad a toda la atención virtual. La Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia hizo el esfuerzo de ingresar equipos tecnológicos a los establecimientos peni-

tenciarlos, para poder continuar con los cursos y las actividades de apoyo a los internos. Las cuales se asumieron en horarios rotativos.

En esta Subsecretaría se procuró el mantenimiento de la oferta institucional de servicios a la ciudadanía, así fue necesario implementar cambios en la modalidad. En el marco de el ASPO, al igual que en las demás dependencias, adoptaron el mecanismo del teletrabajo y hubo cambios en los horarios de atención y rotación en los equipos de trabajo: se turnaron equipos en las Comisarías, en Inspecciones de Permanencia, entre otras.

En las Inspecciones, Comisarías de Familia y Casas de Justicia hubo suspensión de los términos de los procesos, afectando los trámites. Incluso hay que anotar que no hubo suspensión en las labores de atención y recepción. De hecho, se aumentaron los canales de atención en estas entidades, ya que a hoy se atiende de forma presencial o virtual. Esta información se ampliará más adelante.

Así mismo, se destaca que en el Centro de Traslado por Protección se operó con normalidad: 24 horas del día, siete días a la semana. Mas debe advertirse que hubo una disminución en la atención de trasladados. Se pasó de recibir 140 personas trasladadas diariamente a una frecuencia menor, de 60, 70 u 80 personas al día.

Con respecto al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes se registraron cambios derivados de la disminución del número de delitos y de adolescentes que ingresaron al sistema. Hay que anotar que en las audiencias del programa de seguimiento judicial al tratamiento de drogas hubo una suspensión temporal. Pero no hubo vencimiento de términos, pues prontamente comenzaron a realizarse audiencias virtuales. Adicional a esto, la Escuela de Padres, una actividad que se hacía cada 15 días en la Casa de Justicia El Bosque, comenzó a realizarse de manera virtual. Circunstancia que afectó el trabajo, si se tiene en cuenta que antes se realizaban 50 o 60 personas (entre familias y adolescentes) y

durante el ASPO, por motivos relacionados con la conectividad y demás recursos, se redujo la participación a 15 o 20 personas por cada actividad. Tampoco se ha podido dar inicio a los talleres presenciales con adolescentes que se encontraban en proceso de desintoxicación y de tratamiento a las adicciones al interior de los centros de responsabilidad penal para adolescentes.

• **Las Comisarías de Familia**

Dentro de las entidades que se fortalecieron se encuentran las Comisarías de Familia. Fortaleciéndose la prestación del servicio. El ASPO fue el momento en el que se comenzó a atender las 24 horas y los 7 días de la semana, en cumplimiento del Decreto 460 de 2020. A raíz de esto, aún se continúa atendiendo los sábados, los domingos y los festivos, por turnos, en las Comisarías de Familia.

Los casos de violencia intrafamiliar no aumentaron, como se pudo apreciar en las líneas preliminares

de este capítulo. No obstante, el aumento se dio en proporción a las Comisarías de Familia habilitadas, ya que el trabajo que regularmente asumían 23 de estas dependencias, fue tomado por solo dos de estas. Evento que visibilizó la necesidad de atención durante los sábados, domingos y festivos⁶.

Es clave recordar que existen 23 comisarías: una en cada comuna y en cada corregimiento, una de apoyo nocturno (10:00 p.m. a 5:00 a.m., excepto viernes y sábado, día en el que funciona hasta las 6:00 a.m.) y una Comisaría de emergencias para que niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual puedan

⁶ En las comisarías se llevan cuatro procesos: 1) Otorgamiento medidas de protección a víctimas de violencia intrafamiliar. 2) Proceso administrativo de restablecimiento de derechos. 3) Conciliación en derecho de derecho de familia: alimentos, visitas, custodias, acuerdos sobre residencias separadas, separación de bienes. Procesos distintos al divorcio. 4) Proceso de orientación y asesoría para prevenir hechos de violencia. También cabe señalar que cada Comisaría está conformada por el comisario (abogado especializado), un equipo psicossocial (psicólogo y trabajador social), un equipo asistencial (secretarios y auxiliares administrativos), y apoyo jurídico. Hay tanto personal vinculado como por contrato. En estas entidades se llevan más de 23.000 procesos anuales. Únicamente 21 comisarías tramitan dichos procesos, porque la nocturna y la de emergencia solo declaran medidas de emergencia y luego remiten a las demás comisarías para continuar el proceso.

iniciar el proceso de restablecimiento de derechos. En esta última solo atienden personas remitidas por las instituciones de salud y emergencias de policía de infancia y adolescencia.

En el ASPO, inicialmente, solo atendían dos comisarias de familia (con sus respectivos equipos completos): Casa de Justicia de Robledo y Casa de Justicia El Bosque, es decir, una en oriente y una en occidente para cubrir todas las zonas. Pero, al cabo de unos días, el equipo técnico se percató de que la Casa de Justicia de Robledo (con horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.) no tenía el mismo volumen que la Casa de Justicia El Bosque (con horario de 7:30 a.m. a 10:00 p.m.). En consecuencia, se tomó la decisión de no abrir en Robledo, sino abrir las dos de El Bosque (la ubicada en el segundo piso y la de apoyo nocturno). Con esto, se hace referencia a lo ocurrido en marzo y abril, cuando los términos para tramitar los procesos (que normalmente es de 6 meses) se suspendieron desde ICBF y la Alcaldía de Medellín.

Es importante anotar que las demás comisarias siguieron trabajando por correo electrónico, atendiendo los casos remitidos desde la Línea 123 Mujer y la Fiscalía. Con estas acciones se mantuvo la atención a la ciudadanía y se abrieron otros canales para la atención con la creación del correo electrónico. Los comisarios de familia consiguieron celulares, les compraron una SIM Card y pusieron ese número en las puertas de las comisarias para que las víctimas pudieran escribirles por WhatsApp y solicitar, por este medio, asesoría y atención. Con este canal se dieron muchas asesorías y orientaciones. Dicha estrategia surgió por iniciativa propia de los funcionarios.

En mayo se ordenó levantar la suspensión de los términos y empezaron a atender presencialmente en todas las Comisarias siguiendo las medidas de bioseguridad (por ejemplo, trabajaron por turnos). Aunque se continuó atendiendo desde lo virtual y por teléfono. También se crearon formatos para que la gente llenara a mano la información y luego el comisario, basándose en lo descrito, tomara medi-

das. Se creó un correo genérico que se puso a disposición de la ciudadanía, y que sigue abierto a hoy. En la actualidad, quienes no tienen restricciones (comorbilidades) pueden asistir a las audiencias presenciales, y los que las tienen, están haciendo las audiencias vía Google Meets.

El ASPO no afectó el número de procesos, los cuales se presentaron en una cantidad similar a la del 2019. Pero se estima que mucha gente no ha podido denunciar los hechos de los que fue o está siendo víctima, por lo que existe un gran subregistro. Teniendo en cuenta que muchas personas tienen que vivir con los agresores.

En mayo, sin embargo, hubo una particularidad ya que se tuvo un exceso de casos por procesar, mas esto no significó que hubieran llegado apenas en mayo, sino que los términos estaban suspendidos y los casos se empezaron a tramitar a partir de esa fecha.

• ***La Unidad de Convivencia***

En la Unidad de Convivencia no se registraron cambios en la estructura institucional. Continuó el mismo equipo de promotores locales de gobierno (uno por comuna y corregimiento), los agentes micro territoriales que apoyan el trabajo de los promotores de gobierno en territorios priorizados⁷ y los analistas de convivencia.

No obstante, al inicio del aislamiento social preventivo obligatorio, las funciones de los promotores de convivencia, los gestores micro territoriales y los analistas se enfocaron en el acompañamiento a las gerencias creadas por la Alcaldía de Medellín para la gestión de la pandemia. Aspectos que facilitaron el acercamiento con las comunidades en general y con los distintos actores sociales en particular.

Los promotores de convivencia y gestores micro territoriales trabajaron, intercaladamente, de forma presencial y virtual, mientras que los analistas asu-

⁷ En total son 36, aunque la meta es llegar a 40.

mieron sus trabajos de forma virtual. Las acciones y los espacios que se implementan y propician desde la Unidad de Convivencia, se asumieron a través de canales virtuales: Los Comités Locales de Gobierno y Los Consejos de Convivencia Ciudadanos. Estos espacios no tienen tiempos de respuesta estipulados, pero se trataron de tramitar las inquietudes, como siempre, con la mayor brevedad posible.

Como respuesta a la coyuntura se comenzaron a hacer otras actividades de prevención relacionadas con la pandemia: el uso del tapabocas y demás elementos de bioseguridad con la comunidad y establecimientos comerciales. Mas las acciones de prevención, en las que usualmente se trabaja, se mantuvieron.

Es importante agregar que, durante el período del confinamiento, la Alcaldía de Medellín habilitó alojamientos temporales para atender a las personas que no tenían donde vivir. Estos alberges estaban ubicados en la Comuna 5 Castilla (Barrio Florencia) y en la Comuna 15 Guayabal (Coliseo Carlos Mauro Hoyos).

En los alojamientos, la Unidad de Convivencia hizo acompañamientos a las personas mediante formación en competencias ciudadanas, se establecieron rutas para mejorar las relaciones humanas y, también, se realizaron actividades de mediación entre los habitantes cuando surgían conflictos y problemas de convivencia.



2.2 _____ **Secretaría de las Mujeres**

La Secretaría de las Mujeres cuenta con tres programas principales que se vieron afectados por el ASPO: la línea 123-mujer, la atención psico-jurídica en territorio y los hogares de acogida. Lo más importante para esta dependencia era garantizar la continuidad del servicio, que no se podía detener a pesar del ASPO, porque se atienden situaciones que comprometen la vida y la integridad de las mujeres. Por eso el objetivo fue generar acciones que propiciaran

un mayor acceso de las mujeres a estos servicios, y acciones de cualificación de cada uno de los tres procesos mencionados.

Cuando se declaró el estado de emergencia, la Secretaría diseñó una estrategia con enfoque de género, midiendo el efecto del COVID-19 en la vida de las mujeres y que tiene un Plan de Emergencia, Contingencia y Continuidad en los mecanismos de atención a las violencias. Al inicio de el ASPO se preveía el aumento en las violencias, pues a nivel mundial ya se había indiciado este hecho toda vez que se venía presentado en otros países. Así que, con base en los tres programas, se debía garantizar el servicio continuo para proteger la vida e integridad de las mujeres.

La línea 123-mujer está integrada a la línea 123 donde confluyen todas las agencias (social, policía, salud, desastres naturales), y por ser servicio de emergencia, no podía parar. La línea 123-mujer es la que tuvo un mayor incremento de servicios por el ASPO, obtuvo un aumento de contratación de per-

sonal y ajustes internos para la asignación de los diferentes turnos algunos empleados tuvieron que estar desde la casa, sin dejar de garantizar atención 24 horas los 7 días de la semana. Se logró una adición al contrato para incluir 4 profesionales más, y en ese mismo sentido, se gestionó con El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) un recurso de 100.000 dólares bajo la figura de cooperación técnica no reembolsable, con el objeto de fortalecer la respuesta institucional. Ese dinero no fue solo para este proceso sino también para ofrecer consultoría y mejorar el mecanismo de atención psico-jurídica, se utilizó en otras acciones, por ejemplo, en el marco de masculinidades no hegemónicas y no violentas.

En cuanto a los hogares de acogida, en el ASPO se habilitaron 2 hogares más, sumando ahora 17, y se aumentaron los rubros a la parte operativa para poder recibir más mujeres, y sus hijas e hijos, que requieren atención inmediata y temporal por violencias de género, riesgo de feminicidio y /o riesgo de lesiones a su integridad personal. Estas mujeres se reciben en los hogares hasta por 6 semanas, es

decir, 42 días. Este es un servicio de 17 hogares, conformados por familias comunes y corrientes, que acogen a las mujeres. Todos estos fortalecimientos han servido para tener capacidad reforzada a la atención de esta emergencia.

En las Acciones de Promoción de los Derechos de las Mujeres: ‘derecho a la salud y prevención de violencias basadas en género’, actuaciones pertenecientes al proyecto Equidad de género en territorio, en el ASPO incluso siguieron trabajando las gestoras de equidad de género en las comunas. Ellas brindaron asesoría para acceso a derechos, alojamientos temporales e inquilinatos, y visitaron puerta a puerta identificando mujeres con vulneraciones de derechos. Además, con el propósito que las mujeres conozcan la ruta para acceso a derechos, se han entregado 3.000 kits de autocuidado, los cuales son complementarios a la entrega de ayudas alimentarias.

El kit de autocuidado contiene elementos asociados a la necesidad de las mujeres en edad fértil, accesorios de higiene personal, salud sexual y reproduc-

tiva, preservativos e información sobre la ruta de atención en caso de violencias. Estas entregas se realizaron priorizando a las mujeres en edad fértil, y a mujeres en ejercicio de la prostitución, mujeres trans, mujeres jóvenes o recicladoras, vendedoras informales, víctimas de violencia, afrodescendientes, indígenas, y mujeres en situación de desventaja económica. También es importante señalar que, existe una camioneta Van que adelanta jornadas de pedagogía sobre derechos sexuales y reproductivos para trabajar, junto a las gestoras de igualdad en el territorio, dichos temas. Cada una de estas acciones busca llevar la oferta institucional a las zonas de ciudad.

Sobre el componente comunicacional, se hizo hincapié en los mensajes de prevención de violencias y ruta de atención en dicho caso durante la ASPO. Esto incluye información sobre salud mental, sexual y reproductiva, y rechazo a estereotipos sexistas. Se implementó el hashtag #mujeresnoestánsolasentretodasnoscuidamos, en el marco de Medellín Me Cuida. Además se continuó con otro tipo de ofertas



educativas, como los nódulos de formación de la Secretaría de Mujeres y nódulos de violencia basada en género.

Frente a los cambios en la prestación del servicio, parte del personal trabajó desde casa y otros de forma presencial, sin que eso afectara la atención al público ni a las víctimas. Se dio una mejora en el acceso a los servicios psico-jurídicos, al habilitar 2 líneas de WhatsApp para que las mujeres pudieran solicitar información o asesoría. Antes estas atenciones se daban en el territorio y en el ASPO migraron a la atención virtual. La líder del Equipo Seguridad Pública para las Mujeres menciona que han notado que la mayor cantidad de llamadas que llegan a las líneas de atención se tratan de asuntos de solicitud de información y no de asesoría. Añade que estas líneas están funcionando desde abril y hasta el momento no se ha contemplado la posibilidad de dejar de usarlas. Como se cuenta con teléfonos, celulares y correos institucionales habilitados, se debió incrementar el personal, con la contratación de 4

psicólogas y un abogado, pues la mayor demanda de atención es de psicología.

Los Consejos de Seguridad Pública para las Mujeres se siguieron realizando con relativa normalidad. Este es un espacio estratégico que se lidera desde la Secretaría de las Mujeres y convoca a otras instancias sobre el tema de violencia contra las mujeres (sesiona 6 veces al año). En el 2020, el confinamiento fue un tema central, y todas las sesiones se realizaron de forma virtual, excepto la última, que fue presencial. La sesión en agosto se realizó específicamente para tratar el tema de mujeres trans por una serie de vulneraciones a estas mujeres; y la sesión de septiembre fue sobre acoso sexual en las instituciones educativas y espacios culturales.

Durante el ASPO, la Secretaría de las Mujeres no se apartó de lo misional, sino que adaptó las estrategias de respuesta frente a la realidad de la ciudad. Fue fundamental la articulación con otras Secretarías, donde se abordaron diferentes estrategias para poder llevar a las mujeres la información

pertinente en temas de autocuidado. Es importante señalar que, cada acción siguió encaminada a la apuesta misional, todos los procesos siguieron y se fortalecieron, así que el efecto del aislamiento fue entonces de aumento de personal.



2.3 **Secretaría de Juventud**

La Secretaría de Juventud, en relación con la seguridad y la convivencia, tiene un programa denominado Juventud que Teje Vida, a través del cual se busca la protección de las juventudes a partir de tres estrategias, que se muestran a continuación:

- ***Sistema de Alertas Tempranas***

El Sistema de Alertas Tempranas (SATMED) es un proyecto que busca potenciar las capacidades que tienen los jóvenes de Medellín, para la promoción

del cuidado y la prevención de hechos victimizantes priorizados en sus territorios. Las alertas que ingresan al sistema pueden ser generadas por los equipos de cualquier dependencia de la Alcaldía de Medellín, así como por cualquier ciudadano o ciudadana. Estas alertas son priorizadas por el SATMED, dependiendo de su relación con los siguientes hechos victimizantes: el reclutamiento, uso y utilización de jóvenes, las violencias sexuales, la explotación sexual y comercial de NNA, el trabajo infantil, el embarazo adolescente, el homicidio y el feminicidio en términos de prevención y, por último, las vulneraciones a la libertad de conciencia.

El ASPO modificó la prestación de servicio a la ciudadanía desde el SATMED en la medida en que se tuvieron que llevar todos los procesos en modalidad virtual. Antes del 20 de marzo, en todo caso, ya estaba en funcionamiento la plataforma de la página web, pero no todos los procesos se recibían de forma virtual. De hecho, la plataforma virtual del SATMED reportó, durante el ASPO, una utilidad adicional en



el sentido de que sirvió como canal de comunicación con la población sorda que no se podía comunicar con la institucionalidad desde la Línea 123, o la Línea 123 Social.

- **Más que 90 Minutos**

El equipo de Más de 90 Minutos se encarga de darle cumplimiento a la política pública de Cultura del Fútbol que fue creada por el Concejo de Medellín (Acuerdo 057 de 2017). Esta estrategia busca fortalecer los procesos de convivencia alrededor del fútbol, tanto dentro y fuera de los estadios, con ayuda de actividades en las que intervienen actores institucionales como la Alcaldía de Medellín y la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, junto con los actores sociales de las barras populares y organizadas de la ciudad.

Para lograr los objetivos anteriores, el programa Más que 90 Minutos apuesta por la formación de liderazgos positivos con dos operadores: la Corpo-

ración Siempre Presentes de la barra Los del Sur y el Club Rexistencia Norte adscrita a la barra homónima. Estas formaciones tradicionalmente han sido presenciales, y en el ASPO se tuvieron que realizar las actividades de forma virtual, lo que afectó el número de asistentes a las jornadas de formación. También se tuvieron que suprimir de los contratos las activaciones territoriales de estos procesos formativos, los cuales consistían en una réplica que los participantes de estos espacios hacían en sus comunas y corregimientos con otros jóvenes, creando jornadas académicas, culturales o comunitarias. Otra consecuencia de el ASPO, es que la estrategia Más que 90 Minutos tuvo que suprimir acciones en territorio que se pensaban implementar con la Policía y organizaciones de barristas en los distintos territorios de la ciudad.

- **Juventudes Tejedoras**

Juventudes Tejedoras es un proyecto que busca fortalecer, de manera individual, grupal, familiar y



comunitaria, a los jóvenes en condición de riesgo o vulnerabilidad social en la ciudad de Medellín, por medio de un acompañamiento psicosocial para la construcción del proyecto de vida de cada uno de ellos y el acercamiento a oportunidades desde los ámbitos público y privado, buscando con esto el fomento de un entorno protector para cada joven.

El objetivo principal de Juventudes Tejedoras es la garantía de los derechos y las libertades de los jóvenes, en general, y de los jóvenes que se encuentran en el sistema de responsabilidad penal para adolescentes que puedan estar privados de la libertad o que tengan medidas diferentes como sanciones disciplinarias, medidas de semi internación, acogidos a principio de oportunidad o de medidas restaurativas⁸.

Este proyecto también cuenta con una plataforma virtual denominada Comuna Voz, articulada con la plataforma Medellín Joven, desde las cuales se pro-

⁸ La Secretaría de Juventud no implementa ninguna acción en el sistema penal de adultos.

cura el fortalecimiento de la salud mental mediante la oferta de contenidos psicoeducativos orientados a problemas juveniles recurrentes. Durante el ASPO, por ejemplo, se hicieron esfuerzos notorios en materia de prevención de la ideación suicida, como la oferta de citas virtuales con profesionales de la psicología, la implementación de rutas de atención, entre otras medidas.

En el ASPO, Juventudes Tejedoras experimentó cambios en lo que respecta a las iniciativas de construcción de paz, las cuales los jóvenes anteriormente creaban y la Secretaría de Juventud apoyaba con incentivos luego de un proceso de selección. Durante este año se registraron modificaciones, en la medida en que se siguieron realizando acciones de construcción de paz, pero no formuladas por los jóvenes, sino desde el equipo territorial y desde el equipo del SAT.

En términos generales, puede afirmarse que las restricciones propias de el ASPO afectaron el carácter grupal que tenían las acciones del programa de Juventudes Tejedoras, induciendo al fortalecimiento de

las acciones de carácter individual, por ejemplo, las citas con los profesionales de la psicología.



2.4 **Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos**

En cuanto a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, y su relación con los asuntos de la seguridad y la convivencia, se resalta el rol de la Unidad de Derechos Humanos en la pandemia. En este sentido, es importante iniciar señalando que, debido a la reestructuración interna de la Alcaldía, con la creación de la Secretaría de la No Violencia, se trasladaron algunos equipos y funciones que históricamente han hecho parte de dicha Unidad, a la nueva Secretaría, particularmente el tema de la política local de víctimas. Esto ocurrió en la pandemia, y no con ocasión de ella. Además, el cambio se hizo efectivo a mediados de septiembre de 2020, por lo que para el momento de mayores restricciones de el

ASPO, el tema de víctimas continuaba a cargo de la Unidad de Derechos Humanos.

De manera particular, esta Unidad era la responsable de la política local de víctimas, y trabajó de la mano con la Mesa Municipal de Participación Efectiva de Víctimas, quienes por iniciativa propia desarrollaron varias estrategias de corte humanitario como la creación de un banco de alimentos. Al iniciar el aislamiento, fue evidente que muchas de las víctimas de la ciudad estaban yendo a los albergues generales transitorios habilitados por la Alcaldía, y no a los albergues de víctimas, fuera porque ya habían cumplido su paso por estos o porque ya no estaban priorizados en los estándares regulares.

Debido a esto, el equipo decidió realizar una caracterización y priorización de las víctimas que se encontraban en grado de vulneración alto, para así abrir la oferta de los albergues de víctimas a aquellas que ya han tenido una atención básica con el equipo de la Secretaría, las cuales permanecían en la ciudad y estaban en una situación de riesgo ex-

trema. Esto implicó ir a los albergues generales para identificar a la población víctima, y trasladarlos a los hospedajes indicados. Se logró una articulación con el equipo de la Unidad de Seguridad Alimentaria para facilitar el bodegaje de las donaciones, dándoles una alimentación base (primer aporte al banco de alimentos) y se apoyó con la distribución de donaciones a las víctimas.

El sistema municipal de derechos humanos tiene cuatro componentes: promoción y prevención; atención y protección; dignificación humana; y gestión del conocimiento, todos ellos junto con una línea transversal de comunicaciones. Se puede hablar de cambios en el componente de prevención y promoción en la estrategia territorial, en la cual se realizan las actividades con mesas de trabajo y colectivos de derechos humanos. Es un componente que demanda mucha presencialidad, por lo que fue necesario buscar nuevas estrategias. Sin embargo, no se pararon los procesos como los Planes de Acción de las Mesas para cada comuna y corregimiento, ni tampoco

co las Mesas de Derechos Humanos Temáticas, los cambios sólo fueron en la modalidad de trabajo, las reuniones se hicieron sin falta por plataformas digitales y, aunque muchas organizaciones requerían presencialidad, por protocolo y seguridad no se pudieron hacer. Para no perder los lazos de confianza con estas organizaciones, se implementó una estrategia de fortalecimiento con las iniciativas de los planes de cada mesa o con los colectivos de trabajo en cada comuna, por lo cual se desarrolló una campaña para fortalecer iniciativas de ellos. Luego de la etapa más estricta del ASPO, se tuvieron que retomar las relaciones con estos actores para restaurar por completo la legitimidad.

En el componente de prevención y promoción no se contaba con una línea específica de trabajo para el apoyo a marchas y movilizaciones. Pero durante la pandemia hubo muchas pequeñas manifestaciones⁹ de movilización social (plantones, velatones, encadenamientos) por grupos

específicos en situaciones de vulnerabilidad. En consecuencia, la Unidad debió hacer presencia, acompañando y dando garantías a la población, fortaleciéndose la línea de acción de acompañamiento a movilizaciones, marchas y protestas.

Otro tema esencial en materia de seguridad y convivencia, tratado desde la Unidad de Derechos Humanos, fue el de migrantes, pues los estaban sacando de los inquilinatos por no contar con recursos para pagar. Se identificó que gran parte de la población de los albergues transitorios de la Alcaldía era migrante. La ocupación llegó a ser 70 % migrantes y 30 % locales, un porcentaje muy alto. Muchos migrantes manifestaron voluntariamente que querían salir del país, así que en trabajo conjunto con migración, salud y los albergues, se implementó la estrategia de los corredores humanitarios liderados por el equipo de la Secretaría. En total habían 6000 personas en la lista bajo la figura de ‘salida voluntaria con oferta de derechos’, es decir, con garantías en salud, alimentación, y priorización de los más vulne-

9 Hasta octubre, se registraron 347 acciones de movilización acompañadas.

rables. Todos fueron saliendo de acuerdo a su nivel de riesgo. Estas acciones se realizaron con consentimiento informado y con un estricto protocolo adherido a estándares internacionales. Para este tema en particular, se creó un recurso específico.

Un asunto novedoso en el servicio a la ciudadanía fue la habilitación de taquillas de atención al público en la Secretaría. La sede se volvió un centro de atención porque mucha gente llegaba hasta las instalaciones debido a que el sótano de la Alcaldía estaba cerrado. Hubo días en los que llegaron aproximadamente 400 personas buscando atención. Lo que se hacía en las taquillas era derivar al ciudadano a la dependencia de la Alcaldía que correspondiera. Esta ruta de atención la creó el equipo de derechos humanos, aprovechando que equipos territoriales, que no podían salir a terreno, se encargaron de atender a la gente.

Otro gran componente del trabajo de la Secretaría fue la avanzada en territorio para caracterizar a la población, especialmente para el tema de seguridad

alimentaria, trabajaron de la mano con las organizaciones sociales y las gerencias territoriales en las entregas de las ayudas. Sobre variaciones en las formas de trabajo, no hubo. El equipo estuvo todo el tiempo en la calle y nadie trabajó desde casa, exceptuando a quienes tenían preexistencias (5 personas en total).

Esas fueron las grandes modificaciones como resultado de la pandemia, donde hubo una visión garantista, con oferta de derechos. Asimismo, no ocurrieron alteraciones en lo misional, porque la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos trabaja bajo el concepto de gestión del riesgo social, y cada una de las acciones implementadas en el ASPO estuvo encaminada a ello.

RESULTADOS



En el desarrollo de la investigación pudo corroborarse que, durante el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO), en las instituciones prestadoras de servicios de seguridad de la Alcaldía de Medellín —la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Secretaría de las Mujeres, la Secretaría de Juventud y la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos—, se presentaron cambios de forma relacionados con las modalidades de trabajo que, en algunos casos, se asumió desde las casas. Mas esto no implicó que surtieran alteraciones en el ámbito de lo misional, el cual se mantuvo sin modificaciones sustanciales.



Otro hallazgo común entre las dependencias analizadas, fue la labor de articulación y trabajo conjunto entre ellas para dar trámite a todos los procesos en la contingencia producida por el ASPO. Al igual que la priorización que le dieron a la población vulnerable, centro de cada una de sus estrategias implementadas.

A continuación, se presentan dos tablas de resumen en las que se detallan los cambios y las adaptaciones identificadas en la Secretaría de Seguridad y Convivencia (Tabla 1), y en las demás dependencias de la Alcaldía de Medellín cuya misión está relacionada con asuntos alusivos a los servicios de seguridad y convivencia (Tabla 2). Los aspectos resaltados en ambas tablas son los cambios en la estructura institucional, en lo misional y en las modalidades de prestación de servicios a la ciudadanía.



	Cambios en la estructura institucional	Cambios en lo misional	Cambios en las modalidades de prestación de servicios
Subsecretaría Operativa	<ul style="list-style-type: none"> Se contrató personal adicional para atención del 123. Se gestionó un contrato interadministrativo entre la Alcaldía y la Gobernación para la derivación de la línea 123. 	<ul style="list-style-type: none"> No hubo cargas externas sino adaptación a las nuevas circunstancias. Todo dentro de la misionalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante el inicio de el ASPO, el tiempo de espera cuando la ciudadanía se comunicaba al 123 llegó a ser de hasta 5 o 7 minutos porque no había capacidad de responder. El equipo operativo y el SIES-M no tuvieron posibilidad de teletrabajo por la necesidad del servicio. Se implementó la estrategia de trabajo en casa para quienes tenían preexistencias
Subsecretaría de Espacio Público	<ul style="list-style-type: none"> No hubo cambios de fondo en la estructura del equipo de trabajo. Sin embargo, como el Subsecretario fue delegado Gerente de la Comuna 04, al equipo se les designaron roles y tareas adicionales. 	<ul style="list-style-type: none"> No hubo cambios en lo misional. Se hizo un estiramiento de la misión o rediseño de la metodología, para que se ejecutaran los proyectos de manera distinta de cara a las nuevas circunstancias, mas nunca una ruptura misional. 	<ul style="list-style-type: none"> La oficina de Espacio Público nunca se cerró en el ASPO y el personal profesional, en su mayoría, estuvo de forma presencial. La atención se adaptó a los horarios especiales propuestos por la administración. La atención se hacía preferiblemente vía telefónica o con el personal en territorio, para que la ciudadanía no se pusiera en riesgo acercándose a las instalaciones.
Subsecretaría de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> La coyuntura planteó la necesidad de fortalecer el equipo de contratación. Ningún equipo se suprimió durante el período del ASPO. 	<ul style="list-style-type: none"> No hubo cambios en lo misional. Se mantuvo la función de construir el Plan de Desarrollo y el Plan Integral de Seguridad y Convivencia. Pero hubo cambios en las actividades de construcción participativa, que tuvieron que realizarse de forma virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal trabajó desde las casas, excepto el equipo directivo, que continuó con sus tareas de forma presencial.
Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> No hubo cambios en la estructura orgánica. 	<ul style="list-style-type: none"> La función de los promotores de convivencia, los gestores micro territoriales y los analistas, se enfocó en el acompañamiento a las gerencias creadas por la Alcaldía de Medellín, para la gestión de el ASPO. Lo que facilitó el acercamiento con las comunidades en general y los distintos actores sociales en particular. 	<ul style="list-style-type: none"> En general, todos los equipos trabajaron desde sus casas, con excepción del personal del Centro de Traslado por Protección, los promotores locales de gobierno, los agentes micro territoriales de convivencia y el personal de dos Comisarías de Familia que mantuvieron sus actividades de forma presencial.

Tabla 1. Resumen de la Secretaría de Seguridad y Convivencia

Nota: Elaborada por el Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia, SISC, (2020).

	Cambios en la estructura institucional	Cambios en lo misional	Cambios en las modalidades de prestación de servicios
Mujeres	<ul style="list-style-type: none"> Se aumentó el personal, contratando 5 profesionales más. 	<ul style="list-style-type: none"> No se apartó de lo misional, sino que adaptó las estrategias de respuesta frente a la realidad de la ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> Se habilitaron nuevas líneas de celular, WhatsApp, teléfono y correo electrónico. Parte del personal trabajó desde casa y otro en territorio. Los consejos y las reuniones se debieron realizar por plataformas digitales.
Juventud	<ul style="list-style-type: none"> No hubo necesidad de modificar la estructura de los equipos que viabilizan el programa Juventud que Teje Vida. 	<ul style="list-style-type: none"> No se identificaron cambios en lo misional. 	<ul style="list-style-type: none"> El ASPO modificó la prestación de servicio a la ciudadanía desde el SATMED, llevando todos los procesos a través de la modalidad virtual La estrategia Más que 90 Minutos también tuvo que suprimir acciones en territorio que se pensaban implementar con la Policía y organizaciones de barristas en los distintos territorios de la ciudad. En Juventudes Tejedoras se afectó el carácter grupal que tenían las acciones del proyecto, induciendo al fortalecimiento de acciones de carácter individual, por ejemplo, las citas con los profesionales de la psicología.
Inclusión social, familia y derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> No hubo cambios en la estructura orgánica. 	<ul style="list-style-type: none"> No hubo cambios en lo misional. 	<ul style="list-style-type: none"> El equipo estuvo todo el tiempo en la calle, solo 5 personas con preexistencias trabajaron desde casa. Se habilitaron taquillas de atención al público en la Secretaría. Los consejos y reuniones se debieron realizar por plataformas digitales.

Tabla 2. Resumen de las demás Secretarías que trabajan aspectos de la seguridad

Nota: Elaborada por el Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia, SISC, (2020).



3 _____

Respuesta de la Fiscalía General de la Nación por contingencia del COVID-19

En el presente apartado se describe, de forma sucinta, la respuesta institucional de la Fiscalía General de la Nación (FGN) en la ciudad de Medellín ante la contingencia por COVID-19, con respecto a las estrategias empleadas para continuar con el desarrollo de sus funciones, a las metodologías de trabajo desarrolladas en el contexto de la pandemia, y a la implementación de protocolos de bioseguridad para garantizar el bienestar de sus empleados y usuarios, entre otros aspectos. La metodología utilizada para este objetivo se soportó, por un lado, en el rastreo documental de prensa sobre actuaciones de la Fiscalía y temas relacionados, así como de circulares o comunicados oficiales emitidos por la institución. La información recopilada se concentró principalmente en el actuar de la Fiscalía a nivel nacional y, puntualmente, en la ciudad de Bogotá, toda vez que los comunicados y noticias alusivos a

Medellín fueron muy pocos. Por otro lado, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a funcionarios y funcionarias del ente acusador, vinculados a la Dirección Seccional de Fiscalías Medellín. Esta fase estuvo supeditada a la disponibilidad de estas personas dadas sus labores y contextos de trabajo producto de la pandemia y, a la vez, a la autorización de la dirección seccional. Las personas entrevistadas fueron:

- Fiscal Seccional - Coordinación CAIVAS
- Asistente de Fiscalía en CAIVAS (para la indagación de casos de explotación sexual).
- Fiscal Seccional delegado para la investigación de Femicidios en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
- Fiscal - Coordinación Unidad de Vida.
- Fiscal - Coordinación de CAVIF
- Fiscal - Coordinación de la URI
- Coordinación Sección de Análisis Criminal SAC



3.1 **Contexto general de la Fiscalía General de la Nación en el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio por COVID-19**

Si bien el aislamiento social preventivo obligatorio en Colombia inició el martes 24 de marzo (y en Medellín dos días antes), la Fiscalía General de la Nación, previo a esto, había iniciado su preparación para la situación que se avecinaba aún sin tener certeza de lo que iba a acontecer. En diferentes medios se señalan algunas de las medidas implementadas. Entre ellas se incluye una circular emitida por el fiscal general, Francisco Barbosa, en aras de contener la posible expansión del COVID-19. Allí se restringe a todas las sedes de la Fiscalía a nivel nacional. Se determinó el trabajo en casa para aquellos funcionarios que tuvieran una enfermedad respiratoria base. Se tomaran medicamentos que disminuyen la función inmune, los que hubieran llegado del exterior o estado en contacto con alguien contagiado,

mujeres en embarazo o en lactancia y, padres o madres cabeza de familia. A su vez, y en la medida de lo posible, se indicó la realización de las actividades desde el hogar para aquellos que pudieran cumplir sus deberes por fuera de la oficina. Estas disposiciones con el fin de proteger la vida e integridad de los funcionarios.

Sin duda alguna, entidades como la Fiscalía son de vital importancia en las dinámicas legales y sociales, por lo tanto, no se puede pensar en una suspensión total de sus actividades. Es por esto que, previo al aislamiento social preventivo obligatorio, y con el fin de garantizar el servicio continuo y la seguridad de los funcionarios, se adoptó la flexibilización de horarios y la modificación de horas de almuerzo en sus sedes, con el propósito de que no todos lo hicieran al tiempo y así lograr el distanciamiento social. Asimismo, se decidió reducir al máximo las reuniones presenciales y suspender los viajes de los funcionarios, medida diseñada inicialmente para marzo y abril. Estas acciones se enmarcaron dentro de



las recomendaciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Ministerio de Salud para evitar el contagio del virus.

Durante el aislamiento social preventivo obligatorio a nivel nacional, se fueron dando nuevas alternativas de trabajo desde la Fiscalía, endureciendo las que se tenían. Incluso se adoptaron otras con el objetivo de evitar la convergencia de personas dentro de sus instalaciones y, por ende, la propagación del virus. En primera instancia se suspendieron actividades presenciales como las denuncias, pero esto no implicó que no se realizaran, sino que se hicieron en la virtualidad con la herramienta A Denunciar —sumándose a la página web existente—. La cual permite, desde las páginas web de la Fiscalía¹ y la Policía Nacional², realizar diferentes tipos de denuncias. Adicionalmente, la línea 122, cuya finalidad es no tener una atención presencial mientras no sea estrictamente necesario, fue habilitada para evitar

1 www.fiscalia.gov.co

2 www.policia.gov.co

la asistencia masiva a unidades de recepción de denuncias como el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF), las salas de denuncias y las Unidades de Reacción Inmediata (URI). Los delitos que pueden ser denunciados por estos medios son: hurto en todas sus modalidades, estafas, falsedad en documentos personales, extorsión, delitos informáticos y material con contenido de explotación sexual³. Junto con las herramientas mencionadas anteriormente, se habilitaron diferentes líneas telefónicas gratuitas, no solo a nivel nacional⁴ sino también internacional. Para los reportes de corrupción, trata de personas, denuncias anónimas por violencia intrafamiliar, sexual o de género, la Fiscalía dispuso de ciertos correos electrónicos⁵, para hacer las denuncias. Alternativa disponible en todo momento.

3 <https://telemedellin.tv/la-fiscalia-habilito-linea-de-atencion-para-denuncias-sobre-el-coronavirus/382040/>

4 018000919748

5 Los correos publicados en diferentes noticias de prensa fueron: denunciaanonima@fiscalia.gov.co, hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co



Buscando atender los casos de violencia intrafamiliar y contra la mujer, los cuales podrían aumentar debido al confinamiento, la Fiscalía se unió a la Policía Nacional, al ICBF, Comisarías de Familia, Secretarías de la Mujer y Secretaría de Inclusión Social, para crear un grupo especial de atención. Este fue activado desde la Policía con el nombre Patrulla en Casa. Estrategia institucional encargada de atender dichas problemáticas en barrios. Situaciones aún más preocupantes durante la pandemia y el aislamiento. El acceso a Patrulla en Casa se hace a través de los medios mencionados anteriormente y desde la línea 155.

En el caso puntual de Medellín, para enfrentar correctamente la desaparición de personas en el periodo de aislamiento, evitar aglomeraciones y agilizar procesos, la Fiscalía habilitó dos correos electrónicos⁶ para el reporte de desaparecidos en Medellín y su área metropolitana, con el propósito de esclarecer los casos de desaparición sin poner en riesgo la vida

⁶ Los correos publicados en diferentes noticias de prensa fueron: martha.herrera@fiscalia.gov.co y desaparecidospublicacion@outlook.com

de aquellos que acudían por ayuda. Para hacer uso de esta herramienta es necesario enviar un mensaje suministrando la mayor cantidad de información posible del desaparecido —nombres y apellidos completos, documento de identidad, lugar de residencia, fotografía, entre otros—. De igual manera debe anexarse la información de contacto de aquella persona denunciante —no necesariamente un familiar del desaparecido— con el fin de que un investigador se comuniquen desde la entidad para iniciar el proceso de investigación.

En este proceso también se tuvieron percances que obstaculizaron la efectividad de la ejecución de tareas a distancia, gracias a las deficiencias tecnológicas que se han presentado. Por ejemplo, ante la ausencia de una herramienta propia para la realización de actividades como las audiencias, se ven obligados a usar aquellas que se acomodan más a sus necesidades del momento: plataformas de Meet, Skype, Teams, entre otras. Las cuales no están diseñadas para estos objetivos. Lo anterior se une a que, muchas veces, la falta de servicios óptimos del



internet o de equipos para la conexión, dificultan la ejecución de las labores. De igual manera, las nuevas tareas como la de escanear documentos —que generan trabajo extra— no han sido llevadas a cabo de forma óptima y eficiente. Esto sin contar que muchos de los fiscales no pudieron sacar copias de los expedientes de los procesos que adelantaban, debido a que inicialmente no sabían cuál iba a ser la duración de la contingencia. Hecho que ha llevado a que se cancelen o aplacen audiencias. Además, al no tener la información suficiente, en algunos casos, no les ha permitido realizar un correcto debate de las situaciones que se presentan. Con el fin de alivianar estos percances, algunos fiscales se dieron a la ardua tarea de digitalizar sus expedientes. Del mismo modo, algunos investigadores encontraron limitaciones en la obtención de la información, especialmente en aquella de carácter confidencial o reservada, pues para ello es necesaria la autorización de un juez, pero dada la reducción de actividades en los juzgados, muchas veces no pudieron obtenerla, lo cual restringió la tenencia de información que se precisaba de manera urgente.

A esta reducción en la efectividad de la ejecución de las tareas de la Fiscalía, se sumó la disminución de la operatividad de la Policía, dada la sobrecarga de actividades en esta institución, relacionadas con la atención en varios frentes de la pandemia, la reserva estratégica de un porcentaje del cuerpo policial para prevenir contagios y, el efecto de las cuarentenas obligatorias en las dinámicas de seguridad ciudadana. Circunstancias que hicieron que las ejecuciones normales se vieran disminuidas, por ejemplo, los operativos y las capturas contra grandes grupos delincuenciales. Pese a esto, los operativos en contra de los cabecillas de estas estructuras sí se mantuvieron. Cada uno de los aspectos anteriores generó impacto en algunos frentes de la Fiscalía en el país, donde la operatividad se vio reducida.

Otra preocupación fueron las medidas de bioseguridad que se adoptaron ante situaciones que implicaban obligatoriamente presencialidad y el retorno gradual de funcionarios a las sedes. Si bien la entidad ha garantizado a sus funcionarios algunos elementos de protección —guantes, tapabocas y gel

antibacterial—, no es igual para aquellos con quienes interactúan, como los ciudadanos que vienen del exterior y/o, de una interacción constante con múltiples personas. Asimismo, los detenidos que lleguen de centros de reclusión, en los cuales pueden estar más propensos al virus debido al hacinamiento, y a su vez, aquellos que se responsabilizan de la seguridad de estos, como el personal del INPEC. Situaciones que han alertado a los funcionarios de los peligros que esto puede representar en términos de salud y contagios masivos.

Sorteando estos problemas y soluciones, originados a la luz de la coyuntura por la pandemia y de los aislamientos obligatorios, la rama judicial, luego de casi tres meses en teletrabajo, definió los pasos para la normalización gradual de las actividades, entre los cuales estuvo el no atender público de forma presencial, no superar el 20 % de aforo dentro de las instalaciones, y siempre tener como prioridad el teletrabajo. Para lo cual se realizaron jornadas de lavado, limpieza y desinfección de las sedes, se dis-

tribuyeron elementos de bioseguridad según el grado de riesgo y exposición de los servidores y, para aquellos que deban asistir a las instalaciones, sería obligatorio el uso de tapabocas, el lavado de manos constantemente, el cumplimiento del distanciamiento social y no usar los ascensores. A la entrada de las sedes se empleó el registro para informar sobre el estado de salud y de contacto.

En concordancia con lo anterior, el Fiscal General de la Nación emitió algunas circulares donde se impartieron y regularon las medidas de prevención en el desarrollo de procesos contractuales en el nivel central de la institución. Las cuales se fueron ampliando desde el 24 de marzo de 2020 conforme avanzó el periodo de emergencia en el país.

Las medidas preventivas iniciaron con la circular 0005 del 24 de marzo de 2020, y se extendieron mediante las circulares 0009, 0010, 0014, 0019, 0020, 0021, 0023, y la 0041 del 31 de agosto de 2020, abarcando los 5 meses en los cuales rigieron las restricciones debido al coronavirus a nivel



nacional, siguiendo la dirección del presidente y los criterios de la OMS. Adicional a estas medidas, se tuvieron en cuenta los lineamientos para el manejo de la correspondencia de la Fiscalía General de la Nación en el ASPO, bajo la circular 0007 del 26 de marzo de 2020, con ampliaciones en la 0028, 0030, 0033 del 29 de julio de 2020.

Así mismo, y en atención a las condiciones de la emergencia que se vivían para el 06 de agosto de 2020, debido a la cifra de contagiados que iba en constante aumento y la alerta roja hospitalaria, la Fiscalía General de la Nación vio la necesidad de fortalecer las medidas de mitigación. Por consiguiente, restringió el acceso de visitantes a las sedes mediante la circular 0035, durante el periodo comprendido entre el 10 y el 21 de agosto de 2020, salvo que el ingreso fuera absolutamente indispensable. Estas restricciones y fortalecimientos de las medidas preventivas iniciales, se vieron ampliadas en las circulares 0037, 0045, 0050 y 0058. Esta última expedida el 10 de octubre de 2020 y con vigencia

hasta el 01 de diciembre del presente año. Al mismo tiempo, y por medio de la Resolución 0-0674 del 02 de junio de 2020, la Fiscalía General de la Nación adoptó el Direccionamiento estratégico 2020 en tiempos de COVID-19⁷, el cual dispone

las prioridades estratégicas de la Fiscalía, teniendo en cuenta las restricciones y cambios en los patrones criminales derivados del COVID-19. El documento se divide en tres partes. En la primera se presentan los antecedentes de la pandemia y las medidas adoptadas por el gobierno nacional, que contextualizan y soportan los objetivos estratégicos. En la segunda parte, se presentan los objetivos estratégicos en lo misional, lo cual incluye tanto herramientas prioritarias para la gestión de los casos en contextos de restricción de movilidad (objetivo 1), como la priorización de temáticas en materia de seguridad ciudadana (objetivo 2) crimen organizado (objetivo 3) y finanzas criminales (objetivo 4). Adicionalmente, establece prioridades en cuanto a los instrumentos que afectan la libertad de quienes son investigados por la Fiscalía (objetivo 5).

⁷ <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Direccionamiento-Estrate%CC%81gico-2020-Covid-19.pdf>

Finalmente, la tercera parte, incluye los objetivos estratégicos dedicados a orientar la gestión institucional que soporta el componente misional. Esto incluye la gestión del talento humano (objetivo 6), la garantía de acceso de la ciudadanía a la Fiscalía en tiempos de pandemia (objetivo 7) y el análisis de la información para la toma de decisiones en este contexto (*Resolución 0-0674*).

A continuación se presenta la situación particular de algunas unidades de la Fiscalía de Medellín, información recopilada por medio de la realización de entrevistas a funcionarios de estas unidades.

- ***Centro de atención integral a víctimas de abuso sexual - CAIVAS Centro***

Desde el principio de la contingencia por COVID-19, la Fiscalía General de la Nación envió a sus funcionarios a realizar teletrabajo desde sus casas, circunstancia que no entorpeció el desarrollo de las actividades en CAIVAS Centro, donde no hubo

suspensión de las labores a causa del Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO). Para tal fin, se emplearon turnos de disponibilidad para atender la sala de denuncias, y turnos para la asistencia de un fiscal y un asistente, los cuales hasta la fecha se siguen manejando, implementando las medidas de bioseguridad necesarias para garantizar el bienestar de los servidores. Estas acciones fueron propuestas por la coordinación de esta unidad y la ARL. Frente a los funcionarios de CAIVAS, los cuales se encuentran vinculados bajo la modalidad de contrato a término indefinido, no hubo despidos ni suspensiones de contrato. Tampoco recortes de salarios, honorarios o beneficios otorgados al personal.

Los ajustes realizados a las dinámicas laborales consistieron en la recepción de denuncias de forma escrita para evitar el contacto entre usuarios y funcionarios. Rotación de turnos de los asistentes de fiscal para la recepción de denuncias y realización de actos urgentes. Las audiencias se llevaron a cabo de forma virtual mediante la plataforma Teams y, las solicitudes de audiencias, presentación de escritos



de acusación y presentación de recursos se hicieron mediante correo electrónico. Para la realización del teletrabajo, se habilitó el SPOA por parte de fiscalía en los equipos personales de los funcionarios, así como del correo electrónico y las diferentes plataformas de las que obtienen los formatos para llevar a cabo sus labores. Asimismo, la Fiscalía General de la Nación habilitó las líneas de atención al usuario y los correos electrónicos, para que la atención no tenga que ser estrictamente presencial.

Al interior de la unidad se emplearon como medidas de bioseguridad para usuarios y funcionarios, el uso obligatorio de tapabocas y el respeto por el distanciamiento reglamentario. Se limitó el aforo al interior de la instalación al 30 %, se dotó la unidad con un dispensador de gel antibacterial y un lavamanos de pedal y, también, se tomó la temperatura de cada visitante al ingreso a las instalaciones. Según la experiencia de la asistente del despacho 156, durante marzo y abril hubo poca afluencia de denunciantes, pero en mayo y junio incrementó sustancialmente.

Incluso se evidenció un temor por parte de los usuarios para presentarse a las entrevistas debido a la pandemia, lo que obstaculizó el trabajo de la Policía Judicial.

Las articulaciones con el sector protección (Comisaría de Familia e ICBF) y del sector salud (Hospitales), junto con Alcaldía de Medellín, continuaron mediante reuniones presenciales y virtuales. El equipo de activación de rutas de atención de la Alcaldía que funciona en CAIVAS, mantuvo labores de forma presencial y con rotación de turnos, había dos profesionales por día en las instalaciones. El equipo de análisis de la Alcaldía, que maneja el indicador de delitos sexuales al interior de CAIVAS, estuvo de forma virtual con retorno gradual a partir de septiembre. El ICBF, adscrito a CAIVAS, continuó con una defensora de familia y un equipo psicosocial conformado por un psicólogo y un trabajador social. Por su parte, la policía judicial (CTI y SIJIN) siguió desarrollando las órdenes de policía judicial OPJ de forma presencial en lo que respecta a los actos urgentes.

Inicialmente se identificó una disminución en las denuncias al principio de el ASPO, y a partir de septiembre se habían incrementado, alcanzando un flujo de denuncias similar al presentado durante el periodo de 2019. Referente a las capturas, hubo una leve disminución, pero las condenas presentaron un ligero aumento. De igual forma, se evidenció un retraso en el cumplimiento de las OPJ porque muchos policías judiciales del CTI se encontraban con restricciones para realizar los actos de investigación de forma presencial, de los cuales, la mayoría, no pueden realizarse de forma virtual (entrevistas, labores de campo y demás).

- **Unidad de Vida**

Desde la Unidad de Vida de la Fiscalía seccional Medellín, debido a la contingencia por el COVID-19, se dio la suspensión de algunas actividades, pero priorizando el trabajo desde casa y de manera virtual. Entre las actividades suspendidas estuvo la atención al público y el cese de algunas audiencias, lo

cual implicó suspensión de términos y atrasos en lo programado. Dado que se dio una priorización del trabajo en casa por parte de todos los empleados, se continuó con las actividades judiciales de manera virtual, tanto que el Consejo Superior de la Judicatura determinó que, en casos de personas privadas de la libertad, se debe continuar con el trámite del juicio oral, dando validez a las audiencias virtuales mediante la plataforma de *Microsoft Teams*. Herramienta con muchas ventajas para estas diligencias —exhibición de documentos y visualización de testigos por cámara—, y clave para que se lograra el objetivo.

En tal sentido, no se vio una necesidad de implementar protocolos y medidas de bioseguridad en la sede, pues se continuó con un despacho remoto. Un punto importante a resaltar es que la Policía Nacional ha sido de gran ayuda, pues han conectado oportunamente a las personas privadas de la libertad en las diferentes estaciones de Policía. Asimismo, han ubicado a personas que viven en barrios



“marginales” y que no cuentan con las tecnologías para este tipo de audiencias. Luego de ubicarlas, las conducen a las estaciones de Policía para conectarlas a las audiencias virtuales.

Los empleados de la Unidad de Vida, los cuales se encuentran vinculados bajo una modalidad contractual de provisionalidad, no fueron despedidos, ni suspendidos ni les dieron licencias en el ASPO. Cabe anotar que, durante tres meses de la contingencia, los fiscales vieron una modificación salarial debido al impuesto solidario que se les impuso.

Si bien la articulación interinstitucional entre la Fiscalía General de la Nación y otros organismos ha sido viable y con una mejora continua, no se ha tenido el nivel de operatividad que se pudiera obtener con el trabajo directo en las sedes y en un contexto sin aislamiento. Es de anotar que en búsqueda de desarrollar las actividades de manera eficiente, se han implementado acciones como la ejecución de plataformas para audiencias virtuales. Respecto a la articulación con organismos como la Policía

Nacional o el INPEC, se ha implementado el uso de herramientas virtuales para la realización de reuniones laborales y, en casos excepcionales, se ha dado el trabajo desde la sede.

Con relación a las actividades misionales de la Unidad de Vida, el homicidio y su investigación sigue siendo un factor priorizado aun teniendo la contingencia. En las otras labores competentes sí se vieron disminuidas la agilidad de gestión y, por ende, la obtención de resultados. Por ejemplo, en el caso de las capturas, las cuales se siguen materializando, pero de una manera más lenta. Aspecto ligado al retraso en el cumplimiento de las órdenes de trabajo y órdenes a Policía Judicial, debido a que en cierto momento de la contingencia esta policía tuvo que atender temas concernientes al ASPO y, por tanto, se redujo su capacidad de trabajo en otros frentes.

Como se ha mencionado, en la Unidad de Vida no ha habido atención al público, por lo cual se ha impactado directamente al usuario en aspectos como la asistencia a audiencias públicas y el acceso al

funcionario para los avances de sus procesos. Empleando estrategias de beneficio al usuario a través de la atención por ventanilla única y por medio de correo electrónico.

- ***Centros de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar- CAVIF***

A causa del aislamiento social preventivo obligatorio que inició el 22 de marzo de 2020, las diferentes unidades de Fiscalía tuvieron que adaptarse a una serie de cambios en las metodologías de trabajo. En CAVIF, particularmente, optaron por no suspender las actividades que desarrollaban habitualmente. Aunque, mientras se organizó la rama judicial para el desarrollo de audiencias virtuales, al inicio de la pandemia no se pudieron solicitar capturas ni realizar traslados de escritos de acusación.

Es por lo anterior que, las labores se siguieron desarrollando con trabajo en casa y algunos de forma

presencial, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, siempre y cuando los servidores no tuvieran enfermedades de base o se encontraran inmersos en las circunstancias señaladas por los Decretos presidenciales y las circulares emitidas por el Fiscal General de la Nación. En consecuencia, no se suspendieron labores, sino que se limitaron por temas de aislamiento preventivo, por ejemplo, algunas actividades de Policía Judicial como las labores de vecindario.

Igualmente, la contingencia no derivó en el despido de ningún funcionario de la unidad, quienes están vinculados mediante cargos de carrera administrativa o provisionalidad. Tampoco hubo modificaciones salariales, de honorarios o beneficios otorgados al funcionario previo a el ASPO.

Por su parte, para los ajustes a las dinámicas laborales, se realizaron audiencias de forma virtual y se recolectaron evidencias (como las entrevistas) por medios tecnológicos: plataformas para videollamadas de *Microsoft Teams* y *Google Meet*. Además,



con respecto a las denuncias, estas se realizaron vía telefónica desde el centro de contacto de la FGN, mediante su línea 122, y con la ayuda del correo de la mesa de control de PQR y correos electrónicos institucionales. Así mismo, para continuar desarrollando las actividades que se llevaron a cabo de forma presencial en la entidad, se entregaron kits de bioseguridad, se realizó la desinfección de oficinas, y se implementaron lugares especiales para atender a los usuarios. No obstante, se privilegió el trabajo en casa y el aislamiento social preventivo.

Por todo ello, se observa que, la articulación interinstitucional entre CAVIF y otros organismos ha sido buena y se ha sostenido por grupos de chats, correos institucionales, reuniones virtuales y mesas de trabajo. Específicamente con la rama judicial y el sector protección (Comisarías de Familia) hubo comunicación permanente con la Juez coordinadora del Centro de servicios y la Directora Seccional de Fiscalías, empleando mesas de trabajo virtuales. Sin embargo, es necesario mencionar que, en relación con el ICBF, en la actualidad CAVIF no tiene un defen-

sor de familia asignado a la unidad. Referente a la Policía Nacional, en la unidad se mantuvo la articulación con el coordinador de Policía Judicial de la Sijín, con quien se coordinan las labores a desarrollar.

Cabe mencionar que, el aislamiento social preventivo obligatorio ha evidenciado una variación considerable en los resultados obtenidos en la unidad, básicamente en el tema de traslados de escritos de acusación, dada la imposibilidad de acceder a los indiciados a través de medios tecnológicos. Frente a las capturas, hasta la fecha el grupo priorizado del CAVIF cuenta con un número mayor que el año pasado, aunque, poseen dificultades asociadas a la custodia de los detenidos. Concomitantemente, se ha identificado un retraso en el cumplimiento de las órdenes de trabajo y órdenes a la Policía Judicial, porque los investigadores se han visto afectados por el virus, generando incapacidades y limitantes para el cumplimiento de algunas actividades que, requieren desplazamientos al lugar de los hechos para recaudar Elementos de Material Probatorio (EMP).

- **Unidad de Reacción Inmediata – URI**

En la Unidad de Reacción Inmediata (URI) no se suspendieron las actividades desarrolladas habitualmente. Siguieron trabajando bajo la modalidad de turnos rotativos, acatando los protocolos y medidas de bioseguridad. Las audiencias se llevaron a cabo de forma virtual. De igual forma, no hubo suspensión de contratos ni modificaciones salariales a los funcionarios, quienes están vinculados a la entidad mediante cargos de carrera administrativa o provisionalidad.

Las articulaciones interinstitucionales y las labores desarrolladas con la rama judicial se realizaron en modalidad virtual. Acerca de los resultados obtenidos durante el aislamiento, se identificó una disminución en las capturas, a pesar de que no hubo retrasos en el cumplimiento de las órdenes de trabajo y órdenes a Policía Judicial.

Finalmente, en lo que respecta al proceso de atención al usuario, se implementaron protocolos de dis-

tanciamiento, uso obligatorio de tapabocas y demás medidas de bioseguridad.

- **Sección de Análisis y Contexto – SAC**

Dado el aislamiento social preventivo obligatorio, en la Sección de Análisis y Contexto de la FGN se vieron en la necesidad de suspender las verificaciones de fuentes no formales, ya que estas se hacen en trabajo de campo. Las demás actividades se realizaron bajo la modalidad de teletrabajo y videoconferencias, pues el 90 % de las actividades de la SAC están relacionadas al análisis de sistemas de información: *Spoa*, *Watson*, *Sisac*, *Argi*, *Geodelito*, entre otros. De modo que, el nivel Central adecuó dichos sistemas para poder acceder desde el trabajo en casa, y así responder a todas las autoridades por correo electrónico.

A su vez, la FGN aplicó en la institución los decretos expedidos por el Gobierno Nacional, donde inicialmente enviaron a todos los servidores a realizar teletrabajo. Y en adición, se emitió la Resolución



005, que da prioridad a los servidores que padecen problemas de salud —hipertensión o asma—, los que son mayores de 60 años, y padres o madres cabeza de familia, privilegiando para ellos el trabajo en casa.

En lo que respecta al tema contractual, ningún funcionario de la SAC, quienes se encuentran vinculados a la institución mediante contrato a término indefinido, fue despedido. Tampoco se suspendieron contratos ni licencias, ni hubo modificaciones a los salarios, honorarios o beneficios otorgados a los servidores. Por el contrario, la FGN ha cumplido con las fechas de pago estipuladas desde febrero.

En relación con las denuncias, la mayoría de las problemáticas disminuyeron considerablemente porque debían realizarse de forma virtual y muchos usuarios desconocían cómo realizarlas. Hay que tener en cuenta que, si no había movilidad de personas debido a las restricciones, los delitos que tienen que ver con hurtos, delitos sexuales, extorsiones y homicidios, tuvieron una tendencia a la baja dada la disminución de hechos o las dificultades para

realizar denuncias por parte de las víctimas en el contexto de la pandemia; por su parte los delitos informáticos y las estafas reportaron un incremento significativo.

Frente a las capturas y condenas, estas siguieron de acuerdo a las restricciones y, aun cuando se han judicializado varias bandas, el descenso de capturas en parte no se explica por las situaciones acaecidas por la pandemia, sino por la crisis carcelaria de hacinamiento crónico que venía de años atrás y, que conllevan a la no garantía y respeto de derechos fundamentales de la población privada de la libertad, impidiendo la atención del aumento vertiginoso de población reclusa. Finalmente, la elaboración de los contextos ha seguido igual, haciéndose de acuerdo a la problemática en aumento de los delitos informáticos.



CONCLUSIONES



Si bien el aislamiento social preventivo obligatorio ha generado un cambio abrupto en las dinámicas laborales para el cual no se estaba preparado, la Fiscalía General de la Nación, a través de ajustes realizados a las metodologías de trabajo y a los múltiples canales de atención que puso a disposición de las personas, logró continuar con sus operaciones de una forma tan efectiva como la pandemia lo permitía.

Sin duda, la contingencia por COVID-19 tuvo un impacto significativo en los resultados obtenidos por la FGN durante el periodo de aislamiento. Debido a las restricciones impuestas por el gobierno, disminuyeron considerablemente la efectividad en las



capturas y el cumplimiento oportuno de las órdenes a Policía Judicial, en especial aquellas que requerían trabajo de campo. A pesar de estos inconvenientes, la FGN se acogió a la virtualidad, al igual que la rama judicial, lo que facilitó el desarrollo de las audiencias y demás actuaciones judiciales.

Aunque cada unidad de fiscalía opera de forma diferente, resalta que todas dieron prioridad al teletrabajo, implementaron la rotación de turnos, respetaron el aforo limitado al interior de las instalaciones y acataron los protocolos de bioseguridad para usuarios y funcionarios (uso obligatorio de tapabocas, distanciamiento social, toma de temperatura, desinfección al ingresar a las sedes, y demás).

De igual forma, se destaca que en el periodo de emergencia la FGN no despidió a los funcionarios, ni realizó la suspensión de contratos, licencias, salarios, honorarios o beneficios otorgados a estos servidores. Por el contrario, cumplió con las fechas de pago estipuladas desde febrero. Es importante

en este punto mencionar que los fiscales vieron una modificación salarial debido al impuesto solidario que se les impuso, pero no dejaron de recibir sus pagos cada mes.

REFERENCIAS



Alvarado, N., Sutton, H. y Laborda, L. (2020). *COVID-19 y la actuación de las agencias policiales de América Latina y el Caribe*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/covid-19-y-la-actuacion-de-las-agencias-policiales-de-america-latina-y-el-caribe>.

Álvarez, T. (2003). Medellín: de una pequeña Villa a una ciudad violenta. *Iatreia*, 16(4). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-07932003000400007

Guicciardini, F. (2017). *Diálogo sobre el gobierno de Florencia*. Madrid: Akal.



Huntington, S. (2014). *El orden político en las sociedades en cambio*. Barcelona: Editorial Paidós.

McKelvey, T. (2020, 24 de abril). *Coronavirus lockdown: How has it affected crime?* BBC News. <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-52416330>

Resolución 0-0674. (2020, 02 de junio). Fiscalía General de la Nación (Francisco Barbosa Delgado, FGN). <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Direccionamiento-Estrategico-2020-Covid-19.pdf>

Semana. (2020, 03 de abril). *La pandemia que doblegó al crimen en Colombia*. Semana. <https://www.semana.com/nacion/articulo/coronavirus-la-pandemia-doblego-al-crimen-en-colombia/661433>



Alcaldía de Medellín

— Distrito de —

Ciencia, Tecnología e Innovación



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital (CAD)
Calle 44 # 52-165. Código postal 50015

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) (4) 44 44 144
Conmutador: (57) (4) 385 55 55 Medellín - Colombia