

**APOYO JURÍDICO A LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE
BUCARAMANGA EN EL DISEÑO DE UN MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN
PARA SER EMPLEADO POR LOS USUARIOS EN EL TRÁMITE DE
PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS DE LA ENTIDAD**

YULBER ANDREA CÁCERES CASTELLANOS

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
BUCARAMANGA**

2018

**APOYO JURÍDICO A LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE
BUCARAMANGA EN EL DISEÑO DE UN MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN
PARA SER EMPLEADO POR LOS USUARIOS EN EL TRÁMITE DE
PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS DE LA ENTIDAD**

YULBER ANDREÁ CÁCERES CASTELLANOS

Trabajo de grado para optar al título de Abogada

DIRECTOR

JORGE ELIÉCER GÓMEZ TOLOZA

Abogado

TUTOR

CRYSTIAN EDUARDO LAGUADO JAIMES

Abogado

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
BUCARAMANGA**

2018

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida y la oportunidad de tenerla, a mis padres autores de ella por enseñarme y acompañarme en cada etapa del camino, por creer en mí aun cuando yo misma he dudado de mis capacidades, por inspirarme a ser cada día mejor; a mi hermano por su respaldo incondicional y a mis amigos por animarme cuando fue necesario.

A la Universidad Industrial de Santander, por la oportunidad de formación ofrecida.

A mis docentes por sus enseñanzas.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2. ALCANCE DEL TRABAJO.....	15
3. OBJETIVOS.....	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
4. METODOLOGÍA	17
5. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	19
5.1 CREACIÓN DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICIA.....	19
5.2 FUNCIONES'	19
5.3 MISIÓN	20
5.4 VISIÓN.....	20
5.5 POLÍTICA DE CALIDAD	21
5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
6. MARCO TEÓRICO	23
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	41
7.1 CRONOGRAMA	41
7.2 DIAGNÓSTICO DE LAS PRINCIPALES FALENCIAS QUE SE PRESENTAN EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA INSPECCIÓN	

PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA, LOS CUALES PRODUCEN INCREMENTO DE LA CONGESTIÓN EN TAL ENTIDAD.	42
7.3 DIAGNÓSTICO DE LAS CONSECUENCIAS QUE PUEDE GENERAR EL REPRESAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA.....	46
7.4 FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES RESPECTO A LAS FALENCIAS DETECTADAS EN LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA	46
8. INFORME DE LAS SUGERENCIAS DADAS POR USUARIOS DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA Y FUNCIONARIOS DE LA MISMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS QUE PRESENTAN FALENCIAS, Y FORMULACIÓN DE PROPOSICIONES ADICIONALES EN LA MATERIA DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO.	49
8.1 INSTALACIÓN DE UN BUZÓN DE SUGERENCIAS EN LA ENTIDAD.	50
8.2 CONCLUSIONES PARCIALES Y SUGERENCIAS RESPECTO A LOS HALLAZGOS DETECTADOS Y DE LAS APRECIACIONES DEL INSPECTOR Y DE LOS USUARIOS.....	50
9. CREACIÓN DE LOS MODELOS DE RUTA DE ATENCIÓN QUE PUEDAN SER USADO POR LOS FUNCIONARIOS Y USUARIOS DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA PARA TENER MÁS CLARIDAD RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS DE COMPETENCIA DE TAL ENTIDAD.....	53
9.1 REALIZACIÓN DE LA CREACIÓN DE LOS MAPAS DE PROCESOS QUE ORIENTAN LOS PROCEDIMIENTOS POLICIVOS ADELANTADOS EN LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA Y LOS DEMÁS PROCEDIMIENTOS QUE SE ADELANTAN ALLÍ.....	54
9.2 FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES PARCIALES RESPECTO AL DISEÑO DE LOS MAPAS DE PROCESOS DISEÑADOS PARA FUNCIONARIOS Y USUARIOS DE LA INSPECCIÓN DE POLICÍA.....	55

10. ACOMPAÑAMIENTO AL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN DISEÑADA ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA Y LOS USUARIOS DE LA MISMA.....57

11. RECOMENDACIONES A LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA59

12. CONCLUSIONES60

BIBLIOGRAFÍA.....62

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional	22
Figura 2. Mapa de Procesos de los Procedimientos Policivos Implementados por La Ley 1801 de 2016	54
Figura 3. Flujograma del procedimiento que se hace con los comparendos y demás asuntos que atiende la inspección permanente de policía.....	55

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cronograma de Actividades.....	41

RESUMEN

TÍTULO: APOYO JURÍDICO A LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA EN EL DISEÑO DE UN MODELO DE RUTA DE ATENCIÓN PARA SER EMPLEADO POR LOS USUARIOS EN EL TRÁMITE DE PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS DE LA ENTIDAD.*

AUTOR: YULBER ANDREA CÁCERES CASTELLANOS.**

PALABRAS CLAVES: Inspección de Policía, Ley 1801 de 2016, Comparendos, Conmutación de multas, Actividad Pedagógica, Cobros coactivos.

DESCRIPCIÓN:

La práctica jurídica social se realizó en la Inspección Permanente de Policía del Municipio de Bucaramanga, adscrita a la Secretaría del Interior; el principal objetivo fue ofrecer apoyo jurídico a la entidad mediante el diseño de una ruta de atención que facilitara a los usuarios orientarse respecto a los procedimientos jurídicos que se adelantan en la Entidad. La práctica jurídica social se centró en la observación y la verificación de las causas reales de la congestión que actualmente se presenta en la Inspección y la cual ha sido objeto de varias quejas de los usuarios.

Las actividades ejecutadas durante los cuatro periodos de la práctica se cumplieron de acuerdo a los objetivos planteados al inicio, permitiendo un acercamiento profesional para el afianzamiento de los conocimientos y habilidades adquiridas en el pregrado en las áreas de derecho público.

Los principales resultados fueron:

Las recomendaciones formuladas para realizar algunos cambios respecto a la atención que reciben los usuarios; la correcta orientación que deben recibir las personas que acuden a la entidad; la recolección de las sugerencias dadas por los funcionarios y usuarios; y, finalmente, la entrega y posterior socialización de una ruta de atención que permita optimizar los tiempos de atención a usuarios y el número de procedimientos desarrollados diariamente por cada inspector.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Director: Jorge Eliécer Gómez Toloza, Abogado

ABSTRACT

TITLE: JURIDICAL SUPPORT FOR THE PERMANENT POLICE INSPECTION OF BUCARAMANGA IN THE DESIGN OF A ROUTE OF ATTENTION MODEL TO BE USED BY USERS IN THE PROCESSING OF JURIDICAL PROCEEDINGS OF THE ENTITY.*

AUTHOR: YULBER ANDREA CÁCERES CASTELLANOS.**

KEY WORDS: Inspection of Police, Law 1801 of 2016, Subpoena, Commutation of fines, Pedagogical activity, Coactive charges.

DESCRIPTION:

The social juridical practice was carried out in the Permanent Inspection of Police of the Municipality of Bucaramanga attached to the Secretariat of the Interior, and its main objective was to offer juridical support to the entity by designing an attention route that would allow users to find their way regarding the juridical procedures that are being carried out in the Entity. The social juridical practice was focused on the observation and verification of the real causes of congestion that is currently present in the Inspection and which has been subject to several complaints from users.

The activities carried out during the four periods of the practice were met through the objectives set at the beginning, allowing a professional approach for the consolidation of knowledge and skills acquired in the undergraduate in the public law areas.

The main results were:

The recommendations made about making some changes regarding the attention received by users, the correct orientation that should be received by people who came to the entity, the collection of suggestions given by functionaries and users and finally the delivery and subsequent socialization of an attention route, which seeks to optimize user attention times and the number of procedures developed by each inspector daily.

* Degree work

** Faculty of Human Sciences. School of Law and Political Science. Director: Jorge Eliécer Gómez Toloza, Lawyer

INTRODUCCIÓN

Al realizar la práctica jurídica social como modalidad de proyecto de grado en la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga, se propone brindar apoyo al organismo en lo referente a la problemática presentada como consecuencia del represamiento de procedimientos por resolver y la mala atención de la que los usuarios han presentado quejas ante la Secretaría del Interior del Municipio; de igual manera, ofrecer un apoyo jurídico a uno de los Inspectores en la atención de usuarios; así mismo, se pretende aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante el período de estudio teórico en el pregrado de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.

Esta experiencia permite brindar tanto al estudiante como a la entidad un acompañamiento jurídico, el cual tiene como finalidad el análisis e identificación de las causales de la mala atención y dilatación en los procedimientos que se adelantan y a la vez proponer un plan de mejora que ofrezca un acertado canal de comunicación entre los funcionarios y los usuarios de la Inspección.

Bucaramanga, al ser una ciudad capital, debe cubrir una zona muy amplia del área metropolitana, por lo que la demanda de procedimientos que se deben adelantar ante la Inspección Permanente de Policía, rebasa la capacidad de los funcionarios designados para tal fin.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la implementación del actual Código de Policía y Convivencia, se puede evidenciar una gran congestión en la Inspección de Policía de Carácter Permanente de Bucaramanga (servicio que se ofrece según lo estipulado en el Decreto número 006 de 2017); debido al número de comparendos impuestos por la Policía Nacional y a la gran extensión de comandos de policía que cubre dicha dependencia.

Por desconocimiento de la norma vigente, muchos ciudadanos incurren en las faltas contempladas en la misma y como consecuencia de ella deben dirigirse a la Inspección Permanente dentro de los 5 días siguientes a la comisión de la falta para obtener información sobre el tipo de multa y la posible condonación de la totalidad o de un porcentaje de la misma; igualmente, se desconoce que en caso de objetar la orden de comparendo o medida correctiva, tienen un término de 3 días hábiles siguientes a la imposición del mismo, llevándose a cabo Audiencia Pública (contemplada en el Art. 223 del C.N.P.C.), lo cual aglomera un gran número de personas que acuden diariamente a la Inspección y sumado a esto los recursos que el inspector debe resolver y los constantes informes que su cargo le demanda.

2. ALCANCE DEL TRABAJO

Los resultados que se pretende obtener con la realización de la Práctica Jurídica Social en la Inspección Permanente de Policía son:

- Poder contribuir en la implementación de un sistema que permita agilizar los trámites realizados en la inspección; clasificando el tipo de diligencia que cada persona va a gestionar y diseñando un esquema que facilite a los infractores conocer gráficamente el procedimiento a seguir, luego de acudir a la Inspección, mejorando de esa manera la atención que reciben los usuarios.
- Que los usuarios y el equipo de trabajo interno de la Inspección Permanente de Policía tengan claridad acerca de los procedimientos que se adelantan en la entidad, gracias al acompañamiento jurídico del practicante de Derecho.
- Que el estudiante practicante haya podido afianzar los conocimientos y habilidades adquiridos en la carrera, a través de la práctica jurídica social y en un ejercicio profesional real.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la descongestión actualmente presentada en la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga ocasionada por el gran número de usuarios que acuden a dicha entidad con desconocimiento de los trámites realizados ante la misma, a través de la creación de un modelo de ruta de atención que sea útil tanto para los usuarios como para los funcionarios de la entidad.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico de las principales falencias que se presentan en los procesos de atención a usuarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga, los cuales producen incremento de la congestión en tal entidad.
- ✓ Realizar un informe de las sugerencias dadas por usuarios y funcionarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga, para el mejoramiento de los procesos que presentan falencias y formular proposiciones adicionales en la materia desde el punto de vista jurídico.
- ✓ Crear modelo de ruta de atención que pueda ser implementado por los usuarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga para tener más claridad respecto al trámite de las solicitudes y procedimientos jurídicos de competencia de tal entidad.
- ✓ Acompañar el proceso de socialización de la ruta de atención diseñada, entre los funcionarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga y los usuarios de la misma.

4. METODOLOGÍA

En el acápite que precede, se plantean cinco (5) objetivos, distribuidos en uno (1) general, y cuatro (4) específicos. Para dar cumplimiento a ellos, se dispuso de cuatro (4) meses, a partir del 27 de noviembre de 2017. Así las cosas, durante el desarrollo de la práctica, se proyectaron cuatro (4) informes, que tuvieron por objeto, la exposición de los avances y de las actividades desarrolladas, con base en las funciones que se desempeñaron para el cumplimiento de los objetivos y los fines de la entidad donde se ejecutó la práctica jurídica social. Dichos informes fueron presentados ante el director del proyecto, previo visto bueno del tutor de la Práctica.

Por tal razón, la práctica jurídica social se centró principalmente en el diagnóstico y las recomendaciones pertinentes relacionadas con las falencias observadas durante el periodo de Práctica en la Inspección Permanente de Policía, la puesta en marcha de algunas de esas recomendaciones y la socialización del mapa de procesos diseñado con los funcionarios y usuarios de la entidad. Para el desarrollo de tales actividades y el cumplimiento de los objetivos específicos fueron usadas principalmente las siguientes metodologías:

1. En primera medida se hizo una inmersión en la problemática que actualmente enfrenta la Inspección de Policía, identificando en la cotidianidad de la misma cuáles son las falencias que ocasionan el represamiento de trámites adelantados ante este despacho.
2. Instalación de un buzón de sugerencias que permitió conocer aportes de los usuarios en cuanto a lo que consideran que podría mejorarse.
3. Diseño de un mecanismo que permita recepcionar las solicitudes de cada uno de los usuarios de manera que según el tipo de trámite que requieran, puedan recibir una atención más rápida.

4. Creación de un listado de trámites que faciliten a los usuarios la identificación de procedimientos a seguir.
5. Implementación de una ruta de procesos que indique de manera clara el procedimiento que deben seguir los infractores después de asistir a la capacitación de convivencia ciudadana con la que pueden condonar la totalidad o parte de la multa impuesta.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

5.1 CREACIÓN DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICIA

Ley 1801 de 2016, artículo 206 párrafo 2: “Habrá inspecciones de Policía permanentes durante veinticuatro (24) horas en las ciudades capitales de departamento, en los distritos, y en los municipios que tengan una población superior a los cien mil habitantes”¹; en este caso Bucaramanga debió atender a esta normatividad y mediante Decreto Numero 006 de 2017, emanado por el señor Alcalde y por mandato de la Ley dio por creada la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga.

Por el cual se implementa el servicio de Inspección de Policía de Carácter Permanente, entidad que al no tener un grupo Institucional propio fue adscrita a la Secretaría del Interior Municipal y actualmente atiende todos los usuarios del municipio de Bucaramanga exceptuando a la Localidad del Norte.

5.2 FUNCIONES^{2,3}

- Coordinar los procesos contenidos en la Ley 1801 de 2016, los cuales deben ser regidos por los principios de oralidad, gratuidad, inmediatez, oportunidad, celeridad, eficacia y transparencia, cuya aplicación será obligatoria para las actuaciones adelantadas por las autoridades de Policía, en ejercicio de su función y actividad.
- Conocer en segunda Instancia el Proceso Verbal Inmediato iniciado por el personal uniformado de la Policía Nacional: los Comandantes de Estación o

¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1801 (29, julio de 2016). Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia. Diario oficial. Bogota D.C. 2016. No. 49949.

² ALCALDIA DE BUCARAMANGA. Decreto 006 de 2017. Por la cual se crea la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga.

³ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Op. Cit. p. 87.

Subestación de Policía y los Comandantes del Centro de Atención Inmediata de Policía.

- Iniciar el proceso verbal abreviado por comportamientos contrarios a la convivencia, acción de policía que puede iniciarse de oficio o a petición de la persona que tenga interés en la aplicación del régimen de policía, contra el presunto infractor. En caso de flagrancia la autoridad puede desarrollar audiencia pública.
- Citar a audiencia pública al quejoso y al presunto infractor, mediante comunicación escrita o cualquier otro medio idóneo en donde se señale dicho comportamiento.
- Resolver el recurso de reposición de manera inmediata en la misma audiencia.
- Remitir dentro de los dos días siguientes el recurso de apelación al superior jerárquico para que lo resuelva.

5.3 MISIÓN

El Municipio de Bucaramanga es una entidad territorial encargada de asegurar el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes garantizando el acceso a oportunidades y al desarrollo del ser humano como eje fundamental de la sociedad, con sentido de responsabilidad frente a las generaciones futuras, cumple su propósito promoviendo la participación ciudadana, con valores, principios y transparencia en su gestión.

5.4 VISIÓN

En el año 2019, Bucaramanga habrá recuperado los principios de la democracia, basados en la Lógica, la Ética y Estética, a partir de la participación activa y solidaria de la ciudadanía, como garantes del manejo transparente de los recursos y como eje sustantivo para garantizar un desarrollo equitativo de los bumanguenses en las

dimensiones del bienestar humano ambiental, sociocultural, económico y político institucional⁴.

5.5 POLÍTICA DE CALIDAD

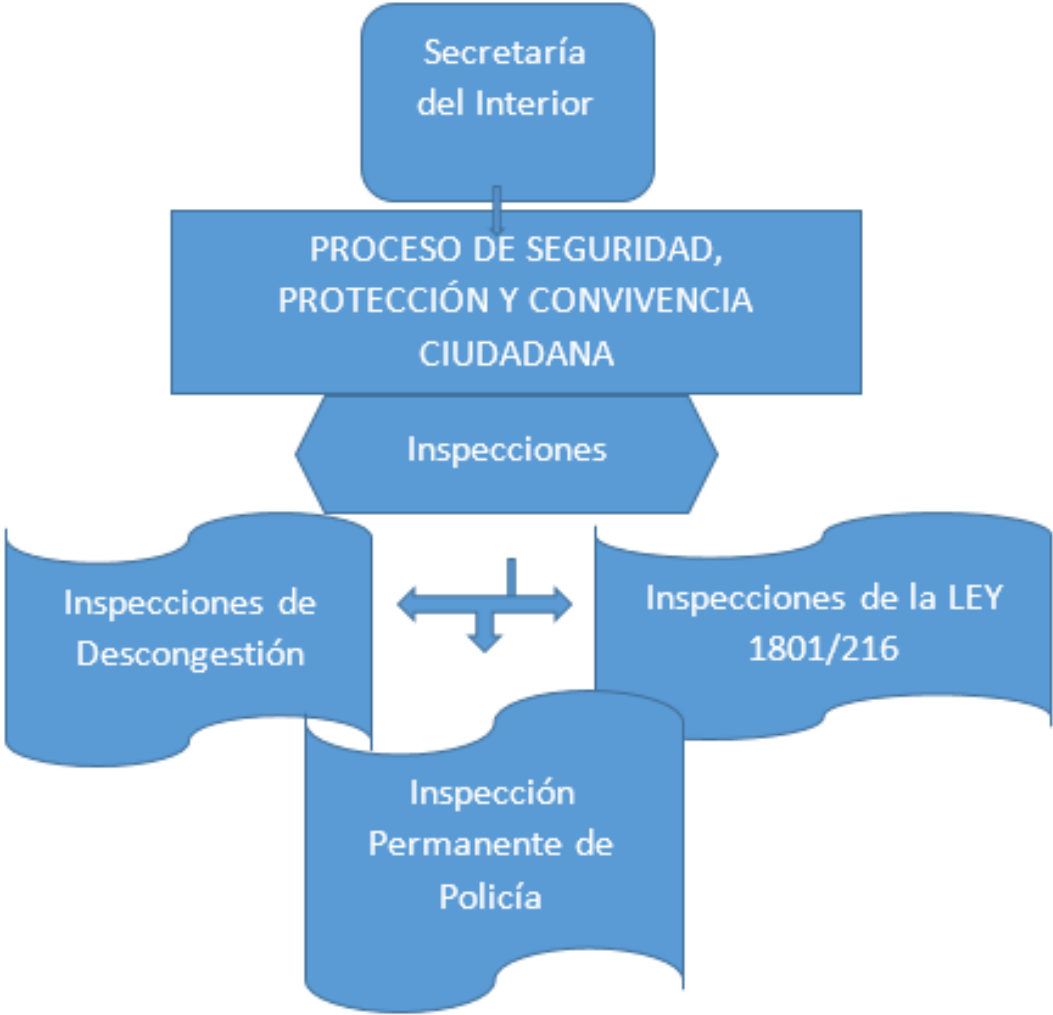
El Municipio de Bucaramanga es ente territorial encargada del desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, basado en la efectividad, transparencia y legalidad. Prestando oportuna y eficientemente servicios a los diferentes sectores de la comunidad, acorde a las necesidades de la ciudadanía, las exigencias del medio y el cumplimiento de la Constitución y las Leyes, fomentando el autocontrol y la autogestión, para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

Centrada en un sistema de gerencia participativa, garantizando la identificación y la prevención de las condiciones y factores que afectan la salud y seguridad de los servidores públicos, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado, el uso eficiente de los recursos y el compromiso para estar a la vanguardia en conocimientos, técnicas y metodologías que contribuyan al desarrollo de la competitividad y a la mejora continua del Sistema de Gestión y Control Sistema Integrado de Gestión y Control.

⁴ ALCALDIA DE BUCARAMANGA. Nuestra Alcaldía [en línea]. [citado 16 nov., 2017]. Disponible en internet en <http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/nuestra-alcaldia/>

5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Estructura organizacional



6. MARCO TEÓRICO

Desde la promulgación de la Ley 1801 de 2016 hemos encontrado algunos pronunciamientos de la Corte Constitucional como por ejemplo en la sentencia C-349 de 2017 en donde se ha analizado la constitucionalidad de algunos apartes de la norma que en concepto de los demandantes vulnera derechos fundamentales como el de no autoincriminarse y a la presunción de inocencia⁵.

En primer lugar, la Corporación advierte que, según la demanda, los cargos se dirigen contra el parágrafo 1º del artículo 223 del Código Nacional de Policía y Convivencia (CNPC), por cuanto ordena a la autoridad de policía que, ante la no comparecencia del presunto infractor a la audiencia del proceso verbal abreviado, tenga “como ciertos los hechos de la infracción policial”. Esto a su turno lo valoran los accionantes como una vulneración de los derechos de las personas a no autoincriminarse y a la presunción de inocencia (CP art 33 y 29). Ahora bien, la norma cuestionada dice precisamente que la no comparecencia del presunto infractor a la audiencia respectiva, implica que la autoridad “tendrá por ciertos los hechos que dieron lugar al comportamiento contrario a la convivencia”. La Corte no observa entonces que la acción pública se edifica sobre la base de una descripción objetiva del contenido legal censurado.

En segundo lugar, la Sala constata que los cargos son dos. Primero, al consagrar una presunción de veracidad sobre los hechos constitutivos de la infracción policiva, por no asistir a la audiencia respectiva, la norma censurada le impone al implicado una consecuencia incriminatoria derivada de su propia conducta omisiva, lo cual equivale a obligarlo a declarar contra sí mismo. Segundo, este efecto adverso constituye una interferencia sobre la presunción de inocencia, toda vez que supone

⁵ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia c-349 de 2017. Magistrado ponente Carlos Bernal Pulido. Bogotá, D.C., 25 de mayo, 2017.

que entonces las autoridades de policía ya podrán dar por cierta una parte esencial de la responsabilidad individual, como es la veracidad de los hechos que originan el procedimiento policivo. Como se aprecia, los argumentos de la demanda son claros pues su exposición es inteligible, son pertinentes por cuanto plantean una confrontación con principios constitucionales, y son específicos y suficientes ya que plantean cargos puntuales y respaldan sus aseveraciones con razones, de suerte que despiertan una sospecha razonable de inconstitucionalidad. Más allá de si los ciudadanos tienen razón en sus alegaciones, estas son aptas para provocar un debate de constitucionalidad y una decisión judicial sobre el fondo.

PROBLEMA JURÍDICO

¿Para un proceso policivo verbal de tipo abreviado, por infracción a las normas de convivencia, el legislador puede establecer que la no comparecencia injustificada del presunto infractor desencadene una presunción de veracidad sobre los hechos constitutivos de la contravención, en un marco constitucional que reconoce como derechos fundamentales de las personas el de no declarar contra sí mismas y el de ser consideradas inocentes mientras no se demuestre su responsabilidad (CP arts. 33 y 29)?

La Ley 1801 de 2016, '*Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia*' (en adelante CNPC), establece en su Libro Tercero, Título III, la regulación del '*Proceso Único de Policía*'. Los Capítulos II y III de ese Título, establecen a su turno las reglas aplicables a dos clases de procesos policivos. Por una parte, el Capítulo II contempla en su artículo 222 las normas pertinentes al *Proceso Verbal Inmediato*, que está a cargo del "*personal uniformado de la Policía Nacional, los comandantes de estación y subestación de Policía, y los comandantes del Centro de Atención Inmediata de Policía*". Por otra parte, el Capítulo III estatuye en su artículo 223 la regulación del *Proceso Verbal Abreviado* que es competencia de "*los Inspectores de Policía, los Alcaldes y las autoridades especiales de policía*". A este contexto procedimental pertenece el párrafo 1º demandado, y por tanto la

presunción de veracidad cuestionada, que consagra esta previsión legal, forma parte del proceso verbal abreviado adelantado por inspectores de policía, alcaldes y autoridades de policía. Es entonces relevante precisar⁶:

- (i) las fases relevantes del trámite,
- (ii) los presupuestos fácticos de activación y las consecuencias jurídicas imponibles,
- (iii) la naturaleza de la medida contemplada en el precepto cuestionado, y
- (iv) otras características relevantes para este proceso:

Fases relevantes del proceso verbal abreviado de policía. Se inicia con una “acción de policía” contra el presunto infractor, acción que puede ser instaurada por las “autoridades de Policía” o por “cualquier persona” que “tenga interés en la aplicación del régimen de policía” (CNPC arts. 215 y 223). Si las autoridades de policía conocen en flagrancia del comportamiento contrario a la convivencia, pueden dar inicio inmediato a la audiencia (ídem art 223-1). En cualquier otro caso, dentro de los cinco días siguientes de conocida la querrela respectiva, debe citar a audiencia al quejoso y al presunto infractor “mediante comunicación escrita, correo certificado, medio electrónico, medio de comunicación del que disponga, o por el medio más expedito o idóneo, donde se señale dicho comportamiento” (ídem art 223-2). La audiencia pública ha de realizarse “en el lugar de los hechos, en el despacho del inspector o de la autoridad especial de policía” (ídem art 223-3).

Las audiencias en el proceso verbal abreviado de policía tienen en general las siguientes fases y oportunidades:

- a) la autoridad debe darles al quejoso y al presunto infractor una oportunidad para exponer sus argumentos y pruebas,
- b) debe invitarlos a conciliar sus diferencias,

⁶ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia c-349 de 2017. Magistrado ponente Carlos Bernal Pulido. Bogotá, D.C., 25 de mayo, 2017.

- c) si solicitan la práctica de pruebas, y la autoridad las considera viables o necesarias, las decretará y practicará en los cinco días siguientes, lo cual también puede hacer de oficio, y en cualquier caso la audiencia se reanuda al día siguiente al vencimiento del término para la práctica de pruebas;
- d) terminada la etapa probatoria, la autoridad debe tomar la decisión respectiva, y fundarla en las normas y hechos conducentes demostrados;
- e) la decisión se notifica por estrados;
- f) contra la decisión proceden los recursos de reposición y, en subsidio, apelación, en este último caso si la resolución es de primera pero no si es de única instancia (ídem arts. 223, parágrafo 4);
- g) los recursos se deben solicitar, conceder y sustentar en la misma audiencia, el de reposición se ha de resolver en la misma audiencia, y el de apelación dentro de los ocho días siguientes;
- h) normalmente el recurso de apelación se concede en el efecto devolutivo, pero en *“asuntos relativos a infracciones urbanísticas, el recurso de apelación se concederá en el efecto suspensivo”* (ídem art 223-4);
- i) el recurso de apelación se resolverá de plano (ídem parágrafo 5);
- j) la decisión que contiene orden o medida correctiva de policía debe ser cumplida en los cinco días siguientes a que esté ejecutoriada, o podrá ejecutarse coactivamente si es posible (ídem art 223-5 y parágrafo 3);
- k) los intervinientes solo pueden presentar nulidades *“dentro de la audiencia”*, solicitud que se resolverá de plano y solo es susceptible de reposición;
- l) los impedimentos y recusaciones las resuelve el superior cuando lo hay, o el personero si se trata de alcaldes distritales, municipales o locales.

Otras características relevantes del proceso verbal abreviado. Dentro de estos trámites son medios de prueba de los hechos constitutivos de infracción policiva los informes de policía, los documentos, el testimonio, la entrevista, la inspección, el peritaje y los demás medios probatorios consagrados en el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012). Prevé asimismo que quien desacate, sustraiga u omita

el cumplimiento de las decisiones u órdenes de las autoridades de Policía, dictadas al final del proceso verbal, “*incurrirá en conducta punible de conformidad con la legislación penal*” (art 224). Dice que no habrá caducidad de la acción policiva cuando se trate de hechos de perturbación de bienes de uso público, bienes fiscales, zonas de reserva forestal, bienes de propiedad privada afectados al espacio público, bienes de las empresas de servicios públicos, o bienes declarados de utilidad pública o de interés social, cultural, arquitectónico o histórico, no existe caducidad de la acción policiva. Pero la medida correctiva caduca a los cinco años, contados a partir de la fecha en que quede en firme la decisión de policía que la imponga (art 226).

a. Cargo por supuesto desconocimiento del derecho fundamental a no autoincriminarse (CP art 33)

En cuanto corresponde al asunto *sub examine* se encuentra que el artículo 223 (parcial) del CNPC, al cual pertenece el párrafo acusado, prevé una consecuencia desfavorable para el presunto infractor que no comparezca a la audiencia del proceso verbal abreviado. El efecto es una presunción legal de veracidad en su contra, sobre los hechos constitutivos de la infracción a las normas de convivencia. Puede decirse entonces que el sujeto supuesto contraventor experimenta una carga procesal, pues el hecho de que injustificadamente omite asistir a la audiencia acarrea para él una consecuencia perjudicial. Pero de allí no se sigue que tal consecuencia implique para el sujeto involucrado la imposición de un auto incriminación, o le obligue a actuar inexorablemente en contra de sus propios intereses. Por consiguiente, la Corte no constata una violación del artículo 33 de la Carta.

b. Cargo por supuesto desconocimiento del derecho fundamental a la presunción de inocencia (CP art 29)

Lo relevante en este caso es definir si el proceso verbal abreviado puede, siquiera circunstancialmente, concluir con una sanción de policía. La respuesta es

afirmativa. Por ejemplo, el artículo 35 estatuye como un comportamiento que afecta las relaciones entre las personas y las autoridades, el acto de: “*irrespetar a las autoridades de policía*”, conducta cuya consecuencia es una “*multa general tipo 2*”.

En estos casos la medida cumple todas las condiciones para considerarse una sanción, pues se impone a quien realiza la acción de irrespeto a la autoridad de policía, puede ejecutarse incluso de forma coercitiva, supone una restricción o limitación de un interés o derecho pues implica un desembolso patrimonial, y sin perjuicio de sus fines preventivos –que suelen estar presentes en las sanciones- envuelve también un juicio de reproche contra el autor de la mencionada falta.

La Corte encuentra que tal como está formulada, la presunción de veracidad contenida en la norma del párrafo 1º del artículo 223 de la Ley 1801 de 2016, resulta contraria al ordenamiento constitucional por cuanto en tanto vulnera la garantía de presunción de inocencia, aplicable al ordenamiento correctivo sancionatorio de policía. Ello es así, en síntesis por los siguientes motivos:

- (i) La presunción de inocencia rige en el proceso policivo, en el cual se pueden imponer medidas sancionatorias;
- (ii) La configuración la presunción de veracidad de los hechos que la norma contempla invierte la carga de la prueba sobre un componente determinante de la ilicitud, por cuanto recae sobre los constitutivos de la infracción;
- (ii) Si bien la presunción es legal y las autoridades deben fallar con fundamento en las pruebas, lo cierto es que no se descarta que puedan basarse –incluso decisivamente- en la presunción de veracidad, ni garantiza que el presunto infractor pueda desvirtuar la veracidad de los hechos;
- (iv) La presunción no opera cuando el presunto infractor invoque fuerza mayor o caso fortuito, pero el trámite no contempla una etapa, término o plazo inequívocamente destinado a presentar la respectiva justificación, más aún cuando siguiendo la mera definición legal, esta categoría exceptiva implica el

- acaecimiento de eventos imprevisibles e irresistibles tales como naufragio, terremoto, inundaciones, apresamiento de enemigos, actos de autoridad;
- (v) La configuración del párrafo acusado, tampoco alguna otra disposición del CNPC, prevé el señalamiento de una nueva audiencia para el caso en el cual el presunto infractor logre demostrar el acaecimiento del evento de fuerza mayor o caso fortuito que imposibilitó su comparecencia a la audiencia inicialmente citada;
 - (vi) Si bien la decisión de fondo puede ser recurrida, en ocasiones solo procede la reposición y, en cualquier caso, los recursos se interponen en la audiencia, y el presunto infractor que no comparezca carece de oportunidad para recurrir;
 - (vii) En ese orden de ideas, el presunto infractor no tendría oportunidad alguna de hacer efectiva la garantía material al debido proceso, más aún si se encontraba en una situación de imposible comparecencia, con lo cual su declaratoria como contraventor tendría lugar de manera objetiva, posibilidad igualmente proscrita por el ordenamiento constitucional, incluso en los procedimientos de naturaleza policiva⁷.

Por lo tanto, la Corte declarará exequible el párrafo 1º del artículo 223 de la Ley 1801 de 2016, en el entendido que en caso de inasistencia a la audiencia, el procedimiento se suspenderá por un término máximo de tres (3) días, dentro de los cuales el presunto infractor deberá aportar prueba siquiera sumaria de una justa causa de inasistencia, la cual, de resultar admisible por la autoridad de policía, dará lugar a la programación de una nueva audiencia que será citada y desarrollada de conformidad con las reglas previstas en el artículo 223 del Código Nacional de Policía y de Convivencia.

Así mismo, en la sentencia 391 de 2017 en la cual el accionante considera que el aparte acusado: “artículo 150. Orden de policía. La orden de Policía es un mandato

⁷ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia c-349 de 2017. Magistrado ponente: Carlos Bernal Pulido. Bogotá, D.C., 25 de mayo, 2017.

claro, preciso y conciso dirigido en forma individual o de carácter general, escrito o verbal, emanado de la autoridad de Policía, para prevenir o superar comportamientos o hechos contrarios a la convivencia, o para restablecerla.

Las órdenes de Policía son de obligatorio cumplimiento. Las personas que las desobedezcan serán obligadas a cumplirlas a través, si es necesario, de los medios, medidas y procedimientos establecidos en este Código. Si la orden no fuere de inmediato cumplimiento, la autoridad conminará a la persona para que la cumpla en un plazo determinado, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. “debe declararse inexecutable por cuanto vulnera el artículo 29 de la Constitución en relación con el derecho a un debido proceso sin dilaciones injustificadas, al otorgar al funcionario público la potestad de fijar el plazo dentro del cual se debe cumplir la orden de policía, sin que la ley establezca un término para que la autoridad adopte tal decisión, que termina por infringir el principio de celeridad de las actuaciones, como pasa a exponer⁸:

Según la Corte Constitucional⁹:

Las razones de la demanda **son claras y ciertas** porque demuestran la confrontación entre el segmento impugnado y lo dispuesto en el artículo 29 superior sobre debido proceso administrativo, dado que éste podrá culminar con una orden de policía de obligatorio cumplimiento que requeriría de un periodo determinado para su ejecución. También son específicas porque permiten establecer la controversia entre el artículo 29 de la Carta y la indeterminación sobre el periodo para el cumplimiento de la orden, cargo principal formulado contra las expresiones censuradas; son pertinentes porque de ellas se puede establecer la controversia entre el artículo 29 superior y la ausencia de un término a imponer al contraventor,

⁸ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-391 de 2017. Magistrado ponente: Iván Humberto Escrucería Mayolo. Bogotá D. C., 15 de junio, 2017.

⁹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-391 de 2017. Magistrado ponente: Iván Humberto Escrucería Mayolo. Bogotá D. C., 15 de junio, 2017.

circunstancia que haría ilusoria la pretensión del quejoso. La pertinencia de los argumentos se demuestra mediante el cotejo planteado entre lo dispuesto en el artículo 29 de la Carta sobre debido proceso y la conveniencia jurídica de contar con periodo preciso para obligar el cumplimiento de la orden de policía y son suficientes porque generan duda sobre la exequibilidad de las expresiones demandadas, debido a que luego del respectivo trámite de policía la orden podría ser incumplida debido a la ausencia de un término preciso, con lo cual los derechos de la comunidad y, en especial los del quejoso, se harían ilusorios.

Se considera entonces que en el texto censurado, el legislador no consagró un término perentorio para el cumplimiento de la orden que debe imponerse dentro del proceso único de policía, se dejó sin certeza el momento en el cual ocurrirá la solución del asunto sometido a consideración del funcionario de policía, como es prevenir o superar comportamientos o hechos contrarios a la convivencia, o para restablecerla y que es el fin de la medida correctiva que se impone con la orden de policía, conforme señala esa Ley 1801 de 2.016.

PROBLEMA JURÍDICO

Determinar si el segmento demandado, mediante el cual el legislador confirió a la autoridad la potestad de determinar el periodo para el cumplimiento de la orden de policía cuando no sea de inmediato cumplimiento, resulta violatorio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Carta Política sobre debido proceso administrativo sin dilaciones injustificadas, ante la presunta transgresión de los principios de celeridad y eficacia aplicables a esta clase de trámite.

Análisis de las expresiones demandadas

En principio las órdenes de policía son de inmediato cumplimiento, podría decirse que esta característica hace parte de la naturaleza de las mismas ya que se trata de preservar las condiciones de convivencia al interior de la comunidad, facultado a las autoridades para intervenir en forma pronta y eficaz cuando, por ejemplo, ante

la inminencia de una avalancha o de un seísmo no existe posibilidad para tramitar un proceso administrativo sino el deber de actuar para poner a salvo la vida y la integridad de las personas.

En otros eventos, tales como los relacionados con la perturbación a la posesión, se requiere del trámite de un proceso policivo al cabo del cual será proferida la correspondiente orden de policía, la que, se presume, será de inmediato cumplimiento. Sin embargo, las vicisitudes de cada proceso llevaron al legislador a prever tres situaciones: (i) la orden de policía se cumple inmediatamente; (ii) en el proceso verbal abreviado se cumple en un término máximo de cinco (5) días; y (iii) cuando no sea posible cumplir la orden inmediatamente, la autoridad conminará a la persona para que la cumpla en un plazo determinado.

La Sala considera que el texto demandado cobra validez especialmente en eventos en los cuales, al cabo de un proceso verbal inmediato o de uno verbal abreviado, por diferentes causas relacionadas con las especiales circunstancias de cada caso, la orden resulte imposible de cumplir inmediatamente o dentro de los cinco (5) días mencionados en el numeral 5 del artículo 223. En hipótesis como ésta la norma demandada permite a la autoridad competente conminar a la persona para que “en un plazo determinado” cumpla con la obligación impuesta.

Así, por ejemplo, el cumplimiento de la orden puede resultar afectado por situaciones que comprometen espacios mayores de tiempo, dado que, en determinadas circunstancias, se ven restringidos los derechos de sujetos de especial protección constitucional, como ocurre durante las diligencias de desalojo de lugares donde habitan familias en condiciones tan precarias que muchas veces requieren ser reubicadas antes del cumplimiento de la orden.

En ejercicio de las potestades previstas en el artículo 150-1-2 de la Constitución Política, el Congreso de la República reguló los procesos verbal inmediato y verbal

abreviado, señalándole a cada uno trámite y términos especiales; al final de cada uno de estos procedimientos la autoridad podrá impartir una orden de policía que, según las circunstancias, deberá cumplirse inmediatamente (art. 222 del Código), o dentro de un plazo de 1 a 5 días (art. 223 del Código). Sin embargo, la Sala considera que el texto impugnado prevé eventos excepcionales en los cuales a pesar del estricto cumplimiento de las etapas previstas por el legislador, la orden de policía no puede ser cumplida inmediatamente debido a circunstancias de modo, tiempo o lugar que siendo propias y exclusivas de cada caso particular habilitan a la autoridad para conminar **“a la persona para que la cumpla en un plazo determinado”**.

El mismo Código Nacional de Policía y Convivencia establece unos parámetros que sujetan el accionar de las autoridades de policía. En efecto, las autoridades están sometidas al principio de legalidad, en esta medida les está vedado actuar al margen de los procedimientos prescritos en la ley, ya que todo exceso será sancionado; sin embargo, como ocurre en el asunto que se examina, el legislador prevé excepciones causadas en eventos insuperables que pueden ser de fuerza mayor o caso fortuito, en los cuales un término procesal podrá ampliarse razonablemente pero no arbitrariamente.

Así las cosas, toda decisión de la Administración debe estar fundada en motivos ciertos, demostrables, claros, razonables, explícitos y conducentes, al tiempo que debe observar los principios que orientan la función administrativa, entre ellos los de responsabilidad, transparencia, eficiencia y eficacia (C. Pol. art. 209). En concordancia con ésta disposición el artículo 213 del Código Nacional de Policía y Convivencia establece que son principios del procedimiento único de policía: la oralidad, la gratuidad, la inmediatez, la oportunidad, la celeridad, la eficacia, la transparencia y la buena fe.

Considera la Sala que la textura abierta de las expresiones demandadas se explica por **la presencia de un concepto jurídico indeterminado**, en virtud del cual la autoridad podrá conminar a la persona para que cumpla su orden dentro de un espacio temporal que será establecido teniendo en cuenta la naturaleza de la orden y las circunstancias del caso, ya que no es lo mismo disponer, por ejemplo, que la persona asista a un curso de capacitación que puede durar varios días, o que reconstruya una servidumbre de tránsito que implique planos, diseños y licencias de ingeniería o de arquitectura, orden que se cumpliría en un plazo más amplio.

La adecuada interpretación del segmento demandado está relacionada con la naturaleza del Código, su esencia preventiva en favor de la convivencia y el auspicio de condiciones para el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas. Esto explica que el artículo 4^o del mencionado estatuto, sobre la autonomía del acto y del procedimiento de policía, disponga¹⁰:

“ARTÍCULO 4o. AUTONOMÍA DEL ACTO Y DEL PROCEDIMIENTO DE POLICÍA. Las disposiciones de la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo no se aplicarán al acto de Policía ni a los procedimientos de Policía, **que por su misma naturaleza preventiva requieren decisiones de aplicación inmediata, eficaz, oportuna y diligente, para conservar el fin superior de la convivencia**, de conformidad con las normas vigentes y el artículo 2o de la Ley 1437 de 2011. Por su parte las disposiciones de la parte segunda de la Ley 1437 de 2011 se aplicarán a la decisión final de las autoridades de Policía en el proceso único de Policía, con excepción de aquellas de que trata el numeral 3 del artículo 105 de la ley en mención.” (Destaca la Sala).

La determinación del plazo tendrá en cuenta la denominada “lógica de lo razonable”, es decir, deberá la autoridad atender a las reglas de la experiencia y de lo que

¹⁰ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-391 de 2017. Magistrado ponente: Iván Humberto Escrucería Mayolo. Bogotá D. C., 15 de junio, 2017.

normalmente acontece en situaciones como la que debe resolver. En todo caso, el funcionario será responsable por conductas que atenten contra derechos fundamentales o desconozcan los principios de la función administrativa previstos en el artículo 209 superior, complementados por el artículo 8º del Código.

Por las razones expuestas anteriormente la Corte declarará exequibles las expresiones demandadas por considerar que el legislador actuó dentro del margen de las competencias establecidas para regular los procedimientos administrativos (C. Pol. art. 150-1-2), y con su actuación no desconoció las previsiones del artículo 29 superior, toda vez que ante la imposibilidad de fijar expresamente un término facultó de manera razonable a la autoridad para que, atendiendo a las circunstancias particulares de cada caso, asigne un espacio de tiempo, actividad que deberá llevarse a cabo con estricto acatamiento de los valores, principios y derechos constitucionales, especialmente los de proporcionalidad, razonabilidad y necesidad, mencionados por el artículo 8º del Código Nacional de Policía y Convivencia¹¹.

MARCO CONCEPTUAL

Algunos de los conceptos centrales son:

MULTA: Es la imposición del pago de una suma de dinero en moneda colombiana, cuya graduación depende del comportamiento realizado, según la cual varía el monto de la misma. Así mismo, la desobediencia, resistencia, desacato, o reiteración del comportamiento contrario a la convivencia, incrementará el valor de la multa, sin perjuicio de los intereses causados y el costo del cobro coactivo.

¹¹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-391 de 2017. Magistrado ponente: Iván Humberto Escruería Mayolo. Bogotá D. C., 15 de junio, 2017.

Las multas se tipifican en generales y especiales.

Las multas generales se clasifican de la siguiente manera:

MULTA TIPO 1: Cuatro (4) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv).

MULTA TIPO 2: Ocho (8) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv).

MULTA TIPO 3: Dieciseis (16) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv).

MULTA TIPO 4: Treinta y dos (32) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv).

Las multas especiales son de tres tipos:

1. Comportamientos de los organizadores de actividades que involucran aglomeraciones de público complejas
2. Infracción urbanística
3. Contaminación visual.

Parágrafo. Las multas serán consignadas en una cuenta que para el efecto dispongan las administraciones distritales y municipales y se destinarán a proyectos pedagógicos y de prevención en materia de seguridad así como al cumplimiento de aquellas medidas correctivas impuestas por las autoridades de policía cuando su materialización deba ser inmediata, sin perjuicio de las acciones que deban adelantarse contra el infractor, para el cobro de la misma. En todo caso, mínimo el sesenta por ciento (60%) del total recaudado en este fondo, deberá ser destinado a la cultura ciudadana, pedagogía y prevención en materia de seguridad.

Cuando los uniformados de la Policía Nacional tengan conocimiento de la ocurrencia de un comportamiento que admita la imposición de multa general, impondrán orden de comparendo al infractor, evidenciando el hecho.

Es deber de toda persona natural o jurídica, sin perjuicio de su condición económica y social, pagar las multas salvo que cumpla la medida a través de su participación

en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia de ser aplicable. A la persona que pague la multa durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del comparendo, se le disminuirá el valor de la multa en un cincuenta por ciento (50%), lo cual constituye un descuento por pronto pago.

A cambio del pago de la Multa General tipo 1 y 2 y dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del comparendo, la persona podrá solicitar a la autoridad de policía que se conmute la multa por la participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia.

Si la persona no está de acuerdo con la aplicación de la multa señalada en la orden de comparendo o con el cumplimiento de la medida de participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia, cuando este aplique, podrá presentarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes ante la autoridad competente para objetar la medida mediante el procedimiento establecido en este Código.

Una vez liquidadas y comunicadas, si las multas no fueren pagadas dentro del mes siguiente, el funcionario competente deberá reportar la existencia de la deuda al Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República y así mismo deberá reportar el pago de la deuda.

La administración distrital o municipal podrá reglamentar la imposición de la medida correctiva de participación en programa pedagógico para los comportamientos contrarios a la convivencia que admitan multa tipo 1 y 2, en reemplazo de la multa.

Parágrafo transitorio. Durante el primer año de vigencia de la presente ley, las personas a las que se les imponga una Multa General tipo 3 o 4 podrán obtener un descuento adicional al previsto por el pronto pago de la multa, en un porcentaje del veinticinco por ciento (25%) de su valor total, siempre y cuando soliciten a la

autoridad de policía competente que se les permita participar en programa o actividad pedagógica de convivencia, dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del comparendo.

Artículo 181. Multa especial. Las multas especiales se clasifican en tres tipos:

1. Comportamientos de los organizadores de actividades que involucren aglomeraciones de público complejas. Sin perjuicio de la acción penal y civil contractual y extracontractual, que se derive del incumplimiento a que haya lugar, se aplicará la medida de multa a los organizadores de actividades que involucren aglomeraciones de público complejas que incumplan lo dispuesto en este Código, en el Capítulo IV de la Ley 1493 de 2011, para el caso de espectáculos públicos de las artes escénicas, y/o en las condiciones previstas en el acto administrativo de autorización del evento, de la siguiente manera dependiendo del aforo:
 - a. Entre cien (100) y ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes cuando el aforo sea de hasta trescientas (300) personas;
 - b) Entre ciento cincuenta y uno (151) y doscientos cincuenta (250) salarios mínimos legales mensuales vigentes cuando el aforo sea de entre trescientas una (301) y seiscientas (600) personas;
 - c) Entre doscientos cincuenta y uno (251) y trescientos cincuenta (350) salarios mínimos legales mensuales vigentes cuando el aforo sea entre seiscientas una (601) y cinco mil personas.
 - d) Entre quinientos (500) y ochocientos (800) salarios mínimos legales mensuales vigentes cuando el aforo sea superior a cinco mil (5.000) personas.

Contaminación visual: Multa por un valor de uno y medio (1.1/2) a cuarenta (40)

Artículo 182. Consecuencias por mora en el pago de multas. El no pago de la multa dentro del primer mes dará lugar al cobro de intereses equivalentes al interés moratorio tributario vigente. Así mismo se reportará el Registro Nacional de Medidas Correctivas, el cual será consultado por las entidades públicas, de conformidad con las normas vigentes. Si transcurridos noventa días desde la imposición de la multa sin que esta hubiera sido pagada se procederá al cobro coactivo, incluyendo sus intereses por mora y costos del cobro coactivo.

Artículo 183. Consecuencias por el no pago de multas. Si transcurridos seis meses desde la fecha de imposición de la multa, esta no ha sido pagada con sus debidos intereses, hasta tanto no se ponga al día, la persona no podrá¹²:

1. Obtener o renovar permiso de tenencia o porte de armas.
2. Ser nombrado o ascendido en cargo público.
3. Ingresar a las escuelas de formación de la Fuerza Pública.
4. Contratar o renovar contrato con cualquier entidad del Estado.
5. Obtener o renovar el registro mercantil en las cámaras de comercio.

Las autoridades responsables de adelantar los trámites establecidos en el presente artículo deberán verificar que la persona que solicita el trámite se encuentra al día en el pago de las multas establecidas en el presente Código. Los servidores públicos que omitan esta verificación incurrirán en falta grave y a los que no ostenten esta calidad se les aplicará la multa tipo 4.

¹² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1801 (29, julio de 2016). Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia. Diario oficial. Bogota D.C. 2016. No. 49949.

QUERRELLA: acto procesal consistente en una declaración de voluntad dirigida al órgano policivo competente, por la que el sujeto de la misma, además de poner en conocimiento de aquellos hechos ejercita la acción policiva.

NOTIFICACIÓN: Es la acción y efecto de notificar. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

AVOCAR: Acto jurídico mediante el cual un funcionario público investido de jurisdicción y competencia mediante un auto asume el conocimiento.

RECURSOS: son los mecanismos de defensa que tienen las partes para controvertir las providencias emitidas dentro de los procesos.

FUNCIÓN DE POLICIA: Facultad de hacer cumplir las disposiciones dictadas en ejercicio del poder de policía, mediante la expedición de reglamentos generales y de acciones apropiadas para garantizar la convivencia. Esta función se cumple por medio de órdenes de policía.

CONMUTAR: cambiar una cosa por otra”, “sustituir penas o castigos impuestos por otros menos graves”; “sustituir obligaciones o trabajos compensándolos con otros más leves”.

INFRACTOR: Que infringe una norma, una ley o una disposición.

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

7.1 CRONOGRAMA

Tabla 1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD / OBJETIVO ESPECÍFICO	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4					MES 5
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL
	SEMANAS DE CADA MES																	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1
1. Realizar un diagnóstico de las principales falencias que se presentan en los procesos de atención a usuarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga, los cuales producen incremento de la congestión en tal entidad.																		
2. Realizar un informe de las sugerencias dadas por usuarios y funcionarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga, para el mejoramiento de los procesos que presentan falencias y formular proposiciones adicionales en la materia desde el punto de vista jurídico.																		
3. Crear modelo de ruta de atención que pueda ser implementado por los usuarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga para tener más claridad respecto al trámite de las solicitudes y procedimientos jurídicos de competencia de tal entidad.																		
4. Acompañar el proceso de socialización de la ruta de atención diseñada, entre los funcionarios de la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga y los usuarios de la misma.																		

7.2 DIAGNÓSTICO DE LAS PRINCIPALES FALENCIAS QUE SE PRESENTAN EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA, LOS CUALES PRODUCEN INCREMENTO DE LA CONGESTIÓN EN TAL ENTIDAD.

A continuación se exponen actividades desarrolladas en el primer periodo mensual, establecidas en el cronograma de desarrollo de la práctica jurídica empresarial.

Inicialmente se identificaron las funciones que deben cumplir los Inspectores de Policía actualmente y las que dejaron de ser de su competencia con la Implantación del Nuevo Código de Policía y Convivencia.

La principal base normativa para el desarrollo de la problemática de congestión que actualmente enfrenta la Inspección de Policía es la Ley 1801 de 2016 y los cambios que esta norma produjo.

Artículo 206. Atribuciones de los inspectores de Policía rurales, urbanos y corregidores¹³: Les corresponde la aplicación de las siguientes medidas:

1. Conciliar para la solución de conflictos de convivencia, cuando sea procedente.
2. Conocer de los comportamientos contrarios a la convivencia en materia de seguridad, tranquilidad, ambiente y recursos naturales, derecho de reunión, protección a los bienes y privacidad, actividad económica, urbanismo, espacio público y libertad de circulación.
3. Ejecutar la orden de restitución, en casos de tierras comunales.
4. Las demás que le señalen la Constitución, la ley, las ordenanzas y los acuerdos.
5. Conocer, en única instancia, de la aplicación de las siguientes medidas correctivas:

¹³ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1801 (29, julio de 2016). Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia. Diario oficial. Bogota D.C. 2016. No. 49949.

- a. Reparación de daños materiales de muebles o inmuebles.
- b. Expulsión de domicilio.
- c. Prohibición de ingreso a actividad que involucra aglomeraciones de público complejas o no complejas.
- d. Decomiso.

6. Conocer en primera instancia de la aplicación de las siguientes medidas correctivas:

- a. Suspensión de construcción o demolición.
- b. Demolición de obra.
- c. Construcción, cerramiento, reparación o mantenimiento de inmueble.
- d. Reparación de daños materiales por perturbación a la posesión y tenencia de inmuebles.
- e. Restitución y protección de bienes inmuebles, diferentes a los descritos en el numeral 17 del artículo 205.
- f. Restablecimiento del derecho de servidumbre y reparación de daños materiales.
- g. Remoción de bienes, en las infracciones urbanísticas.
- h. Multas.
- i. Suspensión definitiva de actividad.

Parágrafo 1°. Los inspectores de Policía no ejercerán funciones ni realizarán diligencias jurisdiccionales por comisión de los jueces, de acuerdo con las normas especiales sobre la materia.

Parágrafo 2. Cada alcaldía tendrá el número de inspectores de Policía que el Alcalde considere necesario, para una rápida y cumplida prestación de la función de Policía en el municipio.

Habrá inspecciones de Policía permanentes durante veinticuatro (24) horas en las ciudades capitales de departamento, en los distritos, y en los municipios que tengan una población superior a los cien mil habitantes.

Posteriormente mediante una observación directa, se reconocieron las principales causas de la Congestión que actualmente enfrenta la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga.

En el mes de febrero de 2017, el Alcalde de Bucaramanga y cumpliendo con la normativa, implementó el Servicio de Carácter Permanente de la Inspección de Policía nombrando en provisionalidad a 4 Inspectores de Policía de Categoría Urbana. Cada uno de ellos cumple turnos de 12 horas y cuenta con el respaldo de un asistente que no tiene la formación jurídica necesaria y una secretaria que cumple horario de oficina de lunes a viernes y quien se supone debería orientar a todas las personas que acuden a la Inspección en cuanto al proceso que deben seguir y al esclarecimiento de sus dudas respecto a los asuntos que all  se atienden.

Respecto a las funciones de asesoría jurídica, la Inspección de Policía carece del personal asistencial idóneo por lo que la aglomeración de personas en la Inspección radica principalmente en la desinformación y en la percepción errada de que actualmente se siguen resolviendo all  las situaciones que se atendían antes de la implementación de la Ley 1801 de 2016¹⁴.

Los usuarios de la Inspección Permanente de Policía son todos los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga exceptuando a la localidad del norte, lo que significa que un Inspector en su turno de 12 horas debe recibir todos los comparendos impuestos no solo el día anterior sino también los del mismo día de su turno en las Estaciones de Norte, Sur y Centro de la Ciudad. El Inspector de

¹⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1801 (29, julio de 2016). Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia. Diario oficial. Bogota D.C. 2016. No. 49949.

Policía es la Autoridad encargada de resolver la Segunda Instancia en el Proceso inmediato que inicia el personal uniformado de la Policía Nacional y los Comandantes de la Estación y la Subestación de Policía; así mismo, tiene la facultad de resolver los procesos de primera instancia, abreviados y los procesos de seguridad, protección y convivencia.

Por consiguiente, al implementarse la Inspección de Carácter Permanente debió capacitarse al personal no solo con las funciones que se otorgaban a los inspectores sino también en las situaciones que ya no se atendería.

De esta manera, atendiendo las quejas de los ciudadanos y el represamiento de multas por fijar, se busca el acompañamiento jurídico del estudiante de Derecho para que se integre un equipo de trabajo interno, junto con uno de los Inspectores de Policía y su asistente, buscando principalmente que pueda implementar dentro de la Inspección un eficiente canal de comunicación que permita orientar a los usuarios acerca de las situaciones que se atienden allí, de los términos que tiene para acudir ante dicha autoridad o la entidad a la que deben dirigirse para la solución de conflictos que antes eran mediados por el Inspector de Policía.

En razón a lo anterior, se pudo concluir que la entidad en donde se lleva a cabo la práctica social, esto es, la Inspección Permanente de Policía del Municipio de Bucaramanga, actualmente tiene una atención deficiente para con las personas que acuden allí en razón de las funciones que le fueron otorgadas por la Ley 1801 de 2016 a los Inspectores de Policía; dicha carencia en atención no solo a las instalaciones algo deterioradas y reducidas sino principalmente al desconocimiento de la norma por parte del personal asistencial.

Como primer paso para el cumplimiento de lo planteado, la Subsecretaria del Interior designó al Inspector con el que se iba a trabajar; una vez se estableció el contacto, se dispuso aproximadamente de 5 turnos completos únicamente observando las

actividades que realizaba el inspector, las situaciones más recurrentes y las consultas más reiterativas.

7.3 DIAGNÓSTICO DE LAS CONSECUENCIAS QUE PUEDE GENERAR EL REPRESAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA.

Es evidente que debido al represamiento de procesos se han dejado de fijar multas que pasados los 90 días desde que se impuso la sanción o de que se haya asistido a audiencia pública en la que solicitan la conmutación de la totalidad de la deuda para multas 1 y 2 o el 25% de las multas 3 y 4 solo por el año 2017 deben remitirse a la Administración Municipal para que se realice un cobro coactivo que a partir de ese momento generan intereses de mora y acarrear un reporte en la vida crediticia del deudor.

7.4 FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES RESPECTO A LAS FALENCIAS DETECTADAS EN LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA

En principio se realizó una actividad diagnóstica en busca de obtener un análisis veraz de la situación actual de la Inspección Permanente de Policía, respecto a la congestión de procedimientos pendientes y a la muy ineficiente atención de los usuarios. Tal actividad fue:

- **Observación de las actividades que realiza el Inspector designado.**

Realizando dicha actividad, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ La ley 1801 de 2016 cambio radicalmente las funciones de los Inspectores de Policía y aun cuando se intentó socializar la norma y darle un tiempo de transición, dichos esfuerzos fueron infructuosos toda vez que a los ciudadanos del común no solo les toma por sorpresa la imposición del comparendo, sino

que además de desconocer los comportamientos que son sancionables, también ignoran el procedimiento que deben seguir una vez son acreedores a una multa.

En razón a lo anterior, se puede deducir que en la actualidad, los usuarios al saber exclusivamente que deben dirigirse a la Inspección de Policía, esperan al llegar allí, recibir un trato cordial, además de una adecuada información respecto a los trámites que sí se diligencian ahí o en caso contrario la orientación hacia el lugar o entidad al que deben dirigirse.

- ✓ La Administración Municipal, al crear la Inspección de carácter permanente debió capacitar a los empleados respecto de los procedimientos que de ahora en adelante se atenderían allí y a la vez adecuar las instalaciones con una debida señalización que permita no solo orientarse sino también tener claridad de si están en el lugar correcto para la solución de su necesidad sin tener que esperar largas horas para que sea el inspector quien les informe que determinadas situaciones ya no son de su competencia.
- ✓ Al momento de la ejecución de la práctica, se evidencia que la situación de la Inspección se agudiza además porque solo uno de los cuatro inspectores conoce bien la norma y resuelve los recursos de apelación invocados por los presuntos infractores, percibiéndose que en algunos turnos voluntariamente se dilata la atención de los usuarios con el fin de que sea el Inspector del próximo turno quien deba ocuparse de su caso en particular.

Lo anterior, aunado a la pésima información suministrada por la persona que está en recepción hace que se acumulen muchas personas inoficiosamente a la espera de una cita con el inspector, quien en la mayoría de los casos debe invertir su tiempo en la proyección de oficios que remiten los casos generalmente a la Estación de Policía del sector donde ocurrieron los hechos que generaron conflicto entre dos

personas; documentos que deberían tener la capacidad de elaborar los asistentes de cada turno.

Finalmente se denota además que la jornada extenuante de 12 horas hace que muchas veces el trato hacia los usuarios no sea el mejor o que por el afán de salir, dejen a las personas que llevan incluso 4 horas esperando para solo hacer una consulta y que deban seguir ahí por más tiempo, incluso hasta llegada la noche esperando a que el Inspector que llega de turno se ponga al tanto de su situación y decida atenderlo. Esto sin contar con la carencia de un digiturno y/o medio idóneo para el estricto cumplimiento de la lista en la que cada usuario sin ninguna guía debe registrarse y que se agudiza además teniendo en cuenta que la persona encargada de contestar el teléfono casi nunca lo hace y no le proporciona una atención preferente a las personas de especial protección como adultos mayores o mujeres embarazadas.

Resulta importante puntualizar que para el momento en que se dio inicio a la práctica, eran muchas las quejas presentadas en la Subsecretaría del Interior por el mal servicio en la Inspección Permanente de Policía; además el Inspector asignado tenía para la fecha pendientes más de 1.000 multas por fijar; tarea que debió alternarse con la atención a usuarios y la celebración de Audiencias Públicas.

8. INFORME DE LAS SUGERENCIAS DADAS POR USUARIOS DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA Y FUNCIONARIOS DE LA MISMA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS QUE PRESENTAN FALENCIAS, Y FORMULACIÓN DE PROPOSICIONES ADICIONALES EN LA MATERIA DESDE EL PUNTO DE VISTA JURÍDICO.

Por parte del Inspector designado fueron señaladas las siguientes falencias según su criterio y sobre las cuales el estudiante en la práctica jurídica realizó un diagnóstico específico de todas esas situaciones.

- Sus compañeros de trabajo evitan resolver los recursos de apelación por lo que intencionalmente evitan atender a los usuarios y los hacen esperar toda la tarde hasta que llegue el cambio de turno.
- La falta de capacitación de la secretaria de la entidad dificulta una eficiente atención y a la vez que represa a muchos usuarios quienes esperan ser atendidos por él para resolver situaciones que ya no son de su competencia.
- La desinformación de los agentes de policía quienes remiten situaciones que no son competencia de los Inspectores o que no obedecen al factor competencia.
- El exceso de audiencias que debe celebrar cada inspector en su turno para la conmutación de los comparendos, no le permite fijar las multas que por haber pasado 3 meses sin que hayan sido canceladas deben enviarse a cobros fiscales al municipio de Bucaramanga.
- La proyección de oficios, dirigidos generalmente a la Estación de Policía, nadie más que él realiza y largos relatos de quienes buscan una mediación le quitan mucho tiempo.

8.1 INSTALACIÓN DE UN BUZÓN DE SUGERENCIAS EN LA ENTIDAD.

Con base en el diagnóstico realizado en principio, descrito en el primer informe de actividades de práctica y teniendo en cuenta las afirmaciones del Inspector, se procedió a solicitar permiso ante la Subsecretaria del Interior para instalar un buzón de sugerencias.

Una vez instalado el buzón de sugerencias y luego de dos semanas se pudo evidenciar que las quejas más recurrentes tenían que ver con la mala atención y desinformación recibida en la recepción de la entidad, así mismo se pudo definir que resulta necesario tener una adecuada señalización y/o material que permita conocer autónomamente los asuntos que son atendidos por los Inspectores de Policía. Con mayor recurrencia se encontró como queja el excesivo tiempo que todos los usuarios deben esperar para ser atendidos por el mismo inspector de turno.

Otra irregularidad manifestada, tuvo que ver con la carencia de un digiturno que permita hacer respetar el orden de llegada de los usuarios y su posterior atención.

8.2 CONCLUSIONES PARCIALES Y SUGERENCIAS RESPECTO A LOS HALLAZGOS DETECTADOS Y DE LAS APRECIACIONES DEL INSPECTOR Y DE LOS USUARIOS

- Durante la inmersión realizada en la Inspección e involucrándose en la cotidianidad del lugar, es evidente que existe una falla principalmente humana; la secretaria, quien es la encargada de la recepción es antipática y grosera, no contesta el teléfono y no sabe qué procedimientos se realizan en la Inspección.
- Los usuarios que van a solicitar audiencia pública que les permita conmutar el valor del comparendo impuesto por la Policía Nacional, desconocen el procedimiento que deben seguir y al no saber si quiera cómo ubicar su

comparendo en la carpeta correspondiente, le hacen perder tiempo al Inspector quien debe dejar de hacer su trabajo para ayudarles a solucionar dicho inconveniente.

- Los usuarios que requieren tan solo entregar los certificados de asistencia a la actividad pedagógica, deben esperar a que por orden de lista de ingreso el Inspector les reciba el documento que en mi opinión es algo tan breve que podría requerir una fila especial y preferente.
- Los usuarios, por desconocimiento de la norma, visitan con frecuencia la Inspección para manifestar su inconformismo respecto de la conducta de algunos uniformados a la hora de imponer los comparendos, ignorando que deben dirigirse es a la Oficina de Control Interno de la Estación de Policía a la que está adscrito el agente.
- El principal motivo por el que acuden personas a la Inspección de Policía, es sin duda alguna la búsqueda de protección contra presuntos agresores y/o personas con las que han tenido conflictos personales y desean “caucionar” sin saber que con el nuevo código de policía lo primero que debe hacerse es una mediación policial que de incumplirse acarreará comparendos y que es un trámite que se adelanta exclusivamente ante el Subintendente designado para esas situaciones y adscrito a la estación donde se han presentado los sucesos.
- No todas las conductas descritas en la Ley 1801 acarrearán sanciones económicas, sino que por el contrario son las mismas estaciones de policía las encargadas de imponer actividades pedagógicas a los infractores. Pero son los mismos agentes quienes desconociendo la ley remiten equivocada e inoficiosamente a la gente a la inspección lo cual agudiza la congestión.
- La apatía de algunos Inspectores para resolver recursos de apelación, se ve reflejada en la negligencia a la hora de atender a los usuarios que han solicitado el recurso y lo que es peor que deben quedarse a esperar el inspector del turno siguiente para que sea él quien lo resuelva.

- La falta de una adecuada señalización y/o guía práctica que los usuarios puedan consultar hace que pierdan tiempo esperando a que el Inspector les indique si los puede atender o no.

9. CREACIÓN DE LOS MODELOS DE RUTA DE ATENCIÓN QUE PUEDAN SER USADO POR LOS FUNCIONARIOS Y USUARIOS DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA PARA TENER MÁS CLARIDAD RESPECTO AL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS DE COMPETENCIA DE TAL ENTIDAD

De acuerdo a las recomendaciones entregadas por el Inspector de lo Policía, a los resultados obtenidos como producto de la observación detallada que se realizó en la entidad y teniendo en cuenta lo sugerido por los usuarios y las conclusiones contenidas en el primero y segundo informe de la presente práctica jurídica, se procedió a determinar que las acciones a tomar dentro de la Inspección Permanente de Policía, ya sea creación de documentos, modificación de los existentes o elaboración de un mapa de procesos que pueda ser utilizado por funcionarios y usuarios de la Inspección de Policía son las siguientes:

- ✓ Diseño de dos mapas de procesos que permitan orientar a los usuarios y funcionarios de la Inspección respecto de los procedimientos que allí se atienden.

9.1 REALIZACIÓN DE LA CREACIÓN DE LOS MAPAS DE PROCESOS QUE ORIENTAN LOS PROCEDIMIENTOS POLICIVOS ADELANTADOS EN LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA Y LOS DEMÁS PROCEDIMIENTOS QUE SE ADELANTAN ALLÍ.

Figura 2. Mapa de Procesos de los Procedimientos Policivos Implementados por La Ley 1801 de 2016

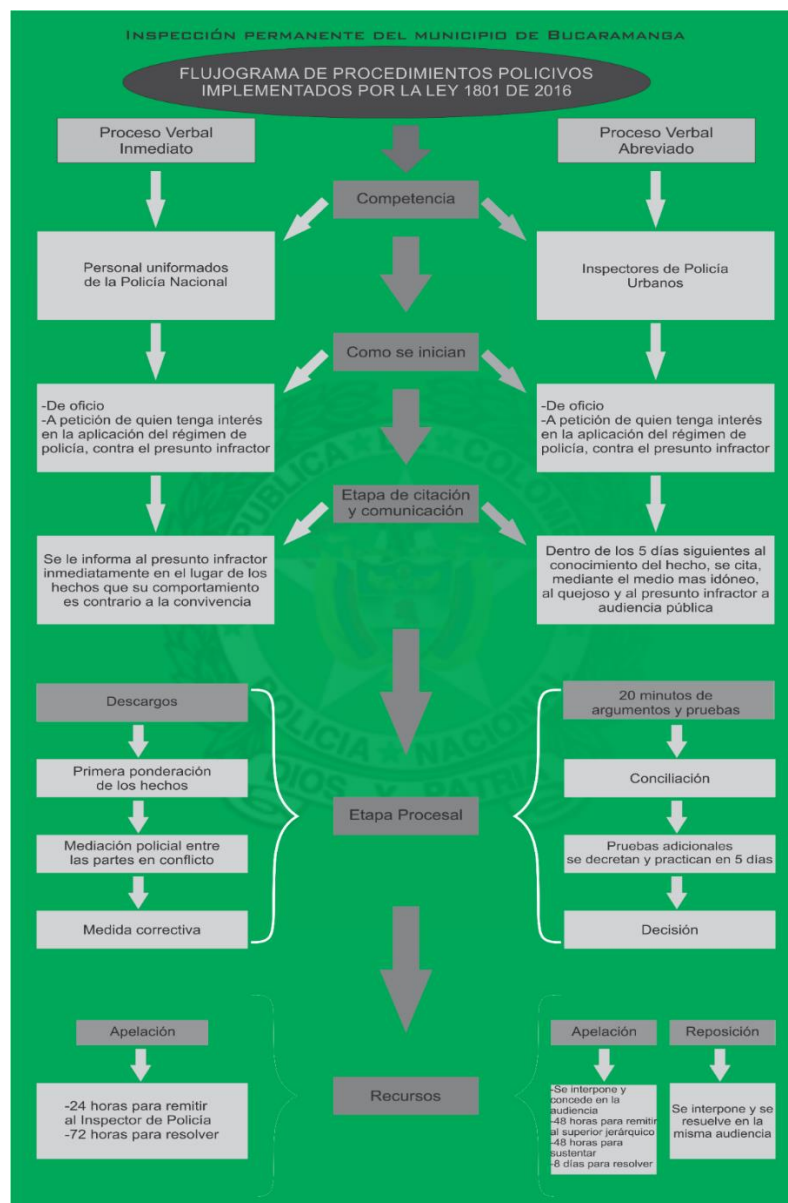
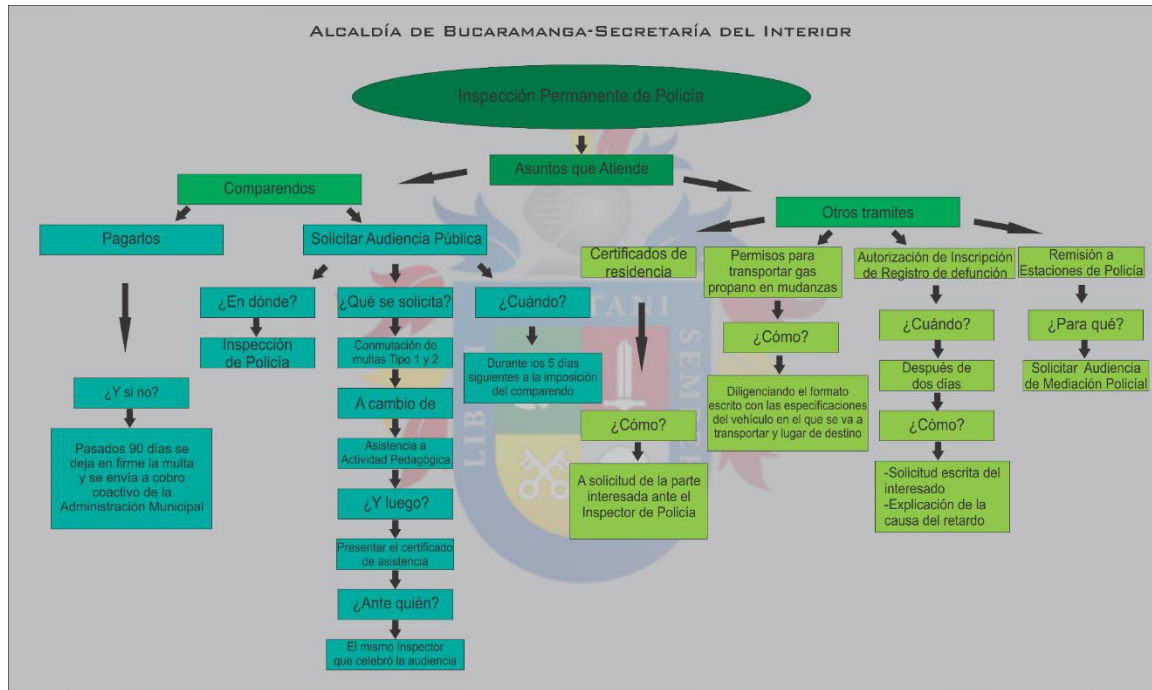


Figura 3. Flujograma del procedimiento que se hace con los comparendos y demás asuntos que atiende la inspección permanente de policía.



Fuente: Circular N 052 de la Secretaría del Interior de Bucaramanga, Decreto 1536 de 1989 y Decreto 1260 de 1.970

9.2 FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES PARCIALES RESPECTO AL DISEÑO DE LOS MAPAS DE PROCESOS DISEÑADOS PARA FUNCIONARIOS Y USUARIOS DE LA INSPECCIÓN DE POLICÍA.

Respecto a las actividades llevadas a cabo en la presente etapa de la práctica empresarial se puede concluir lo siguiente:

- ✓ Se pudo evidenciar que era muy enriquecedora la socialización de la guía práctica diseñada que orientara a los usuarios respecto a otros trámites además de la conmutación de comparendos que se adelantan en la Inspección Permanente de Policía.

- ✓ Se comprobó la necesidad de enseñarle a los usuarios como buscar los comparendos en la carpeta correspondiente, revisando primero el día de la imposición del comparendo y la tabla de turno de los Inspectores.
- ✓ Se identificó la carencia del apoyo técnico de un judicante que pudiera proyectar los oficios que remiten a muchos usuarios a otras autoridades generalmente de policía.
- ✓ Se reconoció la pretensión de los usuarios de que se mejorará la atención deficiente que recibían en la Inspección Permanente de Policía.
- ✓ Es urgente promover un adecuado canal de comunicación entre los usuarios de la Inspección y la funcionaria encargada de recepcionar sus solicitudes. Relación que debe basarse en el respeto y la eficiencia.

10. ACOMPAÑAMIENTO AL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN DISEÑADA ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA DE BUCARAMANGA Y LOS USUARIOS DE LA MISMA.

Como objetivo final del desarrollo de la práctica jurídica social se planteó brindar el acompañamiento a la Inspección Permanente de Policía en el proceso de socialización de los procedimientos que se implementaron con la Ley 1801 de 2016. Se decidió que la forma idónea de cumplir con tal objetivo era la realización de un mapa de procesos impreso, que contuviera los principales procedimientos y trámites para procurar la descongestión de la entidad. Las principales razones que se tuvieron en cuenta para el desarrollo del mapa de procesos fueron:

- ✓ Se decidió profundizar en la problemática actual de la Inspección de Policía desde una perspectiva real y basada principalmente en las percepciones tanto de los funcionarios como de los usuarios, ya que el mapa de procesos está dirigido principalmente a los usuarios y personal de apoyo administrativo. Por esta misma razón, el contenido del mapa de procesos se concentró en aspectos prácticos, tales como las competencias de los Inspectores, las instancias en las que resuelven controversias y los procedimientos que se deben seguir una vez impuesto el comparendo.
- ✓ Se dispuso realizar un documento escrito en lugar de otras opciones de socialización tales como las charlas, teniendo en cuenta que el documento tiene durabilidad en el tiempo y por ello, este podrá ser consultado con posterioridad por el personal vinculado a la Inspección Permanente de Policía o el que se llegare a vincular en el futuro.

El objetivo de los mapas de procesos es eminentemente práctico, pues contiene información expresa sobre las acciones que se espera realice el inspector.

Al contar con la versión final de los mapas de procesos (la cual se expuso en el capítulo anterior), se hizo entrega al tutor de la empresa, de un modelo físico de los mismos, así como la versión digital para su consulta y reimpresión posterior. El objetivo principal es que tal material sea distribuido entre todos los trabajadores actuales de la Inspección y que de la misma forma, tal documento se convierta en una fuente de consulta en los casos en que existan inquietudes o controversias respecto de los procedimientos ya sea entre los Inspectores o usuarios de la Entidad.

11. RECOMENDACIONES A LA INSPECCIÓN PERMANENTE DE POLICÍA

Con el conocimiento adquirido durante el tiempo de desarrollo de la práctica jurídica social, tanto de la normatividad vigente como de los retos que enfrenta la Inspección Permanente de Policía, en cuanto a la demanda de usuarios y con ello el represamiento de procedimientos pendientes, se pueden formular las siguientes recomendaciones:

- Es pertinente que los Inspectores Urbanos soliciten ante la Secretaría del Interior aprobar la designación de más Inspectores, el apoyo de un judicante de derecho y la idónea capacitación del personal de apoyo con el que cuenta la entidad.
- Adoptar un sistema de calidad., especialmente en la atención ofrecida a los usuarios. A través del afianzamiento de la cultura del respeto y comunicación asertiva, se hará mucho más ágil la atención, lo que facilitará el cumplimiento pleno de la Política de Calidad de la Administración Municipal.
- El acompañamiento continuo de un judicante en la Inspección Permanente de Policía o en su defecto continuar con la vinculación de estudiantes en práctica jurídica, teniendo en cuenta que existen necesidades reales de asesoramiento jurídico en el día a día de la entidad; tal como se evidenció con el presente proyecto que conllevó a la creación de un mapa de procesos que permita reconocer de manera práctica los procedimientos que se adelantan allí. El acompañamiento del profesional del derecho podrá dar continuidad a las acciones necesarias para lograr la descongestión de trámites represados y principalmente la fijación de multas que deben enviarse a cobros coactivos de la Administración Municipal.

12. CONCLUSIONES

Durante el período final de la práctica se pudo evidenciar el mejoramiento en la atención prestada en la Inspección Permanente de Policía; por otra parte cabe resaltar que se intentó aumentar el número de audiencias públicas celebradas en cada turno y agilizar la proyección de oficios que remiten los usuarios a otras dependencias. Algunas de las principales conclusiones a las que se puede llegar al finalizar el periodo de práctica son:

- Al implementar un nuevo Código de Policía, legislar acerca de la creación de Inspecciones de Policía de carácter permanente, sancionar innumerables conductas con multas económicas y delegar la función jurisdiccional de conmutar algunas de esas gravas a los Inspectores de Policía de categoría urbana, no se previó el caos administrativo que dicho evento podría ocasionar si no se tomaban medidas pedagógicas que permitieran conocer la norma inicialmente por parte de los funcionarios de las Inspecciones de Policía.
- En razón a lo anterior, reviste importancia el trabajo de diagnóstico realizado en principio, a través del cual se alcanzó el cumplimiento del primer objetivo específico planteado, pues se pusieron en evidencia las principales falencias de la Inspección Permanente de Policía del Municipio de Bucaramanga respecto a las funciones atribuidas a los inspectores en la Ley 1801 de 2016 y de la misma forma se hicieron claras las consecuencias que ha venido desatando la congestión de trámites y la demora en la fijación de multas y en la eficiente notificación de los presuntos infractores que aún habiendo comparecido a audiencia pública nunca allegaron la certificación de haber asistido a la actividad pedagógica.
- Se evidenció además que para el caso particular de Bucaramanga la Secretaria del Interior falló al designar el número de Inspectores que conformarían la Inspección permanente.

- Se pudo comprobar que fue escasa y deficiente la socialización de la Ley 1801 de 2016 y el tiempo de transición que se dio con la imposición de comparendos solamente pedagógicos siempre que a la fecha los ciudadanos y los agentes de policía siguen sin conocer bien las conductas que la norma contempla contrarias a la convivencia, las sanciones que acarrearán y el procedimiento que deben seguir una vez se ha impuesto el comparendo.
- Se denota de manera muy alarmante el exceso de autoridad por parte de los miembros de la Policía Nacional y el mal uso que estos funcionarios hacen de las comparenderas.
- A través de la realización y entrega de los **“Mapas de procesos de los procesos policiales y demás trámites adelantados en la Inspección Permanente de Policía”** (Anexo A), se facilitó a la entidad el asunto de socialización de los procesos que son competencia de los Inspectores y los que dejaron de serlo; acción que se implementa con sus principales colaboradores, es decir los funcionarios y usuarios.
- La producción de un esquema escrito fue identificada como la opción más idónea y eficaz para implementar el proceso de socialización, teniendo en cuenta que tal documento puede ser consultado con posterioridad cuantas veces sea necesario, e incluso puede ser de utilidad para funcionarios que se vinculen a la Inspección Permanente en el futuro.
- Finalmente, se puede afirmar que la entidad presenta una debilidad institucional manifestada en la situación caótica que se evidencia en la cotidianidad y que las actividades desarrolladas en la práctica jurídica social ofrecieron un acompañamiento jurídico integral a la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga, dentro de su proceso de optimizar el número de usuarios que se atienden diariamente de manera eficaz, con calidad humana y obedeciendo a las directrices de la actual normatividad.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDIA DE BUCARAMANGA. Circular No. 052 de la Secretaría del Interior.

ALCALDIA DE BUCARAMANGA. Decreto 006 de 2017. Por la cual se crea la Inspección Permanente de Policía de Bucaramanga.

ALCALDIA DE BUCARAMANGA. Nuestra Alcaldía [en línea]. [citado 16 nov., 2017]. Disponible en internet en <http://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/nuestra-alcaldia/>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1801 (29, julio de 2016). Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia. Diario oficial. Bogotá D.C. 2016. No. 49949.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia c-349 de 2017. Magistrado ponente Carlos Bernal Pulido. Bogotá, D.C., 25 de mayo, 2017.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-391 de 2017. Magistrado ponente: Iván Humberto Escruería Mayolo. Bogotá D. C., 15 de junio, 2017.

COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 1260 de 1970 (Julio 27 de 1970). Por el cual se expide el Estatuto del Registro del Estado Civil de las personas. Diario oficial. Bogotá D.C. No 33118.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 1536 (julio 13 de 1989). Por el cual se modifica el artículo 75 del Decreto Ley 1260 de 1970. Diario oficial. Bogotá D.C. No 38897