	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 1 de 7</b>

26.

**FECHA** miércoles, 30 de mayo de 2018

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad


<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Extensión Facatativá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Trabajo De Grado
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
CHACÓN GÓMEZ	SANDRA VIVIANA	1070782020

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 7</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
ZIPASUCA QUEMBA	FRANCISCO JAVIER

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
APOYO A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE FACATATIVÁ

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)


<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

<b>AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
31/05/2018	78p

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Seguridad	Security
2. Diagnóstico	Diagnosis
3. Matriz	Matrix
4. Eficiencia	Efficiency
5. Respuesta	Answer
6. Tiempo	Time

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b> <b>PAGINA: 3 de 7</b>

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La seguridad ha sido durante mucho tiempo un factor importante e influyente que genera impacto en el diario vivir de la comunidad en general, es por ello que en el municipio de Facatativá en el organigrama del despacho municipal y en la aplicabilidad cuenta con una división de Secretarías con el fin de dar respuesta a cada una de las necesidades de la población de la municipalidad, entre estas se encuentra la Secretaría de Gobierno que se encarga de “dirigir y coordinar la ejecución de políticas programas y proyectos que garanticen la gobernabilidad, la política, la democracia, los derechos constitucionales, el orden público, la seguridad, la organización y participación comunitaria, la convivencia pacífica y la gestión del riesgo, de Conformidad con la Constitución y la Ley” 1, la cual cuenta con tres (3) divisiones principales dentro de las cuales está la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, donde se llevó a cabo la pasantía brindando apoyo en la logística y acompañamiento (Secretaría Técnica) en cuanto a la planeación y ejecución de reuniones periódicas, teniendo como objetivo el afianzamiento del control de actividades realizadas en conjunto con dependencias de seguridad municipal y fuerza pública mediante la realización de reuniones, informes y cronogramas periódicos.


**AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 4 de 7</b>

Marque con una "X":

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2.	La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3.	La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4.	La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 5 de 7</b>

legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

#### **Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

**SI** \_\_\_ **NO** X\_\_.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.


#### **LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 6 de 7</b>

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

<b>Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)</b>	<b>Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)</b>
1. APOYO A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE FACATATIVÁ.pdf	TEXTO
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>FIRMA (autógrafa)</b>
CHACÓN GÓMEZ SANDRA VIVIANA	

12.1.50

**PASANTÍA: APOYO A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
CUIDADANA DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE FACATATIVÁ**

**SANDRA VIVIANA CHACÓN GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**FACATATIVÁ-CUNDINAMARCA**

**2018**



**PASANTIA: APOYO A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
CUIDADANA DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE FACATATIVÁ**

**SANDRA VIVIANA CHACÓN GÓMEZ**

**Informe de pasantía**

**Asesor: FRANCISCO JAVIER ZIPASUCA QUEMBA**

**Magister en Investigación**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**FACATATIVÁ-CUNDINAMARCA**

**2018**

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

Facatativá, 22 de Mayo de 2018

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, a mi madre y a todas las personas que depositaron su confianza en mí.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por permitirme haber llegado a cumplir esta meta que me propuse hace cinco años.

Agradezco a mi madre por depositar su confianza en mí y haber sacrificado tanto para que lograra culminar mi carrera.

Agradezco a la Universidad de Cundinamarca por abrirme las puertas, para formarme académicamente y como persona. Así mismo, agradezco a los docentes de esta institución que en cada núcleo temático me aportaron lo mejor de sí para ser la profesional que soy actualmente.

Agradezco a mis amigos por el apoyo mutuo que nos brindamos durante esta larga travesía, donde hombro a hombro logramos superar adversidades y pruebas difíciles que se presentaron durante la formación académica.

Agradezco a la Secretaría de Gobierno de Facatativá por haberme brindado la oportunidad de haber pertenecido a su equipo de trabajo, permitiéndome aportar todo mi potencial a cada una de las actividades que allí desarrolle.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCION.....	12
1. TITULO.....	13
2. OBJETIVOS .....	14
<b>2.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....</b>	<b>14</b>
3. JUSTIFICACIÓN.....	15
4. MARCOS DE REFERENCIA .....	16
<b>4.1 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1.1 Concejos de Seguridad.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.2 Comités Territoriales de Orden Público .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.3 Planes Integrales de seguridad y convivencia ciudadana .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.4 Habilidades transversales. ....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.5 Media aritmética simple. ....</b>	<b>21</b>
<b>4.2 Marco Conceptual.....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.1 Amenazas .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.2 Administración del cambio .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.3 Delito.....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.4 Criminalidad .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.5 Debilidades .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.6 Diagnostico .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.7 Eficacia.....</b>	<b>24</b>
<b>4.2.8 Eficiencia .....</b>	<b>24</b>
<b>4.2.9 Flagrancia .....</b>	<b>24</b>

4.2.10	Fondo Cuenta Territorial de Seguridad y Convivencia Ciudadana (FONSET).....	25
4.2.11	Fondo Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana .....	25
4.2.14	Orden público .....	25
4.2.16	Planeación .....	26
4.2.17	Sector Público.....	26
4.2.18	Sistemas de información sobre violencia y delincuencia y observatorios del delito .....	26
4.3	<b>MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	27
4.3.1	Misión .....	27
4.3.2	Objetivos.....	27
4.3.3	Funciones .....	27
4.4	<b>MARCO LEGAL</b> .....	30
4.4.1	Autoridades Político Administrativas en Colombia en relación al Orden Público.....	30
4.4.2	Gobernador .....	30
4.4.3	<b>DISTRITOS ESPECIALES Y MUNICIPIOS</b> .....	30
4.4.5	Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana.....	31
4.4.6	Ley 1755 DE 2015- Junio 30 .....	31
5.	<b>DESARROLLO DE PASANTIA</b> .....	32
5.1	Elaboración de diagnóstico a partir de la recopilación de datos de los tiempos de respuesta de las peticiones y PQR durante los meses de junio, julio y agosto de 2017, con el fin de determinar la eficiencia de la dependencia en cuanto al tiempo de respuesta.....	32
5.2	Diseño e implementación de la matriz de priorización a partir del diagnóstico realizado.....	46
5.3	Brindar apoyo en la planeación y ejecución de actividades de la Dirección de Seguridad y Convivencia ciudadana. ....	53
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	55

RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFIA.....	58
<b>EVIDENCIAS</b> .....	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>66</b>

## INDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Matriz de Perfil Competitivo Interno (PCI).....	37
Tabla 2. Matriz de perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) .....	38
Tabla 3. Matriz de evaluación de factores internos (EFI).....	40
Tabla 4. Matriz de evaluación de factores externos (EFE) .....	40
Tabla 5. Matriz DOFA .....	41
Tabla 6. Delitos cometidos en Facatativá 2016 y 2017 según modalidad.....	46
Tabla 7. Incautación Base de Coca 2016/2017. ....	47
Tabla 8. Incautación de Bazuco 2016/2017.....	48
Tabla 9. Incautación de Marihuana 2016/2017.....	49
Tabla 10. Incautación de Cocaína 2016/2017.....	51



## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Longevidad de la población .....	33
Gráfico 2. Nivel Educativo.....	36

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A Tabulación datos (junio, julio, agosto de 2017).....	66
ANEXO B. Matriz de priorización .....	68
ANEXO C. Matriz de seguimiento.....	69
ANEXO D. Actas.....	70
ANEXO E. Servicio de Atención al Ciudadano .....	71
ANEXO F. Cronograma operativos inspectores.....	72
ANEXO G. Tabulación datos (septiembre, octubre, noviembre 2017).....	73
ANEXO H. Invitación concejo de seguridad.....	75
ANEXO I. Mapa de procesos concejos de seguridad locales .....	76
ANEXO J. Mapa de procesos capacitación y delegación de funciones.....	79

## INTRODUCCION

La seguridad ha sido durante mucho tiempo un factor importante e influyente que genera impacto en el diario vivir de la comunidad en general, es por ello que en el municipio de Facatativá en el organigrama del despacho municipal y en la aplicabilidad cuenta con una división de Secretarías con el fin de dar respuesta a cada una de las necesidades de la población de la municipalidad, entre estas se encuentra la Secretaría de Gobierno que se encarga de “dirigir y coordinar la ejecución de políticas programas y proyectos que garanticen la gobernabilidad, la política, la democracia, los derechos constitucionales, el orden público, la seguridad, la organización y participación comunitaria, la convivencia pacífica y la gestión del riesgo, de Conformidad con la Constitución y la Ley” <sup>1</sup>, la cual cuenta con tres (3) divisiones principales dentro de las cuales está la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, donde se llevó a cabo la pasantía brindando apoyo en la logística y acompañamiento (Secretaría Técnica) en cuanto a la planeación y ejecución de reuniones periódicas, teniendo como objetivo el afianzamiento del control de actividades realizadas en conjunto con dependencias de seguridad municipal y fuerza pública mediante la realización de reuniones, informes y cronogramas periódicos.

---

<sup>1</sup> ALCALDIA DE FACATATIVÁ. Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana (s,f) (En línea) [Consultado el 09 de septiembre de 2017]. Disponible en internet: <http://www.facativacundinamarca.gov.co/dependencias.shtml?apc=dbxx-1-&x=1428805>

## **1. TITULO**

**APOYO A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
CUIDADANA DE FACATATIVÁ**

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Apoyar a la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana del municipio de Facatativá.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Elaborar diagnóstico a partir de la recopilación de datos de los tiempos de respuesta de las peticiones y PQR durante los meses de junio, julio y agosto de 2017, con el fin de determinar la eficiencia de la dependencia en cuanto al tiempo de respuesta.

Diseñar la matriz de priorización a partir del diagnóstico realizado, con el fin de optimizar el tiempo de respuesta a peticiones y PQR.

Brindar apoyo en la planeación y ejecución de actividades de la Dirección de Seguridad y Convivencia ciudadana.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La pasantía realizada en la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la Secretaria de Gobierno de Facatativá tuvo como finalidad la aplicación de núcleos temáticos vistos durante el proceso de formación en el programa de Administración de Empresas en la Universidad de Cundinamarca, como lo son el uso de la estadística mediante la implementación de la media aritmética con el objetivo de determinar si había eficiencia en el sistema de respuesta a peticiones, respecto a la normatividad establecida, también se realizó un proceso de diagnóstico mediante el uso de la Matriz DOFA (Debilidad, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) con el fin de determinar cuáles eran las falencias que interferían en la eficiencia de la Dirección de Seguridad y así mismo, potencializar las oportunidades y fortalezas, mejorando no solo el sistema de respuesta a peticiones realizadas por la comunidad Facatativeña, sino también contribuir a una operatividad efectiva.

Es por ello, que durante el desarrollo de pasantías se llevaron a cabo diferentes actividades como el diseño e implementación de la matriz de priorización del tiempo de respuesta a las peticiones con base en datos proporcionados por el Departamento de Criminalística de la Policía Nacional, donde se priorizó el tiempo de trámite de los delitos de más incidencia sin exceder los términos de respuesta establecidos por la ley. También se realizan oficios y actas de las reuniones concernientes a la seguridad del municipio fortaleciendo las habilidades transversales que debe tener un administrador de empresas, no solo con optimización del tiempo de respuesta en el proceso de remisión de oficios, sino que mediante el apoyo a la logística se tuvo una visión más amplia del control y los procedimientos llevados a cabo por la dependencia de seguridad y convivencia ciudadana.

## 4. MARCOS DE REFERENCIA

### 4.1 MARCO TEÓRICO

Según el libro de Humberto Serna afirma que el diagnóstico estratégico “es el análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como las amenazas y oportunidades que tiene la institución”<sup>2</sup>

Para la Dirección de seguridad y convivencia ciudadana de la Secretaría de Gobierno de Facatativá se aplicó el diagnóstico haciendo uso del Análisis DOFA, que según Humberto Serna es “es la sigla para las palabras que componen el concepto: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.”<sup>3</sup>

Según Elizabeth Vidal Arizabaleta la matriz DOFA identifica factores externos (amenazas y oportunidades) como interno (fortalezas y debilidades) y la define como “una herramienta de auditoria en la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización”<sup>4</sup>

Con el objetivo de realizar un análisis completo se tuvieron en cuenta los factores tanto internos como externos haciendo uso de:

#### **Matriz de perfil de oportunidades y amenazas del medio**

---

<sup>2</sup> SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 2: Planeación Estratégica. 11ª Edición. 3R Editores. Colombia (Bogotá D.C). 73p.

<sup>3</sup> SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 7: Análisis DOFA. Análisis de vulnerabilidad. 11ª Edición. 3R Editores. Colombia (Bogotá D.C). 187p.

<sup>4</sup> VIDAL ARIZABALETA, Elizabeth. Capítulo 4: Los Modelos de Gestión. 2ª Edición. Ecoe Ediciones. Colombia (Bogotá). 45p.

“Metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa”<sup>5</sup>

### **Matriz de evaluación de factores externos**

“Facilita el resumen evaluativo de la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.”<sup>6</sup>

### **Matriz de evaluación de factores internos**

Este instrumento resume y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes de cada una de las perspectivas estudiadas en la auditoría interna. Ofrece además una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. Al elaborar una matriz EFI es necesario también aplicar juicios intuitivos y entender a fondo los factores incluidos. Esto es más importante que las cifras en sí.<sup>7</sup>

## **4.1.1 Consejos de Seguridad**

### **Definición**

Son espacios de coordinación interinstitucionales que deben realizarse mensualmente y en los que participan las autoridades que tienen funciones directas o indirectas con los asuntos propios de la seguridad ciudadana.

### **Funcionamiento**

Corresponde a los gobernadores y alcaldes convocar y presidir los consejos de seguridad en sus jurisdicciones de manera mensual y extraordinaria cuando lo consideren necesario. La asistencia de los miembros a las sesiones de los consejos de seguridad es indelegable.

Los consejos departamentales de seguridad en primera instancia deben sesionar en ciudad capital, aunque por instrucciones del gobernador podrán sesionar en cualquiera de los municipios de la entidad territorial. En el caso de los consejos municipales de seguridad, el gobernador podrá asistir por derecho propio cuando lo considere conveniente.

---

<sup>5</sup> SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 7: Análisis DOFA. Análisis de vulnerabilidad. 11ª Edición. 3R Editores. Colombia (Bogotá D.C). 151 p.

<sup>6</sup> VIDAL ARIZABALETA, Elizabeth. Capítulo 4: Los Modelos de Gestión. 2ª Edición. Ecoe Ediciones. Colombia (Bogotá). 99p.

<sup>7</sup> Ibid, 293p.



## **¿Quiénes los conforman?**

La conformación de estos espacios de coordinación varía de acuerdo con los diferentes tipos que existen, No obstante, para garantizar su correcto funcionamiento siempre deben participar la primera autoridad de cada entidad territorial y los representantes de las unidades territoriales desconcentradas de la fuerza pública y os organismos de seguridad del Estado.

## **Funciones**

1. Elaborar o recomendar la elaboración de planes específicos de seguridad para afrontar, de acuerdo con las características de los conflictos en su jurisdicción, con los factores de perturbación del orden público.
2. Mantener estrecha coordinación con las distintas instancias responsables del mantenimiento del orden público y con los organismos e instituciones que el Gobierno ha creado para fortalecer la participación y colaboración ciudadana.
3. Supervisar la ejecución de los planes de seguridad y evaluar sus resultados con el fin de adoptar los correctivos necesarios.
4. Asesorar a la primera autoridad en las situaciones específicas de alteración del orden público, para adoptar los correctivos necesarios.
5. Formular recomendaciones para la preservación de los derechos humanos y el cumplimiento de los deberes ciudadanos para lograr la convivencia específica.
6. Asegurar el intercambio permanente de información entre los diversos organismos del Estado en los ámbitos nacional y local, en todo lo que tenga relación con el orden público.
7. Constituir grupos de trabajo para el análisis de los problemas relacionados directa o indirectamente con el orden público interno de su jurisdicción.
8. Recomendar la realización de campañas de información pública para lograr que la comunidad participe en los programas de seguridad.
9. Coordinar los recursos disponibles y las acciones para combatir los fenómenos generadores de perturbación del orden público.
10. Suministrar a las autoridades la información necesaria sobre situaciones referentes al orden público en sus respectivas jurisdicciones.<sup>8</sup>

### **4.1.2 Comités Territoriales de Orden Público**

#### **Definición**

Son espacios de coordinación interinstitucional en materia de seguridad y convivencia ciudadana que, además de cumplir funciones relacionadas con la planeación, aprobación y seguimiento a los planes integrales de seguridad y

---

<sup>8</sup> POLICIA NACIONAL, Oficina de Planeación Policía Nacional. Departamentos y Municipios Seguros Pag. 18

convivencia ciudadana (PISC) y a la forma como se utilizan los recursos de los fondos cuenta territoriales de seguridad y convivencia ciudadana (FONSET), deben atender de manera prioritaria e inmediata las situaciones de alteración del orden público que se presentan en una jurisdicción.

### **Funcionamiento**

Los comités territoriales de orden público se reunirán a solicitud de cualquiera de sus miembros y la asistencia de estos al mismo es de carácter indelegable en los casos dispuestos por la normatividad.

### **¿Quiénes lo conforman?**

Están conformados fundamentalmente por la primera autoridad de la jurisdicción, que podrá delegar en el secretario de gobierno su participación, y por los representantes de la fuerza pública, los organismos de seguridad y policía judicial de la respectiva jurisdicción.

En este sentido, deben asistir a los diferentes tipos de comités de orden público: el Comandante de la Guarnición Militar o quien haga sus veces, o su delegado; el Comandante de Policía; el Director Seccional de Unidad Nacional de Protección (UNP) o su delegado operativo; la Unidad administrativa Especial Migración Colombia, según corresponda, y el Director Seccional del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la fiscalía General de la Nación.

### **Funciones**

1. Coordinar el empleo de la fuerza pública en el marco de formulación de la política integral de seguridad y convivencia ciudadana, que se articulará con la política nacional de seguridad y convivencia ciudadana que formule el Gobierno Nacional.
2. Coordinar la implementación de los planes integrales de seguridad.
3. Aprobar los planes integrales y programas de seguridad y convivencia ciudadana, atendiendo las necesidades de seguridad en cada jurisdicción, en el marco de lo establecido en este decreto y de las políticas integrales de seguridad y convivencia ciudadana.
4. Recomendar al Gobernador o Alcalde los programas y proyectos que se ejecutarán en la respectiva jurisdicción y priorizar las inversiones que se requieran para dar cumplimiento a la política integral de seguridad y convivencia ciudadana.
5. De acuerdo con lo anterior, preparar, para aprobación del Gobernador o Alcalde, el Plan Anual de Inversiones del Fondo Cuenta.
6. Evaluar y determinar la necesidad de gestionar ante las autoridades competentes la implementación del Sistema Integrado de Emergencia y Seguridad, SIES en la respectiva jurisdicción y efectuar seguimiento al mismo.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> POLICIA NACIONAL, Oficina de Planeación Policía Nacional. Departamentos y Municipios Seguros Pag. 22

### 4.1.3 Planes Integrales de seguridad y convivencia ciudadana

#### Definición

Un plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (PISC) es un documento de planeación estratégica, que debe existir en todos los departamentos, distritos especiales y municipios del país, Este documento debe elaborarse en el primer año de gobierno de las autoridades, con una vigencia de cuatro años, y debe contener estrategias, acciones y actividades que tengan como finalidad dar solución a las problemáticas de violencia y delincuencia que afectan a los ciudadanos.

#### PRINCIPALES CARACTERISTICAS

El PISCC debe:

1. Ser consistente y coherente con los lineamientos de la política pública integral de seguridad y convivencia ciudadana tanto del orden nacional, como la que se formule y apruebe en cada entidad territorial.
2. Tener una vigencia mínima de cuatro años correspondientes con el periodo de gobierno.
3. Ser aprobado por el Comité Territorial de Orden Público.
4. Ser coherente con el plan operativo anual de inversiones en seguridad ciudadana (POAI-SC), que a su vez debe contener proyectos de inversión que permitan alcanzar los objetivos planeados.
5. Ser elaborado con la participación de varios actores y sectores en cada orden de gobierno, y en la medida de las posibilidades aplicando la metodología sugerida por el nivel nacional para tal efecto.<sup>10</sup>

#### 4.1.4 Habilidades transversales.

Para obtener un buen desempeño en la ejecución de las competencias, se deben tener ciertas habilidades transversales como:

**Capacidad para hacer:** competencias relacionadas con la organización, el orden, la disciplina y la iniciativa.

**Capacidad para comunicarse:** competencias necesarias para establecer relaciones interpersonales eficaces, que comprende el saber escuchar, el saber escribir, el saber hablar y el saber leer, comprender e interpretar lo leído, escuchado y escrito.

---

<sup>10</sup> POLICIA NACIONAL, Oficina de Planeación Policía Nacional. Departamentos y Municipios Seguros Pag. 30

**Capacidad para relacionarse con clientes y/o proveedores:** competencias que apoyan la relación con clientes internos y externos de la organización.

**Capacidades de apoyo:** competencias cuyo desarrollo apoya al cumplimiento de los objetivos de la persona y la organización.

**Capacidad para generar soluciones:** competencias para siempre ser parte de la solución y no del problema.

**Capacidades fundamentales:** competencias donde su carencia puede afectar el desarrollo de las demás competencias. Tales como la tolerancia a la presión y el manejo de conflictos.”<sup>11</sup>

#### 4.1.5 Media aritmética simple.

La media aritmética o promedio simple ( $\bar{X}$ ) muestra el valor central de los datos constituyendo ser la medida de ubicación que más se utiliza.

En general, es calculada sumando los valores de interés y dividiendo entre el número de valores sumados.

Propiedades

-Si multiplicamos o dividimos todas las observaciones por un mismo número, la media queda multiplicada o dividida por dicho número

- Si le sumamos a todas las observaciones un mismo número, la media aumentará en dicha cantidad.

Ventajas y desventajas del uso de la media aritmética

La media aritmética viene expresada en las mismas unidades que la variable.

- En su cálculo intervienen todos los valores de la distribución.

- Es el centro de gravedad de toda la distribución, representando a todos los valores observados. - - Es única.

- Su principal inconveniente es que se ve afectada por los valores extremadamente grandes o pequeños de la distribución.

La media aritmética ( $\bar{X}$ ), de una cantidad finita de números ( $X_1, X_2, X_3 \dots X_n$ ), es igual a la suma de todos ellos dividida entre el número de sumandos ( $n$ ). Simbólicamente se expresa así:

---

<sup>11</sup> TOVAR, Ruth. Habilidades Gerenciales, Capítulo II, 1ª edición: Ecoe Ediciones, 2012, Pág.40,41

$$\bar{X} = \frac{(X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n)}{n}$$

<sup>12</sup>

Siendo:

X la media aritmética

X1,X2: los valores de interés (tiempos de respuesta para cada petición)

N: número de valores sumados (cantidad de peticiones)

---

<sup>12</sup> PAZ I .UNIVERSIDAD RAFAEL MANDIVAR. Facultad de Ingeniería. [En línea]. [Citado 06/03/2018]. Disponible en: <http://www.editorialkamar.com/et/archivo11.pdf>.

## 4.2. MARCO CONCEPTUAL

### 4.2.1 Amenazas

“Son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo”<sup>13</sup>

### 4.2.2 Administración del cambio

“Proceso continuo de adaptación a un entorno dinámico”<sup>14</sup>.

### 4.2.3 Delito

“Conducta típica, antijurídica y culpable constitutiva de infracción penal.”<sup>15</sup>

### 4.2.4 Criminalidad

“Es la calidad o circunstancia que hace que una acción sea criminosa también es el número de los crímenes cometidos en un territorio y tiempo determinado.”<sup>16</sup>

### 4.2.5 Debilidades

“Son las actividades o los atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.”<sup>17</sup>

### 4.2.6 Diagnostico

“Proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema, que permite destacar los elementos más significativos de su

---

<sup>13</sup> SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 2:Planeación Estratégica. 11ª Edición. 3R Editores. Colombia (Bogotá D.C). 74p.

<sup>14</sup>FRANKLIN FINCOWKY, E. Organización de Empresas. Tercera Edición, Editorial Mc Graw Hill. 481p.

<sup>15</sup> ENCICLOPEDIA JURIDICA. Delito. [En línea]. Citado 05 de Febrero de 2018.Disponible en: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/delito/delito.htm>

<sup>16</sup> RAMOS M. Visión Jurídica. [En línea].Citado el 05 de Febrero de 2018.Disponible en: <http://jurinotas.blogspot.com.co/2011/12/criminalidad.html>

<sup>17</sup> SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 2: Planeación Estratégica. 11ª Edición. 3R Editores. Colombia (Bogotá D.C). 73p

composición y funcionamiento para derivar acciones de ajuste y/o desarrollo orientadas a optimizarlo.”<sup>18</sup>

#### **4.2.7 Eficacia**

“Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.”<sup>19</sup>

#### **4.2.8 Eficiencia**

“Uso adecuado de los medios disponibles para alcanzar un objetivo.”<sup>20</sup>

#### **4.2.9 Flagrancia**

**ARTÍCULO 301. [Artículo modificado por el art. 57 de la ley 1453 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:] Se entiende que hay flagrancia cuando:**

1. La persona es sorprendida y aprehendida durante la comisión del delito.
2. La persona es sorprendida o individualizada durante la comisión del delito y aprehendida inmediatamente después por persecución o cuando fuere señalado por la víctima u otra persona como autor o cómplice del delito inmediatamente después de su perpetración.
3. La persona es sorprendida y capturada con objetos, instrumentos o huellas, de los cuales aparezca fundadamente que acaba de cometer un delito o de haber participado en él.
4. La persona es sorprendida o individualizada en la comisión de un delito en un sitio abierto al público a través de la grabación de un dispositivo de video y aprehendida inmediatamente después.

La misma regla operará si la grabación del dispositivo de video se realiza en un lugar privado con consentimiento de la persona o personas que residan en el mismo.

5. La persona se encuentre en un vehículo utilizado momentos antes para huir del lugar de la comisión de un delito, salvo que aparezca fundadamente que el sujeto no tenga conocimiento de la conducta punible.”<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup>Ibid, 483p

<sup>19</sup>Ibid, 483p.

<sup>20</sup>Ibid, 483p.

<sup>21</sup>CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Código de procedimiento penal Colombiano. Art. 301.

#### **4.2.10 Fondo Cuenta Territorial de Seguridad y Convivencia Ciudadana (FONSET)**

“Cuenta especial sin personería jurídica que debe existir en todos los departamentos, distritos especiales y municipios del país, cuya finalidad es canalizar recursos con destinación específica para la financiación y con financiación de inversiones relacionadas con la gestión territorial de seguridad ciudadana (GST).”<sup>22</sup>

#### **4.2.11 Fondo Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana**

“Es un fondo de cuenta del orden nacional que funciona como una cuenta especial, sin personería jurídica, administrada por el Ministerio del Interior, con un sistema separado de cuenta y tiene por objeto garantizar la seguridad, convivencia ciudadana y todas aquellas acciones tendientes a fortalecer a gobernabilidad local y fortalecimiento institucional.”<sup>23</sup>

#### **4.2.12 Fortalezas**

“Son las actividades o los atributos internos de una organización que contribuyen y apoyen el logro de los objetivos de una institución.”<sup>24</sup>

#### **4.2.13 Habilidades**

“Según el Diccionario de la Real Academia Española (2010), la habilidad está definida como “la capacidad y disposición para hacer algo con destreza”<sup>25</sup>

#### **4.2.14 Orden público**

“Estabilidad institucional, seguridad del Estado y convivencia ciudadana.”<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup>POLICIA NACIONAL, Oficina de Planeación Policía Nacional. Departamentos y Municipios Seguros. (s.f). 35p

<sup>23</sup> Ibid, 36p.

<sup>24</sup> SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 2: Planeación Estratégica. 11ª Edición. 3R Editores. Colombia (Bogotá D.C). 73p.

<sup>25</sup> TOVAR, Ruth. Habilidades Gerenciales, Capítulo II, I edición: Ecoe Ediciones, 2012. 35p

<sup>26</sup> REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Art. 213. Colombia, 1991. Pág.



#### **4.2.15 Oportunidades**

“Son los eventos, hechos o tendencias que se dan en el entorno de una organización y que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada”<sup>27</sup>

#### **4.2.16 Planeación**

Conjunto sistematizado de acciones que provienen de una estructura racional de análisis que contiene los elementos informativos y de juicios suficientes y necesarios para fijar prioridades, elegir entre alternativas, establecer una misión, objetivos y metas, ordenar las acciones para alcanzarlas con base en la asignación de correcta de recursos, la coordinación de esfuerzos y la asignación precisa de responsabilidades, para poder controlar y evaluar sistemáticamente los avances y resultados, y realizar oportunamente los ajustes necesarios.<sup>28</sup>

#### **4.2.17 Sector Público**

“Conjunto organizado de instituciones o instancias de gobierno que por mandato constitucional realizan funciones legislativas, acciones jurídico-administrativas, de regulación, de producción, de acumulación y financiamiento a fin de satisfacer las necesidades de la población.”<sup>29</sup>

#### **4.2.18 Sistemas de información sobre violencia y delincuencia y observatorios del delito**

“Son herramientas con la que pueden contar las autoridades para recopilar, procesar y difundir información sobre la actividad delictiva, las diferentes manifestaciones de violencia auto infligida o interpersonal en espacios públicos o privados, justicia penal y administrativa.”<sup>30</sup>

---

<sup>27</sup> SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 2:Planeación Estrategica. 11ª Edición. 3R Editores. Colombia (Bogotá D.C). 73p.

<sup>28</sup> FRANKLIN FINCOWKY, E. Organización de Empresas. Tercera Edición Editorial Mc Graw Hill, 487p

<sup>29</sup> Ibid, 485p

<sup>30</sup> POLICIA NACIONAL. Oficina de Planeación Policía Nacional. Departamentos y Municipios Seguros (s.f) 38p

## **4.3 MARCO INSTITUCIONAL**

### **4.3.1 Misión**

Implementar y administrar eficazmente las políticas gubernamentales en ejercicio del poder de policía y en los asuntos de seguridad, control, orden público, desarrollo y convivencia ciudadana del Municipio de Facatativá.

### **4.3.2 Objetivos**

Dirigir y coordinar la ejecución de políticas, planes generales, programas y proyectos que garanticen la gobernabilidad, la política, la democracia, los derechos constitucionales, el orden público, la seguridad, la organización y participación comunitaria, la convivencia pacífica y la gestión del riesgo, de conformidad con Constitución y la ley.

### **4.3.3 Funciones**

1. Fijar, dirigir y controlar la ejecución de mecanismos de convivencia ciudadana y las políticas de paz dispuestos en las normas legales, que permitan afianzar y profundizar los principios del Estado Social de Derecho, en el Municipio.
2. Fijar e implementar políticas de acción que permitan la coordinación con autoridades civiles, militares y de policía, con jurisdicción en el municipio, para la preservación del orden público.
3. Dirigir y coordinar los programas y acciones de los inspectores de policía tendientes a disminuir y prevenir los niveles de delitos y las contravenciones.
4. Dirigir y coordinar los programas y acciones de asesoría, orientación y asistencia jurídica, psicológica y social para la familia y el menor, que se deben atender a través de las Comisarías de Familia.
5. Dirigir las actividades conducentes a la formulación de los planes, programas y proyectos, en cumplimiento de la política de reinserción de los grupos alzados

en armas, con acatamiento de las directrices y políticas adoptadas por el Gobierno Nacional.

6. Coordinar en conjunto con la personería y demás entes relacionados, la articulación territorial para garantizar la prevención, la asistencia, la atención y la reparación de las víctimas del conflicto, en acatamiento de las directrices concertadas con las entidades que conforman el sistema nacional de atención y reparación a las víctimas.
7. Coordinar la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.
8. Promover la participación activa de las Juntas de Acción Comunal y demás organizaciones de ésta índole que se formen en la Jurisdicción del Municipio, para facilitar el involucramiento en las decisiones que afecten la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación, de acuerdo a la normatividad vigente.
9. Dirigir y coordinar las políticas del sistema municipal de gestión del riesgo, para la prevención y atención de emergencias y desastres, mediante la promoción y desarrollo de planes de contingencia y emergencia, a través de otros organismos del orden nacional y regional.
10. Promover las políticas de apoyo, asesoría, asistencia legal y logística, de los organismos de socorro y demás instituciones voluntarias de carácter cívico en la jurisdicción del municipio.
11. Dirigir la elaboración y presentación de los informes concernientes a las funciones de la Secretaría, que sean solicitados por las autoridades competentes.

12. Desempeñar las demás funciones asignadas por el Alcalde, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo.”<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> ALCALDIA DE FACATATIVA. Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana.[En línea]. (s.f) [Consultado 09 de septiembre de 2017].Disponible en Internet: <http://www.facativacundinamarca.gov.co/dependencias.shtml?apc=dbxx-1-&x=1428805>

## 4.4 MARCO LEGAL

### 4.4.1 Autoridades Político Administrativas en Colombia en relación al Orden Público

#### Presidente de la República

“**ARTICULO 189.** Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa:

3. Dirigir la fuerza pública y disponer de ella como Comandante Supremo de las Fuerzas Armadas de la República.”<sup>32</sup>

#### 4.4.2 Gobernador

“**ARTICULO 303.** Modificado por el art. 1, Acto Legislativo 02 de 2002. **El nuevo texto es el siguiente:** En cada uno de los departamentos habrá un Gobernador que será jefe de la administración seccional y representante legal del departamento; el gobernador será agente del Presidente de la República para el mantenimiento del orden público y para la ejecución de la política económica general, así como para aquellos asuntos que mediante convenios la Nación acuerde con el departamento.”<sup>33</sup>

#### 4.4.3 DISTRITOS ESPECIALES Y MUNICIPIOS

**ARTICULO 315.** Son atribuciones del alcalde:

2. Conservar el orden público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes que reciba del Presidente de la República y del respectivo gobernador. El alcalde es la primera autoridad de policía del municipio. La Policía

---

<sup>32</sup> REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Art. 189, Editorial LEGIS,38a Edición,2017.77p

<sup>33</sup> Ibid. Art. 303. 122p.

Nacional cumplirá con prontitud y diligencia las órdenes que le imparta el alcalde por conducto del respectivo comandante.<sup>34</sup>

#### **4.4.4 Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana**

**Artículo 1°. Objeto.** Las disposiciones previstas en este Código son de carácter preventivo y buscan establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de Policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente.<sup>35</sup>

Dentro de la normatividad colombiana que reglamenta el tiempo de respuesta encontramos:

#### **4.4.5 Ley 1755 DE 2015- Junio 30**

**Art. 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup>Ibid. Art. 315. 126p.

<sup>35</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Ley 1802 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana. Colombia, 2016.

<sup>36</sup> CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. LEY 1755 DE 2015, TITULO II, CAPITULO I.[En línea].Consultado el 8 de Marzo de 2018.Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

## **5. DESARROLLO DE PASANTIA**

### **5.1 Elaborar diagnóstico a partir de la recopilación de datos de los tiempos de respuesta de las peticiones y PQR durante los meses de junio, julio y agosto de 2017, con el fin de determinar la eficiencia de la dependencia en cuanto al tiempo de respuesta.**

Durante el desarrollo de la pasantía se realizó la recopilación de datos de los oficios recibidos durante los meses de junio, julio y agosto del año 2017 (los cuales no pueden ser anexados por motivos de confidencialidad con la institución) teniendo en cuenta la fecha en que se le dio trámite por parte de la dependencia de Seguridad y Convivencia Ciudadana, con el fin de determinar un tiempo promedio de respuesta, lo que nos arrojó como resultado un tiempo promedio de catorce (14) días, lo que permitió evidenciar que no había eficiencia respecto a la optimización del tiempo.

Se complementó con la identificación las causas de la no eficiencia del sistema de respuesta a peticiones se hizo realizó un proceso diagnóstico de este proceso mediante la construcción de un estado del arte, realización de la matriz de perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM), matriz de perfil de capacidad interna, Matriz evaluación de factores externos (EFE), matriz de evaluación de factores internos y así poder realizar la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), realizando la aclaración que los factores enunciados en las matrices en gran parte fueron producto de una lluvia de ideas realizada con el Director de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Haciendo referencia a la construcción del estado del arte, con el objetivo de tener un panorama más claro y amplio de los factores que influyen en la eficiencia del sistema de respuesta de la dependencia de Seguridad y Convivencia Ciudadana,

se tuvieron en cuenta factores tecnológicos, legales y socio-culturales los cuales se relacionan a continuación.

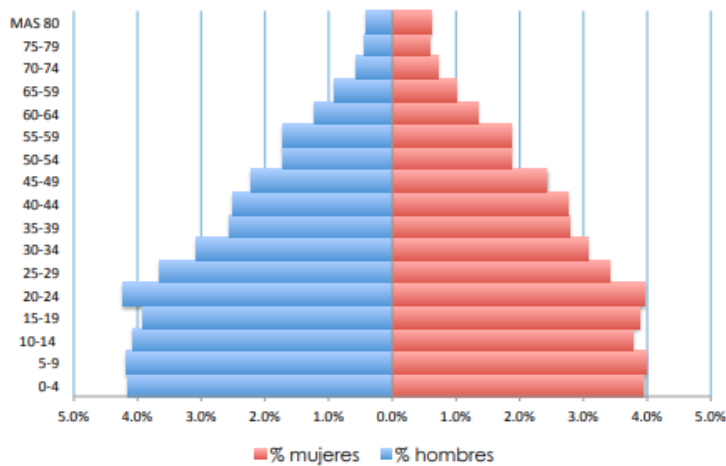
## ESTADO DEL ARTE

### FACTOR DEMOGRAFICO

Para el año 2014 la población se estimaba en 129.671 habitantes.

El porcentaje de población según etnia existe un porcentaje de 0,08% referente a indígenas y un 0,55% afro.

#### Gráfico 1. Longevidad de la población



**Fuente:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística. DANE

### FACTOR TECNOLÓGICO

El 68,2% de los hogares en Facatativá no tiene computador. El uso de medios tecnológicos en la actualidad mide, en cierto modo, el grado de desarrollo de una sociedad moderna. Según la Encuesta Multipropósito, el 68,2% de los hogares no tiene computador en Facatativá, porcentaje que es inferior al promedio de la Sabana (71%).

En este municipio, el 31,8% de los hogares refieren tener un computador en sus casas, cifra que concuerda con la conexión a internet de los hogares (42,3%). En Facatativá, el 49,8% de las personas utilizó computador, mientras que el 50,2% no lo hizo, cifras que concuerdan con el uso de internet: 52,6% lo utilizan frente al 47,4% que no lo utiliza. En cuanto a la frecuencia de acceso a internet, el 58% lo hizo todos los días de la semana, mientras que el 36,4% ingresó al menos una vez



a la semana. Dentro de los motivos que indican los pobladores para no utilizar el servicio de internet, se encontró que el 49,6% no lo conoce o no sabe cómo usarlo; el 30,5% por falta de interés o porque no lo necesita; y el 19,8% restante respondió que por costos, problemas de conexión, restricciones o por otras razones. El 52,9% de las personas de este municipio accedió a internet desde sus hogares, el 18,1% desde el trabajo, el 13,1% desde una institución educativa y el 11,2% desde café internet. Por último, la encuesta reveló que el 77,7% de la población del municipio tiene celular.<sup>37</sup>

## **FACTOR LEGAL**

Respecto a la normatividad en cuanto al tema de respuesta a peticionarios encontramos la ley Ley 1755 DE 2015- Junio 30, Art. 14, la cual fue relacionada anteriormente en el marco legal del presente informe, donde especifica que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

En cuanto a materia de seguridad a nivel municipal encontramos el artículo 6 de Ley 136 de 1994, respecto a las funciones de los municipios de implementar los planes integrales de seguridad ciudadana, en coordinación con las autoridades locales de policía y promover la convivencia entre sus habitantes.(PISC)

## **FACTOR SOCIO-CULTURAL**

Para el año 2017 en el aspecto de seguridad se evidenció una reducción significativa de delitos en Facatativá, debido a una política de acción para prevenir hechos delictivos.

171 capturas en los siguientes municipios: Soacha (32), Facatativá (24), Zipaquirá (24), Fusagasugá (22), Girardot (15), Chía (19); por investigación (7), vía a Cundinamarca ( 8), Chocontá (6), Cáqueza (3), Puerto Salgar (2), La mesa (4), Ubaté (5).

Incautación de 16 armas de fuego en los municipios de Soacha, Zipaquirá, Fusagasugá, Girardot y Ubaté y 2.395 gramos de sustancias psicoactivas.

---

<sup>37</sup> ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ. Boletín de municipios. [En línea][Citado el 16 de Mayo de 2018]. Disponible en:<http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/directorio/documentosPortal/BoletinMunicipiosN06Facativa.pdf>

Además, fueron recuperados tres motos y un vehículo.

En lo que va corrido del año 2017 el departamento ha reducido en 24% su tasa de homicidios, 10% en accidentes de tránsito, 5% en hurto a residencias, 40% en hurto a vehículos; 71% en extorsión y 59% en delitos sexuales.<sup>38</sup>

### **Factores de Riesgo**

Existen una serie de factores que guardan relación con la perpetuación de actos de violencia, algunos resultan bastante obvios, como es el caso de la pobreza extrema que puede obligar a quien la sufre a realizar conductas violentas o faltar a la convivencia ciudadana con tal de suplir sus necesidades básicas o la de sus familiares. Sin embargo, es muy importante tener en cuenta que la asociación de causa y efecto entre los factores de riesgo y las conductas de violencia son difícilmente comprobables en forma inequívoca, motivo por el cual, los factores de riesgo deben considerarse como áreas de trabajo integral por parte de la política de desarrollo social, y deben ser adecuadamente entendidas por la ciudadanía en general, con el objeto de disminuir o eliminar en lo posible dichos factores de riesgo. Los factores de riesgo suelen ordenarse en dos grupos principales, factores personales y factores ambientales, estos ámbitos afectan principalmente a la población más joven, niños, niñas y adolescentes. Algunos de los más comunes son:

Historial de ira incontrolable o excesiva, haber sido víctima de personas abusadoras, conductas agresivas o abusivas hacia otros, uso de los insultos o lenguaje ofensivo, crueldad hacia los animales, uso y abuso de alcohol o drogas, intentos de suicidio en el pasado, depresiones frecuentes o cambios de humor significativos, tendencia a culpar a los demás por sus problemas personales, experiencia reciente de humillación, pérdida o rechazo, interés obsesivo en armas o explosivos, poca relación con los demás, marginación del grupo, marginación o rechazo por parte de compañeros o familiares

En La Comunidad: Privación económica extrema, pobreza extrema, necesidades básicas insatisfechas, desorganización en la comunidad y poco apego al vecindario, acceso a pistolas u otras armas, historial de destrucción de propiedad o vandalismo, pocas actividades organizadas para los jóvenes en la comunidad

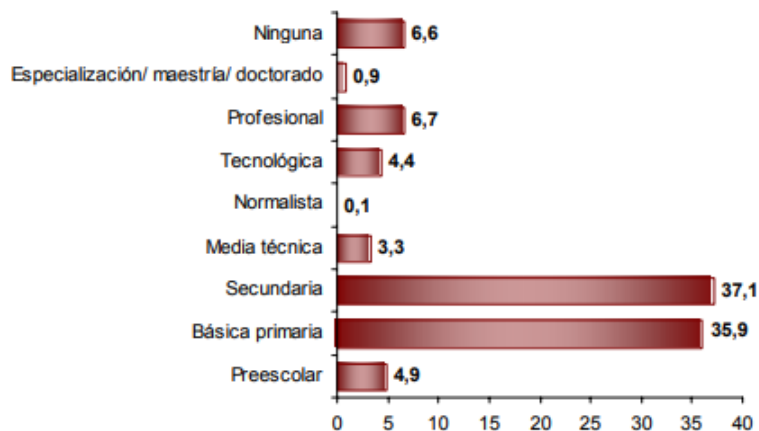
Todos estos factores tienen la potencialidad de detonar por si mismos episodios de violencia o mala convivencia, especialmente en los jóvenes, por esto deben ser evaluados tanto por las autoridades como por la comunidad en general, padres, familiares, docentes, vecinos etc. Adicionalmente, el beneficio de atender estos factores va mucho más lejos que el sólo control de la violencia, permite generar otros beneficios igualmente importantes, como por ejemplo fortalecer la cohesión

---

<sup>38</sup> DUQUE GARCIA, Julian. Facatativá, significativa reducción de tasas de delitos presenta Cundinamarca. [Citado el 16 de Mayo de 2018]. Disponible en:<http://www.mutantes.tv/facatativa-significativa-reduccion-de-tasas-de-delitos-presenta-cundinamarca/>

social, disminuir la segregación, aumentar el bienestar económico y social de la comunidad, y alentar la participación ciudadana crítica y responsable, entre otros.<sup>39</sup>

## Gráfico 2. Nivel Educativo



**Fuente:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística. DANE

El 35,9% de la población residente en Facatativá, ha alcanzado el nivel básico primario y el 37,1% secundaria; el 6,7% ha alcanzado el nivel profesional y el 0,9% ha realizado estudios de especialización, maestría o doctorado. La población residente sin ningún nivel educativo es el 6,6%.

El índice de pobreza monetaria de Facatativá fue de 19,1%

En Facatativá, el 3% de los hogares manifestó tener algún miembro que, por falta de dinero, no consumió ninguna de las tres comidas uno o más días a la semana.

De acuerdo con la definición del DANE de pobreza monetaria, la cual mide el costo mínimo por persona para adquirir una canasta de bienes (alimentarios y no alimentarios) que permitan un nivel de vida adecuado, en Facatativá esta tasa de pobreza fue de 19,1% para 2014; mientras que, en términos de pobreza monetaria extrema, la cual mide el costo mínimo por persona necesario para adquirir únicamente la canasta de bienes alimentarios, el registro fue de 4,5%.

Por su parte, el Índice de Pobreza Multidimensional –IPM- en el municipio se ubicó en 9,1%, indicando que dicho porcentaje de la población se encuentra en condición de pobreza por la privación de las siguientes dimensiones: condiciones educativas

<sup>39</sup> CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ. INFORME ANUAL 2013. [en línea][Citado el 16 de mayo de 2018]. Disponible en:<http://ccfacatativa.org.co/wp-content/uploads/2016/07/informe-anual-2013.pdf>

del hogar, condiciones de la niñez y la juventud, trabajo, salud, acceso a servicios públicos y condiciones de la vivienda.

El indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas -NBI- permite captar la disponibilidad y el acceso a los servicios básicos mediante la evaluación de cinco componentes: vivienda inadecuada, hacinamiento crítico, servicios inadecuados, alta dependencia económica e inasistencia escolar, muchos de los cuales mejoran cuando el hogar cuenta con recursos económicos. En Facatativá, el porcentaje de personas pobres por NBI se ubicó en 4,9%, y en 2014 el porcentaje de miseria por NBI fue de 1,3%.

Por su parte, el Índice de Condiciones de Vida –ICV - se situó en 90,2 puntos sobre 100, índice que evalúa el acceso y la calidad de los servicios, educación y capital humano, tamaño y composición del hogar, y calidad de la vivienda.

En cuanto a las medidas de percepción, la EMB mostró que en Facatativá, el 75,8% de los jefes del hogar consideró que las condiciones actuales de su familia son buenas frente a un 0,9% que cree que estas condiciones son malas. En el municipio analizado, el 3% de los hogares manifestó tener algún miembro que, por falta de dinero, no consumió ninguna de las tres comidas uno o más días a la semana.<sup>40</sup>

### **Tabla 1. Matriz de Perfil Competitivo Interno (PCI)**

---

<sup>40</sup>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ. Boletín de municipios. [En línea][Citado el 16 de Mayo de 2018]. Disponible en:<http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/directorio/documentosPortal/BoletinMunicipiosNO6Facatativa.pdf>

DIAGNOSTICO INTERNO -PCI-									
CAPACIDADES	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>CAPACIDAD TECNOLOGICA</b>									
1	Nivel de tecnología utilizado en la dependencia								
2	Intensidad de trabajo								
3	Nivel tecnologico								
4	Uso de internet (gestion)								
5	Nivel de coordinación e integración con otras áreas								
<b>CAPACIDAD FINANCIERA</b>									
1	Acceso a capital cuando lo requiere								
2	Capacidad adquisitiva								
3	Liquidez								
4	Acceso a recursos no monetarios(MP)								
5	Disponibilidad de recursos								
<b>CAPACIDAD TALENTO HUMANO</b>									
1	Nivel academico del talento								
2	Experiencia(empirica)								
3	Ausentismo								
4	Pertenenencia								
5	Motivacion								

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 2. Matriz de perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM)**

FACTORES CRITICOS EXTERNOS	OPORTUNIDAD			AMENAZAS			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
<b>FACTOR DEMOGRÁFICO</b>									
Cantidad de población		X			X			X	
Etnia			X			X			X
Situación de vulnerabilidad		X			X			X	
Longevidad de la Población		X			X			X	
Distribución de población por sectores		X		X			X		
<b>FACTOR POLITICO-LEGAL</b>									
Normatividad de respuesta a peticiones		X		X			X		
Plan integral de seguridad y convivencia ciudadana		X				X		X	
Implementación del Código Nacional de Policía y Convivencia		X			X		X		
Obligación orden público por parte del estado			X		X		X		
Participacion ciudadana	X				X		X		
<b>FACTOR SOCIO-CULTURAL</b>									
Seguridad		X		X			X		
Nivel educativo	X					X		X	
Actos contrarios a la convivencia			X	X				X	
Indices de pobreza			X		X				
Alfabetización de la poblacion		X	X			X			X
<b>FACTOR TECNOLÓGICO</b>									
Acceso a internet	X					X	X		
Tenencia de computador		X				X		X	
Uso de medios tecnológicos		X				X		X	
Desconocimiento de los medios tecnológicos			X	X			X		
Internet y redes de comunicación		X				X	X		

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 3. Matriz de evaluación de factores internos (EFI)**

FIC	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PROMEDIO
<b>Fortalezas</b>			
Intensidad de trabajo	0,08	4	0,32
Uso de internet (gestion)	0,06	3	0,18
Nivel academico del talento	0,05	4	0,2
Nivel de coordinación e integracion	0,08	3	0,24
Experiencia(empirica)	0,09	4	0,36
<b>Debilidades</b>			
Carencia de personal de apoyo	0,08	1	0,08
Ausencia de registro de peticiones recibidas	0,09	1	0,09
Falta de disponibilidad de tiempo del Director de Seguridad	0,09	1	0,09
Acceso a capital cuando lo requiere	0,05	2	0,1
Acceso a recursos no monetarios(MP)	0,06	2	0,12
<b>Total</b>	<b>0,73</b>		<b>1,78</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4. Matriz de evaluación de factores externos (EFE)**

FCE	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PROMEDIO
<b>Oportunidades</b>			
Cercania de algunas entidades(inspecc	0,09	4	0,36
Participacion ciudadana	0,08	2	0,16
Uso de medios tecnológicos	0,07	2	0,14
Nivel educativo	0,06	2	0,12
Acceso a internet	0,08	4	0,32
<b>Amenazas</b>			
Distribución de población por sectores	0,06	2	0,12
Disponibilidad de firma del Secretario	0,09	1	0,09
Horario de envio de correspondencia	0,09	1	0,09
Actos contrarios a la convivencia	0,07	2	0,14
Normatividad de respuesta a peticione	0,09	1	0,09
<b>Total</b>	<b>0,78</b>		<b>1,63</b>

Fuente: Elaboración propia

La ejecución de este proceso se desarrolló mediante la recopilación de datos (cantidad de peticiones recibidas), tabulación de los mismos haciendo uso de la

media- Tiempo promedio de respuesta, la cual se evidencia en la tabla realizada (**ANEXO A**) junto con la elaboración de las matrices relacionadas anteriormente y la Matriz DOFA que se muestra a continuación.

**Tabla 5. Matriz DOFA**

MATRIZ DOFA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Cercanía de algunas entidades (inspecciones, Policía Infancia y Adolescencia)	Normatividad de respuesta a peticiones
	Participación ciudadana	Disponibilidad de firma del Secretario de Gobierno
	Nivel educativo	Horario de envío de correspondencia
	Acceso a internet	Actos contrarios a la convivencia
	Sistema de Atención al Ciudadano provee según asunto del oficio tiempo de respuesta.	Distribución de población por sectores
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Intensidad de trabajo	Capacitar personal de la Secretaría de Gobierno que pueda brindar apoyo en la respuesta de peticiones en caso de ausencia del director.	Uso de firma electrónica en caso de ser necesario.
Nivel académico del talento		Realizar alianzas con dependencias cercanas con el fin de adelantar acciones respecto a peticiones sin que haya necesidad de enviar oficio remitido de manera inmediata.
Uso de internet (gestión)		
Nivel de coordinación e integración con otras áreas		Delegación de funciones a personal de la Secretaría de Gobierno.
Experiencia (empírica)		
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
Carencia de personal de apoyo	Crear e implementar una matriz que permita que esta dependencia tenga una mejor visualización y control de las peticiones recibidas, dando prioridad por tiempo y delito.	Realización de concejos de seguridad locales con el fin de recibir las quejas principalmente de seguridad y micro tráfico, para realizar las remisiones pertinentes evitando la radicación de peticiones y solicitudes
Ausencia de registro de peticiones recibidas		
Falta de disponibilidad de tiempo del Director de Seguridad	Promover la realización de concientización a la ciudadanía, respecto a las entidades pertinentes a las que se debe acudir según sea el caso.	Solicitar personal de apoyo para la dependencia.
Acceso a recursos no monetarios (MP)		

**Fuente: Elaboración propia**

### **Análisis de Resultados**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos del tiempo de promedio de respuesta de los meses de junio, julio y agosto de 2017 con un valor de catorce (14) días de respuesta o trámite a la petición desde su radicación, se evidenció que no había eficiencia ya que según la ley 1755 de 2015 se tiene un plazo de quince (15) días hábiles para dar respuesta al peticionario, lo cual no estaba sucediendo, ya que como se afirmó anteriormente el número de días promedio de trámite durante estos meses fue de 14 días, retrasando el proceso de respuesta al peticionario toda vez que las contestaciones dadas deben ir con anexos (oficio de remisión con recibido por parte de la institución competente), lo que influía de manera negativa en la efectividad de la seguridad del municipio, por lo cual se procedió a realizar una matriz que permitiera la optimización del recurso (tiempo).



Respecto a los aspectos contemplados en la matriz DOFA se puede afirmar que el sistema de respuesta se ve afectado por factores externos como la normatividad de respuesta a peticiones en el sentido de que el ciudadano que radica la petición en muchas ocasiones apresurado por encontrar pronta solución a la situación que lo aqueja remite copia de la petición radicada a la procuraduría, la cual mediante oficio solicita a la entidad se rinda cuentas del tratamiento que se le dió a la misma y en caso de no dar respuesta o que el procedimiento en cuanto al tiempo no sea el adecuado procederán a abrir un proceso. Referente al horario de envío de correspondencia es importante resaltar que después de determinada hora no se realiza la recepción de las remisiones y respuestas a peticionarios por lo cual se represan los oficios, se retarda el proceso, así mismo, en muchas ocasiones las copias de los radicados que se remiten a la Estación de Policía tardan bastante en llegar (alrededor de once (11) días).

La frecuente incidencia de la población en recaer en cometer actos contrarios a la convivencia, genera una mayor cantidad de peticiones, junto con las amenazas anteriormente nombradas la disponibilidad de firma del Secretario de Gobierno es otro factor externo que interfiere, ya que todo oficio debe ir autorizado por el director de cada dependencia y firmado por el Secretario de Gobierno de Facatativá que por sus múltiples ocupaciones y compromisos no le es posible estar toda la jornada en las instalaciones de la entidad anteriormente nombrada.

Se detectaron oportunidades que el medio brinda y pueden ser aprovechadas por la dependencia para que el sistema de respuesta sea eficiente, dentro de estas encontramos la cercanía de algunas dependencias (Policía de Infancia y Adolescencia y las Inspecciones de Policía) a las cuales se remiten peticiones en su mayoría de casos por seguridad, lo que permite que sea viable no esperar el mensajero sino llevarlo por cuenta propia de esta forma se obtendrá el radicado de una manera rápida y será posible dar respuesta al peticionario en menor tiempo.

Otra oportunidad importante es el Sistema de Atención al Ciudadana (SAC) que a medida que se reciben las peticiones, en el programa se establecen tiempos límite de respuesta permitiendo tener una mejor noción de tiempo, de la mano con la anterior posibilidad encontramos como otra oportunidad el acceso a internet y uso de las TIC las cuales se pueden aprovechar haciendo uso del envío de respuestas por medio de correos electrónicos.

Con referencia a los factores internos que influyen en la eficiencia del sistema de respuesta a peticiones se encontró que cuenta con fortalezas el nivel académico del talento humano, que en este caso nos estaríamos refiriendo al Director de Seguridad para responder peticiones, ya que cuenta con una amplia experiencia en temas de legislación y normatividad respecto a la seguridad, así mismo, la intensidad horaria promueve una mayor cobertura en cuanto a las respuesta de varias solicitudes el nivel de coordinación e integración con otras áreas puede ser bien aprovechada por esta dependencia en lo que respecta a la agilización de diligencias.

También se detectaron debilidades, como la carencia de personal de apoyo, toda vez que la cantidad de carga laboral que implica esta dependencia es bastante alta para solo una persona, teniendo en cuenta la falta de disponibilidad de tiempo del Director de Seguridad debido a las múltiples responsabilidades del cargo no le permite estar en toda la jornada laboral respondiendo peticiones, lo que interfiere en el proceso de respuesta.

La ausencia de registro de peticiones recibidas es otro factor encontrado puesto que se reciben las peticiones por parte de correspondencia y se responden en orden aleatorio sin establecer algún tipo de orden respecto al tiempo de trámite, lo que interfiere en la efectividad de la seguridad en general puesto que delitos como el micro tráfico que es uno de los de más incidencia en el municipio de Facatativá. También se encontró que el acceso a recursos no monetarios (materiales de trabajo: papelería,

fotocopiadora, tinta) interfiere en la remisión oportuna de las diferentes quejas y solicitudes que llegan a la dependencia.

Con base a los factores anteriormente expuestos se plantearon estrategias acordes con lo evidenciado en la matriz DOFA, que se enunciaran a continuación:

Crear e implementar una matriz que permita que la dependencia tenga una mejor visualización y control de las peticiones recibidas, dando priorización por tiempo y delito.

Promover la realización de jornadas de capacitación a la ciudadanía, respecto a las entidades pertinentes a las que se debe acudir según sea el caso, ya que en varias ocasiones el asunto de las mismas no es del resorte funcional de la dependencia, generando desgaste administrativo.

Con el objetivo de disminuir la llegada de peticiones a la Secretaría de Gobierno por temas de seguridad en sectores, se propuso realizar concejos de seguridad locales (sector, barrio o vereda), para que de esta forma se logre una mejor operatividad mediante la planeación de operativos conjuntos o vigilancia de forma constante.

Se planteó una estrategia que consiste en crear alianzas con dependencias cercanas, con el objetivo de adelantar acciones respecto a peticiones sin que haya necesidad de enviar oficio remisorio de manera inmediata.

Teniendo en cuenta que la mayoría de personal de la Secretaría de Gobierno son abogados, se propuso la delegación de funciones a este personal, con veras a que la carga laboral tan pesada que tiene la dependencia de Seguridad sea distribuida de manera equitativa permitiendo que se cumplan con la debida respuesta a los compromisos que esta tenga. En caso de que no sea posible la capacitación y delegación de funciones, se propone la realización de solicitud de personal de apoyo.

Teniendo en cuenta, las condiciones del proceso de contratación se concluye que con el nivel académico de talento humano y la experiencia del Director de Seguridad y la cercanía de entidades salvo la Estación de policía, se requiere crear una matriz que permita la priorización de las peticiones de delitos de más incidencia y que sean competencia de la Policía Nacional, así como la delegación de funciones de la Dirección de Seguridad a funcionarios y pasantes. Así mismo, se realizó la especificación de ejecución de algunas de las estrategias planteadas en la matriz DOFA mediante diagramas de procesos(**ANEXO I y J**), que especifican el paso a paso para ejecutarlas.

## **5.2 Diseñar la matriz de priorización a partir del diagnóstico realizado.**

A partir de los datos recopilados y el análisis realizado mediante la identificación de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (Matriz DOFA) se procedió a diseñar e implementar la matriz de priorización (**ANEXO B**) durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017, lo que contribuyó de manera positiva en la optimización del recurso tiempo en cuanto al trámite de la petición y en la operatividad de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, promoviendo el logro de objetivos propuestos para el 2017.

Para el diseño de la matriz se tuvo en cuenta las Cifras de los delitos cometidos en Facatativá durante el periodo 2017 y la base de datos aportada por el Centro de Investigaciones Criminológicas - Estadística Delictiva relacionadas a continuación, donde el delito de micro tráfico e inseguridad (hurto) tienen las cifras más altas, los cuales fueron usados como criterio básico para la determinación de tiempos, por ello en la matriz de optimización a las peticiones relacionadas con este delito se les dio un tiempo de uno (1) a siete (7) días para realizar la remisión o trámite pertinente.

**Tabla 6. Delitos cometidos en Facatativá 2016 y 2017 según modalidad**

Tipo de Delito	2016	2017	Variación
Hurto de Celulares	35	93	58
Hurto a Residencias	12	31	19
Homicidios Comunes	15	28	13
Hurto a Personas	271	280	9
Hurto Comercio	27	32	5
Extorsión	7	7	0
Hurto de Automotores	4	4	0
Hurto a Cabezas de Ganado	1	0	-1
Hurto a Motos	4	2	-2
Piratería Terrestre	2	0	-2
Homicidios Accidentes Transito	17	14	-3
Delitos Sexuales	106	85	-21
Violencia Intrafamiliar	273	238	-35
Lesiones Accidentes de Transito	172	128	-44
Amenazas	92	32	-60
Lesiones Personales	587	459	-128
<b>Total Delitos</b>	<b>1625</b>	<b>1433</b>	<b>-192</b>

**Fuente.** Policía Nacional, Cifras del Delito 2018.

**Tabla 7. Incautación Base de Coca 2016/2017.**

BASE DE COCA		DIF
2016	2017	
23	33	10
13	18	5
30	17	-13
6	55	49
27	26	-1
11	13	2
24	26	2
53	58	5
36	46	10
1	3	2
3	0	-3
0	0	0
86	26	-60
0	0	0
24	2	-22
<b>337</b>	<b>323</b>	

**Fuente.** Departamento de Policía Cundinamarca. Centro de investigaciones criminológicas. Estadística delictiva 2016/2017

**Tabla 8. Incautación de Bazuco 2016/2017.**

<b>BAZUCO</b>		<b>DIF</b>
<b>2016</b>	<b>2017</b>	
465	1.312	847
115	137	22
183	135	-48
144	150	6
327	463	136
233	96	-137
1.445	626	-819
669	776	107
731	685	-46
34	38	4
27	25	-2
0	0	0
2.026	1.339	-687
5	4	-1
106	70	-36
<b>6.510</b>	<b>5.856</b>	

**Fuente.** Departamento de Policía Cundinamarca. Centro de investigaciones criminológicas. Estadística delictiva 2016/2017

**Tabla 9. Incautación de Marihuana 2016/2017.**



MARIHUANA		DIF
2016	2017	
2.403	4.853	2.450
279	281	2
472	477	5
1.092	1.165	73
2.022	2.749	727
82.979	6.291	-76.688
3.530	2.727	-803
3.119	3.768	649
1.748	1.352	-396
360	454	94
578	72	-506
0	0	0
7.330	4.234	-3.096
203	178	-25
375	372	-3
106.490	28.973	

**Fuente.** Departamento de Policía Cundinamarca. Centro de investigaciones criminológicas. Estadística delictiva 2016/2017

**Tabla 10. Incautación de Cocaína 2016/2017.**

COCAÍNA		DIF
2016	2017	
25	121	96
10	18	8
22	68	46
7	12	5
37	36	-1
4	7	3
30	37	7
79	83	4
35	35	0
8	13	5
10	0	-10
0	0	0
97	77	-20
0	1	1
5	19	14
369	527	

**Fuente.** Departamento de Policía Cundinamarca. Centro de investigaciones criminológicas. Estadística delictiva 2016/2017

Seguido de la asignación de tiempos, se realizó el registro de las peticiones recibidas, según el asunto de las mismas, con el objetivo de garantizar el debido tratamiento a la petición y que se diera el trámite correspondiente dentro de la

normatividad establecida, se crea la matriz de seguimiento del proceso **(ANEXO C)**, permitiendo a la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana tener control y pleno conocimiento del curso de acción por cada petición.

En la ejecución de este objetivo se logró la optimización de tiempo de trámite y respuesta mediante la implementación de matriz, mejorando la ejecución y seguimiento a peticiones. **(ANEXO G)**

### **5.3 Brindar apoyo en la planeación y ejecución de actividades de la Dirección de Seguridad y Convivencia ciudadana.**

Se apoyó la planeación de reuniones y realización de cronogramas de operativos de recuperación de espacio público (**ANEXO F**), Concejo de Seguridad, Comité de Orden Público, Comité Civil de Convivencia, reunión de Inspectores de Policía Municipales entre otros en los cuales se hace una revisión continúa de acciones realizadas en pro de mejorar la seguridad y la percepción de la misma por parte de la ciudadanía, donde se tuvo como participantes al Director de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Inspectores de Policía Municipales de Facatativá, Batallón de Apoyo y Servicio a las Comunicaciones, Batallón de Infantería “Miguel Antonio Caro”, Escuela Nacional de Carabineros ESCAR - Policía Nacional Facatativá, Distrito IV de Policía de Cundinamarca, Estación de Policía de Facatativá. Se realizó la planeación de cronograma de reuniones, invitaciones (**ANEXO H**) y actividades de la siguiente manera:

Reuniones de Inspectores Municipales de Policía (periodicidad 15 días)

Reunión Concejo de Seguridad (periodicidad mensual)

Reunión Comité de Orden Público (periodicidad mensual)

Reunión Comité Civil de Convivencia (periodicidad mensual)

Se prestó apoyo en la Secretaría Técnica de las reuniones anteriormente nombradas en cuanto a realización de actas (por motivos de confidencialidad no se permite su visualización) y logística de las reuniones realizadas (**ANEXO D**).

Dentro de otras actividades de apoyo a esta dependencia se realizó la contestación y remisión de peticiones mediante oficios, así como el manejo del Sistema de Atención al Ciudadano “SAC” (**ANEXO E**).

Durante la ejecución de las actividades anteriormente nombradas se realizaron aportes profesionales importantes como la planeación mediante cronogramas y fortalecimiento de habilidades gerenciales. **(ANEXO F)**

Durante la pasantía se realizó de manera continua se programaron actividades las cuales se ejecutaban y en reuniones posteriores, se procedía a verificar si se cumplieron las metas propuestas en cuanto a mitigar determinadas problemáticas, procediendo a realizar las mejoras pertinentes con el fin de obtener mejores resultados referentes a la operatividad conjunta de Inspecciones de Policía Municipales de Facatativá, Secretaria de Gobierno (Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana) y Estación de Policía de Facatativá o Policía de Infancia y Adolescencia según sea el caso.

Así mismo, se apoyó a la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana en la realización de actas y en brindar respuesta a las diversas peticiones por parte de la comunidad en cuanto a problemáticas de convivencia e inseguridad en el municipio de Facatativá.

## CONCLUSIONES

La implementación de las matrices permitió determinar los factores que influyen en la falta de eficiencia en la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana respecto al sistema de respuesta, permitiendo el planteamiento de estrategias.

Las estrategias planteadas a partir del diagnóstico realizado al sistema de respuesta contribuyen a la afectividad de la dependencia de seguridad.

Mediante la sistematización y control de peticiones recibidas se pudo dar respuesta de forma óptima dentro del tiempo establecido por la ley a los peticionarios, operando de manera efectiva en cada proceso.

Se realizó un registro detallado de las acciones realizadas lo cual permitió ejecutar una mejor gestión en cuanto a la mitigación de problemáticas sociales relacionadas con la inseguridad y al espacio público.

La realización de seguimientos a las peticiones y a las remisiones que se ejecutaron, permitieron realizar una mejor operatividad en la materia de Seguridad, así mismo se logró que el proceso referente a una petición sea efectivo en su totalidad.

La planeación permitió una mejor destinación de recursos físicos y humanos.

La ejecución de la pasantía realizada generó aportes importantes en mi vida, a nivel profesional me permitió aplicar lo aprendido durante mi formación académica evidenciando la aplicabilidad de la Administración de Empresas a organizaciones privadas y públicas brindándome la posibilidad de acceder a mi primera experiencia laboral formal. A nivel personal me llevo al autoconocimiento, a demostrar que tan capaz soy de alcanzar objetivos propuestos y a utilizar el trabajo en equipo junto con la empatía para la solución de problemas.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda la realización de un diagnóstico de forma periódica en la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el objetivo de identificar las debilidades o amenazas que presente la dependencia anteriormente mencionada, con el fin de poder analizar y plantear soluciones.

Es recomendable que se realice el debido seguimiento a las estrategias propuestas e implementadas en pro de la eficiencia del sistema de respuesta, mediante establecimiento de indicadores de gestión.

Es conveniente llevar un registro detallado con tiempo de respuesta específico donde mediante el uso de la estadística o un software, se pueda determinar si hay eficiencia en cuanto al tiempo de trámite de la petición o PQR, desde la fecha de radicación.

Con el fin de tener mayor conocimiento de las problemáticas y poder tener una mayor y mejor reacción a estas, se recomienda realizar concejos de seguridad por sectores o localidades.

Establecer indicadores por parte de las Inspecciones de Policía, donde se evidencien de manera clara (cifras) el alcance de los objetivos establecidos, con el fin de establecer una ruta que permita mitigar los puntos críticos o cuellos de botella que interfieren en la efectividad de las actividades propuestas en materia de seguridad.



## **BIBLIOGRAFIA**

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. LEY 1551 DE 2012, Art. 6, Numerales 4, 8, 13.

----- . Código de Procedimiento Penal Colombiano. Art. 301.

----- . Ley 4 de 1991. Colombia, 1991.

----- . Ley 1802 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana. Colombia, 2016.

FRANKLIN FINCOWKY, E. Organización de Empresas. Tercera Edición, Editorial Mc Graw Hill. 481p.

FRANKLIN FINCOWKY, E. Organización de Empresas. Tercera Edición Editorial Mc Graw Hill, 487p

----- .----- . Tercera Edición Editorial Mc Graw Hill, 487p

POLICIA NACIONAL, Oficina de Planeación Policía Nacional. Departamentos y Municipios Seguros. (s.f). 35p

----- .----- (s.f) 38p

----- .----- (s.f) 36p

----- .----- (s.f) 18p

----- .----- (s.f) 22p

----- .----- (s.f) 30p

REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Art. 213. 38ª Edición. Editorial LEGIS. 2017. 77p.

-----,-----, Art. 189, Editorial LEGIS, 38ª Edición, 2017. 77p.

----- Art. 303. Editorial LEGIS, 38ª Edición, 2017. 122p.

----- Art. 315. Editorial LEGIS, 38ª Edición, 2017. 126p.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Capítulo 2: Planeación Estratégica. 11ª Edición.. Colombia (Bogotá D.C). 3R Editores.2014. 73p.

-----,-----, Colombia (Bogotá D.C). Edición. 3R Editores. 2014. 74p.

-----, Capítulo 7: Análisis DOFA. Análisis de vulnerabilidad. 11ª Edición. Colombia (Bogotá D.C). 3R Editores. 2014. 187p.

TOVAR, Ruth. Habilidades Gerenciales, Capitulo II, I edición: 2012. Ecoe Ediciones 35p

-----,-----, 1ª edición: 2012.Ecoe Ediciones, Pág.40, 41

VIDAL ARIZABALETA, Elizabeth. Capítulo 4: Los Modelos de Gestión. 2ª Edición. Ecoe Ediciones. Colombia (Bogotá). Ecoe Ediciones 2004. 45p.

-----, Capítulo 5: Evaluación del Entorno 2ª Edición.. Colombia (Bogotá). Ecoe Ediciones 2004. 99p.

-----, Capítulo 10: Formación y crecimiento gestión humana 2ª Edición. Colombia (Bogotá).2004.Ecoe Ediciones.293p.

## **CIBERGRAFIA**

ALCALDIA DE FACATATIVA. Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana.[En línea]. (s.f) [Consultado 09 de septiembre de 2017]. Disponible en Internet:<http://www.facatativacundinamarca.gov.co/dependencias.shtml?apc=dbxx-1-&x=1428805>

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ. Boletín de municipios. [En línea][Citado el 16 de Mayo de 2018]. Disponible en:<http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/directorio/documentosPortal/Bol etinMunicipiosN06Facatativa.pdf>

CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ. INFORME ANUAL 2013. [En línea][Citado el 16 de mayo de 2018]. Disponible en:<http://ccfacatativa.org.co/wp-content/uploads/2016/07/informe-anual-2013.pdf>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. LEY 1755 DE 2015, TITULO II, CAPITULO I.[En línea]. Consultado el 8 de Marzo de 2018. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA. DANE. Boletín Censo General 2005. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/cundinamarca/facatativa.pdf>

DUQUE GARCIA, Julián. Facatativá, significativa reducción de tasas de delitos presenta Cundinamarca. [Citado el 16 de Mayo de 2018]. Disponible en:<http://www.mutantes.tv/facatativa-significativa-reduccion-de-tasas-de-delitos-presenta-cundinamarca/>

ENCICLOPEDIA JURIDICA. Delito. [En línea]. Citado 05 de Febrero de 2018. Disponible en: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/delito/delito.htm>

PAZ I .UNIVERSIDAD RAFAEL MANDIVAR. Facultad de Ingeniería. [En línea]. [Citado 06/03/2018]. Disponible en: <http://www.editorialkamar.com/et/archivo11.pdf>.

RAMOS M. Visión Jurídica. [En línea]. Citado el 05 de Febrero de 2018. Disponible en: <http://jurinotas.blogspot.com.co/2011/12/criminalidad.html>

## **EVIDENCIAS**







## ANEXOS

### ANEXO A TABULACIÓN DATOS (JUNIO, JULIO, AGOSTO DE 2017)

FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	DIAS DE TRAMITE	
6	17	QUEJA POR INSEGURIDAD	8
6	17	QUEJA INCONFORMIDAD POR MENORES EN CALLES A LATAS HORAS DE LA NOCH	9
6	17	DERECHO DE PETICION	17
6	17	QUEJA INSEGURIDAD HABITANTES DE CALLE, EXPENDIO ALUCINOGENOS	8
6	17	DERECHO DE PETICION	6
6	17	JORNADA DE SEGURIDAD Y REGISTRO EN LA INSTITUCIÓN	9
6	17	DENUNCIA INSEGURIDAD	14
6	17	QUEJA POR INSEGURIDAD	8
6	17	PROBLEMATICAS POR INSEGURIDAD	9
6	17	SOLICITUD ESTADISTICAS DE VIOLENCIA	8
6	17	QUEJA PROBLEMATICAS BARRIO COPIHUE	7
6	17	SOLITUD ESPECIAL INSTITICIÓN EDUCATIVA	19
6	17	REMISION DERECHO DE PETICIÓN PLAZOLETA	17
6	17	SOLICITUD PROGRAMACIÓN DE REUNION	15
6	17	SOLICITUD DE RESPUESTA	8
6	17	QUEJA POR INSEGURIDAD	17
6	17	SOLICITUD DE RECURSOS PARA ADQUISICIÓN DE ELEMENTOS	7
6	17	INFORME PERICIAL CLINICA FORENSE	8
6	17	SOLICITUD CAI MOVIL	13
6	17	QUEJA ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO-CANTINA	14
6	17	REMISION RADICADO	16
6	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	19
6	17	DENUNCIA	18
6	17	REMISION PQR ----	17
6	17	DERECHO DE PETICION	19
6	17	APOYO SEMANA DE LA JUVENTUD	15
6	17	REMISION RADICADO IPM -----	18
6	17	SOLICITUD INFORMACION OFICIO	17
6	17	SOLICITUD DOTACION INSTRUMENTOS	13
6	17	QUEJA INSEGURIDAD Y PROBLEMATICAS SOCIALES	9
6	17	SOLICITUD APOYO IMPLEMENTACION CODIGO DE POLICIA	16
6	17	SOLICITUD CONSEJO DE SEGURIDAD	17
6	17	MANTENIMIENTO ALARMAS	5
6	17	SOLICITUD INFORMACION PROBLEMÁTICA CANINOS	14
6	17	SOLICITUD INFORMACION	9
6	17	QUEJA PROBLEMÁTICA	6
6	17	QUEJA ESTABLECIMIENTO	6
6	17	SOLICTUD ASIGANCIÓN DE MEDALLAS	7
7	17	DERECHO DE PETICION	9
7	17	DERECHO DE PETICION	14
7	17	QUEJA POR INSEGURIDAD	7
7	17	DERECHO DE PETICION	12
7	17	DERECHO DE PETICION	5
7	17	SOLITUD SOLUCION PROBLEMÁTICA PERROS CALLEJEROS	18
7	17	PROBLEMÁTICA BOTADERO DE BASURA	17
7	17	REMISION	8
7	17	REMISION	6
7	17	DERECHO DE PETICION	16
7	17	REMISION	8
7	17	REMISION	15
7	17	SOLICITUD PUESTO AMBULANTE	6
7	17	QUEJA CIUDADANA ESPACIO PUBLICO	9
7	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	17

7	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	17
7	17	SOLICITUD APOYO UBICACIÓN DE CAMARAS	9
7	17	SOLICITUD APOYO UNIDADES DE POLICIA	12
7	17	PERMISO COMIDAS AMBULANTES	13
7	17	DERECHO DE PETICION	9
7	17	INVASION HABITANTES DE CALLE	15
7	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	9
7	17	DERECHO DE PETICION	12
7	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	9
7	17	VIOLACION ESPACIO PRIVADO	16
7	17	AUTORIZACION INSTALACION DE CAMARAS	8
8	17	QUEJA PARQUEADERO	9
8	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	9
8	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	11
8	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	8
8	17	SOLICITUD CAMARAS	5
8	17	PROYECTO DE INTERVENCION	16
8	17	SOLICITUD	17
8	17	REMISION QUEJA	15
8	17	QUEJAS POR INSEGURIDAD	15
8	17	REUNION CANCHAS DE TEJO	9
8	17	REMISION OFICIO	12
8	17	DERECHO DE PETICION	16
8	17	SOLICITUD PRESENCIA DE POLICIA	10
8	17	TRAMITE VISITA	5
8	17	REMISION DE QUEJA	8
8	17	SOLICITUD INCLUSION-EXTENSION DE HORARIOS	16
8	17	TRASLADO DE QUEJA	9
8	17	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	15
8	17	TRASLADO DE QUEJA	12
8	17	REMISION OFICIO	15
8	17	TRASLADO DE QUEJA	12
8	17	REMISION OFICIO	15
8	17	SOLICITUD APOYO POLICIVO	14
8	17	SOLICITUD CITACION	9
8	17	QUEJA	6
8	17	REMISION QUEJA CIUDADANA	8
8	17	SOLICITUD DE ACOMPÑAMIENTO	7
8	17	QUEJA USO INDEBIDO ESPACIO PUBLICO	4
8	17	QUEJA POR PROBLEMATICAS	12
8	17	DERECHO DE PETICIÓN	8
8	17	DERECHO DE PETICIÓN	5
8	17	TRASLADO QUEJA	9
8	17	REMISIÓN OFICIO	11
8	17	QUEJA FUNCIONAMIENTO ESTABLECIMIENTO PUBLICO	14
8	17	SOLICITUD URGENTE TRASLADO DE PRESOS	12
8	17	SOLICITUD DE APOYO	6
8	17	SOLICITUD MOTOCICLETAS	7
8	17	SOLICITUD ADQUISICION CODIGOS PONAL	3
8	17	SOLICITUD INFORMACION	9
8	17	AUTORIZACION PROYECTO	7
		SUM	1194
		PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA	14

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO B. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

FECHA RADICADO	ASUNTO	TIEMPO DE TRÁMITE-TRAMITE	ASUNTOS						
			MICROTRAFICO (1-5 DIAS)	QUEJAS INSEGURIDAD (1-7)	QUEJAS (1-8 DIAS)	DERECHOS DE PETICION (8-15 DIAS)	INVASION ESPACIO PUBLICO (4-10)	ACTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA (8-15)	SOLICITUDES(7-15)
9/17	REMISION QUEJA EXPENDIO SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	2	X						
9/17	SOLICITUD VIGILANCIA DEL PROCESO	8							X
9/17	REMISION SOLICITUD	9							X
9/17	REMISION QUEJA	5			X				
9/17	INFORMACION ANONIMA	2	X						
9/17	REMISION QUEJA	4			X				
9/17	QUEJA INVASION ESPACIO PUBLICO	8					X		
9/17	SOLICITUD TRASLADO PRESOS	7							X
9/17	SOLICITUD-QUEJA	5			X				
9/17	REMISION POR COMPETENCIA INSEGURIDAD -CAMARAS	4		X					
9/17	QUEJA EXPENDIO SUSTANCIAS	2	X						
9/17	SOLITUD ACOMPAÑAMIENTO	8							X
9/17	QUEJA INSEGURIDAD	2	X						
9/17	SOLICITUD ADECUACION CAI	7							X
9/17	SOLICITUD CONSEJO DE SEGURIDAD	8							X
9/17	DENUNCIA EXPENDIO SUSTANCIAS AL.	2	X						
9/17	SOLICITUD URGENTE	7							X
9/17	REMISION OFICIO	8				X			
9/17	QUEJA ACTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA	8						X	
9/17	QUEJA OCUPACION CERCA VIVA	5					X		
9/17	SOLICITUD TRASLADO PRESOS	7							X
9/17	PROBLEMÁTICA CANINA	12						X	
9/17	SOLICITUD DEMOLICION	9							X
9/17	SOLICITUD INFORMACION DE RUBROS	8							X
9/17	QUEJA PROBLEMÁTICA	7						X	
9/17	DERECHO DE PETICION	6				X			
9/17	TRASLADO DE QUEJA	3		X					
9/17	QUEJA USO INDEBIDO ESPACIO PUBLICO	9					X		
9/17	QUEJA TRABAJADORAS SEXUALES	5			X				
9/17	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	7							X
9/17	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO DE DILIGENCIA	9							X
9/17	QUEJA SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	2	X						
9/17	REMISION DE QUEJA	5			X				
9/17	REMISION PQR----	5			X				

Fuente. Elaboración propia

## ANEXO C. MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N. RADICADO	N. OFICIO	ENTIDAD	ASUNTO	REMITIDO A	FECHA RECIBIDO	
XXXX	2267	INPEC	SOLICITUD RECEPCIÓN DETENIDOS	NESTOR VICENTE OSTOS BUSTOS	9	17
	2276	CENTRO CARCELARIO LA MODELO	SOLICITUD RECEPCIÓN DETENIDOS	CESÁR AUGUSTO CEBALLOS GIRALD	9	17
	2627	ESTACION DE POLICIA	RESPUESTA PETICION TRASLADO DE DETENIDOS	JOSE MIGUEL QUIJANO RUIZ	9	17
XXXX	2435	ESTACION DE POLICIA	REMISIÓN POR COMPETENCIA:SOLICITUD OPERATIVOS	JOSE MIGUEL QUIJANO RUIZ	9	17
	2436	UNIDAD INVESTIGATIVA SIJIN	REMISIÓN POR COMPETENCIA:SOLICITUD OPERATIVOS	TENIENTE JHON FREDY BETANCUR		
	2437	-----	RESPUESTA PETICIÓN	-----		
XXXX	2543	POLICIA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	REMISION POR COMPETENCIA: SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	JESUS CASTILLO POVEDA	9	17
	2544	ESTACION DE POLICIA	REMISION POR COMPETENCIA: SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	JOSE MIGUEL QUIJANO RUIZ	9	17
	2546	INSPECCION TERCERA DE POLICIA	REMISION POR COMPETENCIA: SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	DIEGO ARMANDO MORENO	9	17
	2547	-----	RESPUESTA SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	-----	9	17

Fuente. Elaboración propia

## ANEXO D. ACTAS



República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Alcaldía de Facatativá

### ACTA No 002 COMITÉ DE ORDEN PÚBLICO

**Municipio:** Facatativá /Departamento Cundinamarca.  
**Fecha:** 08 de febrero de 2018.  
**Hora:** 11:20 am.  
**Lugar:** Sala de juntas Palacio Municipal.  
**Asunto:** ACTA DEL COMITÉ ORDEN PÚBLICO.

**ASISTENTES:**

ASISTENTES OBLIGATORIOS COMITÉ DE ORDEN PÚBLICO			
No.	NOMBRE	CARGO	REPRESENTA A
1.	.....IA	.....	.....
2.	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....
4.	.....	.....	.....
5.	.....	.....	.....
6.	.....	.....	.....

ASISTENTES INVITADOS COMITÉ DE ORDEN PÚBLICO			
No.	NOMBRE	CARGO	REPRESENTA A
1.	.....	.....	.....

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Instalación del Comité Orden Público Alcalde Municipal Arquitecto PABLO EMILIO MALO GARCIA.
2. Presentación de los asistentes y verificación de quorum decisorio.
3. Desarrollo del comité:
- .....
- .....
- .....
4. Conclusiones, compromisos y convocatoria próxima reunión.
5. Lectura y aprobación del acta.

**DESARROLLO DEL COMITÉ:**

PREVIO AL INICIO DE LA JORNADA SE PROPONE EL ORDEN DEL DIA A LOS ASISTENTES A DESARROLLAR EN EL COMITE, EL MISMO ES APROBADO POR LOS MISMOS.

Fuente: Secretaría de Gobierno de Facatativá 2017

**NOTA:** No es posible anexar todo el contenido de las actas realizadas por motivos de confidencialidad.

## ANEXO E.SAC

Requerimientos a tiempo						
Radicado	Ciudadano	Clase	Creación	Última modificación	Vencimiento	Días de plazo
2017PQR10485	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Tramite	07/11/2017 03:53:23 pm	08/11/2017 10:14:40 am	29/11/2017	6
2017PQR10600	JUNTA ACCION COMUNAL VILLAS DE MANJUI	Tramite	10/11/2017 09:30:07 am	15/11/2017 06:04:04 pm	04/12/2017	11
2017PQR10660	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Tramite	14/11/2017 09:04:37 am	17/11/2017 10:39:01 am	05/12/2017	12
2017PQR10726	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Tramite	14/11/2017 04:54:19 pm	17/11/2017 10:38:30 am	05/12/2017	12
2017PQR10742	UNIDAD LOCAL DE FISCALIA	Tramite	15/11/2017 10:28:39 am	15/11/2017 10:28:39 am	06/12/2017	13
2017PQR10777	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Tramite	15/11/2017 04:02:23 pm	17/11/2017 10:32:03 am	06/12/2017	13
2017PQR10803	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Tramite	16/11/2017 11:25:38 am	22/11/2017 03:56:54 pm	07/12/2017	14
2017PQR10832	ESTACION POLICIA, COMANDANTE	Tramite	17/11/2017 08:21:23 am	22/11/2017 03:56:30 pm	11/12/2017	18
2017PQR10835	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Tramite	17/11/2017 10:34:43 am	22/11/2017 03:55:56 pm	11/12/2017	18
2017PQR10902	JUNTA ACCIÓN COMUNAL SANTA RITA	Tramite	21/11/2017 08:26:47 am	22/11/2017 10:19:24 am	13/12/2017	20
2017PQR10910	CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA	Tramite	21/11/2017 08:50:29 am	21/11/2017 08:50:29 am	13/12/2017	20
2017PQR10970	POLICIA NACIONAL INFANCIA Y ADOLESCENCIA	Tramite	21/11/2017 04:34:18 pm	21/11/2017 04:34:18 pm	13/12/2017	20

Regresar a principal

Fuente: ALCALDÍA DE FACATATIVÁ, Servicio de Atención al Ciudadana “SAC”.

## ANEXO F.CRONOGRAMA OPERATIVOS INSPECTORES

SEPTIEMBRE DE 2017						
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19 Dra. Marta Zambrano - Espacio Publico	20 CAPACITACION	21 Dra. Liliana Aguirre - Espacio Publico	22 Dra. Marta Zambrano Seguridad	23 Dra. Luz Miriam Matiz - Seguridad	24 Dra. Liliana Aguirre -Espacio Publico
25 Dr. Orlando Rodriguez - Espacio Publico	26 CONCILIATON	27 CONCILIATON	28 CONCILIATON	29 Dr. Diego Moreno- Seguridad. Dra. Liliana Aguirre -Espacio Publico	30 Dr. Orlando Rodriguez - Seguridad	01 Octubre Dr. Jimmy Parra- Espacio Publico

**Fuente.** Secretaría de Gobierno de Facatativá 2017

**ANEXO G. TABULACIÓN DATOS (SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE 2017)**

<b>FECHA RADICADO</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>DIAS DE RESPUESTA</b>
9	17 REMISION QUEJA EXPENDIO SUSTANCIAS PSICOACT	8
9	17 SOLICITUD VIGILANCIA DEL PROCESO	10
9	17 REMISION SOLICITUD	9
9	17 REMISION QUEJA	5
9	17 INFORMACION ANONIMA	8
9	17 REMISION QUEJA	9
9	17 QUEJA INVASION ESPACIO PUBLICO	8
9	17 SOLICITUD TRASLADO PRESOS	7
9	17 SOLICITUD-QUEJA	6
9	17 REMISION POR COMPETENCIA INSEGURIDAD -CAM	5
9	17 QUEJA EXPENDIO SUSTANCIAS	5
9	17 SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	8
9	17 QUEJA INSEGURIDAD	3
9	17 SOLICITUD ADECUACION CAI	7
9	17 SOLICITUD CONSEJO DE SEGURIDAD	8
9	17 DENUNCIA EXPENDIO SUSTANCIAS AL.	8
9	17 SOLICITUD URGENTE	7
9	17 REMISION OFICIO	8
9	17 QUEJA ACTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA	8
9	17 QUEJA OCUPACION CERCA VIVA	5
9	17 SOLICITUD TRASLADO PRESOS	7
9	17 PROBLEMÁTICA CANINA	12
9	17 SOLICITUD DEMOLICION	9
9	17 SOLICITUD INFORMACION DE RUBROS	8
9	17 QUEJA PROBLEMÁTICA	7
9	17 DERECHO DE PETICION	12
9	17 TRASLADO DE QUEJA	4
9	17 QUEJA USO INDEBIDO ESPACIO PUBLICO	9
9	17 QUEJA TRABAJADORAS SEXUALES	7
9	17 SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	7
9	17 SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO DE DILIGENCIA	11
9	17 QUEJA SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	9
9	17 REMISION DE QUEJA	7
9	17 REMISION PQR----	6
9	17 REMISION QUEJA INSEGURIDAD	5
10	17 INFORME INCURTACIONES	8
10	17 TRASLADO POR COMPETENCIA	7
10	17 DERECHO DE PETICION	10
10	17 DERECHO DE PETICION	9
10	17 QUEJA PERROS CALLEJEROS	6
10	17 SOLICITUD CONSEJO DE SEGURIDAD	12
10	17 QUEJA PROBLEMÁTICA	5
10	17 QUEJA ANONIMA	4
10	17 SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO DILIGENCIA	7
10	17 QUEJA INSEGURIDAD	4
10	17 INFORMACIÓN ANONIMA	5
10	17 REMISION POR COMPETENCIA	4
10	17 TRASLADO DE PETICION	8
10	17 PETICION	8
10	17 DERECHO DE PETICION	8
10	17 SOLICITUD INFORMACION	9
10	17 QUEJA PROBLEMÁTICA	8
10	17 QUEJA ESTABLECIMIENTO	8
10	17 SOLICITUD ASIGNACIÓN DE MEDALLAS	11
10	17 DERECHO DE PETICION	9
10	17 DERECHO DE PETICION	10
10	17 QUEJA POR INSEGURIDAD	8
10	17 DERECHO DE PETICION	9
10	17 DERECHO DE PETICION	9
10	17 SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO PARQUE SEGURO	7
10	17 QUEJA VENEDORES AMBULANTES	6
10	17 INVASION ESPACIO PUBLICO	7
10	17 QUEJA EXPENDIO SUSTANCIAS SICOACTIVAS	8
10	17 QUEJA INSEGURIDAD	8
10	17 QUEJA	11
10	17 SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	9
10	17 QUEJA INSEGURIDAD	8
10	17 SOLICITUD ADECUACION CAI	10
10	17 SOLICITUD CONSEJO DE SEGURIDAD	7
10	17 DENUNCIA EXPENDIO SUSTANCIAS AL.	8
10	17 SOLICITUD URGENTE	10
11	17 QUEJA POR INSEGURIDAD	8



10	17	SOLICITUD CONSEJO DE SEGURIDAD	7
10	17	DENUNCIA EXPENDIO SUSTANCIAS AL.	8
10	17	SOLICITUD URGENTE	10
11	17	QUEJA POR INSEGURIDAD	8
11	17	PROBLEMATICAS POR INSEGURIDAD	8
11	17	SOLICITUD ESTADISTICAS DE VIOLENCIA	10
11	17	QUEJA PROBLEMATICAS BARRIO LA CONCEP	8
11	17	SOLITUD ESPECIAL INSTITUCIÓN EDUCATIVA	12
11	17	REMISION DERECHO DE PETICIÓN PLAZOLET	11
11	17	SOLICITUD CARACTERIZACION VENDEDORES	9
11	17	SOLICITUD REALIZACION DE OPERATIVOS	8
11	17	REMSION OFICIO F.M.F.----	7
11	17	SOLICITUD ACTA CONSEJO DE SEGURIDAD	7
11	17	SOLICITUD INFORME ASIGNACION RUBROS FO	11
11	17	INFOMACIÓN UBICACIÓN BODEGA DE INCAUT	7
11	17	QUEJA INVASION ESPACIO PUBLICO	9
11	17	SOLICITUD MANTENIMIENTO DE CAMARAS	11
11	17	QUEJA INSEGURIDAD	8
11	17	QUEJA ACTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENC	10
11	17	QUEJA EXPENDIO SUSTANCIAS SICOACTIVAS	8
11	17	REMISION QUEJA CIUDADANA	9
11	17	SOLICITUD DE ACOMPÑAMIENTO	9
11	17	QUEJA USO INDEBIDO ESPACIO PUBLICO	5
11	17	QUEJA POR PROBLEMATICAS	8
11	17	DERECHO DE PETICIÓN	10
11	17	DERECHO DE PETICIÓN	9
11	17	TRASLADO QUEJA	6
11	17	REMISIÓN OFICIO	11
11	17	AUTORIZACION INSTALACION DE CAMARAS	10
11	17	QUEJA PARQUEADERO	3
11	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	9
11	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	9
11	17	TRASLADO POR COMPETENCIA	9
11	17	QUEJA MICROTRAFICO	7
11	17	REMISION POR COMPETENCIA	8
11	17	QUEJA	9
11	17	SOLITUD ACOMPAÑAMIENTO	13
11	17	QUEJA INSEGURIDAD	8
11	17	SOLICITUD ADECUACION CAI	13
		SUMATORIA	864
		<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</b>	<b>8</b>

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO H. INVITACIÓN CONCEJO DE SEGURIDAD



República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Alcaldía de Facatativá

Facatativá, febrero 28 de 2018  
Oficio S. Gob. No. 518

Capitán  
**JHON EDWARD CELIS CELIS**  
Cte. (E) Subestación de Policía Cartagenita  
Km 3 Vía Bogotá – Bojacá - Facatativá  
Ciudad

**REF: Invitación Consejo de Seguridad, Comité de Orden Público y Comité Civil de Convivencia**

Respetado Capitán Celis:

Por medio de la presente me permito invitarlo a la reunión de Consejo de Seguridad, que se celebrará en la Sala de Juntas de la Alcaldía Municipal para el día jueves 8 de marzo del año en curso, a partir de las 8:00 a.m.

Agradecemos su puntual asistencia con el fin de presentar el respectivo informe escrito de los operativos, comprendidos, resultados obtenidos en el mes de febrero de 2018 y todo lo relacionado con respecto a la implementación de la Ley 1801 de 2016.

Cordialmente,

**FRANCISCO JAVIER BELTRÁN BUSTOS**  
Secretario de Gobierno

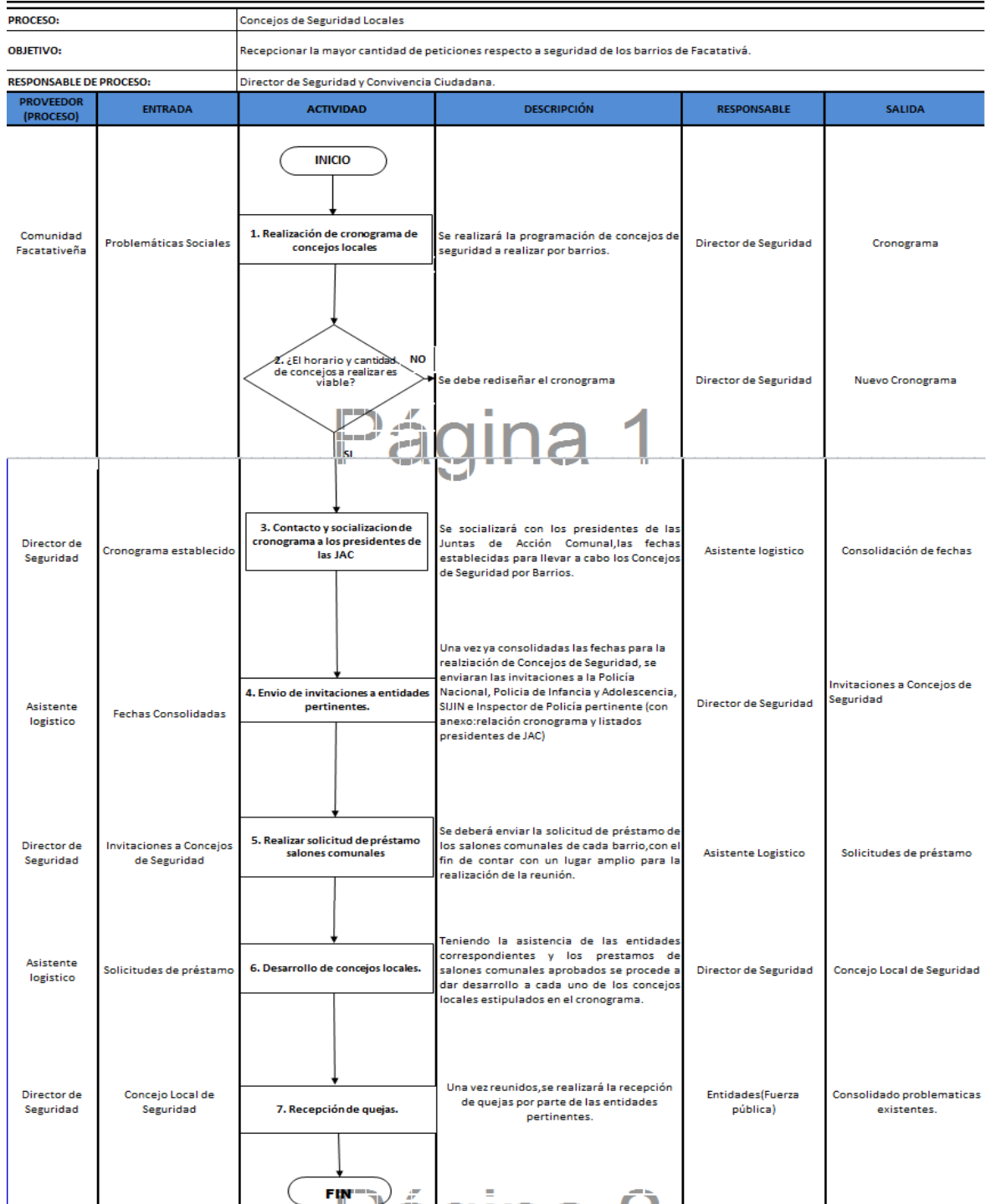
Cra.3 No.5 - 68 PBX. (1) 843 9101  
www.facatativa-cundinamarca.gov.co  
Código Postal:253051

CODIGO: GAO-FR-07
VERSION: 07
FECHA: 21 MARZO 2017
DOCUMENTO CONTROLADO

Fuente: Elaboración propia.

# ANEXO I. MAPA DE PROCESOS CONCEJOS DE SEGURIDAD LOCALES

## MAPA DE PROCESOS REALIZACIÓN CONCEJOS DE SEGURIDAD LOCALES



Fuente: Elaboración propia

# ANEXO J. MAPA DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y DELEGACIÓN DE FUNCIONES

## MAPA DE PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DELEGACIÓN DE FUNCIONES

<b>PROCESO:</b>	Capacitación y delegación de funciones de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana
<b>OBJETIVO:</b>	Capacitar y delegar funciones propias de la Dirección de seguridad y Convivencia Ciudadana
<b>RESPONSABLE DE PROCESO:</b>	Director de Seguridad
<b>INDICADOR (ES):</b>	<b>Oficios respondidos</b> = (# De Oficios respondidos/# de oficios radicados) X 100% <b>Cobertura Inducción</b> = No. Total de Ingresos mes Vs No. Total de Personal con Inducción mes <b>% Cumplimiento Programa de Capacitación</b> = (# Capacitaciones Ejeutadas/Total de Capacitaciones Programadas) X 100% <b>% Cobertura</b> = (# personal Capacitador/Total personal Programado) X 100%
<b>RECURSOS:</b>	Oficina, computador, papelería, correo electrónico.

PROVEEDOR (PROCESO)	ENTRADA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SALIDA
Director de Seguridad	Información sobre los requisitos de respuesta a oficios	<p>1. Identificar las Necesidades de respuesta</p>	Director de Seguridad identifica la necesidad de dar respuesta a las diferentes peticiones y establece los requisitos en cuanto a estructura y normatividad de cada uno de los oficios.	Director de Seguridad	Requisitos establecidos
		<p>2. ¿Es necesario delegar funciones a personal de apoyo?</p>	NO Dado el caso, no se genera capacitación toda vez que no sería necesario más personal en el área.	Director de Seguridad	No se presentaría algún cambio
Director de Seguridad	Requisitos establecidos	<p>3. Selección de personal.</p>	Se realizará un estudio de la experiencia y vagaje los colaboradores que allí laboran analizando sus cargas laborales	Director de Seguridad	Candidatos aptos para delegación y capacitación
Director de Seguridad	Candidatos aptos para delegación y capacitación	<p>5. Asignación de funciones</p>	Se asignarán la realización de respuestas y remisiones de oficios al personal, cuya carga laboral sea liviana.	Director de Seguridad	Asignación de oficios.
Director de Seguridad	Asignación de oficios.	<p>6. Acompañamiento y capacitación.</p>	En este proceso el Director de Seguridad, durante la ejecución de las funciones delegadas a los funcionarios brindara acompañamiento a los mismos con el fin de resolver dudas que surjan durante el proceso en cuanto a destinatarios, estructura y normatividad.	Director de Seguridad	Funciones: delegación y ejecución
Director de Seguridad	Funciones: delegación y ejecución	<p>7. Evaluación de desempeño</p>	Al cabo de un mes se realizará un monitoreo del desempeño, respecto a las funciones asignadas con el fin de observar el progreso del colaborador.	Director de Seguridad	Diagnostico del desempeño
		<p>FIN</p>			

