



Pasantía: Apoyo a la dirección de seguridad y convivencia ciudadana del municipio de Facatativá  
(Cundinamarca)

Trabajo de grado Presentado Como Requisito Para Optar al Título de Administrador de Empresas

Autor: Duvan Alexander Sánchez Roldan

Asesor: Alfonso González Castillo

Magister en Administración de Organizaciones

Universidad de Cundinamarca Extensión Facatativá  
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables  
Programa de Administración de Empresas  
Facatativá  
2019



## Tabla de contenido

Resumen .....	3
1. Introducción.....	4
2. Marco Teórico.....	5
2.1. Marco Legal .....	9
2.2. Funciones de la secretaria de gobierno .....	11
2.3. Marco Conceptual .....	13
3. Método .....	17
4. Resultados .....	18
4.1. Brindar apoyo en procesos del área seguridad para dar la respuesta a personas que presenten peticiones, usando herramientas tecnológicas de uso interno de la Alcaldía de Facatativá.....	23
4.2. Contribuir a una eficiente respuesta a permisos solicitados de extensión de horario por parte de los comerciantes de discotecas.....	28
4.3. Apoyar la elaboración de informes o actas de consejos de seguridad con la dirección de seguridad y convivencia ciudadana. ....	31
5. Conclusión .....	32
Anexos.....	33
Referencias.....	34



### Tabla de figuras

<i>Figura 1 América Latina 1999: Presencia de factores de riesgo de violencia urbana.....</i>	<i>7</i>
<i>Figura 2 Socialización código de policía a la ciudadanía. ....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 3 Acompañamiento a labor social de los infractores .....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 4 Tasa de Victimización por ciudad .....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 5 Tasa de percepción de inseguridad en ciudad por sexo .....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 6 Tasa de victimización por delito. ....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 7 Numero de PQRSD asignadas a cada dependencia de la Alcaldía. ....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 8 Diagrama de atención al ciudadano .....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 9 Lista de chequeo solicitud de permisos .....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 10 Reunión de consejo de Seguridad. ....</i>	<i>32</i>



**Apoyo a la dirección de seguridad y convivencia ciudadana del municipio de Facatativá  
(Cundinamarca)**

*Duvan Alexander Sanchez Roldan*

*Programa Administración de Empresas, Universidad de Cundinamarca Extensión Facatativá*

**Resumen**

La realización de este informe se desarrolla para saber el debido funcionamiento de la Secretaría de Gobierno del municipio de Facatativá, conociendo los problemas que se presentan en los distintos procesos que allí se llevan a cabo creando un progreso de los mismos, para ofrecer a la ciudadanía en general una respuesta eficiente y eficaz a sus peticiones.

Teniendo los conocimientos básicos de la ruta de proceso, para no incurrir en faltas y conociendo lo que esta secretaria maneja como: PQR (Peticiones Quejas y Reclamos) en una base de datos institucional llamada SAC (Sistema de Atención al Ciudadano).

Con el desarrollo de las pasantías se mejoraron procesos para la respuesta a los ciudadanos que pedían permisos para el desarrollo de actividades en espacio público o privado y la extensión de horarios a establecimientos de consumo de bebidas alcohólicas mejorando la respuesta de negación o aprobación al oficio radicado en un menor tiempo y llevando a cabo un debido control a estos establecimientos que cumplan con las indicaciones que se le hayan expresado por la Secretaria de Gobierno en la respuesta del oficio radicado.

En el apoyo que se brindó se presenta con la elaboración de actas de consejos de seguridad, el cual se ayudó a un mejoramiento en el proceso de transcripción de audio a un documento físico con el uso de programas informáticos, para tener así la realización y aprobación de actas por



parte de todos los integrantes de una forma más rápida y ahorrando el desgaste de los funcionarios en tener que escuchar el audio una y otra vez.

*Palabras clave:* Convivencia ciudadana; seguridad; peticiones; extension de horario; infractores.

---

## **1. Introducción**

En el municipio de Facatativá la Secretaria de Gobierno Cumple con el papel más importante de la administración municipal, el cual tiene como objetivo la creación y fomentación de políticas públicas las cuales garanticen y promuevan una convivencia ciudadana pacifica, el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, fomentar una cultura ciudadana , creación de una perspectiva de buen orden público y seguridad, de una forma organizada y coordinada con los organismos de justicia como lo son, ejercito, policía, fiscalía CTI y entre otros, y con la debida participación de la comunidad, logrando la solución de inquietudes y peticiones relacionadas con el buen desarrollo de la integridad de los ciudadanos.

Con las actividades llevadas a cabo durante la pasantía se cumplió con el objetivo general el cual era apoyar a la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana en las actividades y en la elaboración de informes para brindar una información adecuada acerca de los procedimientos llevados a cabo en la dirección.

Uno de las funciones de la Secretaria de Gobierno recae en la dirección de seguridad y convivencia ciudadana, la cual es la encargada de preservar la tranquilidad de la comunidad y



también hacer cumplir el respectivo código de policía (Ley 1801 de 2016) y así mismo llevar a cabo las sanciones que este contiene haciendo un reconcomiendo de los infractores.

Se brindó ayuda a la debida solución para corregir las demora que se presentaban las respuestas a peticiones de la comunidad, con un mejoramiento en el procedimiento de reparto de la correspondencia a cada uno de sus encargados, bajando el nivel de espera de una forma muy significativa y aumentando su nivel de productividad y cumpliendo con objetivos propuestos, apoyar las funciones de la Secretaría de Gobierno frente a la ley 1801 mediante el manejo de la base de datos de infractores del código de policía, brindar apoyo en procesos del área seguridad para dar la respuesta a personas que presenten peticiones, usando herramientas tecnológicas de uso interno de la Alcaldía de Facatativá, contribuir a una eficiente respuesta a permisos solicitados de extensión de horario por parte de los comerciantes de discotecas, apoyar la elaboración de informes o actas de consejos de seguridad con la dirección de seguridad y convivencia ciudadana.

## **2. Marco Teórico**

La CEPAL muestra diferentes factores por los cuales se incrementa la violencia urbana y la inseguridad en América Latina, los cuales en la mayoría de los casos son por falta de los gobiernos de los distintos países y la falta de políticas, para superar como pobreza y la falta de empleo a las personas, y los cuales se van volviendo un riesgo para aumentar o la creación de grupos ilegales, también la falta de oportunidad para jóvenes poder desarrollarse en la parte académica.



Con los estudios que ha realizado la Comisión Económica para América Latina para el año 1999 se presentan unos factores de riesgo y los cuales si se sigue viendo se presentan actualmente en gran parte de países de América Latina, entonces se puede ver como los países deben mejorar sus políticas para poder contrarrestar la inseguridad y poder tener una convivencia y seguridad ciudadana de un buen tipo.

Los medios de comunicación son de una u otra forma los que crean la percepción a las personas con la forma que presenta sus informes periodísticos, ya que en la mayoría de los casos lo muestran de una forma que se ve como una amenaza para todas las personas, y dependiendo la cantidad y como den a conocer los casos presentados de inseguridad las personas van a crear un alto nivel de mala percepción y también creando una población sensible ante los ojos de la comunidad civil.

“En tal contexto, “el encuadre de los medios de comunicación con respecto a la seguridad incide sobre la construcción de símbolos cuyo impacto en la opinión pública divide a la esfera civil en observatorios ciudadanos y comunidades vulnerables, en el primer caso, el estudio de la seguridad pública derivó en investigación de las percepciones de riesgo en torno a la delincuencia mientras que, en el segundo caso, el establecimiento de la agenda se observó en dos efectos: encuadre e intensidad”.<sup>1</sup> En la siguiente tabla se pueden ver los riesgos y la presencia que tiene en cada uno de los países.

---

<sup>1</sup> Artículo de seguridad ciudadana Autor Nahuel Maisley 2013

Figura 1 América Latina 1999: Presencia de factores de riesgo de violencia urbana

Factores de riesgo	Países con alta presencia	Países con presencia media	Países con baja presencia
1. Desigualdad del ingreso urbano. Cuociente entre 10% más rico y 40% más pobre.	Sobre 11 veces Brasil, Colombia, Chile, Guatemala y Panamá.	Entre 8 y 11 veces Argentina, Bolivia, Honduras, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana y Venezuela.	Hasta 8 veces Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México y Uruguay.
2. Pobreza de los hogares urbanos.	40% y más de los hogares Bolivia, Ecuador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Paraguay y Venezuela.	20% y 39% de los hogares Brasil, Colombia, El Salvador, México, Panamá, Perú y República Dominicana.	Menos de 20% de los hogares Argentina, Chile, Costa Rica y Uruguay.
3. Tasas de desempleo abierto urbano.	Más de 10% Argentina, Colombia, Panamá, Uruguay y Venezuela.	Entre 6% y 10% Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, Honduras, México, Paraguay y Perú.	Menos de 6% Bolivia, Honduras y México.
4. Porcentaje de jóvenes urbanos de 13 a 17 años que no estudian ni trabajan.	Sobre 15% Honduras y Uruguay.	Entre 8% y 15% Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, El Salvador, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Venezuela.	Menos de 8% Bolivia, Chile, Ecuador y República Dominicana.
5. Déficit educacional porcentaje de niños urbanos de 14 o 15 años que no han completado 6 años de estudio.	Sobre 20% Brasil y Honduras.	Entre 10% y 20% Colombia, Costa Rica Ecuador, México, Paraguay y Venezuela.	Menos de 10% Argentina, Chile, Panamá y Uruguay.
6. Porcentaje de jóvenes urbanos de 13 a 17 años que trabajan.	Sobre 15% Bolivia, Brasil, Ecuador, Honduras, México y Paraguay.	Entre 5% y 15% Argentina, Colombia, Costa Rica, Venezuela y Uruguay.	Hasta 5% Chile y Panamá.

Fuente: CEPAL

La seguridad ciudadana no es solo una obligación de la administración municipal, esto es un trabajo mancomunado que se van desarrollando con otras entidades, las cuales va haciendo el cumplimiento de indicadores de seguridad, pero también son los que pueden atrasar las actividades con las diferentes políticas que ellos designen desde la captura de los individuos hasta las reformas de justicia para darle la orden de reclusión lo cual en algunas ocasiones se vuelve en una tramitología muy extensa, ya que cada una de las instituciones deben ser



coordinadas integradas para una buena respuesta a la comunidad, “las reformas adelantadas al sistema de justicia se han limitado a los ajustes legislativos, sin mecanismos apropiados para la adaptación de las estructuras (por ejemplo las capacidades investigativas de los cuerpos fiscales) y de coordinación, integración y evaluación, así como de socialización y capacitación, de funcionarios judiciales, fiscales y del cuerpo de policía. Esto ha limitado la efectividad penal para responder de forma efectiva a las demandas de seguridad de la ciudadanía –tanto en el componente preventivo como reactivo–, lo que promueve una creciente percepción de ilegitimidad del sistema de justicia, de la institución policial y del Estado en su conjunto”.<sup>2</sup>

En Colombia en los últimos tres gobiernos se puede decir que ha tenido un gran avance ya que la guerra, el narcotráfico y la pelea entre grupos al margen de la ley han disminuido con sus actos delictivos, ya sea por políticas que ha creado el gobierno nacional o por su propia voluntad, gracias a esto disminuye la mala percepción de la comunidad frente a seguridad, y bajando el nivel en las estadísticas de algunos tipos de delitos, pero como no se tiene una política que abarque todas las posibles consecuencias que surjan por políticas aplicadas por el gobierno como puede ser el ejemplo de la desmovilización, se vienen presentando el aumento de otros tipos de delitos, como lo puede ser el hurto, ya que muchas personas que salen de estos grupos que se desarman pues después de un tiempo determinado quedan desprotegidos por el gobierno y sin muchas oportunidades para poder salir adelante y como consecuencia de eso sucede que empiezan a delinquir de otras formas para poder tener lo necesario.

---

<sup>2</sup> (Policía Nacional de Colombia, 2013: 123). <http://bdigital.unal.edu.co/56047/1/52694781.2017.pdf.pdf>



También la carencia de una cultura ciudadana se puede estar de acuerdo con los siguiente que dicen los autores, “Mientras que durante los últimos 10 años las tasas de secuestros y de atentados terroristas disminuyeron en un 87% y 41% respectivamente, las tasas de hurto a personas y a residencias aumentaron en 146% y 48% respectivamente durante el mismo lapso de tiempo. En cuanto a los indicadores de crimen violento, la tasa de homicidios disminuyó en un 42%, pasando de un nivel de 56 homicidios por cada 100,000 habitantes en el año 2003 a un nivel cercano a 32 en el 2013. Por el contrario, las lesiones personales, otro indicador de crimen violento y de violencia interpersonal, mostraron un fuerte aumento durante los últimos 10 años (casi 130%), pasando de 77 lesiones personales por cada 100,000 habitantes en 2003 a más de 176 en el año 2013”<sup>3</sup>

### *2.1.Marco Legal*

La Secretaría de Gobierno es una dependencia de la Alcaldía de Facatativá, encargada de desarrollar en el orden seccional las competencias propias del sistema del Interior, en especial, atender los asuntos relativos a la gobernabilidad, , la democracia, los derechos constitucionales, la descentralización, la participación y la convivencia pacífica, alcanzar la colaboración armónica de las dependencias y entidades departamentales para la atención de las víctimas del conflicto interno y la articulación de sus acciones y programas con las política del Estado en el marco de la justicia transicional.<sup>4</sup> Las funciones de la secretaria de gobierno se despliegan a la dirección de seguridad y convivencia ciudadana.

---

<sup>3</sup> (Mejía, Ortega&Ortiz,2014). <http://bdigital.unal.edu.co/56047/1/52694781.2017.pdf.pdf>

<sup>4</sup>[http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/SecretaríasEntidades.gc/SecretaríaDegobierno/SecdeGobDespliegue/asquienessomossecgob/csecgobierno\\_](http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/SecretaríasEntidades.gc/SecretaríaDegobierno/SecdeGobDespliegue/asquienessomossecgob/csecgobierno_)



La Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana está reglamentada por el decreto No. 401 del 3 de diciembre de 2015 “Por el cual se ajusta el Manual Específico de Funciones, Requisitos y competencias Laborales de los diferentes empleos y niveles jerárquicos de las plantas de Empleos de la Administración Municipal y se dictan otras disposiciones”.<sup>5</sup>

Para el desarrollo de las actividades de la dirección de seguridad y convivencia de ciudadana se basa en el plan de trabajo de la administración de turno ya que es donde esta lo que el alcalde turno propuso para el municipio en este caso se trabaja sobre el plan de desarrollo municipal “Recuperemos a Facatativá” es la guía para hacer el mejoramiento continuo en pro de la comunidad.

Esta dirección se basa también en el cumplimiento del nuevo código de policía Ley 1801 29 de julio 2016 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. La dirección de seguridad tiene la obligación de ciertas funciones y llevarlas a cabo sin abusar del poder y sobre pasar su campo de acción.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> <http://facatativa-cundinamarca.gov.co/apcafiles/66643232396135396162323765313638/decreto-401-de-2015.pdf>

<sup>6</sup> <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/ley-1801-codigo-nacional-policia-convivencia.pdf>



## *2.2. Funciones de la secretaria de gobierno*

- 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.

- 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.

- Dirigir y coordinar los programas y acciones de los inspectores de policía tendientes a disminuir y prevenir los niveles de delitos y las contravenciones

- 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.

- 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.

- 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,

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.



- Dirigir la elaboración y presentación de los informes concernientes a las funciones de la Secretaría, que sean solicitados por las autoridades competentes.

- Desempeñar las demás funciones asignadas por el Alcalde, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo.<sup>7</sup>

### *2.3.Marco Conceptual*

*Remisión:* Es un documento que normalmente se adjunta a un material que se va a entregar. Usualmente tiene aspecto de factura, y en él se describe la relación de los materiales o servicios que se van a entregar o efectuar.<sup>8</sup>

*Espacio público:* Es el conjunto de muebles e inmuebles públicos, bienes de uso público, bienes fiscales, áreas protegidas y de especial importancia ecológica.<sup>9</sup>

*Privacidad:* Derecho de las personas a satisfacer sus necesidades y desarrollar sus actividades en un ámbito que le sea exclusivo y por lo tanto considerado como privado.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-gobierno>

<sup>8</sup> SLIDESHARE. Que es una remisión. [En línea]< <http://es.slideshare.net/fernandorestrepovalencia5/que-esuna-remision-fern>

<sup>9</sup> MINISTERIO DE DEFENSA. Nuevo código de Policía y Convivencia. Momo Ediciones. 2016. Artículo 139 pág.96.

<sup>10</sup> MINISTERIO DE DEFENSA. Nuevo código de Policía y Convivencia. Momo Ediciones. 2016. Artículo 32 pág. 22



*Reclamo:* Acción de protestar contra aquello con lo cual no se está de acuerdo, y<sup>11</sup> a sea porque contraria las opiniones o ideologías, o bien el motivo de reclamo puede ser alguna cuestión que debía realizarse no se ha hecho como debía ser.

*Víctima:* Es la personalidad del individuo o de la colectividad en la medida que está afectada por las consecuencias sociales de sufrimiento, determinado por factores de origen muy diverso, físico, psíquico, económico, político o social, así como el ambiente natural o técnico.<sup>12</sup>

*Conflicto:* Es la situación en la que dos o más personas persiguen metas diferentes, defienden valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos, de modo que les lleva a comportarse de forma agresiva con tendencia a crear oposición o enfrentamiento.<sup>13</sup>

*Seguridad:* La noción de seguridad tiene un aspecto subjetivo que se refiere al sentimiento de una persona de que no tiene peligro, y un elemento objetivo que se identifica con la ausencia real de peligro; la seguridad pública hace referencia al mantenimiento de la paz y el orden público.<sup>14</sup>

*Convivencia:* Interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> DEFINICION ABC. Reclamo. [En línea]. < <http://www.definicionabc.com/general/reclamar.php> >

<sup>12</sup> JOSE ZAMORA GRANT. Derecho victimal, Segunda edición.2009. Primera parte, El concepto de víctima. Pág. 36.

<sup>13</sup> JUAN LUIS URCOLA TELLERIA. Dirigir personas: Fondo y Formas, Sexta edición. 2010. Definición de conflicto. Pág. 354.

<sup>14</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO. Seguridad publica en México “problemas, perspectivas y propuestas”.1994. Capitulo II. Pág. 43

<sup>15</sup> MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. Nuevo código de Policía y Convivencia. Momo Ediciones. 2016. Artículo 5 pág.10.



*Derechos Humanos:* Son garantías legales universales que protegen a los individuos y los grupos contra aquellos actos de los gobiernos que interfieren con los derechos fundamentales y la dignidad humana. <sup>16</sup>

*Petición:* Documento que se presenta para hacer saber una inquietud o un proceso a realizar para un bien común o personal.

*Queja:* Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. <sup>17</sup>

#### *Concepto de convivencia ciudadana*

Convivencia es la cualidad que tiene el conjunto de relaciones cotidianas que se dan entre los miembros de una sociedad, cuando se han armonizado los intereses individuales con los colectivos. La convivencia ciudadana es el comportamiento de los ciudadanos y ciudadanas que respetan sus derechos y deberes mutuos, al interrelacionarse en espacios públicos y privados legales. Para mantener la convivencia se deben crear medidas que reduzcan las causas de conflictos, previniendo y restaurando el daño, por sobre las sanciones. <sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS. Derechos humanos y aplicación de la ley. 2004. Segunda parte “Introducción a los derechos humanos. Pág. 13.

<sup>17</sup> <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html>

<sup>18</sup> <http://jorgeismaelgarciaacorleto.blogspot.es/1348542479/>



*Concepto de seguridad ciudadana*

La seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica. Se le considera un bien público e implica la salvaguarda eficaz de los derechos humanos inherentes a la persona, especialmente el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del domicilio y la libertad de movimiento.<sup>19</sup>

*Estudios del nuevo código de policía.*

El nuevo código de policía en el territorio nacional ha causado mucho revuelo ya que en algunas ocasiones se ha prestado para mal interpretaciones desde los mismos policías hasta la comunidad en general, por el poder que se dice que se le otorga a la policía pero que la comunidad no conoce que este tipo de órdenes de policía que ellos imponen pueden ser revocados.

El poder de policía es la facultad que tiene el Estado para limitar los derechos individuales y las garantías fundamentales, con la finalidad de preservar el orden público, a través de la ley, y sus limitantes y alcances los constituye la Carta Política. Mediante el ejercicio de la potestad reglamentaria, las autoridades de policía, en uso del poder de policía, pueden expedir reglamentos de policía, que no son otra cosa que actos administrativos generales, impersonales y

---

<sup>19</sup> <https://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/IssueBriefCitizenSecurity.html>



abstractos, que pueden ser objeto de revocatoria y, por supuesto, de control por parte de la jurisdicción de lo contencioso-administrativo.<sup>20</sup>

Como habla el autor en la anterior citación es muy claro el poder que tiene la policía es facultades que da el estado a esta institución para preservar la seguridad y convivencia, pudiendo así en uso de su poder también tenga un reglamentación que se deba cumplir y poder respetar los derechos de la ciudadanía, a continuación de podrá ver como la administración municipal de Facatativá se dio a la tarea de informar sobre malas acciones que contempla el nuevo código de policía a la comunidad.

### **3. Método**

La metodología que se uso fue de tipo descriptiva, ya que se observó y se describió los diferentes fenómenos o contextos que ocurren y se trabajan en la Secretaria de Gobierno de Facatativá, en el desarrollo de los procesos internos hasta los procesos externos, teniendo en cuenta operaciones en proceso y finalizadas desde el mes de agosto hasta noviembre de 2017.

Para poder hacer así un comparativo en la mejora que se propuso y poder conocer también el nivel de efectividad en las soluciones planteadas por el pasante, trabajando así mismo con el ciudadano en tiempo real para conocer su satisfacción con el servicio que le brinda la Secretaria de Gobierno.

---

<sup>20</sup> file:///C:/Users/click/Downloads/61050-399184-1-PB.pdf



Se toma esta metodología por lo que nos explica el autor Hernández Sampieri “Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.”<sup>21</sup>

#### **4. Resultados**

*Apoyo a las funciones de la Secretaría de Gobierno frente a la ley 1801 mediante el manejo de la base de datos de infractores del código de policía.*

La Secretaria de Gobierno brindo información a la comunidad mediante redes sociales y también entregando a cada persona una cartilla que contenían una serie de casos muy comunes en la convivencia ciudadana, también se realizó charlas que brindaron personas de la rama del derecho y conocedoras del nuevo código de policía, mostrando así también los tipos de multas en la que se incurren, para poder así promover una tranquilidad y un libre esparcimiento de los ciudadanos, logrando así una buena acogida por el municipio y bajando los índices de casos en las inspecciones de policía, como se puede evidenciar en la página de esta secretaria que se comparte información de este nueva ley.

---

<sup>21</sup> Metodología de la investigación Hernández Sampieri Pág. 92

Figura 2 Socialización código de policía a la ciudadanía.



Fuente: Pagina Facebook Secretaria de Gobierno de Facatativá

En la ley 1801 de 2016 reglamenta actuaciones que ayuda a una mejor convivencia ciudadana, también crearon las multas para cada tipo de infracción si como algunas se pagan solamente con dinero también hay otras que se pueden subsanar con trabajo social, el pasante de la Secretaria de Gobierno trabajo con los infractores del código de policía los cuales realizaban trabajo social para emendar.

Para llevar un control de personas que realizan este servicio social el pasante realizo un acompañamiento a los infractores con funcionarios de la Administración y de la Policía Nacional con la supervisión del Director de Seguridad del municipio, y creo una base de datos de las personas que asistían a estas actividades ya que después de la tres veces que se incida en este comportamiento ya no se permite el pago mediante labor social si no solamente monetario,

adquiriendo el pasante conocimiento en la ley 1801, en la supervisión y distribución de personal para llevar acabo el objetivo propuesto.

Con este mismo alcance de la ley se pudo llegar a hacer un mejoramiento de las zonas comunes de Facatativá, más que todo las zonas verdes donde se llevaban a cabo el trabajo social, donde se creó una nueva perspectiva de la comunidad frente a unos mejores sitios en el sentido se limpieza para un sano esparcimiento de los ciudadanos como se observara en las siguientes imágenes.

*Figura 3 Acompañamiento a labor social de los infractores*



*Factores que determinan el comportamiento del ciudadano*

En Facatativá y como se puede ver qué sucede en la gran parte de Colombia los factores que determinan el comportamiento del ciudadano frente a la seguridad y convivencia ciudadana es la



mala percepción que tienen frente a estos temas, los cuales se vienen agudizando cada día por los diferentes actos delictivos que se cometen, y la mala jurisprudencia que existe haciendo sentir al ciudadano de bien que tiene menos seguridad que el mismo delincuente, como se puede ver en la siguiente estadística la victimización en Colombia siendo un factor muy determinante en el comportamiento de los ciudadanos.

Figura 4 Tasa de Victimización por ciudad

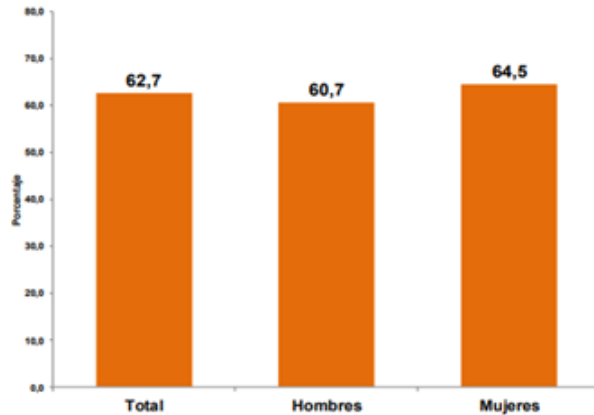
Tasa de victimización por ciudades  
Población de 15 años y más  
28 ciudades

Ciudad	Tasa de victimización	Variación puntos porcentuales 2016 - 2015	Variación estadísticamente significativa
<b>Total 28 ciudades</b>	<b>16,7</b>	<b>-2,1</b>	<b>SÍ</b>
Bogotá D.C.	25,3	0,3	NO
Pasto	23,9	-7,9	SÍ
Valledupar	21,0	-1,6	NO
Neiva	20,7	2,2	SÍ
Cúcuta	18,2	-1,4	NO
Riohacha	17,7	0,6	NO
Ibagué	17,0	-1,4	NO
Villavicencio	17,0	-4,8	SÍ
Popayán	16,3	-5,3	SÍ
Medellín	14,8	-1,0	NO
Tunja	14,5	-4,1	SÍ
Quibdó	13,4	4,0	SÍ
Armenia	12,8	-3,5	SÍ
Cali	11,7	-4,1	SÍ
Manizales	11,5	-6,2	SÍ
Bucaramanga	9,7	0,1	NO
Sincelejo	9,5	-2,5	SÍ
Soacha	9,5	-11,1	SÍ
Santa Marta	9,5	-1,9	SÍ
Palmira	9,4	-5,2	SÍ
Montería	9,1	-4,9	SÍ
Cartagena	8,7	-1,1	NO
Barranquilla	6,8	-6,0	SÍ
Soledad	6,5	-4,9	SÍ
Pereira	6,3	-7,8	SÍ
San Andrés	3,1	-0,6	NO
Buenaventura	2,9	-4,6	SÍ
Tuluá	2,5	-7,2	SÍ

Fuente: DANE – Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana – 2017

*Figura 5 Tasa de percepción de inseguridad en ciudad por sexo*

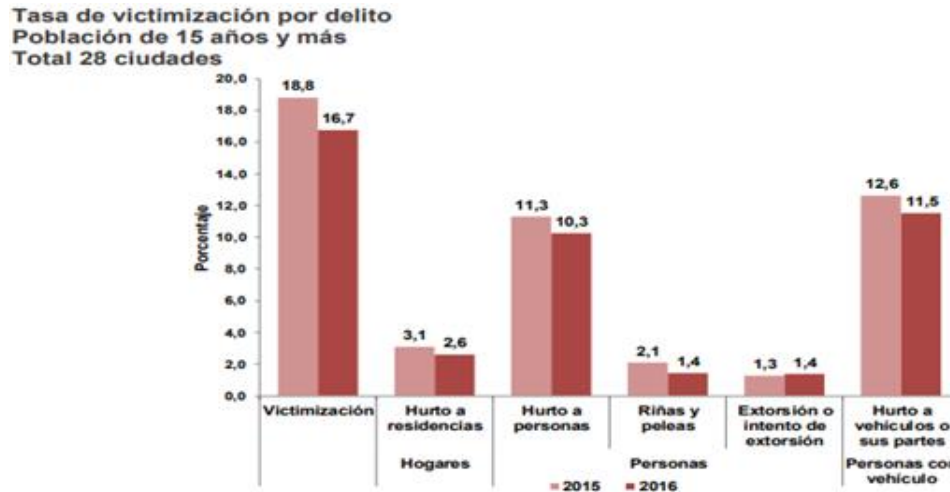
**Tasa de percepción de inseguridad en la ciudad por sexo**  
Población de 15 años y más  
Total 28 ciudades



Fuente: DANE- Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana – 2017

Cada uno de los factores que son incidentes en este tema son cada uno de los casos o víctimas que tiene por cada delito a continuación se puede ver la victimización por delito, ya que esto genera desconfianza en las personas genera una mala convivencia ciudadana también.

Figura 6 Tasa de victimización por delito.



Fuente: DANE- Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana – 2017

4.1. Brindar apoyo en procesos del área seguridad para dar la respuesta a personas que presenten peticiones, usando herramientas tecnológicas de uso interno de la Alcaldía de Facatativá.

En la administración municipal durante el segundo semestre del 2018 se recibieron un total de 8.466 PQRSD en la cual se evidencio que la secretaria de gobierno fue la segunda oficina que más se direccionaron, con un total de 1.310 un 18,33%, cuando el pasante ingreso se encontraba con una demora de alrededor de 10 respuestas pendientes por día, se creó un nuevo procedimiento el cual aprobó el Director de seguridad para tener una respuesta más rápida a esas peticiones.

El procedimiento consistía en que después de que pasara el primer filtro el cual es de la persona encargada de correspondencia de la Secretaria de Gobierno en general, pasar de una forma rápida al director de seguridad encargado de dar la respuesta concreta a las peticiones, luego una persona era la que se encargaba de redactar la carta en el modelo que tienen ya creado

ellos internamente, y después de tener el visto bueno y la firma del señor Secretario de Gobierno de turno ya que cada uno de estos documentos se identifican internamente con un número que le dan al ingreso en el sistema el pasante debía buscar la relación de ese documento de respuesta con el oficio que fue radicado inicialmente y ser el encargado de subir esa respuesta al sistema de SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) software encargado de hacer toda la administración de los recursos presentados a la Alcaldía Municipal y a cada una de sus secretarías, donde queda almacenado de una forma virtual la gestión que se la haya dado luego de este procedimiento se pasa se hacia la relación de las respuestas dadas a los documentos para entregar al mensajero encargado de entregar estos documentos, y así se logró una efectividad en esta secretaria pasando de 10 respuestas pendientes por día a dar un resultado promedio de 2 respuestas pendientes, y cerrando las peticiones en un tiempo menor al que exige el sistema SAC. A continuación, se ve una gráfica de la cantidad de PQRSD presentadas.

Figura 7 Numero de PQRSD asignadas a cada dependencia de la Alcaldía.



Fuente: Alcaldía de Facatativá

La Secretaria de Gobierno se divide en varias dependencias cada una teniendo responsabilidades diferentes y así mismo dividiendo ese número de peticiones en cada una de



esas dependencias, en donde se mejoro fue únicamente en la dirección de seguridad y convivencia ciudadana.

Figura 8 Diagrama de atención al ciudadano

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	REGISTRO
INICIO	1.INICIO DEL PROCESO			
	<p>2. Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al solicitante con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable). Seguidamente, le acogemos amablemente y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda</p> <p>Buenos días/tardes, bienvenido a la Alcaldía Municipal de Facatativá, soy _____; siga por favor. ¿En qué puedo ayudarle?</p>	2 MINUTOS	Funcionarios en general Atención al Ciudadano	N/A
SALUDAR NICSDSDI				
ESCUCHAR	<p>3. .A continuación, escuchamos activamente al solicitante, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal positivo y asertivo, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.</p> <p>INFORMACION GENERICA ¿Si Señor(a), Que información está buscando? Sí, le entiendo, efectivamente... Entonces lo que usted necesita es... Si no le entendido mal, usted quiere decir...</p> <p>INFORMACIONTECNICA Si señor(a),</p>	10 MINUTOS	Funcionarios en general Atención al Ciudadano	N/A



	<p>¿A Trámites: Cuales el trámite que deseal llevar a cabo? B. ¿Requerimientos: Ha hecho trámites anteriores ante este despacho? C. ¿Solicitud de Información: Que detalles en particular desea conocer? D. Quejas: ¿Cuál es su inconformidad?</p>			
EXPLICAR	<p>4. Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que es solicitado, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).</p> <p style="text-align: center;"><b>INFORMACION TECNICA</b></p> <p><i>Perfecto señor(a)</i></p> <p>A. Tramites Señor(a) aquí le hago entrega de un modelo de solicitud, en el cual encontrará una guía del trámite a realizar, igualmente encontrara en nuestra página web <a href="http://www.alcaldiafacatativa.gov.com">www.alcaldiafacatativa.gov.com</a> más información relacionado con él trámite, así como información sobre tarifas y otros.</p> <p>B. Requerimientos: Señor(a) le recibo su requerimiento el cual será atendido en ____ días, para lo cual la Secretaria __ se comunicara con usted a los datos de contacto dejados.</p> <p>C. Solicitud de Información: Señor la información que solicita es _____, o puede encontrarla en _____</p>	10 MINUTOS	Funcionarios en general Atención al Ciudadano	N/A
	<p>D. Quejas: Señor(a) por favor me suministra sus datos de contacto, a través de los cuales lo mantendremos informado sobre el particular.</p> <p>Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional? Tal y como le he comentado, tiene que... Si necesita cualquier otra aclaración... Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde</p>			
VERIFICAR	<p>5. En la atención virtual o electrónica se debe ingresar al correo <a href="mailto:contactenos@facatativa-cundinamarca.gov.co">contactenos@facatativa-cundinamarca.gov.co</a>, luego se verifica los requerimientos, se analiza si es necesario convertirlos en PQRS de lo contrario se direcciona a la dependencia</p>			



		correspondiente para su debido tramite y se responder al ciudadano con el protocolo establecido			
		<b>Estimado usuario reciba un cordial saludo, en virtud de su petición me permito informarle que fue radicada en la secretaria..... con el numero.....</b>	10 MINUTOS	Funcionarios en general Atención al Ciudadano	N/A
		<b>Si desea realizar seguimiento a su requerimiento puede ingresar a la página <a href="http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co">www.facatativa-cundinamarca.gov.co</a> dirigirse a la parte inferior de la pagina hacer clic en el logo SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO y clic en consultar mis requerimientos.</b>  <b>USUARIO:</b> <b>CONTRASEÑA:</b>			
	SALUDAR	6. En la atención telefónica se debe saludar y hacer la presentación de la persona de quien contesta la llamada. El rol de la persona que atiende el teléfono es buscar: asesorarlo, resolver su solicitud y hacer seguimiento.	10 MINUTOS	Funcionarios en general Atención al Ciudadano	N/A
		Buenos días/tardes, Secretaria_____, habla_____en que puedo ayudarle			
		7. Recibir la Consulta, evacuar la consulta, chequear que la información fue correctamente comprendida.  Si Señor(a), quiere decir que usted desea_____. ¿Me puede confirmar si la información está completa y fue clara?	6 MINUTOS	Funcionarios en general Atención al Ciudadano	N/A
		8. Cierre y despedida  Fue un placer atenderle, recuerde que hablo con _____	2 MINUTO	Funcionarios en general Atención al Ciudadano	N/A



FIN	10. FIN DEL PROCESO
-----	---------------------

Fuente: Alcaldía de Facatativá

*4.2. Contribuir a una eficiente respuesta a permisos solicitados de extensión de horario por parte de los comerciantes de discotecas.*

En el municipio de Facatativá funcionan una gran cantidad de establecimientos donde se expende bebidas embriagantes y en las cuales la secretaria de gobierno y la dirección de seguridad y convivencia ciudadana deben estar muy pendientes y haciendo un control permanente sobre estos establecimientos desde el tipo de servicio que presta hasta la hora que tienen permitido funcionar, la dirección se basa en la ley 1232 para conocer los procedimientos y los documentos que deben tener estos establecimientos para su funcionamiento, y hacer el seguimiento adecuado a cada uno de estos para conocer su historial y saber cuál de ellos representa un mayor peligro para la comunidad que está a su alrededor.

Cuando se inicia un proceso con unos de estos establecimientos se siguen estos pasos:

- Revisar si tiene el certificado de uso de suelos el cual es establecido por el plan de ordenamiento territorial (POT)
- Verificar si cumple con las condiciones y normas 26 sanitarias
- Verificación pago de impuestos
- Verificar matricula mercantil



Si alguno de los establecimientos no cumple con alguno de estos requisitos se inicia un proceso legal por parte de funcionarios conllevando desde una multa monetarias, cierre temporal o hasta el cierre definitivo del establecimiento.

La comunidad de Facatativá se desean realizar un evento en espacio público o también los propietarios de establecimientos desean extender su horario de funcionamiento se deben acercar a la secretaria de gobierno para estudiar el caso y que se expide y otorgue el respectivo permiso si cumple con los requisitos estos son los permisos que se expiden:

- Permiso de perifoneo
- Permiso de publicidad política
- Permiso salón comunal
- Permiso de eventos complejos
- Permiso de eventos no complejos
- Permiso de ocupación del espacio publico
- Permiso de extensión de horario
- Permiso de desfiles y caravanas
- Permiso para rifas y juegos
- Permiso para espectáculos públicos

Para responder de una forma oportuna a todos los permisos que presentan en esta secretaria se creó en el mes de septiembre un formato como lista de chequeo para que las personas sepan que tienen que llevar parta poder adquirir el permiso y poder saber que se cumple a cabalidad con los



requisitos que pide la ley, y contemplando esto los respectivos se empezaron a realizar de una formas más efectiva los cuales se realizaban en dos días hábiles creando así una buena perspectiva de la comunidad y ni entorpecer sus actividades que tenían programadas. Este formato es el siguiente que se ve.

Figura 9 Lista de chequeo solicitud de permisos

LISTA DE CHEQUEO SOLICITUD DE PERMISOS SECRETARÍA DE GOBIERNO		SI	NO	N/A
<b>PERMISO DE PERIFONEO</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar con el mensaje, lugar y horario				
Documento de identidad (Cédula - Cámara de Comercio)				
Fotocopia de la Cédula de la persona que realiza el perifoneo y licencia de conducción				
Documentos del vehículo (SOAT, tarjeta de propiedad, técnico-mecánica)				
Consignación mediante recibo universal				
<b>PERMISO DE PÚBLICIDAD POLÍTICA</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar con el mensaje, lugar y horario				
Autorización de los representantes del partido o movimiento político				
Plan de Emergencia y Contingencia autorizado por los entes encargados				
<b>PERMISO SALÓN COMUNAL</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar con el mensaje, lugar y horario				
Autorización por parte del presidente de la JAC del barrio				
Consignación en el recibo universal				
<b>PERMISO DE EVENTOS COMPLEJOS (ART. 60 - LEY 1801/2016)</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar con el mensaje y horario				
Plan de Emergencia y Contingencia autorizado por los entes encargados				
Autorización Gestión del Riesgo				
Consignación mediante recibo universal				
<b>PERMISO DE EVENTOS NO COMPLEJOS (ART. 58 - LEY 1801/2016)</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar con el mensaje y horario				
Plan de Emergencia y Contingencia autorizado por los entes encargados				
Consignación mediante recibo universal				
<b>PERMISO OCUPACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar, lugar y horario				
Documento de identidad (Cédula, Cámara de Comercio)				
Consignación mediante recibo universal				
<b>PERMISO DE EXTENSIÓN DE HORARIO</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar, lugar y horario				
Documento de identidad (Cédula - Cámara de Comercio)				
Uso de suelos				
<b>PERMISO DE DESFILES O CARAVANAS</b>				
Solicitud escrita explicando la actividad a realizar, lugar, ruta y horario				
Solicitud y Autorización escrita a la Secretaría de Tránsito (FMV Art. 54 - Ley 1801/2016)				
<b>PERMISO PARA RIFAS Y JUEGOS (EST. TRIB. MPAL. CAP. IV)</b>				
Solicitud escrita indicando valor, plan de premios, condiciones, No de boletas a vender, fecha del sorteo y lotería con que se jugará				
Documento de identidad (Cédula - Cámara de Comercio)				
Prueba de propiedad y avalúo de los bienes objeto de la rifa				
Certificado judicial (Antecedentes Policía Nacional) del responsable de la rifa				
Declaración y liquidación del impuesto (Secretaría de Hacienda)				
<b>PERMISO PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS (EST. TRIB. MPAL. CAPITULO X)</b>				
Solicitud escrita indicando tipo de evento, lugar, fecha, hora, No de boletas y valor				
Documento de identidad (Cédula - Cámara de Comercio)				
Paz y salvo de SAYCO o Entidad autorizada por la Ley				
Solicitud escrita indicando tipo de evento, lugar y fecha radicada en el Comando de la Policía				
Póliza del cumplimiento del espectáculo				
Póliza de responsabilidad civil extracontractual				
Constancia de visita por parte del Cuerpo de Bomberos				
Visto bueno por parte de la Secretaría de Urbanismo				
Declaración y liquidación del impuesto (Secretaría de Hacienda)				

Cra.3 No.5 - 68 PBX; (1) 843 9101  
www.secretariavecundinamarca.gov.co  
Codigo Postal:253051

CODIGO: GMC-FR-36  
VERSION: 02  
FECHA: 17 SEP 2018  
DOCUMENTO CONTROLADO

Fuente: Alcaldía de Facatativá



*4.3. Apoyar la elaboración de informes o actas de consejos de seguridad con la dirección de seguridad y convivencia ciudadana.*

La secretaria de gobierno se encarga de velar por la seguridad y la sana convivencia de los habitantes del municipio de Facatativá, por eso el trabajo de ellos es mancomunado con los organismos de emergencia, como lo son: Policía, Ejército, Fiscalía, URI, CTI, Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja, Alcalde entre otros. Aquí son los encargados de crear un ambiente sano para toda la comunidad, y crear mantener la tranquilidad.

Estos consejos de seguridad y convivencia se realizan una vez al mes con la presencia de los altos mandos de las autoridades y también de la administración municipal, allí se habla sobre los resultados que han logrado cada una de las instituciones para salvaguardar la integridad del municipio, todo lo que se desarrolla y los acuerdos a los que se llegan deben quedar anotadas en un acta donde cada uno de los asistentes deben plasmar su firma.

En estos consejos que se realizaban todo lo que se llegaba de acuerdos y lo que se exponía de resultados iba quedando grabado, para luego darle su transcripción el cual generaba un gran desgaste en tiempo para la persona encargada de esta actividad, aportando así el pasante la idea de un programa informático el cual transcribe el audio automáticamente, creando así una eficiencia en este proceso, obteniendo las actas de una forma más rápida para su respectiva revisión y firma por parte de cada uno de los asistentes.

*Figura 10 Reunión de consejo de Seguridad.*



## 5. Conclusión

En la dirección de seguridad y convivencia ciudadana del municipio de Facatativá muestra demasiadas falencias, en el área de permisos y la presentación de actas en las fechas establecidas ya que presenta una demora en llegar los oficios a la respectiva persona que da su respuesta, y presentando un trabajo desgastante para la transcripción de audios en archivos Word, generando un desgaste innecesario de las personas con el mal direccionamiento de los requerimientos que no son de su competencia, por lo cual en ocasiones se vencía el determinado tiempo que se tiene para dar su respectiva respuesta.

También presenta dificultades en la parte de manejo de base de datos de las personas que son infractores del código de policía la cual no se tenía un manejo de la cantidad ni el tipo de personas que llegaba a cumplir con su labor social para la exoneración del pago monetario de la multa causando así una acumulación de resoluciones para estas personas.



El aporte que da el pasante en su proceso de pasantías como apoyo a la dirección de seguridad y convivencia ciudadana, se brindó una opción de mejoramiento en el proceso de respuesta a los oficios radicados por los ciudadanos, el cual ayudo a bajar el nivel de espera o demora para su respectiva respuesta, y la creación de la base de datos de personas infractoras, la cual ayuda a identificar la reincidencia de cierta cantidad de individuos.

### **Anexos**

En este documento no se presentan anexos de los instrumentos o informes realizados, ya que esto lo maneja la institución con alto grado de confidencialidad, porque cuenta con identidades de personas las cuales pueden ver afectado su buen nombre con la publicación de estos documentos.

### **Recomendaciones**

Se recomienda que la entidad siga manejando la base de datos que presento el pasante para tener el buen manejo de las personas o infractores que son repetitivos en conductas de mala convivencia y que afecten la seguridad del municipio.

También es pertinente hacer una vinculación o dar información de una forma masiva para que toda la comunidad facatativeña conozca de mejor manera a lo que se refiere el código de policía y las infracciones que esto conlleva.



Manejar el proceso de respuesta a peticiones presentadas como se trabajó con el pasante, para poder brindar la posible solución de una forma más rápida y cambiando la perspectiva de los ciudadanos frente a la seguridad del municipio.

Es recomendable seguir usando la aplicación para transcribir las actas de los consejos, para evitar un gasto inoficioso del tiempo.

## Referencias

- [http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/SecretaríasEntidades.gc/Secretaría degobierno/SecdeGobDespliegue/asquienessomossecgob/csecgobierno\\_](http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/SecretaríasEntidades.gc/Secretaría degobierno/SecdeGobDespliegue/asquienessomossecgob/csecgobierno_)
- <http://facatativa-cundinamarca.gov.co/apcafiles/66643232396135396162323765313638/decreto-401-de-2015.pdf> >
- <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/ley-1801-codigo-nacional-policia-convivencia.pdf>
- <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-gobierno>
- Artículo de seguridad ciudadana Autor Nahuel Maisley 2013
- (Policía Nacional de Colombia, 2013:123). <http://bdigital.unal.edu.co/56047/1/52694781.2017.pdf.pdf>



- (Mejía,Ortega&Ortiz,2014).  
<http://bdigital.unal.edu.co/56047/1/52694781.2017.pdf.pdf>
- SLIDESHARE. Que es una remisión. [En línea]<  
<http://es.slideshare.net/fernandorestrepovalencia5/que-esuna-remision-fern>
- MINISTERIO DE DEFENSA. Nuevo código de Policía y Convivencia. Momo Ediciones. 2016. Artículo 139 pág.96.
- MINISTERIO DE DEFENSA. Nuevo código de Policía y Convivencia. Momo Ediciones. 2016. Artículo 32 pág. 22
- DEFINICION ABC. Reclamo. [En línea]. <  
<http://www.definicionabc.com/general/reclamar.php> >
- JOSE ZAMORA GRANT. Derecho victimal, Segunda edición.2009. Primera parte, El concepto de víctima. Pág. 36.
- JUAN LUIS URCOLA TELLERIA. Dirigir personas: Fondo y Formas, Sexta edición. 2010. Definición de conflicto. Pág. 354.
- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO. Seguridad publica en México “problemas, perspectivas y propuestas”.1994. Capitulo II. Pág. 43
- MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. Nuevo código de Policía y Convivencia. Momo Ediciones. 2016. Artículo 5 pág.10.
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS. Derechos humanos y aplicación de la ley. 2004. Segunda parte “Introducción a los derechos humanos. Pág. 13.
- <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html>
- Metodología de la investigación Hernández Sampieri Pág. 92



- <http://bdigital.unal.edu.co/2257/1/EncuentroCulCiudadana.pdf>
- [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/convivencia/2017/Bol\\_ECSC\\_2017.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/convivencia/2017/Bol_ECSC_2017.pdf)