



**plan de mejora en procedimiento de radicación y seguimiento de querellas
policivas en la inspección municipal de policía y tramitología a las fijaciones de
audiencias públicas – alcaldía de Ricaurte**

autor

Carol Susana Godoy Barragán

corporación universitaria minuto de dios

rectoría Cundinamarca

sede Girardot (Cundinamarca)

administración de empresas

noviembre de 2022

**plan de mejora en procedimiento de radicación y seguimiento de querellas
policivas en la inspección municipal de policía y tramitología a las fijaciones de
audiencias públicas – alcaldía de Ricaurte**

autor

Carol Susana Godoy Barragán

**sistematización presentada como requisito para optar al título de administradora de
empresas**

tutor

Alexander Beltrán Echeverry

magister en administración de organizaciones

corporación universitaria minuto de dios

rectoría Cundinamarca

sede Girardot (Cundinamarca)

administración de empresas

noviembre de 2022

Dedicatoria

Agradezco en primer lugar a Dios por ser mi principal guía en este gran proceso, siendo testigo de cada esfuerzo que hice para culminar con satisfacción esta gran etapa de mi vida, a mi madre CARMENZA BARRAGÁN LEYTÓN por su apoyo incondicional y voz de aliento en cada momento; a mis padrinos MARIA DEL PILAR BARRAGÁN LEYTÓN Y JORGE JARAMILLO MARTINEZ por ser mis segundos padres y modelos para seguir en cada paso de mi vida; también por siempre estar dispuestos a escucharme y aconsejarme.

A mis docentes por su vital enseñanza que dejaron en mí para forjarme como una profesional con valores íntegros y éticos en mi carrera de pregrado; a mi tutor ALEXANDER BELTRAN ECHEVERRY por creer en mí.

HOJA DE APROBACIÓN

Nota de Aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

Contenido

Introducción	10
1. Antecedentes y Marco Conceptual	11
1.1. Marco conceptual.....	11
1.2. Marco teórico	16
1.3. Marco legal.....	21
1.4. Ejes o categorías.....	23
2. Planeación y Metodología.....	24
2.1. Formulación del problema.....	27
2.2. Identificación de actores involucrados y participantes.....	30
2.3. Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia.....	30
2.3.1. <i>Variables, indicadores, herramientas e instrumentos</i>	31
2.3.2. <i>Matriz de planeación</i>	31
2.4. Modelo de divulgación de la experiencia	33
3. Reconstrucción de la experiencia	34
3.1. Momentos históricos y experiencias.....	34
3.1.1. <i>Principales hitos o hechos relevantes</i>	35
4. Aprendizaje.....	51
4.1. Aportes significativos de la experiencia desde lo humano.....	51
4.2. Aportes significativos de la experiencia desde lo social	51

4.3. Aportes significativos de la experiencia desde lo técnico	51
4.4. Principales aprendizajes para el perfil profesional.....	52
4.5. Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia	52
5. Conclusiones y recomendaciones	53
Bibliografía	54
ANEXOS	57

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Alcaldía Municipal de Ricaurte, Cundinamarca	22
Figura2. Diagrama de información	23
Figura 3. Procedimiento abreviado radicación denuncia o querella	24
Figura 4. Línea de tiempo	30
Figura 5. Evidencia respuesta PQR's, vía correo electrónico.....	39
Figura 6. Evidencia respuesta PQR's, vía correo físico.....	39
Figura 7. Correo electrónico institucional Inspección de Policía de Ricaurte, Cundinamarca	40
Figura 8. Listado de querellas policivas organizado.....	40
Figura 9. Evidencia manejo de correo electrónico para gestión de procesos.....	41
Figura 10. Evidencia ejemplo de anexo correo electrónico, respuesta a ciudadano	42
Figura 11. Resultados encuestas aplicadas a usuarios en punto de salida de la Inspección de Policía.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 12. Resultados encuesta aplicada a funcionarios de la Inspección de Policía..	¡Error! Marcador no definido.
Figura 13. Procedimiento propuesto, plan de mejora	44
Figura 14. Imagen hoja de cálculo, radicación querella.....	46
Figura 15. Imagen hoja de cálculo, definición admisión o no de querella	47
Figura 16. Imagen hoja de cálculo, querella admitida, procedimiento	48
Figura 17. Ejemplo de oficio elaborado	48
Figura 18. Ejemplo reprogramación.....	49
Figura 19. Ejemplo argumentos.....	50

Lista de Tablas

Tabla 3. Observación procedimientos, resumen y valoración.....	28
Tabla 1. Diagrama de Gantt.....	32
Tabla 2. Presupuesto estimado.....	33
Tabla 4. Relación de asignaciones y actividades realizadas de febrero a octubre año 2022	34
Tabla 5. Tabla explicativa procedimiento de radicación querellas	45

RESUMEN

A través del trabajo y práctica adelantada en la Inspección de Policía del Municipio de Ricaurte, Cundinamarca, se evidencia la falla procedimental que genera demoras en los tiempos de respuestas a los ciudadanos que radican querrelas en dicha entidad. Es así, como se acude a la presentación de una propuesta de mejora de procesos, que lleva a que no se excedan los tiempos de ley que están establecidos máximo en tres (3) meses desde que se radica la querrela hasta el día en que se adelanta la audiencia que permita la resolución del conflicto.

Palabras clave: Querrela, procedimiento, mejora

ABSTRACT

Through the work and practice carried out in the Police Inspection of the Municipality of Ricaurte, Cundinamarca, the procedural failure that generates delays in response times to citizens who file complaints in said entity is evident. This is how a process improvement proposal is presented, which leads to not exceeding the legal times that are established at a maximum of three (3) months from the filing of the complaint until the day it is filed. advances the hearing that allows the resolution of the conflict.

Keywords: Complaint, procedure, improvement

Introducción

Los procesos administrativos de recepción de querellas en la Inspección Municipal de Policía del municipio de Ricaurte, Cundinamarca, merecen ser mejorados, ante la preocupación creciente de vencimiento de procesos dado que no existe sistema de alertas que permita dar el debido seguimiento, una vez es radicado en primera instancia.

A través del trabajo que la autora desempeña en la inspección Municipal de Policía, se logra evidenciar que no existen procedimientos claros, y menos aún, responsables de los procedimientos en cuanto a la asignación de turnos, lo anterior lleva a que existan retrasos, y los querellantes deban reiniciar el procedimiento dado que no se llega a la fijación de audiencias públicas, por consiguiente, la imagen de la institucionalidad queda en entre dicho, y peor aún, se pierde la confianza en los procedimientos judiciales, y probablemente, se generen nuevas acciones de intolerancia o nuevos actos que se encuentran por fuera de la ley.

El plan de mejora propuesto comprende las siguientes fases:

- Determinación el problema
- Propuesta de solución
- Metodología
- Desarrollo metodológico
- Recomendaciones
- Conclusiones

1. Antecedentes y Marco Conceptual

1.1. Marco conceptual

El municipio de Ricaurte se encuentra ubicado en el departamento de Cundinamarca, en la Provincia del Alto Magdalena, a orillas del río Magdalena, en la desembocadura de los ríos Bogotá y el Sumapaz. (Alcaldía Municipal Ricaurte, 2022).

Territorialmente el municipio Ricaurte se encuentra ubicado en la cordillera oriental, dista de Bogotá a 142 kilómetros, de territorios planos, semiondulados, con accidentes orográficos de poca elevación, destacándose la Serranía del Callejón y los cerros la Dormida y San Alberto, bañados por los ríos Magdalena y Sumapaz; dentro de su área sorprende la variedad de recursos turísticos, ante los cuales la comunidad, se ha mostrado un tanto indiferente debido a la falta de orientación y capacitación (Alcaldía Municipal Ricaurte, 2022. Párr. 2).

En marco del Plan de Desarrollo del Municipio de Ricaurte, Cundinamarca, se plantea la línea estratégica número 6, en marco de la cual se justifica la mejora de procesos y procedimientos para garantizar la integración del territorio para la gobernanza y la seguridad:

Artículo 8.6 Línea estratégica 6. Integrando el territorio para la gobernanza y la seguridad: Esta línea comprende programas y metas en los sectores de seguridad y convivencia, participación ciudadana y fortalecimiento institucional. Su objetivo es el de fortalecer la seguridad, la convivencia y el acceso a la justicia a toda la comunidad ricaurteña, contribuyendo a la cultura de paz y la tranquilidad del territorio; utilizando buenas prácticas de gobernanza en su quehacer institucional para generar confianza y mejores niveles de

desempeño en la eficiencia fiscal y administrativa, que redunden en el desarrollo territorial y el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades. (Ricardo, 2020)

Es deber de la Inspección de Policía el ser el ente receptor de quejas y querellas. De acuerdo con el Código Nacional de Seguridad Social y Convivencia Ciudadana la querrella es una solicitud por medio del cual se busca un amparo policivo, bien sea por perturbación a la posesión o a la servidumbre. La querrella sirve para notificar ante las autoridades que una persona o institución está cometiendo un delito, esta es desistible.

La jurisdicción colombiana establece que,

“La querrella podrá presentarse verbalmente o por escrito, o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor, dejando constancia del día y la hora de su presentación y contendrá una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante”. (GUERRERO ABOGADOS, s.f.)

En la querrella es posible y obligatorio intentar la conciliación, dado que la misma es un requisito de procesabilidad de dicha acción penal, para lo cual el ente encargado debe requerir este mecanismo.

Por otra parte, es necesario entender la función del inspector de policía,

Los Inspectores/as de Policía, son autoridades de apoyo en el territorio nacional, su función principal es promover las relaciones pacíficas y de armonía en la comunidad; conciliar y resolver los asuntos que surgen en el ejercicio de la convivencia ciudadana a través de las normas de policía. Así mismo, mediante la ley 1801 de 2016, se le atribuyen adicionalmente competencias para tratar temas referentes al control sobre la violación al régimen de obras y urbanismo, conocimiento de asuntos relacionados con la ocupación indebida del espacio público. (Ministerio de Justicia, s.f.)

Cualquier falla o demora en el proceso de recepción de la queja y/o querrela, y la fijación de la audiencia pública, puede ocasionar una afectación más allá de aquella que se instaure en primera instancia, dado que se puede generar una acción más grave de la denunciada inicialmente.

La gran cantidad de quejas y querrelas que ocurren en el municipio de Ricaurte ocasiona demoras en la fijación de las audiencias, no permite que fluyan los procesos. Lo anterior, lleva a que se presenten conflictos agravados por las demoras en los procedimientos.

Para entender acerca del proceso que se realiza en la Inspección de Policía del Municipio de Ricaurte, Cundinamarca, se hace necesario el tener en cuenta algunos elementos y principios básicos de la gestión pública, y cómo debe lograrse la eficiencia y eficacia en los procesos.

En primer lugar, vale la pena revisar la conceptualización que reposa en el sitio web oficial del departamento Nacional de Planeación – DNP -, referente a la “Gestión Pública Efectiva”, (Departamento Nacional de Planeación, S. F.) y cómo esta lleva a la modernización de procesos y eficiencia en los resultados. Cuando se hace referencia a la gestión Pública Efectiva se espera que:

...Esta pueda medirse por resultados, tendrá un accionar transparente y rendirá cuentas a la sociedad civil. El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basará en fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos. Estas deberán desarrollarse bajo un marco de modernización, reforma y coordinación interinstitucional. (Párr. 1)

Vale la pena el destacar que se menciona el beneficio hacia los ciudadanos, quienes finalmente son los que acuden a la instancia de la Inspección de Policía del municipio, en la búsqueda de dar solución a una problemática que le aqueja.

Por otra parte, la plataforma de negocios SYDLE (SYDLE, 2022), valora la gestión de procesos como la manera más eficiente de optimizar recursos y generar mejores resultados para la sociedad. En marco de la exploración del contenido de su página, nos acogemos principalmente a la definición de procesos, dado que es el ítem por intervenir por parte de la estudiante: Podemos clasificar un proceso como un conjunto de actividades realizadas por una organización, un grupo de personas o un sistema, con el fin de lograr un resultado específico. (Párr. 5). En ese sentido, es necesario intervenir en las actividades, acortando la cadena y modernizando el procedimiento, el cual, en la actualidad, genera fallos dados por el trabajo manual y poco sistemático que se adelanta en la entidad.

A pesar de que en el país se ha venido trabajando en medidas de estandarización y modernización de procedimientos administrativos desde el ámbito nacional hasta el regional, es posible que los pequeños municipios hayan quedado atrás, posiblemente por falta de preparación de los funcionarios a cargo, que por lo general ya son de carrera administrativa, y pierden el interés de prepararse para asumir el reto. El Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, trae inserto el capítulo a cargo del Departamento Nacional de Planeación aquellos principios rectores la transparencia, gestión pública efectiva, vocación por el servicio público, lucha contra la corrupción y servicio al ciudadano y participación. (Baquero, S. F.)

De igual forma, hacia el año 2013, se expide el documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES – número 3785 denominado Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, del cual se extrae el texto que describe su objetivo : “mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”, y en marco del mismo documento, se describen las estrategias para la implementación, las cuales son: a. Fortalecimiento de los arreglos institucionales; b. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos; c. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios; d. Cobertura y

funcionamiento de los canales de acceso; e. Certidumbre y lenguaje claro; f. Cumplimiento y experiencia de servicio. En síntesis, el CONPES 3785 “tiene el propósito de contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración Pública nacional, departamental y municipal” (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2013).

A medida que el mundo avanza, las sociedades deben transformarse e ir acorde con los avances tecnológicos, así mismo, el sector público no se puede quedar atrás,

El crecimiento e implementación de los medios electrónicos al interior de la administración pública es una de las partes más relevantes y de suma importancia, esto ha servido para mejorar la calidad del servicio en la administración pública, generando una gestión eficaz, eficiente y efectiva, con más participación ciudadana solucionando las necesidades colectivas que tenga cada sector. (Gómez, 2015, p. 10)

Al respecto, (Hernández, 2015), se permite concluir en su estudio que, “La gran oportunidad de la administración pública es mejorar y ser más ágiles, rápidos, eficientes y eficaces en la forma en la cual opera el Estado en cada una de sus divisiones ya sea a nivel Nacional o territorial” (p. 16)

En marco de los avances tecnológicos y los fenómenos y dinámicas demográficas, día a día territorios poco poblados se convierten en receptores de una cantidad de población que llega a competir por espacios urbanísticos, lo que lleva a la competencia por el acceso a servicios públicos básicos y espacios de recreación y ocio. Estas nuevas dinámicas sociales llevan a que se presenten fenómenos de falta de tolerancia que generan discrepancias y altercados, cada día más comunes en municipios cercanos a grandes ciudades como es el caso del municipio de Ricaurte, Cundinamarca.

A medida que aumenta la población, aumentan los conflictos de carácter social, y de la misma forma aumentan los casos de radicación de querrelas en la Inspección de Policía, esto debe llevar a que la institución se ponga en sintonía con la política de modernización y

eficiencia administrativa, que incluye la eliminación de los trámites burocráticos, la mejora en los procesos y la cualificación del personal que atiende los procedimientos.

1.2. Marco teórico

En sintonía con la estructura del presente informe, vale la pena hacer un recorrido por los diferentes conceptos que se manejarán en el presente documento.

Acudiendo a la búsqueda de la información secundaria, se tienen las siguientes definiciones que aportan los diferentes documentos de la norma específica que reglamenta el procedimiento de radicación de la querella.

Querella: de acuerdo con la página [conceptos jurídicos.com](http://conceptosjuridicos.com), se acude a la definición exacta del diccionario Panhispánico del Español Jurídico, que define la querella como una “declaración de voluntad dirigida al órgano jurisdiccional competente, por la que el sujeto de esta, además de poner en conocimiento de aquel la presunta comisión de un delito, ejercita la acción penal”. Siguiendo adelante con las definiciones, el mismo sitio web define al querellante como la persona que presenta la querella y al querellado como aquel contra quien se presenta la querella (Conceptos Jurídicos - Diccionario Legal, S. F.).

Si nos acercamos más a nuestro contexto nacional, la querella “corresponde a la acusación o queja ante la administración con funciones de policía, en la que una persona le imputa a alguien la comisión de una conducta impropia o contraria a las normas de policía” (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020).

Ahora bien, el Código de Procedimiento Penal Colombiano (Ley 906 de 2004), en su artículo 74, reza:

Artículo 74. Delitos que requieren querella. Modificado por el art. 4, Ley 1142 de 2007, Modificado por el art. 108, Ley 1453 de 2011. Para iniciar la acción penal será necesario

querrela en los siguientes delitos, excepto cuando el sujeto pasivo sea un menor de edad:

1. Aquellos que de conformidad con el Código Penal no tienen señalada pena privativa de la libertad.
2. "Suprimido por el art. 2, Ley 1542 de 2012. Inducción o ayuda al suicidio (C. P. artículo 107); lesiones personales sin secuelas que produjeran incapacidad para trabajar o enfermedad sin exceder de sesenta (60) días (C. P. artículo 112 incisos 1º y 2º); lesiones personales con deformidad física transitoria (C. P. artículo 113 inciso 1º); lesiones personales con perturbación funcional transitoria (C. P. artículo 114 inciso 1º); parto o aborto preterintencional (C. P. artículo 118); lesiones personales culposas (C. P. artículo 120); omisión de socorro (C. P. artículo 131); violación a la libertad religiosa (C. P. artículo 201); injuria (C. P. artículo 220); calumnia (C. P. artículo 221); injuria y calumnia indirecta (C. P. artículo 222); injuria por vías de hecho (C. P. artículo 226); injurias recíprocas (C. P. artículo 227); violencia intrafamiliar (C. P. artículo 229); maltrato mediante restricción a la libertad física (C. P. artículo 230); inasistencia alimentaria (C. P. artículo 233); malversación y dilapidación de los bienes de familiares (C. P. artículo 236); hurto simple cuya cuantía no exceda de ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. artículo 239 inciso 2º); alteración, desfiguración y suplantación de marcas de ganado (C. P. artículo 243); estafa cuya cuantía no exceda de ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. artículo 246 inciso 3º); emisión y transferencia ilegal de cheques (C. P. artículo 248); abuso de confianza (C. P. artículo 249); aprovechamiento de error ajeno o caso fortuito (C. P. artículo 252); alzamiento de bienes (C. P. artículo 253); disposición de bien propio gravado con prenda (C. P. artículo 255); defraudación de fluidos (C. P. artículo 256); acceso ilegal de los servicios de telecomunicaciones (C. P. artículo 257); malversación y dilapidación de bienes (C. P. artículo 259); usurpación de tierras (C. P.

artículo 261); usurpación de aguas (C. P. artículo 262); invasión de tierras o edificios (C. P. artículo 263); perturbación de la posesión sobre inmuebles (C. P. artículo 264); daño en bien ajeno (C. P. artículo 265); usura y recargo de ventas a plazo (C. P. artículo 305); falsa autoacusación (C. P. artículo 437); infidelidad a los deberes profesionales (C. P. artículo 445). (Senado de la República de Colombia , 2004)

Lo anterior, reafirma que los procesos de querrela, aunque parecen faltas menores, se convierten en mayores al constituirse como un abuso y/o violación sobre derechos humanos o derechos sobre alguna propiedad.

Por otra parte, es necesario reconocer la autoridad principal presente en la Inspección de Policía, y para ello, nos remitimos a las cartillas pedagógicas emitidas por el Ministerio de Justicia, las cuales dan cuenta de las funciones principales de los encargados de la siguiente manera:

Los Inspectores/as de Policía y Corregidores/as del país, son autoridades de apoyo en el territorio nacional, su función principal es promover las relaciones pacíficas y de armonía en la comunidad; conciliar y resolver los asuntos que surgen en el ejercicio de la convivencia ciudadana a través de las normas de policía. Así mismo, mediante la ley 1801 de 2016, se le atribuyen adicionalmente competencias para tratar temas referentes al control sobre la violación al régimen de obras y urbanismo, conocimiento de asuntos relacionados con la ocupación indebida del espacio público. (Ministerio de Justicia, S. F.)

La Ley 1801 del 29 de Julio del 2016, expide el nuevo código de policía, el cual trae inciso, las nuevas responsabilidades de los inspectores de policía rurales, urbanos y corregidores:

Les corresponde la aplicación de las siguientes medidas:

1. Conciliar para la solución de conflictos de convivencia, cuando sea procedente.
2. Conocer de los comportamientos contrarios a la convivencia en materia de seguridad,

tranquilidad, ambiente y recursos naturales, derecho de reunión, protección a los bienes y privacidad, actividad económica, urbanismo, espacio público y libertad de circulación.

3. Ejecutar la orden de restitución, en casos de tierras comunales.

4. Las demás que le señalen la Constitución, la ley, las ordenanzas y los acuerdos.

5. Conocer, en única instancia, de la aplicación de las siguientes medidas correctivas:

a) Reparación de daños materiales de muebles o inmuebles;

b) Expulsión de domicilio;

c) Prohibición de ingreso a actividad que involucra aglomeraciones de público complejas o no complejas;

d) Decomiso.

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

a) Suspensión de construcción o demolición;

b) Demolición de obra;

c) Construcción, cerramiento, reparación o mantenimiento de inmueble;

d) Reparación de daños materiales por perturbación a la posesión y tenencia de inmuebles;

e) Restitución y protección de bienes inmuebles, diferentes a los descritos en el numeral 17 del artículo 205;

f) Restablecimiento del derecho de servidumbre y reparación de daños materiales;

g) Remoción de bienes, en las infracciones urbanísticas;

h) Multas;

i) Suspensión definitiva de actividad.

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

PARÁGRAFO 2o. Cada alcaldía tendrá el número de inspectores de Policía que el

Alcalde considere necesario, para una rápida y cumplida prestación de la función de Policía en el municipio.

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

PARÁGRAFO 3o. Para los efectos previstos en los artículos 18 y 19 del Decreto 785 de 2005, la formación profesional para el desempeño de los cargos de Inspector de Policía Urbano Categoría Especial, 1ª Categoría y 2ª Categoría, será únicamente la de abogado, y la formación técnica para el desempeño de los cargos de Inspector de Policía 3ª a 6ª Categoría e Inspector de Policía Rural requerirá la terminación y aprobación de los estudios de la carrera de derecho. (Congreso de Colombia, 2016)

En síntesis, la querrela es un “documento escrito en el cual una persona declara ciertos hechos que pueden tener similitud con algún delito, a través de esto busca poner en conocimiento del juez o de las autoridades competentes, para que se inicie la respectiva investigación” (24/7 Asesoría Penal, S. F.).

En marco del tránsito de una querrela, una vez esta es radicada deben cumplirse ciertas etapas que requieren ser entendidas antes de dar cuenta del plan de mejora que se plantea en el presente documento. Según el Artículo 522 de la Ley 906 de 2004, se procede a la audiencia, que en este caso es de carácter obligatorio, y es la audiencia de conciliación “Se surtirá obligatoriamente y como requisito de procedibilidad para el ejercicio de la acción penal, cuando se trate de delitos querellables, ante el fiscal que corresponda, o en un centro de conciliación o ante un conciliador reconocido como tal” (Senado de la República de Colombia , 2004).

Y por último, haremos mención de la Conciliación definida en la Ley 446 de 1998 (Artículo 64), como “un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más

personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado Conciliador” (Congreso de Colombia, 1998)

La brecha existente entre la radicación de la querrela y la audiencia de conciliación, es el centro de trabajo, que surge a partir de la práctica realizada en la Inspección e Policía del Municipio de Ricaurte, Cundinamarca.

1.3. Marco legal

La Inspección de Policía del Municipio de Ricaurte está inserta en el organigrama de la Alcaldía Municipal, siendo parte de la secretaría de Gobierno según el Decreto 240, del 15 de septiembre de 2017. Se desprende de esta Secretaría la cual cumple asuntos policivos: “Dirección, coordinación, evaluación y control de planes, programas y proyectos relacionadas con las competencias de la inspección de policía” (Decreto 240, 2017, p. 34), y es desde esta dependencia desde la cual debe aprobarse el plan de mejora de procesos que se propone en el presente documento.

Entre otras de las funciones de la Secretaría se tiene: “Coordinación, y evaluación de sistemas de información relacionados con la problemática social, que se tramita en las inspecciones de policía” (p. 35), relacionado directamente con el procedimiento propuesto, que busca optimizar procesos.

Para dar claridad, vale la pena recordar la misión y el propósito de la Inspección de Policía Municipal, expuestos en el artículo 66 del Decreto 240/2017:

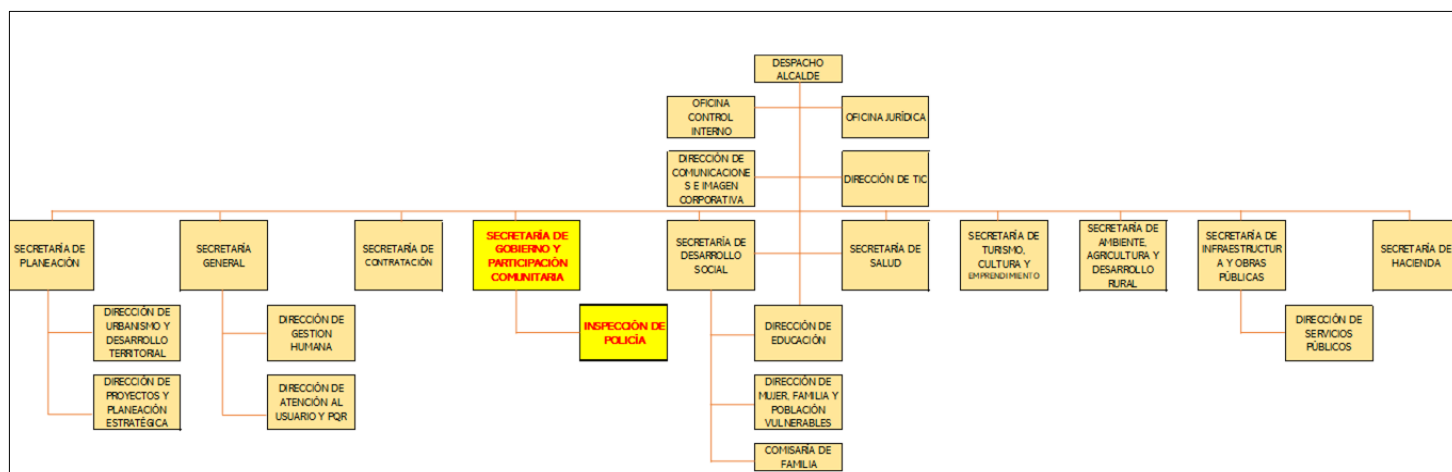
La misión de la Inspección de Policía se dirige al bienestar, tranquilidad y convivencia de la comunidad, ejecutando planes, programas y procesos de asistencia de carácter legal, administrativo y asistencial para el fomento, protección y restablecimiento de los derechos, libertades y garantías sociales de la población en general.

Su propósito general se orienta a la atención integral de los asuntos de carácter policivo en la instancia y competencia asignada por las leyes, códigos, normas de policía y el presente acto administrativo; así como a la ejecución de procesos de formación y capacitación comunitaria relacionada con temas de seguridad y convivencia ciudadana, resolución de conflictos y otros de carácter administrativo referentes a la atención y trámites propios de la Inspección. (p. 38)

De manera adicional, vale la pena recordar que las funciones generales de la Inspección de Policía, acogen lo estipulado en la Ley 1801 de 2016, que ha sido mencionada en capítulos anteriores.

Hoy en día, se habla del tema de la modernización de procesos en la administración pública, la Inspección de Policía hace parte de este esquema de los público, por lo que debe dar respuesta y seguimiento a las problemáticas sociales y de seguridad detectadas y denunciadas a manera de querellas.

Figura 1. Organigrama Alcaldía Municipal de Ricaurte, Cundinamarca



Fuente: (Decreto 240, 2017)

1.4. Ejes o categorías

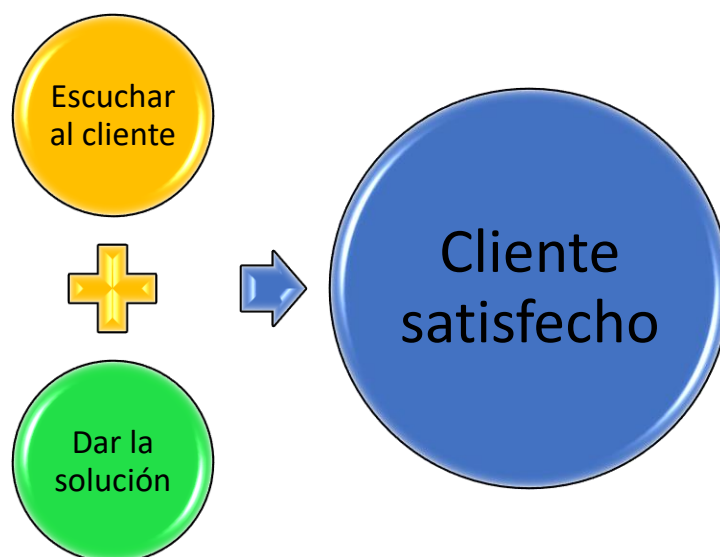
Atención al cliente

Esta fase es primordial, ya que depende del funcionario orientar de la mejor forma en los procesos al cuidado debido al trámite que desea realizar en la inspección y también acorde a los tiempos establecidos.

Por ello, (Gómez H. S., 2006) El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19).

Así mismo, podemos decir que es el eje principal de toda organización facilitarle los procesos al cliente de tal manera que se sienta a gusto y respaldado por el funcionario que en su momento está guiando su proceso.

Figura 2. Diagrama de información



Fuente: Propia

2. Planeación y Metodología

Para el desarrollo de la presente propuesta, se planea un paso a paso que permite determinar las necesidades de mejora:

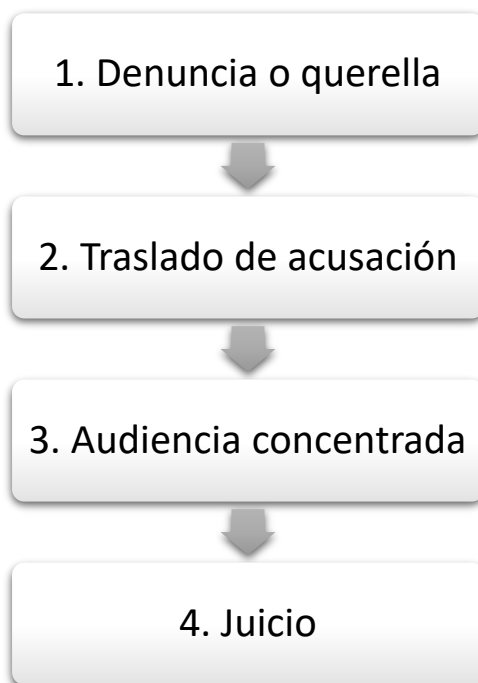
1. Determinación de la causa del problema
 - a. Análisis secundario (observación)
 - b. Diagnóstico participativo (encuesta)
2. Planificación del plan de mejora
3. Socialización del plan de mejora
4. Implementación el plan de mejora
5. Seguimiento y evaluación

Se espera que, con la implementación del plan de mejora, que hasta el momento se encuentra en etapa de prueba, se mejoren los procedimientos, se acorten los tiempos de respuesta, lo que finalmente deriva en la mejora de las condiciones de convivencia del municipio.

A medida que aumenta demográficamente la población del municipio, que ha pasado de ser además, un municipio turístico, se ha convertido en un municipio dormitorio, el cual aumenta la población flotante y por consiguiente los conflictos de carácter convivencial. Es así, como de manera rápida aumentan los casos de desavenencias, quejas y querellas que deben ser atendidas de manera oportuna por la inspección de policía, hacer el debido seguimiento hasta llegar a la audiencia, todo esto en cuestión de pocos meses.

EL resumen del procedimiento se presenta en la siguiente figura:

Figura 3. Procedimiento abreviado radicación denuncia o querella



Fuente: elaboración propia basado en (Fiscalía General de la Nación, 2017, p. 17)

Es importante definir la etapa a la cual se le implementará el nuevo procedimiento, y es la que se contempla entre la instauración de la querella y la fijación de la audiencia.

Desarrollo metodológico

Para el desarrollo de la metodología, es importante tener en cuenta el procedimiento que se lleva a cabo para el trámite de la querella civil de policía, haciendo énfasis en el alcance de esta el cual inicia con la recepción de la querella, finalizando con la sentencia y la debida notificación a las partes interesadas, que deben asumir los compromisos dados por la autoridad competente (Itagüí, s. f.):

1. Recibir y radicar las querellas.
2. Verificar que la querella cumpla con los Requisitos de Ley.
3. Expedir auto de admisión o inadmisión o rechazo de plano.
4. Verificar que se haya subsanado o cumplido los requisitos para admisión.
5. Tramitar recurso de apelación de rechazo de la querella.

6. Recibir pronunciamiento de recurso de apelación.
7. Expedir auto de traslado a la parte querellada.
8. Notificar al querellado.
9. Recibir respuesta a la querella.
10. Citar a Audiencia de conciliación.
11. Realizar audiencia de conciliación.
12. Ordenar inspección judicial, nombramiento del perito, sus honorarios provisionales y práctica de pruebas.
13. Realizar la diligencia de Inspección judicial o practica de pruebas.
14. Recibir dictamen pericial.
15. Dar traslado del dictamen pericial.
16. Expedir Auto en el que se concede términos para presentar alegatos de conclusión.
17. Proferir Sentencia.
18. Notificar la sentencia.
19. Recibir recurso de apelación.
20. Expedir auto de remisión o inadmisión del recurso de apelación.
21. Recibir sentencia de segunda instancia.
22. Emitir Auto de obediencia de lo resuelto por el Juez Departamental de Policía.
23. Notificar sentencia de segunda instancia.
24. Ordenar y Liquidar costas por secretaria.
25. Recibir y Tramitar recursos.
26. Dar cumplimiento de la sentencia.
27. Evaluar el procedimiento y detectar oportunidades de mejoramiento.
28. Aplicar acciones de mejoramiento.

2.1. Formulación del problema de aprendizaje

En la Inspección Municipal de Policía del Municipio de Ricaurte, se radican en promedio ciento cuarenta (140) querellas trimestralmente que requieren que supere todos los trámites para llegar a audiencia que de paso a los procedimientos que se dispongan, esto significa que mensualmente se instauran unas cuarenta y siete (47) querellas, promedio que puede aumentar según la época del año y actividades culturales y de encuentros de carácter popular que generan desavenencias de convivencia.

El flujo de información que se recibe es bastante alto, y esta gestión se hace de manera manual en los respectivos libros dispuestos para tal fin, una vez se recibe la información, esta debe ser consignada en el respectivo sistema, sin embargo, el seguimiento del procedimiento se sigue haciendo de manera manual, lo que lleva a largas demoras en el tránsito del proceso hasta llegar a la fijación y desarrollo de las debidas audiencias, lo que de manera progresiva lleva a que se agrave el problema de convivencia denunciado. Aunado a lo anterior, finalmente se presentan demoras en la realización de las audiencias al dejarse varias de estas para las mismas fechas, o lo peor en muchos casos son mal asignadas y se establecen mismas fechas y mismos horarios para varias audiencias.

La estudiante a partir del trabajo realizado concluye fácilmente las personas encargadas de recibir la información de querellas que llevan los ciudadanos, tienen poca preparación para el manejo de herramientas ofimáticas, elemento que dificulta el proceso de mejora en el manejo de los casos que ingresan. Por más habilidades y experiencia que se tenga, es posible que se cometan errores humanos que dificultan el seguimiento y la agilidad requerida en este tipo de procesos.

En síntesis, el problema radica en el deficiente proceso de radicación de querellas, y el consiguiente seguimiento a los procesos que se inician una vez estas son interpuestas, en la inspección Municipal de Policía del municipio de Ricaurte, Cundinamarca.

Determinación de la causa del problema

Para determinar la causa del problema, la estudiante aprovecha el tiempo de práctica que tiene establecido en la entidad, haciendo observación permanente de todos los procedimientos, y partir de la lista de estos, señala de manera sistemática, cuáles se cumplen a tiempo y cuáles a destiempo, los métodos usados para el manejo de la información y los tiempos requeridos. El tiempo usado para esta primera observación es de 2 meses, el cual alterna con las actividades asignadas.

Los resultados obtenidos de la observación se presentan en la siguiente tabla, la cual estima diferentes variables:

Tabla 1. Observación procedimientos, resumen y valoración

PROCEDIMIENTO	INGRESO	TIEMPO TRÁMITE	CALIFICACIÓN 1 - 5
1. Recibir y radicar las querellas.	MANUAL	20 min	1
2. Verificar que la querella cumpla con los Requisitos de Ley.	MANUAL	25 min	2
3. Expedir auto de admisión o inadmisión o rechazo de plano.	SISTEMA	5 días	2
4. Verificar que se haya subsanado o cumplido los requisitos para admisión.	SISTEMA	10 días	2
5. Tramitar recurso de apelación de rechazo de la querella.	MANUAL	10 días	2
6. Recibir pronunciamiento de recurso de apelación.	MANUAL	10 días	2
7. Expedir auto de traslado a la parte querellada.	SISTEMA	3 días	3
8. Notificar al querellado.	MANUAL	3 días	2
9. Recibir respuesta a la querella.	MANUAL	5 días	2
10. Citar a Audiencia de conciliación.	MANUAL	5 días	2
11. Realizar audiencia de conciliación.	MANUAL	20 días	2

12. Ordenar inspección judicial, nombramiento del perito, sus honorarios provisionales y práctica de pruebas	MANUAL	20 días	2
13. Realizar la diligencia de Inspección judicial o practica de pruebas.	SISTEMA	15 días	3
14. Recibir dictamen pericial.	SISTEMA	15 días	2
15. Dar traslado del dictamen pericial.	SISTEMA	5 días	3
16. Expedir Auto en el que se concede términos para presentar alegatos de conclusión.	SISTEMA	10 días	3
17. Proferir Sentencia.	SISTEMA	10 días	3
18. Notificar la sentencia.	MANUAL	5 días	2
19. Recibir recurso de apelación.	MANUAL	5 días	2
20. Expedir auto de remisión o inadmisión del recurso de apelación.	SISTEMA	10 días	3
21. Recibir sentencia de segunda instancia.	SISTEMA	10 días	3
22. Emitir Auto de obediencia de lo resuelto por el Juez Departamental de Policía.	SISTEMA	5 días	3
23. Notificar sentencia de segunda instancia.	SISTEMA	5 días	3
24. Ordenar y Liquidar costas por secretaria.	SISTEMA	5 días	3
25. Recibir y Tramitar recursos.	SISTEMA	5 días	3
26. Dar cumplimiento de la sentencia.	SISTEMA	5 días	3
27. Evaluar el procedimiento y detectar oportunidades de mejoramiento.	MANUAL	5 días	3
28. Aplicar acciones de mejoramiento.	MANUAL	5 días	3

Fuente: elaboración propia a partir de la observación, 2022.

Como se puede observar, gran parte del procedimiento se realiza de manera manual, lo que demora de manera significativa la radicación e inicio de procesos internos, lo que se trabaja de manera manual, debe ser sistematizado en los momentos en que se dispone de sistema que está en funcionamiento, esta condición de trabajo manual impide además una óptima sistematización y seguimiento de los procesos. El promedio de calificación general fue de 2,46, siendo esta una calificación muy baja.

Se tiene establecido un segundo procedimiento que permite determinar y profundizar más aún en la causa del problema, se trata de una encuesta aplicada a funcionarios y usuarios,

que voluntariamente aportan con su repuesta al trabajo de la estudiante. Los resultados se presentan en el siguiente capítulo.

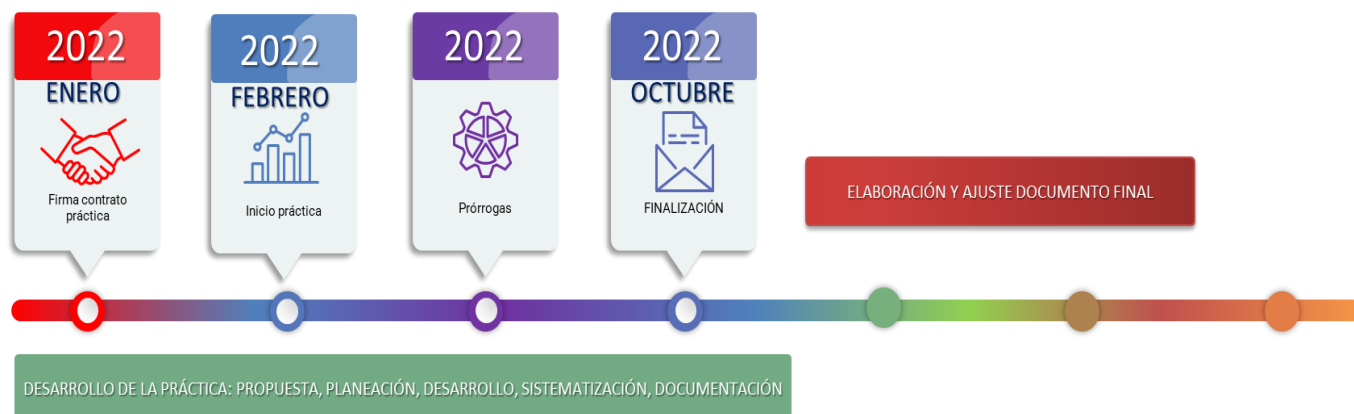
2.2. Identificación de actores involucrados y participantes

Se puede describir que los actores involucrados en este planteamiento es la alcaldía municipal de Ricaurte Cundinamarca en sus diferentes oficinas, a su vez porque son las que brindan un servicio a los usuarios de calidad; por ello es importante que los funcionarios de las diferentes dependencias estén empapados de la gestión que se lleva a cabo su área para a su vez poder se divulgadores de los diferentes procesos que se manejan en la secretaria y / o oficina a la cual pertenezcan.

2.3. Estructura del modelo de reconstrucción de la experiencia

En marco de la realización de la práctica, se traza la siguiente línea de tiempo:

Figura 4. Línea de tiempo



Fuente: elaboración propia, 2022

Objeto del contrato: Prestar los servicios de apoyo a la gestión en el desarrollo de las actividades operativas y asistenciales en la inspección de policía del municipio de Ricaurte Cundinamarca.

2.3.1. Variables, indicadores, herramientas e instrumentos

Etapas

- Identificación del problema
- Construcción de instrumentos
- Registro de datos
- Análisis
- Propuesta y recomendación

En este trabajo se plasma los datos obtenidos y la naturaleza de los mismo y a su vez donde fueron extraídos los datos. La identificación de la población con la que trabaja y la recopilación de datos de la muestra, se escogió el método de la encuesta. Debido a sus resultados fueron vitales e importantes para la toma de marcha de la solución y sugerencia para la organización.

Por consiguiente, se analiza el panorama y se implementa la nueva propuesta de trabajo para comenzar a darle forma para su estructuración; y para finalizar se plasman las recomendaciones pertinentes de acuerdo al panorama.

2.3.2. Matriz de planeación

Fases y cronograma

En el diagrama de Gantt se visualizan las actividades y tiempos estimados para la realización de estas.

Tabla 2. Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS EN LA INSPECCIÓN MUNICIPAL DE POLICIA – ALCALDIA DE RICAURTE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																
PLAN DE TRABAJO	■	■	■	■																																								
PROPUESTA DE MEJORAS A IMPLEMENTAR													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
SISTEMATIZACIÓN	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ELABORACIÓN INSTRUMENTOS																					■	■	■	■	■	■	■	■																
APLICACIÓN INSTRUMENTOS - ENCUESTAS																													■	■	■	■												
ENTREGA PRELIMINAR																																					■	■	■	■				
AJUSTES																																									■	■	■	■
ENTREGA FINAL																																												■

Fuente: Elaboración propia

El inicio de la práctica se da en febrero del año 2022, y esta se extiende hasta el mes de octubre del mismo año.

Tabla 3. Presupuesto estimado

RUBROS	Aportes		TOTAL
	Efectivo	Especie	
1. Personal	\$ 800.000	1	\$ 800.000
2. Equipos	\$ 900.000	1	\$ 900.000
3. Software	\$ 0.00	N/A	\$ 0.00
4. Materiales e insumos	\$ 0.00	N/A	\$ 0.00
5. Salidas de campo	\$ 40.000	4	\$ 160.000
6. Servicios Técnicos	\$ 0.00	N/A	\$ 0.00
7. Capacitación	\$ 0.00	N/A	\$ 0.00
8. Difusión de resultados: correspondencia para activación de redes, eventos	\$ 0.00	N/A	\$ 0.00
9. Propiedad intelectual y patentes	\$ 0.00	N/A	\$ 0.00
10. Otros:	\$ 0.00	N/A	\$ 0.00
TOTAL			\$1'860.000

Fuente: Elaboración propia

Cuando se gestiona el lugar de práctica, se pretende no solo el lograr un vínculo laboral, se busca generar algún aporte para la mejora de los procesos que se adelantan en la entidad, aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo del curso de mi pregrado. Una vez se inicia la práctica, se hace evidente la problemática que se presenta en el momento de adelantar procesos tan importantes como es la radicación de quejas y querellas y las demoras que se presentan en este.

2.4. Modelo de divulgación de la experiencia

El modelo de divulgación de la experiencia, es evidenciado en el área de la práctica profesional, de acuerdo como se iba desarrollando el proceso, desde el principio con el diagnostico para dar el punto de partida, junto al proceso de mejora que se llevan a cabo en la

recepción de las querellas policivas de la inspección municipal de policía de Ricaurte Cundinamarca; en primero lugar organizando los documentos para a su vez llevar su control de todas las querellas policivas que llegan a la oficina de la inspección, esta organización es fundamental de un ente territorial y mas de una oficina que a diario tiene mucho movimiento documental, para darle una mejor tramitología y fluides en sus procesos.

3. Reconstrucción de la experiencia

A continuación, se relacionan las actividades y hechos más relevantes acontecidos a lo largo de la práctica profesional mes a mes, con la inserción de evidencias y anexando los informes entregados.

3.1. Momentos históricos y experiencias

Tabla 4. Relación de asignaciones y actividades realizadas de febrero a octubre año 2022

PERIODO	ASIGNACIONES/OBLIGACIONES	ACTIVIDADES
Febrero a octubre 2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar las PQR'S allegadas a la oficina de la inspección de policía municipal por medio físico y electrónico. Transcripción de oficios, informes y actas. 2. Transcribir otros oficios, informes y actas que la inspección municipal requiera 3. Recibir y enviar correspondencia de la inspección municipal de policía. 4. Brindar apoyo en las etapas de notificación de los diferentes procesos que están en curso en la inspección de policía. 5. Apoyar otras actividades que se desarrollen en la secretaria de gobierno y participación comunitaria y / o en la inspección de policía municipal y que sean asignadas por los supervisores de 	<p>Respuestas a PQR's.</p> <p>Citaciones a audiencias públicas.</p> <p>Notificaciones.</p> <p>Respuestas a derechos de petición.</p> <p>Gestión y organización documental. Archivo.</p> <p>Elaboración informes periódicos de actividades relacionadas en marco de la práctica.</p> <p>Elaboración de informes propios de la entidad.</p> <p>Otras actividades asignadas de acuerdo con necesidades prioritizadas.</p>

acuerdo a la naturaleza del objeto del contrato.	Diagnóstico de manejo de procesos y procedimientos. Implementación encuesta de percepción a ciudadanos y personal administrativo de la inspección de policía. Escritura documento final.
--	--

Fuente: elaboración propia a partir de las obligaciones consignadas en el contrato, 2022

3.1.1. Principales hitos o hechos relevantes

Encuesta Usuarios

Las siguientes fueron las preguntas y los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a usuarios del servicio de radicación de querellas:

Figura 5. *Resultados encuestas aplicadas a usuarios en punto de salida de la Inspección de Policía*

Cordial saludo, agradeciendo su participación en la presente encuesta de percepción de servicio al cliente en el proceso de radicación de querellas en la Inspección de Policía el Municipio de Ricaurte - Cundinamarca

De manera anónima se consignan sus respuestas

TOTAL ENCUESTAS

23

	Resultados	
Es la primera vez que acude a la Inspección de Policía a radicar una querella?	SI	16
	NO	7
Ha sido posible realizar la diligencia a la que ha acudido?	SI	18
	NO	5
Cree que ha sido oportuna la atención recibida	SI	20
	NO	3
Si acude para hacer seguimiento o dar continuidad a algún proceso, cree que este ha avanzado?	SI	5
	NO	18
Si acude para hacer seguimiento o dar continuidad a algún proceso, cree que se está dando respuesta oportuna a su requerimiento?	SI	6
	NO	17

Por favor dar respuesta a la siguiente encuesta valorando la calidad del servicio de la siguiente manera:

E: Excelente
B: Bueno
R: Regular
M: Malo

	Resultados	
Cómo calificaría su experiencia general con la atención recibida	E	4
	B	6
	R	8
	M	5
Si acude para hacer seguimiento, cómo calificaría la evolución del proceso	E	2
	B	3
	R	15
	M	3
Qué tan receptivo ha sido nuestro equipo de atención a sus preguntas y preocupaciones	E	6
	B	10
	R	5
	M	2
Según su percepción, el tiempo de atención puede ser calificado como	E	1
	B	4
	R	2
	M	16

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta que se ha aplicado a los usuarios que asisten a la Inspección de Policía del Municipio de Ricaurte. Observando los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de atención de los usuarios, es evidente el inconformismo en cuanto al servicio recibido, ante todo en el tiempo de recepción del trámite, lo que según se observa, los tiempos de respuesta son retrasados.

Lo anterior, implica además de la justificación de la creación del nuevo procedimiento, que es posible que se mejore la percepción y se avance en el tema de la modernización administrativa del municipio.

Encuesta personal administrativo Inspección de Policía

A continuación, se presenta formato resumen a partir de los resultados de la encuesta que se aplicó al personal administrativo de la Inspección de Policía, en la imagen se observan las preguntas y el consolidado de respuestas.

Figura 6. *Resultados encuesta aplicada a funcionarios de la Inspección de Policía*

Cordial saludo, agradeciendo su participación en la presente encuesta de percepción de servicio al cliente en el proceso de radicación de querellas en la Inspección de Policía el Municipio de Ricaurte - Cundinamarca	
De manera anónima se consignan sus respuestas como actores principales del procedimiento, siendo las personas encargadas de dar curso a los procesos y procedimientos derivados de la radicación de quejas y querellas	

TOTAL ENCUESTAS	9
-----------------	---

	Resultados	
Cuánto tiempo lleva laborando en la Inspección Municipal de Policía	Menos de un año	2
	Entre uno y tres años	2
	Más de tres años	5

	Resultados	
Desde su cargo o posición, debe atender de manera directa a usuarios?	SI	4
	NO	5

	Resultados		
Cuál es su herramienta de trabajo habitual	PC	Cuaderno	PC + Cuaderno
	7	4	9

	Resultados	
Es receptor de querellas o quejas?	SI	2
	NO	7

	PC	Cuaderno	Observaciones
Si la respuesta anterior es positiva, cuál es su herramienta de trabajo	2	2	Por lo general, no hay sistema disponible, y se registra manualmente con ayuda de formatos - fotocopias

Cuánto demora recibiendo una queja o querella	25 minutos
---	------------

	SI	NO	Observaciones
El trabajo de trámite que quejas y querellas es continuo, hay trazabilidad?	2	4	Por lo general, no hay sistema disponible, y se registra manualmente con ayuda de formatos -
	NO	3	
	RESPONDE		

Cuál es el procedimiento que se da posterior a la radicación de quejas o querellas

El formato se archiva en carpetas dispuestas por años y meses, dependiendo de las actividades propias de la Inspección se saca tiempo días después para subir la información al sistema, con la ayuda de un practicante que digita la información en los tiempos en que el sistema esté activo, este falla mucho porque los equipos de cómputo son obsoletos, además de la red que tiene baja cobertura, todo depende del sistema, por lo que no se puede hacer suficiente seguimiento y trazabilidad.

Se imprime la información y se va distribuyendo en diferentes instancias, prácticamente se hace manualmente el procedimiento, esto demora mucho y hay procesos que se pierden.

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la encuesta que se ha aplicado a los funcionarios de la Inspección de Policía del Municipio de Ricaurte

Además de la observación que hace la estudiante, esta encuesta refuerza la necesidad de implementar un plan de mejora, como se visualiza, la mayor parte de los procedimientos se llevan a cabo de manera manual, dado que se reporta un sistema que requiere buenos recursos de red de internet con los cuales no cuenta la Inspección de Policía.

Registro actividades

Se presentan evidencias y anexos al presente documento, relacionados como informes de actividades realizadas entre febrero 2022 y octubre 2022.

Figura 7. Evidencia respuesta PQR's, vía correo electrónico

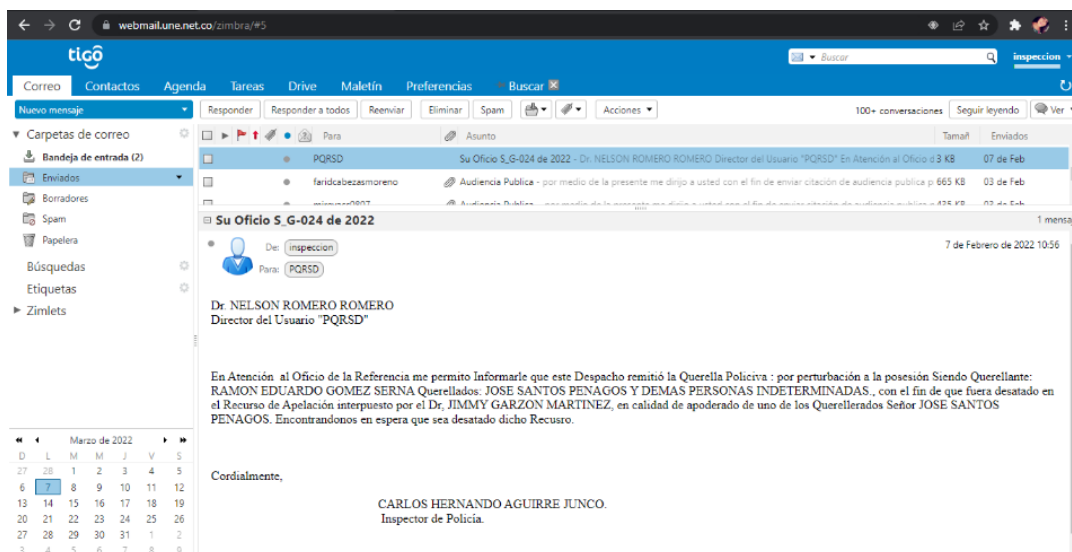


Figura 8. Evidencia respuesta PQR's, vía correo físico

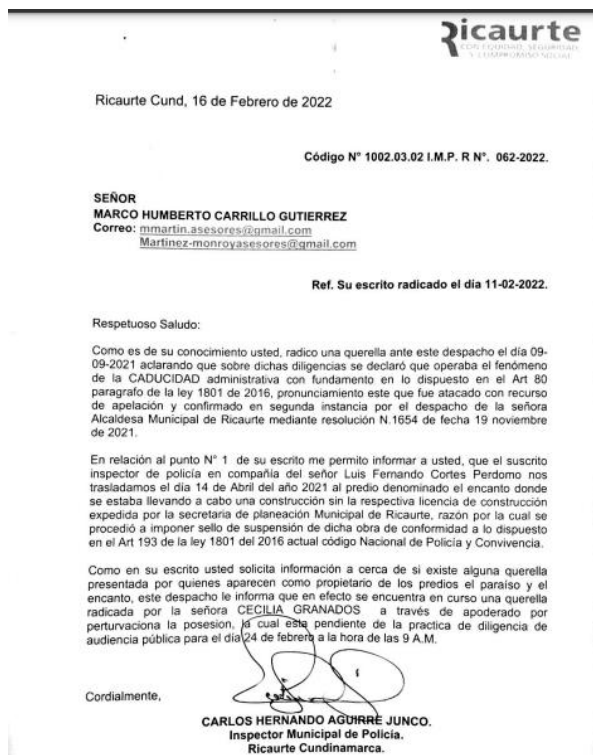
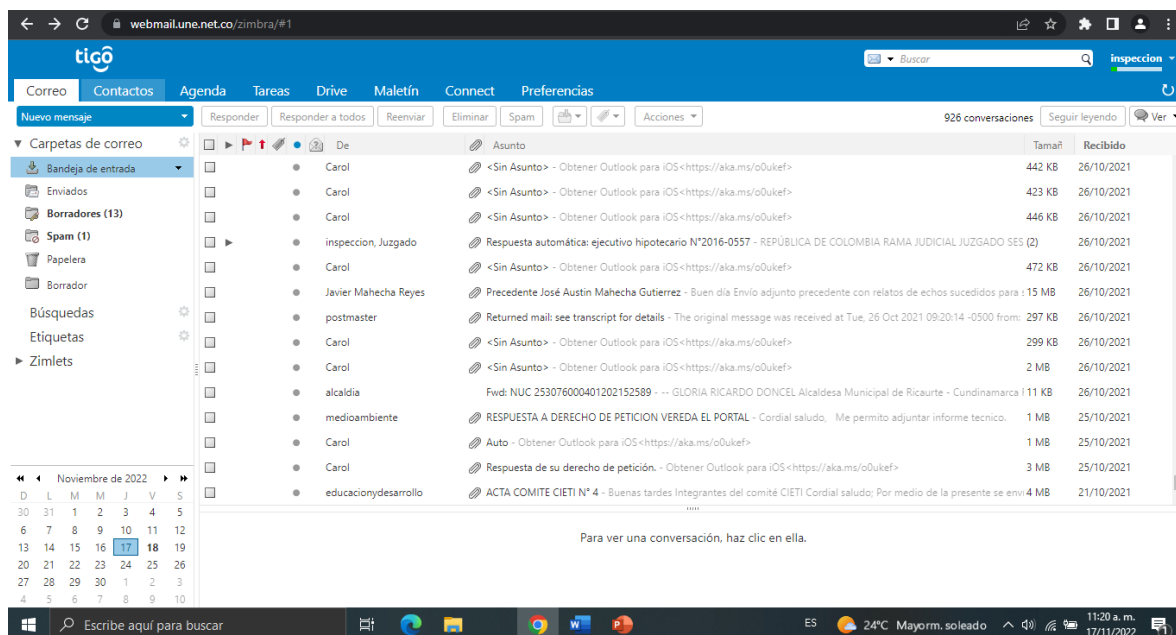


Figura 9. Correo electrónico institucional Inspección de Policía de Ricaurte, Cundinamarca



Correo electrónico habilitado para radicación y gestión de trámites propios de la Inspección de Policía del Municipio de Ricaurte, Cundinamarca. Para el año 2021 se comenzó a manejar el correo institucional de la inspección, ya que recién salió el decreto los correos eran canalizados por el correo de la alcaldía municipal al correo personal del inspector municipal de policía.

A partir de los hallazgos y la detección de debilidades en los procesos de radicación de querellas, quejas y otros trámites, se dispone posterior a la aprobación el superior inmediato, a la organización procedimental que inicia con la generación en formato Excel de listado de las querellas policivas, comparando con la información consignada en el correo electrónico.

Figura 10. Listado de querellas policivas organizado

CLASIFICACION	DEMANDANTE	DEMANDADO	FECHA DE ENTRADA	NOTIFICACIONES DE CORREO
Participación y quejas	Yusnel Cristina Estrada	Miguel Ángel...	16/04/2018	Mediante correo de fecha 05 de agosto de 2018 se le avisó a la parte demandada para que comparezca a la audiencia pública...
Participación y quejas de hecho	Juan Carlos Romero de Cuellar	Edison Javier Gonzalez / Diana Soriano contra	29/05/2021	Mediante correo de fecha 15 de agosto de 2022 se le avisó a la parte demandada para que comparezca a la audiencia pública...
Participación y quejas y peticiones de domicilio	Freddy Alexander Falla	Melchor Lopez, Gerson Alberto Lopez / Gerson Eduardo Soriano Tenorio (Punto Quilicura)	27/09/2022	Mediante correo de fecha 29 de junio del año 2022 se le avisó a la parte demandada para que comparezca a la audiencia pública...
Participación y quejas de hecho y de vivienda	Inocencio Hernandez	Maria Soledad Quintana / Jesus Branca Cadaf	10/12/2019	Mediante correo de fecha 19 de abril del año 2022 se le avisó a la parte demandada para que comparezca a la audiencia pública...

Posteriormente, se organiza el correo electrónico y se prioriza el uso de este para recepción de quejas, denuncias, apelaciones, reclamos, entre otros relacionados con problemas de convivencia, de esta forma, se genera un proceso de seguimiento.

Figura 113. Evidencia manejo de correo electrónico para gestión de procesos

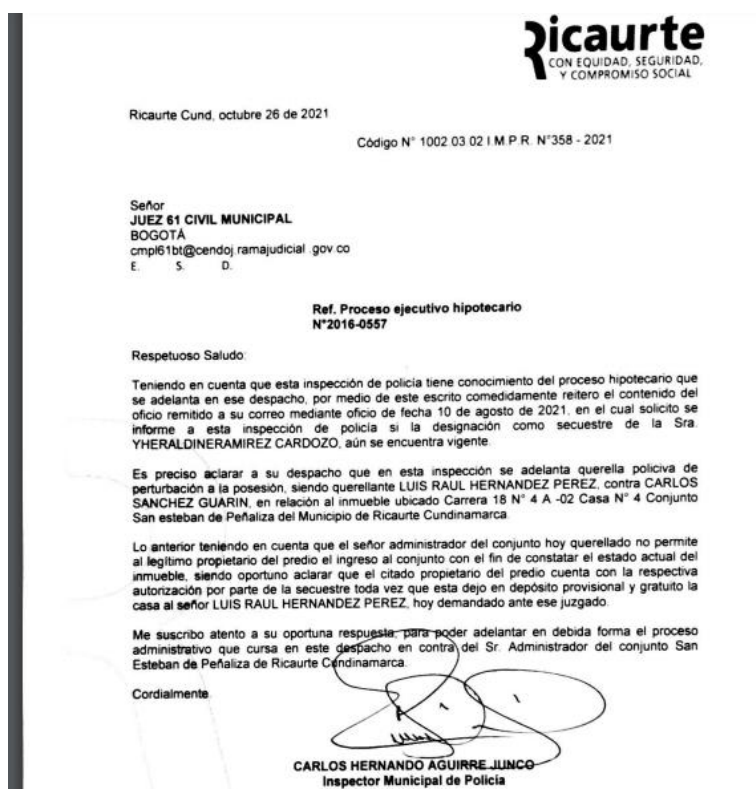
REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO SESENTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL transformado transitoriamente por el Acuerdo PCSJA18-11127 de 2018 en JUZGADO CUARENTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ
 Carrera 10 No. 14 - 33, Piso 14.

INFORMACIÓN GENERAL Y CONTESTACIÓN DE ACUERDO CON SU SOLICITUD

- Se acusa recibido.
- Su solicitud quedará pendiente para dar el trámite respectivo, en orden de llegada, evite enviar más de un correo con la misma solicitud, pues se tendrá en cuenta desde la última recibida.
- Información del estado del proceso: Se informa que este podrá ser consultado a través del portal web de consulta de procesos de la Rama Judicial, el cual se encuentra totalmente actualizado, en ese sentido, la información allí suministrada es verídica y se encuentra al día.
<https://procesos.ramajudicial.gov.co/procesos/ConsultaJusticia21.aspx?EntryId=710rA%2b5pHw2zqXSU0Vg4Y0iN3d>

Igualmente, en el microstio designado para este despacho en la página de la Rama Judicial, se está subiendo información actualizada

Figura 12. Evidencia ejemplo de anexo correo electrónico, respuesta a ciudadano



La implementación del correo electrónico fue soporte para las diferentes notificaciones de los procesos policivos que se llevan a cabo y a su vez genero el manejo de la plata de Excel donde se evidencia de la última actuación que tiene el proceso.

De manera adicional, se complementa la labor, con la generación de dos encuestas aplicables a ciudadanos y personal administrativo de la Inspección de Policía, que da cuenta de la percepción que se tiene de la prestación de servicio, previo a la implementación de la propuesta de mejora de los procesos administrativos.

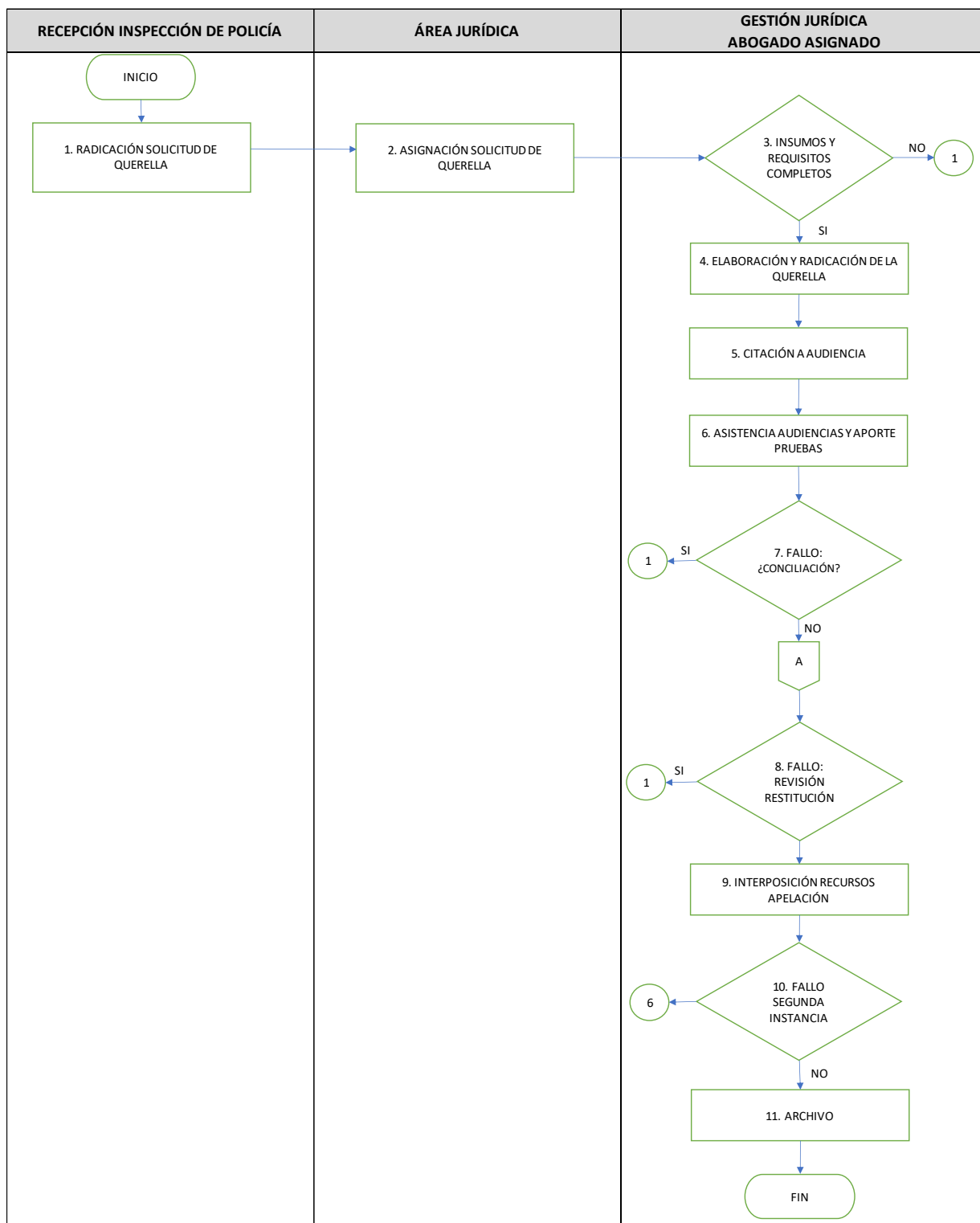
Diseño plan de mejora

El plan de mejora debe llevar implícitas acciones que deben ser completamente planeadas y debidamente organizadas, para lograr así integrarlas a los procedimientos que se llevan a cabo en la Inspección de Policía, se logre su sistematización y se genere el cambio requerido.

En marco del plan de mejora, se establece que todo el procedimiento sea manejado en tablas y hojas de cálculo de Excel, esta herramienta ofimática permite trabajar con sistemas operativos no tan avanzados, el manejo documental en carpetas digitales y además, permite hacer matrices de seguimiento, de manera adicional, la información consignada en las hojas de cálculo puede ser migrada en cualquier momento, evitando reprocesos y trabajo que se duplica. El formato que se encuentra en el sistema es el FPJ-29 el cual ya fue eliminado por el acuerdo del Consejo Nacional de Policía Judicial con fecha del 18 de abril del 2018, en el sistema no ha sido actualizado.

Para dar vida al procedimiento propuesto, se presenta la descripción del mismo en el siguiente diagrama que simplifica la misma, posterior a la presentación de este, se procede a dar la explicación de este.

Figura 13. Procedimiento propuesto, plan de mejora



Fuente: elaboración propia, 2022

Para el procedimiento anterior, se ha elaborado la respectiva tabla explicativa, en la cual se observan los puntos de control, estos son claves para la mejora continua y el resguardo de la información:

Tabla 5. *Tabla explicativa procedimiento de radicación querellas*

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL
1. Radicación solicitud querella	Ciudadano acude Inspección de Policía con caso para radicar querella	Recepcionista	
2. Asignación solicitud querella	Área jurídica asigna abogado para primera revisión	Dirección jurídica – juez	
3. Revisión completitud de insumos y requisitos	Abogado revisa y hace debidas solicitudes para la estrategia a seguir. Si se cumple continúa paso 4, de lo contrario se regresa al paso 1	Pasante universitario, supervisión abogado encargado	Verificación documental
4. Elaboración y radicación querella	Si se tiene documentación completa, se procede a radicación oficial	Pasante universitario, supervisión abogado encargado	
5. Citación audiencia	Se procede a gestionar radicación de citación a audiencia, vía correo electrónica o entrega física	Pasante universitario, supervisión abogado encargado	
6. Asistencia audiencia	Querellado y querellante se presentan a audiencia, se presentan recursos y pruebas	Juez Abogado Pasante	
7. Fallo: ¿conciliación?	Recibida la decisión de primera instancia, se revisa y se toman decisiones de acatamiento o apelación. La no conciliación lleva al paso 8.	Querellado y querellante Abogados	Fallo por escrito
8. Fallo: decisión	Restitución, subsanación, multa	Juez Abogado	Orden por escrito
9. Interposición recurso apelación	Interposición recursos apelación, revisión	Pasante universitario, supervisión	

	sentencia. Análisis jurisprudencial	abogado encargado	
10. Fallo de segunda instancia	Si es favorable, se devuelve al paso 6, de no ser favorable, pasa al paso 11.	Pasante universitario, supervisión abogado encargado	Fallo por escrito
11. Archivo	Conforme al trámite establecido para tal fin	Pasante universitario, supervisión abogado encargado	

Fuente: elaboración propia, 2022

Lo anterior, hace parte integral de la propuesta de mejora. El procedimiento abarca desde la recepción de la querella, hasta el momento preciso de la audiencia, sin embargo, se presenta la propuesta completa.

Prueba piloto

En síntesis, es importante aclarar que se alcanzó a implementar en parte el plan de mejora, y se presenta el resultado, actividad que se suma a las estimadas en el contrato suscrito. De acuerdo con el avance, me permito presentar la trazabilidad que se hace a los procesos una vez se implementa la propuesta.

Paso 1. Recepción de la querella

En este caso se recibe la querella policiva ya sea por medio de correo electrónico o físicamente en el despacho.

Herramienta: hoja de cálculo Excel, hoja 1.

Figura 14. *Imagen hoja de cálculo, radicación querella*

recepcion de las querellas				
fecha	Clase de Juicio	Demandante	Demandado	Medio de recepcion
29/05/2022	Perturbacion a la posesion de hecho	Josefinna Convers de Castaño	Edison Jose Gonzalez y Osney Gerena castro	Fisico
12/02/2022	Perturbacion a la posesion	Luis Herney Nieto Camacho	Maria Luz Mila Lesmes Fierro	Correo Eletronico
23/05/2022	Perturbacion a la Posesion	Cecilia Granados Oviedo y otros	Nelson Suarez, Cristina Bustos, Rodrigo Medina, Juan Zarata, Personas Indeterminadas	Fisico
22/09/2022	Perturbacion a la posesion	Mary Nofi Avila Ramirez	Luis Eduardo Sanchez Pulido	Correo Eletronico
30/12/2022	perturbacion a la posesion	Israel Cruz Morales	Oscar Acevedo y Naytha Rodriguez	Fisico
1/07/2022	Perturbacion a la Posesion	Luis Raul Hernandez Perez	Carlos Sanchez Guarin	correo eletronico
21/10/2022	Perturbacion a la posesion	Acuagyr s a e s p	Personas Indeterminadas	fisico
4/10/2021	Perturbacion a la posesion	Inversiones Avella s a s	Personas Indeterminadas	Correo Eletronico
2/06/2022	Querrella Por Comportamiento que afectan a los Animales en general que ponen en riesgo la convivencia por la tenencia de animales	Yuly Andrea Ramirez Cnaria	Jessica Lorena Gil Rios	Fisico

Paso 2. Verificación de la querella para mirar si se admite o de lo contrario no se admite

En este caso si la querella es admitida se marca en el Excel como ADMITIDA; pero llegado al caso de ser lo contrario lo que se hace es hacer la marcación de la no admisión en el Excel y a su vez se notifica a la persona que puso la querella del porque no fue admitida por medio de un auto y debido de esta notificación se le da un plazo de cinco (5) días para que subsane y reorganice la querella para que la vuelva a presentar.

Herramienta: hoja de cálculo Excel, hoja 2.

Figura 15. Imagen hoja de cálculo, definición admisión o no de querella

Definición si se admite la querella o no se admite					Admitida	No admitida
fecha	Clase de Juicio	Demandante	Demandado	Medio de recepcion		
29/05/2022	Perturbacion a la posesion de hecho	Josefinna Convers de Castaño	Edison Jose Gonzalez y Osney Gerena castro	Fisico	x	
12/02/2022	Perturbacion a la posesion	Luis Herney Nieto Camacho	Maria Luz Mila Lesmes Fierro	Correo Eletronico	x	
23/05/2022	Perturbacion a la Posesion	Cecilia Granados Oviedo y otros	Nelson Suarez, Cristina Bustos, Rodrigo Medina,	Fisico	x	
22/09/2022	Perturbacion a la posesion	Mary Nofi Avila Ramirez	Luis Eduardo Sanchez Pulido	Correo Eletronico	x	
30/12/2022	perturbacion a la posesion	Israel Cruz Morales	Oscar Acevedo y Naytha Rodriguez	Fisico	x	
1/07/2022	Perturbacion a la Posesion	Luis Raul Hernandez Perez	Carlos Sanchez Guarin	correo eletronico	x	
21/10/2022	Perturbacion a la posesion	Acuagyr s a e s p	Personas Indeterminadas	fisico	x	
4/10/2022	Perturbacion a la posesion	Inversiones Avella s a s	Personas Indeterminadas	Correo Eletronico	x	
2/06/2022	Querrella Por Comportamiento que afectan a los Animales en general que ponen en riesgo la convivencia por la tenencia de animales	Yuly Andrea Ramirez Cnaria	Jessica Lorena Gil Rios	Fisico	x	

Paso 3. Proceso cuando la querella es admitida

En este caso se procede a fijar fecha y hora para la audiencia que se llevara a cabo, de tal forma que se hace un auto donde se le informa a los interesados, e igualmente se le informa

al ministerio público que en este caso es la personería municipal de Ricaurte, Cundinamarca de cuando se llevara a cabo dicha audiencia.

Herramienta: hoja de cálculo Excel, hoja 3.

Figura 16. Imagen hoja de cálculo, querrella admitida, procedimiento

PROCESO DE QUERRELLA ADMITIDA					
fecha	Clase de Juicio	Demandante	Demandado	Medio de recepcion	Fijacion de fecha audiencia publica
28/05/2021	Perturbacion a la posesion de hecho	Josefinna Convers de Castaño	Edison Jose Gonzalez y Osney Gerena castro	Fisico	Junio 15 2022
12/02/2021	Perturbacion a la posesion	Luis Herney Nieto Camacho	María Luz Mila Lesmes Fierro	Correo Eletronico	marzo 19 2022
23/05/2021	Perturbacion a la Posesion	Cecilia Granados Oviedo y otros	Nelson Suarez, Cristina Bustos, Rodrigo Medina, Juan Zarata, Personas Indeterminadas	Fisico	Junio 9 2022
22/09/2021	Perturbacion a la posesion	Mary Nofi Avila Ramirez	Luis Eduardo Sanchez Pulido	Correo Eletronico	Octubre 8 2022
30/12/2021	perturbacion a la posesion	Israel Cruz Morales	Oscar Acevedo y Naytha Rodriguez	Fisico	enero 13 2022
1/07/2021	Perturbacion a la Posesion	Luis Raul Hernandez Perez	Carlos Sanchez Guarin	correo eletrónico	agosto 11 2022
21/10/2021	Perturbacion a la posesion	Acuagyr s a e s p	Personas Indeterminadas	fisico	Noviembre 11 2022
4/10/2021	Perturbacion a la posesion	Inversiones Avella s a s	Personas Indeterminadas	Correo Eletronico	noviembre 4 2022
2/06/2021	Querrella Por Comportamiento que afectan a	Yuly Andrea Ramirez Cnaria	Jessica Lorena Gil Rios	Fisico	julio 15 2022

Paso 4. Notificación por oficio a las partes

En este caso se elaboran los oficios para notificar tanto a los querrellados como querellantes del día de la audiencia pública hora y lugar de esta, esta notificación es envía por medio de correo electrónico.

Figura 17. Ejemplo de oficio elaborado

República de Colombia
Departamento de Cundinamarca
Inspección Municipal de Policía
Ricaurte

Ricaurte Cund, 11 de Noviembre de 2022

Código No. 1002.03.02 I.M.P.R. No. 534 - 2022

Doctor:
MAURICIO ALBERTO PEÑARETE ORTIZ
PROCURADOR 27 JUDICIAL AMBIENTAL Y AGRARIO
Correo: mpeñarete@procuraduria.gov.co

Respetuoso Saludo:

Mediante Auto Calendado de Fecha 11 de Noviembre de 2022, se dispuso aplazar la Continuación de la Diligencia de Inspección Ocular, programada para el día 15 de Noviembre del 2022, a la hora de las 9:00 A.M., a solicitud del Apoderado de la parte Actora.

Lo anterior dentro del proceso de la Referencia.

Cordialmente,

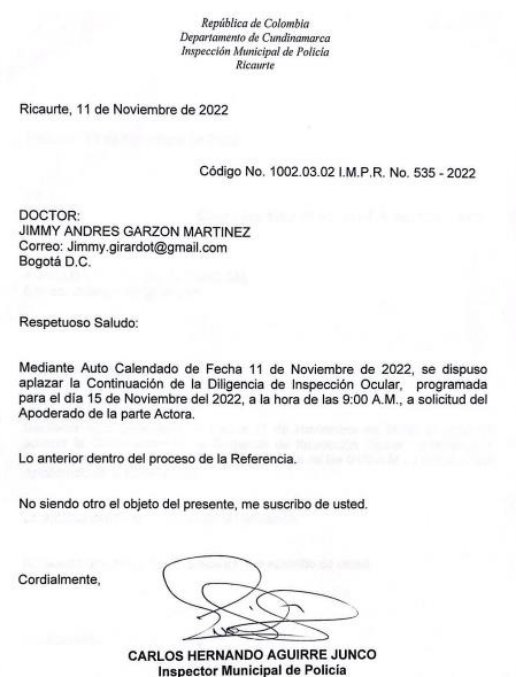

CARLOS HERNÁNDO AGUIRRE JUNCO
Inspector Municipal de Policía

*RICAURTE CON EQUIDAD, SEGURIDAD Y COMPROMISO SOCIAL
TELEFAX 0918338560-8338846

Paso 5. Reprogramación de audiencia si procede

Este caso se recibe, escrito ya sea físico o por correo electrónico donde las partes manifiestan que no pueden asistir a la audiencia, y a su vez se notifica a las partes de dicha novedad mediante auto y oficio.

Figura 18. Ejemplo reprogramación

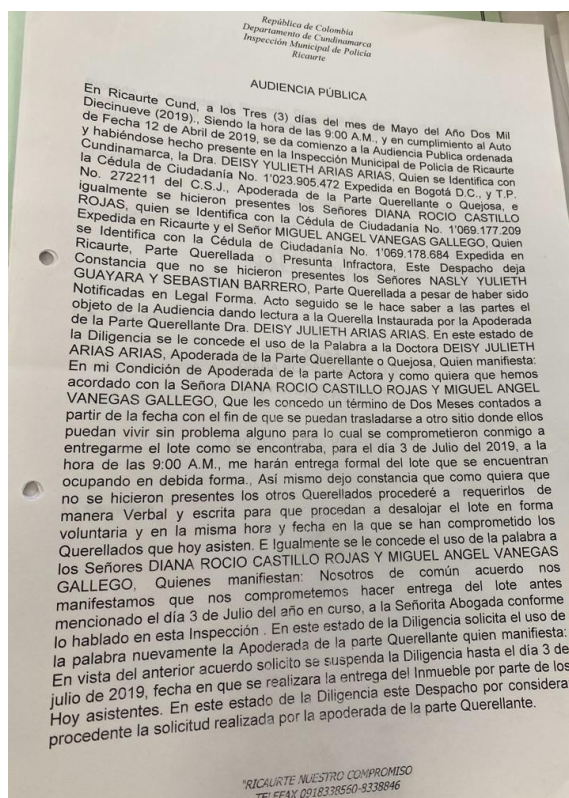


No es tan común, ya que si llega a pasar se procede a verificar nuevas fechas de programación de audiencia, y se consigna en la hoja de Excel.

Paso 6. Argumentos.

Se inicia la audiencia pública y se expone en el despacho a las partes y a los apoderados si existen del porque o de que se trata la querrela policiva, a su vez se le invita a conciliar por parte del inspector jefe del despacho de acuerdo a las fórmulas de arreglos que se han convenientes para las dos partes; los apoderados cuestionan llegan a un acuerdo si existe, llegado al caso que no, se procede a suspender la audiencia y reprograma para otra fecha.

Figura 19. Ejemplo argumentos



Paso 7. Se presentación pruebas

En este caso se procede a presentar las diferentes pruebas que tengan los intervinientes de la querella y a su vez si es el caso se reciben testimonios y se escuchan las partes.

Paso 8. Fallo

En este caso proceden dos recursos:

Reposición- Resuelve el mismo funcionario en este caso el Inspector de policía jefe de despacho.

Apelación- resuelve en segunda instancia, en este caso la alcaldesa y es ella la que determina que se hace.

4. Aprendizaje

4.1. Aportes significativos de la experiencia desde lo humano

Desde lo humano, destaco que mejoraron las habilidades de interacción y relaciones interpersonales, dejando de lado fases de timidez y miedo a la exposición ante extraños.

Destaco que, en esta fase de aprendizaje, he reconocido problemáticas sociales reales, y las dinámicas que se requieren para dar solución a conflictos a través del diálogo y la tolerancia. Aprender fue la consigna y creo que como ser humano lo logré, y eso llevó a seguir creciendo como persona, a dar una nueva mirada a los aspectos sociales y solidarios que deben enmarcar el entendimiento y la rectitud en la toma de decisiones. Creo que hoy en día soy capaz de tomar mejores decisiones en procura de mi mejora como ser humano.

4.2. Aportes significativos de la experiencia desde lo social

Desde lo social, el aprendizaje llega desde la ciudadanía que acude por ayuda, y la relación permanente con los funcionarios de la entidad, estoy segura, que el manejo del lenguaje verbal y escrito mejoró de manera significativa, y he aprendido a ser más propositiva a través del aprendizaje y la observación de situaciones que antes no eran cercanas a mi diario vivir. Desarrollé mi capacidad de escucha y ello llevó a desarrollar la facultad de extracción de ideas principales y secundarias, para consignar de manera verídica la información que llega. La práctica profesional lleva al crecimiento y la madurez como ser humano.

4.3. Aportes significativos de la experiencia desde lo técnico

Desde lo técnico, estoy segura que aporté de manera positiva al desarrollo de las actividades y procedimientos de la entidad, y eso llevó al relacionamiento con profesionales

que me han acogido laboralmente, aunque falta, he afianzado los conocimientos adquiridos, lo que me ha llevado a profundizar y a aplicar lo aprendido.

4.4. Principales aprendizajes para el perfil profesional

Como futura profesional he aprendido que la mejor forma de probarme, es aplicando los conocimientos en lo cotidiano, que para mí en muchas ocasiones pasaba desapercibido, ya hoy en día, me he vuelto más analítica y crítica ante los aconteceres diarios. Soy más abierta a ideas nuevas, soy propositiva y soy buena escucha, la práctica me ha llevado a la madurez no solo como persona, sino como futura profesional, ya soy capaz de crear procesos y procedimientos, y soy capaz de hacer lectura de los principios de la administración por fuera del aula.

4.5. Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia

Desde el punto de vista de la socialización de la experiencia se logra alcanzar un conjunto de información de lo que fue la experiencia de la práctica, de tal forma recolectando momentos importantes de los diferentes procesos que se manejan a diario en la oficina de a inspección municipal de policía de Ricaurte; y siendo vital a su vez para la practica de nuevos procesos y enfoques de la trazabilidad y desarrollo de la misma.

5. Conclusiones y recomendaciones

Los planes de mejora se consideran una herramienta clave para la optimización de los servicios, y más aún cuando se trata de servicios que se prestan al ciudadano, siendo un deber del Estado la prestación, y un derecho de los ciudadanos de acudir a estos.

Parte de los deberes del Estado es garantizar la sana convivencia, y prestar los debidos servicios de seguridad para tal fin, es por esto, que los servicios anexos que garanticen dicho derecho, deben ser prestados de manera permanente, continua y cumpliendo la reglamentación de ley que los crea, con los debidos parámetros de calidad y cumplimiento de los términos en materia de tiempos, y generando alertas de la buena prestación del mismo.

En marco del procedimiento, se establece cuál es el punto crítico, el cual corresponde al manejo manual de la información, generando demoras y reprocesos, que puede derivar en acciones en contra de la sana convivencia que se tornen más graves, y una vez se detecta se dispone la presentación de la propuesta del plan de mejora, en la búsqueda del logro de éxitos tempranos, ante toda en la mejora y optimización de tiempos de respuesta.

La sistematización en base al acontecer diario durante el periodo de práctica, lleva a resguardar los procedimientos que llevan a la mejora, y a hacer la comparación entre mi llegada como practicante, y lo implementado durante el proceso, se evidencia que se mejora y se optimizan los tiempos de respuesta, ya no se depende exclusivamente de un sistema operativa que ya resulta obsoleto.

Bibliografía

24/7 Asesoría Penal. (S. F.). *24/7 Asesoría Penal*. Retrieved from

<https://www.asesoriapenal247.com/querella-policiva-y-penal/>

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020, Junio 01). Documento procedimiento querella. *Querellas*. Bogotá, Colombia.

Alcaldía Municipal Ricaurte, C. (2022, Octubre 10). *ricaurte-cundinamarca.gov.co*. Retrieved from

<https://www.ricaurte-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Presentacion.aspx>

Baquero, C. P. (S. F.). Iniciativas de Simplificación Administrativa para la eliminación de barreras burocráticas en Colombia. *Simplificación Administrativa para la eliminación de barreras burocráticas en Colombia*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Retrieved from

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1449933871_f6d36963f84c74c274770b428bc409b1.pdf

Conceptos Jurídicos - Diccionario Legal. (S. F.). *conceptosjuridicos.com*. Retrieved from

<https://www.conceptosjuridicos.com/co/querella/#:~:text=La%20querella%20es%20la%20declaraci%C3%B3n,dependiendo%20de%20cada%20caso%20concreto.>

Congreso de Colombia. (1998, Julio 7). LEY 446 DE 1998. *LEY 446 DE 1998*. Bogotá.

Congreso de Colombia. (2016, Julio 29). Código Nacional de Policía y Convivencia . Bogotá, Colombia.

Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2013, Diciembre 13). CONPES 3785. Bogotá, Colombia.

Constitucion Politica de Colombia . (1991). *Constitucion Politica de Colombia* . Bogota: Legis.

Decreto 240. (2017, Septiembre 15). Decreto 240 del 15 de septiembre de 2017. Ricaurte, Cundinamarca, Colombia.

Departamento Nacional de Planeación. (S. F.). *dnp.gov.co*. Retrieved from

<https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno/Paginas/gestion-publica-efectiva.aspx#:~:text=El%20mejoramiento%20continuo%20de%20la,pro%20de%20los%20intereses%20ciudadanos.>

Fiscalía General de la Nación. (2017, Febrero). Manual Nuevo procedimiento penal abreviado y acusador privado, Ley 1826 del 12 de enero de 2017. Bogotá, Colombia.

Gómez, K. Z. (2015, Julio). ¿Está preparada la administración pública Colombiana para los retos de la sociedad del siglo XXI? *Trabajo de grado como requisito para optar al título de Especialista en Finanzas y Administración Pública*. Cajicá, Cundinamarca, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

GUERRERO ABOGADOS. (n.d.). *Guerrero abogados*. Retrieved from

<https://www.guerreroabogados.com.co/delitos-querellables-en-colombia/>

Hernández, L. J. (2015, Julio). ¿Qué debe hacer la Administración Pública colombiana para ser exitosa?

Trabajo de grado como requisito para optar al título de Especialista en Finanzas y Administración Pública. Cajicá, Cundinamarca, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

Itagüí. (s. f.). *itagui.gov.co*. Retrieved from <https://www.itagui.gov.co/uploads/entidad/calidad/4f8db-procedimiento-para-el-tramite-de-querella-civil-de-policia.pdf>

Koontz, w. y. (2012). *Administracion una perspectiva global*. España: McGraw-Hill Interamericana .

Ministerio de Justicia. (n.d.). *minjusticia.gov.co*. Retrieved from

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/conexion-justicia/Documents/Infografias/InfografialInspectores/funciones.pdf>

Ministerio de Justicia. (S. F.). Conexión Justicia, Funciones de los Inspectores/as de Policía y

Corregidores/as del país. Bogotá. Retrieved from <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/conexion-justicia/Documents/Infografias/InfografialInspectores/funciones.pdf>

Ricardo, G. (2020, Junio). <https://www.ricaurte-cundinamarca.gov.co/>. Retrieved from

<https://www.ricaurte->

[cundinamarca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/PLAN%20DE%20DESARROLLO](https://www.ricaurte-cundinamarca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/PLAN%20DE%20DESARROLLO)

[%20RICAURTE%202020-2023.pdf](https://www.ricaurte-cundinamarca.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20RICAURTE%202020-2023.pdf)

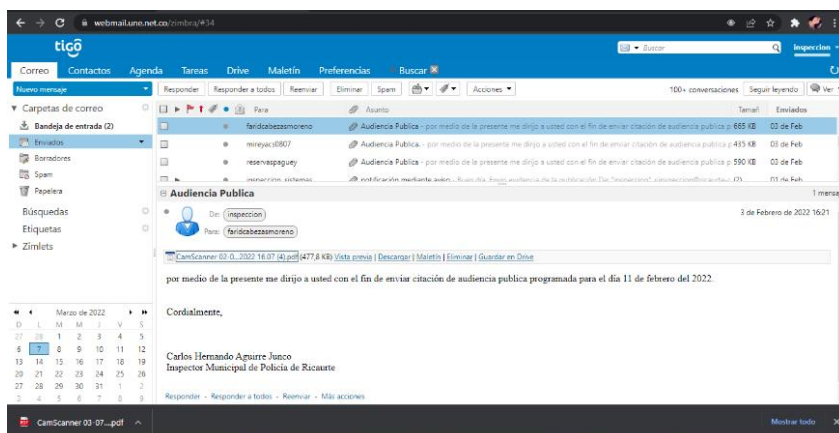
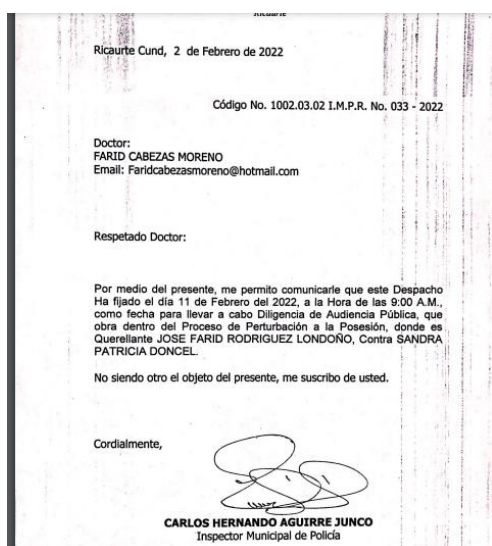
Senado de la República de Colombia . (2004). LEY 906 DE 2004. Bogotá, Colombia.

SYDLE. (2022, Agosto 16). *Sydle.com*. Retrieved from <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de->

[procesos-en-la-administracion-publica-62bdd531bc6a6423dbf89980/](https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-procesos-en-la-administracion-publica-62bdd531bc6a6423dbf89980/)

ANEXOS

1. Imágenes evidencias de procesos que se adelantaron durante la práctica profesional.
 - Notificación de audiencia pública de JOSE FARID RODRIGUEZ LONDOÑO contra SANDRA PATRICIA DONCEL programada para el día 11 de febrero del 2022.



- Gestión y organización documental.



- Oficio dirigido a la doctora ALBA ROCIO AVILA AVILA de la Procuraduría General de la Nación enviado el día 2 de mayo del 2022.

Ricaurte
CON FUERZA, SEGURIDAD,
Y COMPROMISO SOCIAL

Ricaurte Cundi, 2 de Mayo de 2022

Código No. 1002.03.02 I.M.P.R. No. 200 - 2022

Doctora:
ALBA ROCIO AVILA AVILA
Procuraduría General de la Nación
Asuntos Ambientales y Agrarios
Correo: aravila@procuraduria.gov.co

Ref. QUERRELLA POLICIVA DE PERTURBACION POR OCUPACION DE HECHO DE JOSEFINA CONVERS DE CASTAÑO CONTRA EDINSON JOSE GONZALEZ MARCANO OSNEY GERENA CASTRO.

Respetado Saludo:

En mi condición de Inspector Municipal de Policía de Ricaurte-Cundinamarca, me permito comunicar a Usted, que este Despacho está adelantando proceso Político de Perturbación por Ocupación de Hecho siendo querrelante la señora JOSEFINA CONVERS DE CASTAÑO Y querrelados EDISON JOSE GONZALEZ MARCANO OSNEY GERENA CASTRO, en el predio denominado Candelillas ubicado en la Zona Urbana de este Municipio.

El Objeto del presente oficio obedece al hecho que para el día de hoy a la hora de las 9:00 A.M., estaba programada la fecha para la continuación de la Audiencia Pública, en el proceso de la referencia, pero el día sábado 30 de Abril del Año en Curso, llegó al correo Institucional de la Inspección un Oficio sin fecha enviado vía correo electrónico presuntamente por el Juzgado 40 Especial de Paz de Bogotá D.C., con el fin de notificar a esta Inspección de la sentencia emanada de dicho Juzgado de Fecha Abril Nueve de Dos Mil Veintidos. Siendo oportuno aclarar a su despacho que la Administración Municipal de Ricaurte Cundinamarca, inclusive la Inspección de Policía no labora los fines de semana, debiendo anotar que

en el oficio en el cual se produce la notificación se comunica que en dicho despacho se labora de Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 1:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. Razon por la cual el suscrito no entiende porque se produce la notificación en un día inhábil tanto para el Juzgado de Paz como para esta Inspección de Policía.

No obstante, lo anterior mediante Auto de la fecha este despacho ordeno suspender la diligencia señalada, mientras se constata la legalidad de la notificación y de la sentencia presuntamente proferida por el Juzgado de Paz arriba enunciado, toda vez que en el numeral cuarto de la mentada sentencia se ordenó un STATU QUO sobre el bien inmueble objeto de diligencia dentro del proceso político que se tramita en esta Inspección.

Para este Despacho resulta sospechoso el trámite de conciliación adelantado ante la Justicia de Paz en Bogotá, esto teniendo en cuenta que el convocado en dichas diligencias es el Querrellado en el proceso aquí referenciado, como también en otro proceso que se está iniciando en su contra también por perturbación a la posesión instaurado por BERNARDO ZULLUAGA GONZALEZ Y LIBARDO SALGUERO contra OSNEY GERENA CASTRO Y DEMAS PERSONAS INDETERMINADAS.

Es importante que su Despacho tenga conocimiento que el proceso político que aquí nos ocupa es prioritario llevarlo a hasta su culminación. Toda vez que tenemos que tener en cuenta la colindancia del inmueble con el "Humedal el Yulo" sobre el cual en la actualidad se le viene haciendo seguimiento por parte de la Honorable magistrada del tribunal administrativo de Cundinamarca DRA NELLY YOLANDA VILLAMIZAR DE PENARANDA, dentro de la sentencia del Rio Bogotá, de ahí lo delicado cuando se produzca el fallo en el Proceso Político de que no vaya a quedar en manos de personas que puedan afectar el predicho Humedal.

Lo que se pretende con el presente oficio es aclarar si el Juez 40 Especial de Paz de Bogotá, tiene competencia para afectar un predio de Propiedad de la Señora JOSEFINA CONVERS y ubicado en el Municipio de Ricaurte Cundinamarca, con una medida de STATU-QUO, ya que la citada propietaria no es parte dentro del trámite de Conciliación adelantado por esa autoridad Especial de Paz de Bogotá.

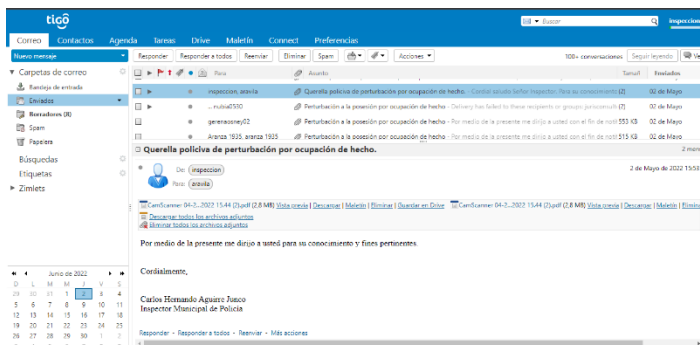
Así mismo solicito la Colaboración de su Despacho con el fin de constatar la veracidad de los documentos emanados del Juzgado 40 Especial de Paz de Bogotá D.C.

Me permito adjuntar para su conocimiento y fines pertinentes el oficio sin fecha y la sentencia proferida por el Juez 40 Especial de Paz de Bogotá D.C.

Anexo: Lo enunciado

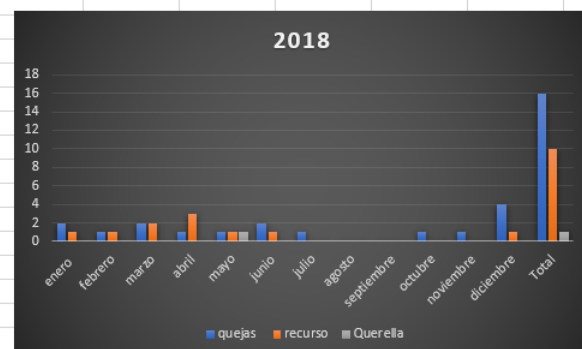
Atentamente,

CARLOS H. AGUIRRE J.
Inspector Municipal de Policía
Ricaurte Cundinamarca
Correo: inspeccion@ricaurte-cundinamarca.gov.co



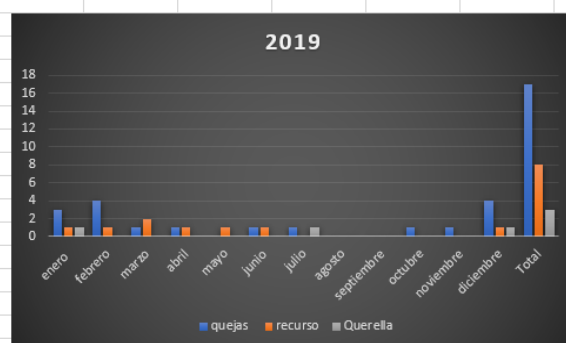
- Proceso del seguimiento de la correspondencia en el año 2018, y su debido proceso si fue contestado a tiempo o por lo contrario a destiempo marcado con rojo.

Año	mes	quejas	Seguimiento	recurso	Seguimiento	Querella	Seguimiento
2018	enero	2	FT	1	T	0	
	febrero	1	T	1	T	0	
	marzo	2	FT	2	T	0	
	abril	1	T	3	FT	0	
	mayo	1	T	1	T	1	T
	junio	2	T	1	T	0	
	julio	1	FT	0		0	
	agosto	0		0		0	
	septiembre	0		0		0	
	octubre	1	T	0		0	
	noviembre	1	T	0		0	
	diciembre	4	FT	1	T	0	
Total		16		10		1	



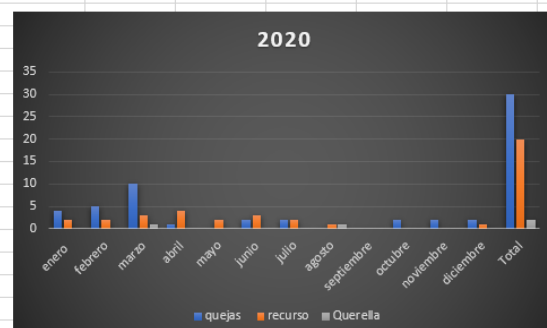
- Para el año 2019, se evidencia el seguimiento de la correspondencia y si fue resulta a tiempo o por lo contrario a destiempo identificada con (FT color rojo).

Año	mes	quejas	Seguimiento	recurso	Seguimiento	Querella	Seguimiento
2019	enero	3	T	1	T	1	T
	febrero	4	FT	1	T	0	
	marzo	1	T	2	T	0	
	abril	1	T	1	T	0	
	mayo	0		1	T	0	
	junio	1	T	1	T	0	
	julio	1	T	0		1	T
	agosto	0		0		0	
	septiembre	0		0		0	
	octubre	1	T	0		0	
	noviembre	1	T	0		0	
	diciembre	4	FT	1	T	1	T
Total		17		8		3	



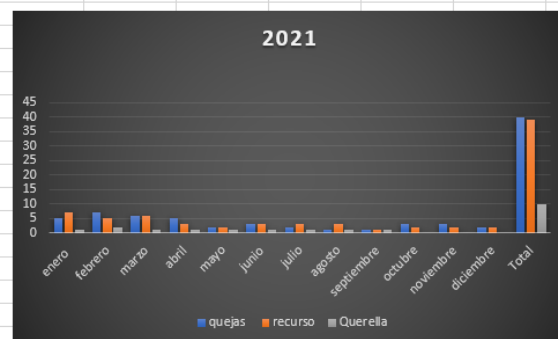
- En el año 2020, sigue registrando retrasos en el tiempo y seguimiento de las mismas.

Año	mes	quejas	Seguimiento	recurso	Seguimiento	Querella	Seguimiento
2020	enero	4	FT	2	T	0	
	febrero	5	FT	2	T	0	
	marzo	10	FT	3	FT	1	T
	abril	1	T	4	FT	0	
	mayo	0		2	T	0	
	junio	2	T	3	T	0	
	julio	2	T	2	T	0	
	agosto	0		1	T	1	T
	septiembre	0		0		0	
	octubre	2	T	0		0	
	noviembre	2	T	0		0	
	diciembre	2	T	1	T	0	
Total		30		20		2	



- En el año 2021, el seguimiento y tiempo de respuesta de la correspondencia mejora notoriamente, ya que no hay marcación en rojo de los procesos; a pesar de la cantidad de recepción.

Año	mes	quejas	Seguimiento	recurso	Seguimiento	Querella	Seguimiento
2021	enero	5	T	7	T	1	T
	febrero	7	T	5	T	2	T
	marzo	6	T	6	T	1	T
	abril	5	T	3	T	1	T
	mayo	2	T	2	T	1	T
	junio	3	T	3	T	1	T
	julio	2	T	3	T	1	T
	agosto	1	T	3	T	1	T
	septiembre	1	T	1	T	1	
	octubre	3	T	2	T	0	
	noviembre	3	T	2	T	0	
	diciembre	2	T	2	T	0	
Total		40		39		10	



- En el año en curso 2022, podemos evidenciar que el seguimiento de la correspondencia sigue siendo eficiente a pesar de la cantidad y volumen de las misma.

Año	mes	quejas	Seguimiento	recurso	Seguimiento	Querella	Seguimiento
2022	enero	3	T	2	T	1	T
	febrero	2	T	1	T	0	
	marzo	2	T	5	T	1	T
	abril	3	T	1	T	2	T
	mayo	3	T	2	T	0	
	junio	3	T	1	T	0	
	julio	2	T	1	T	1	T
	agosto	3	T	1	T	1	T
	septiembre	3	T	1	T	0	
	octubre	3	T	3	T	1	T
	noviembre	3	T	2	T	0	
Total		30		20		7	

