 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN INSPECCIÓN DE POLICÍA	Código: O-AA-021
		Versión: 00
		Fecha: 22/11/2019
		Página 1 de 5


OBJETIVO

Brindar una atención, asesoría y orientación con calidad, reflejada en la amabilidad y oportunidad a los usuarios que requieren los servicios y procesos ejecutados desde las Inspecciones de Policía del Municipio de La Ceja del Tambo.

CONTENIDO

En la presente guía se encuentran definidas las directrices y pautas de la Asesoría y Asistencia que se lleva a cabo para establecer las recomendaciones generales en la prestación del servicio, acompañamiento y atención a los usuarios que ingresan a la Inspección de Policía de la Administración Municipal de La Ceja del Tambo, de acuerdo con los siguientes detalles:


1. En el Centro de Recepción e Información (CRI) de la Casa de Justicia y Paz, se reciben todas las personas que buscan atención y/o asesoría, la persona encargada remite, según el caso, para cada una de las oficinas que existen dentro de las instalaciones, entre estas la Inspección de Policía.
2. Asesoría y Asistencia por Violación A La Ley 1801 del 2016:
 - 2.1. Se escucha al usuario referente a la necesidad o denuncia, que viene a presentar de conocimiento a la inspección de policía.
 - 2.2. Si efectivamente se enmarca como un comportamiento contrario a la convivencia de conformidad a la Ley 1801 del 2016, se le solicita el nombre y dirección de la o las personas que viene a denunciar.
 - 2.3. Se debe preguntar al usuario el lugar donde ocurrieron los hechos, ya que si los mismos se presentan en otro municipio diferente a La Ceja, es allí donde debe de presentarse el usuario y dar a conocer dichos hechos, así las personas vivan en el Municipio de La Ceja.
 - 2.4. El Auxiliar o Técnico de la Inspección de Policía, procede a registrar la denuncia en la plantilla compartida, disponible en Google Drive, y darle un orden consecutivo con los datos aportados, por parte del denunciante.
 - 2.5. Seguidamente se copian y pegan los datos personales identificación y domicilio, del (la) Denunciante y del (la) presunto (a) infractor (a), en la

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN INSPECCIÓN DE POLICÍA	Código: O-AA-021
		Versión: 00
		Fecha: 22/11/2019
		Página 2 de 5

plantilla Excel, denominada Formato Orden de Policía, el cual genera automáticamente un radicado de la denuncia y un documento, el cual tiene como encabezado, los datos personales del (la) denunciante y del (la) presunto (a) infractor (a), y un relato preestablecido de la denuncia a radicar, con el contenido de la normatividad vigente y las preguntas necesarias, para que el Auxiliar o Técnico de la Inspección de Policía, las realice al denunciante, de forma tal que la persona, pueda dar a conocer al despacho, los hechos denunciados con total claridad y se pueda proceder conforme a la Ley.

2.6. Luego se genera una boleta de citación a Diligencia de Descargos, donde se ordena la asistencia al despacho, al denunciado(a) o presunto (a) infractor (a), para informarle sobre la denuncia que hay en su contra. En ese momento se procede a verificar y completar en la plantilla de Google Drive, los datos entregados inicialmente por el (la) denunciante, y a registrarlos en la plantilla Excel, denominada Formato Orden de Policía, el cual genera automáticamente un documento con los datos personales del (la) presunto (a) infractor (a), y un relato preestablecido de la Diligencia de Descargos a realizar, con el contenido de la normatividad vigente y las preguntas necesarias, para que el Auxiliar o Técnico de la Inspección de Policía, las realice al denunciado (a) o presunto (a) infractor (a), de forma tal que la persona, pueda dar a conocer al despacho, los hechos presentados con total claridad y se pueda proceder conforme a la Ley. Se da a conocer a la persona presente, la denuncia en su contra, se reciben los descargos y se pasa el proceso para la Inspectora de Policía, con el fin de que se desarrolle la Audiencia Pública de conformidad al artículo 223 de la misma normatividad.

2.7. Seguidamente la Inspectora de Policía, estudia los documentos de la denuncia y de la diligencia de descargos recibidas y material probatorio, programa y proyecta la Audiencia Pública; y genera una boleta de citación a la audiencia para ambas partes. En la Audiencia Pública, bajo el Proceso Verbal Abreviado la Inspectora escucha las partes, denunciante y denunciado (a), y procede conforme al artículo 223 del Código Nacional de Policía y Convivencia. Luego el expediente, pasa al archivo en la plantilla compartida de Google Drive y al archivo físico.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN INSPECCIÓN DE POLICÍA	Código: O-AA-021
		Versión: 00
		Fecha: 22/11/2019
		Página 3 de 5

3. Asesoría y Asistencia por Temas de Humedades:

3.1 El Auxiliar Administrativo o técnico administrativo, verifica inicialmente la fecha desde que se presenta la humedad, si la misma lleva más de cuatro meses existe una caducidad para ser llevada a cabo por este despacho, por lo que se remite a quien será competente un centro de conciliación o la jurisdicción ordinaria.

3.2 Si lleva menos de cuatro meses la humedad, el técnico y/o auxiliar de la inspección procede a radicar la denuncia, en la plantilla compartida en Google Drive, y darle un consecutivo con los datos personales aportados, por parte del denunciante; haciendo la claridad de que debe citarse al propietario del bien inmueble que está causando las perjuicios u afectaciones.


3.3 Una vez recepcionada la denuncia, se emite un oficio al Departamento Administrativo de Planeación, para que procedan a realizar la visita de inspección ocular y verificar las causas de la situación de humedad que se presenta y emitir un informe técnico.

3.4 Cuando se recibe el oficio, si los técnicos de planeación manifiestan que la humedad no es culpa del denunciado, se procede a citar por escrito, al denunciante, para darle a conocer el concepto de planeación, y se dispone archivo.

3.5 Si el denunciado debe de hacer arreglos, se le cita por escrito a descargos, y luego se pasa el proceso, a la inspectora de policía, para que proceda a programar la Audiencia Pública y realizar la misma de conformidad al artículo 223 del Código Nacional de Policía y Convivencia.

4. Asesoría y Asistencia Documentos Extraviados:

4.1. El técnico y/o auxiliar de la Inspección de Policía, reciben los documentos extraviados traídos por parte de la Policía Nacional, o particulares, adicional el auxiliar de la inspección, visita con regularidad las iglesias, terminal de transporte y demás espacios de uso masivo recogiendo los documentos extraviados.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN INSPECCIÓN DE POLICÍA	Código: O-AA-021
		Versión: 00
		Fecha: 22/11/2019
		Página 4 de 5

4.2. Todos estos documentos se registran en una hoja de cálculo compartida en Google Drive, llamada Documentos Extraviados, donde se ingresan cada uno de los documentos recolectados.

4.3. Cuando se presente cualquier ciudadano a preguntar por su documento o el de un tercero, que se encuentra extraviado, se procede a buscar en el documento individualizado en el inciso 4.2, si se encuentra el documento, se procede a desarrollar un acta de entrega.

4.4. Si la persona que se presenta no es la dueña del mismo, se le informa, que debe de manifestarle al propietario que se presente para realizar la entrega personal de dicho documento.

5. Asesoría y Asistencia Entrega de Mercancía Incautada.

5.1. Recepcionada la mercancía, y luego de ser puesta a disposición de la Inspección de Policía, por la Policía Nacional mediante oficio de incautación de elementos, la misma queda en custodia en la bodega destinada para uso de la Inspección de Policía.


5.2. Cuando se presenta el usuario solicitando la entrega de los elementos incautados, se le solicita documento de identidad para verificar si fue a esa persona a quien se le incauto la mercancía.

5.3. Verificando que sea la misma persona, se le solicita los documentos que acrediten que es la persona propietaria de la mercancía y la factura de las mismas; sino cuenta con dichos documentos se le solicita copia de la cédula, y una declaración juramentada, donde manifieste la forma en que adquirió los mismos.

5.4. Luego se le hace la entrega de los elementos incautados, y se levanta un acta para dejar la constancia de lo realizado.

6. Asesoría y Asistencia Otros Temas:


En la oficina se prestan asesorías que no son competencia del despacho, pero que son tan recurrentes que el desarrollo de las mismas es común, por lo tanto, se da la asesoría y se remite al despacho competente. Estos son los temas y la entidad a la que se remite:

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN INSPECCIÓN DE POLICÍA	Código: O-AA-021
		Versión: 00
		Fecha: 22/11/2019
		Página 5 de 5

- Deudas de dinero por arrendamientos u otros asuntos: Se remite a la oficina de Conciliadores, profesional en derecho o la jurisdicción competente.
- Lesiones Personales Graves, Hurto, Suplantación de identidad, Receptación: Se remite a la Fiscalía General de la Nación.
- Accidentes de tránsito: Se remite a la oficina de conciliadores o la oficina de Movilidad del municipio.
- Violencia Intrafamiliar: Se remite a la Comisaría de Familia.
- Cobro de títulos valores o incumplimientos a contrato: Se remite a conciliadores o a profesional en derecho.

NOTAS DE CAMBIOS:

No.	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
1	00	Se crea	00

Elaboró: Líder Proceso de Asesoría y Asistencia	Revisó: Representante por la Dirección
Firma: 	Firma: 