

FALENCIAS EN LA APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS DE POLICÍA A
CONTRAVENCIONES EN TRANSMILENIO BOGOTÁ

MY. EDISON ARMANDO RUBIANO BELTRÁN

ESCUELA DE POSTGRADOS DE POLICIA “MIGUEL ANTONIO LLERAS PIZARRO”

ESPECIALIZACION EN SEGURIDAD

BOGOTÁ, D.C

2015

Falencias en la aplicación de medidas correctivas de policía a contravenciones en Transmilenio Bogotá

Mayor. Edison Armando Rubiano Beltrán
edison.rubiano@correo.policia.gov.co
ASPOL 2015- II

Resumen

Este paper presenta el resultado de la aproximación a la eficacia de las medidas correctivas de policía a contravenciones en el sistema Transmilenio, contenidas en el Código Nacional de Policía y Código de Policía de Bogotá. Para abordar este fenómeno se diseñó una encuesta de 9 preguntas orientadas al conocimiento, pertinencia y aplicabilidad de las medidas correctivas por parte de los policiales que prestan servicio en el sistema. Se encontró ambigüedad en el contenido normativo, no hay conocimiento claro del procedimiento ni de las normas en los policiales indagados, el sistema en sus aspectos arquitectónicos y operativos no facilita la actuación policial, lo cual se agrava por el hecho de que la mayoría de funcionarios son auxiliares; en este conjunto no hay registro sistemático de las contravenciones, por lo que el subregistro muy probablemente enmascara una problemática realmente más grave. Se recomienda principalmente fortalecimiento legal y empoderamiento institucional que mejore la capacidad de control ciudadano.

Palabras claves: Servicio de policía; Contravención; Delito; Normatividad.

Abstract

This paper presents the results of the approach to the effectiveness of corrective measures to police violations in Transmilenio system contained in the National Police Code and the Bogotá Code Police. To address this phenomenon a survey of nine questions aimed at understanding, relevance and applicability of corrective measures by police serving in the system was designed. Ambiguity in the policy content was found,

no clear knowledge of the procedure or the rules on police investigated the system in its architectural and operational aspects not provide policing, which is compounded by the fact that most officials They are auxiliary; in this group there is no systematic record of infringements, so most likely underreporting actually masks a more serious problem. Strengthening legal and institutional empowerment that improves the ability of citizen control it is primarily recommended.

Key words: Police service; Contravention; Crime; Regulations.

El Transmilenio y la seguridad ciudadana

La misión de la Policía Nacional está dirigida a contribuir con el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, de todos los ciudadanos de Colombia, (Constitución Política de Colombia, 1991. art.218). Bajo este precepto la prestación del servicio dentro del sistema masivo de transporte de la capital del país, se ha venido desarrollando con el fin de preservar la seguridad de los usuarios y en pro de garantizar el compromiso institucional en aras de proteger a la población frente a cualquier amenaza que atente contra su integridad y bienestar.

La prestación del servicio al interior del Transmilenio presenta varios aspectos, que no sólo tienen una caracterización con respecto a la seguridad. Existen elementos sociales, culturales, económicos y políticos que influyen en la dinámica del sistema y que sin lugar a dudas ponen de manifiesto situaciones en las que figura como primer respondiente la Policía Nacional. La labor desde hace más de diez años ha sido ardua y ha sido enfocada desde un acompañamiento más que desde un proceder policial integral.

Lo anterior se debe a que existen falencias en cuanto a la forma cómo se debe realizar la correcta aplicación de las medidas policiales frente a las manifestaciones contravencionales que a diario se presentan dentro del sistema, quizá porque la principal

razón radica en la ausencia de una normatividad específica y clara, que facilite la adecuada prestación del servicio de policía dentro del sistema masivo de transporte, lo que dificulta el óptimo desempeño de los diferentes funcionarios durante el cumplimiento de su turno laboral.

Lo anterior se hace más notorio, debido a que desde que se realizó la proyección para el Transmilenio no incluía un aumento progresivo anual de usuarios del transporte público en Bogotá, entre el 10 y 12% (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2002), lo que propicia escenarios favorables para la proliferación de conductas contravencionales y delictivas, que a diario afectan la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana, reflejadas especialmente en altos índices de percepción de inseguridad en los cerca de dos y medio millones de usuarios que se movilizan en este sistema, (Tunjano, 2014).

La estadística de contravenciones y medidas correctivas aplicadas en el sistema masivo Transmilenio muestra que apenas 153 medidas se han aplicado en 13 años de operación del sistema el cual acoge en promedio 2 y ½ millones de habitantes diarios, (Siedco, 2015). Es irrisoria la cifra comparada con la realidad de conductas que ocurren y la problemática actual.

Bajo este entendido y aunque es una responsabilidad compartida de la Alcaldía Mayor, operadores del sistema y la Policía Nacional, la gran afluencia de usuarios hace que la seguridad del sistema masivo de transporte se considere un servicio público, donde debe intervenir de forma directa la institución policial como garante de la seguridad, (Policía Nacional de Colombia, 2010).

En concordancia, es necesario que el procedimiento de policía "Atención de requerimientos de Convivencia y Seguridad Ciudadana (2DD-PR-0001)", pueda ser cumplido de forma eficiente, dado que en la práctica existen algunas falencias de tipo legal, procedimental, de coordinación y de operación que impiden que se apliquen de

manera efectiva las medidas correctivas a las contravenciones, violaciones de manuales y afectaciones de la convivencia de algunos usuarios al interior del Sistema Masivo de Transporte Transmilenio.

De acuerdo a la aplicación de medidas correctivas de Policía a usuarios que incurren en comportamientos que transgreden las normas y que van en contra de lo estipulado en el artículo 98 del Acuerdo 079 del 2003 “Código de Policía de Bogotá” y que no cumplen con el Manual de Convivencia del Sistema Transmilenio, es pertinente describir que aspectos del servicio de policía presentan falencias al aplicar las normas y por tanto entorpecen la misionalidad como elemento prioritario y primordial del cuerpo de policía, si de prevención y disuasión del delito se trata. Son varios los aspectos a tener en cuenta, sin embargo para este estudio importa aquellos referidos a las contravenciones, que en muchos casos por una inmediatez eminentemente reactiva en la cual las capturas e incautaciones tienen mayor relevancia que campañas educativas, hace que sea más complejo aplicar las funciones de policía en escenarios como el aquí descrito, (Torres, 2008).

Por lo anterior cabe preguntarse, ¿cuáles son los elementos que entorpecen o hacen menos eficiente la prestación del servicio de policía y la productividad del mismo en el sistema de transporte masivo Transmilenio, teniendo como base las normas vigentes?.

Las contravenciones y el servicio de policía

Siguiendo el derecho de policía, la contravención se define como una perturbación a la convivencia social a la que se le debe aplicar una dogmática distinta a la penal, en el momento de su sanción, contradictoriamente las conductas punibles se han clasificado en delitos y contravenciones (Torres, 2008), pero a pesar de conocerse

en la historia del derecho penal, la doctrina del derecho de policía, nunca ha sostenido expresamente, que la contravención de policía sea una especie de conducta punible, reprochable por la dogmática penal sustantiva (Torres, 2008), sino que son ciertos tipos de conductas, que por su bajo impacto social, son de conocimiento de las autoridades de policía, con un procedimiento especial y no de los jueces de la república.

Así las cosas el tema contravencional en razón a que su comisión no constituye antecedente penal ni contravencional, no es factor de criminalidad en Colombia como si ocurre en otros países como Estados Unidos. En el caso colombiano no genera impacto mediático, se ve subestimado por el Estado, autoridades, medios de comunicación y sociedad en general.

Aun así, siguiendo las precisiones de Torres (2008), la contravención podría definirse como la etapa previa a la comisión del delito. Si las instituciones dieran una mirada a la esencia de la convivencia en comunidad en el uso racional de deberes y derechos, educación en civismo, resolución de pequeños conflictos y proximidad, probablemente reduciría los niveles delictuales, actitudes comunes en los ciudadanos respecto a sensaciones de alta probabilidad de ser vulnerables al delito, aun cuando ocurra a miles de kilómetros, (Torres, 2008).

En la normatividad que apoya el servicio de policía para el caso objeto de investigación, se encuentra la descrita en el Manual del Sistema Transmilenio, que destaca lo enunciado en el artículo 98 del Código de Policía Bogotá y del Código Nacional de Policía, así:

“El sistema Transmilenio está integrado por la combinación organizada de infraestructura, predios, equipos, señales, paraderos y estaciones, utilizados para la eficiente y continua prestación del servicio público esencial de transporte masivo de

personas, a través de buses dentro del perímetro urbano de Bogotá D.C. Su uso está enmarcado en las reglas de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana, (Código de Policía de Bogotá, 2003).

Los pasajeros, usuarios, conductores y peatones deben optar por conductas específicas que no perturben o amenacen perturbar su desarrollo normal y su uso adecuado y cumpla con sus objetivos. Se deberán observar los siguientes comportamientos: (Código de Policía de Bogotá, 2003).

1. *Adquirir el medio de pago para acceder al sistema; (Código de Policía de Bogotá, 2003)*

2. *Ingresar y salir de las estaciones por las puertas designadas para el efecto y respetar las salidas de las estaciones hacia los vehículos, bien se trate de pasajeros regulares o especiales; (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

3. *Respetar las sillas designadas en los buses para las niñas y los niños menores de siete (7) años, los adultos mayores, las mujeres gestantes y las personas con movilidad reducida o disminuciones físicas, sensoriales o mentales y en caso de encontrarse ocupadas, cederles el puesto, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

4. *Ingresar a las estaciones haciendo uso de los puentes peatonales designados para tal efecto o por las cebras demarcadas para ello, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

5. *Conservar el ticket y entregarlo al salir de las estaciones en caso de ser solicitado por una autoridad, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

6. *Respetar las filas para la compra de los tickets y para el ingreso a los buses, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

7. *Respetar la línea de delimitación tanto de las estaciones como de los buses, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

8. *Usar el timbre de emergencia sólo cuando sea necesario;*

9. *Observar las disposiciones y manuales establecidos para el Sistema Transmilenio, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

10. *Mantener los vehículos limpios y en perfecto estado y no causarles deterioro, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

11. *No consumir alimentos, bebidas, tabaco y sus derivados, ni ingerir bebidas embriagantes, sustancias psicotrópicas o tóxicas dentro de las estaciones de parada o en los vehículos, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

12. *No llevar objetos que obstaculicen el tránsito tanto en las estaciones como en los vehículos, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

13. *No ingresar armas sin portar el correspondiente permiso o cualquier elemento que pueda implicar peligro contra la vida o la integridad de las personas, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

14. *No ingresar con animales al sistema, salvo perros guías si la persona es invidente, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

Este numeral en particular requiere especial observancia ya que menciona una prohibición, contemplada de la misma forma en el artículo 87 de la ley 769/02 Código Nacional de Tránsito, modificada mediante sentencia C-439/2011 de la Corte Constitucional en la cual se avala el transporte de animales domésticos en vehículos de servicio público siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad comodidad y tranquilidad, (Corte Consitucional C-439, 2011).

En el caso de los caninos, éstos deben ser llevados bajo medidas de seguridad como vacunas al día, ser transportados con traílla, en guacal y con bozal, según lo

estipula el art. 108C de la ley 746/02, (Corte Consitucional C-439, 2011). Para tal efecto a la fecha no existe ningún tipo de regulación descrita por el Sistema Transmilenio, que pueda indicar a los uniformados la manera cómo éstos deben exigir al usuario la forma de transportar animales domésticos.

15. No ocasionar molestia o daño en la infraestructura o vehículos, a los demás conductores, usuarios y pasajeros del Sistema Transmilenio, o interferir en su operación, (Código de Policía de Bogotá, 2003).

Así mismo cabe enunciar que los párrafos primero y segundo especifican sobre la obligación ciudadana así:

***Parágrafo primero.** Todas las personas en el Distrito Capital deberán ser veedoras del sistema de Transmilenio, para garantizar la convivencia ciudadana, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

***Parágrafo segundo.** La inobservancia de los anteriores comportamientos dará lugar a las medidas correctivas contenidas en el Libro Tercero, (Código de Policía de Bogotá, 2003).*

Ahora bien normativamente para contrarrestar tanto las conductas descritas en el objeto de estudio, como aquellas que se presentan por riña o amenaza a otro en vía o espacio público, ocasionando alteración en la tranquilidad de los demás se les debe hacer efectivo el Código de Policía tanto Nacional como de Bogotá, (Código Nacional de Policía, 1970).

De igual forma, a los padres que permitan a sus hijos intranquilizar al vecindario con juegos y travesuras, al que contraríe la prohibición de fumar, al que no guarde la debida compostura, al que en vehículo de servicio público ofenda a los demás ocupantes, al que altere fila, o al que haya entrado en sitio público o abierto al público contrariando las instrucciones u órdenes de las autoridades, de los empresarios o de sus

empleados, (Código de Policía de Bogotá, 2003); se tiene como medidas correctivas de policía aquellas contempladas tanto en el Código Nacional de Policía como en el Código de Policía de Bogotá, éstas serán aplicadas según su competencia así:

1. Expulsión de sitio público o abierto al público - De competencia de todos los miembros de la institución, (Código Nacional de Policía, 1970). Bajo la salvedad que existe una diferencia de criterios entre los códigos, mientras el Código Nacional de Policía menciona que es competencia de todo oficial, suboficial y agente de policía; el Código de Policía de Bogotá, expone que todo miembro de la Policía Nacional es competente de aplicarlo, incluyéndose de forma implícita a los auxiliares de policía que prestan su servicio dentro del sistema, los cuales no se encuentran facultados para aplicar tal normatividad debido a que su servicio es de carácter social y comunitario, además de no estar capacitados como profesionales del servicio de policía, ni tener la idoneidad requerida para el servicio, (Código Nacional de Policía, 1970, art. 209 y Código de Policía de Bogotá, 2003, art.167).
2. Amonestación en privado - De competencia exclusiva de los Comandantes de estación y subestación, (Código Nacional de Policía, 1970, art. 201).
3. Amonestación en privado y compromiso de cumplir reglas de convivencia-De competencia de las autoridades de policía, (Código de Policía de Bogotá, 2003, art. 165).
4. Represión en audiencia en público-De competencia exclusiva de los Comandantes de estación y subestación, (Código Nacional de Policía, 1970, art. 202).
5. Amonestación en audiencia pública y compromiso de cumplir reglas de convivencia ciudadana – De competencia Comandantes de estación o

Comandantes de Comandos de Atención Inmediata (CAI), (Código de Policía de Bogotá, 2003, art. 166).

El procedimiento de policía para estos casos establece que una vez se atiende el motivo de policía, se debe iniciar la aplicación de la normatividad vigente a que haya lugar, (Policía Nacional de Colombia, S.f). El inicio del procedimiento se da en primer lugar, solicitando de forma inmediata al contraventor su identificación personal y observando las medidas de seguridad física mínimas para el ciudadano y el uniformado.

En segundo lugar se debe diligenciar la boleta contravencional y registro en el libro de anotaciones de la estación de Transmilenio correspondiente, como documento que soporta la aplicación de la norma y el cumplimiento del procedimiento. En este aparte cabe resaltar que este tipo de sanciones tienen una connotación moral que refiere elementos netamente educativos.

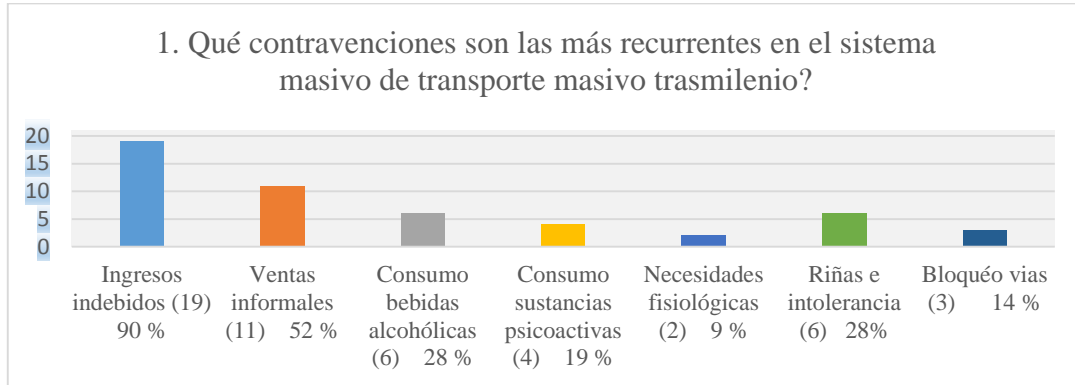
Una vez se haya efectuado el procedimiento de aplicación de medidas correctivas bien sea mediante boleta de comparendo - libro de registro y se haya aplicado y notificado, la expulsión de sitio público o abierto al público o la amonestación en privado al contraventor, corresponde a la Institución (Comando de Policía Especial de Transmilenio) el trámite ante las Estaciones de Policía de las boletas según jurisdicción para que sean sistematizadas en el SIEDCO (sistema de información estadístico delincidencial y contravencional).

Falencias identificadas

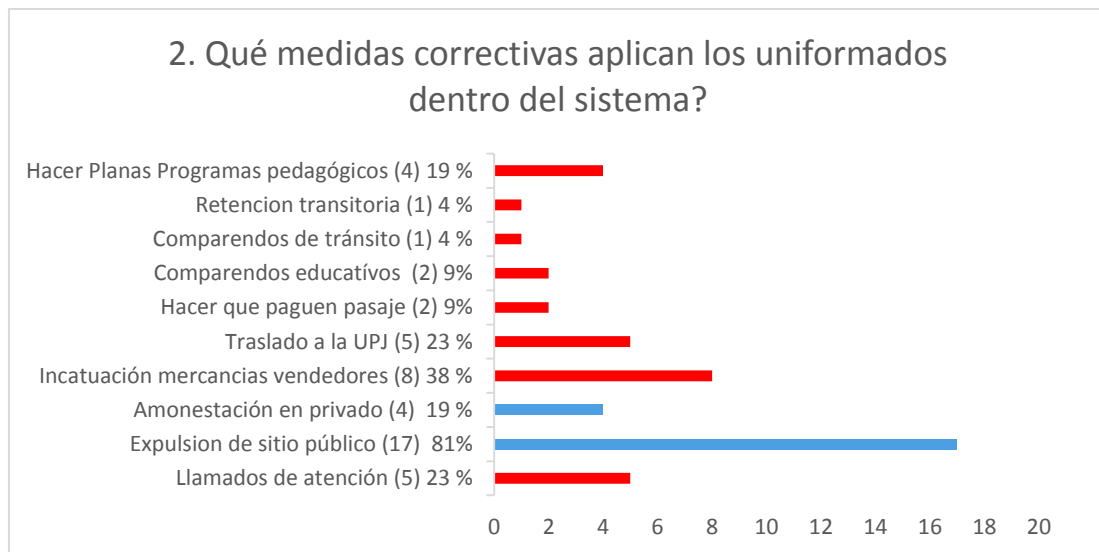
Luego de realizar varias visitas a las instalaciones del sistema de transporte masivo Transmilenio, con el fin de realizar una serie de observaciones directas y además tomar contacto con algunos de los funcionarios de policía mediante la aplicación de una encuesta, se lograron identificar cómo se realizan las actividades de

policía dentro del sistema, destacándose algunas falencias. Adicionalmente, la encuesta aplicada a los uniformados permitió evidenciar la siguiente información para cada pregunta así:

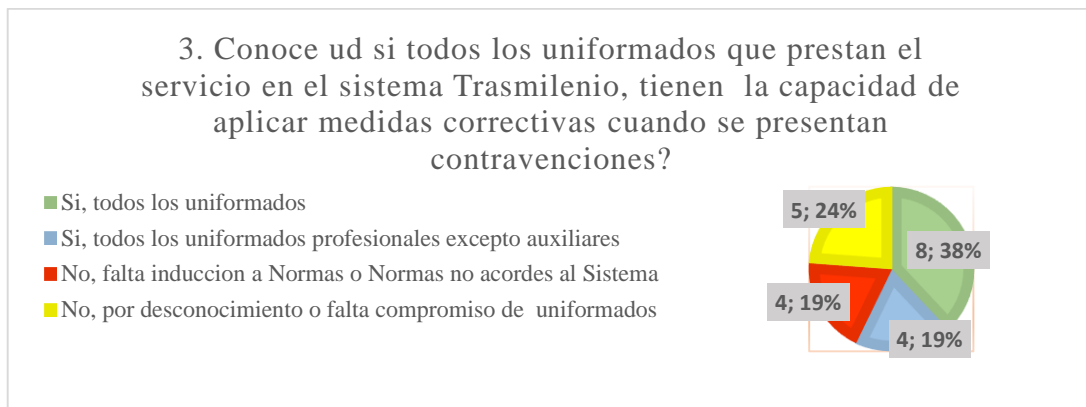
Gráfica 1.



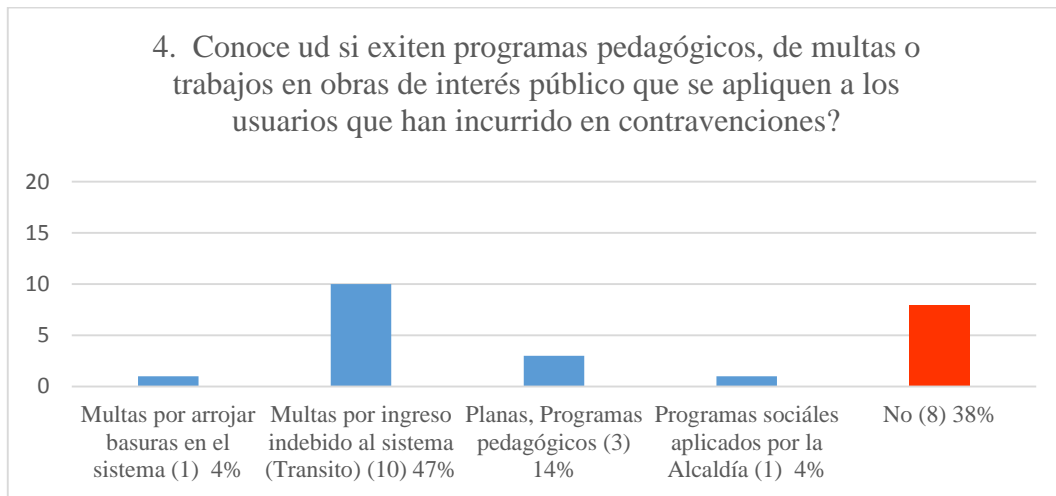
Gráfica 2.



Gráfica 3.



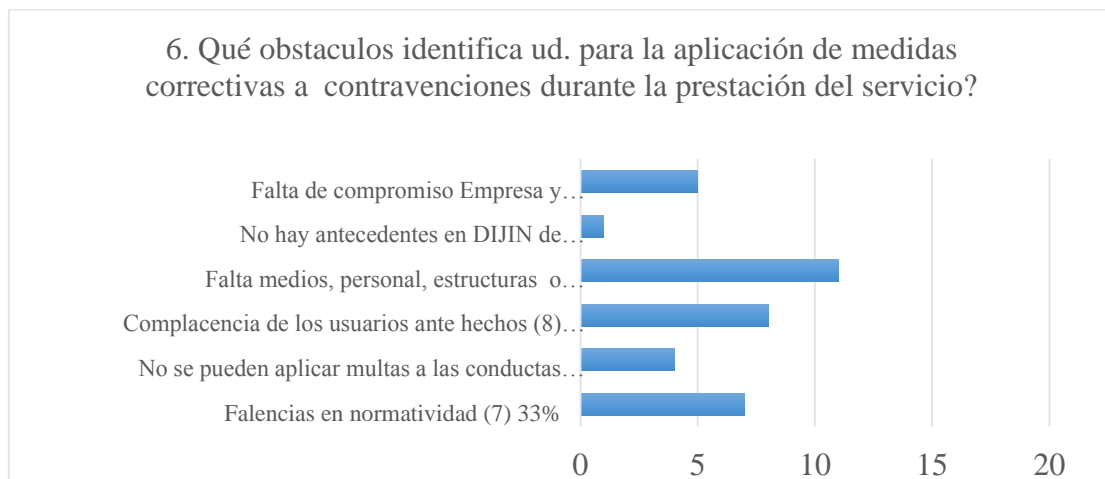
Gráfica 4.



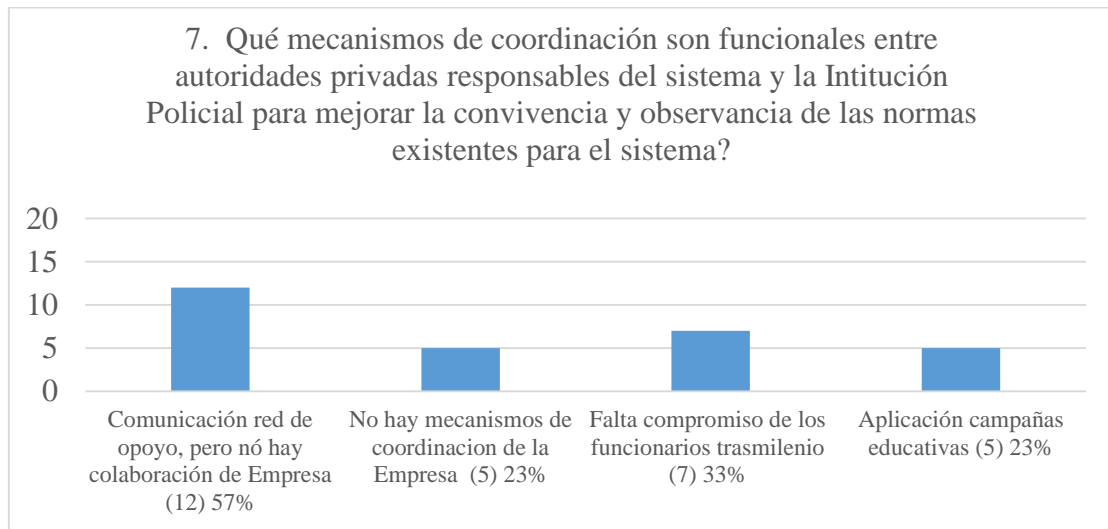
Gráfica 5.



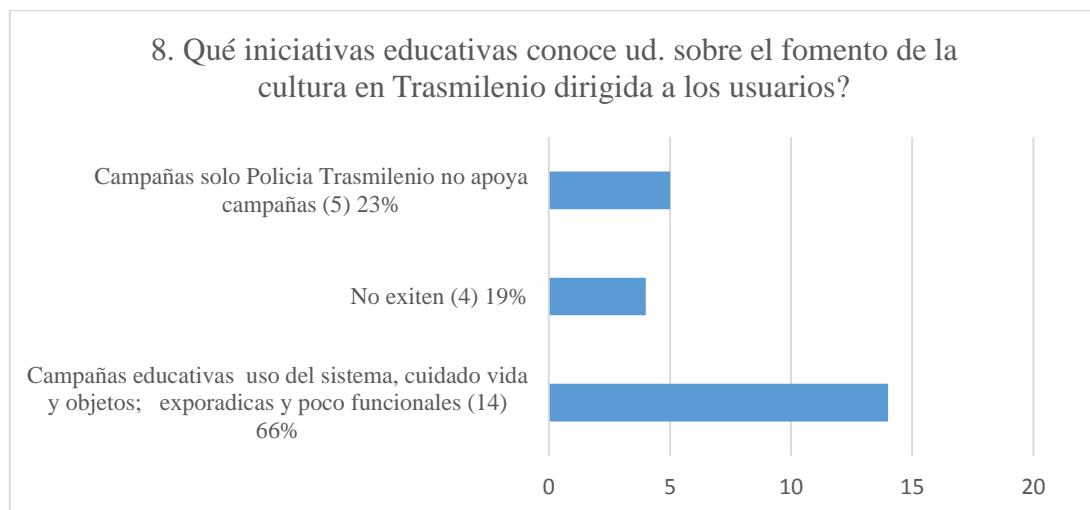
Gráfica 6.



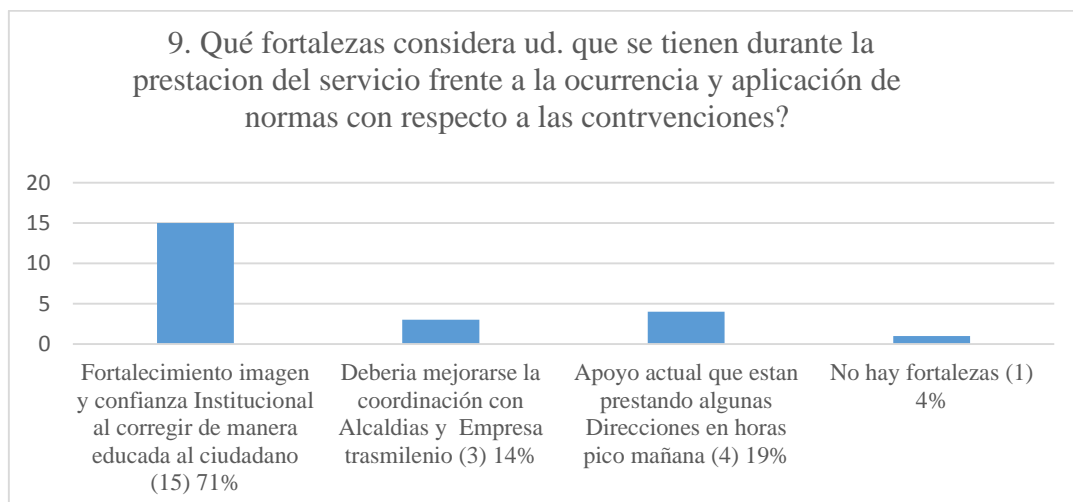
Gráfica 7.



Gráfica 8.



Gráfica 9.



De lo anterior, se infiere que existe una percepción general sobrevalorada con respecto a la acción represiva versus la acción preventiva y proactiva, las pequeñas manifestaciones de desorden social, de incivismo, deben volver a ser la preocupación principal de la labor policial, para que se logre fortalecer la proximidad al ciudadano y se fomente la resolución pacífica de conflictos.

En lo que tiene que ver con las acciones de los uniformados dentro del servicio de policía se pudo evidenciar que:

- No existe un adecuado nivel de capacitación de los uniformados en temas de aplicación de las medidas correctivas. Dado que se halló desconocimiento frente al tema y por tanto se requiere urgente un proceso de sensibilización interno, ya que el enfoque actual está más dado a controlar el delito y no a anticipar su ocurrencia.
- La baja apropiación y aplicación de los uniformados en el correcto diligenciamiento de los formatos y libros, ha entorpecido la efectividad de muchos de los casos en los que se aplica la normatividad bajo las actividades de policía y no está quedando registro verificable de las actuaciones cotidianas.
- Sin embargo, cabe resaltar que según la información emitida por la Oficina de planeación del Comando Especial de Transmilenio, no existe evidencia de tal diligenciamiento de boletas contravencionales desde el año 2014 hasta la fecha.
- El sistema tampoco tiene diseñados espacios para recibir y hacer seguimiento a actuaciones de policía y que conlleven trámite en alcaldías para aplicación de asistencia a programas pedagógicos, trabajos en obras de interés público o multas, ni las conductas asociadas a faltas específicamente formuladas para el comportamiento de los usuarios en el interior del sistema como las descritas en el art. 98 del Código de Policía de Bogotá, (Código de Policía de Bogotá, 2003).

- La ausencia de incentivos positivos como parte formal del servicio de policía, cuando de aplicar éste tipo de sanciones se trata, no constituye motivo de reconocimiento a la labor policial comparada con los reconocimientos que dejan los resultados operativos.
- El número de uniformados disponibles para cada servicio por estación (usualmente es uno o dos uniformados en el grado de auxiliar bachiller para ejercer su control en 16 puertas, 3 vagones, 8 talanqueras, un puente peatonal, en un espacio aproximado de 200 mts y con una influencia de 30.000 usuarios por día), es insuficiente para efectuar una labor proactiva (preventiva), que en primer medida permita desestimular la comisión de conductas incívicas. Lo anterior demuestra que es necesario que haya un empoderamiento de la autoridad policial, para poder aplicar medidas correctivas que conlleven a la educación de los ciudadanos y la sanción a que tenga lugar.
- Pese a lo anterior, actualmente existe un apoyo de personal al servicio del transporte masivo en las troncales, norte, centro y sur. (50 estaciones apoyadas con 6 uniformados por estación en el horario de 05:00 a 09:00 horas)
- Los registros ordenados y sistematizados en SIEDCO, no son representativos para determinar de qué forma se debe planear el servicio y por tanto no permite realizar una trazabilidad real del comportamiento de los ciudadanos dentro del sistema Transmilenio.
- Actualmente, según los registros obtenidos a partir de las observaciones realizadas, los uniformados están efectuando actuaciones acomodadas de la norma, para lograr que sean ejecutadas en los espacios de Transmilenio, las más frecuentes son:

- Conducción a la Unidad Permanente de Justicia, acción que se debe aplicar a personas con alto grado de excitación, alto grado de embriaguez o para fines temporales de identificación como una solución temporal y con el objeto de deshacerse del problema inmediato. A todas luces es una acción arbitraria e inapropiada, ya que no se aplica lo que corresponde por norma ni queda registro de antecedentes de medidas correctivas aplicadas, según se logró evidenciar durante un turno de servicio en Transmilenio.

- Aplicación de comparendos educativos o pecuniarios de tránsito en campañas esporádicas hechas por la Policía de Tránsito y Transporte de la Metropolitana de Bogotá. Es de aclarar que estas actuaciones no son competencia del personal adscrito al servicio Transmilenio, en razón a que no tienen esa atribución. Debido a lo anterior, se aplica la ley a peatones que infrinjan las normas de tránsito tales como (no utilizar la cebra, no utilizar los puentes peatonales, cruzar la vía por áreas prohibidas o lanzarse de las estaciones a la vía colocando en riesgo su integridad física y la de los demás) y no por los motivos que generan afectación a la convivencia y el orden del sistema, ejemplo colados en el sistema e irrespeto de las áreas aprobadas para ingreso o salida del sistema; ya que en estos como se explicó en líneas anteriores sólo es pertinente para sanciones morales.

Análisis y Conclusiones

El análisis se realiza teniendo en cuenta la información obtenida mediante la observación de campo, de la cual se obtuvieron los hallazgos descritos anteriormente y

la aplicación de unas encuestas que permitieron contrastar lo que actualmente realizan los uniformados con respecto a la normatividad, de contravenciones y delitos dentro del sistema de transporte masivo Transmilenio y lo que establecen las normas vigentes.

En virtud de lo anterior es de aclarar que según lo expuesto, los reportes contravencionales en el SIEDCO, actualmente no contienen datos significativos actualizados sobre las contravenciones y delitos cometidos dentro del sistema. Los datos con los que se cuentan son insuficientes para ser aplicados en un diagnóstico previo a la planeación del servicio, el cual virtuosamente debe basarse en el análisis emitido por información de SIEDCO, a fin de lograr la implementación adecuada de planes y programas que permitan reducir esa clase de conductas.

Así mismo, la aplicación de medidas correctivas no constituye un factor de atención para los uniformados, dado que es más significativo realizar actividades que impacten en operatividad para generar impacto en temas de seguridad al interior del servicio, más que realizar un llamado de atención por algún tipo de contravención.

La explicación de lo anterior radica en que los incentivos para los uniformados son otorgados por logros operativos más que educativos. Así mismo, es posible que los procedimientos no se estén realizando de forma adecuada, debido al desconocimiento de algunos de los uniformados, sobre la correcta aplicación de la normatividad.

De otro lado fue posible corroborar que aunque la boleta de aplicación de medidas de policía está diseñada para obtener los datos más relevantes de la contravención, se evidenció que debe ser ajustada conforme a los requerimientos del sistema, de tal forma que contenga datos específicos tales como: número consecutivo de registro para soporte documental, sitio donde ocurrió el hecho, nombre de la estación, número de bus o alimentador. Esto facilitará tener información estandarizada para alimentar las bases de datos de SIEDCO e incluir así variables que permitan establecer

periodicidad, lugar de los hechos y análisis contravencionales para tener registro detallado y poder planear servicio.

En concordancia se identificó que como las conductas contravencionales más frecuentes dentro del sistema no tienen ningún tipo de castigo legal si no netamente moral, esto no genera algún tipo de alerta al ciudadano, por más reincidencias contravencionales que tenga. Lo que demuestra que las contravenciones no tienen ningún tipo de efecto penal o administrativo, pese a que el tratamiento para este tipo de conductas cuente con herramientas legales procedimentales y aplicativos.

De otro lado, la gran presencia de uniformados en el grado de auxiliares bachilleres como pie de fuerza para la prestación del servicio al interior del sistema de transporte masivo Transmilenio, dificulta la eficiencia del mismo dado que según lo estipula el Manual para la administración del personal auxiliar de policía y auxiliar de policía bachiller, en el numeral 4.3.2 siguiendo la Ley 4 del 16 de enero de 1991 art. 32 y el Decreto 2853 del 20 de diciembre de 1991 art. 18, este personal sólo deberá cumplir servicios primarios de policía, entre ellos: protección de la tranquilidad, salubridad, moralidad, ecología y funciones educativas, (Policía Nacional de Colombia, 2010).

Ahora bien, si se tiene en cuenta que la optimización del servicio de policía es un elemento fundamental para la seguridad ciudadana, el fenómeno descrito tendrá cierto grado de afectación sobre tal seguridad, en un escenario como el que se ha descrito durante este texto.

Dado que la seguridad ciudadana se entiende, como los múltiples esfuerzos que se han venido desarrollando, a fin de brindar respuestas oportunas a los problemas de delincuencia, violencia, alteración del orden social debido a cualquier tipo de amenaza o afectación a la convivencia de los ciudadanos de un territorio determinado, (Grupo de reflexión sobre políticas públicas de seguridad ciudadana en Bogotá, 2007).

Lo anterior pone en evidencia que existe un gran reto de la institución policial para contrarrestar fenómenos que afectan la seguridad ciudadana, dentro de los que se destacan aquellos que se definen como actos contravencionales o delictuales; los cuales ocurren con mayor frecuencia al interior de cualquier espacio público y por tanto requieren ser atendidos de forma eficiente y oportuna, por parte de las instituciones vinculadas a garantizar la seguridad, en las que se incluye a la Policía Nacional.

Finalmente se puede concluir que los hallazgos enunciados permitieron identificar los elementos que entorpecen el servicio y lo hacen menos eficiente, siendo pertinente recomendar a la institución:

- Crear la oficina de contravenciones para Transmilenio, a través de la cual se pueda reunir, sistematizar y analizar la información contenida como insumo necesario para la planeación del servicio y aplicación de campañas de carácter operativo u educativo.
- Estandarizar el formato para aplicación de medidas correctivas con el fin de alimentar las bases de datos de SIEDCO de forma constante.
- Realizar campañas efectivas en coordinación con la Alcaldía Mayor y las empresas que conforman el sistema para dar aplicabilidad al Código de Policía de Bogotá en cuanto a programas pedagógicos, campañas educativas y trabajos sociales sostenibles de cara a rescatar la cultura Trasmilenio.
- Coordinar con la Empresa Transmilenio la adecuación de infraestructura mínima requerida, para aplicar medidas correctivas y hacer uso de otros medios logísticos tales como: circuitos cerrados de televisión (CCTV) y baños públicos, entre otros, para beneficio del sistema y de los usuarios.

- Promover un ajuste de la normatividad legal vigente que permita al profesional de Policía, aplicar las medidas correctivas especialmente para aclarar competencias, debido proceso, recursos de ciudadanos en casos de inconformidades, entre otros.

Bibliografía

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2002). *Formulación del plan maestro de movilidad para Bogotá*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2015, de http://www.movilidadbogota.gov.co/hiwebx_archivos/ideofolio/08-TransportePublico_15_9_24.pdf

Código de Policía de Bogotá. (2003). *Acuerdo 79 de 2003 - Código de Policía de Bogotá*. Bogotá: Concejo de Bogotá.

Código Nacional de Policía. (1970). *Decreto 1355 de 1970*. Bogotá: Congreso de la República.

Corte Consitucional C-439. (24 de Mayo de 2011). *Excepciones a la prohibición de llevar animales en vehículos de transporte terrestre público de pasajeros en determinadas condiciones*. Obtenido de www.notinet.com.co/pedidos/ComunicadoC439-11.doc

Grupo de reflexión sobre políticas públicas de seguridad ciudadana en Bogotá. (Junio de 2007). *Seguridad Ciudadana*. Recuperado el 1 de Octubre de 2015, de http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/UNIDADES_POLICIALES/Direcciones_Apoyo_servicio/Direccion_nacional_escuelas/XII_CONGRESO_CASUISTICA/27_OCTUBRE/El%20concepto%20de%20seguridad%20en%20Bogota_0.pdf

Policía Nacional de Colombia. (05 de Noviembre de 2010). *Compendio de los lineamientos generales de política para la Policía Nacional de Colombia*. Recuperado el 23 de Agosto de 2015, de <http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/HOME/Lineamientos/COMPENDIOS%20LINEAMIENTOS%20POLICIA.pdf>

Policía Nacional de Colombia. (2010). *Manual para la administración de auxiliares de policía*. Bogotá: Policía Nacional de Colombia.

Policía Nacional de Colombia. (S.f). *Procesos y procedimientos operativos de la Policía Nacional*. Bogotá: Policía Nacional de Colombia.

República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Legis.

Siedco. (2015). *Sistema de Información Estadístico Delincuencial, Contravencional y Operativo*. Bogotá: Policía Nacional de Colombia.

Torres, R. (26 de Abril de 2008). *Delitos y contravenciones como factores de criminalidad y de perturbación a la convivencia social*. Recuperado el 22 de Agosto de 2015, de http://www.policia.gov.co/imagenes_ponal/dijin/revista_criminalidad/vol50_1/05delitos.pdf

Transmilenio S.A. (2013). *Manual del Usuario*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.

Tunjano, Y. (2014). *La cultura ciudadana como eje transversal de la convivencia y la seguridad ciudadana*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2015, de <http://repository.ucatolica.edu.co:8080/jspui/bitstream/10983/2262/1/TESIS%20YOLIMA%20TUNJANO%20GUTI%20C3%89RREZ.pdf>