PROYECTO DE ACUERDO No. 035 **de 2021** 02 DE JUNIO DE 2021

"POR MEDIO DEL CUAL SE FACULTA AL ALCALDE MUNICIPAL PARA ADOPTAR UN PLAN DE MEDIOS NO PRESENCIALES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS COMISARÍAS DE FAMILIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA; SE ADOPTAN PARAMETROS PARA LA ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE COMISARÍAS DE FAMILIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Honorables **CONCEJALES**,

Presentamos a consideración de la Corporación el presente Acuerdo Municipal "*POR MEDIO DEL CUAL SE FACULTA AL ALCALDE MUNICIPAL PARA ADOPTAR UN PLAN DE MEDIOS NO PRESENCIALES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS COMISARÍAS DE FAMILIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA; SE ADOPTAN PARAMETROS PARA LA ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE COMISARÍAS DE FAMILIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES*" el cual se encuentra sustentado en la siguiente

I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Introducción

El presente proyecto de acuerdo nace del análisis y estudio de la situación actual de los servicios que son prestados por las Comisarías de Familia del Municipio de Bucaramanga. En el mismo también se encuentra motivado por las recientes circunstancias con ocasión de la pandemia del Covid-19 lo que trajo consigo el cambio de formas de relacionarse e interactuar.

Tales cambios no pueden ser ajenos a la Administración de Bucaramanga, por el contrario, deben adoptar todas la medidas y decisiones necesarias para adaptar la prestación de los servicios y garantizar en todo momento que las personas que lo necesitan puedan acceder sin mayores obstáculos. Por ende, el presente proyecto contiene tres ejes estructurales que por medio del otorgamiento de facultades al señor alcalde de Bucaramanga pretende impactar y transformar positivamente la prestación de los servicios de las Comisarías de Familia en nuestro municipio y promover el avance y mejoramiento constante de dichas entidades.

El primero de estos ejes es la institucionalización de un plan de medios no presenciales de atención que permita y garantice de forma oportuna y eficaz el acceso por medios o herramientas virtuales a todas las personas usuarias de las comisarías de familia. Con el profundo impacto que generó la emergencia sanitaria, quedó en evidencia la necesidad y urgencia de modernizar el esquema en que las comisarías de familia de Bucaramanga prestan sus servicios.

El segundo eje del proyecto de acuerdo contempla la realización de una actualización, unificación y depuración de toda la normativa relativa a las Comisarías de Familia en el municipio. Debido a que la necesidad de tal actualización y unificación es evidente como se expondrá posteriormente, además de estar en consonancia con las tendencias vigentes a garantizar la seguridad jurídica, la claridad de las normas y sobre todo su ajuste a los estándares internacionales calificados.

El tercer eje tiene como finalidad que, por parte de la administración municipal se realicen estudios de carácter técnico y con amplio soporte para evaluar la posibilidad de la creación de más comisarías de familia en Bucaramanga de acuerdo al crecimiento y densidad poblacional, la focalización y demanda del servicio, así como la sostenibilidad fiscal dentro de la administración.

En suma, este proyecto de acuerdo municipal contiene unos ejes estructurales que tratan problemáticas reales y necesidades latentes de la población del municipio de Bucaramanga que incidirán en el mejoramiento del acceso a la administración de justicia brindada por las Comisaria de Familia, y en especial, un servicio más eficiente y que impacte a una mayor población.

1. **Justificación de la adopción del plan de medios no presenciales de los servicios que prestan las comisarías de familia.**

La elaboración, implementación y puesta en marcha de un plan de medios no presenciales para los servicios que prestan las comisarías de familia en el municipio de Bucaramanga es una propuesta ambiciosa y pionera en nuestro contexto, pues las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han tenido un desarrollo explosivo al punto de que han dado forma a lo que se denomina "Sociedad del Conocimiento" o "de la Información". Prácticamente no hay un solo ámbito de la vida humana que no se haya visto impactada por este desarrollo: la salud, las finanzas, los mercados laborales, las comunicaciones, el gobierno, la productividad industrial, etc[1].

En ese sentido, el plan de medios le apunta al uso correcto, eficiente y adecuado de todos los medios no presenciales con que puedan contar las comisarías de familia para el correcto cumplimiento de sus funciones y el acercamiento seguro al ciudadano. Lo anterior en consonancia con las tendencias de *gobierno en línea*, cuestión que en las cumbres mundiales realizadas sobre la sociedad de la información ´CMSI´, se ha venido fomentado la inversión en la industria de la tecnología de la información, contenido y gobierno en línea, como punto de armonía y coherencia con el resto de las políticas públicas[2].

A continuación, se exponen más argumentos que permiten evidenciar la necesidad del plan de medios no presenciales para las comisarías de familia en el municipio de Bucaramanga y el paso vanguardista que significa para la realidad local:

a. **La Pandemia de Covid-19 y la afectación a la prestación de servicios por parte de las autoridades estatales.**

El año 2020 quedará en la historia de la humanidad como uno de los años más complejos y difíciles del presente siglo, ya que, como todos sabemos, el surgimiento y detección del Coronavirus en la ciudad de Wuhan (República Popular China) marcó el inicio de lo que sería declarado por la OMS como pandemia de Covid-19 y que se extendiera por los 5 continentes en cuestión de meses[3].

Tal panorama dio lugar al cierre de fronteras en la mayoría de países del mundo, la declaratoria de confinamientos estrictos y obligatorios a toda la población limitando la libertad de locomoción. En países como Italia, España, Francia, Reino Unido, entre otros se evidenciaron los colapsos de sus sistemas de salud y redes hospitalarias, lo que generó miles de víctimas mortales. Ante los confinamientos, cierres de fronteras y esfuerzos por reducir el impacto de la pandemia en la población, la economía mundial sufrió un fuerte estancamiento, el cual hasta la fecha sigue tratando de superar.

Colombia no pudo ser ajena al panorama presentado y mediante Resolución 385 de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19. A partir de ese momento

[1]Enfoques estratégicos sobre las TICS en educación en América Latina y el Caribe. Oficina Regional para la Educación en América Latina y el Caribe, UNESCO. Santiago de Chile, 2013.

[2] William D. Ávila. Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea. Disponible en: http://alfa-redi.org/sites/default/files/articles/files/avila.pdf

[3] Disponible en Organización Mundial de la Salud https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020

y en lo sucesivo la emergencia sanitaria se ha prorrogado múltiples ocasiones y sigue vigente en la actualidad. Asimismo, el Presidente de la República decretó el aislamiento preventivo obligatorio restringiendo la circulación de millones de personas y obligando al cierre de toda clase de establecimientos o entidades que no fueran de primera necesidad. La gravedad de la pandemia fue tal que el presidente de la República mediante decreto 417 de 2020 declaró el estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

A raíz de todos estos eventos, tanto el sector público como el privado tuvieron que recurrir a diferentes herramientas no presenciales que garantizaran la conectividad y les permitieran desarrollar y prestar distintas actividades y servicios. En un primer momento, se suspendió en los primeros meses de la emergencia la atención a los ciudadanos con el fin de ajustar la manera en que se prestaban los servicios a cargo del Estado. De ello tenemos como ejemplo la Rama Judicial, que por medio del Consejo Superior de la Judicatura adoptó la suspensión total de términos en todas las actuaciones jurisdiccionales. Lo propio hicieron las autoridades administrativas que en cabeza del gobierno nacional y por medio del decreto 491 de 2020 institucionalizó la prestación de los servicios a su cargo de forma no presencial como se evidencia en el artículo 3 ibidem:

> Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto **velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.**
>
> Las autoridades darán a conocer en su página web los **canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.**
>
> En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.
>
> En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. (Negrillas fuera del texto original)

Como se observa, desde el inicio de la emergencia sanitaria los diferentes niveles de la administración empezaron a trabajar en la implementación de medios no presenciales para la atención al ciudadano, pues debido a las limitaciones a la movilidad y el aforo era imposible garantizar una prestación oportuna y eficaz de acuerdo a la Constitución y la ley.

En ese orden de ideas, se considera que a pesar de todos los problemas que ha causado el Covid-19 en nuestra sociedad, este nos ha revelado la profunda necesidad de modernizar y actualizar el modelo de prestación de servicios de las diferentes entidades públicas. Entidades como las comisarías de familia del municipio de Bucaramanga que no pueden simplemente cerrar sus puertas o dejar de atender sino que requieren un auténtico modelo de gestión y prestación de servicios no presenciales que se utilice y aplique durante la emergencia sanitaria, pero que siga vigente en la nueva normalidad.

Asimismo, es importante señalar que muchas entidades del Estado han adoptado el modelo de prestación de servicios no presenciales durante esta emergencia sanitaria y que a medida que avanza el tiempo dichos modelos se van consolidando y adquiriendo el carácter de permanentes, ejemplo de ello es la administración de justicia que por medio del Decreto Legislativo 806 de 2020 adoptó de manera transitoria una reforma al funcionamiento de la Rama Judicial y las condiciones de prestación del servicio, modificaciones que se tornaron permanentes. Aunado a esto, el legislador aprobó la ley 2080 de 2021 mediante la cual se reformó parcialmente la ley 1437 de

2011, reforma que hizo especial énfasis en el uso de medios no presenciales para el desarrollo de actuaciones administrativas y canales de atención virtual.

Por tanto, resulta plenamente justificada la adopción del plan de medios no presenciales para las comisarías de familia en Bucaramanga, pues como ya se anotó, la pandemia del Covid-19 dilucidó el vacío en torno a la modernización y actualización de los servicios de las comisarías de familia. Asimismo, muchas entidades han hecho suyas el uso de las TICs y medios no presenciales para garantizar el acceso del ciudadano a sus servicios, experiencias que resultan vitales e importantes en la racionalización de la función pública y la eliminación de obstáculos y barreras a las personas.

b. **Intensificación de la Violencia contra la mujer; los Niños, Niñas y Adolescentes.**

El contexto de confinamiento en casa traído por la pandemia de Covid-19 ha tenido consecuencias adversas especialmente en las familias colombianas que por múltiples razones terminan en hechos lamentables de violencia, violencia de la cual principalmente son víctimas las mujeres, los Niños, Niñas y Adolescentes. Todos estos sujetos de especial protección constitucional. De acuerdo con cifras del Observatorio Colombiano de las Mujeres de la CPEM más del 90% de las personas que llamaron por hechos de violencia intrafamiliar a la línea 155 eran mujeres, esto ocurrió en el marco de las medidas de Aislamiento Preventivo Obligatorio.

Y de acuerdo con cifras de la Policía Nacional entre el 31 de marzo y el 6 de mayo 2020 (meses de aislamiento estricto) se registraron 838 casos de violencia intrafamiliar contra menores de edad y 1.125 casos de algún tipo de acoso o abuso[4].

El Departamento de Santander no ha sido ajeno a este contexto, ya que, de acuerdo al último informe del Observatorio Ciudadano de Feminicidios, se detectó que, en el departamento, entre enero y agosto del 2020, fueron registrados 12 asesinatos contra mujeres. En ellos, el 58% de los casos se presentaron en las casas de las víctimas. En el departamento la violencia contra la mujer se ha centrado principalmente en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y el Distrito de Barrancabermeja.

Debido a este delicado panorama es necesario preguntarse desde las comisarías de familia de Bucaramanga ¿Qué estrategias o medidas pueden adoptarse para atender oportunamente la violencia contra la mujer? dentro de las muchas respuestas que puedan surgir a tal planteamiento, el acercamiento de las autoridades competentes es una de las principales y más importantes medidas que se puedan tomar desde la administración municipal, pues la adopción del plan de medios no presenciales es el primer paso para avanzar en la protección de las mujeres; Niños, Niñas y Adolescentes. Toda vez que, al facilitar y acercar las comisarías de familia por diferentes medios a las personas víctimas, su confianza y credibilidad en las instituciones aumentará. Por supuesto que esto debe ir acompañada de todo un despliegue interdisciplinario y medidas efectivas, pero en principio ayudará a solucionar la problemática de la violencia en el municipio de Bucaramanga.

c. Accesibilidad

La accesibilidad se caracteriza porque permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas, para conseguir los objetivos para los que están diseñados. Así, la accesibilidad permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás[5].

[4]Ver:https://www.eltiempo.com/vida/educacion/cual-es-la-situacion-en-colombia-en-cuanto-a-violencia-infantil-498466

[5] ALONSO LÓPEZ, F. (dir.). 2002. Libro Verde de la Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Inserso. ISBN: 84-8446-048-7.

En ese sentido, el plan de medios no presenciales busca garantizar el acceso en igualdad de condiciones a todas las personas usuarias de los servicios de las comisarías de familia del municipio de Bucaramanga, ya que se prioriza que las personas puedan acceder a dichos servicios de acuerdo a sus condiciones sociales y económicas.

d. **Obligación del estado social de derecho**

De conformidad con la Constitución Política de 1991, Colombia es un Estado Social de Derecho, y, por tanto, tiene una serie de nuevas tareas que debe cumplir. El más fundamental de estos encargos lo encontramos en el artículo 2 de la carta política, el cual es servir a la comunidad.

El servicio a la comunidad que debe prestar el Estado colombiano no es otro que estar en cualquier momento disponible para toda persona que requiera de la ayuda de las diferentes autoridades en caso concreto o, de un servicio en particular. Así las cosas, encontramos que el mismo Estado debe tener disponibilidad de tiempo completo, para atender el llamado que le haga la comunidad ante sus necesidades más urgentes.

Las circunstancias actuales por las que atraviesa Colombia y el mundo son excepcionales, desconocidas por cada uno de los habitantes del planeta tierra, pero que, con ayuda de la tecnología con la que contamos en la actualidad, la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 ha sido más llevadera y se ha garantizado que las actividades cotidianas se mantengan de una forma casi normal. Clases virtuales, radicación de documentos por medios electrónicos, administración de justicia digital, son cuestiones que han evolucionado en el lapso de un año y que no serán ajenas a nuestra realidad cuando podamos dejar atrás la pandemia.

Así las cosas, nos encontramos frente a dos puntos cruciales. El avance de las tecnologías, el cual nos hace hablar a día de hoy de una cuarta revolución industrial, y la obligación del Estado colombiano de servir a la comunidad, puntos que pueden ser conjugados en favor de cada una de las personas que habitan el territorio de Colombia. La unión se puede dar en el sentido que Colombia puede y debe hacer uso de la digitalización y la tecnología con la que como sociedad contamos a nuestro alcance hoy en día, para fortalecer su capacidad de servicio a la comunidad y lograr que las personas puedan buscar una solución adecuada a sus problemas.

El Estado Social de Derecho no puede ser estático, debe ser cambiante y adecuarse a las nuevas realidades existentes, esto con el fin de vigorizarse y cumplir los mandatos constitucionales. Colombia tiene que mudar a la digitalización de sus servicios, sólo de esta forma podrá permitir que cada persona tenga a su estado a su completa disposición en cualquier momento.

e. **Utilización de herramientas tecnológicas para garantizar la cobertura y el acceso a la totalidad de la ciudadanía.**

La tecnología se ha constituido en la principal aliada de la humanidad en el siglo XXI, y su papel determinante en nuestras vidas lo hemos apreciado con mayor esplendor en este año de pandemia. Las herramientas tecnológicas han permitido la comunicación en cuestión de segundos de personas que se encuentran a miles de kilómetros de distancia y ha hecho que podamos acceder a servicios que antes sólo podíamos obtener presencialmente.

En ese orden de ideas, el uso de las tecnologías para asegurar el fin esencial del estado de servir a la comunidad se convierte en una herramienta indispensable. Por medio de la atención virtual se puede llegar a atender personas que necesiten de la ayuda de autoridades para resolver un conflicto que se les presente.

Adicionalmente, la tecnología permite la cobertura en cualquier momento del día, sin incurrir en gastos de desplazamiento o, en pérdida de tiempo productivo, optimizando de la mejor forma el día de las personas y asegurando que se puedan resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades de una forma rápida y eficaz.

Con relación a los servicios que prestan las comisarías de familia, es necesario aclarar que estas atienden casos que en ocasiones no dan espera para poder obtener una solución pronta y oportuna, además, que muchas veces las personas que se ven afectadas por determinado problema no cuentan con los recursos económicos suficientes para poder desplazarse hasta el punto físico de la comisaría, o, no disponen del tiempo suficiente para realizar dicho desplazamiento debido a que deben trabajar para poder llevar sustento a sus familias, es así como la tecnología se erige como la principal aliada para estas personas, pues, pueden acceder a diferentes servicios del estado donde quiera que estén.

f. **Derechos de las personas con discapacidad.**

Los derechos de las personas con discapacidad han sido protegidos a nivel internacional. Uno de esos instrumentos es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual fue aprobada por Colombia mediante la Ley 1346 de 2009. Además, existen normas de rango constitucional como el artículo 47 superior, y una Ley Estatutaria, la 1618 de 2013, que ampara los derechos de las personas con discapacidad.

Las normas jurídicas anteriormente enunciadas establecen la obligación del Estado Colombiano de eliminar todas las barreras que tengan las personas con discapacidad para el pleno disfrute de sus derechos. Es así como, por ejemplo, se debe garantizar que las plataformas digitales sean accesibles y comprensibles para esta comunidad, de tal forma que puedan, en igualdad de condiciones, permitirse hacer uso de los servicios que brinda el estado a sus ciudadanos. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la tecnología les permite a las personas con determinada discapacidad, como la física poder tener a su disposición determinados servicios, evitando que estas deban salir de sus lugares de residencia y enfrentarse a un mundo que presenta innumerables barreras para ellas. En ese orden de ideas, es menester que los servicios que brinda el Estado se articulen de manera armónica con los derechos de las personas con discapacidad, reconociendo que estas tienen los mismos derechos que las demás personas y, también son sujetos de los beneficios y del servicio que presta el Estado colombiano. Toda construcción, herramienta o política pública debe llevar de forma intrínseca la posibilidad que las personas con discapacidad puedan acceder a ella.

2. Justificación de la actualización, unificación y depuración de las normas relacionadas con las comisarías de familia en el municipio de Bucaramanga.

Dentro de los diferentes sistemas jurídicos modernos se ha optado por la tendencia de mantener las normas que rigen y regulan a las distintas entidades del estado actualizadas, depuradas y unificadas con la finalidad de garantizar la transparencia y el principio de seguridad jurídica a todos los ciudadanos.

A continuación, se exponen los principales argumentos que sustentan la procedencia de la actualización, unificación y depuración de las normas que regulan a las comisarías de familia en el municipio de Bucaramanga:

a. **Normas anticuadas u obsoletas.**

Las disposiciones que dan origen a las comisarías de familia permanentes en el Municipio de Bucaramanga tienen su génesis en normas que fueron expedidas hace más de 25 años, nos referimos al Acuerdo 050 de 1992 proferido por el Concejo de Bucaramanga. Norma que tenía como fundamento distintas disposiciones que ya no tienen vigencia dentro de nuestro ordenamiento jurídico.

Actualmente, existen múltiples disposiciones que regulan de forma novedosa la forma de abordar los contextos de violencia intrafamiliar y de género. La Ley 1098 de 2006, que es el nuevo Código de Infancia y Adolescencia, la Convención de los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas y la Convención para la erradicación de toda forma de violencia contra la mujer, son algunos ejemplos de algunos instrumentos y postulados normativos que

deben ser tomados en cuenta para poder contar con un marco jurídico y normativo acorde con los tratados internacionales y la legislación vigente en la República.

Como se puede observar, la actual regulación de las Comisarías de Familia en el Municipio de Bucaramanga responde a normas que se realizaron teniendo como fundamento dinámicas sociales y coyunturales del siglo pasado, más concretamente de la época de los 90, y, es por eso mismo que se hace necesaria una actualización normativa, no sólo para adecuarlas a las nuevas disposiciones normativas nacionales e internacionales, sino también para darles un enfoque más moderno a las políticas públicas en Bucaramanga.

b. **Dispersión de normas y falta de claridad.**

Actualmente las normas que regulan las comisarías de familia de Bucaramanga y sus competencias se encuentran dispersas y no existe suficiente claridad sobre las mismas, por ello el presente acuerdo contempla la posibilidad de que las mismas sean actualizadas y unificadas, de manera que sea posible a cualquier ciudadano interesado consultar las normas y se garantice en todo tiempo el acceso a las mismas. De esta manera, se permite a la comunidad en general tener una seguridad jurídica y poder contar con una norma fácil, única, y al alcance de cada una de las personas que habitan la ciudad.

3. Justificación del estudio de viabilidad para la apertura de más comisarías.

a. **Crecimiento de la Población.**

De conformidad con el censo nacional realizado en el año 1985, Bucaramanga tenía 341.513 habitantes[6], según el censo del año 1993, la ciudad tenía 414.365 personas[7], para el año 2005, Bucaramanga contaba con 509.918 personas residiendo en ella[8], en el censo elaborado en el año 2018 notamos que la ciudad tenía 581.130 personas y en estimaciones para el año 2020, el municipio tiene 607.428 personas[9]. En ese orden de ideas, encontramos que la población en Bucaramanga va en un aumento escalonado, y su población aumenta día a día, exigiendo entonces de la administración municipal acciones encaminadas a llevar los servicios del estado a cada uno de los habitantes.

b. **Ampliación de la Cobertura.**

En la actualidad, el esquema de distribución de las comisarías de familia en el municipio de Bucaramanga no va acorde al tamaño actual de la población del municipio, tomándose aún como fundamento de la división y organización de las comisarías de familia el tamaño de la población del año 1990. Además, los esquemas de desarrollo de la ciudad de Bucaramanga han cambiado en los últimos 30 años, por lo que se debe considerar la forma en la que crece la ciudad, cuáles son sus dinámicas actuales, como viven los bumangueses, para de tal forma poder brindar un servicio a la comunidad acorde con las necesidades y dinámicas del año 2021 y no a cómo eran estas en la década de los 90.

En el acápite precedente se puede apreciar una diferencia abismal de la población del año 2020 en Bucaramanga con relación al censo de 1993, la cual es de 193.063 personas. En ese sentido, se puede apreciar como hoy en día se aplican en la ciudad esquemas de prestación de servicios y de atención a la comunidad, como es el caso

[6] http://biblioteca.dane.gov.co/media/libros/LB_771_1985_V_1.PDF
[7] http://biblioteca.dane.gov.co/media/libros/LB_801_1993.PDF
[8] https://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/68001T7T000.PDF.
[9] https://web.archive.org/web/20200125190950if_/https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/Proyecciones_de_Poblacion_2018-2020.xls.

de las comisarías de familia, con base en datos demográficos anticuados, del siglo pasado, y que están lejos de ir acordes a las nuevas dinámicas sociales por las que atraviesa nuestro municipio.

Es alarmante la inacción de la administración pública en la actualización de políticas públicas de prevención de la violencia de género y familiar en Bucaramanga, producto del sostenimiento de programas que fueron ideados para una ciudad muy diferente a la que tenemos hoy en día, como lo fue la de la década de los 90, es por ello que urge una actualización de la aplicación de estas políticas públicas de suma importancia para Bucaramanga, Colombia y el mundo.

c. **Garantía de accesibilidad.**

Un Estado Social de Derecho debe brindar todas las garantías para que sus servicios sean accesibles por toda la comunidad en general, es por ello que se deben crear mecanismos que permitan que los ciudadanos puedan tener a su disposición los servicios del Estado.

Tal y como se ha expuesto hasta el momento en el presente apartado, Bucaramanga ha experimentado un crecimiento de su población de forma considerable, y, las dinámicas sociales de la ciudad han variado con el paso de los años, por lo que es necesario replantear la forma en la que se prestan los servicios de las comisarías de familia a los ciudadanos del año 2021 en adelante, y salir de la forma antigua de brindarlo, tal y como se hacía hace 30 años. Por ejemplo, la forma de transportarse es diferente, existe más tráfico en las ciudades, más responsabilidades, más personas circulando por las aceras, aspectos que tornan en urgente el cambio del modelo de distribución de las comisarías de familia en el Municipio de Bucaramanga.

d. **Fin esencial del estado.**

Puesto que una de las obligaciones del Estado colombiano es servir a la comunidad, y, que es un Estado Social de Derecho, la forma de prestar los servicios a las personas debe ser replanteada constantemente.

El Estado debe estar en una completa actualización de su estructura y disponibilidad, de tal forma que sea capaz de adecuarse a las nuevas formas de vivir de las personas. En ese sentido, para que el Municipio de Bucaramanga pueda seguir ejecutando esas labores que le son encomendadas vía constitucional o legal, debe evaluar y modificar la forma en la que presta sus servicios, en el presente caso, el servicio de las comisarías de familia. El servicio a la comunidad se fundamenta en un completo entendimiento de las dinámicas sociales, su no aprehensión conlleva a que los servicios del Estado no lleguen a las personas y se vea comprometida su función esencial, que es servir a la comunidad.

4. Proposición:

Por la anterior, solicitamos a los concejales dar trámite a este proyecto de acuerdo "***POR MEDIO DEL CUAL SE FACULTA AL ALCALDE MUNICIPAL PARA ADOPTAR UN PLAN DE MEDIOS NO PRESENCIALES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS COMISARÍAS DE FAMILIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA; SE ADOPTAN PARAMETROS PARA LA ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE COMISARÍAS DE FAMILIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES***".

Presentado por

CARLOS PARRA
H. Concejal de Bucaramanga

DANOVIS LOZANO
H. Concejal de Bucaramanga

PROYECTO DE ACUERDO Nº 035 DE 2021 02 DE JUNIO DE 2021

"POR MEDIO DEL CUAL SE FACULTA AL ALCALDE MUNICIPAL PARA ADOPTAR UN PLAN DE MEDIOS NO PRESENCIALES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS COMISARÍAS DE FAMILIA EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA; SE ADOPTAN PARAMETROS PARA LA ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN MATERIA DE COMISARÍAS DE FAMILIA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

EL CONCEJO DE BUCARAMANGA,

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, especialmente las conferidas por el numeral 1 del Artículo 313 de la Constitución Política, el Artículo 84 de la Ley 1098 de 2006, y

CONSIDERANDO:

1. Que el numeral 1 del Artículo 313 de la Constitución dispone que corresponde a los Concejos Municipales "*Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio".*

2. Que el inciso 2 del Artículo 42 de la carta política establece que "*El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia".*

3. Que el artículo 83 de la Ley 1098 de 2006 consagra que las Comisarías de Familia *"Son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley".*

4. Que el artículo 84 de la Ley 1098 de 2006 determina que los Concejos Municipales son los entes encargados de la creación, composición y organización de las Comisarías de Familia en la jurisdicción de su respectivo municipio.

5. Que en el Municipio de Bucaramanga existen las Comisarías de Familia que se encargan de prestar un servicio de atención integral a las personas que así lo requieran.

6. Que a raíz de la pandemia generada por el virus Sars-CoV-2, más conocido como COVID19, se evidenció la necesidad de adoptar formas de prestación de servicios no presenciales por parte de las diferentes instituciones del Estado colombiano con el objetivo de garantizar la accesibilidad y asistencia continua e ininterrumpida, y en razón a ello, es menester que las Comisarías de Familia del Municipio de Bucaramanga adopten, implementen y ejecuten un plan de medios no presenciales, de tal forma que exista disponibilidad de tiempo completo para todos y cada uno de los habitantes de Bucaramanga.

7. Que las normas vigentes en el Municipio de Bucaramanga relativas a las Comisarías de Familia son anticuadas, obsoletas y se encuentran dispersas en diferentes actos administrativos, razón por la cual se hace latente la necesidad de actualización y unificación de las mismas para brindar mayor claridad y seguridad jurídica a la comunidad en general.

8. Que en razón al aumento de la población en el Municipio de Bucaramanga, el cambio de dinámicas sociales y coyunturales, y la variación de las formas de desarrollo y crecimiento urbano, es necesario evaluar la creación de más Comisarías de Familia en el Municipio de Bucaramanga de tal forma que se permita una completa, correcta y eficaz prestación del servicio que prestan las Comisarías de Familia.

En virtud de lo expuesto

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO: El presente acuerdo tiene como objeto establecer el marco general que deberá seguir el alcalde de Bucaramanga, en uso de las facultades otorgadas por el Concejo Municipal para que:

1) Adopte el plan de medios no presenciales de los Servicios de las Comisarías de Familia en el Municipio de Bucaramanga.
2) Actualice y unifique todas las normas relacionadas con las Comisarías de Familia en el Municipio de Bucaramanga en el marco del ordenamiento jurídico actual y los pactos internacionales.
3) Realizar un estudio de viabilidad para la apertura y puesta en funcionamiento de más comisarías de acuerdo a las necesidades de la población de Bucaramanga.

ARTÍCULO SEGUNDO. FACULTADES: Facúltese al alcalde municipal de Bucaramanga para que dentro del término de un (1) año contado a partir de la vigencia del presente acuerdo formule, adopte e implemente las acciones enumeradas en el artículo anterior.

ARTÍCULO TERCERO. PARÁMETROS PARA ACTUALIZACIÓN NORMATIVA: La actualización y unificación de las normas relacionadas con las Comisarías de Familia del Municipio de Bucaramanga deberá ajustarse al ordenamiento jurídico interno, y además, deberá tener en cuenta la Convención sobre los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes de las Naciones Unidas; la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer; y los demás Tratados Internacionales ratificados por Colombia que sean pertinentes. Así mismo, ajustarán su normativa al ordenamiento jurídico actual y a la Jurisprudencia de Corte Constitucional y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

PARÁGRAFO: Para la actualización y unificación normativa de las Comisarías de Familia del Municipio de Bucaramanga se deberá tener en cuenta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, así como los demás enfoques transversales que correspondan.

ARTÍCULO CUARTO. PRINCIPIOS: Para la adopción del plan de medios no presenciales de los servicios que prestan las comisarías de familia, el alcalde municipal deberá seguir como mínimo los siguientes principios:

1. Accesibilidad.
2. Atención continua.
3. Enfoque de Género.
4. Igualdad.
5. Publicidad.
6. Coordinación.
7. Eficacia.
8. Celeridad.
9. Eficiencia.
10. Conectividad.
11. Confidencialidad.
12. Seguridad digital.

ARTÍCULO QUINTO. CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR MEDIOS NO PRESENCIALES: El plan de medios no presenciales de los servicios que prestan las comisarías de familia deberá incluir:

1. La creación de un portal web que incluya la información general de las comisarías, los servicios que se prestan y los trámites que se pueden adelantar.

2. Adoptará un protocolo para la atención de medios no presenciales donde se garantice la calidad y eficacia de la prestación del servicio, y se garanticen los demás principios enunciados en el artículo cuarto del presente acuerdo.
3. Un sistema de atención a PQRS en el que permita a los ciudadanos conocer en tiempo real el estado de su petición.
4. El sistema hará pública la identidad y calidad del funcionario que presta el servicio por medios no presenciales e incluirá un método de evaluación a la atención recibida.

PARÁGRAFO: Para el acceso a los servicios por medios no presenciales no será requisito la creación y registro de un usuario y contraseña en el respectivo portal.

ARTÍCULO SEXTO. GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD: El plan de medios no presenciales de los servicios que prestan las Comisarías de Familia deberá contar con herramientas e instrumentos que faciliten el acceso de todas las personas con discapacidad.

ARTÍCULO SÉPTIMO. ENFOQUES: El plan de medios no presenciales de los servicios que prestan las comisarías de familia deberá construirse e implementarse teniendo en cuenta el enfoque de género, tratamiento especial a la población en condiciones de vulnerabilidad y protección de Niños, Niñas y Adolescentes.

ARTÍCULO OCTAVO. ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE COMISARIAS: La Alcaldía Municipal de Bucaramanga deberá adelantar los estudios de viabilidad con el fin de estudiar la posibilidad de crear nuevas comisarias de Familia, para lo cual, tendrá en cuenta la necesidad en el servicio y el enfoque territorial.

Parágrafo 1. Dentro del año siguiente a la aprobación del presente Acuerdo, la Alcaldía Municipal de Bucaramanga a través de su Secretario Administrativo deberá presentar el informe relativo al estudio para la creación de comisarias. En dicho informe, se incluirá la fuente de financiación que sustenta la creación de dichas secretarias.

ARTÍCULO NOVENO. VIGENCIA Y DEROGATORIA: El presente Acuerdo Municipal rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Presentado por,

CARLOS PARRA
H. Concejal de Bucaramanga

DANOVIS LOZANO
H. Concejal de Bucaramanga