

Hallazgos cualitativos — Entrevistas a inspectores de policía

Design Thinking aplicado al Proceso Único de Policía · Ley 1801 de 2016 · Bogotá D.C. · 2026

Inspectores entrevistados	Fecha de aplicación	Modalidad	Instrumento
14	Junio 2026	Online	Design Thinking
100%	93%	86%	79%
reporta que la única opción real es archivar o abstenerse de imponer medida	no tiene acceso directo a bases de datos de Migración Colombia	estaría dispuesto a usar una app institucional con acceso biométrico	califica la necesidad como extremadamente urgente o muy urgente (escala 4–5)

E1 — Empatizar Experiencia real en las inspecciones

<i>Tipo de casos más frecuentes en su despacho</i> Comportamientos en TransMilenio / transporte 6/14 Porte de armas (blancas / cortopunzantes) 5/14 Espacio público / escombros / ruido 3/14	<i>Última vez que archivó por no poder identificar al infractor</i> Frustración / impotencia declarada 10/14 Situación habitual / recurrente 8/14 Desgaste administrativo 4/14
<i>Mayor frustración frente a la identificación del presunto infractor</i> Extranjero no identificable / sin doc. válido 8/14 Errores del uniformado en el comparendo 5/14 Impunidad / normas con vacíos 4/14	<i>Decreto 0768 de 2025 — ¿lo conoce? ¿cómo afectó su trabajo?</i> Lo conoce; facilitó o aclaró el proceso 9/14 Genera más archivos en casos de extranjeros 8/14 No ha afectado / no aplica a su especialidad 3/14
<i>Herramientas tecnológicas para verificar identidad — ¿las tiene? ¿son suficientes?</i> Insuficientes / no cubren extranjeros 11/14 Sí tiene acceso, pero limitado 5/14	<i>¿Puede consultar bases de datos de Migración Colombia?</i> No tiene acceso directo 13/14 Solo vía derecho de petición (hasta 15 días hábiles) 6/14

No tiene ninguna herramienta	3/14	Página de Migración: falla / confusa	3/14
<i>Opciones reales cuando no puede identificar al infractor</i>		<i>¿Las normas se construyen con base en la realidad operativa de las inspecciones?</i>	
Abstenerse / archivar (única salida legal)	14/14	No — hay vacíos y desconexión con la práctica	10/14
Contacto por teléfono / correo (rara vez funciona)	2/14	Parcialmente (aprox. 70%) — reconoce avances	2/14

E2 — Definición El problema central desde las inspecciones

<i>¿Cuál es el problema más importante al no poder identificar al infractor?</i>		<i>Si se resolviera el problema de identificación, ¿qué cambiaría?</i>	
Impunidad / no se puede sancionar ni sensibilizar	9/14	Se impondrían medidas correctivas / multas	10/14
Proceso archivado sin impacto real	6/14	Mejora de convivencia y reducción de reincidencia	7/14
Fiabilidad del comparendo comprometida	3/14	Desaparece sensación de impunidad	5/14
<i>Causa raíz del archivo por falta de identificación (selección múltiple)</i>			
Extranjeros con documentos no válidos	5/14		
Falta de interoperabilidad institucional	4/14		
Problema normativo / legal	3/14		
Falta de tecnología / sistemas de información	2/14		

E3 — Ideación Soluciones propuestas por los inspectores

<i>Herramienta o cambio a implementar con todos los recursos disponibles</i>		<i>Cambio normativo concreto que aliviaría más el problema</i>	
Acceso a base de datos / app con Registraduría	7/14	Ampliar documentos válidos de identificación	5/14
Cambio normativo (Decreto 768 / Ley 1801)	4/14	Mayor control migratorio / deportación	2/14
Convenio con Migración / Cancillería	3/14	Modificación de la Ley 1801	2/14

¿Ha escuchado de prácticas en otros países para identificar infractores?

No conoce ninguna práctica comparable	13/14
Sí — menciona Japón, China y EE.UU.	1/14

E4-E5 — Prototipado y Testeo Validación de IdentificApp PVI

¿Usaría una app institucional con acceso biométrico a Registraduría y Migración?

Sí, dispuesto / de acuerdo sin condiciones	12/14
Sí, con condiciones (seguridad / normativa clara)	5/14
No conoce el tema / requisitos	1/14

Reacción ante la plataforma de consulta automática a Registraduría y Migración

Positiva — excelente / ideal / genial	11/14
Preocupación por validez jurídica / datos personales	5/14
Dudas sobre cobertura para extranjeros venezolanos	2/14

Riesgos del uso de biometría / reconocimiento facial

Protección de datos / privacidad / brechas	8/14
No ve riesgo si hay regulación y autorización	3/14
Riesgo para derechos humanos / DDHH de migrantes	2/14

Escala de urgencia — herramienta tecnológica de identificación
(1 = nada urgente · 5 = extremadamente urgente)

1 · Nada urgente — 0	2 · Poco urgente — 1
3 · Moderado — 1	4 · Muy urgente — 4
5 · Extremadamente urgente — 8	

Mapa de empatía Perspectiva del inspector de policía — PVI

¿Qué piensa y siente?

Frustración / impotencia ante la impunidad	10/14
Sensación de injusticia frente a ciudadanos que sí cumplen	5/14

¿Qué ve en su entorno laboral?

Falta de interoperabilidad entre entidades	8/14
Uniformados sin capacitación adecuada	5/14

¿Qué oye?

Compañeros inconformes con la regulación actual	6/14
"¿Para qué, si no pueden pagar la multa?"	2/14

Dolores / frustraciones principales

Archivo del proceso sin impacto sancionatorio	14/14
Falta de herramientas / medios tecnológicos	11/14
Inseguridad jurídica por errores en el comparendo	7/14

Necesidades y oportunidades de mejora

Acceso a bases de datos en línea y 24/7	9/14
Cambios normativos (Ley 1801 / Decreto 768)	6/14
Capacitación a uniformados en diligenciamiento	5/14

Fuente: Formulario de entrevistas semiestructuradas aplicado a inspectores de policía · Bogotá D.C. · junio 2026 · n = 14 · Metodología: Design Thinking aplicado al Proceso Único de Policía (Ley 1801 de 2016) · Universidad EAN — Maestría en Gobierno y Gestión Pública.