

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO			
	REDIRECCIONAMIENTO DE PQRS			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
24-May-22	01	MSV-I-001	1 de 5	

1. OBJETIVO

Establecer el instructivo para proporcionar la información necesaria a través de la discriminación minuciosa de los procedimientos relacionados con cada subsecretaría y dependencia de la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal con la finalidad de facilitar el direccionamiento de PQRS a los usuarios y entes estatales.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal, inicia con la necesidad de una persona natural o jurídica de interponer una PQRS y termina con la respuesta por parte de la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal.

3. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este instructivo, es la Secretario de Tránsito y Transporte.

4. MARCO LEGAL

- **Ley 1755 de 2015:** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

5. DEFINICIONES

PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICION: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

6. CONTENIDO

Subsecretaría de Registro

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Trámites: Rematriculada de vehículo automotor, Matricula de remolques y semirremolques, Regrabación de motor de un vehículo automotor, Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques, Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor, Cambió de color de vehículo automotor, Cambió de carrocería de un vehículo automotor, Duplicado de placas de un vehículo automotor, duplicado de placas de un vehículo automotor, Cancelación de matrícula de un vehículo automotor, Traspasó de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor, Cambió de licencia de mayoría de edad, Recategorización de la licencia de conducción, Traslado de matrícula de un vehículo automotor, Duplicado de la licencia de transito de un vehículo automotor, Duplicado de la licencia de conducción, Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de vehículo automotor, Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor, Renovación de la licencia de conducción, Licencia de conducción, Matricula de vehículos automotores, Inscripción de personas ante el registro Único Nacional de Transito – RUNT, Traspaso de propiedad de un vehículo automotor.
- Revocatoria a persona indeterminada.
- Información contenida en el historial del vehículo.
- Cambio de Características.

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo:
registro@sttmpasto.gov.co

Subsecretaría de Movilidad

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Instalación de reductores de velocidad, señalización, demarcación, semaforización.
- Decreto de tarifas de colectivo urbano, suburbano y taxis
- Planes de manejo de tránsito.
- Permiso de cargue y descargue, renovación de tarjetas de operación,
- Desvinculación administrativa del parque automotor colectivo e individual. (SETP Y TAXIS)
- Cambios de empresas de vehículos de transporte colectivos (urbano) e individual tipo taxi.
- Bici parqueaderos.
- Chatarrización de vehículos públicos.
- Actos administrativos que registren la circulación en a la ciudad. (carros y motos)
- Tarjetas de operación.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

NOMBRE DEL INSTRUCTIVO

REDIRECCIONAMIENTO DE PQRS

FECHA

24-May-22

VERSIÓN

01

CÓDIGO

MSV-I-001

PÁGINA

3 de 5

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo movilidad@sttmpasto.gov.co

Subsecretaría seguridad vial y control operativo

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Control de tránsito, el transporte y las intervenciones en las vías públicas y privadas abiertas al público en el municipio.
- Cumplimiento de las normas de accesibilidad a espacios públicos o abiertos al público y al transporte.
- Dispositivos de regulación de tránsito.
- Programas de prevención y educación en seguridad vial a todos los actores del tránsito haciendo énfasis en los infractores.
- Infracciones a la norma de tránsito, conocer los accidentes de tránsito y reportar a registro.
- Agentes de tránsito y personal de apoyo.
- Apoyo en sensibilización vial.

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo: operativa@sttmpasto.gov.co

Inspecciones

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Ordenes de salida de vehículos particulares.
- Ordenes de salida de vehículos públicos siempre y cuando sea por comparendos al tránsito.
- Asignación de audiencias.
- Comparendos conocidos por las inspecciones de tránsito en primera instancia.
- Despacho comisorio.

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo de la inspección que se encuentra en su comparendo: inspeccion1@sttmpasto.gov.co, inspeccion2@sttmpasto.gov.co, inspeccion3@sttmpasto.gov.co

Oficina Jurídica

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Actos administrativos a nombre del Secretario de Tránsito y Transporte Municipal
- Medidas cautelares emitidas por los juzgados. (Inscripción de demanda,

inscripción de embargo del vehículo, entregas provisionales, entregas definitivas, levantamiento de medida)

- Anulación de comparendo.
- Revocatoria de sanción al comparendo.
- Prescripciones, caducidad de comparendo.
- Ordenes de salida de vehículo público siempre y cuando sea por infracciones al transporte. (Tarjeta de control, tarjeta operativa, entre otros)
- Queja al transporte público. (Mal servicio, no presta las rutas correspondientes, cobro excesivo)
- Devolución de dinero por doble pago.
- Parquero.

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo:
juridica@sttmpasto.gov.co

Para los temas de liquidación de comparendos o liquidación de acuerdos de pago se debe enviar al correo: liquidaciones@sttmpasto.gov.co

Área de sistemas

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Descargo del comparendo en la plataforma SIMIT, siempre y cuando este cancelado, exonerado o prescrito.
- Recaudo externo para cargar en bases de dato de tránsito. (MERCURY)

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo:
sistemas@sttmpasto.gov.co

Área de contratación

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Información de contratos de OPS, mínimas cuantías, menores cuantías, selección abreviada.
- Certificado de cumplimiento.
- Informe de supervisión.
- Reclamaciones de actos administrativos sobre derechos laborales.
- Certificado de contratista.

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo:
contratacion@sttmpasto.gov.co

Área de Financiera

Esta dependencia está a cargo de las solicitudes o requerimientos de información de los siguientes temas:

- Certificación de retención en la fuente.
- Certificado de pago.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL			
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO REDIRECCIONAMIENTO DE PQRS			
	FECHA 24-May-22	VERSIÓN 01	CÓDIGO MSV-I-001	PÁGINA 5 de 5

- Prestaciones sociales de ex funcionarios.
- Presupuesto de la Secretaria de Tránsito y Transporte Municipal.
- Proyectos de la Secretaria de Tránsito y Transporte Municipal.
- Informes contables presupuestales.

Las PQRS de los anteriores asuntos deben ser direccionadas al correo:
financiera@sttmpasto.gov.co

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

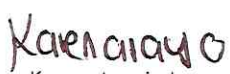
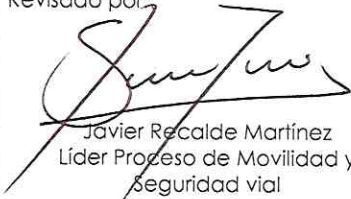
Elaborado por:  Karen Araujo Barco Contratista	Revisado por:  Javier Recalde Martínez Líder Proceso de Movilidad y Seguridad vial	Aprobado por: Javier Recalde Martínez Líder Proceso de Movilidad y Seguridad vial
--	--	--

PLATE 11