



**INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**

**RESOLUCIÓN NÚMERO #DIR23000664 DE 2023  
( 04/07/2023 )**

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA MANUAL DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD DE LA INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA Y SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No. 3867 DE 2017

**EL DIRECTOR DE LA INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE  
BARRANCABERMEJA**

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, y en especial las conferidas por Ley 1712 de 2014 y de su Decreto reglamentario 0103 de enero 20 de 2015, la Ley 1437 de 2011 subrogada en subtítulo II por la Ley 1755 de 2015, el Acuerdo 032 de 1985 del Honorable Concejo Municipal y modificado por el Decreto 088 de 1995 emanado de la Alcaldía Municipal, el Acuerdo 004 de 2006 emitido en la junta Directiva de la Entidad, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que el artículo 209 en la C.P; Dispone que, "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, serenidad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y desconcentración de funciones.
2. Que el artículo 23 de la Constitución Política, establece que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
3. Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley como reservados.
4. Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
5. Que mediante la Ley 1755 de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
6. Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 al 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades reglamentarán el trámite interno de las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de información, el derecho de formulación de consultas, solicitud de copias de documentos, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y la interposición de recursos, así como la forma de presentarlos; requisitos, trámites, términos y la manera de resolverlos, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".



7. Que mediante la Ley 1712 de 2014 se crearon mecanismos para garantizar la transparencia y el derecho de acceso a la información pública. De igual manera en su inciso tercero establece que toda entidad pública, deberá contar con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
8. Que Artículo 2.2.3.12.1, del Decreto 1069 de 2015 establece. Objeto: El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
9. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2015 Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 dispone que, "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relaciones con el cumplimiento de la misión de la identidad.
10. Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que involucra a todas las Entidades y organismos del Estado, busca dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades para el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos. Así mismo, una de las dimensiones del modelo, denominada Gestión con valores para resultados, tiene dentro de su lista de atributos de calidad, algunos referentes a la gestión de las PQRSD, como son, que la Entidad establezca mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD y que la Empresa responda de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y que las use como insumo para la mejora continua en sus procesos.
11. Que en la Inspección de Tránsito y de Transporte de Barrancabermeja es necesario regular y organizar el trámite interno de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, en concordancia con las normas antes expuestas.
12. Que el manual de PQRSD es una herramienta de información para análisis y toma de decisiones, y se aplica para todos los procesos asociados, permitiendo establecer y delimitar los niveles de responsabilidad de los servidores y colaboradores y se constituye en un instrumento de gestión y aplicación.
13. La Oficina de control interno administrativo deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
14. Con fundamento en las disposiciones legales citadas, se requiere actualizar y organizar el trámite interno y decisión de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, y reglamentar la atención de las quejas y reclamos en la Inspección de la Tránsito y Transporte de Barrancabermeja.

En cumplimiento de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1.** Adoptar el MANUAL DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD DE LA INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA en los términos establecidos en el documento anexo, el cual hace parte integral de la presente Resolución. El Manual será publicado en la página de web de la entidad.

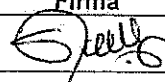



**ARTICULO 2.** La presente resolución rige a partir de su publicación, y deroga la Resolución No. 3867 de 2017, y cualquier disposición en contrario.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Barrancabermeja a los 04/07/2023.

  
**ELISA FERNANDA PEÑA REYES**  
Directora

	Nombre del Funcionario	Firma	Fecha
Proyectó y elaboró	Luz Estella Narváez Prof. Especializado División de Planeación		04/07/2023
Revisó y aprobó	Fabiola Guarín Sanabria Prof. Especializado División Jurídica		04/07/2023

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.



**INSPECCIÓN DE TRÁNSITO  
Y TRANSPORTE BARRANCABERMEJA**



lo tiene  
todo.

**Barrancabermeja**

GOBIERNO DISTRITAL 

**JUR-MA-001**  
**Vers. 03**  
**MANUAL DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS**  
**Y DENUNCIAS - PQRSD**

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023	Página 2 de 19

**MANUAL DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD  
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**

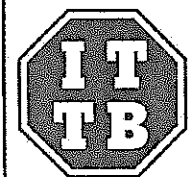
**Control del Documento**

	<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha</b>
<i>Autor:</i>	<i>Profesional Especializado</i>	<i>División de Planeación</i>	<i>10- marzo-2023</i>
<i>Revisión:</i>	<i>Profesional Especializado</i>	<i>División Jurídica</i>	<i>10- marzo-2023</i>
<i>Aprobación:</i>	<i>Comité de Gestión y Desempeño</i>	<i>Comité de Gestión y Desempeño</i>	<i>21- marzo-2023</i>

**Control de los Cambios**

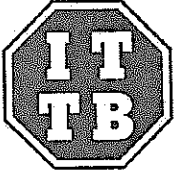
<b>Versión No.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de los Cambios</b>	<b>Solicitó</b>
2.0	27/12/2017	<i>Manual adoptado con Resolución No. 3867 de 2017</i>	<i>Dirección</i>
3.0	21/03/2023	<i>Actualización del Manual adoptado con Resolución No. 3867 de 2017</i>	<i>Dirección</i>
4.0			
5.0			

**La impresión de este documento se considera Copia No Controlada, el usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Página Web de la ITTB.**



## TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCIÓN.....	4
1. DEFINICIÓN.....	5
2. PRINCIPIOS.....	5
3. NORMATIVIDAD .....	5
4. ALCANCE.....	6
5. OBJETIVO .....	6
6. CANALES EXCLUSIVOS PARA LA RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSD... 7	7
7. RESPONSABLES .....	8
8. DEFINICIONES.....	8
9. CONDICIONES GENERALES PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD .....	11
10. TIPOS DE PQRS Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....	11
11. CONDICIONES GENERALES PARA RESOLVER LA PQRSD.....	12
12. PROCEDIMIENTO.....	15
13. MONITOREO Y SEGUIMIENTO .....	16
14. TRAMITES ESPECIALES.....	17
15. INDICADORES .....	18
16. RIESGOS.....	18
17. PUNTOS DE CONTROL .....	18
18. ANEXOS .....	19

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>	
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023

## INTRODUCCIÓN

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja – I.T.T.B. presenta el Manual de Atención y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable.

Los servidores públicos de la I.T.T.B. atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, asignados por el sistema de correspondencia, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



## 1. DEFINICIÓN

Herramienta que permite establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna, eficiente y eficaz a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), que llegan a la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja – I.T.T.B, permitiendo tomar acciones correctivas o de mejoramiento continuo y fortalecer así los diferentes procesos institucionales, garantizando la prestación de un servicio de calidad al usuario.

## 2. PRINCIPIOS

La gestión para el tratamiento de las PQRSD que llegan a la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, se rigen bajo los siguientes principios:


- Eficacia (Respuesta Oportuna): La recepción de cada PQRSD será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por la entidad.
- Enfoque al Cliente: La entidad se asegurará que el tratamiento de los PQRSD se realice bajo un espíritu de compromiso y de interés por entender lo que el cliente o usuario ha manifestado y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta, pertinente para cada caso.
- Mejora Continua: La entidad se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQRSD, garantizando con ello una respuesta oportuna al usuario.
- Objetividad: Cada PQRSD será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.
- Confidencialidad: se conservará la información de carácter personal del usuario dentro de la entidad y no será divulgada sin el consentimiento expreso del mismo.

## 3. NORMATIVIDAD

Constitución Política, Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I, de los derechos fundamentales, derechos de petición, artículo 23.

Decreto 1166 de 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Ley 1755 de junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>	
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

Código Contencioso Administrativo, Título I, actuaciones administrativas, Capítulo I Del derecho de petición en interés general, Peticiones escritas y verbales, artículo 5° y 6°.

Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. (C.D.U. Artículo 34°, numeral 19)

Ley 962 del 8 de Julio del 2005 (Artículo 6°, inciso 3°) - Ley 872 de 2003 - Decreto 943 de 2014 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno

Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

#### **4. ALCANCE**

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias u otra clase de documento o solicitud presentado a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin, hasta la notificación de la respuesta al peticionario y presentación del informe de resultados a la Dirección de la Entidad. Debe conducir a una respuesta acertada al peticionario y a tomar los correctivos internos necesarios si así se requiere.

El presente manual está dirigido a todos los trabajadores de la I.T.T.B, quienes deberán atender, orientar, y en general asesorar al ciudadano que acude por cualquier medio a la entidad, con el fin de radicar sus peticiones y obtener respuestas con el lleno de requisitos legales.

#### **5. OBJETIVO**

Establecer la metodología para garantizar que todas las PQRSD presentadas por la comunidad ante la I.T.T.B, se atiendan oportunamente dentro de un orden específico, conforme a la normatividad vigente y términos legales estipulados de cumplimiento.

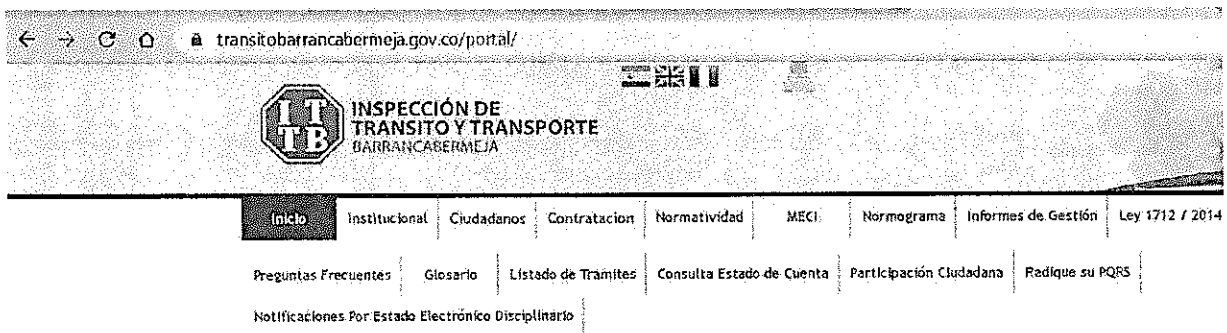
	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>	
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023

## 6. CANALES EXCLUSIVOS PARA LA RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSD

La I.T.T.B. cuenta con diferentes canales para la radicación de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) así:

### Canal virtual:

Página de la I.T.T.B.: <https://www.transitobarrancabermeja.gov.co/portal/> En el Link Radique su PQRS:



Correo: Correos institucionales de los Líderes de procesos y/o servidores públicos de la I.T.T.B.

### Canal Presencial:

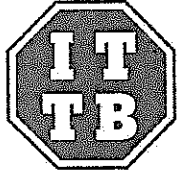
Ventanilla de atención de la entidad ubicada en la Carrera 2 No. 50 - 25 Barrancabermeja - Colombia.

Horario de Atención Al Ciudadano: Lunes a Jueves: 7:00 am – 11:30 am y 2:00 pm – 5:00 pm, y Viernes: 7:00 am – 11:30 am y 2:00 pm – 4:00 pm.

Tipos de petición presencial:

Oficio- comunicado por escrito: Es recibida por escrito y se radica en la ventanilla de atención de la I.T.T.B., posteriormente se ingresa al sistema de PQRSD.

Verbales: Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la I.T.T.B. Para las peticiones presentadas por teléfono o de manera presencial, la respuesta será dada de forma inmediata, en caso de no ser posible atender la solicitud, se le informará al peticionario que su consulta será radicada en el sistema de PQRSD y que se le responderá en los tiempos estipulados por la ley.



## 7. RESPONSABLES

Serán responsables del proceso, procedimiento, aplicación, verificación, sanción y actualización los funcionarios que ejerzan o sean delegados en los siguientes cargos:

- Funcionario ventanilla de atención al usuario, actuando como primera línea de defensa: Realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, y entrega de las PQRSD recibidas en la entidad y evaluar la competencia de la misma, dándole el traslado al funcionario competente para el trámite de respuesta.
- Servidores públicos y colaboradores de la ITTB, actuando como primera línea de defensa: Atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos y dar trámite a los requerimientos asignados a la dependencia.
- Líderes de Procesos actuando como primera línea de defensa: Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que le sean asignadas, evitando el incumplimiento de los términos legales vigentes, acatar y cumplir las actividades y lineamientos establecidos en el presente procedimiento y designar a un funcionario de su dependencia, para que realice el autocontrol y gestión de las PQRSD de la dependencia. Así mismo, implementar los mecanismos de control necesario para garantizar la respuesta oportuna y de fondo de las PQRSD asignadas a su dependencia.
- Segunda línea de defensa área jurídica: Realizar control y monitoreo a la gestión de las PQRSD, y emitir informes a la tercera línea de defensa.
- Asesor de Control Interno, actuando como tercera línea de defensa: Realizar la evaluación aleatoria semestral a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante la Entidad, generando el informe trimestral de seguimiento.

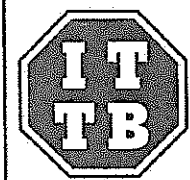
## 8. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Atención al ciudadano:** Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

**Ciudadano:** Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: Funcionarios y/o contratistas. Externo: Comunidad en general.

**Corrección:** Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.



**Denuncias:** Requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

**Derecho de Petición:** Consiste en el derecho fundamental que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Las peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el pensamiento: por escrito, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico, por comunicación verbal presencial.

**Derecho de Petición de interés General:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

**Derecho de Petición de interés particular:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo o manifestación.

**Derecho de Petición de documentos y de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la entidad, así como también a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.

**Derecho de Petición de Formulación de Consultas:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación a la ejecución de procedimientos institucionales, lo cual se somete a consideración de las dependencias para su concepto.

**Informaciones y documentos reservados o clasificados:** Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la ley,

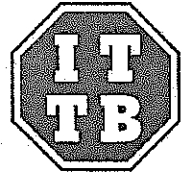
**Notificación:** Actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad.

**Página web institucional:** Es la dirección electrónica de la Inspección de Tránsito y Transporte Barrancabermeja – I.T.T.B con el propósito de adelantar los procedimientos y trámites a través de medios electrónicos.

**Partes interesadas:** Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.

**Peticionario:** Persona, organización o su representante, que presente una petición

**Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.



**Petición anónima:** Cuando se presente ante la Entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**Peticiones verbales:** Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema de PQRSD de la I.T.T.B.

**Presunción en el ejercicio del derecho de petición y carácter:** Toda actuación que se inicie por una persona ante las autoridades conlleva el ejercicio del derecho de petición. Así mismo el ejercicio de esa garantía constitucional es gratuito.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados o no cumplimiento de la oferta de servicios.

**Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta o inaceptable. Es la exigencia del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto que se revise una actuación administrativa motivo de la inconformidad y se tome una decisión.

**Reconocimiento:** Es el que se expresa positivamente respecto a la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Solicitud de información:** Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.

**Sugerencias:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Necesidad de información acerca de los diferentes procesos o servicios que ofrece la Institución.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>	
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023

## 9. CONDICIONES GENERALES PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja – I.T.T.B, tiene como medio dispuesto para la recepción de las PQRSD, la atención presencial a través de la ventanilla de atención al usuario, mediante la cual el ciudadano radicará su petición por medio escrito y de acuerdo al horario de atención dispuesto por la entidad. Una vez radicada la PQRSD, es trasladada de acuerdo a la información solicitada, a la dependencia correspondiente de dar trámite de respuesta. La atención virtual es a través del link PQRSD en la página web Institucional.

Dicha comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el sistema de PQRSD cuando se realiza por el link, o por el funcionario de la ventanilla de atención al usuario, cuando se realiza de forma presencial, quien se encargará de asignar el requerimiento a la oficina competente para analizar, gestionar y dar respuesta.

En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente.

En el caso que un funcionario de la entidad, reciba una PQRSD a través de sus correos electrónicos, deberá proceder a radicarlo de manera inmediata a través de la ventanilla de atención al usuario, para la gestión correspondiente. A su vez estos tendrán instalados el mensaje electrónico de respuesta automática para el envío de la PQRSD a la ventanilla de atención.

En el evento que el objetivo de la petición se refiera al reconocimiento de un derecho fundamental en aras de evitar un perjuicio irremediable, o cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el funcionario de la VUC, deberá efectuar el reparto de manera inmediata a la dependencia encargada de contestar.

## 10. TIPOS DE PQRS Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRSD, se establece la siguiente tipología para el manejo y gestión de las mismas, así como el tiempo definido para la generación y comunicación de la respectiva respuesta, según lo descrito por la Ley.

- Petición: Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles.
- Quejas: Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles.
- Reclamos: Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles.
- Sugerencias: Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles
- Denuncias: Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Acciones judiciales: Término establecido en el proceso judicial.

Solicitudes de organismos de control: Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario, dentro del plazo que establezca en la solicitud.

Será sujeto a investigación disciplinaria el funcionario que no dé respuesta dentro de los términos establecidos en el presente manual.

**Tabla No. 1 – Tiempos respuestas a PQRSD**

PQRSD	TIEMPO DE RESPUESTA
Peticiones en interés general y particular	15 días siguiente a su recepción
Peticiones de documentos e información	10 días siguiente a su recepción
Petición sobre consultas	30 días siguiente a su recepción
Quejas	15 días siguiente a su recepción
Reclamos	15 días siguiente a su recepción
Denuncias	15 días siguiente a su recepción
Peticiones formales entre autoridades	10 días siguiente a su recepción
Acciones judiciales	Término establecido en el proceso judicial
Invitaciones o felicitaciones	No requiere respuesta

Nota: Los términos establecidos por una normativa se presumen que corresponden a días hábiles, a menos que el acto administrativo de manera expresa disponga que los días son calendario, conforme a la regla general contenida en Ley 4 de 1913 artículo 62.

## 11. CONDICIONES GENERALES PARA RESOLVER LA PQRSD

**RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LA PQRSD:** Se incluirá en el sistema de correspondencia de la ventanilla de atención al usuario de la entidad, la información necesaria y requerida para la respectiva gestión, se le asignará un número de radicación mediante el cual se va a identificar y hacer seguimiento posteriormente. Si la PQRSD ingresa por el link de la página web institucional, será remitida automáticamente al sistema de correspondencia de la ventanilla de atención al usuario para su registro y reparto interno.

**PRESENTACIÓN DE LA PQRSD:** El usuario presentará su petición en los canales virtuales o de manera presencial y por escrito a la ventanilla de atención al usuario, la cual deberá

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>	
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023

contener como mínimo la siguiente información: nombre de la entidad o funcionario al que se dirige, nombre y apellidos completo del solicitante, objeto de la petición, razones de apoyo, dirección y teléfono de contacto, medio de respuesta, documentos que acompañan la petición. Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados se debe informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá o dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto y la PQRSD deberá continuar abierta hasta tanto no se resuelva.

Las respuestas que se emitan deberán ser oportunas, de fondo y congruentes con lo solicitado.

Si la entidad no es competente para dar trámite a la petición, se informará dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción y dentro de este término se remitirá la petición al competente y se deberá enviar copia del oficio remitido al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

En los casos en que la PQRSD corresponda a una queja en contra de un funcionario de la ITTB, se adelantarán las siguientes actividades:

- El funcionario del área de la ventanilla de Atención al Ciudadano encargado de determinar la competencia para proyectar respuesta, recibirá la queja instaurada por el peticionario y delegará la petición en el sistema de información de la entidad, al Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno Disciplinario del recibido de la queja en contra del funcionario, para su conocimiento y trámite respectivo, a fin de determinar si existe una presunta irregularidad.
- Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitir respuesta al ciudadano informando las explicaciones rendidas por el funcionario responsable del asunto.
- Los reclamos frente al posible incumplimiento o irregularidad que dio origen al reclamo o la solicitud de mejoramiento de los servicios en el caso de la sugerencia serán remitidos al área competente, donde darán respuesta al peticionario de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley.

**CLASIFICACIÓN DE LA PQRSD:** el funcionario encargado de la ventanilla de atención al usuario recibirá, analizará detalladamente el contenido y clasificará la PQRSD de acuerdo al tipo de petición y tema correspondiente y diligenciará toda la información en el sistema de información de la entidad.

**ASIGNACIÓN O DIRECCIONAMIENTO DE LA PQRSD:** El funcionario encargado de la ventanilla de atención al usuario, una vez analizada y clasificada la información, determinará el área o dependencia al cual le compete la correspondiente gestión y procederá a remitirla de manera inmediata al funcionario responsable para el respectivo trámite de respuesta.

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>	
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023

**VERIFICACIÓN DEL REPARTO DE LAS PQRSD:** La dependencia a la cual se le asignó el conocimiento de la PQRSD, y de no ser competente para dar respuesta, deberá remitirlo de manera inmediata al área correspondiente o informar al responsable de la ventanilla de atención, para que se remita la PQRSD al funcionario competente para su debida respuesta.

En el evento que el objetivo de la petición se refiera al reconocimiento de un derecho fundamental en aras de evitar un perjuicio irremediable, o cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la devolución de la solicitud deberá efectuarse de manera inmediata a través de oficio en el que se señale de manera breve las razones por las cuales no debe conocer del asunto.

**Peticiones que deban ser conocidas por dos o más dependencias:** Cuando una petición en razón a la materia objeto de la solicitud, contenga una información que deba ser suministrada por alguna de las otras dependencias de la entidad, el funcionario competente solicitará dicha información, es de obligatorio cumplimiento dar respuesta de la manera más inmediata a la información solicitada, lo anterior para surtir el trámite de la PQRSD en el término establecido por la ley, so pena de incurrir en sanciones disciplinarias.

**VALIDACIÓN DE COMPETENCIA DE LA PQRSD:** Una vez asignada la petición al funcionario responsable de dar trámite, este procederá a validar la competencia de la PQRSD de acuerdo al objeto de la petición, de no considerar valida su responsabilidad tramitará el traslado al área competente.

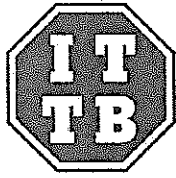
La asignación errada de los requerimientos se subsanará con el redireccionamiento a la dependencia o entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia o el profesional al cual le fue asignado el requerimiento

**PROYECCIÓN DE RESPUESTA:** Una vez recibida la petición por el funcionario a quien le fue asignada, se encargará de proyectar la respectiva respuesta de acuerdo a lo solicitado por el usuario en los términos determinados por ley. En caso que requiera de documentación e información de otras dependencias para la respuesta, deberá solicitar, reunir y consolidar toda la información y proceder a la proyección de la respuesta de forma clara, precisa y de acuerdo a lo solicitado.

**Revisión de fondo de las Solicitudes:** La dependencia a la cual se le asigne la competencia para tramitar una solicitud será la encargada de dar respuesta de fondo a la misma, si es del caso dará aplicación al artículo 17 del CPA y CA. En caso de requerir apoyo jurídico, la coordinación y articulación de la respuesta proferida, se realizará con el apoyo de la Profesional Especializada de la División Jurídica de la I.T.T.B.

**COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:** Una vez proyectada la respuesta y revisada que se encuentre ajustada a lo solicitado por el usuario, por parte del funcionario responsable, se enviará al peticionario por el medio establecido por el mismo, en su comunicación inicial.

**CIERRE DE LA PQRSD:** Una vez resuelta la PQRSD y enviada respuesta al peticionario, se procederá a dar cierre de la misma, en el sistema de información de la entidad, quedando en estado ATENDIDA.

**INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA****MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**Código: JUR-MA-001  
Versión: 03

Fecha: 21-marzo-2023

Página 15 de 19

**12. PROCEDIMIENTO**

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>1. ATENCIÓN PRESENCIAL</b>			
1.1	Recibir PQRSD presentada por parte del usuario, en la ventanilla de atención, revisar la petición, que cuente con los requisitos necesarios, y REGISTRAR dicha PQRSD en el sistema, generando el respectivo número de radicado, y entregando copia de este al usuario.	Funcionario de ventanilla de atención	Registro Radicado
1.2	A más tardar el día siguiente en la jornada de la mañana, la funcionaria de ventanilla de atención al usuario, ASIGNARÁ la PQRSD al funcionario de la oficina responsable, teniendo en cuenta el asunto o requerimiento de la información solicitada.	Funcionario de ventanilla de atención	Registro de asignación
1.3	Todas las divisiones y oficinas de la ITTB, DEBEN revisar diariamente su sistema de PQRSD, para que puedan brindar respuesta oportuna a las PQRSD ASIGNADAS, dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.	Responsables de procesos y servidores públicos de la ITTB	Registro en aplicativo
1.4	En los casos en que el requerimiento del usuario o peticionario no sea de competencia del área, a la cual fue trasladada, a más tardar el día siguiente de habersele ASIGNADO, debe realizar el RECHAZO, haciendo la observación del motivo; para que se realice la devolución a la ventanilla de atención al usuario. Y desde la ventanilla se ASIGNE nuevamente la PQRSD a la oficina competente.	Responsables de procesos y servidores públicos de la ITTB	Registro de rechazo Registro de nueva asignación
1.5	Cuando la PQRSD que se le asigne a una oficina, requiera información de otra división u oficina, dicha PQRSD no debe trasladarse a la otra oficina, la oficina que se le ASIGNE debe requerir la información a través del correo electrónico, y proceder a consolidar toda la información, para enviar respuesta al peticionario.	Responsables de procesos y servidores públicos de la ITTB	Comunicación de solicitud de información a otra área.
1.6	Cuando se radique una PQRSD con requerimientos a todas las áreas, dicha petición debe trasladarse a la División jurídica quien realizará la solicitud a las demás áreas y consolidará la información.	Funcionario de ventanilla de atención	Solicitud de respuesta
1.7	En el momento que se ASIGNE una PQRSD que ya se le haya dado respuesta o solución al peticionario, se debe describir la fecha, el número de radicado de la respuesta, ó adjuntar la respuesta emitida en el primer requerimiento y registrar estado ATENDIDA.	Funcionario al que se le asignó la PQRSD	Registro de rechazo Oficio de respuesta inicial

**INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA****MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**Código: JUR-MA-001  
Versión: 03

Fecha: 21-marzo-2023

Página 16 de 19

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.8	Una vez se tenga la respuesta se remite respuesta a través del sistema de PQRSD de la entidad, teniendo en cuenta los términos perentorios, y dejando en estado ATENDIDA.	Funcionario al que se le asignó la PQRSD	Registro de respuesta
1.9	Archivar en el expediente documental de la vigencia, la respectiva PQRSD recibida y copia de respuesta emitida.	Funcionario de ventanilla de atención	Archivo
1.10	Realizar monitoreo y presentar Informe mensual de seguimiento a las respuestas de las PQRSD.	Profesional Especializado División Jurídica	Informe del sistema
1.11	Informe de seguimiento trimestral a las quejas contra funcionarios	Profesional especializado de la Oficina de Control Interno Disciplinario	Informe
1.12	Realizar seguimiento y control a todas las solicitudes de trámite abiertas, presentación de informe y semestral.	Asesor de Control Interno Administrativo	Informe
<b>2. ATENCIÓN VIRTUAL</b>			
2.1	En la página Web institucional en el link RADIQUE SU PQRS, el ciudadano radicará su petición, el sistema le generará automáticamente el número de radicado, para su posterior seguimiento.	Ciudadano	Radicado
2.2	Una vez REGISTRADA la PQRSD, la funcionaria de la ventanilla de atención al usuario procederá a revisar la PQRSD, que cuente con los requisitos necesarios, y la asignará al funcionario de la oficina responsable de la respuesta.	Funcionario de ventanilla de atención	Registro de asignación
2.3	Se continua el procedimiento con el mismo tramite que se le da a las PQRSD recibidas de forma presencial, por lo tanto, se tendrá en cuenta lo enunciado en los ítems 1.2 al 1.12		
2.4	Toda PQRSD, recibida a través de los correos electrónicos institucionales, es DEBER del funcionario, REGISTRARLO en el sistema de PQRSD de manera inmediata, con el fin de dar un buen uso a la gestión de correspondencia, poder llevar un autocontrol y control desde la primera, segunda y tercera línea de defensa. A su vez, los correos electrónicos institucionales tendrán instalados el mensaje de respuesta automática para el envío de la PQRSD a la ventanilla de atención.	Responsables de procesos y servidores públicos de la ITTB	Registro Radicado

**13. MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

Le compete al Funcionario de la ventanilla de atención, en lo referente a las solicitudes presentadas en forma física, radicar y llevar el control de las mismas, así como también remitir

	<b>INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA</b>	
	<b>MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD</b>	
	Código: JUR-MA-001 Versión: 03	Fecha: 21-marzo-2023

copia el mismo día del recibido, a División Jurídica para su monitoreo, coordinación y control de sus respuestas, igualmente remitir copia a la Oficina Asesora de Control Interno.

**MONITOREO A LAS PQRSD:** El profesional especializado de la División Jurídica de la ITTB, presentará de forma mensual un informe de seguimiento a las respuestas de las peticiones. El profesional especializado de la Oficina de Control Interno Disciplinario presentará de forma mensual informe de seguimiento a las quejas contra funcionarios.

#### SEGUIMIENTO A LAS PQRSD:

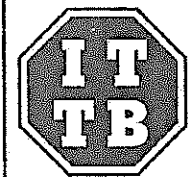
La Oficina Asesora de Control Interno Administrativo realizará seguimiento y control a todas las solicitudes de trámite abiertas, de forma semanal, con el fin de evitar vencimiento de los plazos establecidos por la ley y presentará de forma trimestral informe de evaluación y seguimiento que refleje la cantidad y estado de estas, socializando en Comité Institucional de Control Interno los resultados del informe, los cuales quedan consignados en el acta de reunión.

La Oficina de Control Interno presentará semestralmente a la Dirección de la entidad con copia a la División Jurídica informe sobre las PQRSD, en cumplimiento de la obligación legal establecida en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

En caso de incumplimiento de los términos enunciados en el presente y a las obligaciones derivadas en el presente Manual, la División Jurídica informará al Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que inicie el procedimiento a que haya lugar.

### 14. TRAMITES ESPECIALES

- Examen de los expedientes: Cuando el objeto de una petición consista en el acceso y la revisión de los expedientes, que no estén sujetos a reserva en los términos del artículo 24 del CPA y CA sustituido por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 la cual contempla las Excepciones para el acceso a la Información. La dependencia a quien se le haya asignado el conocimiento del asunto designará el empleado encargado de acompañar al examen del expediente, así mismo señalará una fecha y hora en la cual pueda llevarse a cabo la diligencia. Esta decisión deberá informarse al peticionario mínimo con dos días de antelación a la fecha que se haya programado para la revisión del expediente. El acceso a los documentos se realizará en el horario de atención al público de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja - ITTB.
- Expedición y valor de las fotocopias: El director de la entidad determinará mediante acto administrativo el valor unitario de las fotocopias que deben ser sufragadas por el peticionario cuando su solicitud consista en requerimiento de documentos. La dependencia que conozca de la petición deberá comunicar al peticionario en el término de 10 días, sobre el número, valor de la fotocopia, y el procedimiento definido por la entidad para el pago del valor correspondiente.
- Expedición de las certificaciones: Cada dependencia de la entidad informará al peticionario, sobre el trámite de las fotocopias certificadas y/o certificaciones solicitadas si es del caso, el valor correspondiente de las mismas y el procedimiento para su pago.



## INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

### MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: JUR-MA-001  
Versión: 03

Fecha: 21-marzo-2023

Página 18 de 19

- Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales a la I.T.T.B, en su lengua o dialecto. Por tanto, se habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.
- Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.
- Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

## 15. INDICADORES

Nº de PQRSD atendidas / Total de PQRSD recibidas

Nº de PQRSD cerradas en tiempo / Total de PQRSD cerradas

## 16. RIESGOS

### RIESGOS PRESENTADOS POR INCUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO

- ✓ Sanciones disciplinarias a la entidad por vencimiento de términos legales a la respuesta de los PQRSD.
- ✓ Posibilidad de vulnerar el derecho fundamental de petición al ciudadano por incumplimiento a los términos legales de respuesta causado por debilidades en los mecanismos de gestión de las PQRSD en las diferentes dependencias.
- ✓ Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.
- ✓ Extemporaneidad en la respuesta de los requerimientos.

## 17. PUNTOS DE CONTROL

Punto de control 1: Se realizará monitoreo al trámite interno de las PQRSD en cada una de las Dependencias y apoyados en el diligenciamiento de la base de Datos del sistema de información de la entidad, con el fin de verificar que se le haya dado cierre a la petición, y estará bajo la responsabilidad de los líderes de procesos.

**INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA****MANUAL DE ATENCION Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**Código: JUR-MA-001  
Versión: 03

Fecha: 21-marzo-2023

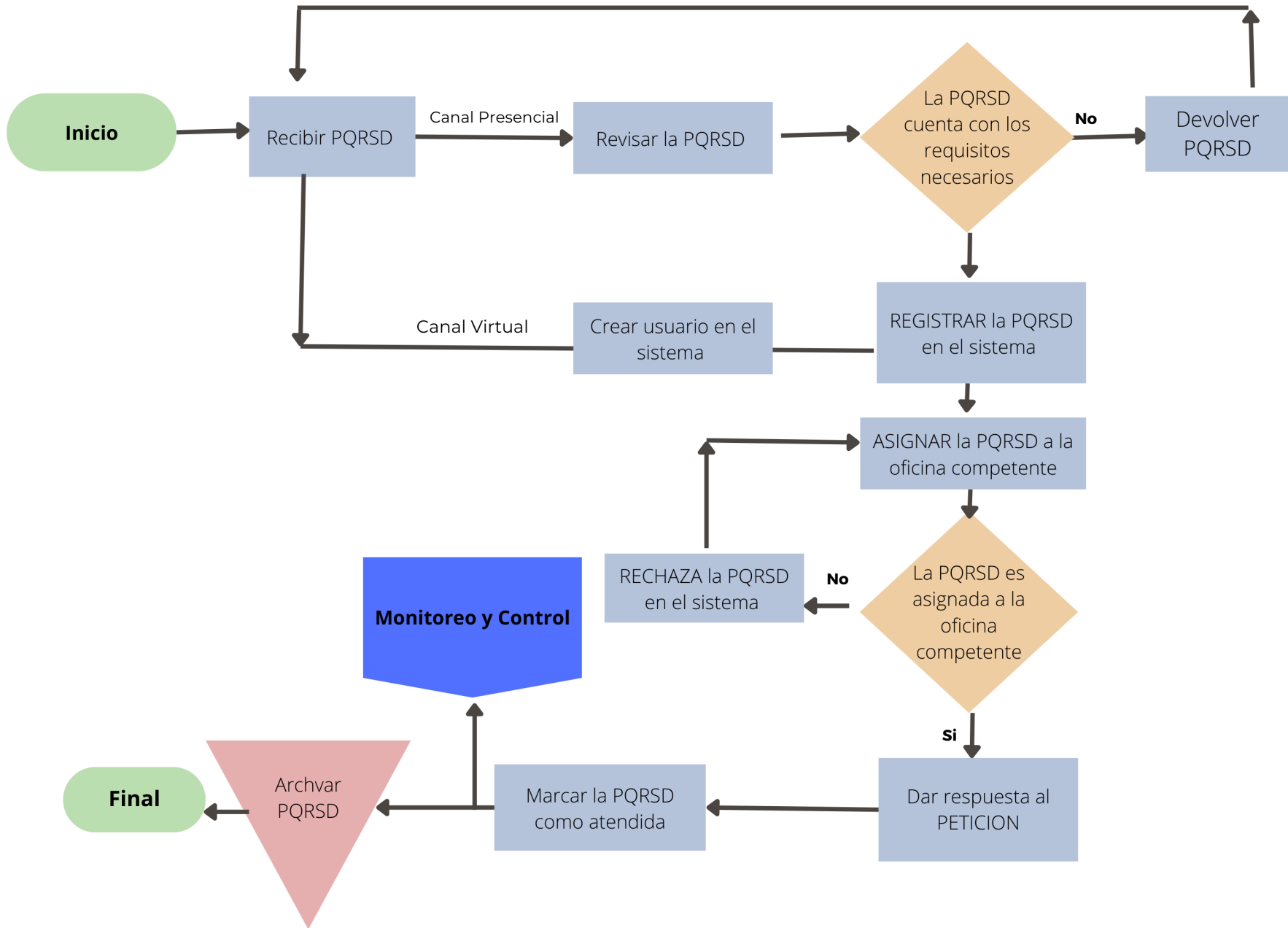
Página 19 de 19

**18. ANEXOS**

## Flujograma

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	División Planeación – Luz Estella Narváez		10/03/2023
Revisó:	División Jurídica- Fabiola Guarín		10/03/2023
Aprobó:	Comité de Gestión y Desempeño	Acta No. 2	21/03/2023

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.





# ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA

## INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

### LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIONES

ASUNTO: Reunión Comité de Gestión y Desarrollo

FECHA: 21 de marzo de 2023

HORA: 2:45 pm

N	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	N° CELULAR	CORREO ELECTRONICO	NOMBRE EMPRESA	FIRMA
1	Diana López	28069836		direccion@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB - CPS	
2	EMPELATER	63458275		caavila@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
3	ERILORA GILBERT	63299212		formal@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
4	Emma Vilardi	224445934		vilardi@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
5	Sandriney Alhucema A.	63509801	310255950	salhucema@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
6	JOSQUIN REFESIO MEZA	91288831		ibarrasa@transitobarrancabermeja.gov.co	Control Entro	
7	Cesar Andres Adela S	100100805	312217654	caavila@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
8	Victor M Jimenez D	91213225		caavila@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
9	Holman Jimenez F	107860230	3112232612	vimenez@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
10	Eucaris Dagomez Arevalo	63459051	322241444	ndimenez@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
11	Isabel Mancera C	37930696	3208061225	caavila@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
12	Sandra Camu Duarte	63461276	3123104289	mancera@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB 2	
13	Zaida M. Gonzalez	28061249	3208524509	slamusa@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
14	Paola Juliana Pao	37931681	3162821393	egonzalez@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB - Financ	
15	Luz Estrella Yomara Martinez	63460855	3134228470	mpae@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB - Sist	
16	DOYANN MICHELY GONZALEZ LOPEZ	109867260	3123460234	lmarce@transitobarrancabermeja.gov.co	ITTB	
				dayan@gonzoledogmail.com	ITTB - CPS	