



<b>PROCESO GESTIÓN FINANCIERA</b>	Serie:
<b>OFICIO N° 018-2025</b>	Página 1 de 1



Bucaramanga, 31 marzo del 2025

Señor(a):  
**ANONIMO (A)**  
Bucaramanga

Asunto: Respuesta a PQRS relacionada con inconvenientes en la fila de pagos. Rad PQRS 20250300460

Estimado señor(a):

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga se dirige a usted en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS) presentada el 04 de marzo de 2025, referente a los inconvenientes experimentados en la fila para realizar pagos en nuestras instalaciones.

Lamentamos profundamente las molestias ocasionadas por esta situación. Entendemos la importancia de brindar un servicio ágil y eficiente a nuestros usuarios, y reconocemos que la experiencia que usted vivió no cumplió con nuestros estándares de calidad.

Con el objetivo de mejorar continuamente nuestros servicios, hemos procedido de la siguiente manera:

- **Comunicación con el Banco Popular:** Se ha remitido sus sugerencias al Banco Popular, entidad prestadora del servicio de pagos en nuestras instalaciones, para que tomen las medidas pertinentes y resuelvan el problema de manera inmediata.
- **Solicitud de Plan de Mejoramiento:** Hemos requerido al Banco Popular la presentación de un plan de mejoramiento detallado, que contemple las acciones a implementar para evitar la recurrencia de este tipo de inconvenientes.
- **Seguimiento Continuo:** La Dirección de Tránsito de Bucaramanga realizará un seguimiento a la implementación del plan de mejoramiento, con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos y se garantice una atención eficiente a nuestros usuarios.

Agradecemos su comprensión y le reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios.

Para cualquier consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales:

- Línea telefónica: 317 4347156
- Correo electrónico: [info@transitobucaramanga.gov.co](mailto:info@transitobucaramanga.gov.co)

Atentamente;

**JUDITH ALEXANDRA DEL CASTILLO VARGAS**  
Subdirectora Financiera

P/E: Claudia Milena Roa Uribe - Profesional Universitaria COD 219 GR 01



KM 4 VIA GIRON - TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

[www.transitobucaramanga.gov.co](http://www.transitobucaramanga.gov.co)

Bucaramanga, Departamento

de