



**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Vigencia 2025**

**BUCARAMANGA**

|                                                                                   |                                          |  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO |  | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          |  | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        |  | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          |  | Página 2 de 23      |

## Contenido

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>                                                                                   | <b>3</b>  |
| <b>2. ASPECTOS GENERALES .....</b>                                                                            | <b>4</b>  |
| 2.1. Declaración de la política de servicio al ciudadano.....                                                 | 4         |
| 2.2. Objetivo General.....                                                                                    | 4         |
| 2.3. Alcance.....                                                                                             | 4         |
| 2.4. Descripción de la Política de Servicio al Ciudadano.....                                                 | 4         |
| <b>3. MARCO NORMATIVO.....</b>                                                                                | <b>6</b>  |
| <b>4. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL.....</b>                                                         | <b>11</b> |
| <b>5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....</b>                                                              | <b>12</b> |
| 5.1. Valores Institucionales.....                                                                             | 12        |
| 5.2. Principios Rectores.....                                                                                 | 13        |
| 5.3. Derechos como ciudadano.....                                                                             | 14        |
| 5.3.1. Al acceso a la información:.....                                                                       | 14        |
| 5.3.2. A la igualdad y no discriminación:.....                                                                | 14        |
| 5.3.3. A la participación ciudadana:.....                                                                     | 14        |
| 5.4. Deberes como ciudadano:.....                                                                             | 15        |
| 5.4.1. Al acceso a la información:.....                                                                       | 15        |
| 5.5. Deberes de las autoridades en la atención al ciudadano:.....                                             | 15        |
| <b>6. CANALES DE SERVICIO .....</b>                                                                           | <b>15</b> |
| <b>6.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano.....</b>                                                 | <b>15</b> |
| 6.1.1. Canales Presenciales.....                                                                              | 16        |
| 6.1.2. Canal Telefónico .....                                                                                 | 16        |
| 6.1.3. Canal Escrito .....                                                                                    | 18        |
| 6.1.4. Buzón de sugerencias PQRS.....                                                                         | 18        |
| 6.1.5. Canal virtual.....                                                                                     | 18        |
| <b>6.2. FUNCIONES GENERALES .....</b>                                                                         | <b>19</b> |
| 6.2.1. Servicio al Ciudadano .....                                                                            | 19        |
| 6.2.2. Orientación a los ciudadanos.....                                                                      | 19        |
| 6.2.3. Recepción y Análisis de Sugerencias .....                                                              | 20        |
| 6.2.4. Recepción, Respuesta y/o Traslado de Quejas y Reclamos.....                                            | 20        |
| 6.2.5. Encuestas de Percepción y Medición del Servicio.....                                                   | 20        |
| <b>7. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN .....</b>                                           | <b>21</b> |
| <b>8. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>                                               | <b>21</b> |
| <b>9. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....</b>                                                  | <b>22</b> |
| <b>10. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b> | <b>22</b> |

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 3 de 23      |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos. Su propósito es generar resultados alineados con los planes de desarrollo y orientados a resolver las necesidades y problemáticas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017.

El MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza en las instituciones y en los servidores públicos, fortaleciendo la gobernabilidad y la legitimidad del aparato estatal. Además, promueve la obtención de resultados con valor público mediante una mejor coordinación interinstitucional, el compromiso de los servidores públicos, una mayor presencia institucional en el territorio y el uso eficiente y oportuno de información confiable. Uno de sus principales objetivos es generar resultados con valor público a partir de la articulación entre entidades, el compromiso del talento humano, y la difusión oportuna de información clara y veraz. De acuerdo con el numeral 3.2.2.1 del MIPG, *“el servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”*

En este contexto, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), como establecimiento público descentralizado del orden municipal, con autonomía administrativa, patrimonio y rentas propias, prioriza el acceso efectivo de los ciudadanos a sus derechos mediante la prestación de servicios, tanto dentro de la entidad como a través de los canales habilitados para la atención al público. Esta labor se rige por los principios de información clara y completa, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia y calidad, considerando siempre las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La DTB reconoce que los ciudadanos son actores fundamentales en su gestión. Por ello, el servicio al ciudadano no debe recaer únicamente en las dependencias que interactúan directamente con el público o que responden peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Se trata de una tarea integral que requiere la articulación de todas las áreas institucionales, lo que representa un compromiso explícito de la alta dirección. Este enfoque está orientado a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos y su acceso real a la oferta institucional de servicios. De acuerdo con el procedimiento estratégico, Resolución No. 776 de 2024 *“Por medio de la cual se actualiza la resolución No. 046 del 2021 en su artículo tercero numeral VII de la dirección de tránsito de Bucaramanga”*.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 4 de 23      |

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1. Declaración de la política de servicio al ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano, se enmarca en la operación de la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos. La Dirección de Tránsito de Bucaramanga se enfoca en brindar un servicio íntegro en la realización de trámites y servicios al ciudadano, garantizando que el servicio que se presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas de forma incluyente, digna, efectiva, oportuna, clara, transparente e imparcial, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de la mejora continua, enfocándose en la misión, visión, principios, valores, el compromiso por parte del nivel directivo y de los servidores públicos de la DTB.

### 2.2. Objetivo General

Establecer los lineamientos que permitan la unificación en el servicio al ciudadano a través de los canales de servicio que tiene la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con el propósito de brindar un servicio homogéneo y de alta calidad, garantizando los derechos de los ciudadanos, mejorando la relación de la entidad y el ciudadano bajo los principios de transparencia y lucha contra la corrupción.

### 2.3. Alcance

El alcance que se busca mediante la Política de servicio al ciudadano implica a todos los servidores públicos, contratistas y demás personal vinculado de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, así como todas las dependencias de la entidad, priorizando la interacción con todos y cada uno de los grupos de valor que soliciten los servicios, por medio de los canales que se encuentran habilitados. Evidenciando que esta Política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

### 2.4. Descripción de la Política de Servicio al Ciudadano

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, uno de los fines esenciales del Estado es servir a las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes, humanizados, accesibles, con lenguaje claro y que construyan confianza.

Por lo anterior, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga define una política de servicio al ciudadano orientada a consolidar una gobernanza colaborativa en torno al tránsito, la movilidad y la atención al público. Esta política considera a los actores clave a los grupos de valor dentro del sistema de movilidad.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 5 de 23      |

#### 2.4.1. Objetivos Principales de la Política de la DTB:

1. Fomentar la participación ciudadana: La entidad promueve mecanismos formales de participación, como mesas de diálogo, comités técnicos y consultas públicas, que permiten integrar a los ciudadanos y demás actores relevantes en los procesos de decisión.
2. Gestionar el conocimiento social: Se recopilan, sistematizan y analizan las percepciones y propuestas de los grupos de valor para retroalimentar la toma de decisiones institucionales.
3. Fortalecer la articulación interinstitucional: Se generan alianzas con organismos de control, entes territoriales, organizaciones civiles y actores del sector transporte, con el fin de abordar los desafíos de la movilidad de forma integral.
4. Impulsar una comunicación transparente: La DTB trabaja por mantener informada a la ciudadanía a través de canales eficaces y abiertos, promoviendo así la rendición de cuentas.
5. Promover la mejora continua e innovación: Se aprovechan los aportes ciudadanos como base para rediseñar procesos, incorporar tecnologías y desarrollar proyectos con impacto social.

#### 2.4.2. Resultados esperados:

- Incrementar la legitimidad y aceptación de las políticas públicas de Servicio al Ciudadano.
- Fomentar la corresponsabilidad ciudadana en la gestión de procesos donde se prestan servicios al Ciudadano.
- Consolidar una cultura de legalidad ante los diferentes trámites.
- Con esta política, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga reafirma su compromiso con una gestión pública participativa, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

|                                                                                   |                                          |  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO |  | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          |  | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        |  | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          |  | Página 6 de 23      |

### 3. MARCO NORMATIVO

| TIPO DE DOCUMENTO |         | NOMBRE DEL DOCUMENTO | No.  | FECHA DE EXPEDICIÓN | EMISOR                   | NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA                      | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------|----------------------|------|---------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNO           | INTERNO |                      |      |                     |                          |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                       |
| X                 |         | Ley                  | 734  | 05/02/2002          | Congreso de la República | Arts. 22,23,25102                                     | Por lo cual se expide el Código Disciplinario Único.                                                                                                                                                                                  |
| X                 |         | Ley                  | 962  | 08/07/2005          | Congreso de la República | Arts. 1,6,8,9,10,15                                   | Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| X                 |         | Ley                  | 1474 | 11/07/2011          | Congreso de la República | Arts. 73, 74, 75,76                                   | 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.                                                 |
| X                 |         | Ley                  | 1437 | 01/08/2011          | Congreso de la República | Arts. 2,4,5,7,8,9,13,14,15,16,19,20,24,32,53,54,56,61 | Por el cual se expide el Código Contencioso Administrativo de Procedimiento Administrativo.                                                                                                                                           |
| X                 |         | Ley                  | 1581 | 17/10/2012          | Congreso de la República | Arts. 1,2,3,4,11                                      | Por el cual se expide el Régimen General de Protección de Datos Personales.                                                                                                                                                           |
| X                 |         | Ley Estatutaria      | 1618 | 27/02/2013          | Congreso de la República | Total                                                 | Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.                                                                                             |
| X                 |         | Ley                  | 1712 | 06/03/2014          | Congreso de la República | Arts. 1,3,4,6,7,9,17,24,25,26,32                      | Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.                                                                                         |
| X                 |         | Ley                  | 1755 | 30/06/2015          | Congreso de la República | Total                                                 | Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del CPACA.                                                                                                                                   |
| X                 |         | Ley Estatutaria      | 1757 | 06/06/2015          | Congreso de la República | Total                                                 | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.                                                                                                                  |

|                                                                                   |                                          |  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO |  | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          |  | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        |  | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          |  | Página 7 de 23      |

| TIPO DE DOCUMENTO |         | NOMBRE DEL DOCUMENTO | No.  | FECHA DE EXPEDICIÓN | EMISOR                           | NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|---------|----------------------|------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNO           | INTERNO |                      |      |                     |                                  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| X                 |         | Ley                  | 1952 | 28/01/2019          | Congreso de la República         | Total                            | Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. |
| X                 |         | Ley                  | 2052 | 25/08/2020          | Congreso de la República         | Total                            | Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.                             |
| X                 |         | Ley                  | 2195 | 18/01/2022          | Congreso de la República         | Total                            | Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                            |
| X                 |         | Decreto              | 2623 | 13/07/2009          | Presidente República de Colombia | Arts. 1,2,3,4,5                  | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                        |
| X                 |         | Decreto              | 19   | 10/01/2012          | Presidente República de Colombia | Arts. 1,2,3,4,5,7,12,13,14       | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.                                                                                                                                                      |
| X                 |         | Decreto              | 2641 | 17/12/2012          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.                                                                                                                    |
| X                 |         | Decreto              | 2693 | 21/12/2012          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por el cual se establecen los lineamientos generales de estrategia del gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones.                                                                                 |

|                                                                                   |                                          |  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO |  | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          |  | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        |  | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          |  | Página 8 de 23      |

| TIPO DE DOCUMENTO |         | NOMBRE DEL DOCUMENTO | No.   | FECHA DE EXPEDICIÓN | EMISOR                           | NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|---------|----------------------|-------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNO           | INTERNO |                      |       |                     |                                  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| X                 |         | Decreto              | 1377  | 27/06/2013          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" incorporando los artículos que soportan las acciones concretas a realizar por parte de las entidades.                                                                                                                                                                                                                                    |
| X                 |         | Decreto              | 886   | 13/05/2014          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| X                 |         | Decreto              | 2573  | 12/12/2014          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por el cual se establecen los lineamientos generales de estrategia del gobierno en línea.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| X                 |         | Decreto              | 1166  | 19/07/2016          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.                                                                                                                           |
| X                 |         | Decreto              | 1499  | 11/09/2017          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015                                                                                                                                                                                    |
| X                 |         | Decreto              | 88    | 24/01/2022          | Presidente República de Colombia | Total                            | Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea. |
| X                 |         | Resolución           | 3545  | 04/08/2009          | Ministerio de Transporte         | Total                            | Por la cual se dictan unas disposiciones en relación con el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| X                 |         | Resolución           | 12379 | 28/12/2012          | Ministerio de Transporte         | Total                            | Por el cual se adoptan los procedimientos y se establecen los requisitos para adelantar los trámites ante los organismos de tránsito.                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                                          |  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO |  | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          |  | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        |  | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          |  | Página 9 de 23      |

| TIPO DE DOCUMENTO |         | NOMBRE DEL DOCUMENTO | No.            | FECHA DE EXPEDICIÓN | EMISOR                                                           | NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|---------|----------------------|----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNO           | INTERNO |                      |                |                     |                                                                  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| X                 |         | Resolución           | 20223040045295 | 04-08-2022          | Ministerio de Transporte                                         | Total                            | Por medio del cual se expide la Resolución Única Compilatoria en materia de Tránsito del Ministerio de Transporte.                                                                                                                                |
| X                 |         | Resolución           | 17564          | 31/12/2019          | Ministerio de Educación Nacional                                 | Total                            | Por la cual se actualizan los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 1760 de 2018.                                                                                       |
| X                 |         | Resolución           | 1519           | 24/08/2020          | Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Total                            | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. |
| X                 |         | Resolución           | 222            | 25/02/2021          | Ministerio de Salud                                              | Total                            | Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020.                                                 |
| X                 |         | Resolución           | 004058         | 05/04/2024          | Ministerio de Educación Nacional                                 | Total                            | Por medio de la cual se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional.                                                                                              |

|                                                                                   |                                          |  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO |  | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          |  | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        |  | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          |  | Página 10 de 23     |

| TIPO DE DOCUMENTO |         | NOMBRE DEL DOCUMENTO | No.     | FECHA DE EXPEDICIÓN | EMISOR                                                         | NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|---------|----------------------|---------|---------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNO           | INTERNO |                      |         |                     |                                                                |                                  |                                                                                                                                                                                                  |
| X                 |         | CONPES               | 3649    | 15/03/2010          | Consejo Nacional de Política Económica y Social                | Parcial                          | Política Nacional de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                                                      |
| X                 |         | CONPES               | 3785    | 9/12/2013           | Consejo Nacional de Política Económica y Social                | Parcial                          | Política Nacional de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                                                      |
| X                 |         | Circular             | 100-010 | 23/08/2021          | Director del Departamento Administrativo de la Función Pública | Total                            | Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.                                                                                                                                 |
|                   | X       | Resolución           | 449     | 16/09/2004          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga                           | Total                            | Por la cual se reglamenta el Derecho de Petición en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y se adopta el Sistema de Quejas y Reclamos sobre las materias de competencia de la DTB.             |
|                   | X       | Resolución           | 65      | 04/02/2008          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga                           | Total                            | Por la cual se implementa el reglamento de Trabajo de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.                                                                                                   |
|                   | X       | Resolución           | 322     | 04/08/2008          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga                           | Total                            | Por la cual se expide el reglamento de Archivo de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.                                                                                                       |
|                   | X       | Resolución           | 453     | 05/12/2008          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga                           | Total                            | Por la cual se implementa el Sistema Integrado de Gestión de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga-SIGDTB.                                                                                     |
|                   | X       | Resolución           | 62      | 21/02/2011          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga                           | Total                            | Por la cual se expide el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.                                                                                |
|                   | X       | Resolución           | 408     | 30/08/2016          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga                           | Total                            | Por medio del cual se compila y ajusta el manual específico de funciones y competencias laborales de los diferentes empleos de la planta de personal de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. |

|                                                                                   |                                          |  |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO |  | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          |  | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        |  | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          |  | Página 11 de 23     |

| TIPO DE DOCUMENTO |         | NOMBRE DEL DOCUMENTO | No. | FECHA DE EXPEDICIÓN | EMISOR                               | NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|---------|----------------------|-----|---------------------|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNO           | INTERNO |                      |     |                     |                                      |                                  |                                                                                                                                                                                                                |
|                   | X       | Resolución           | 239 | 25/06/2018          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga | Art.3 ítems 1                    | Se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Gestión de planeación y gestión MIPG y se integra el comité de gestión y desempeño institucional.                                                     |
|                   | X       | Resolución           | 118 | 30/03/2021          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga | Total                            | Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en la Dirección de tránsito de Bucaramanga y se dictan otras disposiciones.      |
|                   | X       | Resolución           | 046 | 02/02/2021          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga | Total                            | Por el cual se derogan las resoluciones internas 078 de 2022, 087 de 2008, 411 de 2008 y 405 de 2011 y se establece la estructura funcional de grupos de trabajo para la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. |
|                   | X       | Resolución           | 100 | 21/03/2023          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga | Total                            | Por la cual se modifica y se compila el manual específico de funciones y competencias laborales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.                                                                    |
|                   | X       | Resolución           | 776 | 20/12/2024          | Dirección de Tránsito de Bucaramanga | Art. 3 No. VII                   | Por medio de la cual se actualiza la resolución No. 046 del 2021 en su artículo tercero Numeral VII de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.                                                                |

#### 4. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS DE CONTROL

Se cuenta con documentos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG), donde existen diferentes herramientas de control, evaluación y medición, especialmente para el servicio al ciudadano, que son aplicables en todas las entidades.

En la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con el fin de garantizar la veracidad de su visión, misión, política y de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que amparan a los ciudadanos, se dispone de diversas herramientas de control, evaluación y medición, especialmente para el proceso de Servicio al Ciudadano. Estas herramientas son: el MIPG, que valida la política de la entidad; el SIG; los planes de acción; los indicadores; las encuestas de satisfacción; los mapas de riesgos; las auditorías internas y externas realizadas por el control interno y de gestión; los informes de gestión; los grupos de valor y de interés; y los planes de mejoramiento.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 12 de 23     |

## 5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Para la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es fundamental promover y mantener prácticas de servicio al ciudadano. Por ello, cada funcionario público está facultado y comprometido a trabajar en equipo, brindando información sobre los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios disponibles, recibiendo las peticiones del público y orientando de manera eficiente las solicitudes de la ciudadanía, conscientes de que su actitud refleja la imagen institucional.

En este sentido, el desempeño de sus funciones se guía por los valores institucionales y los principios rectores que regulan tanto a la entidad como a sus servidores públicos.

### 5.1. Valores Institucionales

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga, mediante la Resolución No. 118 de 2021, adoptó el Código de Integridad para los servidores públicos, en concordancia con los principios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este código, basado en el Código General o Código Tipo de Integridad, define los valores institucionales que guían el actuar diario de los colaboradores de la DTB. A continuación, se presentan los valores fundamentales que orientan su desempeño:

**La Ética:** Es el pilar anticorrupción, el sistema de normas y conductas de las personas en relación con la sociedad, una de las formas de conciencia social que promueve la moral y el actuar correcto.

**Servicio:** Es el dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad o atender la expectativa de un ciudadano, con acciones que aunque parezcan insignificantes brindan satisfacción al cliente interno y externo.

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 13 de 23     |

## 5.2. Principios Rectores

**Servicio integral con enfoque al ciudadano:** Este principio se fundamenta en la búsqueda de la excelencia en la atención al ciudadano, cumpliendo a cabalidad con las expectativas y el buen servicio que los usuarios esperan de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

**Cultura de la legalidad:** Basado en los valores institucionales, se promueve entre los clientes internos y externos el empoderamiento de la transparencia y la legalidad, que permiten el cambio y la transformación cultural al interior de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y ante la ciudadanía.

**Transparencia en el desarrollo de las actividades:** Este principio pretende enfocar y aplicar los conceptos de transparencia y honestidad en todas las actuaciones de los funcionarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

**Difusión de la educación vial:** Generación de programas de Educación Vial con el fin de mitigar y controlar el alto índice de accidentalidad, para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

**Comunicación Institucional:** La comunicación efectiva y transversal, como estrategia para un ambiente laboral eficiente y para la gestión de logros y objetivos.

Los diferentes servicios con los que cuenta la entidad se enfocan en el compromiso y la efectividad de cada funcionario, brindando a cada ciudadano la mayor eficiencia en la realización de las funciones y rigiéndose tanto por el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), como por el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con diferentes servicios que están a disposición de la ciudadanía, los cuales tienen como propósito el registro de Automotores (RA) y de conductores (RC), el planeamiento y control del tránsito terrestre vehicular, y la promoción de la educación, la cultura y la seguridad vial, con la finalidad de contribuir a una movilidad ágil, segura y legal. Además, se destacan servicios como: el Certificado de Revisión Técnico-Mecánica (CDA), la aprobación de Planes de Manejo de Tráfico (PMT), el servicio del Centro Integrado de Atención (CIA) y los Planes Estratégicos de Seguridad Vial (PESV).

Por otra parte, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga realiza capacitaciones trimestrales dirigidas al personal que atiende al ciudadano. En estas formaciones, se promueve el uso de un lenguaje claro y comprensible como parte de sus lineamientos administrativos. Esta estrategia busca garantizar que la información ofrecida a los ciudadanos sea clara, útil, accesible, oportuna y coherente, de modo que puedan tener certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán resolver sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 14 de 23     |

### **5.3. Derechos como ciudadano**

#### **5.3.1. Al acceso a la información:**

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder de manera clara y oportuna a la información relacionada con los servicios ofrecidos por la entidad.
2. Ser tratado con respeto y consideración conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.
3. Conocer oportunamente la ubicación y horarios de los diferentes canales de atención a la ciudadanía.
4. Presentar peticiones respetuosas, de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo.
5. Obtener respuesta oportuna y de fondo a las peticiones presentadas por los canales de atención dispuestos por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

#### **5.3.2. A la igualdad y no discriminación:**

1. Se garantiza la igualdad de trato y oportunidades para todos los ciudadanos, sin discriminación.
2. Conocer en lenguaje claro e inclusivo, el portafolio de trámites y servicios de la entidad, así como los requisitos para acceder a los mismos.
3. Recibir atención especial, preferente e integral, si se trata de personas en situación de discapacidad, veteranos de la fuerza pública, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política Colombiana.

#### **5.3.3. A la participación ciudadana:**

1. Se promueve la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios prestados por la entidad.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
3. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y contratistas que laboran y prestan sus servicios en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
4. Formular alegaciones, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés en que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
5. Ejercer cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 15 de 23     |

#### **5.4. Deberes como ciudadano:**

##### **5.4.1. Al acceso a la información:**

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad, transparencia y sinceridad.
3. Ejercer sus derechos con responsabilidad, garantizando la veracidad de la información proporcionada a la entidad.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos y contratistas.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Evitar presentar o reiterar solicitudes improcedentes o incompletas.

##### **5.5. Deberes de las autoridades en la atención al ciudadano:**

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen por los medios electrónicos dispuestos por la entidad.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

## **6. CANALES DE SERVICIO**

### **6.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano**

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta actualmente con cinco (5) canales de servicio, a través de los cuales la ciudadanía puede obtener información acerca de los servicios, planes, programas, proyectos y eventos de capacitación que desarrolla la entidad, así como de otros temas de interés general.

Los siguientes son los canales de servicio al ciudadano de los que dispone la DTB:

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 16 de 23     |

### 6.1.1. Canales Presenciales

- **Sede Administrativa:** Punto de atención donde la ciudadanía, puede acceder a información sobre los servicios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y radicar documentos. La entidad cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Kilometro 4 Vía Girón. La atención al público es de lunes a viernes de 7:45 a.m. a 3:00 p.m., jornada continua. Código Postal: 680005 en Bucaramanga, Colombia.
- **Centro de Diagnóstico Automotor (CDA), Transito de Bucaramanga:** Ubicado en el kilómetro 4, vía Girón - Bucaramanga. El horario de atención al ciudadano es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- **Oficina de la Bicicleta:** Ubicada en el Parque Didáctico Martín Sanabria de la DTB, al interior del Parque de los Niños. Horario: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- **Puntos y medios de pago para trámites como comparendos, derechos municipales de tránsito y acuerdos de pago:**
  - a. **Casa del Libro Bucaramanga:** Aquí se realiza exclusivamente el pago de Derechos Municipales de Tránsito. La dirección es Calle 35 No. 9-81 esquina, Bucaramanga, Santander. El horario de atención es de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
  - b. **Consignaciones bancarias:** Cuando el usuario identifica el valor a cancelar, puede efectuar una consignación bancaria directamente a nombre de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con NIT 890.204.109-1. Las cuentas disponibles son: Banco Davivienda No. 047069994193 y Banco Popular Cuenta Corriente 110480011279. Tras realizar la consignación, se debe escanear el comprobante y enviarlo al correo electrónico [pagostesoreria@transitobucaramanga.gov.co](mailto:pagostesoreria@transitobucaramanga.gov.co), especificando en el asunto el tipo de pago que se realiza.
  - c. **Pago por medio digital:** Los ciudadanos y entidades pueden realizar el pago de Derechos Municipales de Tránsito a través del sistema PSE. En la página de inicio de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga se encuentra el ícono "PAGO PSE", desde donde se puede consultar y efectuar el pago del Derecho de Porte de Placa. También es posible acceder directamente al sistema mediante el siguiente enlace:  
<https://www.moviliza.com.co/LiquidadorPagos/#/liquidador/68001000>



### 6.1.2. Canal Telefónico

El canal telefónico corresponde al servicio de asesoría que la Institución tiene a disposición de los ciudadanos, utilizando la línea PBX 3173437156. A través de esta vía, el personal encargado atiende las inquietudes de manera ágil y eficiente, proporcionando información detallada sobre los servicios que ofrece la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | <i>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</i> | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 17 de 23     |

Para la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, es fundamental garantizar una atención de calidad en todos los procesos, asegurando que los ciudadanos reciban una respuesta efectiva y oportuna mediante los diferentes canales de comunicación disponibles.

El servicio telefónico se organiza mediante la línea 317 4347156, con extensiones específicas asignadas a cada dependencia, como se detalla a continuación:

| EXTENSIÓN | OFICINA                          |
|-----------|----------------------------------|
| 101       | SERVICIO AL CIUDADANO            |
| 103       | CORRESPONDENCIA                  |
| 201       | REGISTRO AUTOMOTOR               |
| 203       | MEDIDAS CAUTELARES               |
| 301       | SUBDIRECCIÓN TÉCNICA             |
| 302       | CONTROL VIAL                     |
| 305       | SEÑALIZACIÓN                     |
| 305 - 306 | PLANEAMIENTO VIAL                |
| 307       | EDUCACIÓN VIAL                   |
| 401       | CONTRATACIÓN                     |
| 402       | INSPECCIÓN 1                     |
| 403       | INSPECCIÓN 2                     |
| 404       | INSPECCIÓN 3                     |
| 405       | INSPECCIÓN 4                     |
| 406       | INSPECCIÓN 5                     |
| 407       | INSPECCIÓN 6                     |
| 408       | INSPECCIÓN 7                     |
| 409       | OFICINA ASESORA JURÍDICA         |
| 410       | JEFE DE OFICINA ASESORA JURÍDICA |
| 501       | SECRETARIA GENERAL               |
| 502       | TALENTO HUMANO                   |
| 506       | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO    |
| 507       | CONTROL INTERNO Y GESTIÓN        |
| 601       | TESORERÍA                        |
| 603       | CONTABILIDAD                     |
| 604       | EJECUCIONES FISCALES             |
| 701       | SISTEMAS                         |
| 801       | CDA                              |
| 901       | DIRECCIÓN GENERAL                |
| 902       | PERMISOS PICO Y PLACA            |

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 18 de 23     |

El directorio completo de las dependencias está disponible para consulta en la página web oficial de la Entidad.

<https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional/>

### 6.1.3. Canal Escrito

A través de este canal, los ciudadanos pueden realizar solicitudes de servicios, así como solicitar información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que ofrece la entidad, mediante comunicaciones escritas. Las solicitudes se reciben en la sede administrativa, ubicada en la ciudad de Bucaramanga, kilómetro 4 vía Girón, primer piso, oficina de correspondencia.

### 6.1.4. Buzón de sugerencias PQRS

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con un buzón para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS). Este buzón está ubicado en el kilómetro 4 vía Girón, en Bucaramanga, específicamente en el primer piso, en la entrada de la oficina de servicio al ciudadano, dentro de la recepción de las instalaciones. Su finalidad es facilitar la atención y gestión eficiente y transparente de las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos.

### 6.1.5. Canal virtual

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga tiene a disposición de los ciudadanos diversos medios electrónicos para realizar sus requerimientos:

#### a) Correos electrónicos:

- Servicio al Ciudadano : [info@transitobucaramanga.gov.co](mailto:info@transitobucaramanga.gov.co)
- Notificaciones Judiciales: [notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co)

#### b) Redes sociales:

Son plataformas oficiales para solicitar información sobre los servicios que ofrece la entidad:

- Facebook: Dirección de Tránsito de Bucaramanga
- X (antes Twitter): [@transito\\_bga](https://twitter.com/transito_bga)
- Instagram: [@transitobga](https://www.instagram.com/transitobga)

#### c) Página web de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga:

La página web oficial de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es el canal digital principal para que los ciudadanos interactúen y accedan a información sobre los servicios de la entidad. Puede consultarse en:

<https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/>

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 19 de 23     |

## 6.2. FUNCIONES GENERALES

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, las siguientes:

### 6.2.1. Servicio al Ciudadano

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga está comprometida con brindar un servicio eficiente, respetuoso y transparente a todos los ciudadanos que acuden a la entidad para presentar sus solicitudes. En cumplimiento de los principios de servicio al ciudadano, se garantiza la adecuada gestión de:

- **Peticiones:** Solicitudes formales de información, trámites o servicios relacionados con movilidad, tránsito, transporte público, comparendos, licencias, entre otros.
- **Quejas:** Inconformidades relacionadas con la atención recibida por parte del personal, demoras injustificadas o fallas en el servicio.
- **Reclamos:** Requerimientos para corregir o aclarar procedimientos o decisiones que afectan al ciudadano, como errores en comparendos, cobros indebidos o trámites mal gestionados.
- **Sugerencias:** Propuestas de los ciudadanos para mejorar los servicios ofrecidos, la atención o los procesos internos de la DTB.
- **Denuncias:** Reportes sobre presuntas irregularidades o conductas contrarias a la ley por parte de funcionarios o terceros relacionados con la entidad.

Todas las solicitudes deben ser atendidas de manera eficiente, dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, garantizando el derecho de los ciudadanos a recibir respuestas claras, completas y oportunas. Además, se promueve el uso de canales presenciales y digitales para facilitar el acceso a los servicios de la entidad, fortaleciendo así la confianza ciudadana y la transparencia institucional.

### 6.2.2. Orientación a los ciudadanos

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga tiene como objetivo principal ofrecer orientación clara, accesible y efectiva a todos los ciudadanos que interactúan con la entidad. La orientación busca facilitar el entendimiento de los trámites, servicios y normativas en materia de tránsito, promoviendo una relación cercana, transparente y pedagógica con los ciudadanos.

En este sentido, la DTB se enfoca en orientar a los ciudadanos en los siguientes aspectos:

1. Requisitos y pasos para realizar trámites.
2. Canales de atención disponibles.
3. Tiempos de respuesta y procedimiento legal.
4. Educación vial y normatividad.

La orientación al ciudadano permite agilizar los trámites, prevenir errores, promover el cumplimiento de las normas y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 20 de 23     |

### 6.2.3. Recepción y Análisis de Sugerencias

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga reconoce el valor de la participación ciudadana como un componente esencial para mejorar continuamente sus servicios. Por ello, cuenta con canales habilitados para la recepción y análisis de sugerencias por parte de los usuarios.

El proceso es el siguiente:

1. Registro de la sugerencia.
2. Clasificación según el área o proceso al que hace referencia.
3. Análisis técnico por el equipo responsable.
4. Retroalimentación al ciudadano cuando sea pertinente.

Este proceso fomenta la construcción colectiva de soluciones y el mejoramiento continuo.

### 6.2.4. Recepción, Respuesta y/o Traslado de Quejas y Reclamos

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga garantiza una atención transparente, eficiente y respetuosa frente a las quejas y reclamos presentados por la ciudadanía.

El procedimiento para su gestión es el siguiente:

1. Recepción a través de los canales oficiales y registro en el sistema correspondiente.
2. Revisión y análisis detallado del contenido presentado.
3. Respuesta directa al ciudadano o, en caso necesario, traslado del caso a la entidad competente para su atención.
4. Entrega de una respuesta clara, completa y oportuna al ciudadano.

Este mecanismo contribuye a fortalecer el control social, promover la transparencia institucional y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

### 6.2.5. Encuestas de Percepción y Medición del Servicio.

La DTB implementa encuestas de percepción como una herramienta clave para la evaluación ciudadana, con el fin de conocer y valorar la calidad del servicio ofrecido.

Objetivos:

1. Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
2. Identificar oportunidades para mejorar los procesos y la atención.
3. Evaluar el desempeño del personal involucrado en la prestación del servicio.
4. Recoger sugerencias y comentarios que permitan fortalecer la gestión.

Los resultados obtenidos de estas encuestas son analizados minuciosamente para diseñar e implementar acciones orientadas a la mejora continua, fomentando así una gestión pública más participativa, transparente y eficiente.

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 21 de 23     |

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de ofrecer una atención eficiente, transparente y cercana a la ciudadanía, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga ha establecido diversos canales de atención. Estos facilitan el acceso a la información, la realización de trámites y la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRS) a través de medios tanto virtuales como presenciales. Así, se garantiza una comunicación sencilla y efectiva entre los ciudadanos y la entidad.

### Canales de Atención

#### Página web

Los ciudadanos pueden consultar información sobre servicios y realizar trámites en la página oficial de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga: <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/>

#### Comunicación virtual

Se pueden enviar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRS) vía correo electrónico, adjuntando la información y documentos necesarios:

- Correo general: [info@transitobucaramanga.gov.co](mailto:info@transitobucaramanga.gov.co)
- Notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co)

**Documento físico o Presencial:** Las solicitudes físicas se reciben en la Sede Administrativa de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, ubicada en el Kilómetro 4, Vía Girón, Bucaramanga. La entrega se realiza en la oficina de correspondencia, primer piso.

#### Canales telefónicos

Para consultas y presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), los ciudadanos pueden comunicarse al celular 317 4347156 o al teléfono fijo 07 680 9966, extensión 101. Un funcionario o personal del CPS estará disponible para brindar la orientación adecuada según la solicitud realizada.

#### Protección de Datos Personales

Los datos personales proporcionados serán tratados conforme a la Política de Seguridad de la Información, disponible para consulta en el siguiente enlace:

<https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/wp-content/uploads/2025/04/3-POL-GTIC-002-Politica-seguridad-de-la-Informacion-040425.pdf>

## 8. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El objetivo principal de la medición de satisfacción del ciudadano es generar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Para ello, se lleva a cabo un procedimiento de medición que evalúa la

|                                                                                   |                                          |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código POL-ATCL-001 |
|                                                                                   |                                          | Serie               |
|                                                                                   | POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO        | Versión 04          |
|                                                                                   |                                          | Página 22 de 23     |

percepción de satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios sobre los servicios que la entidad brinda.

La medición es realizada por la oficina de Servicio al Ciudadano, a través de encuestas de satisfacción que permiten conocer la percepción de los usuarios.

El líder del proceso, en conjunto con la oficina de Servicio al Ciudadano, elabora el "Informe de Resultados de la Satisfacción del Ciudadano".

Los resultados de las encuestas se publican trimestralmente en el siguiente enlace:  
<https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos>

## 9. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, el servicio al ciudadano se rige bajo un procedimiento documentado y formalizado dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Esto permite estandarizar la atención brindada por la entidad, asegurando el cumplimiento de los lineamientos normativos vigentes y garantizando la coherencia y calidad en el servicio prestado.

## 10. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Los servidores públicos, contratistas y todo el personal encargado de la atención al ciudadano representan un pilar fundamental para una gestión eficiente y el mejoramiento continuo del servicio público. Su labor es esencial para garantizar que los ciudadanos accedan a sus derechos mediante respuestas oportunas, claras y efectivas a sus solicitudes y requerimientos.

En este sentido, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga desarrolla jornadas de capacitación dirigidas a servidores públicos, con el objetivo de fortalecer y consolidar las competencias necesarias para brindar una atención al ciudadano de alta calidad. Estas actividades formativas buscan elevar los estándares del servicio, asegurando que el personal cuente con las herramientas y conocimientos adecuados para desempeñar sus funciones con excelencia.

El propósito principal de estas capacitaciones es optimizar la calidad en la prestación del servicio, contribuyendo al bienestar colectivo y al cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, buscan fomentar el desarrollo de competencias específicas en los servidores públicos, fortaleciendo la gestión pública y garantizando una atención más eficaz, eficiente y cercana a la ciudadanía.

| CONTROL DE CAMBIOS |                      |                         |                                                                                                                                                                             |
|--------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA DE APROBACIÓN  | FECHA DE IMPLEMENTACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                      |
| 01                 | 29 de junio del 2021 | 29 de junio del 2021    | Emisión Inicial.                                                                                                                                                            |
| 02                 | 13 de marzo del 2023 | 13 de marzo del 2023    | Actualización de las direcciones y horarios de atención con las que cuenta la entidad.                                                                                      |
| 03                 | 30 de abril de 2024  | 30 de abril de 2024     | Cambio de nombre de política de atención a usuario por política de Servicio al ciudadano. Actualización de direcciones y horarios de atención de los puntos de información. |

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | FECHA DE IMPLEMENTACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CONSTRUYE O PROYECTA EL DOCUMENTO                                                                                                                                                             | RECONOCE DOCUMENTO PARA SIG                                                                                                                      | ADMITE DOCUMENTO PARA SIG                                                                                                                                                              |
|---------|---------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04      | 9 de junio de 2025  | 9 de junio de 2025      | Actualización de política de servicio al Ciudadano según Resolución 776 del 2024.<br><br>Actualización Introducción.<br><br>Actualización aspectos generales.<br><br>Actualización de caracterización, horarios, direcciones, puntos de información (Plan de contingencia).<br><br>Actualización del Marco Normativo.<br><br>Implementación de herramientas y entes de control.<br><br>Actualización carta de Traro digno.<br><br>Actualización de Canales de Servicio.<br><br>Actualización de los lineamientos generales para los canales de atención.<br><br>Versión inicial por cambio de nombre de Atención al Usuario a Servicio al Ciudadano. Resolución No. 776 de 2024. | <br>LAURA PILIN FUENTES MANRIQUE<br><br>Profesional Universitario Grado 01 (E) Grupo Servicio al Ciudadano | <br>DIANA CAROLINA SARMIENTO SOLANO<br><br>Asesor de Calidad | <br>SENAIDA TELLEZ DUARTE<br><br>Secretario General Representante de la Alta Dirección ante el SIG |

Revisó aspectos administrativos: Nathalia Niño Leal, CPS/Profesional, Secretaría General. *Nathalia N.*