	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de trámite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 1 de 9	

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para llevar a cabo el trámite de denuncias ciudadanas con el fin de potencializar la cultura de la prevención, detección y respuesta a través del control y vigilancia de la actividad de transporte público en el área metropolitana por medio de la línea de denuncias pública ciudadana,

Generar un proceso de prevención pedagógico con los conductores, propietarios y empresas de transporte público para reducir la siniestralidad vial y mejorar el servicio al usuario y generar un cambio positivo en la cultura ciudadana de transporte público en el área Metropolitana de Cúcuta.

2. ALCANCE:

Inicia con el reporte o registro de una denuncia por parte de la comunidad y termina con la respuesta de la misma.

3. DEFINICIONES:


Denuncia: Es la comunicación, ya sea oral o por escrito de una declaración que se realiza ante una autoridad sobre un hecho que puede constituir delito o infracción.

4. MARCO JURÍDICO

Dentro de las funciones encomendadas al subdirector de Transporte Público Metropolitano según el acuerdo Metropolitano 004/2001, modificado por el acuerdo metropolitano 004/16, es función del subdirector aplicar el régimen de sanciones establecido en el Decreto 176/2001, derogado por el decreto 3366/03, el cual se podrá aplicar a las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor, a los remitentes de la carga, a los establecimientos educativos con equipos propios que violen o faciliten la violación de las normas de transporte y los propietarios de los vehículos de servicio público y de servicio particular que prestan el servicio público especial, de acuerdo con lo previsto en el artículo 54 del Decreto 174 de 2001 o la norma que lo modifique o sustituya.

Actuando bajo los parámetros de la ley 336/96 Artículo 50. Sin perjuicio de lo dispuesto por normas especiales sobre la materia, cuando se tenga

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Revisó: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------


	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de tramite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 2 de 9	

conocimiento de la comisión de una infracción a las normas de transporte publico colectivo o individual, la autoridad competente abrirá investigación en forma inmediata mediante resolución motivada contra la cual no cabrá recurso alguno.

5. ACTIVIDADES


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1.	Las líneas de denuncias está dirigido a los usuarios de transporte público colectivo e individual, ciudadanos en general, conductores de transporte colectivo e individual, propietarios y empresas de transporte público.	Comunidad	N.A
2	Canales de atención Se recibirán las denuncias a través de: <ol style="list-style-type: none"> 1. LÍNEA DE WHATSAPP 3142086460 dispuesta por el AMC 2. A través del correo electrónico ventanillaunica@amc.gov.co 3. En la oficina del AMC CC Bolivar Local A-22 de manera escrita a través del formato de reporte interno de denuncia o por oficio escrito del ciudadano. 4. En la oficina del AMC CC Bolívar Local A-22 de manera verbal solo para aquellas personas en situación de discapacidad o analfabetismo, personal del AMC diligenciara el formato de repute interno de denuncias 5. En la pagina web de la entidad 	Subdirecciones de la entidad	Canales de atención funcionando. Formato denuncias
3.	Contenido de la denuncia La denuncia debe contener los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del denunciante, teléfono y correo de contacto del denunciante. 		

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Juridica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------

	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de trámite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 3 de 9	


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> Hora y fecha en la que se presentó el hecho, ubicación o ruta de dónde ocurrió el hecho, placa del o los vehículos(s) involucrados en el hecho, nombre de la empresa o empresas involucradas en los hechos, nombre o datos del conductor involucrado o involucrados en los hechos (solo sí lo conoce, no es obligatorio), breve descripción de lo ocurrido, video, foto o evidencia concreta del hecho. <p>Para que el registro o reporte sea catalogada como denuncia y se le dé trámite deberá contener obligatoriamente como requisitos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos del denunciante: nombre, apellidos, cédula, correo electrónico, descripción de los hechos, fecha del hecho ocurrido, localización o ruta del hecho, placa(s) del vehículo(s) involucrado(s) y evidencia fotográfica o en video del hecho concreto. <p>La denuncia se podrá hacer de manera anónima, pero esta deberá incluir prueba si quiera sumaria de la comisión de la conducta a sancionar y los elementos obligatorios de tiempo y modo y lugar: descripción de los hechos, fecha del hecho ocurrido, localización o ruta del hecho, placa(s) del vehículo(s) involucrado(s) y evidencia fotográfica o en video del hecho concreto; guardando especial atención en el análisis de la misma que sea clara y concreta</p> <p>Nota: Se deberá realizar análisis de la situación y/o hechos y establecer si se dará el tratamiento de queja o reclamo y de esta manera dar la gestión a la misma, en este mismo sentido se dará respuesta al ciudadano.</p>		

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------

	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de tramite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 4 de 9	

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
4	Se trasladará a entes competentes los denuncias de actos delictivos que no estén en el alcance legal del area metropolitana	Subdirector de transporte	Oficio de traslado
5	En caso de no recibir la denuncia con la información minima para dar tramite de ser posible se contacta al ciudadano y se le informa sobre los datos adicionales que debe aportar, para asegurar un tramite efectivo de la misma.	Encargados del tramite de Subsdireccion de transporte	N.A
6	<p>Motivos por los que se puede presentar una denuncia</p> <p>Los motivos por lo que el ciudadano puede presentar una denuncia ante el Área Metropolitana de Cúcuta son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio: Desvío de recorrido, falta de frecuencia, sobrecupo, retrasos, no respetar señales de tránsito, transitar por zonas prohibidas, dejar o recoger pasajeros en lugares que representen un riesgo para el usuario o los actores involucrados en el transporte, utilizar equipo de sonido a volúmenes que incomoden los pasajeros, bloquear calzadas o intersecciones con el vehículo. ● Vehículos: deficiencias mecánicas, ausencia o deficiencia de elementos de seguridad, falta de luces, falta de leyendas reglamentarias, no llevar los avisos de las tarifas oficiales, vehículos sin revisión técnica o vencida, no portar el tarjetón de control de manera visible en los vehículos de transporte individual. ● Tarifas: violación del régimen tarifario, cobrar más de lo permitido, conducir vehículo autorizado para transporte público individual 	N.A	N.A

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Juridica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------

	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de tramite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 5 de 9	


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<p>con el taxímetro dañado, sellos rotos, etiquetas adulteradas o no utilizarlo en el recorrido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conductor: abandonar el servicio y puesto de conducción, negarse a prestar el servicio público sin causa justificada, agresiones verbales o físicas por parte del conductor a los pasajeros, transeúntes u otros conductores, circular con puertas abiertas, conducir a velocidad superior máxima permitida, fumar dentro del vehículo, utilizar cualquier medio de violencia o agresión física verbal o psicológica a los pasajeros, transeúntes u otros conductores, no utilizar cinturón de seguridad, no respetar los pares y las señales de tránsito reglamentarias, en general no respetar las normas de seguridad vial y del transporte. ● Empresa: prestar servicios no habilitados, prestar servicios ilegales o en plataformas no reglamentadas 		
7.	<p>Trámite de la denuncia</p> <p>La denuncia que llega a línea de WhatsApp y se recepciona por un Bot, que clasifica los hechos, los recibe y almacena. (A estudio por sistemas).</p> <p>Las denuncias que lleguen a través del correo electrónico ventanillaunica@amc.gov.co , las recibirá recepción y se encargará de hacer su respectivo reparto al encargado del proyecto del área jurídica.</p> <p>Las denuncias que lleguen a la oficina del AMC CC Bolivar Local A-22 de manera escrita a través del</p>	Responsable de canales de comunicacion.	<p>Reporte interno de denuncias</p> <p>Oficio del ciudadano</p>

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Juridica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------

	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de trámite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 6 de 9	


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<p>formato de denuncias o en oficio escrito del ciudadano, las recibirá recepción y se encargará de hacer su respectivo reparto al encargado del proyecto del área jurídica, igualmente las denuncias que lleguen de manera verbal presentadas por personas con discapacidad o nivel de analfabetismo.</p> <p>En caso de denuncias registradas por redes sociales de del AMC el encargado de comunicaciones deberá responder remitiendo al acceso de WhatsApp o link de pagina web para que el ciudadano proceda legalizar el registro de la misma.</p> <p>Las denuncias por pagina web o correo electrónico se remitirán a ventanilla única para su radicación.</p> <p>El tiempo de recepción y reparto por parte de recepción será de UN (1) día hábil contado a partir de la fecha en la que se instaura la denuncia.</p>		
8	<p>Análisis del caso por parte del área jurídica y notificación de trámite para sanción pedagógica de obligatoriedad cumplimiento</p> <p>Seguido a la recepción, la denuncia pasa al área jurídica de transporte quienes son los encargados de hacer su respectivo análisis del caso y trámite, se notificará a la empresa, propietario y conductor de manera escrita a través de un formato que se abrirá trámite para sanción pedagógica , se dará un término de 3 días hábiles para su notificación.</p> <p>La subdirección de transporte deberá estar informada sobre los avances y estado de la respuesta de las denuncias y tomar acciones cuando se vulnere algún procedimiento.</p>	Área jurídica	<p>Formato de inicio de trámite para sanción pedagógica de obligatoriedad cumplimiento</p> <p>Control del trámite de denuncias.</p>

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------

	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de tramite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 7 de 9	


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
9	<p>Notificación de asistencia presencial a las instalaciones del AMC a los implicados en los hechos de la denuncia</p> <p>Se enviara notificación personal a la empresa (s) implicadas en el hecho denunciado para que en un termino maximo de 5 dias hábiles se presente un delegado, el conductor o el propietario para diligencia de descargos, en donde se hablará y escuchará a las partes sus descargos sobre las denuncias hechas.</p> <p>El subdirector de transporte designara el asesor jurídico que atendera la diligencia, si la denuncia es sobre fallas técnicas deberá apoyarse en el personal contratado para tal fin</p> <p>Se mantendra registros de actuaciones como evidencia del tramite de la denuncia.</p>	<p>Personal técnico que se requiera.</p> <p>Responsable de denuncias jurídicas</p>	Acta.
10	<p>Trámite de sanción pedagógico o preventiva</p> <p>Se inicia un trámite de sanción pedagógico o preventiva con el CONDUCTOR o PROPIETARIO para que de manera OBLIGATORIA asista la persona que realizó la conducta denunciada a una capacitación en la Subdirección de tránsito y Transporte AMC en donde se debe cumplir dos (2) horas de capacitación teórico práctica y completar un examen con suficiencia técnica por encima de 70 puntos sobre 100 puntos, esta capacitación será ofertado en el AMC una vez a la semana en jornada fija. Se deberá llenar un formato de asistencia. Dicha calificación estará dada por el promedio de respuestas correctas.</p> <p>Una vez se se asista y apruebe el curso corto se les solicitará a la empresa un informe en donde nos allegue el procedimiento que realizó según las sanciones respectivas conforme a su reglamento interno de la empresa o las obligaciones contractuales</p>	<p>Subdirección de tránsito y Transporte AMC</p> <p>Conductor</p>	<p>Formato de asistencia</p> <p>Informe de procedimiento o ejecutado a las sanciones</p>

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Juridica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------

	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de trámite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 8 de 9	

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<p>específicas que se tengan entre la empresa y el propietario sobre los comportamientos y servicios ofertados desde el vehículo denunciado y que se nos allegue al término de 7 días contados después de la realización de la capacitación.</p> <p>Si el CONDUCTOR o PROPIETARIO del vehículo involucrado en la denuncia NO asiste a la capacitación se le solicitará a la empresa que inicie las sanciones respectivas conforme a su reglamento interno o las obligaciones contractuales específicas que tengan entre la empresa y el propietario, soportando todo con las evidencias claras y precisas de dichas sanciones.</p> <p>Si hay reiteración de dos (2) o más denuncias sobre el mismo vehículo, propietario o conductor y según el análisis del caso se estudiará según su gravedad de la conducta si amerita iniciar proceso administrativo sancionatorio.</p>		
11	<p>Tiempos de respuesta al ciudadano y trámite posterior de la denuncia</p> <p>Luego de recibido el denuncia se le dará respuesta al ciudadano en un plazo no mayor a 15 días hábiles y allí se le explicará de manera clara y precisa el procedimiento que se ha hecho con el o los conductor(es) indicado(s) o la empresa involucrada.</p> <p>Al finalizar el proceso de prevención y detección de denuncias se publicará en la página web institucional que disponga el AMC la respuesta y solución a la denuncia.</p>	Abogado asignado.	Publicación de respuesta y solución de la denuncia en Página Web del AMC

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------

	Área Metropolitana de Cúcuta		PM-02-7	
	Procedimiento de trámite de denuncias		V-1	22/02/2022
			PAG: 9 de 9	

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
12	Según el análisis y conclusión de la denuncia se podrá iniciar a un proceso administrativo sancionatorio según procedimiento establecido para tal fin.	Abogado asignado.	N.A

6. REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
	Reporte interno de denuncias

Elaboro: Equipo interdisciplinar	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------