

AMC. Área Metropolitana de Cúcuta. ▶▶▼◀▶	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 interdisciplinario	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--	--	----------------------------

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

conocimiento de la comisión de una infracción a las normas de transporte público 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 están 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	<p>Canales de atención</p> <p>Se recibirán las denuncias a través de:</p> <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 Bolívar 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 diligenciará el formato de reporte interno de denuncias 5. En la página web de la entidad 	Subdirecciones de la entidad	Canales de atención funcionando. Formato denuncias
3.	<p>Contenido de la denuncia</p> <p>La denuncia debe contener los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del denunciante, teléfono y correo de contacto del denunciante. 		

Elaboró: Equipo interdisciplinario	Revisó: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--	--	----------------------------

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 si 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 vídeo 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 vídeo 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 interdisciplinario	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--	--	----------------------------

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
4	Se transladará a entes competentes las denuncias de actos delictivos que no estén en el alcance legal del área metropolitana	Subdirector de transporte	Oficio de traslado
5	En caso de no recibir la denuncia con la información mínima para dar trámite de ser posible se contacta al ciudadano y se le informa sobre los datos adicionales que debe aportar, para asegurar un trámite efectivo de la misma.	Encargados del trámite de Subdirección 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 interdisciplinario	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--	--	----------------------------

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 Bolívar Local A-22 de manera escrita a través del</p>	<p>Responsable de canales de comunicación.</p>	<p>Reporte interno de denuncias</p> <p>Oficio del ciudadano</p>

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

 Área Metropolitana de Cúcuta	Área Metropolitana de Cúcuta Procedimiento de trámite de denuncias	PM-02-7 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 habiles 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	Formato de inicio de trámite para sanción pedagógica de obligatoriedad cumplimiento Control del trámite de denuncias.

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

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 trámite 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 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 ejecutado a las sanciones</p>

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

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 denuncio 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>	<p>Abogado asignado.</p>	<p>Publicación de respuesta y solución de la denuncia en Página Web del AMC</p>

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

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 interdisciplinario	Reviso: Oficina Jurídica Subdirección de Transporte	Aprobó: Director
--	--	----------------------------