

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Acta de reunión	Código: GRE-FR-10	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 02	
		Fecha: 31/01/2025	

ACTA DE COMPROMISOS No. 015 de 2025

Compromisos con MIPG y las herramientas tecnológicas para la gestión interna

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Formalizar un plan de acción y compromisos para mejorar la gestión de las PQRSD (en tiempos y calidad de respuesta), asegurando el uso correcto y obligatorio de las herramientas digitales institucionales (Intranet, SI Global) por parte de todos los funcionarios.	FECHA: 11/08/2025
	HORA DE INICIO: 07:30 am
	HORA FINAL: 08:30 pm
	LUGAR: Sede Administrativa- Valledupar Oficina Jurídica

ORDEN DEL DÍA:

1. Oración, agradecimiento y palabras iniciales.
2. Observaciones y oportunidades de mejora en cuanto a los tiempos y pertinencia en la contestación de las PQRSD.
3. Retroalimentación de los colaboradores sobre fortalezas y debilidades en los procesos actuales.
4. Establecimiento de compromisos en línea con la Circular Interna No. 014 sobre "Buen uso de herramientas digitales".
5. Cierre.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1. Observaciones y oportunidades de mejora
2. Retroalimentación Colaboradores
3. Establecimiento de compromisos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN DETALLADA

1. Observaciones y Oportunidades de Mejora: Se presenta un análisis sobre la gestión de PQRSD, identificando demoras en los tiempos de respuesta y casos donde la pertinencia de la contestación puede mejorar. Se subraya que estas situaciones impactan la percepción del ciudadano y pueden derivar en riesgos jurídicos para la entidad, como acciones de tutela.

2. Retroalimentación de los Colaboradores: Los líderes y colaboradores de las distintas áreas exponen su perspectiva sobre el flujo de trabajo actual. Entre las fortalezas, se destaca la disposición del equipo; como debilidades, se menciona la

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

necesidad de unificar la consulta de información y fortalecer las competencias en la redacción de respuestas técnicas y jurídicas.

3. Establecimiento de Compromisos: Tomando como base la **Circular Interna No. 014**, que establece el uso obligatorio de las herramientas SI Global e Intranet, y con el objetivo de subsanar las oportunidades de mejora identificadas, se llega a un consenso para adoptar los siguientes compromisos:

COMPROMISOS:

No.	Compromiso	Responsable(s)	Fecha Límite
1	Uso y retroalimentación de MIPG e Intranet: Todos los funcionarios se comprometen a consultar activamente la información dispuesta del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Intranet Institucional. Así mismo, colaborarán de forma proactiva para solicitar y/o cargar la información que se requiera y no se encuentre disponible.	Todos los funcionarios	Inmediato y continuo
2	Verificación de la Página Web: Realizar una auditoría completa de las publicaciones en la página web oficial, con especial énfasis en la sección de "Notificaciones por Aviso", para garantizar que la información sea correcta, esté actualizada y cumpla con los requisitos normativos. En línea con ITA.	Asesora Jurídica, Responsable de Página Web	30 de agosto de 2025
3	Formación en Redacción Jurídica: Evaluar y plantear a la Dirección la viabilidad de capacitar al personal en redacción de textos jurídicos y técnicos para los funcionarios encargados de proyectar respuestas a PQRSD.	Líder de Gestión Jurídica, Planeación	15 de septiembre de 2025

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

4	Creación de Web Interna para Call Center: Diseñar y poner en marcha una página web o repositorio interno (aprovechando la Intranet) que centralice la información crítica y de consulta frecuente para el equipo del Call Center, incluyendo guiones, preguntas frecuentes y procedimientos.	Responsable de Sistemas, Planeación	de 30 de septiembre de 2025
5	Capacitación a Call Center: Programar y ejecutar un ciclo de capacitaciones para el personal del Call Center en temas clave como: atención al ciudadano y lenguaje claro, principios de accesibilidad, y fundamentos del proceso de gestión de cobro.	Planeación, Líder de Gestión de Cobros	Inicia en octubre de 2025
6	Visibilidad de Beneficios en la Web: Implementar las modificaciones necesarias en la página web oficial para dar mayor visibilidad y fácil acceso a la información sobre descuentos, beneficios por pronto pago y agendamiento de audiencias de tránsito.	Responsable de Página Web	de 15 de septiembre de 2025

CIERRE:

Siendo las 08:30 am, se da por terminada la reunión. Los asistentes manifiestan su acuerdo con los puntos tratados y se comprometen a dar cumplimiento a las responsabilidades asignadas en los plazos establecidos.

En constancia de lo anterior, firman:

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR**

Acta de reunión

Código:
GRE-FR-10

Versión: 02

Fecha:
31/01/2025



**INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR**

GOBERNACIÓN DEL CESAR		INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR			INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR	
FORMATO DE ASISTENCIA						
Código: GRE-FR-11		Versión: 2		Fecha: 31/01/2025		
LUGAR DE REUNIÓN	FECHA DE REUNIÓN	TIPO	HORA INICIO	HORA FIN		
Oficina Jurídica Sede Valledupar	11/08/2025	☒ Interna ☐ Externa	07:30 am	08:30 am		
TEMA/OBJETO DE LA REUNIÓN						
Compromisos con MIP6 y los herramientas tecnológicas para la gestión interna.						
LÍDER DE LA REUNIÓN		PROCESO/DEPENDENCIA		FIRMA		
1 Diana Margarita Daza González		Directora				
2						
Material Entregado (Capacitación)		Evaluación Realizada (No Aplica)		Certificación entregada (No Aplica)		
NOMBRE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	ENTIDAD/CARGO	TÉLEFONO/Ext.	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	
1 María Fernanda Asúa	1065810133	Coordinador	3182761396	coordinador@transito.cesar.gov.co		
2 Andrea Fernández	1065828582	Ass. Adm.	3139939126	andreafernandez@transito.cesar.gov.co	Andrea Fernández	
3 Lilia Rosa Guerra Páez	1152471226	Phum. Técnica	3204583459	lilia@transito.cesar.gov.co	Lilia Rosa	
4 Jesús Emilio Carras	1065657073	SEM	3109314156	decarras@transito.cesar.gov.co	Jesús Carras	
5 Jimena B. Serrano	56057717	SEM	3262673361	jserrano@transito.cesar.gov.co	Jimena B. Serrano	
6 Jennifer Páez	1003255935	SEM	3009142998	jenniferpaez@transito.cesar.gov.co	Jennifer Páez	
7 Sabal Rojas	1065602244	SEM	3042901130	srojas@transito.cesar.gov.co	Sabal Rojas	
8 Minyam G.	40923196	SEM	316622086	myami@transito.cesar.gov.co	Minyam G.	
9 Geraldine Maestre Gica	1003265781	SEM	3125303336	geraldine@transito.cesar.gov.co	Geraldine Maestre	
10 Omelva R. Moestre	1005239335	SEM	3553582405	omelva@transito.cesar.gov.co	Omelva R. Moestre	

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados por el asistente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Para consultas y reclamos relacionados con el régimen de protección de datos personales y solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización podrá presentarse a través del correo institutodetransito@cesar.gov.co. Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de www.transitocesar.gov.co

GOBERNACIÓN DEL CESAR		INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR			INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR	
FORMATO DE ASISTENCIA						
Código: GRE-FR-11		Versión: 2		Fecha: 31/01/2025		
LUGAR DE REUNIÓN	FECHA DE REUNIÓN	TIPO	HORA INICIO	HORA FIN		
Oficina Jurídica Sede Valledupar	11/08/2025	☒ Interna ☐ Externa	07:30 am	08:30 am		
TEMA/OBJETO DE LA REUNIÓN						
Compromisos con MIP6 y los herramientas tecnológicas para la gestión interna.						
LÍDER DE LA REUNIÓN		PROCESO/DEPENDENCIA		FIRMA		
1 Diana Margarita Daza González		Directora				
2						
Material Entregado (Capacitación)		Evaluación Realizada (No Aplica)		Certificación entregada (No Aplica)		
NOMBRE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	ENTIDAD/CARGO	TÉLEFONO/Ext.	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	
1 Ana Helena Uribe Martínez	1065810113	SEM/Abogada S.	3148399116	defensa@transito.cesar.gov.co	Ana Helena	
2 Arlyn Almendares Maestre	1065836467	Abogada	3023785220	defensa@transito.cesar.gov.co	Arlyn	
3 Jairo Alfredo Urbina	1064844841	SEM/Abogado	3174522723	defensa@transito.cesar.gov.co	Jairo	
4 Miguel Cuervo Páez	1065850735	SEM/Abogado	3077407310	defensa@transito.cesar.gov.co	Miguel	
5 Gilbey Pardo Gera	1062400079	SEM/Abogado	3007566001	defensa@transito.cesar.gov.co	Gilbey	
6 Kela Samiento	49723787	Indicador	306815525	indicador@transito.cesar.gov.co	Kela	
7 Mario Andres Mendoza	1065815330	SEM/Notificador	3145408647	marioandresmc95@gmail.com	Mario A.	
8 Mara Carolina Valle	1065642712	SEM/Abogada S.	520823974	carolina@transito.cesar.gov.co	Mara C.	
9 Mara Alejandra Brito M.	1118864566	SEM/Abogada S.	3046817558	coaching@transito.cesar.gov.co	Mara Brito M.	
10 Mara Camila Sandra Bora	1064847388	SEM/Abogada S.	3156442485	coaching@transito.cesar.gov.co	Mara Camila S. B.	

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados por el asistente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Para consultas y reclamos relacionados con el régimen de protección de datos personales y solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización podrá presentarse a través del correo institutodetransito@cesar.gov.co. Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de www.transitocesar.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

institutodetransito@cesar.gov.co

[@transitocesar](https://www.instagram.com/transitocesar)



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR

Acta de reunión

Código:
GRE-FR-10

Versión: 02

Fecha:
31/01/2025



INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR



CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>

 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR**

Acta de reunión

Código:
GRE-FR-10

Versión: 02

Fecha:
31/01/2025



**INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR**



CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

<http://www.transitocesar.gov.co>



institutodetransito@cesar.gov.co



@transitocesar