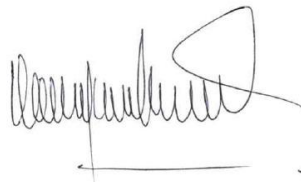


	TRANSITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

CONTROL DE APROBACIÓN

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo	Coordinadora Jurídica	Cargo	Profesional del Sistema Integrado de Gestión	Cargo	Gerente General
 FIRMA		 FIRMA		 FIRMA	

COPIA CONTROLADA	☒	COPIA NO CONTROLADA	☐
------------------	-------------------------------------	---------------------	--------------------------

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	12/08/2025	Emisión inicial del procedimiento
02	26/05/2026	Se actualiza codificación y se anexa seguimiento al buzón físico

	TRANSITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

1. OBJETIVO

Brindar orientación y dirección en la ejecución de los procedimientos del área jurídica, garantizando la adecuada atención de las PQRS y ofreciendo acompañamiento normativo, estratégico y procedimental a las diferentes áreas de la organización, con el fin de asegurar el cumplimiento legal y la correcta gestión de los asuntos jurídicos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actuaciones desarrolladas por la Oficina Jurídica de **Servicios de Tránsito y Transporte de Mosquera S.A.S** en el ejercicio de sus funciones transversales dentro de la organización. Comprende desde la recepción, análisis, respuesta y seguimiento de las PQRS, hasta el acompañamiento en procesos administrativos, contractuales, judiciales y normativos que involucren a las diferentes áreas operativas y de dirección.

El alcance contempla, entre otros, los siguientes escenarios de aplicación:

- Gestión jurídica de las PQRS recibidas por cualquier canal institucional.
- Intervención en procesos de descargos, defensa institucional y procedimientos disciplinarios.
- Verificación, control y validación legal de documentos, comunicaciones oficiales y expedientes administrativos.
- Revisión, elaboración, estructuración y asesoría en contratos, acuerdos comerciales y actos jurídicos que comprometan a TRANSITEMOS S.A.S.
- Asesoría en materia regulatoria, interpretación y aplicación normativa, actualización legislativa y gestión de riesgos legales.
- Soporte legal a las áreas operativas, administrativas, comerciales y de gerencia, para asegurar la conformidad normativa de sus actuaciones.

3. RESPONSABLES

Coordinadora Jurídica

- Dirigir, coordinar y supervisar las labores del área jurídica, garantizando el cumplimiento de objetivos, términos legales y estándares de calidad.

	TRANSITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

- Revisar, proyectar y conceptuar sobre actos administrativos, contratos, resoluciones, providencias y documentos jurídicos que involucren a TRANSITEMOS S.A.S.
- Brindar asesoría jurídica integral a la Gerencia, Dirección Administrativa y demás áreas de la organización.
- Liderar procesos disciplinarios, contractuales y de cumplimiento normativo (incluido SAGRILAF/LAF).
- Atender y responder PQRS, derechos de petición, tutelas, requerimientos de entidades judiciales y administrativas, dentro de los términos legales.
- Supervisar la gestión documental y archivo jurídico, asegurando su organización y seguridad.
- Establecer indicadores de desempeño, realizar seguimiento al equipo y presentar informes de gestión a la Gerencia.

Abogados Junior:

- Proyectar y responder derechos de petición, tutelas, requerimientos judiciales y administrativos en materia de tránsito, transporte y asuntos internos de la organización.
- Atender usuarios por los canales institucionales (presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico), brindando orientación jurídica conforme a la normativa vigente.
- Recepcionar oficios, solicitudes y comunicaciones en ventanilla única, remitiéndolos a las dependencias competentes.
- Brindar apoyo jurídico a las diferentes áreas de la empresa y realizar denuncias ante la Fiscalía cuando corresponda.
- Apoyar en la gestión documental y archivo jurídico, garantizando trazabilidad y conservación de la información.
- Cumplir las demás funciones delegadas por la Coordinadora Jurídica, dentro del marco de sus competencias.

	TRANSITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

Gerencia General:

- Aprobar los actos, conceptos y respuestas jurídicas que impacten decisiones estratégicas o la reputación institucional.
- Emitir directrices institucionales en materia legal y solicitar la intervención de la Coordinación Jurídica en procesos transversales.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y el cumplimiento normativo en la organización.

Áreas Administrativas, Comerciales, Operativas y de Tecnología

- Solicitar el acompañamiento o validación jurídica en los procesos que lo requieran.
- Remitir oportunamente trámites, solicitudes y documentos que deban ser revisados por el área jurídica.
- Implementar las recomendaciones o acciones jurídicas emitidas por la Coordinación Jurídica o la Gerencia General.

4. DEFINICIONES

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por los diferentes canales institucionales.

SOST: Sistema de Organizacional para Secretarías de Tránsito.

Acto administrativo: Decisión emitida por autoridad competente en ejercicio de función administrativa, con efectos jurídicos sobre terceros.

Oficial de Cumplimiento (SAGRILAF): Persona designada para implementar, ejecutar y monitorear el sistema de prevención del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Armas de Destrucción Masiva.

Expediente administrativo: Conjunto organizado de documentos físicos o digitales que respaldan un trámite, procedimiento o actuación de la entidad.

	TRANSITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

Usuario: Persona natural o jurídica que presenta trámites, solicitudes o consultas ante TRANSITEMOS S.A.S.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Todos los trámites y actuaciones jurídicas deberán adelantarse en cumplimiento de la normatividad vigente y de las políticas internas de TRANSITEMOS S.A.S y deberán cumplir con la aprobación de la Gerencia General.

5.2. Las actuaciones jurídicas deben registrarse en los formatos institucionales definidos (ej.: FT-GJ-05 Registro de atención a usuarios por llamada , FT-GJ-06 registro de atención a usuarios presencial) y/o en el sistema SOST para garantizar trazabilidad.

5.3. La atención de solicitudes deberá realizarse dentro de los términos legales establecidos (ej.: 15 días hábiles para derechos de petición, 10 días para quejas, etc.).

5.4. Ningún funcionario podrá compartir o delegar sus credenciales de acceso al sistema SOST o a los correos institucionales asignados.

5.5. La Coordinación Jurídica es la única responsable de proyectar actos administrativos, contratos y comunicaciones institucionales que comprometan jurídicamente a la entidad.

5.6. Al cierre de cada jornada laboral, todos los canales de comunicación (correo, WhatsApp, llamadas) deben quedar atendidos sin mensajes o solicitudes pendientes.

5.7. La confidencialidad de la información jurídica y de los expedientes es obligatoria para todos los funcionarios vinculados al proceso.

5.8. Las recomendaciones o conceptos jurídicos emitidos por el área son de obligatorio cumplimiento por las dependencias destinatarias, salvo decisión distinta de la Gerencia General.

6. DESARROLLO O CONTENIDO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTO
P-H	Atención de PQRSFD según modalidad de recepción:	Coordinadora jurídica/ Abogados Junior	FT-GJ-05 Registro de atención a usuarios por llamada.
	Atención Presencial: Los usuarios que ingresan a las instalaciones de		

	TRANITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTO
	TRANITEMOS S.A.S y presentan algún inconveniente relacionado con la interpretación normativa o la validación de documentos por parte del área jurídica, son remitidos a la Oficina Jurídica. Se asigna un funcionario para la atención, quien tramita el caso conforme al fundamento normativo aplicable. Finalizada la atención, se registra la gestión en el Formato FT-GJ-06- Registro de Atención Presencial. Nota: Si la consulta determina que el trámite no procede, se realiza la devolución o abstención del trámite en la plataforma SOST, siguiendo el siguiente procedimiento: ● Ingresar a la plataforma SOST con el usuario y contraseña asignados a cada funcionario. ● Según el tipo de trámite, diligenciar el formulario en SOST para registrar la abstención o devolución. ● Descargar el certificado generado por SOST correspondiente a la devolución o abstención. ● Entregar el certificado al usuario de manera física, explicando de forma puntual los motivos de la decisión. ● Incorporar el reporte en el expediente vehicular correspondiente.		FT-GJ-06- Registro de Atención Presencial

	TRANSITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTO
	Nota: la devolución del trámite obedece a falta de los requisitos y la abstención del trámite obedece a inconsistencias en los documentos presentados para el trámite (documentos inconsistentes en la firma de la notaría, apostillas, sucesiones y certificados en general). Si no hay lugar a la abstención o devolución del trámite se indica al área de registro automotor para que proceda a la ejecución del trámite. En todos los casos, los datos del usuario deben quedar consignados en el formato FT-GJ-06 Registro de atención a usuarios presencial. Correo electrónico: El buzón info@transitodemosquera.com es revisado diariamente y de manera constante para la recepción de PQRS. Buzón físico: se revisa diariamente y en el caso de encontrar peticiones, se dará el trámite de recepción, radicación y trámites de respuesta, realizando trazabilidad mediante el SOST. Cuando se identifica una petición que requiere respuesta formal, esta se radica a través del canal digital de PQRS disponible en la página de TRANSITEMOS S.A.S: https://www.transitodemosquera.com/contacto/pqr, diligenciando el formulario con la información recibida por correo electrónico, a fin de dar trámite al reparto interno del SOST. En los casos en que las peticiones no requieran respuesta formal, se da		

	TRANITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTO
	contestación directamente por el mismo correo electrónico, brindando la información solicitada. En el software SOST se registra la apertura, trámite y cierre: • Ingresar al sistema SOST con el usuario y la contraseña asignados. • Seleccionar la opción Administración PQRS. • Visualizar los radicados disponibles en el sistema. • Realizar el reparto interno, asignando al funcionario responsable de la ejecución del trámite. • Una vez se cuente con la respuesta, registrar en el SOST el cierre de la petición, adjuntando copia del escrito de respuesta. • Emitir la respuesta al usuario mediante el correo electrónico desde el cual realizó la solicitud, indicando el número de radicado interno de la petición y, en caso de consultas relacionadas con vehículos, incluir la placa o el nombre del peticionario. WhatsApp: El canal de WhatsApp Web es revisado diariamente y de manera constante en los equipos de los funcionarios del área jurídica. Como primera actividad de la jornada laboral se atienden todos los mensajes recibidos, aplicando respuestas		

	TRANITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTO
	predeterminadas. Durante el día se realiza seguimiento periódico para dar respuesta oportuna, y al finalizar la jornada no debe quedar ningún mensaje sin contestar. Cuando los mensajes corresponden a consultas sobre trámites, se absuelven mediante la aplicación de las respuestas predeterminadas establecidas para dichos trámites. En caso de que los mensajes constituyan peticiones formales, se da traslado a la dependencia competente. Si la competencia corresponde al área jurídica, la solicitud se radica internamente en el SOST, con el fin de dar el trámite normal a la respuesta. En todos los casos, los datos del usuario deben quedar consignados en el formato FT-GJ-05 Registro de atención a usuarios por llamada. Llamadas telefónicas: Durante toda la jornada laboral se mantiene activo el volumen del celular corporativo y se atienden las llamadas entrantes tanto por línea fija como móvil, a cargo del funcionario asignado. Al recibir la llamada, según la naturaleza de la consulta, se procede de la siguiente manera: Consultas informativas: se resuelven de inmediato o se direccionan al canal de WhatsApp para su atención. Consultas que requieren gestión posterior: se toma el número de contacto del		

	TRANITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	DOCUMENTO
	usuario y se registra la solicitud en el SOST, mediante radicado interno, para su respectivo trámite. En todos los casos, los datos del usuario deben quedar consignados en el formato FT-GJ-05 Registro de atención a usuarios por llamada. solicitud de facturas electrónicas por el cliente: se realiza solicitud a contabilidad la factura electrónica y se registra en el formato, dentro del término legal. solicitud de certificado de tradición y libertad: se realiza solicitud al sistema SOST y se entrega al usuario, se registra en el formato FT-GJ-18 certificado de tradición. Gestión de medidas cautelares: recibida la solicitud se verifica a qué organismo de tránsito pertenece la placa y se corre el traslado correspondiente, se registra la información en el formato FT-GJ-19 gestión de medidas cautelares. Traslados de competencia a movilidad: se realiza seguimiento y verificación de peticiones de entidades a movilidad mediante el formato FT-GJ-20 Traslado movilidad.		

7. DOCUMENTOS ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
FT-GJ-05	Registro de atención a usuarios por llamada.

	TRANSITEMOS S.A.S SERVICIOS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MOSQUERA S.A.S.	Código: PT-GJ-01
	GESTIÓN JURÍDICA	Fecha: 26/05/2026
	PROCEDIMIENTO PQRS	Versión: 01

FT-GJ-06	Registro de Atención Presencial
FT-GJ-07	Registro solicitudes a entidades.