

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O REINTEGRO POR CONCEPTO DE TRÁMITES NO AUTORIZADOS POR LA SSTTD	CÓDIGO: GFRA-P-108
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 09/08/2022
		PÁGINA: 1 de 5

1. Objetivo.

Realizar el proceso de devolución o reintegro de dinero por concepto de trámites no autorizados por la Subsecretaría de Tránsito y Transporte Departamental a los usuarios, por concepto del no registro por disposiciones legales, desistimiento voluntario de las partes y pagos en exceso o pagos de lo no debido, mediante la emisión de Resolución de devolución.

2. Alcance.

Inicia con la solicitud de devolución o reintegro de dinero por parte del usuario y finaliza con la ejecución del pago y el archivo de los documentos de evidencia.

3. Definiciones.

DEVOLUCIÓN DE DINEROS: Acto por el cual se le reconoce al usuario el derecho de devolución o reintegrar los dineros cuando este ha ejecutado el pago en el trámite registral, pero se le ha realizado un pago no autorizado por la Subsecretaría de Tránsito y Transporte Departamental.

SOLICITUD: Es la Facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas que deben ser resueltas en forma oportuna, sobre un pago, las cuales se han diferenciado en Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

USUARIO: Persona que hace uso de los servicios del organismo de tránsito.

4. Desarrollo del documento:

4.1 Condiciones y/o políticas específicas de operación.

Se debe cumplir con la documentación requerida y validada para poder llevar a cabo la devolución o reintegro por concepto de trámites no autorizados.

El usuario debe presentar la solicitud de forma presencial o virtual a través del correo institucional transito@narino.gov.co.

4.1.1 Normatividad

- Ley 769 del 2002, Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones, en su artículo 136.
https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_769_2002.pdf

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O REINTEGRO POR CONCEPTO DE TRÁMITES NO AUTORIZADOS POR LA SSTTD	CÓDIGO: GFRA-P-108
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 09/08/2022
		PÁGINA: 2 de 5

4.2 Descripción de actividades

1. ☐ Realizar la solicitud de petición devolución o reintegro al usuario o apoderado.

Fuente de entrada	Entrada	Descripción	Responsable	Salida	Receptor de salida
Usuario/apoderado.	Presentar la petición para realizar la solicitud de devolución o reintegro de dinero.	El usuario realiza solicitud de devolución o reintegro de dinero. ●Cedula de ciudadanía. ●Copia del pago. ●Cuenta de ahorro. ●Certificación bancaria.	Usuario/apoderado.	Solicitud de devolución o reintegro.	SSTTDN

2. ☐ Recepcionar y revisar la solicitud de petición devolución o reintegro al usuario o apoderado.

Fuente de entrada	Entrada	Descripción	Responsable	Salida	Receptor de salida
Usuario/apoderado.	Solicitud de devolución o reintegro.	Revisar los documentos presentados por el usuario, si está todo correcto se procede a la radicación de la petición de devolución o reintegro.	Funcionario / Contratista SSTTDN	Solicitud de devolución o reintegro conforme o no conforme	SSTTDN

3. ☐ ¿La solicitud está conforme y corresponde a su Organismo de Tránsito?
SI (Continuar con actividad 5)
NO (Continuar con actividad 4)

4. ☐ Retroalimentar al solicitante con la información correspondiente.

Fuente de entrada	Entrada	Descripción	Responsable	Salida	Receptor de salida
Funcionario / Contratista SSTTDN	Solicitud de devolución o reintegro no conforme	Dar a conocer las inconsistencias de la solicitud para que subsane los documentos o información y vuelva a presentar la solicitud. Si NO corresponde a su organismo de tránsito, se le comunica y se solicita al usuario dirigirse al organismo de tránsito registrado.	Funcionario / Contratista SSTTDN	Retroalimentación realizada	Usuario o persona interesada.

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O REINTEGRO POR CONCEPTO DE TRÁMITES NO AUTORIZADOS POR LA SSTTD	CÓDIGO: GFRA-P-108
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 09/08/2022
		PÁGINA: 3 de 5

5. ☐ Radicar la solicitud de petición devolución o reintegro.

Fuente de entrada	Entrada	Descripción	Responsable	Salida	Receptor de salida
Usuario/A poderado	Radicación de la Solicitud de devolución o reintegro	Se radica en forma presencial en la Subsecretaría de Tránsito y Transporte o virtual mediante correo electrónico institucional transito@narino.gov.co, adjuntando según sea el caso: • Recibo de pago con timbre de pagado en entidad financiera. • Boucher Efecty. • Comprobante transacción PSE. • Cedula de ciudadanía del usuario.	Funcionario / Contratista SSTTDN	Copia de la solicitud de la radicación	SSTTDN

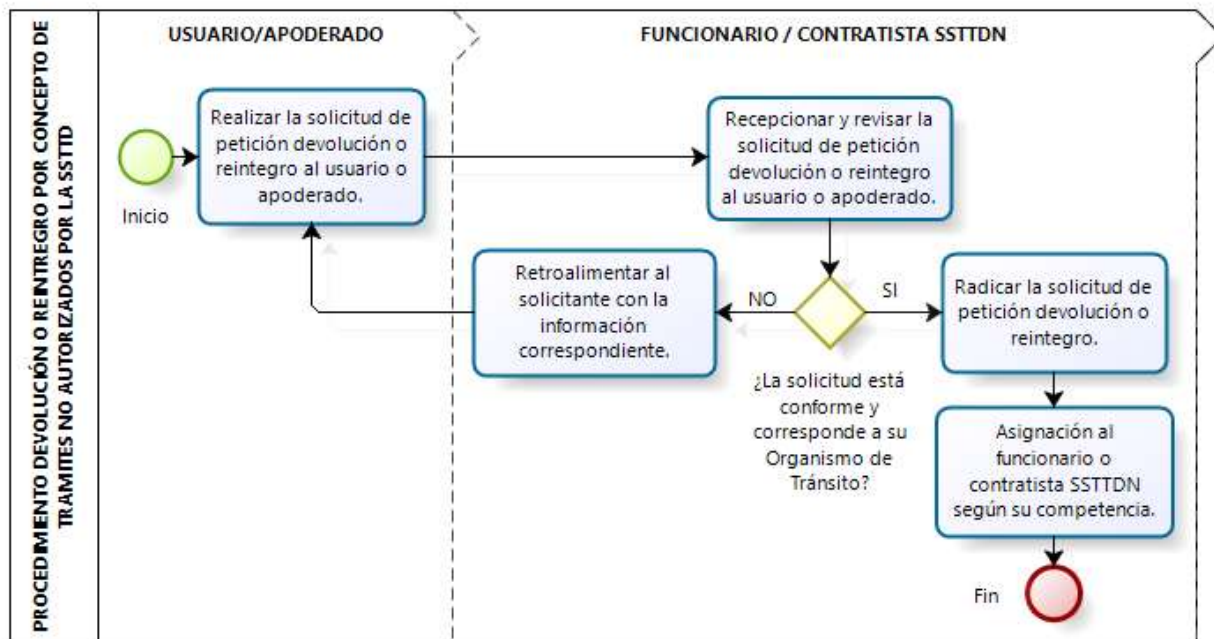
6. ☐ Asignación al funcionario o contratista SSTTDN según su competencia.

Fuente de entrada	Entrada	Descripción	Responsable	Salida	Receptor de salida
Funcionario / Contratista SSTTDN	certificación	El funcionario/contratista revisa el reporte emitido por la entidad financiera encargada de recaudar los dineros de los convenios suscritos con la Subsecretaría de Tránsito y Transporte. Se envía oficio de petición de devolución o reintegro mediante correo electrónico a la Secretaría de Hacienda con todos sus anexos para que se inicie el proceso de devolución y generación de resolución correspondiente.	Funcionario / Contratista SSTTDN	Certificación	SSTTDN Tesorería Secretaría de Hacienda.

7. ☒ Fin

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O REINTEGRO POR CONCEPTO DE TRÁMITES NO AUTORIZADOS POR LA SSTTD	CÓDIGO: GFRA-P-108
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 09/08/2022
		PÁGINA: 4 de 5

5 Diagrama de flujo (opcional)



Powered by
bizagi
Modeler

6 Documentos y registros relacionados.

N/A

7 Anexos

N/A

8 Control de cambios.

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
01	09/08/2022	Creación del Documento	Jose Melduvio Delgado

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O REINTEGRO POR CONCEPTO DE TRÁMITES NO AUTORIZADOS POR LA SSTTD	CÓDIGO: GFRA-P-108
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 09/08/2022
		PÁGINA: 5 de 5

9 Responsable.

El responsable de este documento es el **Subsecretario de Tránsito**, quien debe verificar, y si es requerido actualizarlo, cuando sea necesario.

10 Revisión, validación y aprobación.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Nombre: Emilsen Narvaez	Nombre: Viviana Solarte Solarte	Nombre: Nixon Ortega Bravo
Cargo: Subsecretaria de Transito	Cargo: Secretaría de Hacienda	Cargo: Profesional Universitario 219 grado 04