



Sistema Integrado de Información
sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito



POLÍTICAS DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Federación Colombiana
de Municipios / Simit Nacional



@Fedemunicipios / @Simit_FCM



Fedemunicipios

CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL

Cra. 7 No. 74-56/64 – Piso 18 – PBX: 57 (1) 593 40 20 – Fax: 57 (1) 593 40 27
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co – www.fcm.org.co – www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Sistema Integrado de Información
sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito



INTRODUCCIÓN

La Federación Colombiana de Municipios es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de naturaleza asociativa y de carácter gremial, que se rige por el derecho privado, organizada con base en la libertad de asociación prevista en el artículo 38 de la Constitución Política.

Por disposición del artículo 10 de la Ley 769 de 2002, Código Nacional de Tránsito Terrestre, a la Federación Colombiana de Municipios se le asignado una función pública consistente en implementar y mantener actualizado el Sistema Integrado de Información sobre las Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito – Simit.

Por la administración del sistema Simit, la Federación Colombiana de Municipios tiene derecho a percibir el 10% de cada recaudo que se efectúe a nivel nacional por concepto de multas y sanciones por infracciones de tránsito, y en razón al porcentaje asignado, la Federación Colombiana de Municipios se convierte en administrador de recursos públicos, cuya ejecución debe ajustarse al marco normativo vigente de la Constitución y la Ley, y reglas del presupuesto público.

La Federación Colombiana de Municipios en desarrollo de la función pública delegada, cuyo fundamento constitucional se esgrime en el artículo 209 de la Carta Política, se encuentra sometido a las normas propias del derecho público en cuanto a los regímenes de los actos unilaterales, la contratación, los controles y la responsabilidad, los cuales son propios de las Entidades estatales, siendo aplicable entonces para la presente contratación, los procedimientos contemplados en la Ley 80 de 1993, leyes que la modifican, y el Decreto 1082 de 2015, por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de Planeación Nacional.

Para mantener en funcionamiento el sistema con una infraestructura y logística de calidad en el territorio nacional, la Federación Colombiana de Municipios en cumplimiento de la función pública delegada, debe y está autorizada para desarrollar actividades de carácter administrativo, gerencial y operativo que implican costos, gastos e inversiones permanentes.

Con el propósito de garantizar la atención al Ciudadano y tener un servicio con calidad y excelencia la Federación Colombiana de Municipios se vio en la necesidad de la creación del grupo: Jefatura de Atención al ciudadano con el objetivo primordial



Federación Colombiana
de Municipios / Simit Nacional



@Fedemunicipios / @Simit_FCM



Fedemunicipios

CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL

Cra. 7 No. 74-56/64 – Piso 18 – PBX: 57 (1) 593 40 20 – Fax: 57 (1) 593 40 27
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co – www.fcm.org.co – www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



de brindar orientación y atención oportuna e inmediata al ciudadano con la intención de mantener una relación amigable entre la entidad y la ciudadanía, para prestar una gestión oportuna y clara de las PQRSD solicitadas, consultadas y tramitadas bajo la normatividad vigente.

Para el logro de lo anterior, se necesitó conformar un grupo de trabajo a partir del año 2015 que cumpliera con los requisitos exigidos y con conocimiento en proporcionar respuesta asertivas y claras, a tiempo, confiables, eficientes, eficaz y de fondo, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, con el propósito de asegurar la satisfacción de los ciudadanos, autoridades de tránsito territoriales y demás usuarios externos.

OBJETIVOS

1. Implementar canales de atención al ciudadano que permitan el fortalecimiento de la relación entre el ciudadano, la Autoridad de Tránsito Territorial, concesionarios y Simit.
2. Mejorar los tiempos de respuesta y trámite de los procesos al interior de la entidad.
3. Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los usuarios, Autoridad de Tránsito Territorial y concesionarios respecto del servicio recibido.
4. Incrementar el nivel de satisfacción y cobertura de los servicios ofrecidos por la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, mediante la atención al ciudadano y Autoridad de Tránsito Territorial.

QUE ES POLÍTICA DE CALIDAD

Por calidad se entiende que un producto o un servicio presentan las mejores cualidades y características frente a los mismos productos o servicios ofrecidos por otras entidades que hacen la competencia. Esta calificación la otorga el usuario, quien fija las diferencias y atributos al tener distintas alternativas para establecer aquello que hace distinto un producto de otros de similares condiciones.





Sistema Integrado de Información
sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito



NIT. 800.082.665-0

Al no existir alternativas de comparación, no sería posible determinar el grado de calidad de un determinado producto o servicio porque se está sometido al consumo de ese único producto o servicio, que puede ser o no de excelentes cualidades.

POLITICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, adoptan como política de calidad satisfacer las necesidades de los usuarios y de la Autoridad de Tránsito Territorial conforme al ordenamiento jurídico y los lineamientos impartidos por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, recibirá una atención efectiva e integral, un acompañamiento que le permita tener claridad, en cualquier momento, sobre el estado en que se encuentra el trámite de su requerimiento, o mediante la absolución de sus solicitudes de información o consultas.

El Modelo implementado en la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, establece dos modalidades de solicitudes: las presenciales y las no presenciales.

En las primeras se incluyen todas las solicitudes que realizan los usuarios de forma presencial en las instalaciones de la Dirección Nacional Simit y de los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, ya sean verbales o escritas, a las cuales se les pueda suministrar respuesta de forma inmediata, o de lo contrario se le proporciona información sobre la forma en que deberá tramitar su requerimiento.

En las segundas se incluyen todas aquellas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la Dirección Nacional Simit y a los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, mediante los canales de atención dispuesto para ello: Línea de Atención al Ciudadano, ventanilla única de correspondencia, y las modalidades virtuales (página web, correo electrónico, redes sociales y chat virtual).

En el caso de una solicitud presencial, todo ciudadano llegará a la recepción de la Dirección Nacional Simit y Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, quien será atendido por un funcionario, el cual pondrá en práctica el protocolo de atención; recibirá una información completa y se validará si la petición es de nuestra competencia o si se requiere la remisión de la petición a otra entidad.

Desde la coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, se realizará



Federación Colombiana
de Municipios / Simit Nacional



@Fedemunicipios / @Simit_FCM



Fedemunicipios

CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL

Cra. 7 No. 74-56/64 – Piso 18 – PBX: 57 (1) 593 40 20 – Fax: 57 (1) 593 40 27
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co – www.fcm.org.co – www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



acompañamiento a los usuarios y a las Autoridades Transito Territorial para resolver los casos; como las Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias presentadas por los usuarios a fin de cumplir con los términos legales y brindar solución de fondo.

Cuando la solicitud corresponda a temas o asuntos que le competen al Simit, el funcionario de atención al ciudadano buscará darle una atención inmediata e integral, que le permita a la persona entender el alcance de la función que cumple la Dirección Nacional Simit, al igual que las características del trámite al que será sometida la solicitud y la forma de realizar el correspondiente seguimiento a la evolución de este trámite.

La Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de atención Simit (CAS) de los concesionarios, cuentan con una ventanilla única ubicada en sus respectivas instalaciones, en las que serán atendidos los usuarios que presenten solicitudes verbales y/o escritas, a los cuales se les brindará un número de radicado interno de su petición, también se pueden hacer las solicitudes a través de la página web obteniendo un numero de radicación con el cual podrán hacer el seguimiento de las mismas, así mismo ocurre con las denuncias en caso de ser anónimas, comunicándose a las líneas de atención al ciudadano; posteriormente estas solicitudes se remitirán al sistema de gestión CEDO, para ser digitalizadas y direccionadas al funcionario competente, buscando así evitar al máximo reproceso o re-direccionamientos de las solicitudes que se presenten.

En virtud de lo anterior y en aras de garantizar una adecuada atención al ciudadano y a la Autoridad de Tránsito Territorial, la Dirección Nacional Simit, tendrá como referente unos parámetros que permitan mejor constantemente en su atención, así:

a. La Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios capacitarán a sus funcionarios, con el fin de garantizar una oportuna, correcta, solidaria y respetuosa atención al ciudadano.

b. Responder peticiones de ciudadanos, Autoridades de Transito territorial, entes de control y rama judicial de manera oportuna y eficaz, mejorando los tiempos de respuesta, de la siguiente manera:

- Petición al ciudadano: Si el requerimiento es solicitado de forma presencial en las instalaciones del Simit, la solicitud tratará de resolverse de forma inmediata, si la misma requiere de radicación, se brindará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la petición. Si la petición no es de competencia





del Simit, se dará traslado por competencia a la autoridad competente dentro los 5 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

- Petición ante de Control o rama judicial, (Congreso de la república, Mintransporte y demás entidades adscritas): Garantizando el principio de colaboración entre las entidades, y a fin de agilizar las respuestas entre las mismas, se suministrará respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

a. Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los usuarios con respecto a las peticiones realizadas. Esto se produce, cuando el desempeño percibido por los usuarios sobre la prestación del servicio coincide con las expectativas que este inicialmente tenía.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del servicio prestado, como también, el de alcanzar los valores y expectativas del mismo. Los resultados obtenidos deben desencadenar programas o proyectos de mejora continua de los procesos

b. Capacitar, motivar y evaluar en forma permanente al recurso humano de la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit, de los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios.

c. La Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios. ejercen eficientemente su rol, dando ejecución a las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, obteniendo así, el cabal cumplimiento a su misión institucional, enmarcada en un proceso de mejoramiento continuo en la prestación de los diferentes servicios, la planificación de sus acciones y la evaluación permanente de su gestión; contando para ello con personal competente e idóneo que orienta sus esfuerzos a garantizar la calidad del servicio y atender oportunamente las necesidades y expectativas de los usuarios.

d. Las Políticas de Calidad de la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios están basadas en unos valores, que sin ellos sería imposible realizar una excelente labor, los cuales guiaran el actuar de la cultura organizacional.





e. Fortalecimiento de canales de Atención:

Teniendo en cuenta que el Simit, tiene como función la administración de la información de las multas y/o sanciones por infracciones de tránsito en el territorio Nacional, como herramienta de transparencia de la Autoridad de Tránsito Territorial de hacer pública la información, contenida en el artículo 10 de la Ley 769 de 2002, y en cumplimiento de las políticas de habeas data definidas por la Federación Colombiana de Municipios- Dirección nacional Simit.

La solicitud de consulta puede llegar a través de los diferentes canales:

- En la página www.simit.org.co, a través del link de servicios Simit (PQRSD, Puntos de Atención, Informes de Atención y contáctenos).
- Solicitud escrita y radicada en alguno de los puntos Simit, las oficinas de los concesionarios o ventanilla única de correspondencia de la FCM. - Correo electrónico contactosimit@fcm.org.co
- Consulta directa en la página web de Simit por parte de quien requiere la información.
- Atención telefónica en el número 593 40 26 - Redes sociales: twitter.com/fedemunicipios - www.facebook.com/FederacionColombianadeMunicipios/

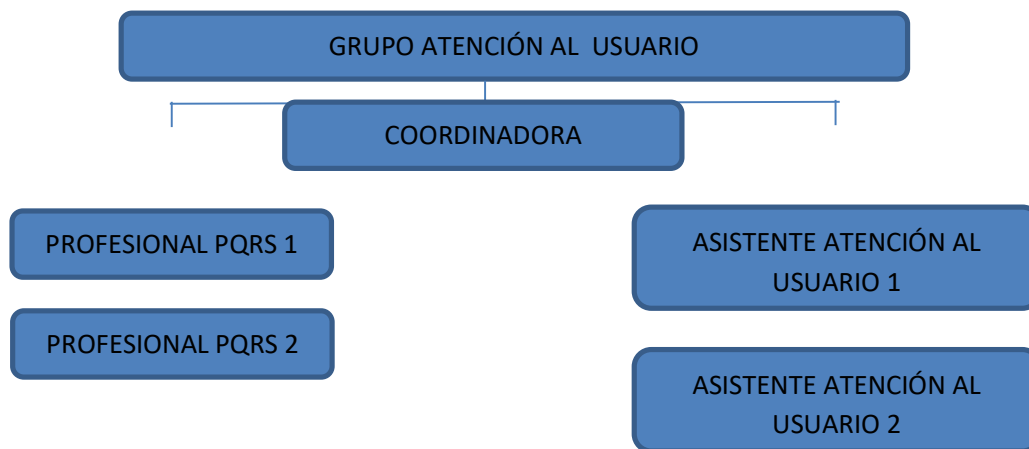
PARÁMETROS DE POLÍTICAS DE CALIDAD

Los funcionarios de la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, actuarán de acuerdo con los principios y valores establecidos por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit y la estructura organizacional.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT

Está definida de tal forma que es claro para los involucrados en el rol, la responsabilidad en la ejecución de las actividades, mediante la atención prestada, el cumplimiento en el trámite y la respuesta final al ciudadano, y se encuentra establecido de la siguiente manera:





ESTRUCTURA CENTROS DE ATENCIÓN SIMIT (CAS)

-Cuatro (4) ventanillas de atención al público. Dos de estas serán para atención directa y permanente de actividades SIMIT, una se habilitará para DITRA y otra quedará disponible de manera permanente para una tercera atención en caso de que se requiera dada la magnitud de usuarios.

- Cinco (5) puestos de trabajo, así: Un (1) puesto de trabajo para el coordinador del CAS, cuatro (4) puestos de trabajo para representantes de autoridades de tránsito que se requieran.

- Una (1) recepción

- Cuatro (4) ventanillas de atención al público

Qué es Cultura Organizacional:

Es un sistema de valores y normas de comportamientos que ejercen influencia en la entidad y rigen el actuar de los funcionarios de la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, estos son:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Lealtad
- Respeto
- Integridad
- Confianza
- solidaridad
- excelencia en la gestión





Sistema Integrado de Información
sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito



FEDERACIÓN
COLOMBIANA
DE MUNICIPIOS
NIT. 800.082.665-0

Orientación a Resultados

Es la capacidad de entender y compartir los objetivos, parámetros e indicadores del de la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios, para ejecutar las actividades necesarias que conduzcan al logro de los resultados esperados.

Medición:

Más adelante, se formularán indicadores con el propósito de identificar falencias y logros obtenidos, cuyos resultados serán evaluados para brindar un mejor servicio a los ciudadanos a cerca de los trámites que realizan ante el sistema Simit buscando la mejora en la calidad del servicio

Encuestas de Satisfacción al Ciudadano

Es una encuesta de atención al ciudadano: aplicada con el fin de medir el grado de satisfacción en relación al servicio y la atención brindada.

Con base en los resultados obtenidos se podrá establecer el grado de satisfacción, y a partir de la misma generar medidas preventivas, correctivas y así establecer planes de acción que permitan mejorar la calidad del servicio.

Informes de seguimiento a la gestión

La Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit y los Centros de Atención Simit (CAS) de los concesionarios como responsables de la gestión de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presentarán periódicamente los informes sobre la gestión realizada, los cuales serán necesarios para consolidar la información que se presenta ante la oficina de control interno de gestión y ante la Directora técnica de la Dirección Nacional Simit, con el fin de generar acciones de mejoramiento continuas sobre las falencias presentadas, buscando así prevenir el riesgo de entregar información extemporánea, incorrecta, inexacta o incompleta a los usuarios.

Vale la pena anotar que el seguimiento a la gestión de los concesionarios a cerca de la atención al ciudadano y respuesta, será objeto de validación por parte de la interventoría



Federación Colombiana
de Municipios / Simit Nacional



@Fedemunicipios / @Simit_FCM



Fedemunicipios

CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL



Sistema Integrado de Información
sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito



Finalmente, se debe precisar que este documento está sujeto a modificaciones futuras.

Sandra Milena Tapias Mena
Directora Técnica – Dirección Nacional Simit

Elaboró: Marcela Ivón Reyes – Coordinadora Atención al Usuario
Revisó: Marcela Ivón Reyes – Coordinadora Atención al Usuario
Aprobó: Sandra Milena Tapias Mena



Federación Colombiana
de Municipios / Simit Nacional



@Fedemunicipios / @Simit_FCM



Fedemunicipios

CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL

Cra. 7 No. 74-56/64 – Piso 18 – PBX: 57 (1) 593 40 20 – Fax: 57 (1) 593 40 27
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co – www.fcm.org.co – www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica