



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



FEDERACIÓN
COLOMBIANA
DE MUNICIPIOS

NIT. 800.082.665-0

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

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, se adoptan una serie de medidas cuya finalidad es lograr una gestión pública más eficiente, transparente y justa, bajo el entendido de que solo una administración pública moderna y con control social, se logra a través de la publicidad de las actuaciones.

El documento de política de calidad de atención al ciudadano está dirigido a todos los funcionarios de la Dirección Nacional Simit, los cuales se encuentran comprometidos con el servicio y la atención a los ciudadanos y a los organismos de tránsito ya sean estos particulares o usuarios internos.

Mediante el presente documento se pretende lograr una mejora continua de los procesos y procedimientos, para hacerlos cada vez más confiables, transparentes, eficaces, oportunos, pertinentes y justos que faciliten la transferencia los mismos.

OBJETIVOS

1. Implementar canales de atención al ciudadano que permitan el fortalecimiento de la relación entre el ciudadano, organismos de tránsito y el 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 y organismos de tránsito respecto del servicio recibido.
4. Incrementar el nivel de satisfacción y cobertura de los servicios ofrecidos por la Dirección Nacional Simit, mediante la atención al ciudadano y organismos de tránsito.



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.

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

El Centro de Atención al Ciudadano, adopta como política de calidad satisfacer las necesidades de los usuarios y organismos de tránsito conforme al ordenamiento jurídico y los lineamientos impartidos por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, en ese sentido toda persona que acuda a la Dirección Nacional Simit, 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 de Atención al Ciudadano implementado en la Dirección Nacional Simit, 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, 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 felicitaciones que ingresan a la Dirección Nacional Simit, 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, y redes sociales).





En el caso de una solicitud presencial, todo ciudadano llegará a la recepción de la Dirección Nacional Simit, y será recibido por un funcionario, el cual pondrá en práctica el protocolo de atención; recibirá una información completa y se validará si la petición es de competencia del Simit o si se requiere la remisión de la petición a otra entidad.

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.

El Centro de Atención al Ciudadano cuenta con una ventanilla única ubicada en las instalaciones de la Federación Colombiana de Municipios, 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, con el cual podrán hacer el seguimiento de la misma, comunicándose a las líneas de atención al ciudadano; posteriormente estas solicitudes se remitirán al Centro de Gestión Documental para ser digitalizadas y direccionadas al funcionario competente, buscando así evitar al máximo reprocesos 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 los organismos de tránsito, la Dirección Nacional Simit, tendrá como referente unos parámetros que permitan mejor constantemente en su atención, así:

a. La Jefatura de Atención al Ciudadano capacitará sus funcionarios, con el fin de garantizar una oportuna, correcta, solidaria y respetuosa atención al ciudadano.

b. Responder peticiones de ciudadanos, organismos de tránsito, 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 ente de Control o rama judicial:** 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, e incorporar acciones de que incorporen acciones de los monitoreo y seguimiento.

b. Capacitar, motivar y evaluar en forma permanente al recurso humano de la Jefatura.

c. La Jefatura de Atención al Ciudadano ejerce 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 Atención al Usuario 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 las Autoridades de Tránsito de hacer pública la información, contenida en el artículo 10 de la Ley 769 de 2002, se implementó la herramienta de consulta del Simit, mediante el cual los usuarios podrán verificar el estado de cuenta por concepto de multas y sanciones por



infracciones de tránsito, a través de la página web <https://consulta.simit.org.co/Simit/index.html>, de la siguiente manera:

Consultas / Estado de Cuenta / Pago Electrónico

Estado De Cuenta:

Digite la información requerida para verificar el estado de cuenta:

Tipo de Documento:

No. Documento:

Todos Comparendo Resolución

Número:

Captcha

[Refrescar](#)

[consultar ?](#) [Consultar PDF](#)

Infórmate !

Desde la pagina de SIMIT, se puede realizar el pago en línea de sus infracciones de tránsito.



PARÁMETROS DE POLÍTICAS DE CALIDAD

Los funcionarios de la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano, actuarán de acuerdo con los principios y valores establecidos por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit y la estructura organizacional.



Federación Colombiana
de Municipios / Simit Nacional



@Fedemunicipios / @Simit_FCM

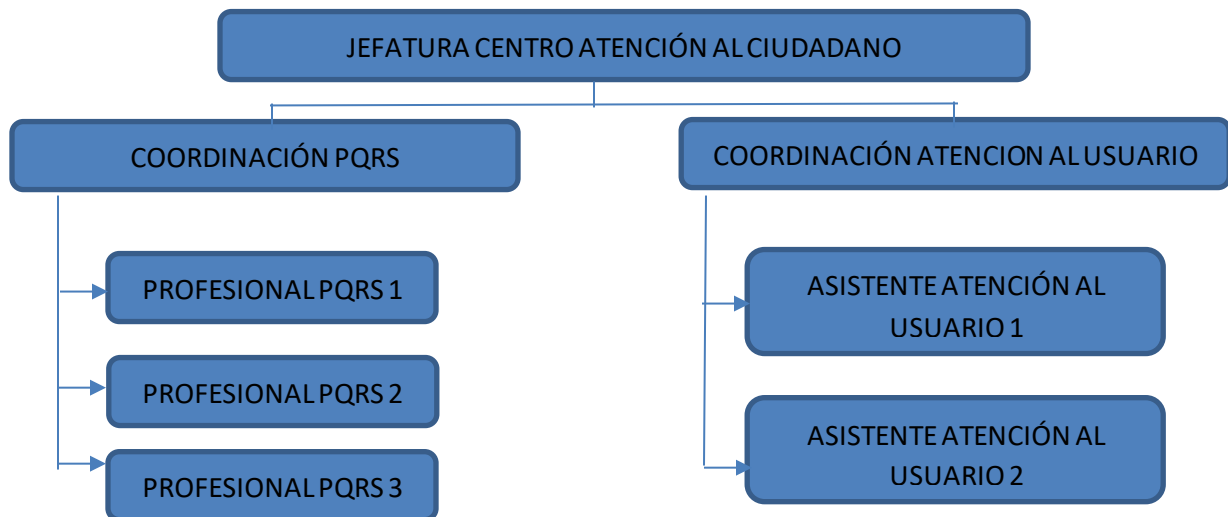


Fedemunicipios

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

Estructura Organizacional Atención al Ciudadano:

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:



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 del Centro de Atención al Ciudadano, estos son:

- a. *Compromiso*: Es el cumplimiento en la ejecución de las labores dando resultados óptimos, permitiendo entregar un servicio que satisface integralmente las necesidades de nuestros usuarios.
- b. *Responsabilidad*: Es el aporte de la capacidad personal, orden y esfuerzo requerido con calidad y oportunidad para el área de trabajo y el de toda la entidad.



- c. *Lealtad*: Es la actuación consistente con los compromisos, normas y principios organizacionales siendo fiel y leal con los compañeros y con la institución.
- d. *Respeto*: Es la promoción de trato digno y adecuado entre los miembros de la institución y sus usuarios.
- e. *Honestidad*: Es el desarrollo del trabajo con rectitud y sentido profesional, manejando de una manera transparente y consistente los recursos que la institución ha confiado.

Orientación a Resultados

Es la capacidad de entender y compartir los objetivos, parámetros e indicadores del Centro de Atención al Ciudadano, para ejecutar las actividades necesarias que conduzcan al logro de los resultados esperados.

Indicadores:

Con la medición de los indicadores se busca identificar falencias y logros obtenidos, mediante la evaluación de los resultados conseguidos en la atención al ciudadano y los tramites de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, propendiendo por la garantía y la mejora en la calidad del servicio, de tal forma:

Encuestas de Satisfacción al Ciudadano y a los organismos de tránsito

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

El Grupo del Centro Atención al Ciudadano como responsable de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, presentará periódicamente informes sobre la gestión realizada, 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.

LEISY OLIVA SINISTERRA ROVIRA

Jefe del Centro de Atención al Ciudadano

Elaboró: Marcela Reyes – Coordinadora de PQRS

Lilian Angélica Rodríguez – Coordinadora de Atención al Usuario

Sandra Milena Julio Piscioti Profesional Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias

Alejandra Ramírez Gómez, Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias

Revisó: Marcela Reyes – Coordinadora de PQRS

Lilian Angélica Rodríguez – Coordinadora de Atención al Usuario

Leisy Oliva Sinisterra Rovira – Jefe del Centro de Atención al Ciudadano

Aprobó: Leisy Oliva Sinisterra Rovira – Jefe del Centro de Atención al Ciudadano

VBo: Giselle María Castro Vásquez – Directora Nacional Simit (E)

