
	PROCESO: GESTIÓN SIMIT		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD		
	CÓDIGO: GS-PR-001	VERSIÓN: 04	



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS)



CONSORIO SIMIT DE LOS ANDES



FEBRERO DE 2025

El Consorcio Simit de los Andes, está comprometido con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio o aplicativo oficial de la Empresa

	PROCESO: GESTIÓN SIMIT		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GS-PR-001	VERSIÓN: 04	

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVIDAD.....	3
4. RESPONSABLES	3
5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS	3
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	4
7. DESARROLLO.....	5
8. ANEXOS	7

	PROCESO: GESTIÓN SIMIT		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD		
	CÓDIGO: GS-PR-001	VERSIÓN: 04	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los usuarios frente a los diferentes servicios prestados por el Consorcio.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y finaliza con la solución integral a la petición, queja, reclamo y trámite de la sugerencia y acciones de mejora.

3. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVIDAD

- ✓ NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
- ✓ Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. RESPONSABLES

Es responsabilidad de la Subgerencia Operativa la implementación y actualización del presente procedimiento.

Es responsabilidad de todos los colaboradores del Consorcio direccionar las PQRSD al Técnico de operaciones para ser tramitadas y resueltas

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS



DENUNCIA: Es el acto por el que se comunica a la autoridad competente que existe un hecho que el denunciante considera infracción a las leyes.

DERECHO DE PETICIÓN: Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la constitución, y se encuentra reglamentado en la ley estatutaria 1755 de 2015.

ORGANISMO DE TRÁNSITO: Son aquellas unidades administrativas municipales, distritales o departamentales que tienen la función de organizar y dirigir lo relacionado con el tránsito en su respectiva jurisdicción.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita al Consorcio cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario al Consorcio por la inconformidad que le generó la prestación de un servicio.

	PROCESO: GESTIÓN SIMIT		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD		
	CÓDIGO: GS-PR-001	VERSIÓN: 04	

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que el Consorcio revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

SIMIT: Sistema Integrado de Información sobre las Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito, administrado por la Federación Colombiana de Municipios.

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso del Consorcio cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.



6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

I. La gestión de los PQRSD en el Consorcio se rige por los siguientes principios:

- ✓ Accesibilidad: El procedimiento para la Gestión de PQRSD es fácilmente accesible en la página del Consorcio Simit de los Andes para todos los usuarios
- ✓ Confidencialidad: Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando esta sea necesaria para la gestión de los PQRSD dentro del Consorcio y no será divulgada sin el consentimiento expreso del usuario.
- ✓ Eficacia (oportunidad en la respuesta): La recepción de cada PQRSD será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los términos de respuestas establecidos por la ley. Para el caso particular de las sugerencias, estas serán puestas en consideración por el Consorcio de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.
- ✓ Enfoque al usuario: El Consorcio debe asegurar que la gestión de los PQRSD se realice bajo un espíritu de compromiso y de interés genuino por entender lo que el usuario ha manifestado y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta, retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.
- ✓ Mejora continua: El Consorcio se asegura por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en la gestión de los PQRSD, garantizando una constante evolución en esta materia.
- ✓ Objetividad: Cada PQRSD y sugerencia o denuncia es gestionada de manera equitativa, objetiva e imparcial.
- ✓ Visibilidad: La información acerca de cómo y dónde reclamar es conocida por los usuarios en la página del Consorcio Simit de los Andes

II. El Consorcio dispone de los siguientes canales de comunicación como medio para presentar un PQRSD.:

- ✓ Página web Consorcio Simit de los Andes
- ✓ Correos electrónicos Consorcio Simit de los Andes
- ✓ Línea Gratuita Nacional SIMIT 018000413588 – cel 3336026800 administrada por el Consorcio SONITT
- ✓ Línea telefónica 3175178822 y Centro de Atención Simit – SIMIT cel 3009122425
- ✓ Presencialmente a través de los Puntos de Atención Simit – PAS ubicados en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Casanare y Arauca y el Centro de Atención Simit - CAS



	PROCESO: GESTIÓN SIMIT		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD		
	CÓDIGO: GS-PR-001	VERSIÓN: 04	

- ✓ Encuestas de satisfacción de cada Punto de Atención Simit
- ✓ Buzón de sugerencias ubicado en la sede administrativa, en el Centro de Atención Simit - CAS y los Puntos de Atención Simit – PAS (aplica para las sugerencias).



III. Los PQRSD se contestan en un periodo máximo de 15 días hábiles o de acuerdo con los términos de ley.

7. DESARROLLO

No	Nombre Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
1	Inicio			
2	Recibir PQRSD	<p>Recibir las PQRSD a través de los canales de comunicación previstos para tal fin.</p> <p>En todos los casos se remiten los PQRSD al Técnico de Operaciones, quien la radica, le asigna un consecutivo y los registra en la matriz de PQRSD.</p>	Todos los colaboradores / Técnico de Operaciones	<p>Medios establecidos para el ingreso de la PQRSD</p> <p>Formato GS-FO-001 Matriz de PQRSD</p>
3	¿la PQRSD es competencia del consorcio?	<p>¿la PQRSD es competencia del consorcio?</p> <p>Si: Ir actividad 4. No: Ir Actividad 7.</p>		
4	Evaluar gestión PQRSD competencia del Consorcio	<p>Evaluar la PQRSD y solucionar inmediatamente (corrección o actualización) en los casos que aplique, generando el oficio de respuesta al derecho de petición solucionado.</p> <p>Cuando se trate de denuncias, estas serán remitidas a la Gerencia para lo pertinente.</p>	Técnico de Operaciones	respuesta derecha de petición
5	Aprobar el oficio de respuesta	Validar oficio de respuesta al derecho de petición, realizar ajuste en caso de requerirse y suscribirse por medio de OneDrive.	Gerente o Subgerente de operaciones	respuesta derecho de petición
6	Enviar respuesta	Enviar oficio de respuesta por correo electrónico al usuario.	Técnico de Operaciones	Correo electrónico

	PROCESO: GESTIÓN SIMIT		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD		
	CÓDIGO: GS-PR-001	VERSIÓN: 04	

No	Nombre Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
7	Proyectar PQRSD al ente competente	Proyectar formatos de remisión del derecho de petición al ente competente y el formato al usuario informando la remisión por competencia.	Técnico de Operaciones	respuesta derecho de petición remisión por competencia
8	Aprobar el oficio de respuesta	Validar formatos de remisión al derecho de petición, realizar ajuste en caso de requerirse y suscribirse por medio de OneDrive.	Gerente o Subgerente de Operaciones	respuesta derecho de petición
9	Enviar oficio de remisión	Enviar oficio de remisión del derecho de petición por correo electrónico al usuario y ente competente.	Técnico de Operaciones	Correo electrónico
10	Gestionar las sugerencias punto de atención	<p>Revisar el buzón de sugerencias mensualmente, para analizar todas las observaciones y/o retroalimentaciones en pro de la mejora que el usuario haya identificado para el Consorcio.</p> <p>Cada vez que se presente una sugerencia, el Técnico de Operaciones lo informa por correo electrónico a la Subgerencia Operativa y Gerencia, quienes determinan la conveniencia de aplicación de las sugerencias recibidas.</p>	Técnico de Operaciones / Subgerencia Operativa / Gerente	<p>Correo electrónico</p> <p>OneDrive (Buzón)</p>

	PROCESO: GESTIÓN SIMIT		
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS		
	CÓDIGO: GS-PR-001	VERSIÓN: 04	

No	Nombre Actividad	Descripción Actividad	Responsable	Registro
11	Gestionar las quejas y reclamos punto de atención	<p>Informa por correo electrónico a la Subgerencia Operativa y en todos los casos a la Gerencia, quienes determinan el tratamiento que se dará.</p> <p>Cuando se trate de quejas sobre los Consultores de Atención y/o Supernumerario, la Coordinadora de Operaciones reúne el material probatorio que corresponda y lo extiende a la Subgerencia Operativa y Gerencia, quienes con base en él deciden adelantar o no proceso disciplinario contra el colaborador que se presentó la queja. En los demás casos, resuelve la Gerencia adelantar o no el trámite disciplinario.</p>	Técnico de Operaciones / Coordinador de Operaciones / Subgerente Operativa / Gerente	Correo electrónico
12	Realizar seguimiento a PQRS	Realizar seguimiento a la matriz de PQRS por parte de Subgerencia Operativa y Gerencia	Gerente/Subgerente de Operaciones	Formato GS-FO-001 Matriz de PQRS OneDrive
13	Fin			

8. ANEXOS

- GS-FO-001 Matriz de PQRS