
 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento de Devolución de dinero</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

Contenido

1.	Objetivo _____	3
2.	Descripción del Procedimiento _____	3
3.	Alcance _____	3
4.	Requisitos y Políticas _____	3
5.	Definiciones _____	4
6.	Desarrollo _____	4
6.1.	Recepción de la solicitud en el software de PQRS o en el sistema de gestión documental _____	4
6.2.	Asignación a la Coordinación de PQRS del SIMIT _____	5
6.3.	Análisis de la solicitud _____	5
6.4.	Remisión por competencia al Organismo de Tránsito y oficio de respuesta al usuario _____	5
6.5.	Visto Bueno del oficio que remite por competencia y del oficio de respuesta al usuario _____	5
6.6.	Entrega en la Secretaría de la Dirección Nacional SIMIT _____	5
6.7.	Envío oficio al OT y al usuario, adjuntándole a este último el formato de autorización de devolución de dinero, a través de empresa de correo _____	5
6.8.	Organismo de Tránsito envía autorización de devolución y el usuario hace llegar el formato de devolución de dinero diligenciado _____	5
6.9.	Elaboración y envío formato de devolución de dinero al grupo de dispersión _____	6
6.10.	Se realiza transferencia de devolución de dinero y carga la novedad a través del sistema SDF el grupo de Dispersión _____	6
6.11.	Información al usuario sobre la transferencia de dinero _____	6
6.12.	6.12. Diligenciar matriz de marcado de devolución, que se remite a Plataforma del sistema para ser señalada como devuelta _____	6
7.	Diagrama de Flujo _____	7
8.	Documentos Asociados _____	9
9.	Anexos _____	9

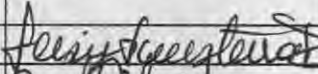
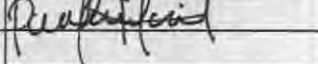
 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento de Devolución de dinero ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT PR-MIS-04-09	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

Control de Cambios

Cambios


Fecha	Cambio	Autor/Modificador	Versión
28/03/2016	Actualización de procedimientos	Profesional de PQRS	3

Lista de Revisión

Fecha	Versión	Nombre de quien aprueba	Aprobación (Firma)
28/03/2016	3	Leisy Oliva Sinisterra Rovira	
28/03/2016	3	Pablo Morales García	

Cláusula de Confidencialidad

Toda información contenida en este documento es considerada privilegiada y confidencial, ya que este material incluye descripciones metodológicas de propiedad exclusiva de la Federación Colombiana de Municipios. Ninguna parte de este documento podrá ser reproducida por cualquier medio sin la previa autorización de la Federación Colombiana de Municipios.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento de Devolución de dinero ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT PR-MIS-04-09	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

1. Objetivo

Realizar las devoluciones de dinero solicitadas por los ciudadanos, una vez validada y autorizada por parte del organismo de tránsito competente, así como verificados los reportes tendientes a la solicitud en el Sistema Integrado de Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito.

2. Descripción del Procedimiento

El procedimiento centra su estructura en la identificación de las actividades a ejecutar por parte de la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano de la Dirección Nacional Simit (devolución de dinero), mediante la verificación de los reportes en el Sistema Integrado de Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito, así como autorización de devolución de dinero por parte de la autoridad de tránsito titular de la multa impuesta


3. Alcance

Inicia con la recepción de la solicitud en el software de PQRS o en el sistema de gestión documental y va hasta el envío del oficio proyectado.

4. Requisitos y Políticas

La normatividad aplicable para este procedimiento es:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento de Devolución de dinero</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

- Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.


5. Definiciones

- **Derecho de Petición:** Es mecanismo a través del cual se garantiza el derecho constitucional que tiene toda persona de acudir ante las autoridades, para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno y de fondo sobre la materia.
- **Queja.** Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa
- **Reclamo.** Pedir o exigir con derecho o con instancia algo. Clamar contra algo, oponerse a ello de palabra o por escrito.
- **Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.
- **Consulta:** Solicitud verbal o escrita, para que la entidad exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.
- **Desistimiento.** Es la renuncia por parte del peticionario a obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renuncia expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información o aportar los documentos que la autoridad haya solicitado (tácito).
- **Notificación.** Es el mecanismo a través del cual la autoridad entera al particular e la decisión o la respuesta que se ha emitido sobre una solicitud.

6. Desarrollo

6.1. Recepción de la solicitud en el software de PQRS o en el sistema de gestión documental

Asignación de correspondencia a la Jefatura de Atención al Ciudadano

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento de Devolución de dinero</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

6.2. Asignación a la Coordinación de PQRS del SIMIT

Reasignación de correspondencia a los profesionales PQRS.

6.3. Análisis de la solicitud

Análisis y trámite de la solicitud de devolución de dinero.

6.4. Remisión por competencia al Organismo de Tránsito y oficio de respuesta al usuario

Proyectar oficio y remitir por competencia. Dar respuesta al usuario.

6.5. Visto Bueno del oficio que remite por competencia y del oficio de respuesta al usuario

Aprobar oficio a través del cual se remite por competencia la solicitud del peticionario y respuesta al usuario.

6.6. Entrega en la Secretaría de la Dirección Nacional SIMIT


Firma de la Dirección Nacional SIMIT.

6.7. Envío oficio al OT y al usuario, adjuntándole a este último el formato de autorización de devolución de dinero, a través de empresa de correo

Enviar a través de la empresa autorizada oficio dirigido al Organismo de Tránsito con el fin de que autorice la devolución de dinero y se profiera el acto administrativo que para el caso aplique.

6.8. Organismo de Tránsito envía autorización de devolución y el usuario hace llegar el formato de devolución de dinero diligenciado

Verificar si la respuesta del Organismo de Tránsito es suficiente para proceder con la devolución del dinero, en atención al requerimiento establecido.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento de Devolución de dinero</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT PR-MIS-04-09	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

6.9. Elaboración y envío formato de devolución de dinero al grupo de dispersión

Autorizar la devolución de dinero.

6.10. Se realiza transferencia de devolución de dinero y carga la novedad a través del sistema SDF el grupo de Dispersión

Cuando la transferencia de dinero se hace efectiva se informa al grupo de PQRS


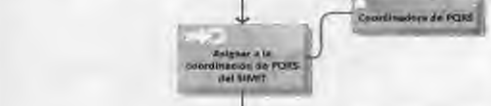




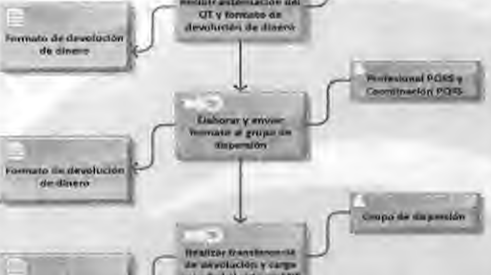

6.11. Información al usuario sobre la transferencia de dinero


Oficio informando al usuario la transferencia efectiva de dinero

6.12.6.12. Diligenciar matriz de marcado de devolución, que se remite a Plataforma del sistema para ser señalada como devuelta

Se remite a Plataforma del Sistema para ser marcada como devuelta




7. Diagrama de Flujo


DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	OBSERVACIONES
	1. Recepción de la solicitud en el software de PQRIS o en el sistema de gestión documental	Jefatura Centro Atención al Ciudadano	- (E) PQRS recibidos (FT) Devolución de dinero
	2. Asignación a la Coordinación de PQRS del SIMIT	Coordinadora de PQRS	- (E) Oficio de solicitud de devolución
	3. Análisis de la solicitud	Profesional PQRS	- (E) Oficio de solicitud de devolución
	4. Remisión por competencia al Organismo de Tránsito, y oficio de respuesta al usuario	Profesional de PQRS	- (E) Oficio de solicitud de devolución - (S) Oficio de remisión por competencia proyectado
	5. Visto Bueno del oficio que remite por competencia y del oficio de respuesta al usuario	Coordinadora de PQRS	- (E) Oficio de remisión por competencia proyectado - (S) Oficio de respuesta firmado por la Dirección Nacional SIMIT
	6. Entrega en la Secretaría de la Dirección Nacional SIMIT	Secretaría Institucional de la Dirección Nacional SIMIT	- (E) Oficio aprobado y revisado de respuesta a la PQRS - (S) Oficio de respuesta revisado y aprobado
	7. Envío oficio al OT y al usuario, adjuntándole a este último el formato de autorización de devolución de dinero, a través de empresa de correo	Secretaría Institucional, Dirección Nacional SIMIT	- (E) Oficio de respuesta revisado, aprobado y firmado - (S) Peticiones de devolución de dinero digitalizadas
	8. Organismo de Tránsito envía autorización de devolución y el usuario hace llegar el formato de	Coordinadora de PQRS o Profesional de PQRS	- (E) Autorización de devolución de dinero por parte del Organismo de tránsito - (FT) Devolución de dinero diligenciado

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento de Devolución de dinero ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT PR-MIS-04-09	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

	autorización de devolución de dinero diligenciado		<ul style="list-style-type: none"> - (S) Oficio informando al usuario la autorización de devolución de dinero - (S) Oficio al usuario confirmando la recepción del formato de autorización de devolución de dinero
	9. Elaboración y envío formato de devolución de dinero al grupo de dispersión	Profesional de PQRS y Coordinación de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> - (FT) Autorización de devolución de dinero - (S) Formato de devolución
	10. Se realiza transferencia de devolución de dinero y carga la novedad a través del sistema SDF el grupo de Dispersión	Grupo de dispersión	<ul style="list-style-type: none"> - (S) Formato de devolución - (FT) Autorización de devolución de dinero
	11. Información al usuario sobre la transferencia de dinero	Profesional de PQRS y Coordinación de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> - (S) Oficio de transferencia de dinero firmado por la Dirección Nacional SIMIT
	12. Diligenciar matriz de marcado de devolución, que se remite a Plataforma del sistema para ser señalada como devuelta	Coordinación de PQRS y Profesional de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> - (S) Matriz de marcado de devolución

Tabla 1. Diagrama de flujo del procedimiento

Objeto	Significado
 <p>Actividad</p>	Descripción de la acción que ejecuta el encargado/rol, es quien interactúa en la actividad
 	Operadores lógicos

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento de Devolución de dinero ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT PR-MIS-04-09	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-02
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

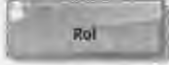
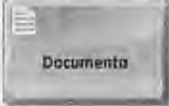

	Encargado de ejecutar la actividad, este debe ser el cargo.
	Elemento que se utiliza para apoyar la acción de la actividad, puede ser un instructivo, guía, acta, formato, entre otros.
	Elemento que ayuda a tomar a una decisión en el flujo del proceso

Figura 1. Simbología Diagrama de Flujo

8. Documentos Asociados

- Formato de devolución de dinero
- Formato de autorización de devolución de dinero.

9. Anexos

Anexo	Nombre
N/A	