

**Coordinación de Atención al Usuario
Informe de Gestión
Año 2020**

**Federación Colombiana de Municipios Dirección
Nacional Simit**

Diciembre de 2020

CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivos
 - 2.1. Objetivo General
 - 2.2. Objetivo Específico
3. Canales de Atención
 - 3.1 Canal de Atención Presencial
 - 3.2 Canal de Atención Telefónica
 - 3.3 Canal de Atención Escrita
 - 3.1.1 Seguimiento A La Atención Escrita
 - 3.4 Canal de Atención Correo Electrónico
4. Tipologías
5. Conclusiones.

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por la Coordinación de Atención al Usuario durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, tiene por objeto mostrar el comportamiento de las PQRSD, recepcionadas a través de los diferentes canales establecidos por la Federación colombiana de Municipios -Dirección Nacional Simit, con el fin de lograr un trabajo mancomunado que permita brindar un excelente servicio y atención a los ciudadanos.

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos brindamos con este informe una información detallada sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas por los diferentes canales: presencial, telefónica, escrito y correo relacionando de esta manera los resultados mensuales de cada uno de estos, proporcionando así una perspectiva general; donde se involucran directamente la Dirección Nacional Simit y los Concesionarios.

Finalmente, se establecerá el seguimiento de resultados que se han obtenido a fin de verificar la calidad en la atención que se está brindando por parte de los funcionarios, generando los respectivos correctivos con base a este informe y garantizando una excelente atención al ciudadano.

2. OBJETIVOS:

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Efectuar seguimiento y control al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Federación Colombiana De Municipios - Dirección Nacional Simit Y Concesionarios, respondiendo en términos legales de manera acertada, con el fin de determinar el cumplimiento en las respuestas y efectuar recomendaciones necesarias durante el año 2020.

2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Informar sobre las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados para la recepción, información y remisión, dispuestos por la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit.

3. CANALES DE ATENCIÓN

La Coordinación de Atención al Usuario, la Operación Directa y los Concesionarios de la Dirección Nacional Simit, cuentan con funcionarios idóneos que ofrecen atención, orientación e información de manera personalizada e inmediata de los principales trámites, solicitudes y servicios requeridos por los ciudadanos. (Tabla 1):

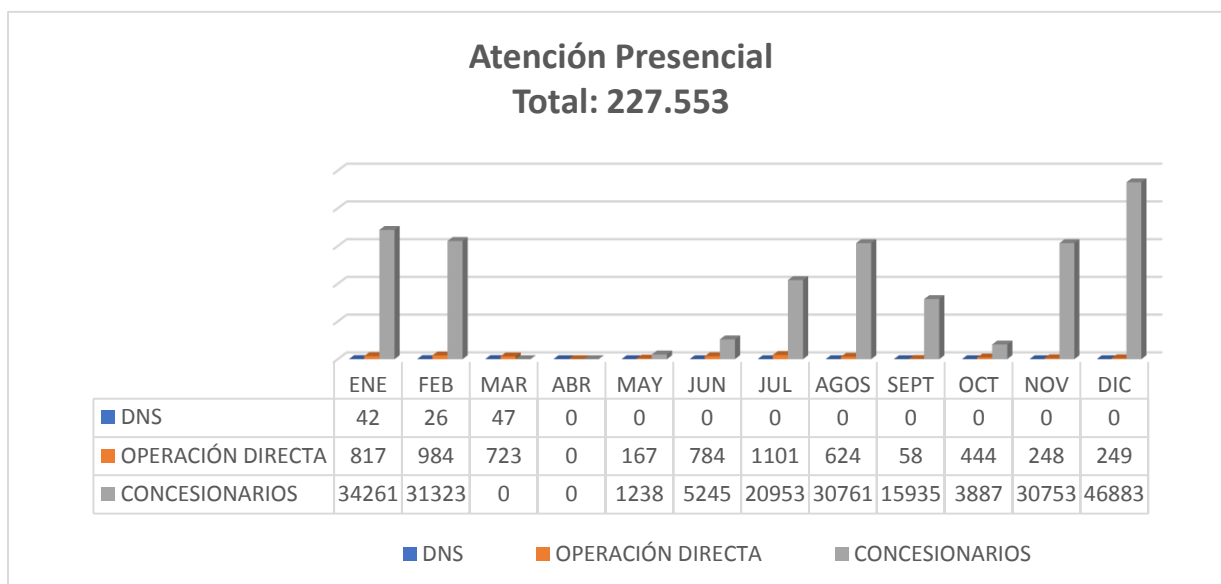
CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2020	
CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL	227.553
CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	93.108
CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO	11.744
CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO	28.892
TOTAL	361.297

Tabla 1

3.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

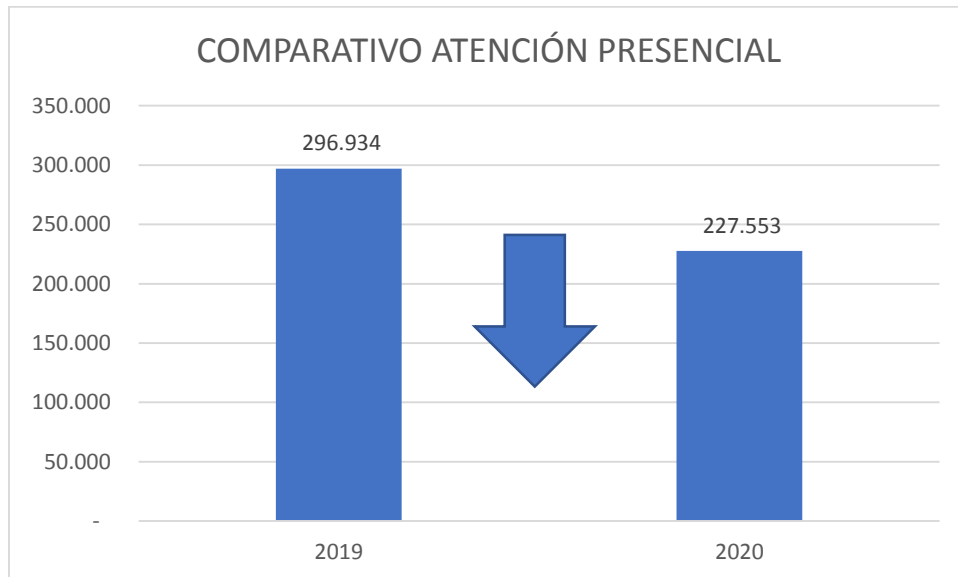
Servicio ofrecido de manera personalizada por medio del cual se brinda información y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con el requerimiento, consulta, solicitud, queja y/o reclamo.

Durante el período comprendido del 01/01/2020 al 31/12/2020, se atendieron 227.553 usuarios de manera presencial a nivel nacional. (Gráfica 1):



Gráfica 1. La fuente de información es la matriz de atención al ciudadano y reporte de concesionarios 2020

La siguiente gráfica muestra resultados del 2019 vs 2020:



Gráfica 2. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020

Comparando el año 2019 Vs 2020 se puede observar un decrecimiento en la atención presencial de **69.381** usuarios, correspondiente a un 23,37%. Iniciada la cuarentena y el aislamiento preventivo y obligatorio la atención al público por parte de la Dirección Nacional Simit se suspendió.

La Operación Directa a pesar de las restricciones impartidas por el gobierno nacional, continuó atendiendo de manera presencial. Es importante resaltar que los concesionarios suspendieron la atención presencial en los meses de marzo y abril; en adelante, continuaron realizando la atención presencial de usuarios.

Por lo anterior, se evidencia una disminución de atención con respecto al año inmediatamente anterior, que se ha ido reactivando de manera gradual, se realiza con los protocolos y lineamientos dados por el gobierno nacional teniendo en cuenta la situación de salud pública.

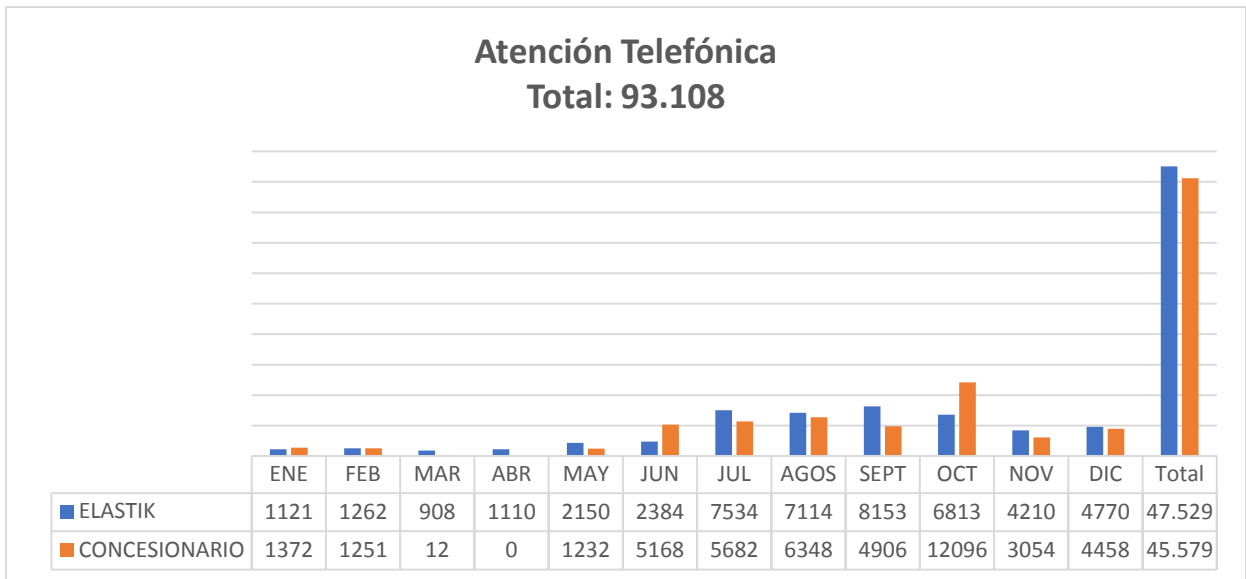
3.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Servicio ofrecido a través de las líneas telefónicas, dispuestas por la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit y Concesionarios, para atender de manera asertiva a todas las inquietudes interpuestas por los ciudadanos:

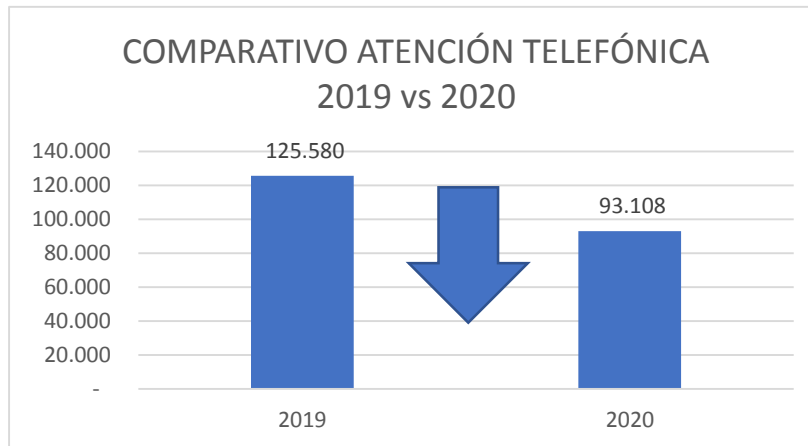
LÍNEA ÚNICA NACIONAL	CONMUTADOR FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS - DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT	HORARIO
(1) 5934026 <small>(esta línea única de Atención al Ciudadano se implementó del 01 de noviembre de 2016)</small>	(1) 5934020 Ext.: 1049-1052-1055	Lunes a Viernes de 8: a.m. a 5: p.m.

Tabla 2

Durante el año 2020, el canal de atención telefónico atendió un total de 93.108 usuarios a través del sistema Elastik de la Dirección Nacional Simit y concesionarios, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:



Gráfica 3. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020



Gráfica 4. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020

De la gráfica anterior se puede concluir, que al comparar el año 2019 y 2020, el canal de atención telefónico presentó una disminución de 32.472 llamadas, equivalente a 25,86% llamadas recibidas y atendidas; esto debido a que el sistema presentó una falla técnica robotizando las llamadas que ingresan y salen, también por la misma coyuntura que está viviendo el país las plataformas se congestionan y el internet no permite una conexión estable para poder enlazar debidamente las llamadas.

Con relación al sistema Elastik (1) 5934926, se atendieron en total **47.529** usuarios, a pesar de las fallas del sistema, y las inconsistencias presentadas por el internet a nivel nacional, el incremento de llamadas una vez se aprobó el decreto 2027 fue amplio, lo cual requirió del apoyo del personal del Sena, lo que representó un mejor servicio para el usuario a través del canal telefónico.

3.3 CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA PQRSD

Las PQRSD recibidas de forma escrita son atendidas y tramitadas teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el instructivo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), adoptado por la Dirección Nacional Simit, en el cual se determinan los términos de respuesta según la tipología y medio de recepción.

A través de la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) escritas remitidas, atendidas y respondidas por las coordinaciones y concesionarios se logra recaudar la información del canal escrito.

COORDINACIONES	CONCESIONARIOS
Atención al Usuario	Simit Capital UT
Dispersión de Fondos	Remo S.A.S.
Operación Simit	Servit S.A.S.
	Simit Occidente S.A.
	Sevial S.A

Tabla 3

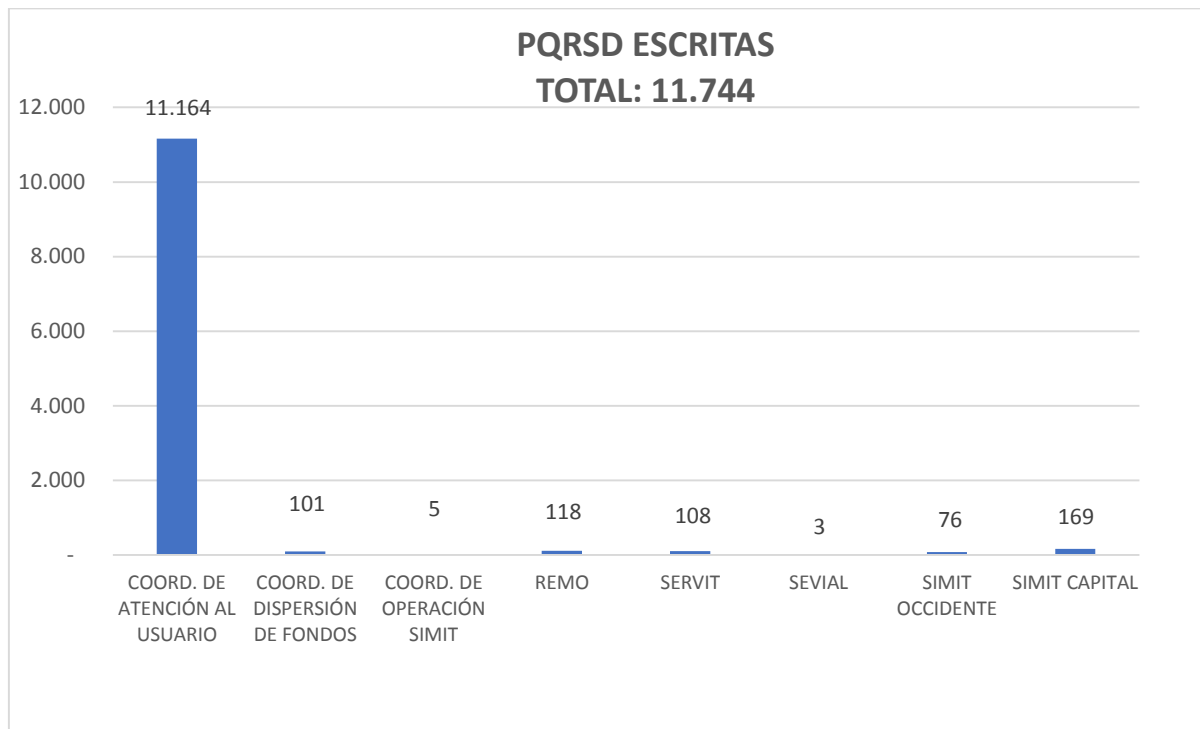
A continuación, se indica la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el año 2020 por parte de la Dirección Nacional Simit, y Concesionarios, lo cual arroja un total de 11.744 peticiones recibidas, sin embargo, cabe resaltar que la Coordinación de Atención al Usuario recibió en total 11.164 a diciembre inmediatamente anterior.

También se puede evidenciar que el mes de julio y septiembre se recibieron la mayor cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) escritas, debido a la implementación los decretos 678, 491 y la Ley 2027.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	211	352	394	261	560	1.499	1.621	1.425	1.614	1.239	1.068	920	11.164
COORDINACIÓN DE DISPERSIÓN DE FONDOS	7	12	24	17	16	25	-	-	-	-	-	-	101
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN SIMIT	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	-	5
CONCESIONARIO REMO	23	16	18	1	2	15	1	1	10	9	14	8	118
CONCESIONARIO SERVIT	27	21	16	1	-	3	6	2	16	5	9	2	108
CONCESIONARIO SEVIAL	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
CONCESIONARIO SIMIT OCCIDENTE	12	6	-	-	-	-	5	8	19	20	2	4	76
CONCESIONARIO SIMIT CAPITAL	67	57	-	-	-	-	16	1	1	5	12	10	169
TOTAL	347	467	452	280	581	1.544	1.649	1.437	1.660	1.278	1.105	944	11.744

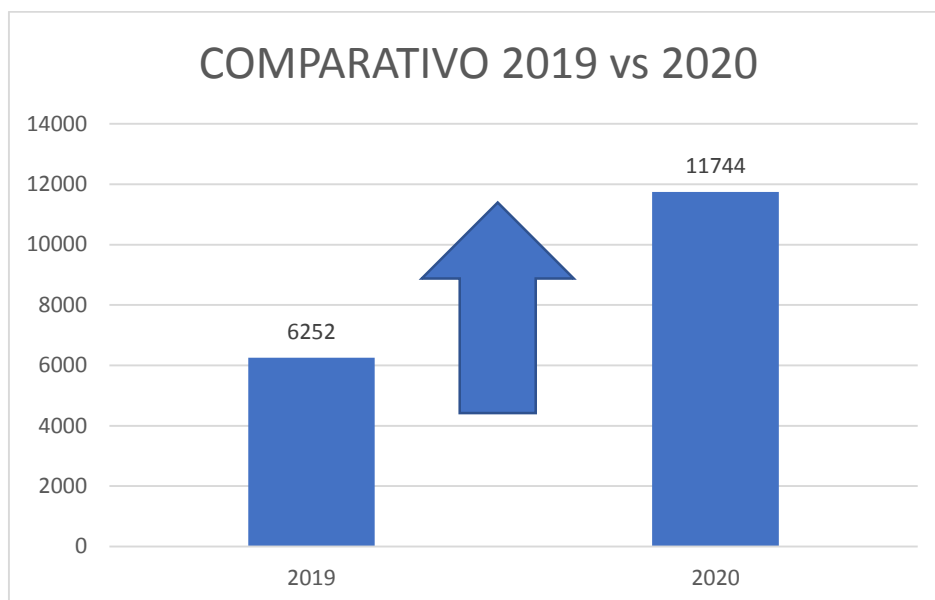
Tabla 4

Participación de la Dirección Nacional Simit y Concesionarios.



Gráfica 5. La fuente de información es la matriz de PQRSD e información reportada por los concesionarios 2020

De acuerdo con la información presentada en la gráfica 5, se evidencia que la Coordinación de la Dirección Nacional Simit, que más atiende en el canal escrito, es la de Atención al Usuario con un porcentaje del 95,06% y por parte de los concesionarios es Simit Capital con un porcentaje del 1,44%.



Gráfica 6. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020

La gráfica 6, muestra el crecimiento que ha tenido el canal escrito entre el año 2019 vs año 2020, el porcentaje fue del 87,84%, cuya justificación obedece a que una vez se entró en cuarentena y en aislamiento preventivo obligatorio la atención al público se suspendió, y aunque se ha reactivado de manera gradual, con los protocolos de bioseguridad, esto impulsó a que el canal de recepción más utilizado por los ciudadanos para enviar sus PQRSD fuese el de correo electrónico.

De igual forma, es importante precisar que las amnistías otorgadas por el gobierno nacional mediante los decretos 678, 491 y la Ley 2027 de 2020, propiciaron que los usuarios acudieran de manera masiva a consultar por el canal escrito a través de los canales institucionales las dudas tendientes a como operaban los decretos, junto con los beneficios que los mismos otorgaban, incrementando las peticiones registradas ante la Coordinación de Atención al Usuario.

3.1.1 SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN ESCRITA

De 350 PQRSD remitidas por competencia por la Dirección Nacional Simit a las autoridades de tránsito 326 fueron solucionadas equivalente al 93%.

Es de resaltar, el acompañamiento que se realiza a los usuarios y organismos de tránsito para resolver los casos; como las peticiones presentadas por los usuarios deben ser resueltas por los organismos de tránsito y en la mayoría de las situaciones estos se demoran en resolver cada caso; desde la Coordinación de Atención al Usuario se viene adelantando una gestión de seguimiento a las

peticiones que son objeto de traslado por competencia, a fin de lograr que se resuelvan de fondo y dentro de los términos legales las solicitudes presentadas por los usuarios.

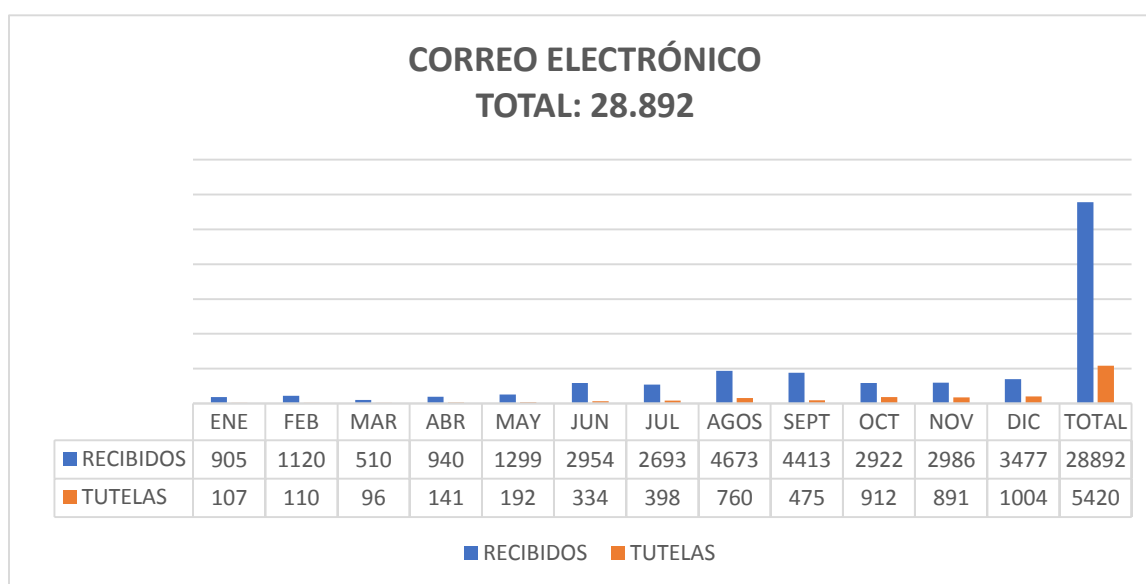
Este seguimiento se materializa en llamadas telefónicas realizadas a los organismos de tránsito, envío de comunicaciones reiterando las solicitudes de los usuarios y apoyo de los coordinadores de zona de cada uno de los concesionarios.



Gráfica 7. La fuente de información es la matriz de PQRSD e información reportada por los concesionarios 2020.

3.4 CORREO ELÉCTRÓNICO

Durante el año 2020, el correo electrónico contactosimit@fcm.org.co recibió un total de 28.892 de los cuales 5.420 corresponden a tutelas, los restantes se radicaron tramitaron y respondieron siempre a tiempo.

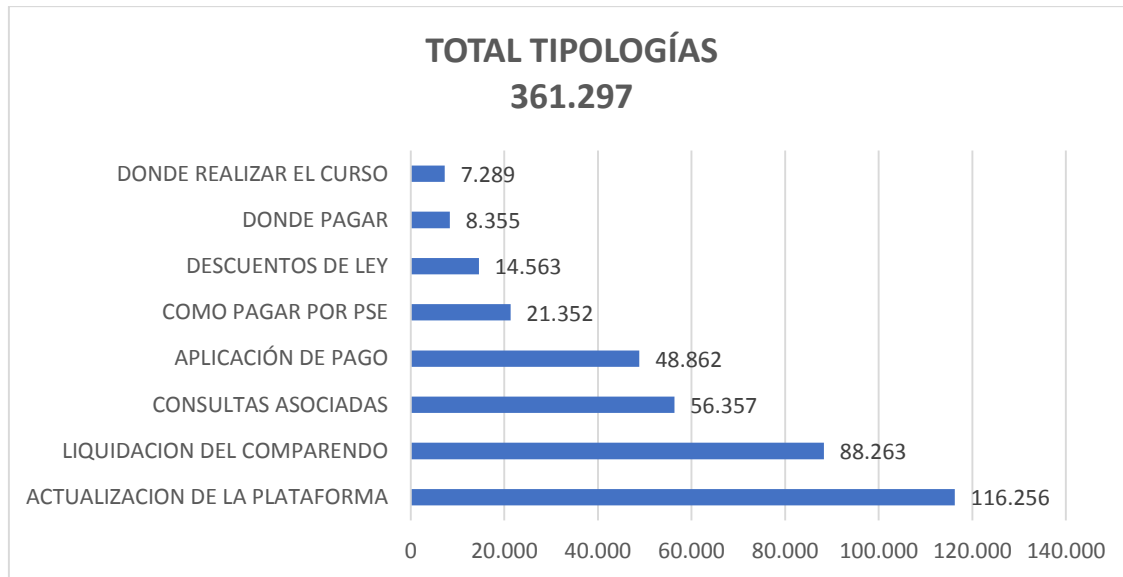


Gráfica 8. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020

Desde el área de comunicaciones de la Federación Colombiana de Municipios se atendió por parte de la coordinación de atención al usuario 260 solicitudes.

4.TIPOLOGÍAS

A continuación, se puede observar las tipologías internas que tienen que ver con el sistema, presentadas por los usuarios en los distintos canales de atención a nivel nacional. Se atendieron 105.686 usuarios:



Gráfica 8. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020

En la gráfica 8, se evidencia que la tipología más relevante es actualización de la información en la plataforma.

Por la pandemia la más solicitada en los Concesionarios y la Dirección Nacional Simit es la liquidación del comparendo.

La tipología actualización de información hace referencia a:

- Novedades de cursos
- Cargue de Acuerdos de pagos
- Cargue de actos administrativos (resoluciones de exoneración, prescripción y revocatoria).

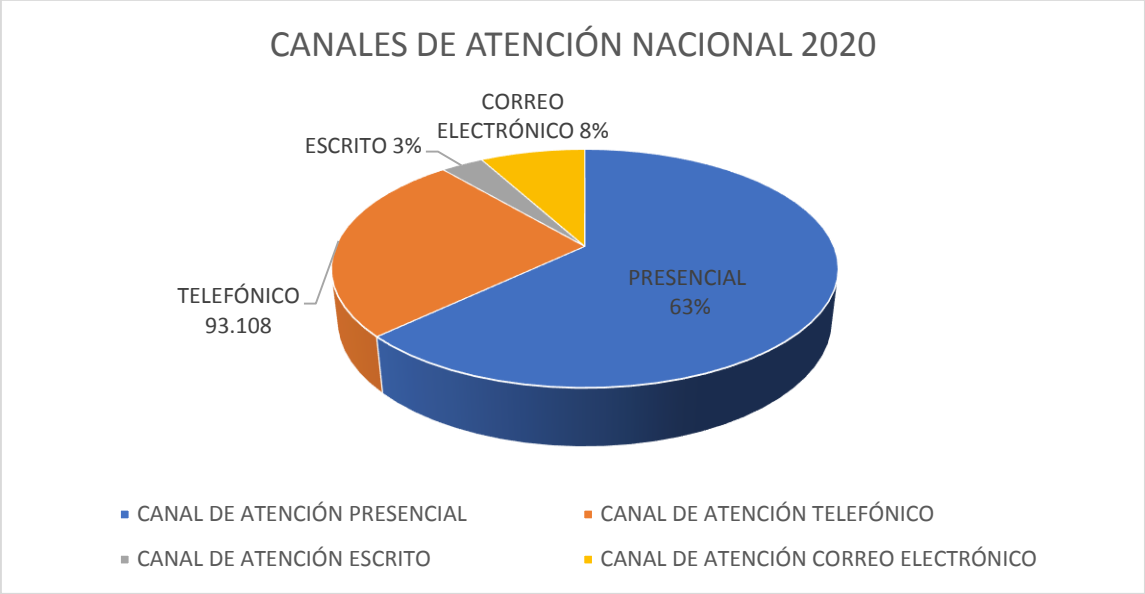
La tipología actualización de pago hace referencia a:

- Cargue de pago
- Aplicación de pago
- Cargue de totalidad de cuotas pagas en acuerdo de pago

Esta clasificación nos permite conocer cuáles son las necesidades de los usuarios a fin de proponer mejoras en el sistema o presentar recomendaciones a las autoridades de tránsito correspondientes.

Cada uno de nuestros canales presenta tipologías frecuentes, siendo la telefónica y el escrito con actualización de información, el presencial, con verificación del estado de cuenta.

5.CONCLUSIONES



Gráfica 9. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020



Gráfica 10. La fuente de información es la matriz de Atención al Ciudadano y reporte de concesionarios 2020

- En total se atendieron a nivel nacional 361.297 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de todos los canales.
- Este informe permite evidenciar el crecimiento de los distintos canales dispuestos para la atención de los ciudadanos y así mismo medir la satisfacción frente a nuestros servicios.
- Se debe recalcar que la mayoría de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los Concesionarios, fueron tramitadas en el mismo día de su recepción, evidenciándose efectividad y celeridad en el tiempo de respuesta al ciudadano, atendiendo las políticas de calidad establecidas en la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit.
- Respecto de los tiempos de respuesta de los Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidos en la Dirección Nacional Simit, hay que señalar que, de acuerdo con la tipología legal establecida, durante en el año 2020, las respuestas se suministraron en los siguientes términos:

General	1 día promedio
Remisión por competencia	1 día promedio
Solicitud de información	1 día promedio
Entes de control	1 día promedio

Tabla 5

- De conformidad con lo anterior se puede concluir que las respuestas a los usuarios se están suministrando de manera clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y de competencia para esta Dirección, ya que se está utilizando aproximadamente menos del 50% del término establecido para dar respuesta; dando cumplimiento así a las Políticas de Calidad de Atención al Usuario.
- De igual manera, se debe señalar que durante el año 2020 se presentaron 11.744 PQRSD; siendo la solicitud más presentada la de tipo General con un total de 11.164 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes a devoluciones, correcciones de información, solicitudes de aplicación de pago, reporte de novedades y otros.

- Así las cosas, es importante precisar que la denominación “otros” corresponde a solicitudes acerca de la aplicación del decreto 678 de 2020, Ley 2027 de 2020, y proyecto de Ley aprobado por el Congreso de la República: “amnistías de multas y sanciones por infracciones a las normas de tránsito” y expedición de liquidaciones, tema nuevo producto de las medidas que se han tomado para beneficio de los ciudadanos en época de Covid 19.
- Sumado a lo anterior, el organismo de tránsito al cual se remitió mayor cantidad de solicitudes fue a la Secretaria de Movilidad de Bogotá con 106 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Adicionalmente, se debe señalar que, de las 11.744 peticiones recibidas en el año 2020, se enviaron a través de correo electrónico 10.233 comunicaciones a los usuarios equivalentes al 87,13% de lo tramitado; logrando de esta manera atender de una forma más rápida y oportuna los requerimientos presentados.
- Frente a las solicitudes presentadas por los entes de control el que más requirió fue la Policía Nacional con un total de 59 PQRSD.
- Por otra parte, en el año 2020 se presentaron un total de 301 radicados que fueron clasificados como de conocimiento y que no requieren de respuesta ya que solo van dirigidos a generar dicho efecto.
- Por otro lado, el radicado de referencia FCM-E-2020-001224 fue asignado a la Coordinación de Atención al Usuario 16 días después de su radicación, trayendo como consecuencia un vencimiento desde su direccionamiento a esta Coordinación, por ser una solicitud de ente de control que tiene un término de ley de cinco (5) días hábiles, este se respondió finalmente con 20 días de vencimiento, lo cual fue comunicado en su momento a la Directora técnica de la Dirección Nacional Simit y a Control interno de gestión.
- Durante el mes de diciembre debido al vencimiento de la amnistía de la Ley 2027 de 2020, colapsaron los pagos realizados a través de PSE, ya que de un promedio mensual de 22.000 pagos en línea y alrededor de 5.000 semanales, se pasó a 64.985 mensuales, llegando un solo día a recibir 11.000 pagos diarios.

- No obstante, lo anterior, se debe señalar que a fecha 10/12/2020, la Dirección de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones, Coordinación Jurídica no allegaron informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), durante el año 2020.
- Cabe resaltar que, en el año 2020 a través del grupo de atención al usuario, se realizó devolución por valor de \$ 11'512.894, producto de: pagos dobles de comparendo, pagos por error y pagos no aplicados a través de app Daviplata.
- Es importante resaltar que a pesar de la situación que está atravesando el país y el mundo en general, desde la Dirección Nacional Simit, la coordinación de Atención al Usuario hemos cumplido a cabalidad cada una de las tareas y objetivos propuestos desde antes de la coyuntura nacional.

Cordialmente,

MARCELA IVÓN REYES RODRÍGUEZ
Coordinadora

Proyectó: Héctor Fabián Torres Soler, Profesional
Linda Juliana Roldán Pinilla, Profesional
Ángela María García Tovar, Asistente
Revisó: Marcela Ivón Reyes Rodríguez., Coordinadora
Aprobó: María Leonilde Pérez Fernández, Directora Técnica (E)