

**Coordinación de Atención al Usuario
Informe de Gestión Primer Semestre
Año 2021**

**Federación Colombiana de Municipios
Dirección Nacional Simit**

Julio de 2021

Introducción

1. Canales de Atención.
 - 1.1 Atención Presencial.
 - 1.2 Atención Telefónica.
 - 1.3 Atención Escrita.
 - 1.4 Atención Correo Electrónico.
2. Consultas más Frecuentes.
3. Conclusiones.

INTRODUCCIÓN

El presente informe se presenta con fundamento en las leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011, circular normativa N° 008/2020, por medio de la cual se dictan directrices para el trabajo en casa en la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit frente a la emergencia sanitaria del coronavirus (COVID-19).

Así mismo, el presente informe tiene por objeto mostrar el comportamiento de las PQRSD recibidas y tramitadas a través de los 4 canales establecidos en la Coordinación de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit, y que va direccionado a la Oficina de Control Interno de Gestión.

Por otra parte, a partir del 2021, la Federación Colombiana de Municipios cuenta con operación a nivel nacional a través de 5 zonas operativas y una zona virtual distribuidas de la siguiente manera:

- Zona Número 1 Datatools.
- Zona Número 2 Promotecno.
- Zona Número 3 Consorcio Servit
- Zona Número 4 Simit de los Andes.
- Zona Número 5 Consorcio Sedii.
- Zona Virtual Consorcio Sonitt

Así las cosas, el presente informe comprende el primer semestre del año 2021 por parte de la Dirección Nacional Simit, y zonas operativas.

1. CANAL DE ATENCIÓN.

1.1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL 2021.



Es el medio por el cual se brinda información de manera personal, buscando satisfacer la necesidad del usuario de forma ágil y eficaz, dejando claridad de nuestra competencia, para esto contamos con personal altamente preparado quienes se encargan de brindar una asesoría oportuna, en tiempo real.

Por otra parte, a través de la circular normativa N° 008/2020, por medio de la cual se dictan directrices para el trabajo en casa en la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit frente a la emergencia sanitaria del coronavirus (COVID-19), no se registró atención presencial en las instalaciones de la FCM - DNS durante el primer semestre del año 2021.

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios atendidos durante el primer semestre del 2021:

ATENCIÓN PRESENCIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRIMER SEMESTRE 2021	5.390	14.094	15.687	13.929	10.136	10.372	69.608

1.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.



La línea telefónica de Bogotá, (1)5934026 es un canal de servicio y atención al ciudadano, donde se ofrece un servicio de calidad, respondiendo dudas, consultas e inquietudes, resolviendo reclamos, brindando asistencia y orientación satisfactoria para el usuario.

LINEA BOGOTA 5934026

Ofrece un servicio en el horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, jornada continua.
Implementada desde del 01 de noviembre de 2016.

A continuación, se puede evidenciar que se recibieron 15.940 llamadas telefónicas durante el primer semestre de 2021, teniendo un reporte satisfactorio y oportuno en la atención al ciudadano:

ATENCIÓN TELEFÓNICA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRIMER SEMESTRE 2021	3.196	3.359	3.157	2.411	1.921	1.896	15.940

A partir del 29 de abril del 2021 entra en funcionamiento la línea única nacional 018000 413588, a través de la zona virtual Sonitt; la coordinación de Atención al Usuario capacitó durante el mes de marzo y abril a las asesoras y parte del personal del Contact Center, realizando sesiones de dos o más horas, se explicó el paso a paso de temas relacionados con:


- Protocolos y políticas de atención al ciudadano - Dirección Nacional Simit.
- Quienes somos, que hacemos (misión, visión, objetivos).
- Función que cumple cada entidad pública (Sim, Runt, Ministerio de Transporte entre otros).
- Tipos de comparendos.
- Manejo de la herramienta Simit (consulta).
- Tipologías en las llamadas.
- Tipos de recaudos.
- Como está conformado una multa, beneficio de pagos.
- Diferencia entre comparendos físicos y fotomultas.
- Conceptos jurídicos.
- Calidez en el servicio y satisfacción del usuario.
- Entre otros.

La línea gratuita nacional 018000 413588 está diseñada para la recepción de llamadas a nivel nacional, esta nueva tecnología responde de manera ágil, en este primer filtro el asesor escucha la petición del ciudadano, toma los datos y procede a remitir cada llamada según el caso directamente a la zona operativa correspondiente, quien es la encargada de brindar la respuesta indicada al ciudadano o remitir por competencia al organismo de tránsito pertinente.

Una vez la llamada es remitida a las Zonas Operativas, estas se encargan de atender la solicitud del ciudadano brindando una respuesta o solución de manera inmediata.

A través de la línea única nacional 018000 413588, se atendieron durante el primer semestre del año 2021, un total de 175 llamadas.

1.3. 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.

No obstante, el Gobierno Nacional mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020, amplió los términos de atención por parte de las autoridades en cuanto a las PQRSD que se encuentren en curso o que se radiquen durante la declaratoria de la Emergencia Sanitaria. Sin embargo, los tiempos de respuesta se están cumpliendo de acuerdo a la ley y sin necesidad de acudir a la ampliación del tiempo otorgada por dicho decreto.

A continuación, se indica la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre del año 2021, lo cual arroja un total de 4.747.

ATENCIÓN ESCRITA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRIMER SEMESTRE 2021	777	804	918	817	690	741	4.747

CONCLUSIONES

- Respecto de los tiempos de respuesta de los Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Dirección Nacional Simit, hay que señalar que, de acuerdo con la tipología legal establecida, durante el primer semestre del año 2021, las respuestas se suministraron en los siguientes términos:

General	2 días promedio
Remisión por competencia	1 día promedio
Entes de control	3 días promedio

- 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 primer semestre del año 2021, se presentaron 4.747 PQRSD; siendo la solicitud más presentada la de tipo General con un total de 4.612 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes a devoluciones de dinero, solicitudes de aplicación de pago, paz y salvo, historiales de conductor 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”, tema nuevo producto de las medidas que se han tomado para beneficio de los ciudadanos en época de COVID 19, funcionamiento nuevo portal web Simit etc.
- Sumado a lo anterior, el organismo de tránsito al cual se remitió mayor cantidad de solicitudes fue a la Secretaria de Movilidad de Bogotá.
- Adicionalmente, se debe señalar que, de las 4.747 peticiones recibidas en el primer semestre del año 2021, se enviaron a través de correo electrónico 4.675 comunicaciones a los usuarios equivalentes al 98,13% 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.
- Por otra parte, en el primer semestre del año 2021 se presentaron un total de 381 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, se debe resaltar que, durante el primer semestre del año 2021, no se presentaron PQRSD con vencimiento, ejecutando eficacia y eficiencia en el tratamiento de las solicitudes.

1.4. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO.



El correo electrónico es un canal de servicio y atención al ciudadano, donde se brinda respuesta a todo tipo de inquietudes realizadas por los ciudadanos, asesoramiento, orientación, información individualizada e inmediata a las principales inquietudes de los colombianos, como siempre ha sido el compromiso de la Federación Colombiana de Municipios, Simit y esta Coordinación.

A través del Correo electrónico institucional contactosimit@fcm.org.co se recibieron en el primer semestre del año 2021 un total de 21.859 correos, distribuidos de la siguiente manera:

ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRIMER SEMESTRE 2021	3.106	4.028	3.668	3.770	3.862	3.419	21.853

2. CONSULTAS MÁS FRECUENTES.

- Actualización de estado de cuenta.
- Como puedo hacer un acuerdo de pago.
- Donde puede enviar un derecho de petición.
- Me están llegando correos extraños.
- En Simit ya no tengo comparendos, pero en RUNT si me aparecen.
- Por qué me embargaron.
- Llamadas maliciosas.
- Nunca me notificaron y tengo mis datos actualizados en el RUNT.
- Donde puede ver la imagen de mi vehículo.
- certificación de paz y salvo.
- Donde solicito certificado de no tener comparendos el último año.
- Donde solicito historial de pagos.
- Por qué mi placa tiene más comparendos.
- Como pago los impuestos de mi carro.
- Como haga un traspaso.
- Cuánto cuesta refrendar mi licencia.
- Cuánto cuesta el traspaso.
- Por qué tengo una inmovilización.
- Donde puedo realizar un traspaso a persona indeterminada.
- Pasos para el pago por PSE.
- Solicitud factura de mi pago en línea.
- Por qué no puedo consultar por NIT.
- Su página no sirve.
- Su página viola el principio de publicidad.
- Ustedes que son y para qué sirven.
- Me volvieron a cargar el comparendo.
- Por qué no se refleja mi acuerdo de pago.
- Porque me sale AP mora si ya pagué todo.
- Por qué no me desembargan si ya pagué.
- Cuanto se demoran en actualizar.
- Que es multa y que es comparendo.
- Donde actualizo mis datos.
- Solicitud liquidación comparendos.

- Donde puedo pagar físico.
- Donde puedo hacer el curso.
- Necesito una cita para el curso.
- Actualización de información.
- Devolución de dineros.
- Remisiones de PQRSD.
- Inmovilizaciones.
- Aplicación de pagos.
- Certificaciones.
- Solicitudes.
- Reproducción de Historial de Comparendos y pagos.
- Trámites internos del Simit.
- Solicitud de parametrización por parte las secretarias.
- Solicitud de cartillas y acompañamientos del Simit.
- Solicitud de usuarios y contraseñas de servidores Simit.
- Acompañamiento en gestores de rango.
- Solicitud de comparenderas.
- Aplicación de cobros adicionales.
- Acompañamiento en aplicativo de pagos en línea por PSE.
- Requisitos para vender los vehículos.
- Información pagar comparendos.
- Trámites ante el sim.
- Pagos por PSE.
- Agendamiento citas cursos tramites.
- Como pagar impuesto.
- Como hacer cursos virtuales.
- Como hacer acuerdos de pago.
- Solicitud de desembargos.
- Solicitud de prescripciones.
- Aplicación de descuentos.
- Solicitud de pagos con Nequi y demás plataformas de pago solitud.
- Correos fraudulentos.
- Solicitud de estado de cuenta.
- Persiste las quejas al no poder consultar por Nit.
- Reporte y estado de cuenta por placa ya que el usuario se confunde con la infracción y exige una aclaración al respeto.
- Quejas permanentes por los cambios realizados en página.
- Porque aparecen datos que en la anterior no se podían evidenciar.
- Su página no sirve.
- Su página viola el principio de publicidad.
- Ustedes que son y para qué sirven.
- Me volvieron a cargar el comparendo.

- Por qué no se refleja mi acuerdo de pago.
- Porque me sale AP mora si ya pagué todo.
- Por qué no me desembargan si ya pagué.
- Cuanto se demoran en actualizar.
- Que es multa y que es comparendo.
- Donde actualizo mis datos.
- Solicitud liquidación comparendos.
- Donde puedo pagar físico.
- Donde puedo hacer el curso.
- Necesito una cita para el curso.

3. CONCLUSIONES GENERALES.

- Cabe indicar que, en el primer semestre del año 2021 a través del grupo de atención al usuario, se realizó devolución por valor de \$9.413.242, 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.
- Cabe resaltar el apoyo proporcionado a la zona virtual desde su inicio hasta su implementación.
- Además, también vale la pena destacar que a pesar de trabajar en acceso remoto se ha logrado cumplir con todos los objetivos, metas reuniones, entregas etc.

Cordialmente,

Original Firmado por:

MARCELA IVÓN REYES RODRÍGUEZ

Coordinadora

Anexo: Excel con matrices de información.

Proyectó: Héctor Fabián Torres Soler, Profesional
Sandra Patricia Sarmiento Plazas, Profesional
Ángela María García Tovar, Asistente
Leidy Roselly Forero Avellaneda, Asistente

Revisó: Marcela Ivón Reyes Rodríguez., Coordinadora
Aprobó: Luz Dary Serna Zuluaga, Directora Técnica (E)