

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS EN LA
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS - II SEMESTRE 2021**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Enero de 2022**

Tabla de contenido

Introducción	3
Finalidad	3
Glosario	3
1. Canales dispuestos para la atención al usuario	4
2. Peticiones recibidas durante la vigencia 2021.	4
2.1. Canal de Atención Presencial	5
2.1. Canal de Atención Telefónica	6
2.2. Canal de Atención Escrita PQRSD	7
2.3. Atención Correo Electrónico	8
Conclusiones y Recomendaciones	9
Introducción	¡Error! Marcador no definido.
Metodología	¡Error! Marcador no definido.
Finalidad	¡Error! Marcador no definido.
1. Coordinación de Atención al Usuario	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Cumplimiento de funciones	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Cumplimiento de funciones	¡Error! Marcador no definido.
Cumplimiento Plan de Acción	¡Error! Marcador no definido.
4. Conclusión	¡Error! Marcador no definido.
5. Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Federación Colombiana de Municipios, presenta informe consolidado de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por el área de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit, a través de los diferentes canales de atención dispuestos, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 diciembre de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se verifica el cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1755 de 2015) en el sentido de dar atención a las peticiones y solicitudes de la ciudadanía en general y la gestión del área de atención al usuario durante la vigencia 2021 en materia de cumplimiento y oportunidad de respuesta a las PQRSD.

Se revisan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas durante el 2021, discriminadas por modalidad tipología, canal y tipo de atención, entre otros.

Finalidad

Verificar el cumplimiento de las normas vigentes que regulan la materia y la oportunidad de la atención prestada a los usuarios durante el periodo referenciado y validar la gestión realizada por la entidad en cuanto a trámite de PQRSD, formulando de esta manera recomendaciones en encadenamiento con el mejoramiento continuo.

Glosario

Se tienen los siguientes tipos de petición que recibe la Coordinación de Atención al ciudadano:

- ✓ **Petición Presencial:** Se presenta el usuario a los puntos Simit de atención
- ✓ **Petición Telefónica:** Llamadas a las líneas telefónicas dispuestas para ello.
- ✓ **Petición Escrita:** El usuario envía comunicación por correo electrónico, mensajería o radica personalmente.
- ✓ **Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con lo anteriormente explicado, la Coordinación de Atención al Usuario clasifica su base de datos de derechos de petición en los siguientes conceptos:

- ✓ **Peticiones Generales:** Peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general se debe dar respuesta en los siguientes (10) días hábiles.
- ✓ **Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- ✓ **Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- ✓ **Remisión por competencia:** Se remite por competencia la comunicación ya que la respuesta la proporciona otra entidad.
- ✓ **Entes de Control:** Son todas aquellas comunicaciones que hacen los entes territoriales de control se debe dar respuesta en los siguientes 10 días hábiles.

1. Canales dispuestos para la atención al usuario

La Federación Colombiana de Municipios a través de la Dirección Nacional Simit pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, peticiones, servicios, información y requerimientos en general.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personalizada al ciudadano	Dirección Nacional Simit Cra 7 N°74-64 piso 10 Edificio Corficaldas Bogotá D.C.	Días hábiles 8 a. m. a 5 p. m. Jornada continua	Se brinda información de manera personalizada y se da trámite de acuerdo con la solicitud.
Telefónico	línea Nacional de servicio al ciudadano - línea fija DNS	PBX: (57 + 1) 5934020	Días hábiles 8 a. m. a 5 p. m. Jornada continua	Línea telefónica de atención, en la cual se brinda información y orientación a la ciudadanía sobre temas competencia de la DNS.
Escrito	Correo electrónico	Correo institucional contactosimit@fcm.org.co	Activo las 24 horas	Se reciben PQRSD, las respuestas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Radicación de comunicaciones escritas	Ventanilla única FCM Cra 7 N°74-64 piso 18 Edificio Corficaldas Bogotá D.C.	Días hábiles 8 a. m. a 5 p. m. Jornada continua	Se reciben PQRSD, las respuestas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

2. Peticiones recibidas durante la vigencia 2021.

Para el seguimiento de la gestión, se solicitó a la Coordinación de atención al usuario de la Dirección Nacional Simit, el informe de gestión de PQRSD con corte 31 de diciembre de 2021, así como toda la información relacionada al tema.

Se recibe de la Coordinación de Atención al Usuario “Informe de gestión 2021”; una vez recibida la información, se cotejan los datos de la gestión de las PQRSD, y se realiza el análisis correspondiente partiendo que, a partir del 2021 la Federación

Colombiana de Municipios cuenta con apoyo en 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

2.1. Canal de Atención Presencial

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.

2.1.1. Comportamiento mensual de las peticiones recibidas

Debido a la contratación de las nuevas concesiones, se presenta la información consolidada de todas las concesiones para la vigencia 2021 dejando como resultado la atención a 309.034 usuarios de manera presencial.

Cabe resaltar que a través de la circular normativa No 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 hasta el 30 de noviembre del año 2021.

Desde el 1 de diciembre de 2021 se habilitó la atención presencial en las instalaciones de la FCM – DNS, y a corte del 31 de diciembre se atendieron 20 usuarios con todas las medidas de bioseguridad en nuestras instalaciones.

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios atendidos mes a mes durante la vigencia 2021:

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS AÑO 2021											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
5.390	14.094	15.687	13.929	101.369	10.372	911	975	32.536	39.201	47.121	27.449

De la anterior tabla se puede concluir que el mayor número de peticiones recibidas y resueltas corresponde al mes de mayo con un 32.8%, mientras que el mes con menor participación fueron los meses de julio y agosto ambos con un 0.3% de peticiones recibidas y resueltas.

Es importante notar que, si bien durante la vigencia 2021 se ha venido reactivando la atención presencial, aún no se llega a los niveles anteriores a la pandemia, debido a los lineamientos del gobierno por el COVID 19, lo cual hizo que se incrementara de manera significativa el uso de los otros canales de atención y que los puntos Simit dejaran de atender usuarios en el volumen que usualmente se tenía.

2.1.2. Canal de Atención Telefónica

La línea telefónica de Bogotá, (601) 5934026 es un canal de servicio y atención al ciudadano, donde se ofrece un excelente servicio de calidad, respondiendo dudas, consultas e inquietudes, resolviendo reclamos, brindando asistencia y orientación satisfactoria para el usuario.

Durante la vigencia 2021 se atendieron 25.557 llamadas según la información reportada a través sistema Elastik, con una recurrencia mensual como se muestra a continuación:

ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL SISTEMA ELASTIX DURANTE EL AÑO 2021											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
3.196	3.359	3.157	2.410	1.921	2.071	1.376	1.470	2.073	1.793	1.555	1.176

La Coordinación de Atención al Usuario, en su informe manifiesta que a partir del 29 de abril del 2021 entró en funcionamiento la línea única nacional 018000 413588, a través de la zona virtual Sonitt, y que la coordinación de Atención al Usuario capacitó durante el mes de marzo y abril a las asesoras y parte del personal del Contact Center, para el conocimiento del funcionamiento del Simit.

El área informa que a partir del mes de julio la línea nacional Simit 018000 413588 inició sus actividades de manera más activa, lo que se refleja en el aumento de llamadas atendidas desde ese mes como podemos evidenciar a continuación:

ATENCIÓN TELEFÓNICA ZONAS OPERATIVAS AÑO 2021						
Primer Semestre 2021	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
175	536	1.063	2.859	3.262	4.030	4.697

Durante la vigencia 2021 se atendió 42.179 usuarios a través del canal telefónico entre la Dirección Nacional Simit y los nuevos operadores.

Cabe resaltar que se también cuenta con un chat de apoyo donde se realizan, conversaciones, se resuelven inquietudes, se informa nuevas estrategias, se intercambian mensajes y donde de manera inmediata se solucionan dudas que se presentan a menudo.

2.1.3. 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 con 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 año 2021, lo cual arroja un total de 14.011.

ATENCIÓN CANAL ESCRITO DURANTE EL AÑO 2021											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
777	804	918	817	690	741	1.162	1.145	2.001	1.987	1.754	1.215

De las 14.011 peticiones recibidas en el año 2021, se enviaron a través de correo electrónico 13.890 comunicaciones; logrando de esta manera una atención eficaz, eficiente y oportuna a los requerimientos presentados por los usuarios

Los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Dirección Nacional Simit durante la vigencia 2021, fueron los siguientes:

TIPO DE PQRSD	TIEMPO DE RESPUESTA
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.

Respecto a las PQRSD generales, la mayoría de estas hacían referencia a devoluciones de dinero, solicitudes de aplicación de pago, paz y salvo, historiales de conductor y otros. 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.

2.1.4. Atención Correo Electrónico

El correo electrónico es un canal de servicio y atención al ciudadano, donde se brinda respuesta oportuna, 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, Dirección Nacional Simit y esta Coordinación.

A través del correo electrónico contactosimit@fcm.org.co se recibieron en el segundo semestre un total de 57.660 PQRSD.

ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO													
Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PQRSD	605	910	676	964	915	782	647	663	1.519	1.499	1.407	1.155	11.742
Tutelas	953	1.090	1.160	1.286	1.547	1.125	915	1.055	1.287	936	878	474	12.706
Respuestas	1.548	2.028	1.832	1.520	1.400	1.512	1.973	2.758	6.084	5.427	3.501	3.629	33.212

Cabe indicar que, en el 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.

La coordinación de atención al usuario a estado presta a capacitar, orientar y apoyar de manera integral a las zonas operativas y zona virtual desde su inicio hasta la fecha por lo cual durante la vigencia 2021 realizó 10 capacitaciones a las 5 zonas operativas, en proceso de devolución de dinero y 5 en protocolo y políticas de atención al ciudadano, capacitaciones en las cuales se contó con la participación de la interventoría

Conclusiones

Teniendo en cuenta los inconvenientes presentados al momento de generar la matriz de seguimiento, se solicitó a la Dirección de Tecnologías de la Información enviar el informe una vez solucionados los inconvenientes, por lo cual este informe es preliminar basado en la información suministrada por la coordinadora del Grupo Atención al Usuario.

De la información enviada por el área, se puede evidenciar que, si bien la presencialidad progresivamente va nuevamente retomándose, los canales usados por los ciudadanos siguen concentrándose en medios electrónicos y no presenciales. Lo anterior conlleva a un fortalecimiento necesario en estos canales, con el fin de continuar con la prestación efectiva del servicio, independientemente del lugar geográfico donde se encuentre el peticionario. También es fundamental que desde las Direcciones Técnicas se realice preparación con miras a responder a la avalancha de peticiones que seguramente surgirán con la próxima expedición de normatividad que otorga amnistías a infractores.

Se hace necesario buscar una solución tecnológica de apoyo a la gestión de la Coordinación de Atención al Usuario como apoyo para darle efectiva gestión y seguimiento a las PQRSD que se presentan en la entidad.

Es importante destacar el gran avance que se da con la implementación de la Zona Virtual durante el segundo semestre de la vigencia 2021, lo cual se espera sea un gran apoyo para la gestión oportuna de las PQRSD, se recomienda seguir trabajando en su divulgación para el uso frecuente de la misma. Así mismo se destaca la puesta en funcionamiento de los 7 Centros de Atención Simit a nivel nacional.

ANA CAROL MARCELA GONZALEZ SERNA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Carlos Alberto Vargas Bermudez – Contratista de Apoyo Oficina Control Interno de Gestión

Revisó: Ana Carol Marcela González Serna - Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Aprobó: Ana Carol Marcela González Serna - Jefe Oficina de Control Interno de Gestión