

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

**Federación Colombiana de Municipios
Dirección Nacional Simit**

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 siguiente informe se presenta con fundamento en las leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011.

El presente 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 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

La información que se presenta a continuación comprende el año 2021 de la Dirección Nacional Simit, y zonas operativas.

1. CANALES 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 hasta el 30 de noviembre del año 2021.

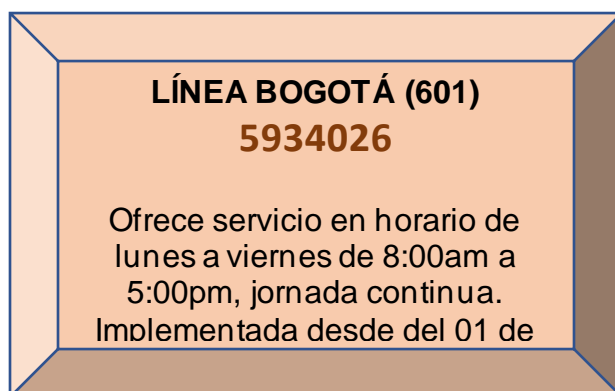
Por otra parte, desde el 1 hasta el día 30 de diciembre se atendieron 20 usuarios con todas las medidas de bioseguridad en nuestras instalaciones.

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios atendidos durante el año 2021:

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS AÑO 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCT/BRE	NOV/BRE	DIC/BRE
5.390	14.094	15.687	13.929	101.369	10.372	911	975	32.536	39.201	47.121	27.449
TOTAL										\$ 309.034	

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.



Se recibieron y tramitaron un total de 25.557 llamadas, las cuales fueron atendidas oportunamente, brindando una respuesta satisfactoria a cada uno de los usuarios con calidez y claridad teniendo un reporte satisfactorio y oportuno en dicha atención:

ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL SISTEMA ELASTIX AÑO 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCT/BRE	NOV/BRE	DIC/BRE
3.196	3.359	3.157	2.410	1.921	2.071	1.376	1.470	2.073	1.793	1.555	1.176
TOTAL										\$ 25.557	

- ✓ 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, explicando el paso a paso de temas relacionados con:
 - ✓ Protocolos y políticas de atención al ciudadano - Dirección Nacional Simit.
 - ✓ Quiénes 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, 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 año 2021, un total de 16.622 llamadas.

ATENCIÓN TELEFÓNICA ZONAS OPERATIVAS AÑO 2021

PRIMER SEMESTRE 2021	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCT/BRE	NOV/BRE	DIC/BRE
175	536	1.063	2.859	3.262	4.030	4.697
TOTAL					\$ 16.622	

En el año 2021 se atendieron **42.179** usuarios a través del canal telefónico entre la Dirección Nacional Simit y los nuevos operadores.

Cabe resaltar que se 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.

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 año 2021, lo cual arroja un total de 14.011.

ATENCIÓN CANAL ESCRITO											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCT/BRE	NOV/BRE	DIC/BRE
777	804	918	817	690	741	1.162	1.145	2.001	1.987	1.754	1.215
TOTAL										\$ 14.011	

- **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 año 2021, las respuestas se suministraron en los siguientes términos

General	3 días promedio
Remisión por competencia	3 días 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 año 2021, la solicitud más presentada es la de tipo General correspondiente 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 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.

- ✓ Frente a las solicitudes presentadas por los entes de control el que más requirió fue la Policía Nacional.
- ✓ Por otra parte, en el 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 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 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 institucional contactosimit@fcm.org.co se recibieron en el año 2021 un total de **57.660** correos, distribuidos de la siguiente manera:

ATENCIÓN CANAL CORREO ELECTRÓNICO													TOTAL	
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCT/BRE	NOV/BRE	DIC/BRE		
PQRSD RADICADOS	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	12706	
RESPUESTAS	1.548	2.028	1.832	1.520	1.400	1.512	1.973	2.758	6084	5.427	3.501	3.629	33212	
													TOTAL	57.660

2. CONSULTAS MÁS FRECUENTES.

- ✓ Solicitud de actualización de estado de cuenta.
- ✓ Como y donde realizar un acuerdo de pago.
- ✓ Solicitud de desembargo.
- ✓ Solicitud de nulidad por falta de notificación
- ✓ Actualizados de datos en el RUNT.
- ✓ Certificación de paz y salvo.
- ✓ Solicitud de certificado de no tener comparendos el último año.
- ✓ Solicitud historial de pagos.
- ✓ Solicitud de certificado de NO inmovilización.

- ✓ Pasos para el pago por PSE.
- ✓ Solicitud factura de mi pago en línea.
- ✓ Por qué no puedo consultar por NIT en su nueva página.
- ✓ Solicitud de devolución de dineros.
- ✓ Remisiones de PQRSD.
- ✓ Reproducción de Historial de Comparendos y pagos.
- ✓ Trámites internos del Simit.
- ✓ Solicitud de parametrización por parte las secretarías.
- ✓ 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.
- ✓ Solicitud de prescripciones.
- ✓ Aplicación de descuentos.
- ✓ 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.
- ✓ Donde puedo realizar un traspaso a persona indeterminada.
- ✓ 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.
- ✓ Como hacer cursos virtuales.
- ✓ Como hacer acuerdos de pago.
- ✓ Requisitos para vender los vehículos.
- ✓ Trámites ante el SIM.

3. CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ 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.
- ✓ Se resalta también 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.
- ✓ 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.

- ✓ Durante la vigencia 2021 La coordinación realizó 10 capacitaciones a las 5 zonas operativas, en proceso de devolución de dinero y 5 en protocolo y políticas de atención al ciudadano, cabe resaltar que en todas asistió la interventoría

* Este informe es preliminar y queda pendiente confirmar esta información con la matriz de PQRSD del segundo Semestre

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO POR:
MARCELA IVÓN REYES RODRÍGUEZ
Coordinadora Grupo Atención al Usuario

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)