

**Coordinación de Atención al Usuario  
Informe de Gestión Primer Semestre  
Año 2022**

**Federación Colombiana de Municipios  
Dirección Nacional Simit**

**Julio de 2022**

## 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 primer semestre del año 2022, de la Dirección Nacional Simit, y zonas operativas.

## 1. CANAL DE ATENCIÓN.

### 1.1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL 2022.

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 partir del mes de febrero empezó la atención presencial de usuarios en las instalaciones de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit.

Por medio del presente canal se atendieron durante el primer semestre del año 2022, un total de **273.609** Usuarios tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS	
ENERO	45.652
FEBRERO	62.321
MARZO	46.095
ABRIL	28.731
MAYO	49.514
JUNIO	41.296
<b>TOTAL</b>	<b>273.609</b>

### 1.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

A partir del 05 de mayo del 2022, entró en funcionamiento la línea celular 333 602 68 00, sumado a la línea única nacional 018000 413588, (601) 5934026, lo anterior con el objetivo de ser más incluyentes con el ciudadano.

Por otra parte, en los meses de mayo y junio se realizaron dos capacitaciones dirigidas a los agentes que atienden el Contact Center, en buenas prácticas de servicio al usuario, buscando desarrollar y fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas para obtener un servicio eficaz y de calidad, Temas relacionados:

- Protocolos y políticas de atención al ciudadano - Dirección Nacional Simit.
- 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.
- Calidez en el servicio y satisfacción del usuario.
- Entre otros.

Así mismo, se realizaron 2 mesas de trabajo de seguimiento en compañía de la Interventoría con Zona Número 2 Promoteco y Zona Número 3 Consorcio Servit, con el fin de mejorar los tiempos de espera, atención y lograr una disminución en el abandono de llamadas.

Sumado a lo anterior, se presentó a través de control de cambios para el día 30/06/2022, actualización del catálogo de servicios de zonas operativas en lo atinente a la línea única nacional haciendo las siguientes claridades y/o recomendaciones:

*“Entiéndase como requerimiento para atender las llamadas que ingresan al Skill de cada zona a través de la herramienta de recepción de llamadas de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000.*

*“De acuerdo con la medición de los tiempos de atención en la Federación Colombiana de Municipios se recomienda que las llamadas una vez que ingresan al Skill de cada zona a través de la herramienta de recepción de llamadas de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000, no superen los 00:05 minutos de atención sin que esto signifique que no se atienda apropiadamente al ciudadano.*

*Se recomienda que el tiempo de espera del ciudadano una vez su llamada ingresa al Skill de cada zona a través de la herramienta de recepción de llamadas de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000, no supere los 00:02 minutos”.*

A través de la línea única nacional 018000 413588, se atendieron durante el primer semestre del año 2022, un total de **26.490** Usuarios.

ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA ÚNICA NACIONAL	
ENERO	3.640
FEBRERO	2.871
MARZO	5.515
ABRIL	3.298
MAYO	5.639
JUNIO	5.527
<b>TOTAL</b>	<b>26.490</b>

### 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 que fue terminada el 30 de junio de 2022.

Así las cosas, y en el marco de dicha ampliación de términos; *“los derechos de petición deberán resolverse en los 30 días hábiles siguientes a partir de su recepción.*

· *Los términos para resolver las peticiones de documentos se amplían de 10 a 20 días hábiles.*

*Así, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles, las peticiones de documentos deberán ser resueltas en máximo 20 días hábiles a partir de su recepción y las peticiones que elevan consultas se deberán resolver en máximo 35 días hábiles después de ser recibidas”.*

Lo anterior significa que una vez acabada la emergencia sanitaria los términos de respuesta a las PQRSD serán los consagrados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

A continuación, se indica la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre del año 2022, lo cual arroja un total de **9.001**

ATENCIÓN CANAL ESCRITO	
ENERO	1.871
FEBRERO	946
MARZO	1.491
ABRIL	1.471
MAYO	1.669
JUNIO	1.553
<b>TOTAL</b>	<b>9.001</b>

## 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 2022, las respuestas se suministraron en los siguientes términos:

General	3 días promedio
Remisión por competencia	1 día promedio
Entes de control	2 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 2022, 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, certificaciones de no contraventor durante el último año y otros.
- Así las cosas, es importante precisar que la denominación “otros” corresponde a solicitudes acerca de la aplicación de la amnistía 2155 de 2021, y pasos para pago a través de PSE en línea y/o expedición de liquidaciones en blanco o puntos Simit.
- 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 durante el primer semestre del año 2022, se enviaron a través de correo electrónico 8.921 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 primer semestre del año 2022, se presentaron un total de 177 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 2022, 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](mailto:contactosimit@fcm.org.co) se recibieron en el primer semestre del año 2022 un total de **24.593** correos, distribuidos de la siguiente manera:

ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO				
MES	PQRS RADICADOS	TUTELAS	RESPUESTAS	TOTAL
ENERO	1.319	599	3.537	5.455
FEBRERO	1.139	625	3.192	4.956
MARZO	782	655	3.143	4.580
ABRIL	700	25	2.075	2.800
MAYO	880	36	2.549	3.465
JUNIO	693	43	2.601	3.337
<b>TOTAL</b>	<b>5.513</b>	<b>1.983</b>	<b>17.097</b>	<b>24.593</b>

#### 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 Circulemos concesión de servicios de la Secretaría de Movilidad de Bogotá.

### 3. CONCLUSIONES GENERALES.

- Cabe indicar que, en el primer semestre del año 2022, a través del grupo de atención al usuario, se realizó devolución de dinero por valor de TRECE MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS (\$ 13.064.693) ML, producto de pagos dobles de comparendos, pagos por error y actos administrativos de exoneración.
- A partir del mes de abril del 2022, se inició la expedición de liquidaciones en blanco en nuestra sede administrativa ubicada en la carrera 7 piso 10, a través de la atención presencial y correo electrónico, logrando de esta manera incentivar el recaudo externo por medio del pago de multas y

sanciones por infracciones de tránsito por un valor de CUARENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL OCHENTA PESOS (\$45,590,080.00) ML.

- El 17 de mayo como parte del mejoramiento continuo de la línea única nacional, se implementó el reconocimiento de voz, con lo cual las personas no tendrán que esperar a escuchar la opción en el menú marca 1,2,3; solo deberán mencionar el departamento en el cual necesitan realizar su consulta y se les redireccionará a la zona correspondiente para recibir atención.
- Con el ánimo de reducir el alto índice de PQRSD que versan con la Secretaría de Movilidad de Bogotá, se generaron dos mesas de trabajo virtuales en los meses de mayo y junio, en la que se manifestó replantear las respuestas que se están emitiendo por parte de la Dirección de Gestión de Cobro en donde se le está diciendo al ciudadano que las actualizaciones en el SIMIT, es manejo de la Federación Colombiana de Municipios; a esto responde dicha Secretaria que internamente se ha orientado a los abogados para que revisen muy bien el sistema local y externo para tener la viabilidad al momento de brindar una respuesta al ciudadano.

Cordialmente,

## **HÉCTOR FABIÁN TORRES SOLER**

**Coordinador**

Anexo: Excel con matrices de información.

Proyectó: Héctor Fabián Torres Soler, Coordinador  
Sandra Patricia Sarmiento Plazas, Profesional  
Thalia Nayeri Jimenez Mateus, Contratista  
Marcela Rodríguez Ávila, Profesional  
Ángela María García Tovar, Asistente  
Leidy Roselly Forero Avellaneda, Asistente  
Katerine Lorena Rojas López, Contratista

Revisó: Héctor Fabián Torres Soler, Coordinador

Aprobó: Sandra Milena Tapias Mena, Directora Técnica