

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Agosto de 2021

Tabla de contenido

Introducción.....	3
Finalidad	3
Glosario.....	3
1. Canales dispuestos para la atención al usuario.....	4
2. Peticiones recibidas en el primer semestre 2021.....	4
2.1. Canal de Atención Presencial.....	5
2.2. Canal de Atención Telefónica.....	5
2.3. Canal de Atención Escrita PQRSD.....	8
2.4. Atención Correo Electrónico.....	9
Conclusiones y Recomendaciones.....	11

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 30 junio 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 el primer semestre de 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 primer semestre 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 en el primer semestre 2021.

Para el seguimiento de la gestión, se solicitó a la Coordinación de atención al usuario de la Dirección Nacional Simit, la matriz de PQRSD diligenciada con corte 30 de junio de 2021, así como toda la información relacionada al tema, correspondiente al primer semestre del 2021. Se recibe de la Coordinación de

Atención al Usuario “Informe CIG primer semestre 2021” y matriz Excel “Matriz de seguimiento primer semestre 2021”; una vez recibida la información, se cotejan los datos de la gestión de las PQRSD, y se realiza el análisis correspondiente

2.1. Canal de Atención Presencial

Debido a la contratación de las nuevas concesiones, solamente se presenta información del concesionario Simit Capital, por ser el único que continua y está reportando, ya que en el caso de los demás concesionarios se terminó el contrato.

Comportamiento mensual de las peticiones recibidas

Durante el primer semestre del 2021, a través del concesionario Simit Capital se atendieron a 69.608 usuarios de manera presencial, distribuidos así:

CONCESIONARIO OPERADORES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
SIMIT CAPITAL	5.390	14.094	15.687	13.929	10.136	10.372
TOTAL	5.390	14.094	15.687	13.929	10.136	10.372

De la anterior tabla se puede concluir que el mayor número de peticiones recibidas y resueltas corresponde al mes de marzo con un 22.5%, posteriormente el mes de febrero con un 20.25%; mientras que el mes con menor participación fue enero con un 7.7 %.

Es importante notar que, si bien en este semestre se reactivó la atención presencial, aún no se llega a los niveles anteriores a la pandemia, debido a los lineamientos del gobierno por el COVID 19, la apertura de las nuevas zonas operativas, los actos vandálicos por protestas y los paros. Todo lo anterior, 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.

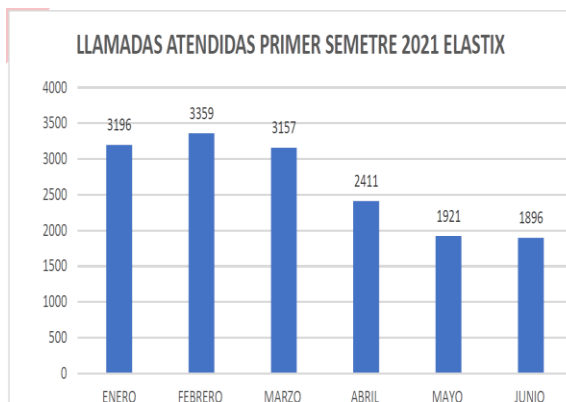
2.2. Canal de Atención Telefónica

Durante el primer semestre del 2021 se atendieron 15.940 llamadas. El área informa que este semestre se contó con la presencia de tres practicantes del Sena en los primeros meses del año, lo que fortaleció la pronta respuesta e incrementó la atención brindada.

Según la información reportada, se tiene como número de llamadas recibidas: 31.037 durante el primer semestre de 2021 a través sistema Elastik,

Esta situación refleja una dificultad en la coordinación de Atención al usuario para el cumplimiento de sus actividades, por lo que se deberá tomar medidas de fortalecimiento para que esta tarea se cumpla a cabalidad.

Comportamiento mensual de las peticiones recibidas



• Reporte tomado de la matriz Elastix



• Reporte tomado de la matriz Elastix

Uno de los avances importantes con la entrada de las nuevas concesiones es la existencia de una ZONA VIRTUAL cuyas actividades se concentran en la atención de los aspectos requeridos para implementar el alcance optimizado del Modelo arquitectónico, la Arquitectura del Sistema de información y Arquitectura de procesos de sistema de información SIMIT, así como en la optimización de Arquitectura de datos e información, características y condiciones, dentro de las condiciones a desarrollar por parte de la zona virtual, se estableció como que debe tener unos software complementarios en el que uno de ellos el software de PQRSD con la siguiente descripción:

“SOFTWARE DE GESTIÓN DE PQRSD”

Se debe desarrollar un sistema de gestión de PQRSD, el cual será la herramienta que centraliza las peticiones, quejas y solicitudes de cambios o ajustes al sistema ya sea impuesto por los ciudadanos o las autoridades de tránsito, este sistema debe operar en los puntos SIMIT y los centros de atención SIMIT establecidos.

El enfoque principal será poder hacerles seguimiento a todas las solicitudes realizadas y generar información que permita tomar decisiones sobre las mejoras necesarias en el proceso contravencional o los errores más comunes buscando establecer una mejora continua en el sistema.

Así mismo debe asegurar que cuenta con las funcionalidades necesarias de apoyo correspondientes a la administración del software, así como las demás consideradas o requeridas para asegurar la operación tecnológica de la Federación Colombiana de Municipios.

Se deben implementar los nuevos desarrollos que se desprendan de la naturaleza de la necesidad en cuanto al cumplimiento de la función pública asignada.

Se podrá complementar con módulos adicionales a los mínimos referidos, si así lo requiere su funcionamiento, siempre que se garantice que existan los módulos adicionales requeridos para el cumplimiento de la ley o para asegurar la operación tecnológica del sistema. Los módulos deben garantizar que se ajustan totalmente a la ley y que dan cumplimiento de la normatividad vigente de acuerdo con la materia de que trate.

El sistema de PQRSD debe interoperar con el software CEDO, actual software de correspondencia implementado en la Federación. El software debe realizar las siguientes acciones:

- ✓ Registro de datos básicos de usuarios que realizan PQRSD por cualquier medio incluido el portal web.
- ✓ Facilitar el seguimiento de las PQRSD
- ✓ Monitorizar los tiempos de la trazabilidad de cada PQRSD
- ✓ Generar reportes de la gestión de PQRSD de acuerdo con los requerimientos establecidos por la Federación.
- ✓ Emitir alertas de tiempos del proceso de las PQRSD
- ✓ Generar estadísticas sobre los casos más comunes reportados por los ciudadanos

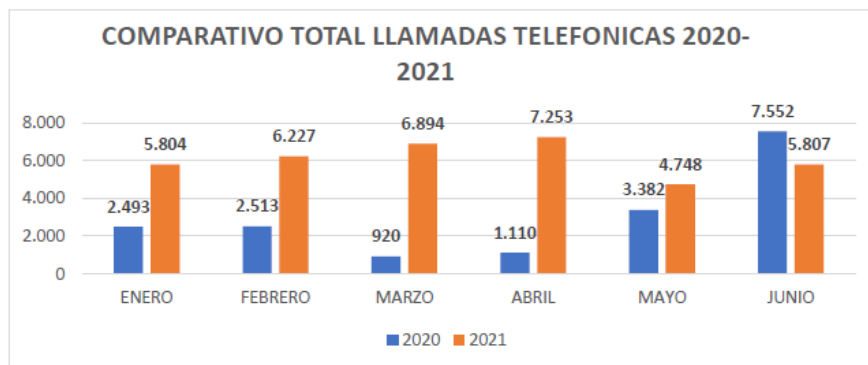
Se debe integrar el aplicativo CEDO con el Sistema de Información de acuerdo con los parámetros que defina la Federación en tal sentido, una vez se adjudique el contrato.

“CEDO” es el instrumento tecnológico que actualmente utiliza la Federación, para el registro y control de correspondencia.

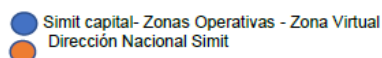
El sistema puede ser un sistema integrado siempre que se identifique en el mercado un desarrollo que cumpla con la totalidad de requerimientos descritos y cuente con la aprobación de la Federación Colombiana de Municipios. En caso de optar por la figura de integración, se deberá garantizar el soporte, mantenimiento y mejoras requeridos para su operación integrada al sistema SIMIT; así mismo en el momento la licencia vitalicia para la entidad.” (tomado del anexo técnico Zona Virtual definitiva)

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.

Se espera que con la estabilización de esta zona virtual se implemente dicho software y que el mismo redunde en el cumplimiento de los objetivos y la priorización del cliente y la satisfacción del mismo.



- De acuerdo información suministrada por Simit capital- Zonas Operativas - Zona Virtual – Sistema Elastix



El área informa que a partir del mes de junio la línea nacional Simit 018000 inició sus actividades de manera más activa, lo que se refleja en el aumento de llamadas atendidas en ese mes. A través del nuevo portal web, los usuarios consultan la página y pueden encontrar la nueva línea telefónica.

2.3. Canal de Atención Escrita PQRSD

A continuación, se indica la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre del año 2021 por parte de la Dirección Nacional Simit y Concesionarios.

AREA	SOLICITUDES
Coordinación de Atención al Usuario	4.297
SIMIT CAPITAL	72
Dispersión de fondos	378
TOTAL	4.747

Fuente: Matriz de Excel allegada por el área

Comportamiento mensual de las peticiones recibidas

AREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Coordinación de atención al usuario	755	748	818	713	602	661	4297
Coordinación De Dispersión De Fondos	22	41	78	94	78	65	378
Concesionario SIMIT Capital	0	15	22	10	10	15	72
TOTAL	777	804	918	817	690	741	4747

Fuente: Matriz de Excel allegada por el área

Los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Dirección Nacional Simit durante el primer semestre del año 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

Según la información remitida por el área a través de su matriz de Excel (MATRIZ PRIMER SEMESTRE 2021), se elaboró un promedio general de respuesta, y se tiene como tiempo de respuesta general 2.79 días. Sin embargo, la mayoría de las PQRSD recibidas, fueron tramitadas en el mismo día de su recepción, evidenciándose efectividad y celeridad en el tiempo de respuesta al ciudadano.

Ahora, se analizan los registros de las peticiones escritas radicadas en la entidad y tramitadas para el primer semestre, por tipología y de acuerdo con esta clasificación se tiene, que del total de 4.747 PQRSD recibidas, la más presentada fue la de tipo “General” con un total de 4.612 PQRSD, seguida de “Entes de control” con un total de 60, y finalmente, “Remisión por competencia” con 74. 381 radicados no requerían respuesta, al ser clasificados como de conocimiento.

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.

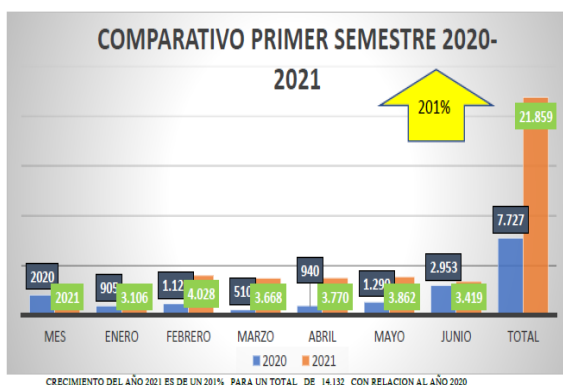
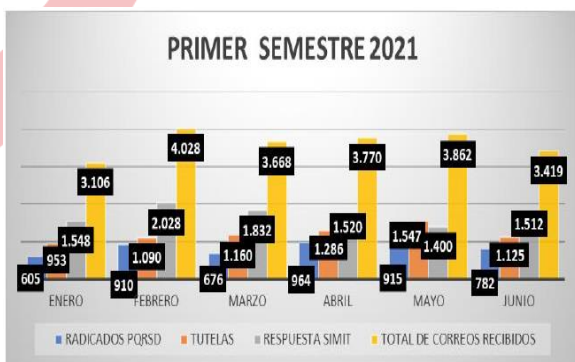
Del total de peticiones escritas registradas se hace una prueba, con los tiempos de respuesta tomando la estructura que la coordinación de atención al usuario tiene en su matriz, se toma la columna denominada “tiempo respuesta”, se aplica fórmula para determinar los días hábiles de respuesta, teniendo en cuenta las fechas de las columnas fecha entrada y fecha salida, se obtiene como resultado que no se presentaron vencimientos de peticiones en el período.

Así mismo se precisa que están completamente diligenciado el campo de “fecha de salida”, lo cual permite analizar de forma completa la base de datos.

Del total de solicitudes recibidas, 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.

2.4. Atención Correo Electrónico

A través del correo electrónico contactosimit@fcm.org.co se recibieron en el primer semestre un total de 21.859 PQRSD.



Se recibe un promedio de 140 correos diarios

Resumen de Correos Primer Semestre

AÑO	TUTELAS RECIBIDAS	PQRS RADICADOS	RESPUESTAS SIMIT	TOTAL
I SEM. 2020	980	3.377	3.370	7.727
I SEM. 2021	7.167	4.852	9.840	21.859

Tipología solicitud interna

Según la “Descripción de la solicitud”, se resumen las PQRS recibidas en este periodo de la siguiente manera:

Descripción de la solicitud (interna)	Cuenta de Medio de recepción
Certificación paz y salvo	67
De conocimiento	381
Denuncia	1
Historial del conductor	61
Otros	21,078
Queja	106
Reclamo	1
Reporte de novedad	78
Solicitud devolución de dinero	86
Total	21.859

El informe presentado también da cuenta que la Dirección de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones y la Coordinación Jurídica no allegaron informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), durante el primer semestre del año 2021. Situación que deja dos interpretaciones, bien que no tuvieron PQRS para resolver en el semestre o en su defecto que las tuvieron, pero reportaron dicha información a la Coordinación de atención al usuario; situación que reflejaría una inconsistencia en los datos reportados, toda vez que no se estaría incluyendo estas PQRS al seguimiento.

Se recomienda que se reitere el procedimiento de estos reportes por partes de las áreas, con el fin de establecer métodos de mejora continua para la articulación de las áreas y el reporte verídico, oportuno y completo de la información que se reporta

Conclusiones y Recomendaciones

1. De los datos enviados 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.
2. Es importante destacar el gran avance que se da con la implementación de la Zona Virtual, la 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.
3. Se destaca que, de lo reportado en la matriz, no se evidencia que en el periodo cotejado se hayan presentado vencimientos de peticiones.
4. En relación con lo manifestado acerca de que la Dirección de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones y la Coordinación Jurídica no allegaron informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), durante el primer semestre del año 2021. Como se mencionó es importante que se reitere el procedimiento de estos reportes por parte de las áreas, con el fin de establecer métodos de mejora continua para la articulación de las áreas y el reporte verídico, oportuno y completo de la información que se reporta.



SANDRA KARIME MARTINEZ SARMIENTO
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: María Alejandra Pérez – Profesional Oficina Control Interno de Gestión
Revisó/Aprobó: Karime Martínez – Jefe de Oficina Control Interno de Gestión