

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS EN LA  
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS - II SEMESTRE 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
Enero de 2023**

Tabla de contenido

---

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Finalidad</b> .....	3
<b>Glosario</b> .....	3
<b>1. Canales dispuestos para la atención al usuario</b> .....	4
<b>2. Peticiones recibidas durante la vigencia 2022.</b> .....	4
<b>2.1. Canal de Atención Presencial</b> .....	5
<b>2.1.1. Comportamiento mensual de las peticiones recibidas</b> .....	5
<b>2.1.2. Canal de Atención Telefónica</b> .....	5
<b>2.1.3. Canal de Atención Escrita PQRSD</b> .....	7
<b>2.1.4. Atención Correo Electrónico</b> .....	8
<b>2.1.5. Consultas Más Frecuentes</b> .....	8
<b>Conclusiones</b> .....	10

## 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 2022, 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 seguimiento 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 2022 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 2022, 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 2022.

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 2022, así como toda la información relacionada al tema.

Se recibe de la Coordinación de Atención al Usuario “Informe de Gestión 2022”; 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 2022, dejando como resultado la atención a 413.010 usuarios de manera presencial.

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios atendidos mes a mes durante la vigencia 2022:

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS AÑO 2022											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
45.652	62.321	46.095	28.731	49.514	41.296	22.634	15.301	18.338	29.075	33.030	21.023

De la anterior tabla se puede concluir que el mayor número de peticiones recibidas y resueltas corresponde al mes de febrero mientras que el mes con menor participación fue el mes de abril de peticiones recibidas y resueltas.

### 2.1.2. Canal de Atención Telefónica

La línea telefónica de Bogotá, (601) 5934026 es un canal de servicio y atención al ciudadano, sumado a la línea única nacional 018000 413588, adicional a partir del 05 de mayo del 2022, entró en funcionamiento la línea celular 333 6026800 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 2022 se atendieron 72.827 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 2022											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
3.640	2.871	5.515	3.298	5.639	5.527	5.634	5.520	9.589	8.336	7.398	9.860

La Coordinación de Atención al Usuario, en su informe manifiesta que se realizaron se realizaron 2 capacitaciones y 3 visitas de seguimiento en compañía de la Interventoría con Zona Número 2 Promotecno, Zona Número 3 Consorcio Servit, y Zona Número 5 Sedii, 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 atiende 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 año 2022, un total de 32.063 Usuarios.”.:

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 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 la vigencia 2022, lo cual arroja un total de 20.026.

ATENCIÓN CANAL ESCRITO DURANTE EL AÑO 2022											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.871	946	1.491	1.471	1.669	1.553	1.893	1.939	2.479	1.469	1.752	1.493

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	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.

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 institucional [contactosimit@fcm.org.co](mailto:contactosimit@fcm.org.co) se recibieron en el año 2022 un total de 48.564 correos, distribuidos de la siguiente manera.

MES	PQRSD 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
Julio	772	19	2.767	3.558
Agosto	722	21	2.955	3.698
Septiembre	808	20	3.319	4.147
Octubre	833	24	3.597	4.454
Noviembre	773	32	3.810	4.615
Diciembre	897	118	2.484	3.499
<b>TOTAL</b>	<b>10.318</b>	<b>2.217</b>	<b>36.029</b>	<b>48.564</b>

#### 2.1.5. Consultas Más Frecuentes

En los diferentes canales de atención a la ciudadanía, se analiza las consultas o peticiones más frecuentes con el fin que la coordinación de Atención al Usuario en sus planes de capacitaciones reforzar la gestión para mantener los tiempos o mejorar los tiempos de respuesta.



Las preguntas frecuentes de la vigencia fueron las siguientes:

- 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 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.
- 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

## Conclusiones

---

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 la vigencia 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.

Adicionalmente, se debe señalar que durante la vigencia 2022, se enviaron a través de correo electrónico 48.564 comunicaciones; logrando de esta manera una atención eficaz, eficiente y oportuna a los requerimientos presentados por los usuarios.

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

**Elaboró:** Carlos Alberto Vargas Bermúdez – Profesional Oficina de 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