



FEDERACIÓN
COLOMBIANA
DE MUNICIPIOS

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-DE-OCIG-03

Versión 1

Fecha: 05/12/2023



**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES Y
DENUNCIAS**

COORDINACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

**DIRECCIÓN EJECUTIVA
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

**BOGOTA D.C.
2024**

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOR-DE-OCIG-03
		Versión 1
		Fecha: 05/12/2023

Tabla de contenido

Introducción	3
Contexto	3
Objetivo	3
Desarrollo del seguimiento.....	3
Glosario	3
Canales dispuestos para la atención al usuario	4
Canales de atención presencial	4
Canales de atención telefónica	4
Canales de atención escrita	4
Peticiones recibidas durante la vigencia 2023.....	5
Peticiones a través de canal presencial	5
Peticiones a través de canal telefónico	6
Peticiones a través de canal escrito	6
Consultas más frecuentes	7
Conclusiones	8
Control de Cambios	9

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOR-DE-OCIG-03
		Versión 1
		Fecha: 05/12/2023

Introducción

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Federación Colombiana de Municipios, dando cumplimiento a la normatividad y al Plan de Acción Institucional 2023, aprobado por el Comité Institucional de Control Interno de Gestión, contempla en el desarrollo de sus actividades el realizar seguimiento al Procedimiento denominado Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que son recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, por lo cual se elabora el presente informe correspondiente a la vigencia 2023.

Contexto

Las actividades de auditoría y seguimiento se encuentran enmarcadas en el proceso denominado Gestión del Control Interno y Mejoramiento Continuo cuyo objeto es Garantizar dentro de la Federación Colombiana de Municipios un modelo de control que permita una oportuna gestión y cumplimiento de objetivos y metas tanto de la función pública como de la gestión gremial según normatividad legal vigente.

Para tal fin se cuenta con el procedimiento de Auditorías de Control Interno y Seguimiento a la Gestión cuyo objeto es Garantizar la gestión adecuada del mejoramiento continuo y el autocontrol mediante las auditorías internas a los procesos y el seguimiento a la gestión de manera objetiva.

Objetivo

El objetivo del presente seguimiento es verificar el cumplimiento de a la normativa vigente (Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015) que regulan el fundamento de la atención prestada a las peticiones y solicitudes de la ciudadanía en general, 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.

Desarrollo del seguimiento

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

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.

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOR-DE-OCIG-03
		Versión 1
		Fecha: 05/12/2023

- **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).

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:

Canales de Atención Presencial

La Federación Colombiana de Municipios realiza atención personalizada en las instalaciones de la sede principal y dispone de siete (7) Centros de Atención SIMIT - CAS, ubicados estratégicamente en siete (7) departamentos, con el objetivo principal de brindar una atención integral a nuestros usuarios.

Departamento	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Bogotá D.C.	Dirección Nacional Simit Cra 7 N°74-64 piso 10 Edificio Corficaldas	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se da trámite de acuerdo con la solicitud.
	Terminal Transportes Salitre Diagonal 23 B # 69 A 55 Mod 1 Local 123	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	
Medellín – Antioquia	Centro Comercial. Sao Paulo Plaza Carrera 43a # 18 Sur -135 Local 341* El Poblado	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	
Cali – Valle del Cauca	Centro Comercial La Estación Carrera 1 # 36 – 26 Local B1-32	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	
Piedecuesta – Santander	Centro Comercial de La Cuesta Santander Carrera 15 # 3n – 09	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	
Dosquebradas – Risaralda	Edificio Guadalupe Plaza Calle 35 # 15 – 19 Piso 6	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	
Tunja – Boyacá	Centro Comercial Centro Norte Avenida Norte N° 47 A – 40 Local 150	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	
Barranquilla – Atlántico	Centro Comercial Americano Carrera 38 # 74 – 61 Local 216	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	

Adicionalmente, se cuenta con 86 Puntos de Atención Simit – PAS a nivel nacional. En estos puntos también puedes tramitar paz y salvos, expedición de liquidaciones, solicitar información acerca de tu estado de cuenta e inmovilizaciones de vehículo etc.

Canales de Atención Telefónica

Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Línea Bogotá	PBX: (60 + 1) 5934026	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	Línea telefónica de atención, en la cual se brinda información y orientación a la ciudadanía sobre temas competencia del Simit.
línea Celular	333 602 68 00	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	
Línea Gratuita Única Nacional	01 8000 413 588	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.	

Canales de Atención Escrita

La Federación Colombiana de Municipios realiza la recepción y tramite de las peticiones escritas teniendo en cuenta el instructivo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, adoptado por la Dirección Nacional Simit, en el cual se determinan los términos de respuesta según la tipología y medio de recepción, según lo reglado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOR-DE-OCIG-03
		Versión 1
		Fecha: 05/12/2023

Los medios habilitados para la recepción de peticiones escritas son:

- Correo electrónico: contacto@fcm.org.co
contactosimit@fcm.org.co
- Página web: www.fcm.org.co

Opción Atención al Ciudadano / Gestión PQRSD

Peticiones recibidas durante la vigencia 2023

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 2023, así como toda la información relacionada al tema.

Se recibe de la Coordinación de Atención al Usuario “Informe de Gestión 2023”; se cotejan los datos de la gestión de las PQRSD, y se realiza el análisis correspondiente teniendo en cuenta 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 Sesdii.
- Zona Virtual Consorcio Sonitt

Peticiones a través de canal 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.

Debido a la contratación de las nuevas concesiones, se presenta la información consolidada para la vigencia 2023, dejando como resultado la atención a 720.180 usuarios de manera presencial.

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios atendidos mes a mes durante la vigencia 2023.

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS AÑO 2023											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
107.837	62.010	65.833	53.847	71.500	72.372	60.119	58.493	49.259	47.108	40.912	30.890



FEDERACIÓN
COLOMBIANA
DE MUNICIPIOS

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-DE-OCIG-03

Versión 1

Fecha: 05/12/2023

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

Peticiones a través de canal telefónico

La línea telefónica de Bogotá, (601) 5934026 es un canal de servicio y atención al ciudadano, sumado a la línea única nacional 018000 413588 y 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 2023 se han atendido 75.928 llamadas según la información reportada a través sistema Elastik (sistema de recepción de llamadas), con una recurrencia mensual como se muestra a continuación.

ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL SISTEMA ELASTIX DURANTE EL AÑO 2023											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
7.025	6.451	5.758	5.689	6.943	7.331	6.285	6.476	6.137	5.838	5.992	6.003

La Coordinación de Atención al Usuario durante la vigencia 2023 realizo 10 visitas de seguimiento en compañía de la Oficina de Control Interno de Gestión, Zona Virtual y la Interventoría a las zonas operativas de los concesionarios Promotecno, Servit, DataTools, Sesdii y Simit de los Andes, con el fin de mejorar los tiempos de espera, atención y lograr una mejor calidad en la atención y realizar capacitación a los líderes de proceso.

Peticiones a través de canal escrito

Las solicitudes recibidas de forma escrita a través de la página web www.fcm.org.co y la dirección contacto@fcm.org.co son atendidas y tramitadas a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo CEDO, teniendo en cuenta 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 según lo reglado 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 2023, lo cual arroja un total de 21.562.

ATENCIÓN CANAL ESCRITO DURANTE EL AÑO 2023											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2.250	2.020	1.821	1.321	2.185	2.142	1.809	1.799	1.732	1.706	1.573	1.204

Adicional a lo anterior, se cuenta con el correo electrónico contactosimit@fcm.org.co que 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.



FEDERACIÓN
COLOMBIANA
DE MUNICIPIOS

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-DE-OCIG-03

Versión 1

Fecha: 05/12/2023

A través de este correo electrónico se recibieron en el primer semestre del año 2023 un total de 53.229 correos, distribuidos de la siguiente manera

MES	PQRS RADICADOS	TUTELAS	RESPUESTAS	TOTAL
Enero	987	787	2.896	4.670
Febrero	823	1.155	3.276	5.254
Marzo	723	108	3.760	4.591
Abril	888	123	3.377	4.388
Mayo	902	123	3.725	4.750
Junio	855	211	4.581	5.647
Julio	576	163	3.729	4.468
Agosto	812	154	5.238	6.204
Septiembre	1.154	165	3.256	4.575
Octubre	618	97	2.210	2.925
Noviembre	602	99	3.521	4.222
Diciembre	141	30	1.364	1.535
TOTAL	9.081	3.215	40.933	53.229

Los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas en la Dirección Nacional Simit durante la vigencia 2023, fueron los siguientes:

TIPO DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA
General	1 día promedio
Remisión por competencia	1 día promedio
Entes de control	1 día promedio

En la vigencia 2023, a través del Grupo de Atención al Usuario, se gestionó la devolución de dinero por concepto de pagos dobles de comparendos, pagos por error y actos administrativos de exoneración por un valor de VEINTITRÉS MILLONES CIENTO TREINTA Y CUATRO MIL PESOS (\$23.134.000).

Se gestiona desde el mes de octubre la implementación de la expedición de certificaciones de no contraventor producto de la consulta de historial de conductor, esto a través de los diferentes canales dispuestos para la atención de usuarios, aportando la suma de UN MILLÓN OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$1.800.000).

Se gestiona durante el año 2023, mediante la expedición de liquidaciones en las instalaciones de la Federación, a través de la atención presencial y correo electrónico, logrando aportar al recaudo externo por medio del pago de multas y sanciones por infracciones de tránsito un valor de DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES (\$267,000,000), equivalente a 1.470 usuarios atendidos.

Consultas más frecuentes

En los diferentes canales de atención a la ciudadanía, se analizan 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:

	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOR-DE-OCIG-03
		Versión 1
		Fecha: 05/12/2023

- Consulta
- De conocimiento
- Derecho de petición
- Estado de cuenta
- Historial del conductor
- Liquidación
- Otros
- Paz y salvo
- Pendiente curso
- Salida no conforme

Conclusiones

De conformidad con lo anterior destacamos la gestión realizada por equipo que colaboradores que conforman el Grupo de Atención al Usuario, y 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 de la Dirección Nacional Simit.

Se destaca que durante la vigencia 2023, se efectuaron 10 visitas de gestión y capacitación en los Centros de Atención Simit – CAS lideradas por la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y con acompañamiento de Control Interno de Gestión, la Interventoría y Zona Virtual, estas dirigidas a los operadores de Servit, Sesi, Datatools, Simit de los Andes y Promotecno, donde se gestionó temas como la necesidad de brindar calidad en la atención, gestión y cumplimiento, se enfatizó en que el tiempo de estados auxiliares, cumplimiento de la jornada laboral, toda vez que se tienen los tiempos definidos para Almuerzo, Break en la mañana y la tarde, ACW por llamada, así como también se capacito a los lideres de proceso.

Cabe resaltar que durante el segundo semestre de la vigencia 2023 se realizó auditoría interna de desempeño, en la cual dentro de los hallazgos del ejercicio no se tuvieron No Conformidades, se destacaron las fortalezas del equipo de trabajo GAU y se dejaron algunas recomendaciones las cuales quedaron a consideración del coordinador y la Directora Simit.

ORIGINAL FIRMADO

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

Elaboró: Carlos Alberto Vargas Bermúdez – Profesional Control Interno de Gestión
Revisó: Ana Carol Marcela González Serna – Jefe Oficina Control Interno de Gestión
Aprobó: Ana Carol Marcela González Serna – Jefe Oficina Control Interno de Gestión

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: FOR-DE-OCIG-03
		Versión 1
		Fecha: 05/12/2023

Control de Cambios

FECHA DE EMISIÓN	ITEM DEL CAMBIO	RAZONES DEL CAMBIO	VERSIÓN
05/12/2023	Formalización de formato	Gestión de Calidad	1

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Oficina Control Interno de Gestión	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	Director Ejecutivo