

# **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

## **PRIMER SEMESTRE**

## **VIGENCIA 2023**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN Julio de 2023**

Tabla de contenido

---

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Contexto</b> .....	3
<b>Finalidad</b> .....	3
<b>Glosario</b> .....	3
<b>1. Canales dispuestos para la atención al usuario</b> .....	4
1.1. Canales de atención presencial .....	4
1.2. Canales de atención telefónica .....	4
1.3. Canales de atención escrita .....	5
<b>2. Peticiones recibidas durante la vigencia 2023</b> .....	5
2.1. Peticiones a través de canal presencial .....	5
2.2. Peticiones a través canal telefónico .....	6
2.3. Peticiones a través del canal escrito .....	7
<b>3. Consultas más frecuentes</b> .....	8
<b>Conclusiones</b> .....	9

## 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 del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 junio correspondiente al primer semestre de 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.

## Finalidad

---

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.

## 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).

## 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.

### 1.1. 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 341ª 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.

### 1.2. 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.	

### 1.3. Canales de atención escrita

La Federación Colombiana de Municipios realiza la recepción y trámite 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.

Los medios habilitados para la recepción de peticiones escritas son:

- ✓ **Correo electrónico:** [contacto@fcm.org.co](mailto:contacto@fcm.org.co)  
[contactosimit@fcm.org.co](mailto:contactosimit@fcm.org.co)
  
- ✓ **Página web:** [www.fcm.org.co](http://www.fcm.org.co)  
**Opción Atención al Ciudadano / Gestión PQRSD**

## 2. 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 30 de junio de 2023, así como toda la información relacionada al tema.

Se recibe de la Coordinación de Atención al Usuario “Informe 1 semestre 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 Sedii.
- ✓ Zona Virtual Consorcio Sonitt

### 2.1. 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 433.399 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	62.837	65.833	53.847	71.500	72.372						

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.

## 2.2. Peticiones a través 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 39.197 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						

La Coordinación de Atención al Usuario en el primer semestre 2023 realizó 4 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 y Simit de los Andes, con el fin de mejorar los tiempos de espera, atención y lograr una mejor calidad en la atención.

Sumado a lo anterior, presentó la solicitud de actualización del catálogo de servicios de zonas operativas en lo referente 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.*
- ✓ **Llamadas Entrantes:** *Son todos aquellos requerimientos que ingresan a la zona a través de la herramienta de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000.*
- ✓ **Llamadas respondidas:** *Son aquellos requerimientos que ingresan a la zona y son debidamente contestados y registrados por el o los agentes en la herramienta de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000.*
- ✓ **Llamadas sin responder:** *Son aquellos requerimientos que ingresan a la zona y no son atendidos, ni registrados por el o los agentes en la herramienta de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000.*
- ✓ *“Línea Gratuita Nacional: El operador de las zonas operativas debe atender la totalidad de los requerimientos que se informen a través de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000 administrada por el operador de la ZONA VIRTUAL, garantizando su debida atención y cierre, así como la alimentación del sistema con las acciones implementadas y demás requerimientos que tenga lugar”.*
- ✓ *No obstante, se requiere que el tiempo de estados auxiliares (Almuerzo, Break, ACW(documentación llamada), INC Técnico, ) en la herramienta para la recepción de llamadas de la LÍNEA GRATUITA NACIONAL SIMIT 018000 utilizados por los agentes, no supere el 10% del tiempo de la jornada laboral; toda vez que se tienen los tiempos definidos así Almuerzo 60 min, Break 15 min en la mañana y 15 min en la tarde, ACW 5 min por llamada, para Inconveniente técnico se debe notificar de inmediato a soporte técnico.”.*

### 2.3. Peticiones a través del canal escrito

Las solicitudes recibidas de forma escrita a través de la página web [www.fcm.org.co](http://www.fcm.org.co) y la dirección [contacto@fcm.org.co](mailto: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 11.739.

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						

Adicional a lo anterior, se cuenta con el correo electrónico [contactosimit@fcm.org.co](mailto: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 y esta Coordinación.

A través de este correo electrónico se recibieron en el primer semestre del año 2023 un total de 29.300 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	-	-	-	-
Agosto	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>5.178</b>	<b>2.507</b>	<b>21.615</b>	<b>29.300</b>

Los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas en la Dirección Nacional Simit durante la vigencia 2021, fueron los siguientes:

TIPO DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA
General	2 días promedio
Remisión por competencia	2 días promedio
Entes de control	2 días promedio

En el primer semestre del año 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 NUEVE MILLONES OCHENTA Y OCHO MIL PESOS (\$ 9.088.000).

### 3. 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:

- ✓ 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, ya que se está utilizando menos del 50% del término máximo establecido para dar respuesta; dando cumplimiento así a las Políticas de Calidad de Atención al Usuario.

Se destaca que durante el primer semestre del año 2023, se efectuaron 4 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, 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 mismo se enfatizó en la necesidad de tener por cada licencia habilitada para la atención de la línea única nacional un agente titular y un backup para cubrir dichos tiempos, al igual que la entrega de malla de turnos mensualmente a la Interventoría y generar estrategias para la mejora continua.

## **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