

**Coordinación de Atención al Usuario
Informe de Gestión
Año 2023**

**Federación Colombiana de Municipios
Dirección Nacional Simit**

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 PQRSDf 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 año 2023, de la Dirección Nacional Simit, y zonas operativas.

1. CANAL DE ATENCIÓN.

1.1. 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.

Por medio del presente canal se atendieron durante el año 2023, un total de **720.180** Usuarios tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS	
ENERO	107.837
FEBRERO	62.010
MARZO	65.833
ABRIL	53.847
MAYO	71.500
JUNIO	72.372
JULIO	60.119
AGOSTO	58.493
SEPTIEMBRE	49.259
OCTUBRE	47.108
NOVIEMBRE	40.912
DICIEMBRE	30.890
TOTAL	720.180

1.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Se presentó a través de control de cambios para el mes de junio, 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.*
- *Adicionalmente, entiéndase los siguientes aspectos:*
- *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.*
- *Ahora bien, es importante recalcar lo que establece el anexo técnico de las zonas operativas en su título LINEA GRATUITA NACIONAL:*

“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.”

A través de la línea única nacional 018000 413588, se atendieron durante el año 2023, un total de **75.928** Usuarios.

ATENCIÓN TELEFÓNICA LÍNEA ÚNICA NACIONAL	
ENERO	7.025
FEBRERO	6.451
MARZO	5.758
ABRIL	5.689
MAYO	6.943
JUNIO	7.331
JULIO	6.285
AGOSTO	6.476
SEPTIEMBRE	6.137
OCTUBRE	5.838
NOVIEMBRE	5.992
DICIEMBRE	6.003
TOTAL	75.928

1.3. CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA PQRSD.

Las PQRSDF recibidas de forma escrita son atendidas y tramitadas teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el instructivo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF), 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, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas durante el año 2023, lo cual arroja un total de **21.562**

ATENCIÓN CANAL ESCRITO	
ENERO	2.250
FEBRERO	2.020
MARZO	1.821
ABRIL	1.321
MAYO	2.185
JUNIO	2.142
JULIO	1.809
AGOSTO	1.799
SEPTIEMBRE	1.732
OCTUBRE	1.706
NOVIEMBRE	1.573
DICIEMBRE	1.204
TOTAL	21.562

CONCLUSIONES

- Respecto de los tiempos de respuesta de los Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas en la Dirección Nacional Simit, hay que señalar que, de acuerdo con la tipología legal establecida, durante el año 2023, las respuestas se suministraron en los siguientes términos:

General	1 día promedio
Remisión por competencia	1 día promedio
Entes de control	1 día 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 año 2023, 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 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 año 2023, se enviaron a través de correo electrónico 21.562 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 año 2023, se presentaron un total de 620 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 año 2023, no se presentaron PQRSDf 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 se recibieron en el año 2023 un total de **53.229** correos, distribuidos de la siguiente manera:

ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO				
MES	PQRSD 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

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, el año 2023, a través del grupo de atención al usuario, se realizó devolución de dinero por valor de VEINTITRÉS MILLONES CIENTO TREINTA Y CUATRO MIL PESOS (\$ 23.134.000.00) ML, producto de pagos dobles de comparendos, pagos por error y actos administrativos de exoneración.

- Durante el año 2023, mediante la expedición de liquidaciones en nuestra sede administrativa ubicada en la carrera 7 piso 10, a través de la atención presencial y correo electrónico, se logró aportar al recaudo externo por medio del pago de multas y sanciones por infracciones de tránsito un valor de DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES (\$267,000,000.00) ML, equivalente a 1.470 usuarios atendidos.
- Desde el mes de octubre se implementó 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 (1.800.000.00) ML.
- Durante el año 2023, se realizaron 10 visitas de seguimiento y capacitación en compañía de la Interventoría, la Oficina de Control Interno de Gestión dirigida a los operadores Consorcio Servit, Datatools, Simit de los Andes, Sedii y Promotecno.
- Dichas visitas, se efectuaron en los CAS y contaron con la presencia de los agentes del Contac Center que atienden la línea única nacional y los líderes de sus procesos, así mismo se tocaron temas como la necesidad de brindar calidad en la atención, gestión y cumplimiento, se enfatizó en 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, tener los backups necesarios para cubrir dichos tiempos, entregar malla de turnos mensualmente a Interventoría, y generar estrategias para disminuir el indicador de abandono de llamadas, lo anterior con el ánimo de generar buenas prácticas y contribuir al cambio de pensamiento y generación de conciencia de acuerdo con el rol que desempeñan las partes en el cumplimiento de la función pública asignada.
- Con el ánimo de reducir el alto índice de PQRSDf que versan con la Secretaría de Movilidad de Bogotá, se generó contacto directo con la directora de la dirección de atención al ciudadano, el director de gestión de cobro, director de contravenciones de dicha secretaria, en la que se insistió replantear las respuestas que se están emitiendo 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 están tomando las medidas con los respectivos equipos de trabajo a fin de disminuir dicha situación.

Cordialmente,

HÉCTOR FABIÁN TORRES SOLER

Coordinador

Anexo: Excel con matrices de información.

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

Revisó: Héctor Fabián Torres Soler, Coordinador

Aprobó: Héctor Fabián Torres Soler, Coordinador