



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.
Julio 2024**

	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
Peticiónes recibidas durante la vigencia 2024.....	5
Peticiónes a través de canal presencial	6
Peticiónes a través de canal telefónico	6
Peticiónes a través de canal escrito	7
Consultas más frecuentes.....	8
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 2024, 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 para la función pública asignada, por lo cual se elabora el presente informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

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 2024


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 2024, así como toda la información relacionada al tema.

Se recibe de la Coordinación de Atención al Usuario “Informe 1 semestre 2024”; 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

Operación Nacional (7 concesionarios)







PROMOTECNO
PROYECTOS DE TECNOLOGÍA Y MOVILIDAD S.A.S.

- ▶ Antioquia
- ▶ Atlántico
- ▶ Guaviare
- ▶ Choco
- ▶ Guainía
- ▶ Amazonas
- ▶ Vichada
- ▶ Vaupés
- ▶ Distrito Capital



(*A.T. Autoridades de Tránsito)



SERVIT
CONSORCIO

- ▶ Santander
- ▶ Magdalena
- ▶ Norte de Santander
- ▶ Bolívar
- ▶ Cesar
- ▶ Sucre
- ▶ La Guajira
- ▶ San Andres y Providencia




DATA TOOLS

- ▶ Meta
- ▶ Caldas
- ▶ Huila
- ▶ Cauca
- ▶ Tolima
- ▶ Risaralda
- ▶ Nariño
- ▶ Quindío
- ▶ Caquetá
- ▶ Putumayo



simit de los ANDES

- ▶ Boyacá
- ▶ Casanare
- ▶ Cundinamarca
- ▶ Arauca



SEVIAL
SEGURIDAD VIAL S.A.



SONITT



sesdii

- ▶ Valle del Cauca
- ▶ Córdoba



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-DE-OCIG-03

Versión 1

Fecha: 05/12/2023

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 2024, dejando como resultado la atención a 270.717 usuarios de manera presencial.

A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios atendidos mes a mes durante la vigencia 2024.

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS AÑO 2024											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
50.455	50.047	38.314	45.368	47.657	38.876						

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 marzo 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 2024 se han recibido un total de 54.263 llamadas según la información reportada a través de los tableros de control suministrados por la zona virtual, con una recurrencia mensual como se muestra a continuación.

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS AÑO 2024											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
10.017	9.777	7.355	9.534	8.788	8.792	-	-	-	-	-	-

De las llamadas recibidas, las zonas operativas han respondido un total de 42.868 teniendo un abandono de llamadas acumulado durante el primer semestre de la vigencia 2024 de 11.395 correspondiente a un 21%.

ATENCIÓN PRESENCIAL ZONAS OPERATIVAS Y DNS AÑO 2024											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.632	2.104	1.405	2.560	1.882	1.812	-	-	-	-	-	-
16.29%	21.52%	19.10%	26.85%	21.42%	20.61%						

El abandono por zona operativa se encuentra distribuido de la siguiente manera:

simit			sesdij			SERVIT			PROMOTECNO			DATA TOOLS		
AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO
2022	6.421	16.71%	2022	4.294	6.64%	2022	6.681	28.92%	2022	18.163	39.34%	2022	4.637	11.45%
2023	8.610	10.81%	2023	6.787	8.15%	2023	9.650	22.48%	2023	30.547	30.23%	2023	5.610	28.63%
2024	6.729	1.90%	2024	5.510	2.09%	2024	7.696	6.50%	2024	27.817	32.23%	2024	4.303	29.33%



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-DE-OCIG-03

Versión 1

Fecha: 05/12/2023

La Coordinación de Atención al Usuario durante la vigencia 2024 ha realizado 3 visitas de seguimiento a los compromisos adquiridos en compañía de la Oficina de Control Interno de Gestión, Zona Virtual y la Interventoría a las zonas operativas de los concesionarios Promotecno, Servit, y Sedsii, 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 2024, lo cual arroja un total de 10.154.

ATENCIÓN CANAL ESCRITO DURANTE EL AÑO 2024											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.755	1.979	1.730	1.627	1.289	1.774	-	-	-	-	-	-

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, durante el primer semestre de la vigencia 2024, han atendido 23.193 correos, distribuidos de la siguiente manera:

ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO 2024											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
3.050	3.746	2.969	4.723	4.714	3.991	-	-	-	-	-	-

Los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Dirección Nacional Simit durante la vigencia 2024, fueron los siguientes:

TIPO DE PQRSD	TIEMPO DE RESPUESTA
General	2 día promedio
Remisión por competencia	2 día promedio
Entes de control	2 día promedio

En la vigencia 2024, 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 VEINTICINCO MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS (\$25.300.000).

Se gestiono por 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 CUATRO MILLONES DE PESOS (\$4.000.000).

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

Se gestiono durante el año 2024, 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 CIENTO SESENTA Y SEIS MILLONES DE PESOS (\$166.000.000.00) ML, equivalente a 1.005 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:

- 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, no obstante, se observa que el tiempo de respuesta en referencia al informe del semestre anterior aumento en (01) UN día, y en consulta con el coordinador informa que es por la falta de personal en el equipo de trabajo.

Adicionalmente, se realizó el primer reconocimiento para el coordinador y uno de los agentes del operador SESDII en razón a los excelentes indicadores y buenas prácticas dentro del proceso de la línea única nacional.



Se destaca que durante la vigencia 2024, se efectuaron 3 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, Sedii 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 líderes de proceso.

CARLOS ALBERTO VARGAS BERMUDEZ
Profesional 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

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