



Informe de Seguimiento a la Gestión  
de las PQRS - I Semestre 2019

Federación Colombiana de  
Municipios – Dirección Nacional  
Simit

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DE GESTIÓN  
Julio de 2019

---



## Contenido

---

Introducción.....	2
Metodología .....	3
Finalidad .....	3
Glosario .....	4
PQRS tramitadas en el primer semestre 2019.....	5
1. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS.....	5
2. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019.....	6
2.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRS RECIBIDAS.....	6
2.2 MATRIZ DE PQRS.....	7
2.3 PQRS RECIBIDAS POR CONCESIONARIOS DE LA OPERACIÓN SIMIT. ....	8
3. GESTIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS .....	10
3.1 Atención telefónica línea Nacional de servicio al ciudadano PBX: (57 + 1) 5934020 Elastix - línea 5934026.....	10
3.2 Atención presencial .....	10
3.3 Derechos de petición de Información.....	10
3.4 Tiempos de Respuesta a PQRS .....	11
Conclusiones .....	13
Recomendaciones.....	14

## Introducción

---

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Federación Colombiana de Municipios, presenta informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS 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 y 30 de junio de 2019, 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 informe 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 el primer semestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se revisan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas durante el primer semestre 2019, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó.

## Metodología

---

Se efectúa un análisis comparativo, tomando como fuente de información las matrices e informe general de PQRS del primer semestre 2019 presentados por el área objeto del seguimiento, se realiza análisis de acuerdo con el trámite dado a las PQRS.

## Finalidad

---

Verificar y dar a conocer 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 PQRS, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio.

## Glosario

---

De conformidad con la normativa vigente y los procedimientos para la Atención Integral de los usuarios de la Federación Colombiana de Municipios, se define:

**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).

**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.

**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.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## PQRS tramitadas en el primer semestre 2019

### 1. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS.

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.  Sede Administrativa Operación Directa Simit San José del Guaviare.	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) 593 40 20 - línea 5934026	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.
Virtual	Correo electrónico	Correo institucional contactosimit@fcm.org.co	Activo las 24 horas	Se reciben PQRS, las respuestas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Escrito	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 PQRS, las respuestas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

## 2. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

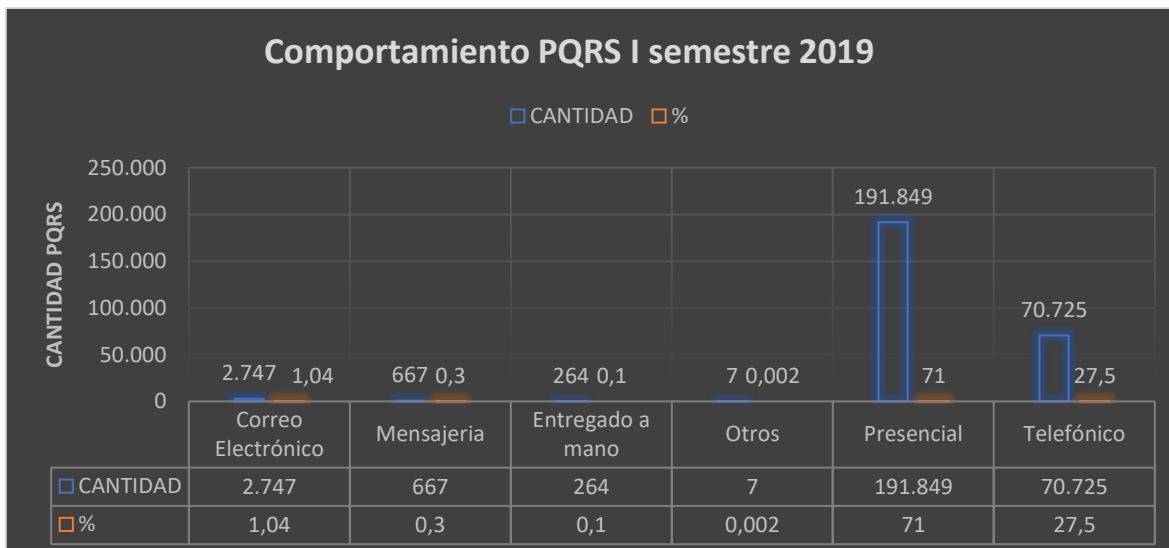
Para el seguimiento efectuado se solicitó a la Coordinación de atención al usuario de la Dirección Nacional Simit, la matriz de PQRS diligenciada a junio 30 de 2019, de igual manera se verifica mes a mes la matriz de Concesionarios, también aportada por esta área y se comparan estos datos con la información contenida en el documento denominado “informe de primer semestre de la Coordinación de atención al usuario” el cual fue radicado con el consecutivo I-2019-004378.

De tal manera siguiendo la metodología descrita, se logra establecer que durante el primer semestre de 2019 fueron recibidos en total 266.259 requerimientos, los cuales fueron atendidos por los diferentes canales mencionados, estos requerimientos fueron conocidos por la entidad durante el periodo evaluado de la siguiente manera:

<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
Correo Electrónico	2.747
Mensajería	667
Entregado a mano	264
Otros	7
Presencial	191.849
Telefónico	70.725
<b>TOTAL REPORTADO</b>	<b>266.259</b>

### 2.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRS RECIBIDAS

En el primer semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la realización de solicitudes fue el presencial con un 71%, seguido por el telefónico con un 27,5%, el correo electrónico representó el 1,04%, posteriormente encontramos las comunicaciones escritas que representan el 0,4% y por último, se observó que en un porcentaje mínimo se atendieron otras solicitudes.



Fuente de información: Matrices de PQRS enero a junio de 2019.

La anterior información corresponde a las PQRS atendidas por el área de atención al usuario a través de los canales ya mencionados, Concesionarios de la Operación Simit a través de atención presencial en los puntos Simit y sus líneas telefónicas dispuestas y la atención presencial que se desarrolla en la Operación Directa Simit, se aclara que la información de atención presencial y telefónica de los concesionarios no se incluye en la matriz de PQRS.

## 2.2 MATRIZ DE PQRS

Al verificar la información reportada en la matriz de PQRS de la Coordinación de atención al usuario 2019, se encuentra registro de 17.358 PQRS, se observa en la tipología de entrada de estos registros que 3.685 fueron derechos de petición de información, 10.286 fueron consultas, estas dos como las modalidades de petición más utilizadas, los restantes 3.387 requerimientos los constituyen las solicitudes de acceso a información pública, peticiones de autoridades de tránsito, solicitud de documentos, corrección de información, aplicación de pagos, devolución de dinero, entre otros.

A continuación, se presenta el consolidado mensual por canal de atención y consolidado de las modalidades de petición más usadas por la ciudadanía las cuales se registraron en la matriz y se tramitaron en el semestre evaluado.



## CONSOLIDADO MENSUAL POR CANALES DE ATENCIÓN DE PQRS

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTALES
Correo Electrónico	666	662	624	377	261	157	2.747
Mensajería	121	125	92	125	130	74	667
Entregado a mano	45	50	41	52	48	28	264
Otros	3	2	1	0	1	0	7
Presencial SJG	357	549	508	602	748	651	3.415
Telefónico Elastix - 5934026	1.920	2.283	1.575	1.428	1.509	1.130	9.845
PBX 593 40 20	23	46	90	73	23	2	257
Presencial DNS	40	21	19	17	36	23	156
<b>TOTAL.....</b>	<b>3.175</b>	<b>3.738</b>	<b>2.950</b>	<b>2.674</b>	<b>2.756</b>	<b>2.065</b>	<b>17.358</b>

Fuente: Matriz Coordinación atención al Usuario 2019.xlsx

## MODALIDADES DE PETICIÓN MÁS UTILIZADAS

N°	ASUNTO ENTRADA	CANTIDAD	%
1	Solicitud declaración caducidad o prescripción	184	1,06%
2	Solicitud de corrección o depuración de información	419	2,41%
3	Solicitud de aplicación de pago	741	4,27%
4	Solicitud devolución de dinero	215	1,24%
5	Reporte de novedades	838	4,83%
6	Solicitud de paz y salvo en el sistema	3.228	18,60%
7	Solicitud de información	916	5,28%
8	Otros	419	2,41%
9	Solicitud de revocatoria	21	0,12%
10	Consultas	10.286	59,26%
11	Creación de usuario	26	0,15%
12	Solicitud de acuerdo de pago	9	0,05%
13	Validación de transferencia	34	0,20%
14	Solicitud de pago externo	22	0,13%
	<b>TOTAL.....</b>	<b>17.358</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz Coordinación atención al Usuario 2019.xlsx

## 2.3 PQRS RECIBIDAS POR CONCESIONARIOS DE LA OPERACIÓN SIMIT.

De acuerdo con las matrices de PQRS aportadas por los Concesionarios se logra establecer que actualmente tramitan requerimientos de los usuarios mediante dos canales de información los cuales son vía telefónica y de manera presencial en los diferentes puntos Simit ubicados en los Organismos de tránsito a nivel Nacional, en

el periodo evaluado se cuenta con información hasta el mes de mayo de 2019, pues a la fecha de entrega de la información requerida los Concesionarios no reportan datos de junio 2019; se aclara que los Concesionarios también tramitan derechos de petición los cuales se encuentran detallados y totalizados en la matriz de PQRS de la Coordinación e Atención al Usuario.

A continuación, se representa el consolidado mensual de PQRS atendidas por los Concesionarios:

CONCESIONARIO	ATENCIÓN LÍNEA TELEFÓNICA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
REMO	8	2	2	2	2	0	0
SERVIT	1	0	0	0	1	0	0
SIMIT OCCIDENTE	104	21	24	11	14	34	0
SEVIAL	4.405	1.795	1.170	1.369	30	41	0
SIMIT CAPITAL	56.105	12.989	12.205	9.986	10.566	10.359	0
<b>TOTAL .....</b>	<b>60.623</b>						

CONCESIONARIO	ATENCIÓN PRESENCIAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
REMO	0	0	0	0	0	0	0
SERVIT	0	0	0	0	0	0	0
SIMIT OCCIDENTE	0	0	0	0	0	0	0
SEVIAL	103.646	27.703	26.133	15.738	15.495	18.577	0
SIMIT CAPITAL	84.632	20.138	15.713	14.224	14.605	19.952	0
<b>TOTAL .....</b>	<b>188.278</b>						

Fuente: Matriz PQRS Concesionarios.

Como puede observarse en las anteriores tablas los Concesionarios REMO S.A.S, SERVIT S.A.S. y SIMIT DE OCCIDENTE S.A. no le están reportando a la Coordinación de atención al usuario información de atención a PQRS de manera presencial y la atención telefónica reportada por REMO S.A.S y SERVIT S.A.S. es considerablemente baja en comparación con los datos suministrados por los demás Concesionarios.

De igual manera al verificar las matrices aportadas por los Concesionarios es imposible determinar la tipología de las solicitudes pues se trata de consolidados globales mes a mes, a excepción del Concesionario Simit Capital quienes presentan una matriz más completa en la cual detallan bitácora diaria de llamadas, cantidad de usuarios atendidos a través de call center, estadísticas de usuarios atendidos en puntos de atención y resumen de solicitudes recibidas por el defensor del usuario para Movilidad, sin embargo tampoco se tipifican la totalidad de la PQRS.

### **3. GESTIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS**

#### **3.1 Atención telefónica línea Nacional de servicio al ciudadano PBX: (57 + 1) 5934020 Elastix - línea 5934026.**

A través de este canal la Coordinación de atención al usuario atendió 10.102 PQRS a las cuales se dio trámite inmediato, la mayoría de ellas fueron de tipo orientación ya que se trata de solicitudes relacionadas con consultas sobre cómo cancelar en línea, acuerdos de pago, consultas sobre fotodetección, descargue de comparendos y verificación de estados de cuenta.

#### **3.2 Atención presencial.**

Se dio atención presencial en las instalaciones de la Dirección Nacional Simit a 156 ciudadanos en donde la mayoría de los casos fueron resueltos inmediatamente o se remitió por competencia, las solicitudes realizadas a través de este canal corresponden a descargue de comparendos, verificación de estado de cuenta, acceso a descuentos, cómo cancelar en línea, solicitudes de corrección de información, solicitud de prescripción, consulta de radicados, entre otros.

De igual manera se atendieron de manera presencial 3.415 requerimientos en la Operación Directa del Simit según la matriz aportada, en estos casos el tiempo de respuesta fue inmediato y las solicitudes estuvieron relacionadas con expedición de paz y salvo, aplicación de acuerdos de pago, solicitudes de información, pago externo y solicitud de caducidad.

#### **3.3 Derechos de petición de Información.**

En el semestre evaluado de acuerdo con la tipología registrada se observa que 3.685 solicitudes corresponden a solicitud de documentos, solicitud de información pública y peticiones de los ciudadanos y organismos de tránsito; estas peticiones fueron tramitadas por la Coordinación de Atención al Usuario, Coordinación de Dispersión de Fondos, Coordinación de Operación Simit, Dirección de Tecnologías de la Información, Coordinación Jurídica y Concesionarios en el siguiente orden.

Descripción de la solicitud	Coordinación de Atención al Usuario	Coordinación de Dispersión de Fondos	Coordinación de Operación	Dirección de Tecnologías de la Información	Dirección Jurídica	Concesionarios	Cantidad Total
GENERAL	1.050	115	3	80	2	439	<b>1.689</b>
ENTE JUDICIAL	76	0	0	0	0	0	<b>76</b>
REMISION POR COMPETENCIA	1.319	0	0	0	0	0	<b>1.319</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	484	3	0	3	0	0	<b>490</b>
ENTES DE CONTROL	87	0	0	0	0	0	<b>87</b>
CONSULTAS	0	3	1	2	18	0	<b>24</b>
<b>Total .....</b>							<b>3.685</b>

Fuente: Matriz Coordinación atención al Usuario 2019.xlsx

### 3.4 Tiempos de Respuesta a PQRS.

Teniendo en cuenta la normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, acorde a lo estipulado en la ley 1755 de 2015, para el semestre informado se destacan en promedios los tiempos de respuesta en número de días, encontrando que las respuestas suministradas presentaron la siguiente conducta:

Descripción de la solicitud	× Tiempo respuesta (# Días)	× Tiempo respuesta (# Días) II Semestre 2018	Cantidad
GENERAL	2	4	1.689
ENTE JUDICIAL	3	-	76
REMISION POR COMPETENCIA	3	3	1.319
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	3	490
ENTES DE CONTROL	3	3	87
CONSULTAS	20	18	24
<b>Total .....</b>			<b>3.685</b>

Fuente: Matriz Coordinación atención al Usuario 2019.xlsx

Conforme a la tabla anterior se puede evidenciar que los tiempos de respuesta para las modalidades de remisión por competencia, solicitud de información y solicitudes de entes de control se mantienen en comparación con el semestre inmediatamente anterior (II – 2018), se observa mejora en los tiempos de solicitudes generales pasando de 4 días promedio a 2 días, de otro lado en las consultas se observa aumento de dos días promedio en los tiempos de respuesta, variación que no afecta los términos dispuestos legalmente para resolver esta modalidad de petición.

Pese a los positivos resultados del análisis anteriormente efectuado, la Oficina de Control Interno de Gestión advierte la extemporaneidad en la salida de la respuesta de 10 PQRS, de los cuales ocho (8) corresponden a remisión por competencia, una (1) solicitud general (solicitud de aplicación de pago) y uno (1) correspondiente a solicitud de información; para los casos de remisión por competencia la Coordinación de atención al usuario aclara que los mismos fueron radicados 2 días antes del vencimiento en Secretaría Institucional y la demora en la salida de la respuesta se dio en Gestión Documental; para los casos de la solicitud general, en la cual se observa lapso de 23 días para la salida de la respuesta y la solicitud de información con 16 días de demora, la coordinación de atención al usuario manifiesta que se presentó direccionamiento tardío a esta dependencia de estos dos casos lo que generó el vencimiento de los términos de respuesta.

A continuación, se relacionan las extemporaneidades descritas:

MES	Radicado entrada	Fecha Entrada	Radicado Salida	Fecha Salida	Descripción de la solicitud	Tiempo respuesta	JEFATURA
ENERO	E-2018-024289	27/12/2018	S-2019-001598	30/01/2019	01.GENERAL	23	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011270	28/05/2019	S-2019-010033	6/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011214	28/05/2019	S-2019-010179	7/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	7	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011249	28/05/2019	S-2019-010091	6/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011300	28/05/2019	S-2019-010010	6/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011301	28/05/2019	S-2019-010038	6/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011308	28/05/2019	S-2019-010009	6/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011310	28/05/2019	S-2019-010027	6/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-010097	24/05/2019	S-2019-010575	18/06/2019	04 SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16	Coordinación de Atención al Usuario
MAYO	E-2019-011296	28/05/2019	S-2019-009973	6/06/2019	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Coordinación de Atención al Usuario

Fuente: Matriz Coordinación atención al Usuario 2019.xlsx

## Conclusiones

---

- No fue posible obtener la totalidad de la información sobre gestión y registro de PQRS a través de una sola herramienta, esto debido a que algunos Concesionarios no están reportando información y cada uno maneja archivos con estructuras diferentes, lo que dificulta la consolidación de la información, además la coordinación de atención al usuario no tiene datos sobre la tipología de las solicitudes atendidas por los Concesionarios lo que denota falencias en esta área con respecto a la gestión estadística.
- De igual manera para efectos del presente informe no se contó con reporte de información de todo el semestre pues al momento de requerir la información (10 de julio) los concesionarios no habían reportado el mes de junio, periodo de tiempo que tampoco se registró en el informe semestral del área objeto del seguimiento
- Durante el periodo del seguimiento a las PQRS se reportan 10 peticiones resueltas fuera de los términos de ley tramitadas por la Coordinación de atención al usuario, concentradas la mayoría en el mes de Mayo de 2019, situación descrita y sustentada de igual manera en informe de gestión del área responsable.
- Teniendo en cuenta el resultado de los datos analizados los cuales se encuentran consignados en la matriz de la Coordinación de atención al usuario, se concluye que en la Federación Colombiana de Municipios se presenta una tasa mínima de respuestas a PQRS por fuera de los términos y se hace énfasis en que la mayoría de los casos se tramitan en un término no mayor a 3 días.
- Es de resaltar que la gestión de PQRS se sigue realizando a través de diferentes áreas de la Federación Colombiana de Municipios lo que garantiza oportunidad en las respuestas, sin embargo, es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar extemporaneidades como las descritas.
- En el periodo analizado no se negaron solicitudes de información por motivos de reserva.

## Recomendaciones

---

Teniendo en cuenta que las PQRS son inherentes a la Operación Simit es pertinente que la Coordinación de atención al usuario cuente con una sola matriz de datos sobre solicitudes a nivel general, que incluya la tipificación y modalidades atendidas por los concesionarios en su totalidad, recordando a estos que son actores fundamentales de los datos del Simit y garantes del intercambio de información a la que tiene derecho la FCM como contratante, información que por demás debe ser de calidad, oportuna y confiable.

La oficina de Control Interno de gestión recomienda verificar la pertinencia de los controles y las acciones de control al interior del área objeto del presente seguimiento en vista de la materialización de un riesgo definido “Responder por fuera de los términos legales las PQRS” en el Mapa de Riesgos Institucional el cual está clasificado en zona extrema.

ORIGINAL FIRMADO

**GIOMAR TATIANA FORERO TORRES**

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Diego Andrés López Hernández – Profesional

Revisó/Aprobó: Giomar Tatiana Forero Torres – Jefe de Oficina Control Interno de Gestión