

Bogotá, D.C.

Federación Colombiana de Municipios - FCM
Radicado: I-2019-001493 2019-02-28T16:37:05
Envía: JEFATURA CENTRO DE ATENCIÓN AL
Destinatario: DIRECCION NACIONAL SIMIT
Asunto: INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE
Paginas:19 Anexos: 18

Para: **DIRECTORA NACIONAL SIMIT**
Sandra Milena Tapias Mena

De: **JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Leisy Oliva Sinisterra Rovira - Jefe

Asunto: Informe de gestión 2015-2019

Cordial saludo;

De manera atenta remito informe de gestión de los años 2015-2019 de la jefatura del Centro de Atención al Ciudadano.

Atentamente,


LEISY OLIVA SINISTERRA ROVIRA
Jefe del Centro de Atención al Ciudadano

Anexo: Documentación anunciada en dieciocho (18) folios

Elaboró: Leisy Oliva Sinisterra Rovira – Jefe del Centro de Atención al Ciudadano
Revisó: Leisy Oliva Sinisterra Rovira – Jefe del Centro de Atención al Ciudadano
Aprobó: Leisy Oliva Sinisterra Rovira – Jefe del Centro de Atención al Ciudadano

DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT

JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME GESTIÓN 2015-2019

Febrero 27 de 2019

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

INFORME GESTIÓN

JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Abril 2015 – enero 2019

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como objetivo mostrar la gestión adelantada por la Dirección Nacional Simit, a través de la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano, presentando el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre abril de 2015 y enero de 2019.

Es importante resaltar que la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano inició labores en abril de 2015.

De igual manera se debe mencionar, que la gran responsabilidad de la Jefatura consiste en promover y gestionar el ejercicio de la participación social en la gestión de la función pública Simit, a través de los mecanismos de comunicación directa que permitan la articulación de las solicitudes escritas y verbales, atención telefónica, personalizada, página web, correo electrónico y demás medios de contacto de los ciudadanos con el Simit, con la finalidad de estructurar, consolidar y operar la atención y servicio al ciudadano, garantizando los derechos del mismo.

En ese mismo sentido, se debe mencionar que la Jefatura cuenta con dos coordinaciones, una de "PQRS", que se encarga de atender las peticiones presentadas por los usuarios de manera escrita y la de "Atención al Usuario", que atiende las peticiones presentadas por los otros canales, telefónico, presencial y redes sociales (que atendimos hasta el 2017; a partir de esa fecha se encargó de ese canal el área de Comunicaciones, remitiendo a esta jefatura los casos que requieran una mayor atención).

El presente informe mostrará la gestión realizada, los logros obtenidos y lo planeado para el año 2019.

GESTIÓN DE LA JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que la razón de ser de esta jefatura es atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del sistema Simit, se inició creando los canales de comunicación a través de los cuales los usuarios podrán comunicar sus inquietudes, así:

Presencial: En nuestras instalaciones en la Carrera 7 No 74-56 piso 10 de la ciudad de Bogotá, Se adaptó una sala en la que se atienden los usuarios en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

121 puntos Simit a nivel nacional atendidos por funcionarios de los concesionarios en los organismos de tránsito o en instalaciones cercanas a ellos, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 6:00 pm y en algunos casos sábados de 8:00 am a 12:00 m.

A continuación, el listado de puntos en los que se atiende usuarios a nivel nacional:

NÚMERO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	ANTIOQUIA	CALDAS
2	ANTIOQUIA	APARTADO
3	ANTIOQUIA	BELLO
4	ANTIOQUIA	CAUCASIA
5	ANTIOQUIA	COPACABANA
6	ANTIOQUIA	ENVIGADO
7	ANTIOQUIA	ITAGÜI
8	ANTIOQUIA	LA ESTRELLA
9	ANTIOQUIA	MEDELLIN
10	ANTIOQUIA	RIO NEGRO
11	ANTIOQUIA	SABANETA
12	ANTIOQUIA	TURBO
13	ANTIOQUIA	YARUMAL
14	ARAUCA	ARAUCA
15	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA
16	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA (DTAL)
17	ATLÁNTICO	SOLEDAD

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

18	BOLÍVAR	CARTAGENA
19	BOLÍVAR	TURBACO
20	BOYACA	SOGAMOSO
21	BOYACA	DUITAMA
22	BOYACA	TUNJA
23	BOYACA	COMBITA
24	BOYACA	NOBSA
25	CALDAS	AGUADAS
26	CALDAS	ANSERMA
27	CALDAS	CHINCHINA
28	CALDAS	LA DORADA
29	CALDAS	MANIZALES
30	CALDAS	MANZANARES
31	CALDAS	RIOSUCIO
32	CALDAS	SALAMINA
33	CALDAS	VILLAMARIA
34	CASANARE	YOPAL
35	CAUCA	BOLIVAR
36	CAUCA	CALOTO
37	CAUCA	EL TAMBO
38	CAUCA	MIRANDA
39	CAUCA	PATIA (EL BORDO)
40	CAUCA	PIENDAMO
41	CAUCA	POPAYAN
42	CAUCA	PUERTO TEJADA
43	CAUCA	SANTANDER DE QUILICHAO
44	CAUCA	TIMBIO
45	CAQUETA	FLORENCIA

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

46	CESAR	VALLEDUPAR
47	CESAR	AGUACHICA
48	CHOCO	QUIBDO
49	CORDOBA	MONTERIA
50	CUNDINAMARCA	FUSAGASUGA
51	CUNDINAMARCA	ZIPAQUIRA
52	CUNDINAMARCA	CHIA
53	CUNDINAMARCA	LA CALERA
54	CUNDINAMARCA	GIRARDOT
55	CUNDINAMARCA	MOSQUERA
56	CUNDINAMARCA	FUNZA
57	CUNDINAMARCA	SOACHA
58	CUNDINAMARCA	COTA
59	CUNDINAMARCA	UBATE
60	CUNDINAMARCA	FACATATIVA
61	HUILA	NEIVA
62	HUILA	GARZON
63	HUILA	INTRAPITALITO
64	HUILA	RIVERA
65	LA GUAJIRA	RIOHACHA
66	MAGDALENA	SANTA MARTA
67	MAGDALENA	CIENAGA
68	MAGDALENA	FUNDACIÓN
69	META	VILLAVICENCIO
70	META	ACACIAS
71	NARIÑO	IPIALES
72	NARIÑO	NARIÑO (DPTAL)
73	NARIÑO	NARIÑO MUNICIPAL

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

74	NARIÑO	PASTO
75	NARIÑO	RICAURTE
76	NARIÑO	TUMACO
77	NARIÑO	TUQUERRES
78	NARIÑO	ROSARIO
79	NORTE DE STDER	CUCUTA
80	NORTE DE STDER	EL ZULIA
81	NORTE DE STDER	PATIOS
82	NORTE DE STDER	OCAÑA
83	QUINDIO	ARMENIA
84	QUINDIO	CALARCA
85	QUINDIO	CIRCASIA
86	QUINDIO	LA TEBAIDA
87	QUINDIO	QUIMBAYA
88	RISARALDA	DOSQUEBRADAS
89	RISARALDA	LA VIRGINIA
90	RISARALDA	PEREIRA
91	RISARALDA	SANTAROSA DE CABAL
92	SANTANDER	BARRANCABERMEJA
93	SANTANDER	BUCARAMANGA
94	SANTANDER	FLORIDABLANCA
95	SANTANDER	GIRON
96	SANTANDER	SAN GIL
97	SUCRE	SINCELEJO
98	TOLIMA	ESPINAL
99	TOLIMA	IBAGUE
100		IBAGUE (DTAL)
101	VALLE	ANDALUCIA

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

102	VALLE	BUENAVENTURA
103	VALLE	BUGA
104	VALLE	CAICEDONIA
105	VALLE	CALI
106	VALLE	CANDELARIA
107	VALLE	CARTAGO
108	VALLE	EL CERRITO
109	VALLE	FLORIDA
110	VALLE	GINEBRA
111	VALLE	GUACARI
112	VALLE	JAMUNDI
113	VALLE	LA UNION
114	VALLE	PALMIRA
115	VALLE	PRADERA
116	VALLE	ROLDANILLO
117	VALLE	SEVILLA
118	VALLE	TULUA
119	VALLE	YOTOCO
120	VALLE	YUMBO
121	VALLE	ZARZAL

Telefónico: se inició recibiendo llamadas a través del conmutador de la entidad, con el crecimiento de usuarios se vio la necesidad en el año 2017 de disponer de una línea exclusiva para atender usuarios del sistema, Línea única de atención al Ciudadano, actualmente se atienden usuarios a través de las dos líneas, aunque cada día está más posicionada la de atención al ciudadano.

Línea Única Nacional (1) 5934026
 atención de lunes a viernes de 8: a.m.
 a 5: p.m., esta línea única de Atención
 al Ciudadano se implementó del 01 de
 noviembre de 2016

**Conmutador Federación
 Colombiana de Municipios Simit (1)**
 5934020 extensiones 1049-1065-1048
 atención de lunes a viernes de 8: a.m.
 a 5: p.m.

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
 Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

Escrito: Se reciben PQRS a los usuarios que se presentan en nuestras instalaciones, los que envían por correo certificado y a través del correo electrónico: contactosimit@fcm.org.co

Redes sociales:

Facebook: Simit Responde

Twitter: @SimitResponde

A pesar de que las redes sociales actualmente son administradas por el área de Comunicaciones; los asistentes de la Coordinación de Atención al Usuario se encargan de atender a los usuarios que requieren una explicación más amplia o ayuda para adelantar un trámite específico.

De igual manera se definieron documentos guías para el adecuado funcionamiento de la jefatura con el propósito de realizar una gestión eficiente en la atención al ciudadano y en el manejo de las PQRS recibidas en la Dirección Nacional Simit y los Concesionarios, como son: procedimientos de atención al usuario y de PQRS, devoluciones de dinero; políticas de calidad de atención al ciudadano, protocolo de atención al ciudadano, revisión y ajuste del instructivo de derechos de petición.

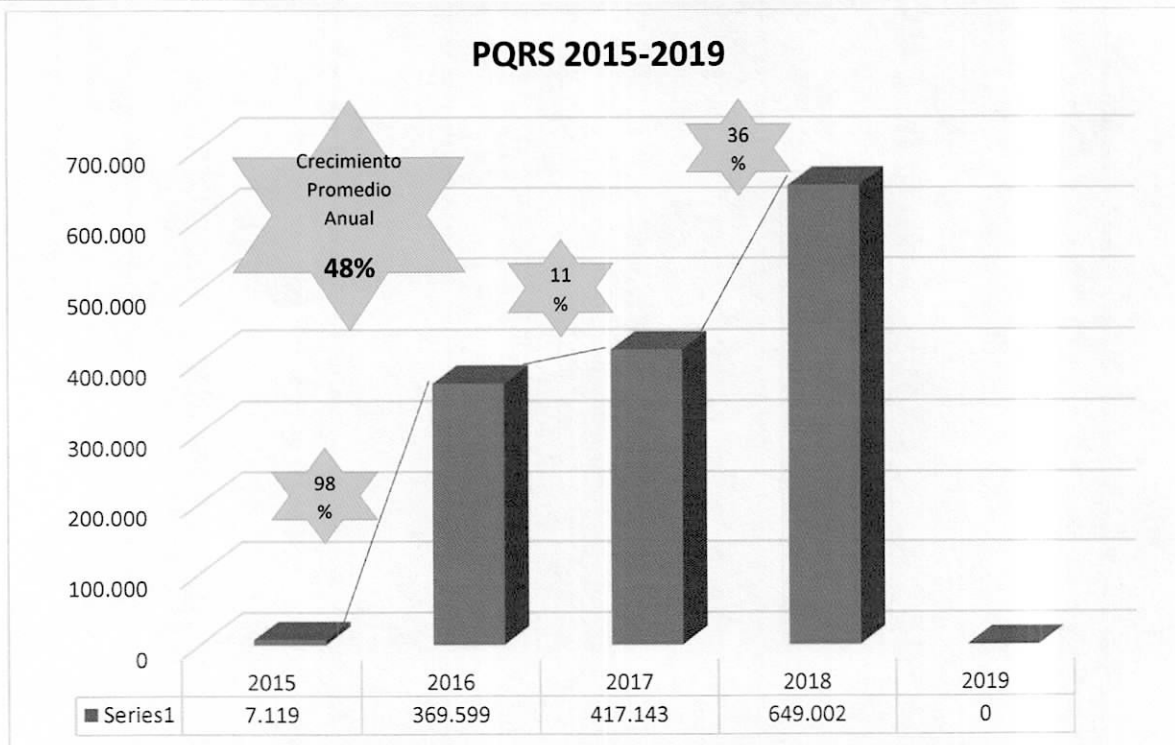
Durante el año 2018, se ajustaron los procesos y procedimientos de la Dirección Nacional Simit. Actualmente se cuenta con un solo proceso en esta jefatura denominado Atención y Servicio al Ciudadano, es de apoyo y su principal objetivo es atender oportunamente y servir al ciudadano resolviendo peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias a través de los canales establecidos cumpliendo con la normatividad vigente.

En virtud de lo anterior, se definieron los siguientes indicadores para el nuevo proceso: oportunidad en la atención de la PQRSD al ciudadano e índice de satisfacción del ciudadano

Como mecanismo de medición de la satisfacción de los usuarios se implementó el buzón de sugerencias, la encuesta de satisfacción a los usuarios atendidos de manera presencial; posteriormente esta encuesta fue aplicada en todos los canales de comunicación.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS 2015-2019

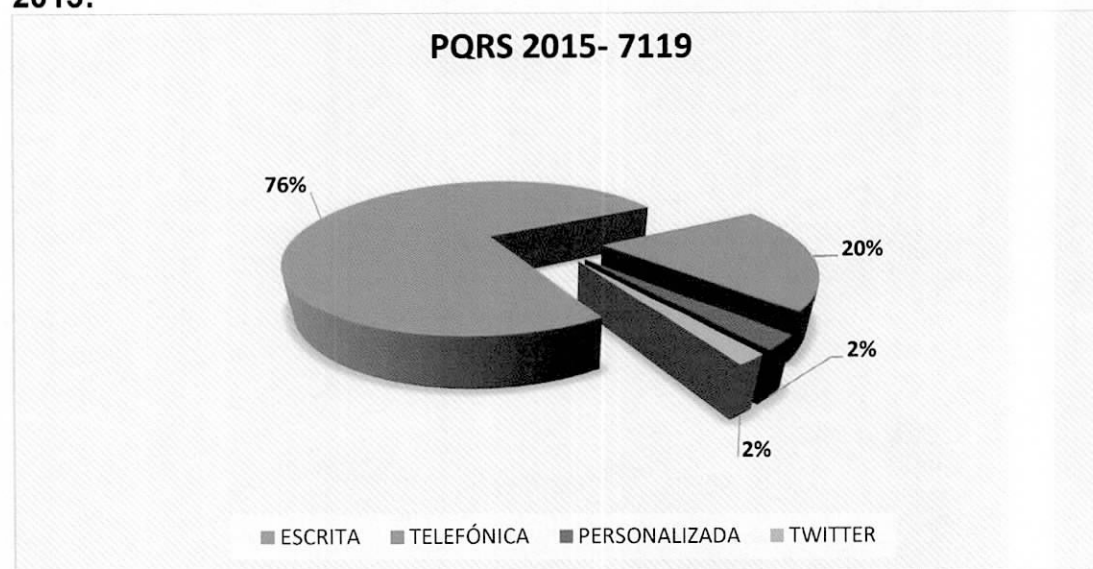
La Dirección Nacional Simit a través de la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano y los concesionarios en el período comprendido entre abril de 2015 y enero de 2019, atendieron aproximadamente 1.450.000 PQRS a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin.



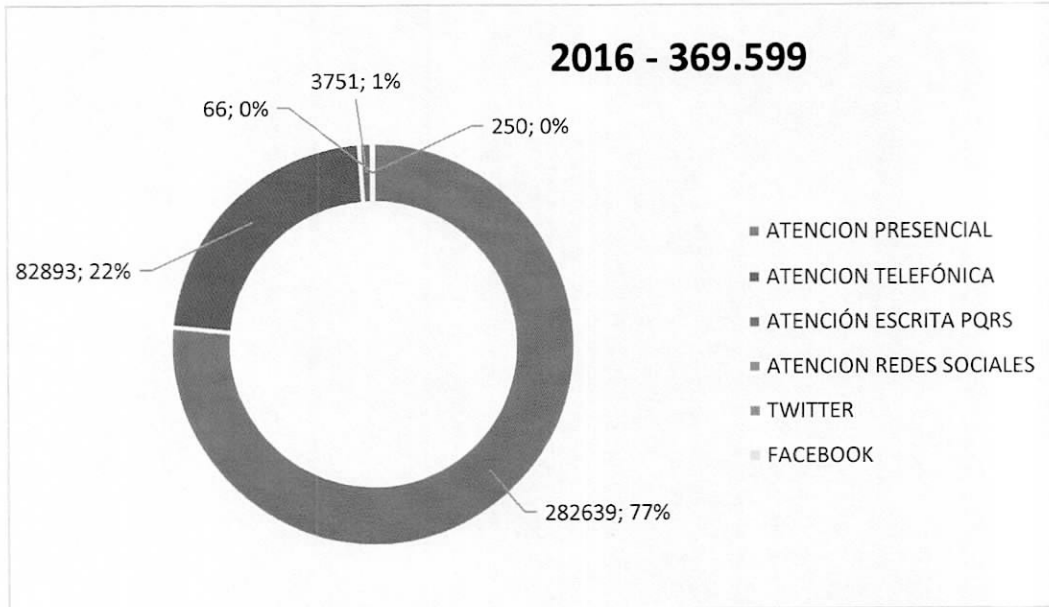
La anterior gráfica evidencia un crecimiento promedio del 48% en las PQRS recibidas y atendidas, demostrando de esta manera que los usuarios en este período de tiempo fueron conociendo el Simit y acudieron a él por la excelente atención recibida y la confianza que genera la gestión que se realiza ante las autoridades de tránsito para resolver sus inquietudes.

A continuación, la estadística de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por año:

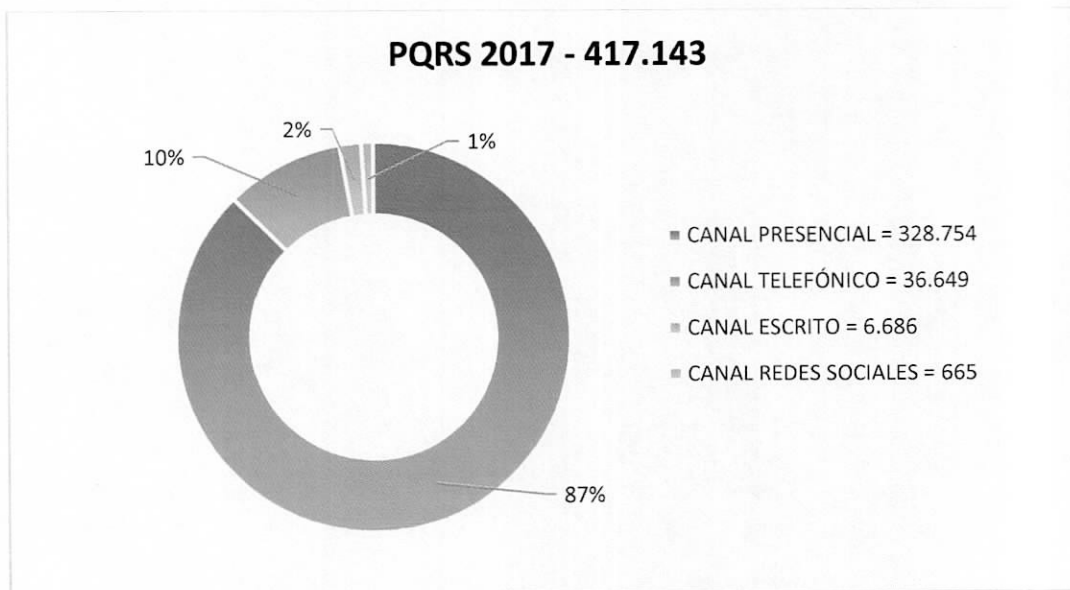
2015:



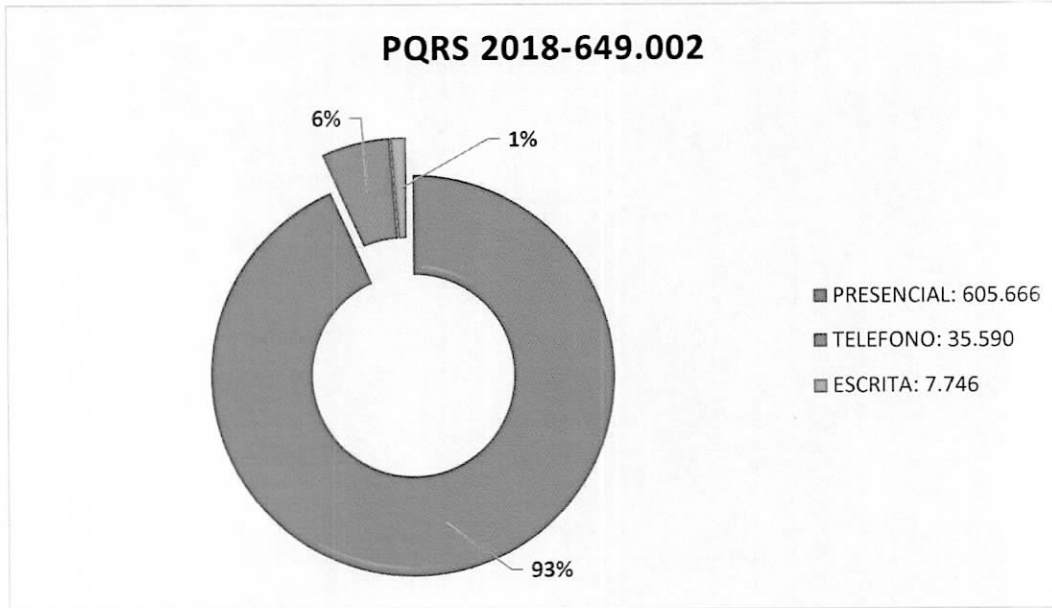
2016



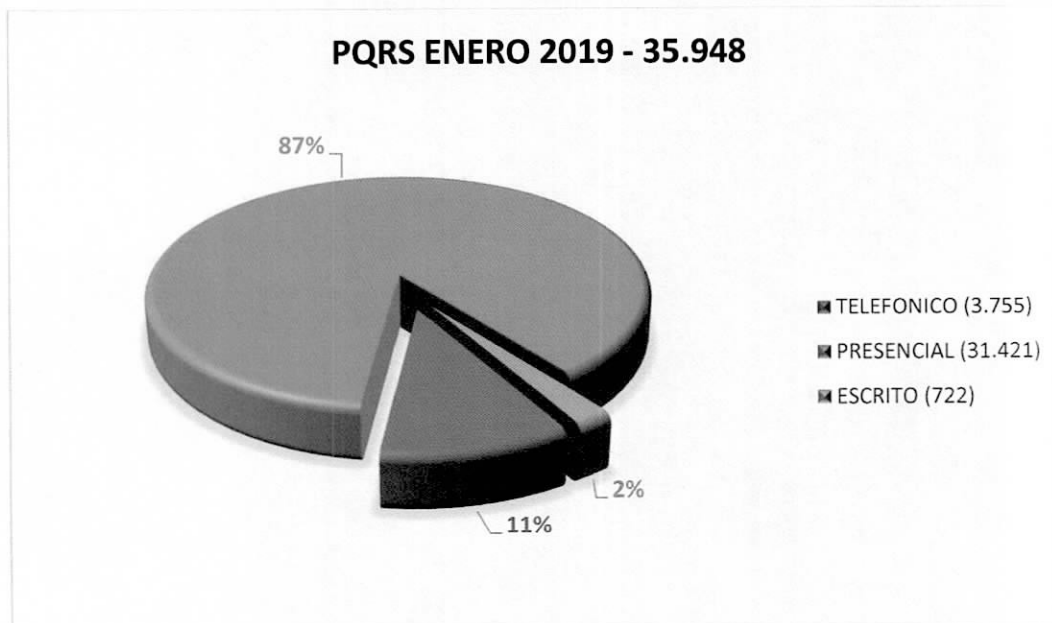
2017



2018

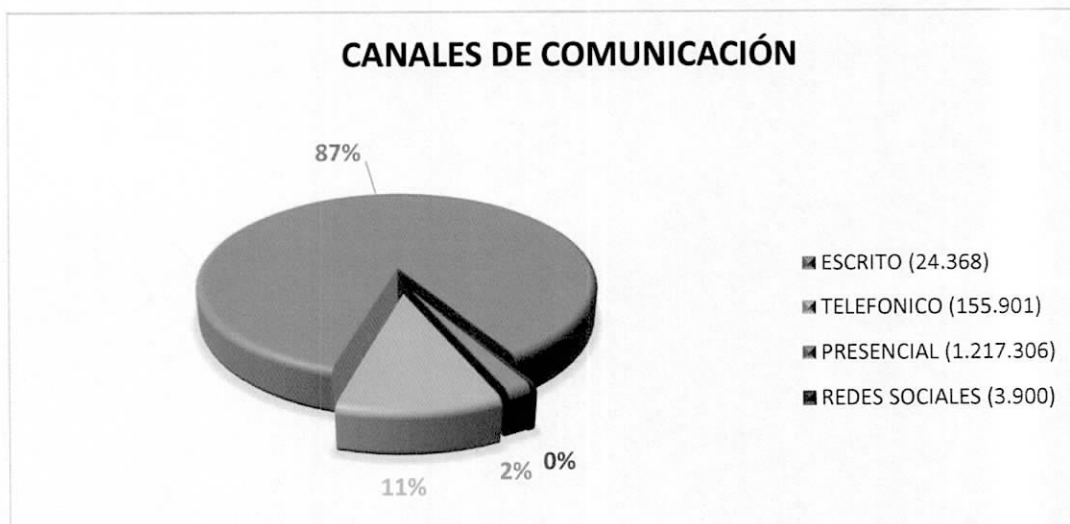


2019 – enero



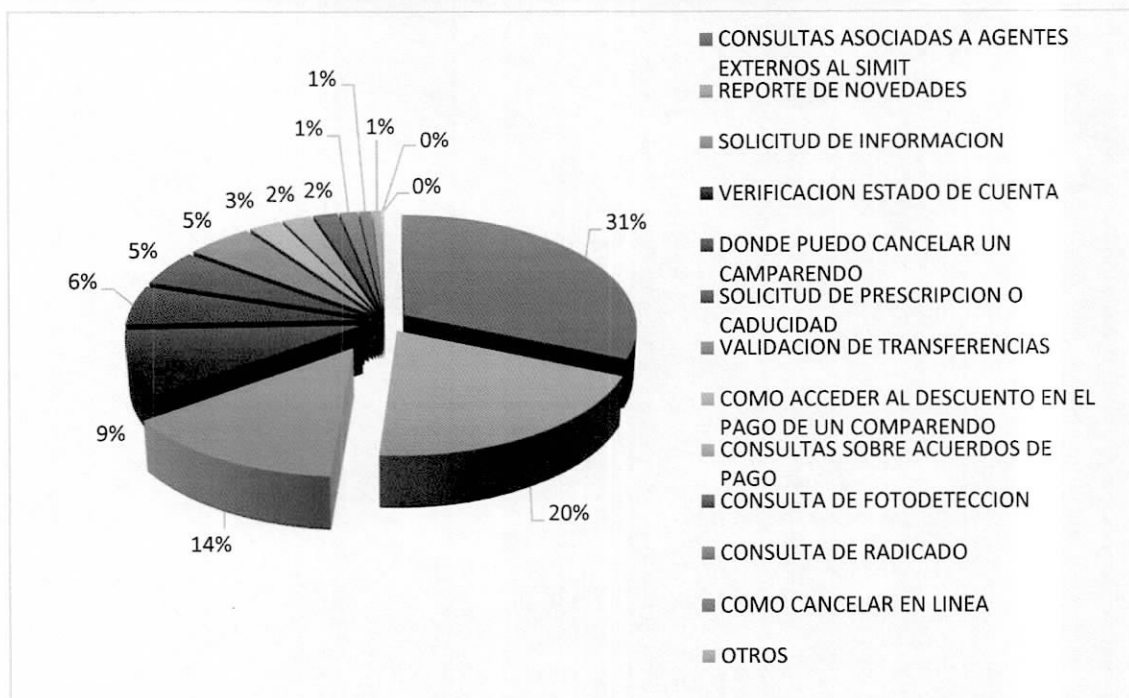
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE ACUERDO A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Como ya se había mencionado existen unos canales de comunicación con los usuarios, a través de los cuales pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. El canal más utilizado por los usuarios es el presencial, acudiendo en los puntos Simit a nivel nacional y en nuestras instalaciones tal y como se puede observar en la siguiente gráfica



TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta que el sistema Simit, se encarga de administrar la información que es reportada por las autoridades de tránsito, en su mayoría las peticiones radicadas por usuarios deben ser remitidas por competencia, ya que como se puede observar en la gráfica, se relacionan con actuaciones que deben adelantar las autoridades de tránsito en el desarrollo del proceso contravencional.



La tipología consultas asociadas a agentes externos al Simit que hace referencia a:

- Reporte de pagos
- Novedades de cursos
- Cargue de información

La tipología reporte de novedades hace referencia a:

- Ajustes por bitácora
- Aplicación de pago
- Corrección de información

La tipología Otros hace referencia a especies venales tales como:

- Donde cancelar los impuestos
- Donde matricular un vehículo
- Que documentos se requieren para refrendar la licencia
- Como hacer un acuerdo de pago para cancelar impuestos
- Trámites que seguir para traspaso para vehículo indeterminado.

La tipología verificación estado de cuenta hace referencia a:

- Solicitud de historial
- Solicitud de paz y salvo

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

Esta clasificación nos permite conocer cuáles son las necesidades de los usuarios a fin de proponer mejoras en el sistema o presentar recomendaciones a las autoridades de tránsito correspondientes.

Adicionalmente debe indicarse, que existe una tipología legal, en la que se clasifican las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias las cuales son: general, consulta, remisión por competencia, solicitud de información. Dicha clasificación se encuentra en la matriz de PQRS que tramita y administra la coordinadora de PQRS.

PARTICIPACIÓN POR JEFATURAS Y CONCESIONARIOS EN LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

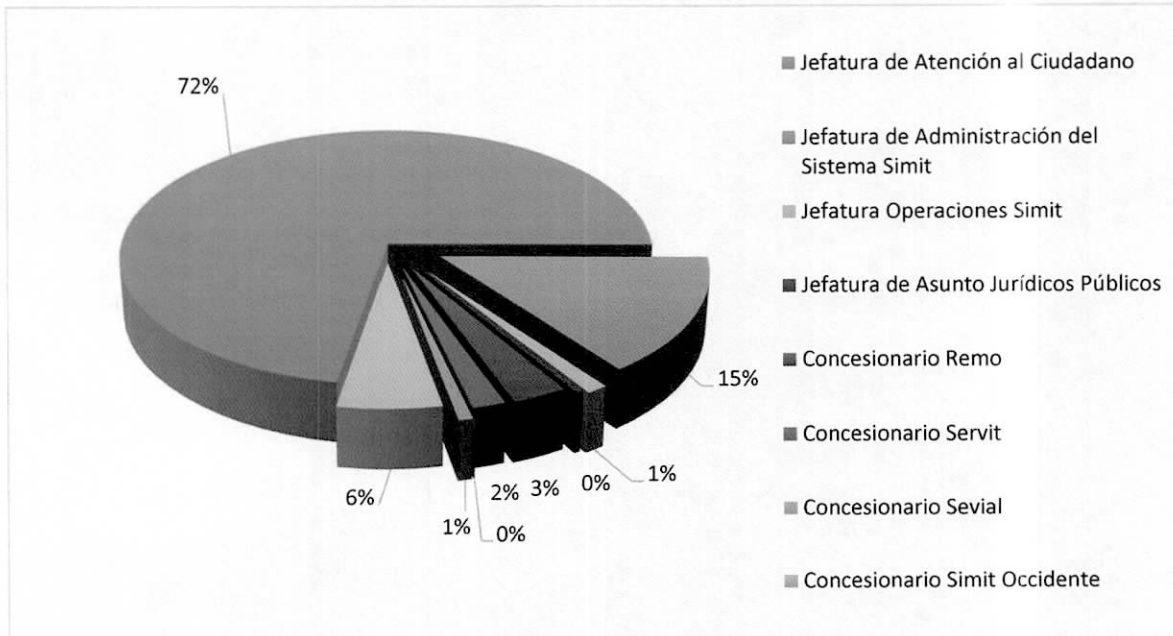
Las PQRS recibidas son atendidas y tramitadas teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el Instructivo de PQRS, adoptado por la Dirección Nacional Simit, en el cual se determinan los términos de respuesta según la tipología con que se recepciona y tramita. De acuerdo con la información reportada por las diferentes jefaturas, se realizó la consolidación de estas de la siguiente manera:

JEFATURAS:

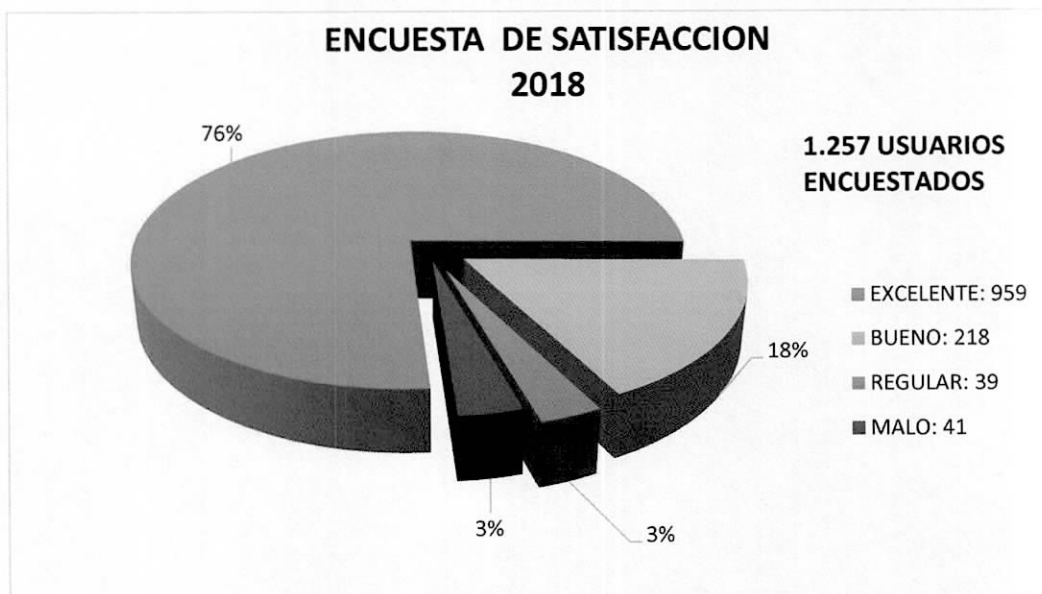
- Centro de Atención al Ciudadano
- Administración del Sistemas Simit
- Asuntos Jurídicos Públicos
- Operación Simit
- Proyectos Simit

CONCESIONARIOS:

- Simit Capital UT
- Remo S.A.S.
- Servit S.A.S.
- Simit Occidente S.A.
- Sevia S.A



Finalmente, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios durante el 2018:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

La encuesta de satisfacción se utiliza para medir el nivel de satisfacción del usuario y así mismo conocer la percepción de este frente a la atención suministrada por parte de los funcionarios de la Dirección Nacional Simit; la encuesta consta de tres preguntas y se califica bajo cuatro criterios: excelente, bueno, regular y malo.

La encuesta consta de tres preguntas, a saber:

1. ¿Fue clara la respuesta suministrada por el funcionario que atendió su solicitud?
2. ¿De no ser resuelta su solicitud recibió una asesoría o explicación adecuada para dar solución a su inquietud?
3. ¿Considera que el tiempo de atención brindado a su solicitud fue oportuno?

En la gráfica de la página anterior se evidencia que de 5.301 usuarios atendidos a través de los diferentes canales de comunicación en las instalaciones de la Dirección Nacional Simit, sólo 1.257 respondieron la encuesta y 4.044 no respondieron la misma. No obstante el nivel de satisfacción fue alto, ya que el 76% respondió excelente a todas las preguntas, el 18% bueno, el 3% regular y el 3% malo.

LOGROS DE LA JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Puesta en funcionamiento de la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano mediante la apertura de canales de comunicación con los usuarios; así como también la implementación de políticas encaminadas a brindar una atención eficiente, amable y con respeto a los usuarios.
- Atención a 1.450.000 usuarios aproximadamente a través de los diferentes canales, con un crecimiento del 48% entre abril de 2015 y febrero de 2019.
- Posicionamiento de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit ante los usuarios, brindando una adecuada atención y acompañamiento ante las Autoridades de Tránsito en la solución de sus inquietudes.
- Apertura de Línea telefónica de atención al ciudadano y divulgación de información sobre canales de comunicación con los usuarios en redes sociales, noticiero de los municipios, revista de los municipios; generando así mayor conocimiento por parte de los usuarios de los servicios ofrecidos por el Simit.
- Reducción en un 50% del término legal establecido para brindar respuesta a los usuarios, logrando así un mayor grado de satisfacción en ellos y la aplicación de las políticas de calidad de la entidad, así:

Tipo de petición	Término legal	Término respuesta Simit
General	15 días	4 días
Remisión por competencia	5 días	3 días
Solicitud de información	10 días	3 días
Consulta	30 días	18 días
Entes de control	5 días	3 días

TRABAJAMOS POR LA DESCENTRALIZACIÓN, LA GOBERNABILIDAD, LA AUTONOMÍA LOCAL Y LA PAZ

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

- Acompañamiento y capacitación a las Autoridades de Tránsito en la solución de los casos presentados por los usuarios, indicándoles el procedimiento a seguir en las devoluciones de dinero, o cuando se hace necesario realizar reportes en el sistema.
- Capacitación a los usuarios sobre los servicios ofrecidos por el Simit a través de videos tutoriales, los cuales se han divulgado en las redes sociales de la FCM – DNS.
- Satisfacción del 78% de los usuarios atendidos a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello.
- Capacitación en Políticas de Calidad y Protocolo de Atención al Ciudadano a 65 funcionarios de los concesionarios encargados de atender usuarios en los puntos Simit, a fin de estandarizar la atención a nivel nacional.
- Realización con éxito de tres (3) Congresos Nacionales de Autoridades de Tránsito con una participación aproximada de novecientos (900) asistentes entre secretarios, Inspectores, directores de tránsito, alcaldes, académicos y representantes de las entidades gubernamentales del orden nacional, municipal y departamental.
- Apoyo y acompañamiento en las reuniones del Comité de Autoridades de Tránsito.
- Apoyo y acompañamiento en los seminarios regionales realizados durante el 2017 y 2018.
- Apoyo y acompañamiento en las reuniones con los funcionarios de Ministerio de Obras Públicas y del INTRANT de República Dominicana y la Agencia de Seguridad Vial de Ecuador.
- Aporte a la consecución de recursos la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, mediante el cobro de historial del conductor a los usuarios que lo solicitan.
- Cumplimiento del 100% de los planes de acción en los años 2015-2018.

PLANEACIÓN AÑO 2019

Para el 2019 se elaboró un plan de acción para la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano, el cual consta de tres (3) actividades, cuatro (4) tareas y tres (3) indicadores, iniciando la ejecución el 11/01/2019 y finalizando el 30/01/2020, el cual se encuentra parametrizado en la herramienta Suite visión empresarial.

El plan de acción fue socializado con los funcionarios de la Jefatura, en el cual se les indicó las tareas pendientes, las fechas de inicio y finalización, así como también el responsable de cada tarea.

ACTIVIDAD	TAREA	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Realizar la gestión operativa de atención de PQRSD	Análizar, asignar, distribuir y responder PQRSD en términos legales.	11/01/2019	11/07/2019
		1/07/2019	10/01/2020
Verificar la calidad de la atención al ciudadano en puntos Simit a nivel nacional.	Aplicar la Política de Calidad y Protocolo de Atención al Ciudadano en los Puntos Simit a nivel Nacional.	8/02/2019	11/07/2019
		11/07/2019	13/12/2019
Desarrollar gestión para el fortalecimiento de los canales de atención y comunicación con los ciudadanos	Elaborar videos tutoriales sobre los servicios prestados a los usuarios realizando remisión a Comunicaciones Estratégicas para su divulgación.	1/02/2019	29/11/2019
	Establecer las actividades requeridas para planear y desarrollar el componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano"	14/01/2019	30/01/2020

En ese mismo sentido se debe señalar, que se socializó con los funcionarios el mapa de riesgos de la Jefatura del Centro de Atención al Ciudadano, el cual administra y hace seguimiento la Jefatura de Control Interno de Gestión; se indicó los riesgos en los que se está inmerso y los controles que deben tomarse para evitar la materialización de estos.

Los controles establecidos para minimizar los riesgos, son la presentación de informes de PQRS semestrales a la Jefatura de Control Interno de Gestión y a la Dirección Nacional Simit, elaboración de un acta mensual de manera conjunta con el Jefe de Proyectos de Tics, en el cual se manifiesta que se ha realizado seguimiento a los canales de ingreso de las PQRS y que a la fecha no se presentado inconveniente alguno, también se indica si se ha presentado vencimiento en el mes de alguna PQRS.

Cordialmente,


LEISY OLIVA SINISTERRA RÓVIRA
 Jefe del Centro de Atención al Ciudadano