



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**

**GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**DIRECCIÓN EJECUTIVA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

**BOGOTA D.C.  
Enero 2025**

 <b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b>	<b>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Código: FOR-DE-OCIG-03
		Versión 1
		Fecha: 05/12/2023

### Tabla de contenido

Ficha técnica .....	3
Introducción.....	3
Contexto .....	3
Objetivo .....	4
Desarrollo del seguimiento .....	4
GLOSARIO .....	4
CANALES DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO .....	4
Canales de Atención Presencial .....	4
Canales de Atención Telefónica .....	5
Canales de Atención Escrita .....	5
PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2024 .....	5
Peticiónes a través de canal presencial.....	6
Peticiónes a través de canal telefónico.....	7
Peticiónes a través de canal escrito (Web y correo Contacto).....	8
Peticiónes a través de canal escrito (correo ContactoSimit).....	9
Consultas más frecuentes .....	10
Conclusiones.....	10
Control de Cambios.....	11

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

## Ficha técnica

NOMBRE ÁREA	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
<b>PROCESO:</b>	Gestión del Control Interno y Mejoramiento Continuo
<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar dentro de la Federación Colombiana de Municipios un modelo de control que permita una oportuna gestión y cumplimiento de objetivos y metas.
<b>PROCEDIMIENTOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión del Riesgo</li> <li>✓ Auditorias de Control Interno y seguimiento a la gestión.</li> <li>✓ Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> </ul>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar con efectividad el Sistema Integral de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito.</li> <li>✓ Facilitar la transformación cultural de la FCM.</li> </ul>
<b>NOMBRE JEFE RESPONSABLE:</b>	Ana Carol Marcela González Serna
<b>CARGO:</b>	Jefe Control Interno de Gestión
<b>NOMBRE APOYO RESPONSABLE:</b>	Carlos Alberto Vargas Bermúdez
<b>CARGO:</b>	Profesional Control Interno de Gestión
<b>PERIODO:</b>	2024

## 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 – PQRSD, 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 a 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 Auditorias 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.

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

## 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 el Grupo 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).

## 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.	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.
	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.	

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

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 – 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.

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

### **PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2024**

Para el seguimiento de la gestión, se solicitó al Grupo de Atención al Usuario de la Dirección Nacional Simit, el informe de gestión de PQRSD con corte 31 de diciembre de 2024, así como toda la información relacionada al tema.

Se recibe del Grupo de Atención al Usuario “Informe de gestión 2024”; se cotejan los datos de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – 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



### 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, de acuerdo con el documento recibido por parte del Grupo de Atención al Usuario denominado “Informe de gestión 2024”; presentan la información consolidada de la vigencia, dejando como resultado la atención a 466.153 usuarios de manera presencial, donde se discrimina la cantidad de usuarios atendidos mes a mes:

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	25.565	32.545	32.488	36.001	33.610	35.227

Para validar la información reportada en el informe se tomó como base las matrices “Matriz Control Interno 1 semestre PAS y CAS” y “Matriz Control Interno 2 semestre PAS y CAS”, evidenciando que la información reportada por los concesionarios presenta registros fuera de lo normal, por ejemplo, 1.347 registros sin número de identificación valido, 441 números de identificación con registros entre las 10 y 775 solicitudes presenciales, 4.004 números de identificación con registros entre las 5 y 9 solicitudes presenciales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el cálculo promedio de usuarios que se acercaron presencialmente a los Centros de Atención Simit – CAS y Puntos de Atención Simit – PAS a nivel nacional teniendo como resultado que se atendieron en realidad 343.095.



FEDERACIÓN  
COLOMBIANA  
DE MUNICIPIOS

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-DE-OCIG-03

Versión 1

Fecha: 05/12/2023

Dada la diferencia entre las cifras presentadas por el Grupo de Atención al Usuario en el informe de gestión 2024 y las cifras evidenciadas en las matrices entregas por esta misma coordinación, se hace necesario revisar los lineamientos entregados a los concesionarios para el diligenciamiento y reporte de la información de atención presencial de ciudadanos en los Centros de Atención Simit – CAS y Puntos de Atención Simit – PAS a nivel nacional, así mismo como incluirlo en los seguimientos virtuales y presenciales que se realizan a los concesionarios.

### 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 recibieron un total de 111.274 llamadas según la información reportada a través de los tableros de control suministrados por la zona virtual, con una recurrencia día y mensual como se muestra a continuación.

LLAMADAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS POR MES EN LA VIGENCIA 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	9.018	10.159	11.055	9.560	9.006	8.213

De las llamadas recibidas, las zonas operativas se respondieron un total de 89.321 teniendo un abandono de llamadas acumulado en la vigencia 2024 de 21.953 correspondiente a un 19.73%.

LLAMADAS TELEFÓNICAS NO RESPONDIDAS POR MES EN LA VIGENCIA 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	2.073	2.735	3.185	884	1.000	681
16.29%	21.52%	19.10%	26.85%	21.42%	20.61%	22.99%	26.92%	28.81%	9.25%	11.10%	8.29%

Se destaca que desde el mes de octubre el concesionario Promotecno tomo como acción correctiva resultado de las visitas de seguimiento trasladar la operación de la línea única nacional del Centro de Atención Simit – CAS en la ciudad de Medellín al Centro de Atención Simit – CAS en la ciudad de Bogotá contando con un nuevo líder de proceso así como de un grupo nuevo de agentes de atención de Contac Center y los cambios durante los últimos meses de la vigencia 2024 son positivos.

Así mismo el concesionario de DataTools desde el mes de Noviembre realizó cambio en el líder de proceso en el Centro de Atención Simit – CAS en el municipio de Dosquebradas y en el mes de diciembre se evidenció un cambio positivo el cual se le realizara seguimiento en el mes de Enero de 2025.

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

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

														
AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO	AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	% ABANDONO
2021	2.511	21,23%	2021	6.556	25,52%	2021	3.037	20,45%	2021	2.492	14,29%	2021	2.537	17,19%
2022	9.649	13,48%	2022	46.671	32,03%	2022	14.411	27,21%	2022	14.317	15,65%	2022	10.821	5,81%
2023	10.036	28,73%	2023	56.218	26,90%	2023	17.093	17,75%	2023	14.582	7,15%	2023	11.772	6,24%
2024	8.973	22,86%	2024	62.281	29,86%	2024	14.721	6,01%	2024	13.692	1,64%	2024	11.607	1,71%

El Grupo de Atención al Usuario durante la vigencia 2024 realizó 5 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, DataTools y Sesdii, 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.

Resultado de estas mesas de trabajo se evidencia en cambios positivos obtenidos al cierre de la vigencia en los operadores de Sesdii pasando del 6.24% al 1.71% el abandono de llamadas, en el operador de Simit de los Andes pasando del 7.15% al 1.64% el abandono de llamadas y el operador Servit pasando del 17.75% al 6,01% el abandono de llamadas.

Para la vigencia 2025 se seguirán acompañando y participando de las mesas de trabajo con los operadores que se encuentran con los indicadores positivos así como con los operadores Promotecno y DataTools con el fin de lograr bajar el porcentaje de abandono de llamadas que al cierre de la vigencia 2024 se encontraban en un 22.86% y 29.86%.

### Peticiones a través de canal escrito (Web y correo Contacto)

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 la gestión de las 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, de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Atención al Usuario se indica la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD recibidas durante la vigencia 2024, lo cual arroja un total de 22.385.

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	1.794	1.842	2.650	2.264	2.104	1.577

De acuerdo por a lo informado por el Grupo de Atención al Usuario 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





FEDERACIÓN  
COLOMBIANA  
DE MUNICIPIOS

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Código: FOR-DE-OCIG-03

Versión 1

Fecha: 05/12/2023

Una vez analizado el archivo “Matriz de PQRSD 2024” enviada por el Grupo de Atención al Usuario, no se puede determinar la veracidad de los tiempos correspondientes a las respuestas a las solicitudes, toda vez que en la matriz cuenta con la fecha de asignación en CEDO y fecha de respuesta pero no se detalla la fecha de solicitud por parte del ciudadano.

Adicionalmente, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 1519 del 2020 sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos del MinTic, donde se estable el disponer de un canal al ciudadano donde se le permita hacer seguimiento al estado de respuesta de la solicitud, el cual al momento de verificar en el portal dispuesto por la entidad en la página web no se evidencia el estado de las respuestas a los ciudadanos, al realizar la consulta a través del Coordinador del Grupo de Atención al Usuario, el encargado del manejo de CEDO indico que la funcionalidad del estado de las respuestas en el portal web no se encuentra habilitada, por lo cual se sugiere realizar mesas de trabajo con las Áreas correspondientes a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución del MinTic.

Igualmente se recomienda revisar los lineamientos y la matriz de registro de las PQRSD con el fin de contar con información más detallada que permita realizar un mejor análisis de la gestión realizada por el Grupo de Atención al Usuario así como generar indicadores de la eficacia y eficiencia de las áreas transversales involucradas en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD asociadas a la función pública.

### **Peticiones a través de canal escrito (correo ContactoSimit)**

Las solicitudes recibidas de forma escrita a través del 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, durante la vigencia 2024, han atendido 61.214 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	6.451	6.758	6.689	6.945	5.938	5.240

Teniendo en cuenta la información anterior, se sugiere al Grupo de Atención al Usuario analizar la posibilidad y/o viabilidad de implementar una matriz de registro de las repuestas producidas y enviadas desde el correo [contactosimit@fcm.org.co](mailto:contactosimit@fcm.org.co) a las cuales normativamente no se les este obligado a asignar un número de radicado interno al ciudadano.

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 TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$38.000.000).

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

Se gestiona 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 OCHO MILLONES DE PESOS (\$8.000.000).

Se gestiona 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 TRESCIENTOS ONCE MILLONES DE PESOS (\$311.000.000.00) ML, equivalente a 2.073 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 el Grupo 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 el seguimiento realizado, destacamos la gestión realizada por equipo de 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 de la vigencia 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.

Dada la diferencia entre las cifras de atención presencial presentadas por el Grupo de Atención al Usuario en el informe de gestión 2024 correspondiente a la información reportado por los concesionarios zonales y el análisis realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión, se sugiere revisar los lineamientos y la información que debe incluir la matriz de registro correspondiente al reporte de información de atención presencial de

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

ciudadanos en los Centros de Atención Simit – CAS y en los Puntos de Atención Simit – PAS a nivel nacional, comunicando mediante oficio a los concesionarios zonales los ajustes a los que hayan lugar, así mismo, incluirlo en el cronograma de seguimientos virtuales y presenciales que se realizan a los concesionarios.

Se sugiere realizar mesas de trabajo con las áreas correspondientes a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución del MinTic toda vez que en la vigencia 2025 la Procuraduría General de la Nación puede realizar auditoria al cumplimiento de los lineamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se recomienda actualizar la matriz de registro de las PQRSD con los campos que la Coordinación de Atención al Usuario considere pertinentes para realizar análisis de la gestión del Grupo de Atención al Usuario y de las áreas transversales involucradas en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD asociadas a la función pública.

Se recomienda al Grupo de Atención al Usuario analizar la posibilidad y/o viabilidad de implementar una matriz de registro de las repuestas producidas y enviadas desde el correo [contactosimit@fcm.org.co](mailto:contactosimit@fcm.org.co).

Se sugiere, incluir en el plan de acción 2025 capacitaciones y seguimientos a los Puntos de Atención Simit – PAS (presenciales y virtuales) toda vez que esto ayudaría a mejorar el proceso de reporte y diligenciamiento de la información requerida para los informes trimestrales y semestrales a cargo del Grupo de Atención al Usuario.

## ORIGINAL FIRMADO

**ANA CAROL MARCELA GONZÁLEZ SERNA**  
**Jefe 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