



Informe semestral cumplimiento de términos de respuesta a las PQRS 2018 - I

Federación Colombiana de
Municipios – Dirección Nacional
Simit

JEFATURA DE CONTROL INTERNO DE
GESTION
2018 - I



Contenido

- Introducción..... 2
- Metodología..... 3
- Finalidad..... 3
 - Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias tramitadas en la vigencia del año 2018 - I 4
 - Comparativo de PQRS atendidos por Jefaturas durante los semestres del 2017 y 2018..... 5
 - Solicitudes más realizadas al Simit..... 6
 - Solicitudes más realizadas al Simit..... 7
 - Medición medios de recepción de PQRS. 8
 - Tiempos de respuestas PQRS..... 8
 - Cumplimiento de términos para respuesta 9
- Conclusión..... 10
- Recomendaciones..... 10

Introducción

La Jefatura de Control Interno, presenta a la Directora Nacional Simit informe de seguimiento y control a la Atención al ciudadano del periodo 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018

El objeto del informe es dar a conocer el cumplimiento de las normas vigentes que regulan la materia, la oportunidad de la atención prestada al ciudadano durante el periodo en referencia. Dando así cumplimiento al artículo

La Jefatura de Control Interno resalta que las cifras presentadas en este informe son reportadas trimestralmente por la Jefatura de Atención al Ciudadano, las cuales fueron el insumo principal para la elaboración del presente informe con el único fin de realizar el seguimiento y verificación del comportamiento de las PQRS en el primer semestre 2018 a partir del 1 de enero de 2018 hasta el 30 de junio de 2018.

Metodología

Para el cumplimiento de lo reglado en 76 del estatuto anticorrupción, la Jefatura de Control Interno de Gestión, con ayuda de la base de datos de Atención al Ciudadano, la cual se presenta en formato Excel y actualizada hasta el 30 de junio del año 2018, ayudándose de las herramientas ofimáticas que brinda el paquete Office, tales como: tablas dinámicas, formulación de celdas, entre otras.

Finalidad

El presente informe tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción. Igualmente dar a conocer los pormenores sobre los PQRS tramitadas en el primer semestre del año 2018 por parte de la Dirección Nacional Simit

Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias tramitadas en la vigencia del año 2018 - I

A continuación, se relacionan las PQRS recibidas en los primeros semestres del año 2018, en esta información se relacionan las PQRS resueltas por los concesionarios, igualmente se hace un comparativo con el mismo periodo de la vigencia anterior

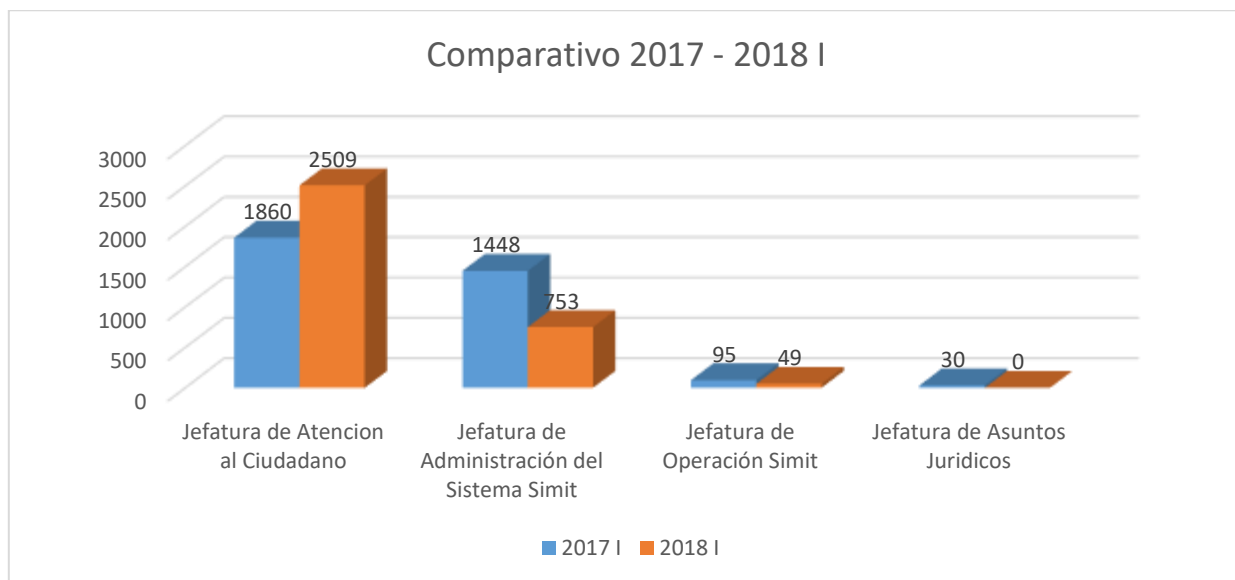
N°-	Mes	2017 I	2018 I	Variación
1	Enero	832	655	-177
2	Febrero	643	672	29
3	Marzo	692	527	-165
4	Abril	449	686	237
5	Mayo	745	533	-212
6	Junio	85	670	585
Total		4104	3743	-361

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

Según la base de datos de la Jefatura de Centro de Atención al Ciudadano correspondiente al primer semestre 2018 reporto 3743 PQRS recibidas, se observa una disminución en las PQRS del primer semestre del año 2017 diferencia que cierra en 361 PQRS en la distribución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibida en la Dirección Nacional Simit.

Comparativo de PQRS atendidos por Jefaturas durante los semestres del 2017 y 2018.

En aras de realizar un mejor analisis, se excluyen las PQRS resueltas por los concesionarios y se detallaran solo aquellas que involucran a las Jefaturas de la Direccion Nacional Simit.



Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

En color azul se encuentran las PQRS, tramitadas por las Jefaturas de la DNS el primer semestre del año 2017 I y en color naranja las PQRS, tramitadas por las Jefaturas de la DNS en el primer semestre del año 2018 II.

Lo antes dicho se resume en la siguiente tabla:

Jefatura	2017 I	2017 II	Variación
Jefatura de atención al ciudadano	1860	2509	649
Jefatura de Administración del Sistema Simit	1448	753	695
Jefatura de Operación Simit	95	49	46
Jefatura de Asuntos Jurídicos Públicos	30	0	30

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

La solución de los PQRS en la Jefatura de Atención al Ciudadano respecto del primer semestre del año anterior se incrementó en un 649 PQRS. A su tiempo, la solución de PQRS por parte de la Jefatura de administración del sistema se vio disminuida en 695 PQRS

Solicitudes más realizadas al Simit.

Uno de los puntos coyunturales en el manejo de la información, es la tabulación de los tipos de consulta realizadas a la DNS, como resultado se tiene:

Tipo de Consulta	2017 I	2018 I	Variación
General	2030	1964	66
Remisión Por Competencia	1410	1255	155
Solicitud De Información	414	504	-90
Consulta	106	20	86
No identificado	0	0	0

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

El tipo de solicitud más dirigida a la DNS fueron las de tipo de consulta General, con un total 1964, con una diferencia de 66 PQRS menos respecto del primer semestre del año 2017

Como observación a la información anterior, se tiene que, para el primer semestre de 2018 no existieron consultas sin identificación.

Igualmente se tiene que para la vigencia del año 2018 se presentaron 1964 PQRS de carácter general, se remitieron por competencia 1255, se suministró información de 504 y se absolvieron 20 consultas.

Solicitudes más realizadas al Simit

Teniendo en cuenta la información anterior podemos extraer de la base de datos del tipo de solicitud realizada a la DNS

N°	Tipología	2017 I	2018 I	Variación
1	REPORTE DE NOVEDADES	532	918	75
3	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	432	381	31
2	OTROS	160	507	347
5	SOLICITUD DE APLICACIÓN DE PAGO	356	278	-55
6	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE DINERO	290	137	-1
4	SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN	270	122	34
8	CORRECCIÓN INFORMACIÓN	270	106	-202
7	SOLICITUD DECLARACIÓN CADUCIDAD O PRESCRIPCIÓN	100	107	15
9	CERTIFICACIÓN DE ENCONTRARSE A PAZ Y SALVO EN EL SISTEMA	60	80	-3
10	SOLICITUD DE HISTORIAL	45	79	15

Fuente: Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Jefatura de Atención al Ciudadano se toman las 10 solicitudes más habituales con respecto a los dos semestres evaluados encontrando:

- Para el 2017 en primer lugar encontramos el reporte de novedad que tuvo un incremento de 75 PQRS pasando de 532 a 607 ubicándose para la vigencia año 2017 en el primer lugar de las solicitudes más radicadas en el Simit
- La solicitud de información se sitúa en el segundo lugar con una frecuencia de 895, se evidencia que tuvo un incremento para el segundo semestre de 31 PQRS.
- Para el primer semestre de 2018, la constante de las solicitudes realizadas al Simit, se mantiene, entrando en este TOP 10 la Solicitud de Historial que

paso de 49 solicitudes en el primer semestre de 2017 a 79 en el primer semestre de 2018

Medición medios de recepción de PQRS.

Se señalan los medios a través de los cuales se recibió las PQRS en las diferentes Jefaturas así:

Medio de Entrada	2017 I	2018 I
Correo electrónico	2355	2571
Entregado a mano	772	115
Mensajería	950	1034
Otros	27	23

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

Según la información reportada por la Jefatura de Atención al Ciudadano el correo electrónico es el canal más utilizado para la radicación de las PQRS con un incremento de 2571 PQRS. Seguido por los entregados a mano y los radicados por mensajería.

Tiempos de respuestas PQRS.

En el informe evaluado correspondiente al segundo semestre de 2017 se destaca que se detallan los tiempos promedio de respuesta que cada jefatura empleó para dar trámite a las PQRS recibidas, información que no se había contemplado en informes anteriores, así mismo informan que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron atendidos dentro del término legal.

		Termino de Respuesta (días)	
Tipología Legal	Termino Legal (días)	2017 I	2018 I
GENERAL	15	8	4

		Termino de Respuesta (días)	
Tipología Legal	Termino Legal (días)	2017 I	2018 I
CONSULTA	30	15	3
REMISION POR COMPETENCIA	5	3	3
SOLICITUD DE INFORMACION	10	3	3
ENTES DE CONTROL	5	2	3

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

Conforme la tabla anterior se puede evidenciar que los términos de respuesta han se han optimizado, reduciéndose los mismos para las tipologías General y Consulta en casi la mitad del tiempo. Para el resto de las tipologías el promedio en días de respuesta se mantiene.

Para el primer semestre del año 2018 se establece un promedio de respuesta de 3 días para las PQRS respuestas

Cumplimiento de términos para respuesta

Teniendo en cuenta que el fin último de este informe es determinar el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRS, a continuación, se relacionan, las PQRS que no se ajustan a los términos por ley establecidos

N°-	Radicado de entrada	Descripción	Tiempo	Dependencia
1	E-2018-003161	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
2	E-2018-003309	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
3	E-2018-002279	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
4	E-2018-003094	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
5	E-2018-004664	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano

6	E-2018-006153	03 REMISION POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
---	---------------	-----------------------------	---	-----------------------------------

Conclusión

- Durante el periodo informado, comprendido entre el 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018, se dio trámite y oportuna respuesta a las 3743 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se recibieron por diferentes canales en la dirección nacional Simit.
- En el periodo analizado se evidencio que 6 PQRS se tramitaron de forma tardía, la cual se relaciona en el cuerpo del informe
- Los tiempos de respuesta de las PQRS fueron optimizados reduciéndose los mismos para las tipologías de General y Consulta en el 50%
- En la vigencia 2018, no fueron negadas respuestas a requerimientos, sustentadas en la protección de datos y habeas data.

Recomendaciones

Se recomienda darle tramite a las PQRS en el tiempo que dispone la ley; establecer los debidos controles y hacer uso de los planes de contingencia establecidos por la Jefatura de Atención al ciudadano para tal fin, con el fin de mitigar los efectos negativos de este tipo de situaciones.

Se realizarán los traslados internos correspondientes.

GIOMAR TATIANA FORERO TORRES

Jefe de Control Interno de Gestión

Elaboro: Julian Camilo Diaz Roncancio / Profesional de Control Interno de Gestión.
Reviso y aprobó: Giomar Tatiana Forero Torres / Jefe de Control Interno de Gestión