



## Informe semestral cumplimiento de términos de respuesta a las PQRS 2017 - II

Federación Colombiana de  
Municipios – Dirección Nacional  
Simit

JEFATURA DE CONTROL INTERNO DE  
GESTION  
2017 - II

---



## Contenido

---

Introducción.....	2
Peticiónes Quejas Reclamos y Sugerencias tramitadas en la vigencia del año 2017 .....	3
Comparativo de PQRS atendidos por jefaturas durante los semestres del 2017.....	4
Solicitudes más realizadas al Simit.....	5
Solicitudes más realizadas al Simit.....	5
Medición de recepción de PQRS.....	6
Tiempos de respuestas PQRS.....	7
Cumplimiento de términos para respuesta .....	8
Conclusión.....	8

## 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 julio de 2017 al 7 de diciembre de 2017 consolidando la información del año.

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.

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 2017 a partir del 1 de enero de 2017 hasta el 7 de diciembre de 2017.

## Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias tramitadas en la vigencia del año 2017

A continuación, se relacionan las PQRS recibidas en los primeros semestres del año 2017, en esta información se relacionan las PQRS resueltas por los concesionarios

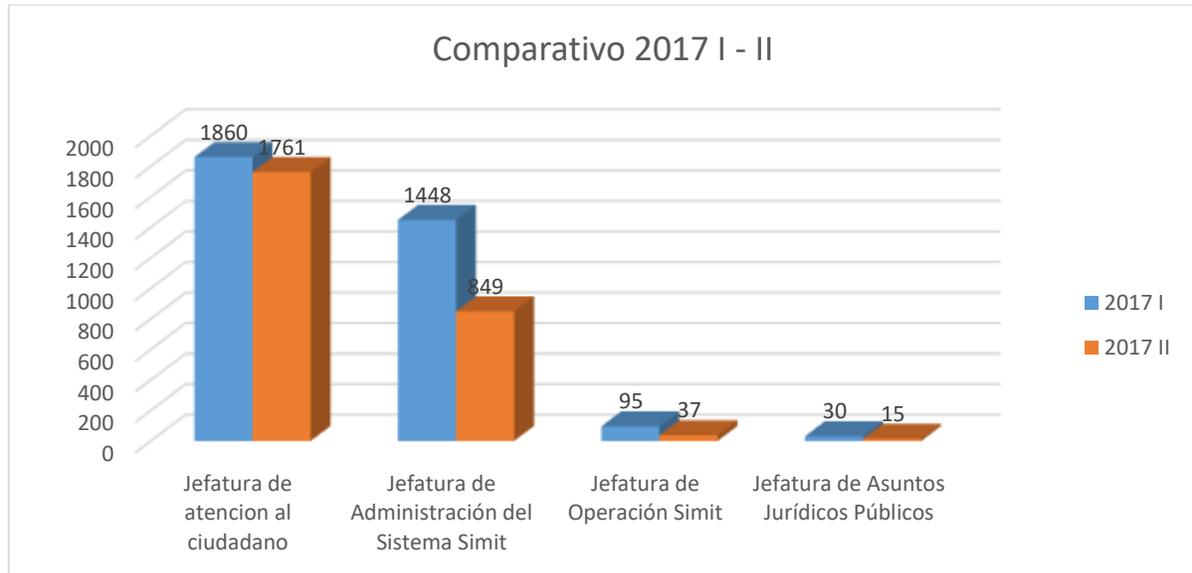
N°-	2017 I	2017 II	Variación
<b>1</b>	832	542	-290
<b>2</b>	643	629	-14
<b>3</b>	692	565	-127
<b>4</b>	449	651	202
<b>5</b>	745	596	-149
<b>6</b>	85	94	9
<b>Total</b>	<b>4104</b>	<b>3077</b>	<b>-1027</b>

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 2017 reporta 4104 PQRS recibidas, se observa una disminución en las PQRS del segundo semestre diferencia que cierra 1027 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.

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 segundo semestre del año 2017 I.

Lo antes dicho se resume en la siguiente tabla:

Jefatura	2017 I	2017 II	Variación
Jefatura de atención al ciudadano	1860	1761	99
Jefatura de Administración del Sistema Simit	1448	849	599
Jefatura de Operación Simit	95	37	58
Jefatura de Asuntos Jurídicos Públicos	30	15	15

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

La atención en la Jefatura de Atención al ciudadano disminuyo respecto del primer semestre del año anterior en un 99 PQRS, la jefatura de administración del sistema igualmente disminuyo en 599 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	2017 II	PQRS 2017	Variación	Porcentaje
<b>General</b>	2030	1470	3500	-560	75%
<b>Remisión Por Competencia</b>	1410	1062	2472	-348	73%
<b>Solicitud De Información</b>	414	396	810	-18	66%
<b>Consulta</b>	106	131	237	25	74%
<b>No identificado</b>	0	0	0	0	100%

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

El tipo de solicitud más dirigida a la DNS fueron las de tipo de consulta, con un total 1470, con una diferencia de 560 PQRS menos respecto del primer semestre del año 2017

Como observación a la información anterior, se tiene que, para el segundo semestre de 2017 no existieron consultas sin identificación. Lo anterior hace eco en el buen manejo de la información que la Jefatura de Atención al Ciudadano está dando a los datos recopilados en la ejecución de sus funciones.

Igualmente se tiene que para la vigencia del año 2017 se presentaron 3500 PQRS de carácter general, se remitieron por competencia 2472, se suministró información de 810 y se absolvió 237 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	2017 II	Variación	V 2017
<b>1</b>	05 Reporte de novedades	532	607	75	1139
<b>3</b>	08 Solicitud de información	432	463	31	895
<b>2</b>	10 otros	160	507	347	667

N°	Tipología	2017 I	2017 II	Variación	V 2017
5	03 Solicitud de aplicación de pago	356	301	-55	657
6	04 Solicitud devolución de dinero	290	289	-1	579
4	02 Solicitud de corrección de informacion	270	304	34	574
8	Corrección información	270	68	-202	338
7	01 Solicitud declaración caducidad o prescripción	100	115	15	215
9	06 Certificación de encontrarse a paz y salvo en el sistema	60	57	-3	117
10	corrección comparendo	30	45	15	75

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.

#### Medición de recepción de PQRS.

En informes anteriores esta medición solo había sido posible para la jefatura de Atención al ciudadano, se observa que para el informe presentado del primer semestre de 2017 y teniendo en cuenta las observaciones anteriores de la Jefatura de Control Interno de Gestión, se señalan los medios a través de los cuales se recibió las PQRS en las diferentes Jefaturas así:

Medio de Entrada	2017 I	2017 II	Total 2017	Variación
Correo electrónico	2355	2229	4584	-126
Entregado a mano	772	289	1061	-483
Mensajería	950	543	1493	-407
Otros	27	16	43	-11

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 4584 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 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.

2017 I		2017 II
TIPOLOGIA	TERMINO	TERMINO
GENERAL	8	4
CONSULTA	15	6
REMISION POR COMPETENCIA	3	2
SOLICITUD DE INFORMACION	3	2
ENTES DE CONTROL	2	2

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 tipologías el promedio en días de respuesta se mantiene

## Cumplimiento de términos para respuesta

Teniendo en cuenta que el fin ultimo 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° -	Posición en base	Descripción	Tiempo	Dependencia
1	109	03 REMISON POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
2	110	03 REMISON POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
3	112	03 REMISON POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
4	114	03 REMISON POR COMPETENCIA	6	Jefatura de atención al ciudadano
5	115	05 ENTE DE CONTROL	6	Jefatura de atención al ciudadano
6	1278	03 REMISON POR COMPETENCIA	11	Jefatura de atención al ciudadano
7	1289	03 REMISON POR COMPETENCIA	11	Jefatura de atención al ciudadano
8	1293	03 REMISON POR COMPETENCIA	11	Jefatura de atención al ciudadano

## Conclusión

- Durante el periodo informado, comprendido entre el 1 de julio de 2017 al 7 de diciembre de 2017, se dio trámite y oportuna respuesta a las 3077 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se recibieron por diferentes canales en la dirección nacional Simit.
- En el periodo analizado se evidencio que 8 PQRS se tramitaron de forma tardía, la cual se relaciona en el cuerpo del informe
- Se resalta que la Jefatura de Atención al Ciudadano tuvo en cuenta las observaciones hechas a informes anteriores emitidos por esta Jefatura en cuanto al manejo de información de igual manera se pudo evaluar los tiempos

de respuesta a las PQRS que cada jefatura empleó para dar trámite a las mismas.

- 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 2017, no fueron negadas respuestas a requerimientos, sustentadas en la protección de datos y habeas data.

### Recomendaciones

Se recomienda darle trámite 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

Elaboró: Julián Camilo Díaz Roncancio – Profesional Control Interno de Gestión