



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

Federación Colombiana de
Municipios

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE GESTION
Enero de 2020



Contenido

- Introducción..... 2
- Metodología 3
- Finalidad 3
- Glosario 4
- Peticiones tramitadas en el segundo semestre 2019..... 5
 - 1. Canales dispuestos para la atención al usuario 5
 - 2. Peticiones recibidas en el segundo semestre 2019..... 6
 - 3. Comportamiento mensual de las peticiones recibidas 6
 - 4. Bitácora de registro de peticiones..... 7
 - 5. Peticiones atendidas por concesionarios de la operación Simit. 9
 - 6. Gestión de tiempos de respuesta 9
- Conclusiones 10
- Recomendaciones 10

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 30 de junio al 31 de diciembre 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 segundo semestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se revisan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas durante el segundo semestre 2019, discriminadas por modalidad tipología, canal y tipo de atención, entre otros.

Metodología

Se efectúa un análisis tomando como fuente de información del libro de Excel denominado I-2020-000128 y el informe general de PQRS del segundo semestre 2019 presentados por el área objeto del seguimiento, se realiza análisis de acuerdo con el trámite dado a las PQRS.

Finalidad

Verificar 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 en encadenamiento con del mejoramiento continuo.

Glosario

Se tienen los siguientes tipos de petición que recibe la Coordinación 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).

De acuerdo con lo anteriormente explicado, la Coordinación de Atención al Usuario clasifica su base de datos de derechos de petición en los siguientes conceptos:

Peticiones Generales: Peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general se debe dar respuesta en los siguientes (10) días hábiles.

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.

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.

Remisión por competencia: Se remite por competencia la comunicación ya que la respuesta la proporciona otra entidad.

Entes de Control: Son todas aquellas comunicaciones que hacen los entes territoriales de control se debe dar respuesta en los siguientes 10 días hábiles.

Peticiones tramitadas en el segundo semestre 2019

1. 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.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
1. 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.
2. Telefónico	línea Nacional de servicio al ciudadano - línea fija DNS	PBX: (57 + 1) 5934020	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.
3. Escrito	Correo electrónico	Correo institucional contactosimit@fcm.org.co	Activo las 24 horas	Se reciben PQRSD, las respuestas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	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 PQRSD, las respuestas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

2. Peticiones recibidas en el segundo semestre 2019

Para el seguimiento se solicitó a la Coordinación de atención al usuario de la Dirección Nacional Simit, la matriz de PQRS diligenciada a 31 de diciembre de 2019, y se cotejan los datos con la información contenida en el documento denominado “informe de gestión año 2019” el cual fue radicado con el consecutivo I-2020-000128, así mismo se recibieron los archivos (libros de excel por meses) de la gestión de las PQRS proporcionados por los concesionarios y consolidados por la coordinación de atención al ciudadano, a su vez para la elaboración del presente se tomaron estos datos y se analizaron para obtener la información necesaria.

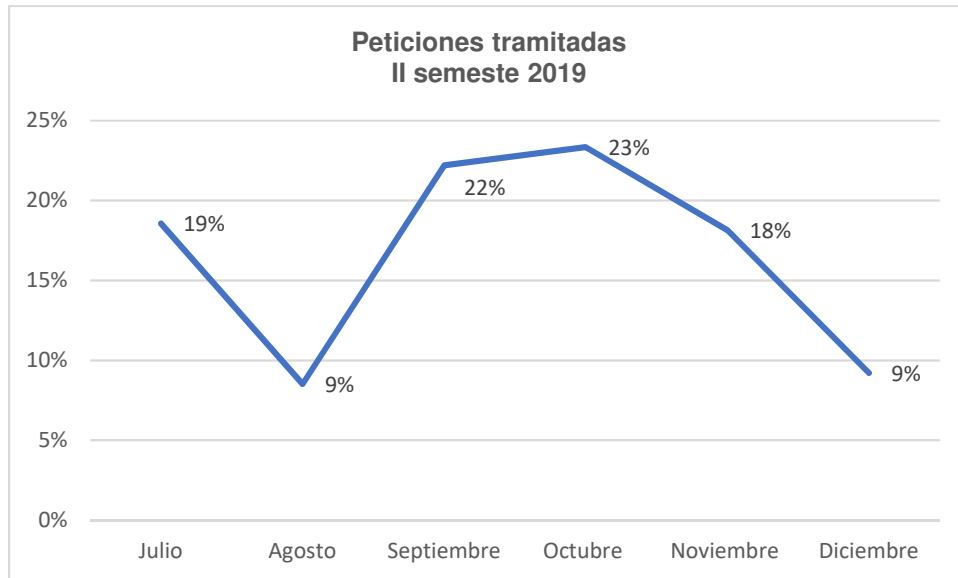
De tal manera siguiendo la metodología descrita, se logra establecer que durante el segundo semestre de 2019 fueron recibidas en total 158.180 peticiones, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales ya mencionados anteriormente:

Tipo petición	Cantidad
Escrita	2.567
Presencial	73.890
Telefónica	81.723
Segundo Semestre 2019	158.180

3. Comportamiento mensual de las peticiones recibidas

Mes	Presencial	Telefónica	Escrita	Total
Julio	18.722	10.026	617	29.365
Agosto	2.956	10.041	480	13.477
Septiembre	17.410	17.213	515	35.138
Octubre	18.912	17.571	448	36.931
Noviembre	15.389	13.021	295	28.705
Diciembre	501	13.851	212	14.564

De la tabla anterior se puede concluir que el mayor número de peticiones recibidas y resueltas corresponde al mes de octubre con un 23% de participación, luego se tiene el mes de septiembre con un 22%, luego se tienen los meses de julio y noviembre con porcentajes del 19% y 18% respectivamente, para los meses restantes de agosto y diciembre se tiene participación equivalente a un 9% para los dos.



4. Bitácora de registro de peticiones

Se analizan los registros de las peticiones escritas tramitadas para el segundo semestre, por la tipología y de acuerdo con esta clasificación se tiene:

Tipo de petición escrita	Número
01 General	1519
03.Remision por competencia	577
04.Solicitud de información	302
05 Entes de control	169
Total	2567

Se tienen datos de los canales de recepción de peticiones escritas así:

Canal recepción	Número
01.Correo electrónico	1675
02.Mensajería	625
03.Entregado a mano	275
Total	2567

Tipología solicitud interna

Continuando con el desarrollo del informe, se tiene columna en la base de datos denominada "Descripción de la solicitud", se hace la sumatoria por ítem seleccionado lo cual se evidencia en la siguiente tabla:

Descripción de la solicitud (interna)	Cuenta de Medio de recepción
09 Otros	265
01. Solicitud declaración caducidad	1
01. Solicitud declaración caducidad	5
02 Solicitud de corrección de información	124
02. Solicitud de aplicación de pago	261
03. Solicitud devolución de dinero	176
04. Reporte de novedades	407
05. Certificación de encontrarse a paz y salvo en el sistema	68
06. Solicitud de información	267
07. Otros	82
07. Solicitud de información	21
08. Solicitud de Historial	110
08. Solicitud declaración de prescripción	82
09 otros	1
10. Resuelto	85
10. Solicitud de revocatoria	2
11. Solicitud de historial	110
11.Solicitud de historial	14
12. Resuelto	15
ACTUALIZACION FINANCIERA MUNICIPIOS Y/O TERCEROS	2
C.C. 80249915 COMPARENDO nO. 11001000000023564713	1
CONSULTA	5
CONSULTA DE RANGOS	2
corrección comparendo	31
CORRECCION DE INFORMACION	96
Corrección información	19
Corrección Información	181
CREACION Y/O HABILITACION CIA	6
DEPURACION DE INFORMACION	2
DESARRROLLOS Y AJUSTES EN EL SISTEMA	2
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10
DEVOLUCION DE DINERO A MUNICIPIOS	1
ERROR DE IDENTIDAD	2
OTROS	55
PARAMETRIZACION EN EL SISTEMA	2
SOLICITUD APLICACION DE PAGO	2
SOLICITUD DE INFORMACION	32
SOLICITUD INFORMACION ENTE DE CONTROL	1
TRANSFERENCIAS PENDIENTES	7
VALIDACION DE TRANSFERENCIA	12
Total	2567

De la tabla anterior es preciso indicar que no se tienen homogeneizados los conceptos, por ende, se dificulta el análisis de estas referencias de solicitud, es preciso ajustar estos conceptos hasta donde sea posible y estandarizarlos en la matriz.

5. Peticiones atendidas por concesionarios de la operación Simit.

Siguiendo con el análisis de la información obtenida, se tiene primero el trámite de las peticiones escritas hecho por los concesionarios, clasificado por los medios que fueron recibidos así:

Concesionario	Correo electrónico	Mensajería	Radicado	Total
REMO S.A.		94		94
SERVIT S.A.S.		75		75
SEVIAL S.A.			2	2
SEVIAL.S.A.	2			2
SIMIT CAPITAL U.T.		1	172	173
SIMIT OCCIDENTE S.A.		34		34
Total	2	204	174	380

Las peticiones recibidas por otros canales se gestionaron así:

CANALES	Simit capital UT	Remo	Servit	Simit occidente	Sevial	Dirección Simit	Total
Presencial	3.161	637	313	-	63.392	6.387	73.890
Telefónico	74.726	-	-	123	116	6.758	81.723

6. Gestión de tiempos de respuesta

Del total de peticiones escritas registradas en la bitácora se hace una prueba, con los tiempos de respuesta tomando la estructura que la coordinación de atención al usuario tiene en su matriz, se toma la columna denominada “tiempo respuesta”, se aplica fórmula para determinar los días hábiles de respuesta, teniendo en cuenta las fechas de las columnas fecha entrada y fecha salida, se obtiene como resultado que no se presentaron vencimientos de peticiones en el período.

Así mismo se tienen un gran número de registros sin “fecha de salida” (N/A ó NA), lo cual no permite analizar de forma completa la base de datos, es preciso completar los campos en el formato indicado, se tienen 532 registros distribuidos por meses así:

Mes	Registros
Julio	159
Agosto	92
Septiembre	86
Octubre	84
Noviembre	70
Diciembre	41

Conclusiones

1. En general se debe ajustar la base de datos para la información registrada, completar los campos con los formatos indicados, homologar conceptos de algunas columnas como lo es la de la “descripción de solicitud” a nivel interno.
2. Al efectuar la consolidación de la información remitida en los libros de Excel por lo concesionarios, se nota una disparidad en la presentación de la información, hecho que hace engorrosa su evaluación y análisis, es preciso homogeneizar las presentaciones en los libros de Excel, así como la periodicidad de los reportes de los concesionarios, esta conclusión se saca luego de verificar que existen meses donde algunos concesionarios no presentan datos de algunos canales de atención.
3. En el periodo analizado no se negaron solicitudes de información por motivos de reserva.

Recomendaciones

1. La oficina de Control Interno de gestión recomienda verificar los controles y las acciones de verificación al interior del área, ya que algunos registros de la base de datos están incompletos o no corresponden con el formato o información requerida en el mismo.

ORIGINAL FIRMADO

DIEGO ANDRÉS LÓPEZ HERNÁNDEZ

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión (E)

Elaboró: Javier Alexander Diaz – Apoyo Oficina de Control Interno de Gestión

Revisó/Aprobó: Diego Andrés López H. – Jefe de Oficina Control Interno de Gestión (E)