



Informe de Seguimiento a la Gestión
de las PQRS - I Semestre 2020

Federación Colombiana de
Municipios

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE GESTION
julio 2020

Contenido

Introducción.....	2
Metodología	3
Finalidad	3
Glosario	4
Peticiones tramitadas en el primer semestre 2020.....	5
1. Canales dispuestos para la atención al usuario	5
2. Peticiones recibidas en el primer semestre 2020	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	10
Conclusiones	10
Recomendaciones	11

Introducción

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Federación Colombiana de Municipios, presenta informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD 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 1 de enero a junio al 30 de 2020, 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 primer semestre de la vigencia 2020 en materia de cumplimiento y oportunidad de respuesta a las PQRSD.

Se revisan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas durante el primer semestre 2020, discriminadas por modalidad tipología, canal y tipo de atención, entre otros.

Metodología

Se efectúa un análisis tomando como fuente de objeto del seguimiento, se realiza análisis de acuerdo con el trámite dado a las PQRSD.

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 PQRSD, 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 - Primer semestre 2020

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 primer semestre 2020

Para el seguimiento se solicitó a la Coordinación de atención al usuario de la Dirección Nacional Simit, la matriz de PQRSD diligenciada con corte 30 de junio de 2020, y se cotejan los datos con la información contenida en el mismo, así mismo se recibieron los archivos (libros de excel) de la gestión de las PQRSD, 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 primer semestre de 2020 fueron recibidas en total 16.229 peticiones, las cuales llegaron por los diferentes canales de comunicación, existentes en la entidad y mencionados anteriormente, así:

Tipo Petición	Cantidad
Escrita	3.655
Presencial	115
Telefónica	12.443
Primer Semestre 2020	16.229

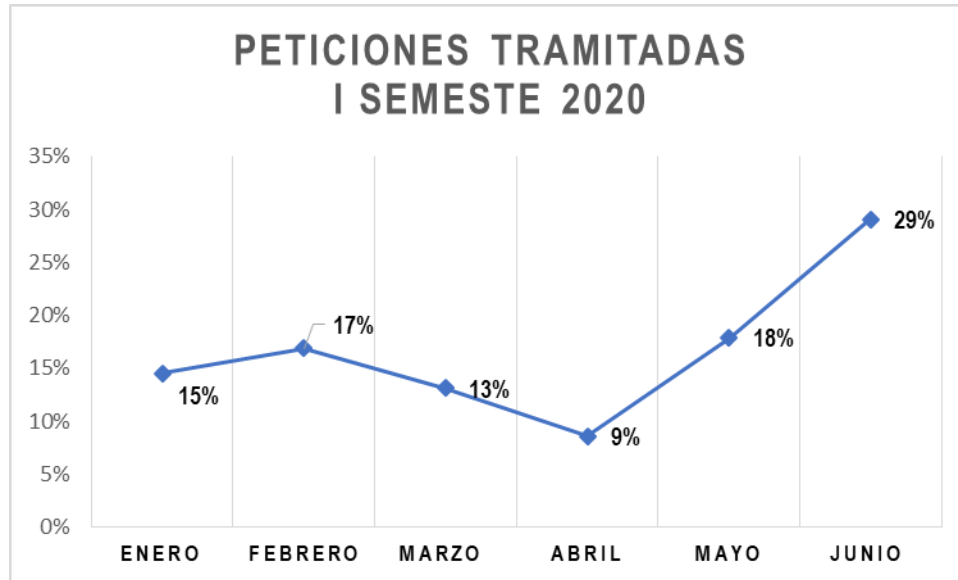
3. Comportamiento mensual de las peticiones recibidas

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Total Mes
Enero	347	42	1.967	2.356
Febrero	467	26	2.247	2.740
Marzo	452	47	1.631	2.130
Abril	280	0	1.110	1.390
Mayo	581	0	2.318	2.899
Junio	1.544	0	3.170	4.714
Total petición	3.671	115	12.443	16.229

La anterior tabla se puede concluir que el mayor número de peticiones recibidas y resueltas corresponde al mes de junio con un 29.05% de participación, posteriormente el mes de mayo con un 17.86%, el mes de febrero con una participación del 16.88%; Dentro de los meses con menor participación se evidencian los meses de abril con un 9%, marzo con 13% y enero un 14.52%.

Es importante resaltar la disminución en el número de atenciones de manera presencial y el aumento de las atenciones telefónicas, debido a las medidas de restricción de la circulación y aislamiento social, impartidas por el Gobierno Nacional

por efecto de la emergencia del Covid-19 y que se han adoptado en la entidad por medio respuesta a los peticionarios como es el caso del radicado FCM-S-2020-002471-GAU-330.



4. Bitácora de registro de peticiones

Se analizan los registros de las peticiones escritas radicadas en la entidad y tramitadas para el primer semestre, por tipología y de acuerdo con esta clasificación se tiene, que las solicitudes de información general representan el 86.7% del total, siendo los requerimientos de entes de control el que representa un menor porcentaje con un 1.6%:

Tipo de petición escrita	Número
01 General	3.185
03.Remision por competencia	350
04.Solicitud de información	77
05 Entes de control	59
Total	3.671

Así mismo se analizan los medios por los cuales se reciben las solicitudes escritas con relación a los canales habilitados por la entidad así:

Canal recepción	Número
01.Correo electrónico	2.914

02.Mensajería	621
03.Entregado a mano	136
Total	3.671

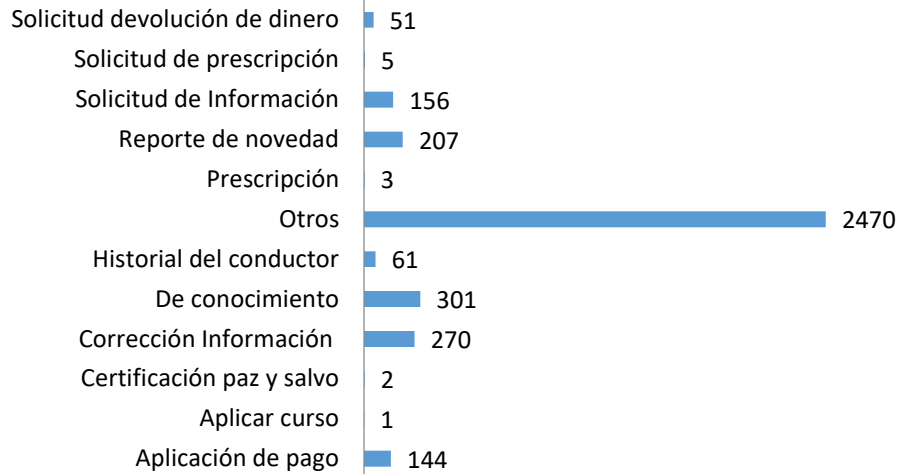
Tipología solicitud interna

Continuando con el desarrollo del informe, se toma la base de datos, y se realiza análisis por ítem "Descripción de la solicitud", se hace la sumatoria con el fin de identificar las características de las solicitudes, las cuales se reflejan en la siguiente tabla:

Descripción de la solicitud (interna)	Cuenta de Medio de recepción
Aplicación de pago	144
Aplicar curso	1
Certificación paz y salvo	2
Corrección Información	270
De conocimiento	301
Historial del conductor	61
Otros	2470
Prescripción	3
Reporte de novedad	207
Solicitud de Información	156
Solicitud de prescripción	5
Solicitud devolución de dinero	51
Total	3.671

Con respecto a la tabla anterior, se evidencia que a la fecha se puede realizar una categorización de la solicitud requerida por el usuario, permitiendo agilidad en el proceso y celeridad en la asignación de responsables. El siguiente gráfico permite una mayor comprensión de la categorización de las solicitudes recibidas en la entidad.

Categoría de la solicitud



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	Entregado a Mano	Radicado	Total
REMO S.A.	0	75	75	75	75
SERVIT S.A.S.	0	68	68	68	68
SEVIAL S.A.	0	3	3	3	3
SIMIT CAPITAL U.T.	0	0	124 (entregado a mano)	124	124
SIMIT OCCIDENTE S.A.	0	18	18	18	18
Total	0	164		288	288

Las peticiones recibidas por otros canales se gestionaron así:

CANALES	Simit capital UT	Remo	Servit	Simit occidente	Sevial	Dirección Simit	Total
Presencial	39681	2	0	0	32426	0	72109
Telefónico	8929	0	0	54	28	611	9622

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 14.68% 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 539 registros distribuidos por meses así:

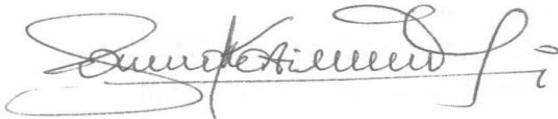
Mes	Registros
Enero	143
Febrero	158
Marzo	191
Abril	14
Mayo	12
Junio	21

Conclusiones

1. Se debe estandarizar las bases de datos y planillas utilizadas por los concesionarios y los documentos utilizados en la operación directa, debido a que al momento de efectuar el respectivo análisis no es posible estandarizar conceptos, lo que da espacio a que no se pueda utilizar el total de la información consolidada, así mismo realizar la minería de datos efectiva que esto requiere.
2. Se debe generar una estrategia que permita la captura del 100% de la información, ya que este es el único canal de medición con el que se cuenta. Igualmente es importante contar con una apropiación de la conceptualización de las diferentes tipologías manejadas en las matrices.
3. No se puede cotejar la información reportada entre información de los libros de Excel denominados “*matriz elastik-presen-directa primer semestre 2020*” y “*Matriz PQRSD escritas primer periodo 2020*” y el informe general de PQRSD del primer semestre 2020 radicado I-2020.002088 presentados por el área; por lo que se sugiere al área buscar una estrategia que permita cotejar toda la información reportada en su informe.

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 diligenciados con N/A.



SANDRA KARIME MARTINEZ SARMIENTO
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Karime Martínez – Jefe de Oficina Control Interno de Gestión
Revisó/Aprobó: Karime Martínez – Jefe de Oficina Control Interno de Gestión