



INFORME SEMESTRAL
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

2017 - I

Federación Colombiana de
Municipios – Dirección Nacional
Simit

JEFATURA DE CONTROL INTERNO DE
GESTION
2017 - I



CUERPO DEL INFORME

1. Introducción.
2. Objetivo
3. Cuerpo

INTRODUCCION

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 2017 al 30 de junio de 2017 realizando un comparativo con el primer semestre de 2016.

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 30 de junio de 2017.

1. PQRS tramitadas en el primer semestre del año 2017

A continuación, se relacionan las PQRS recibidas en los primeros semestres de los años 2016 y 2017, en esta información se relacionan las PQRS resueltas por los concesionarios

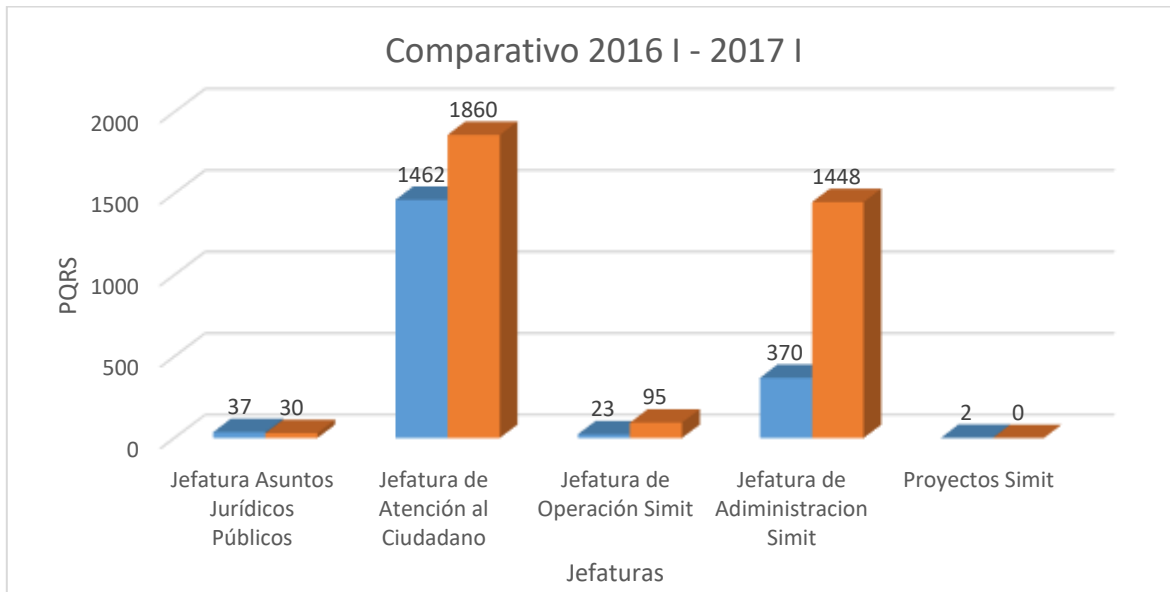
| Mes | PQRS 2016 I | PQRS 2017 I | VARIACION | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| ENERO | 272 | 832 | 560 | 67% |
| FEBRERO | 268 | 643 | 375 | 58% |
| MARZO | 292 | 692 | 400 | 58% |
| ABRIL | 310 | 449 | 139 | 31% |
| MAYO | 322 | 745 | 423 | 57% |
| JUNIO | 309 | 85 | -224 | 264% |
| TOTAL | 1773 | 4104 | 2331 | 57% |

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 diferencia de 2331 PQRS en la distribución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibida en la Dirección Nacional Simit. La mayor variación se encuentra el mes de enero cuya variación corresponde a un 67%.

2. COMPARATIVO DE PQRS ATENDIDOS POR JEFATURAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 Y 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 en el primer semestre del año 2016 I y en color naranja las PQRS, tramitadas por las Jefaturas de la DNS en el primer semestre del año 2017 I.

Siendo consecuentes con la información reportada, la atención de PQRS por las diferentes áreas reportadas presenta un incremento considerable. No obstante, la Jefatura de Asuntos Jurídicos Públicos, solo reporta el decrecimiento de 7 PQRS.

Lo antes dicho se resume en la siguiente tabla:

| Jefatura | 2016 | 2017 | Variación | Porcentaje |
|--|------|------|-----------|------------|
| Jefatura Asuntos Jurídicos Públicos | 37 | 30 | 7 | 23% |
| Jefatura de Atención al Ciudadano | 1462 | 1860 | 398 | 21% |
| Jefatura de Operación Simit | 23 | 95 | 72 | 76% |
| Jefatura de Administración del Sistema | 370 | 1448 | 1078 | 74% |
| Proyectos Simit | 2 | 0 | | |

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

La atención en la Jefatura de Atención al ciudadano se incrementó respecto del primer semestre del año anterior en un 21%, la jefatura de asuntos jurídicos en un 23% la Jefatura de Operación Simit en un 76% y por último la Jefatura de Sistemas Simit incremento la atención a PQRS en un 74%

3. 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 | 2016 | 2017 | Variación | Porcentaje |
|--------------------------|------|------|-----------|------------|
| General | 517 | 2030 | 1513 | 75% |
| Remisión Por Competencia | 377 | 1410 | 1033 | 73% |
| Solicitud De Información | 140 | 414 | 274 | 66% |
| Consulta | 28 | 106 | 78 | 74% |
| No identificado | 711 | 0 | 711 | 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 2030, con una diferencia 1513 PQRS lo que responde a una variación del 75%.

Como observación a la información anterior, se tiene que, para el primer 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.

- 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 | TIPOLOGIA | F | % | TIPOLOGIA | F | % | |
|---|-----------------------------------|-------------|----|----------------------------|----|-------------|--|
| | | 2016 | | | | 2017 | |
| 1 | 04 Solicitud devolución de dinero | 38 | 22 | 05 Reporte de novedades | 53 | 13 | |
| | | 3 | % | | 2 | % | |
| 2 | 08 Solicitud de información | 27 | 15 | 07 CORRECCIÓN POR BITÁCORA | 47 | 12 | |
| | | 4 | % | | 5 | % | |

| N | TIPOLOGIA | F | % | TIPOLOGIA | F | % |
|------|---|---------|---------|---|---------|---------|
| 2016 | | | | 2017 | | |
| 3 | 03 Solicitud de aplicación de pago | 21 2 | 12 % | 08 Solicitud de información | 43 2 | 11 % |
| 4 | 05 Reporte de novedades | 12 5 | 7% | 03 Solicitud de aplicación de pago | 35 6 | 9% |
| 5 | 27 Solicitud De Corrección Por Bitácora | 11 0 | 6% | 04 Solicitud devolución de dinero | 29 0 | 7% |
| 6 | 32 reporte de novedades | 10 7 | 6% | 27 VALIDACIÓN DE TRANSFERENCIA | 27 3 | 7% |
| 7 | 31 otros | 88 | 5% | 06 CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN | 27 0 | 7% |
| 8 | 02 Solicitud de corrección de información | 75 | 4% | Corrección información | 20 7 | 5% |
| 9 | 27 Solicitud de corrección por bitácora | 65 | 4% | 02 Solicitud de corrección de información | 18 0 | 4% |
| 10 | 07 Consulta | 64 | 4% | 31 OTROS | 16 0 | 4% |

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:

- En el primer semestre 2016 el ítem “solicitud devolución de dinero” se encontraba en primer lugar de consultas realizadas con el 22.2% del total; para el periodo informado, primer semestre 2017 este motivo paso al cuarto lugar con un 7% del total de las PQRS.
- Para el 2017 en primer lugar encontramos el reporte de novedad que tuvo un incremento de 425 PQRS pasando de 107 a 532 ubicándose para el primer semestre del año 2017 en el primer lugar de las solicitudes más radicadas en el Simit

4. 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 2016 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 | 2016 | 2017 | Variación | Porcentaje |
|--------------------|------|------|-----------|------------|
| Correo electrónico | 952 | 2355 | 1403 | 60% |
| Entregado a mano | 256 | 772 | 516 | 67% |
| Mensajería | 548 | 950 | 402 | 42% |
| Otros | 17 | 27 | 10 | 37% |
| Correo electrónico | 952 | 2355 | 1403 | 60% |
| Entregado a mano | 256 | 772 | 516 | 67% |

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 1403 PQRS.

5. TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRS.

En el informe evaluado correspondiente al primer 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.

| 2016 I | | 2017 I | |
|-----------|---------|-----------|---------|
| TIPOLOGIA | TERMINO | TIPOLOGIA | TERMINO |
| Consulta | 18 | GENERAL | 8 |
| Otros | 7 | CONSULTA | 15 |

| 2016 I | | 2017 I | |
|--------------------------|---------|--------------------------|---------|
| TIPOLOGIA | TERMINO | TIPOLOGIA | TERMINO |
| Otros | 7 | REMISION POR COMPETENCIA | 3 |
| Derecho de petición | 6 | SOLICITUD DE INFORMACION | 3 |
| Oficio de conocimiento | 3 | SOLICITUD DE INFORMACION | 4 |
| Remisión por competencia | 2 | ENTES DE CONTROL | 2 |
| Rta de OT | 2 | | |

Fuente: Base de datos Jefatura de Atención al Ciudadano

En el primer semestre de 2016 no era posible definir el termino de respuesta por la tipología utilizada en la ley, no obstante, y a modo de aproximación se utilizaban los valores conocidos. Para el primer semestre del año 2017 las bases de datos con las que cuenta la Jefatura de Atención al Ciudadano, permiten de manera separada y ajustada a criterios legales a fines a la materia, determinar los tiempos de respuesta de cada una de las PQRS, el resultado de esta labor, se consolida en el promedio de tiempo utilizado por las Jefaturas de la DNS para dar respuesta a las PQRS atendidas.

Cumplimiento de términos para respuesta

| Nº | Descripción de la solicitud | Descripción de la solicitud | Medio de recepción | Tiempo | FUNCIONARIO | DEPENDENCIA |
|------|---|-----------------------------|--------------------|--------|---------------------------------|--|
| 3370 | 01 ACTUALIZACIÓN FINANCIERA MUNICIPIOS Y/O TERCEROS | 01 GENERAL | Correo electrónico | 17 | CLAUDIA MARIA BEJARANO BARRANCO | Jefatura de Administración del Sistema |

Conclusión

- Durante el periodo informado, comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017, se dio trámite y oportuna respuesta a las 4103 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se recibieron por diferentes canales en la dirección nacional Simit.
- En el periodo analizado se evidencio que solo 1 PQRS se le dio 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.

ORIGINAL FIRMADO

GIOMAR TATIANA FORERO TORRES

Jefe de Control Interno de Gestión

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