

 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL INTERNO EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD DE LAS PQRS

1. NOMBRE DEL INFORME: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

2. FUNDAMENTO LEGAL: La evaluación es realizada en cumplimiento de:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76, Ley 1437 de 2011 Título 2, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014.
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**: “Las oficinas de control interno... deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad.
...Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados...**este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio** que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

3. PRESENTACIÓN :

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS) constituye una herramienta gerencial, que permite visualizar y conocer las inquietudes que tienen la comunidad que hace uso de los servicios en cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, y cuya misión de la Dirección Técnica de Control Interno es evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de esta herramienta de control.

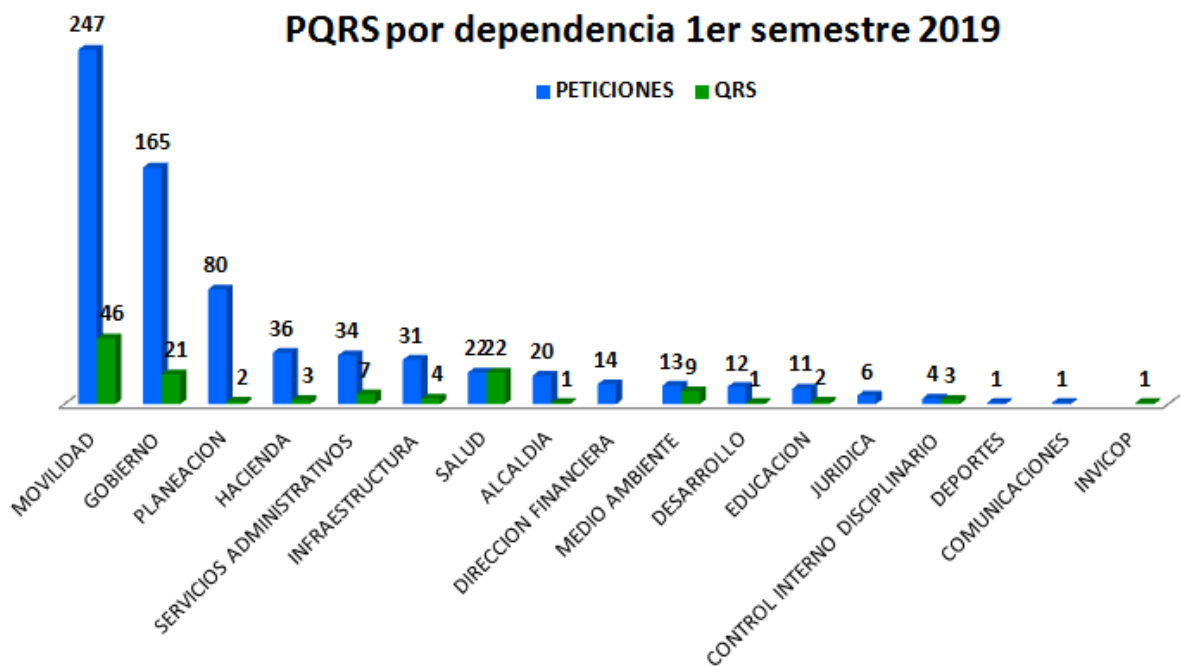
Con las disposiciones legales vigentes como el plan de Gobierno en Línea y lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011 Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno y el plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por el Municipio de Copacabana se fijan los lineamientos para atender, hacer seguimiento y control a las PQRS hechas por la ciudadanía, Ley 1755 de 2015.



 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Derechos de petición. Universo: 697 Muestra: 70 (10%)
Quejas, Reclamos y Sug. Universo: 123 Muestra: 12 (10%)



Fuente (Base de datos suministrada el 01 de Enero al 30 de junio de 2019 por Servicios Administrativos)

METODOLOGÍA APLICADA: Se verificó la base de datos en la Secretaria de Servicios Administrativos y se realizó análisis por muestreo escogido de forma aleatoria por formula de Excel (=ALEATORIO.ENTRE 1; 820 tanto para los derechos de petición como para la QRS).

4. DEPENDENCIA Y PERIODO REVISADO: Secretaria de Servicios Administrativos, primer semestre de 2019.



 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

5. DESARROLLO DEL INFORME:

5.1. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

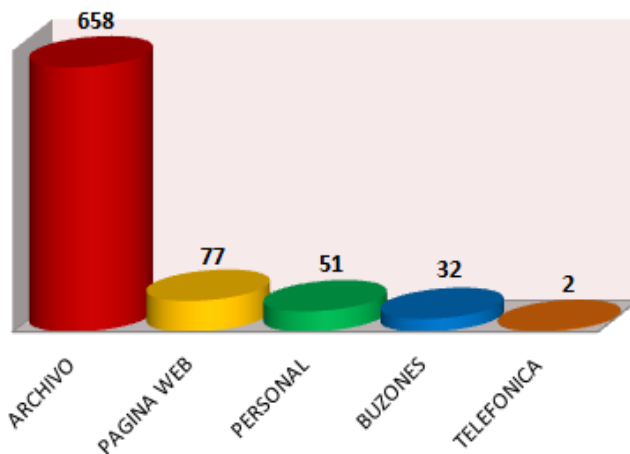
Dando cumplimiento a la ley 1474 en su artículo 76 de 2011, y a lo estipulado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Municipio de Copacabana se pudo evidenciar que se cuenta con diferentes medios para que la comunidad interponga sus peticiones como son los buzones de quejas y reclamos; igualmente están en la página Web los siguientes links:

- Contáctenos
- Escríbale al alcalde
- Peticiones quejas y reclamos

Se evidencia que los ciudadanos utilizan los canales virtuales que ofrece la Entidad, tales como el **sitio web** de la institución y el servicio de recibo de la queja de manera personal

www.copacabana.gov.co, para las **QRS**; y en cuanto los **derechos de petición** estos son ingresados directamente por el

archivo central. Se recomienda que se hagan mayores mecanismos de **difusión** para que la comunidad acceda a estos medios a interponer sus peticiones.



5.2. PQRS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL SEMESTRE

Durante el periodo evaluado, la Administración Municipal recibió un total de **820** comunicaciones de la ciudadanía. De la revisión y análisis se encontró la siguiente distribución por concepto:

 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN		
TIPO – 2019-01	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICIÓN	697	85%
QUEJAS y GENERAL	56	7%
SOLICITUDES	44	5%
RECLAMOS	15	2%
SUGERENCIAS, TRAMITES , FELICITACIONES	8	1%
TOTAL	820	100%

5.2.1 DERECHOS DE PETICIÓN

Universo: 697 Derechos de Petición en el periodo analizado.

Secretaria	2do Sem. 2018		1er sem. 2019	
Sec. Movilidad	31,57%	191	35.44%	247
Sec. Gobierno	23,47%	142	23,67%	165
Sec. Planeación	10,91%	66	11.48%	80
Sec. Hacienda	7,77%	47	5.16%	36
S. Administrativos	4,96%	30	4.88%	34
Infraestructura	4,63%	28	4,45%	31
Ambiental	2,98%	18	1.87%	13
Dirección Financiera	2,98%	18	2,01%	14
Salud	2,81%	17	3.16%	22
ALCALDIA	2,31%	14	2.87%	20
Desarrollo	1,98%	12	1.72%	12
Educación	1,49%	9	1.58%	11
Jurídica	0,66%	4	0.86%	6
INVICOP	0,66%	4	0.00%	0
Control Interno Disc.	0,50%	3	0.57%	4
COMUNICACIONES	0,33%	2	0,14%	1
DEPORTES	0,00%	0	0.14%	1
	100,00%	450	100,00%	697



 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

Siendo así que el 80.63% de las peticiones ingresadas al municipio en el primer semestre del 2018 **están concentradas en solo 5 dependencias** de las 13 existentes.

Como resultado del análisis realizado por la Dirección Técnica de Control Interno se evidenció que de los 697 **derechos de petición del 2019-1, el 14% (98) se respondieron fuera del término**, y el **5.5% (39) aún están sin respuesta y ya se encuentran extemporáneos**; indicador que **debe ser corregido** para disminuir el tiempo de respuesta a la comunidad.

Así mismo se evidencia que durante el primer semestre de 2019 se presentó un aumento significativo tanto en el ingreso de derechos de petición como en la extemporaneidad, pasando de 450 derechos de petición recibidos durante un semestre a 697 y en cuanto a la extemporaneidad pasamos de 72 peticiones extemporáneas a 137 en el mismo periodo.

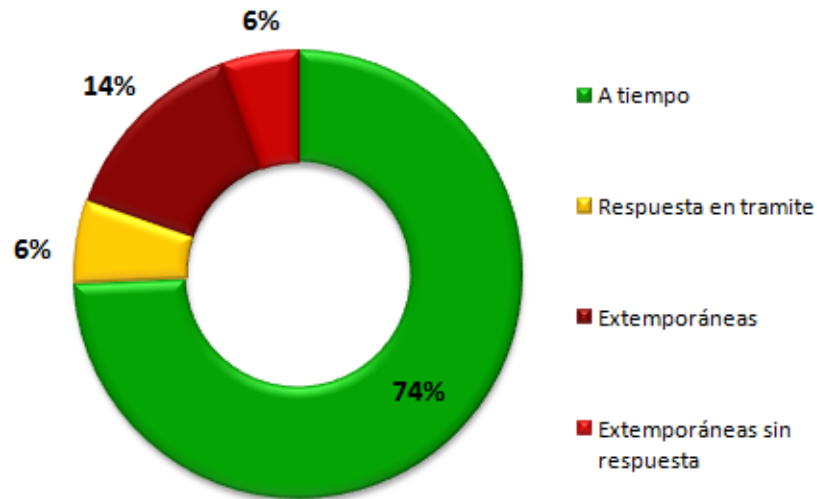
Universo: 697 en el periodo analizado.

Estado	2º Sem. 2018		1er Sem. 2019	
	%	Nº	%	Nº
Respuesta Oportuna	84%	509	74%	518
Respuesta en trámite	3%	20	6%	42
Respuesta extemporánea	11%	67	14%	98
Extemporánea sin Respuesta	2%	9	6%	39

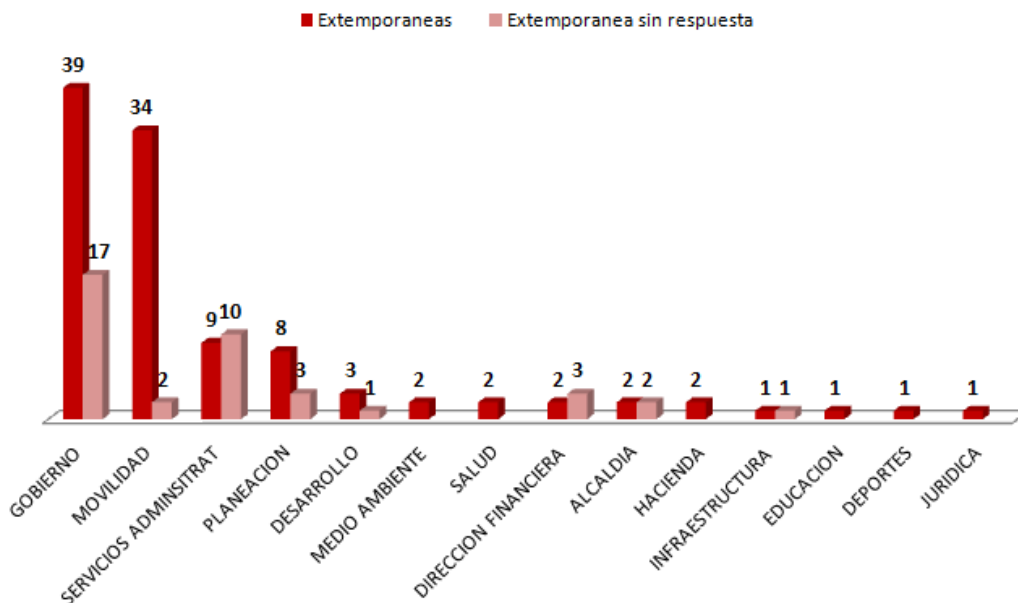


 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

**% de extemporaneidad Derechos de Petición (Ley 1755)
01 de Enero al 30 de Junio de 2019**

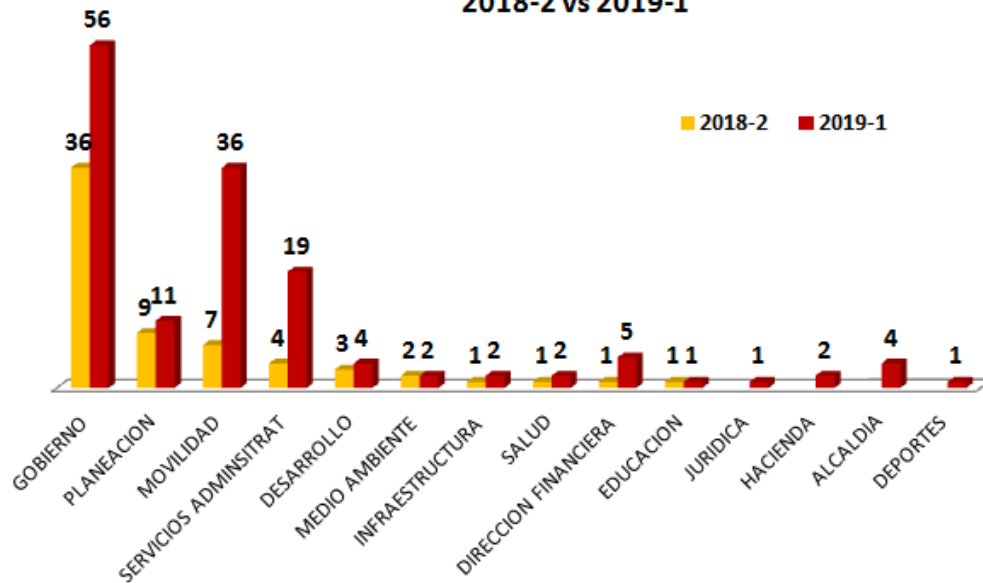


**Extemporaneidad Derechos de petición por Dependencia (146)
01 de Enero al 30 de Junio de 2019**



 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

**Comparativo semestral de Extemporaneidad por dependencia
2018-2 vs 2019-1**



5.2.2 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS)

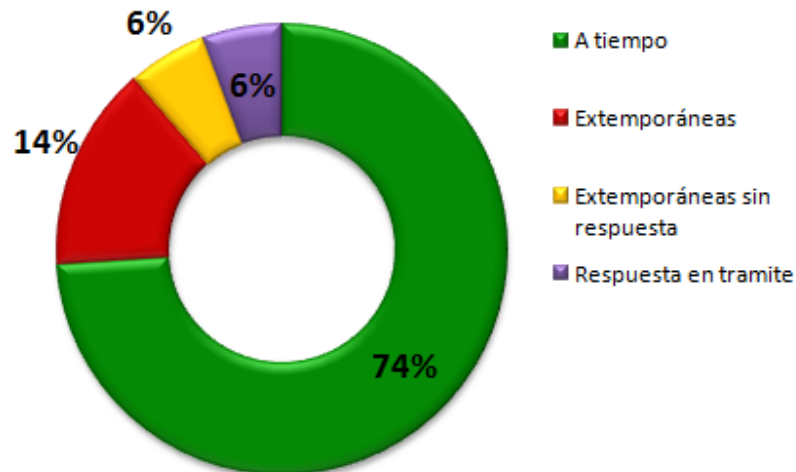
Universo: 123 en el periodo analizado.

Estado	2º Sem. 2018		1º Sem. 2019	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
Respuesta Oportuna	86%	161	74%	91
Respuesta en trámite	2%	4	6%	7
Respuesta extemporánea	12%	23	14%	18
Extemporánea sin Respuesta	0%	0	6%	7



 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

**% de extemporaneidad QRS
01 de Enero al 30 de Junio de 2019**



5.2.3 Revisión del Muestra PQRS

Se solicitaron de manera verbal a la Secretaria de servicios administrativos una muestra de 70 Derechos de Petición físicos con su respectiva respuesta y 12 Quejas con su respectiva respuesta, no se obtuvo información al respecto debido a que la persona encargada no estuvo en la oficina.

5.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Desde la Secretaria de Servicios Administrativos NO se evidencia el cumplimiento de la actividad 8 del procedimiento E-CO-P-002 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, QRS, correspondiente a las evaluaciones de satisfacción al cliente del primer semestre.

Enero	No Cumplió	Abril	No Cumplió
Febrero	No Cumplió	Mayo	No Cumplió
Marzo	No Cumplió	Junio	No Cumplió

 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

Se evidencia que desde la oficina de atención al ciudadano no se da cumplimiento a la actividad 8 del procedimiento E-CO-P-002 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, QRS, sin embargo se realizan unas encuestas para evaluar la prestación del servicios en el momento que los usuarios visitan las diferentes dependencias de la administración y no la satisfacción del usuario con la respuesta y oportunidad de su PQRS.

5.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- 74% de los Derechos de Petición del primer semestre de 2019 cumplieron con los términos de ley.
- El 14% (98) de la totalidad de los Derechos de Petición del segundo semestre respondieron de manera extemporánea, y el 5% (39) se encuentran extemporáneas sin respuesta.
- Nuevamente manifestamos que el universo de los Derechos de Petición presenta un aumento en las respuestas extemporáneas, lo cual amerita una **revisión y mejora en el control de los tiempos de respuesta de manera URGENTE**.
- El 20% (25) de la totalidad de las QRS del segundo semestre se respondieron de manera extemporánea.
- Nuevamente manifestamos que el porcentaje (%) de respuestas extemporáneas en QRS aumento, lo cual amerita una revisión por parte de las diferentes Secretarías, y tomar mejores medidas de autocontrol para los tiempos de respuesta.
- Durante el periodo 2018 se recibieron 21 PQRS las cuales tenían fecha de vencimiento el mes de enero de 2019, revisando estas PQRS se encontró que 11 fueron respondidas de manera extemporánea (10 de la secretaria de Movilidad y 1 de la secretaría de Hacienda).
- NO se puedo hacer el rastreo de las PQRS seleccionadas en la muestra.

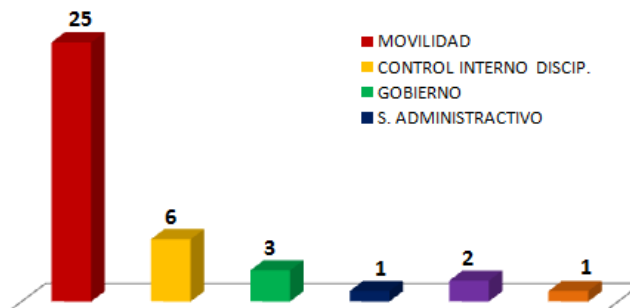


 Municipio de Copacabana	INFORME	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

PQRS	RADICADO	NOMBRE	ASUNTO	TIPO	MEDIO	DEPENDENCIA	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	FECHA TIEMPOS POR	DIAS DE DIFERENCIA
DP	15203	Luisa fernanda Puerta Yarce	Revocar comparendo	GENERAL	ARCHIVO	MOVILIDAD	12/12/2018	19/02/2019	02/01/2019	-48
DP	15332	David Estiven Arroyave Zapata	Prescripcion de comparendo	GENERAL	ARCHIVO	MOVILIDAD	17/12/2018	14/01/2019	07/01/2019	-7
PQRS	15494	Henry Alberto Maya H.	Respuesta sobre derecho de peticion R.12750	RECLAMO	PERSONAL	MOVILIDAD	18/12/2018	12/02/2019	08/01/2019	-35
DP	15544	Cesar Alejandro Restrepo	Prescripcion de comparendo	TRAMITE	ARCHIVO	MOVILIDAD	19/12/2018	15/01/2019	09/01/2019	-6
DP	15637	Raul Nicolas Mejia Toro	Prescripcion de comparendo	GENERAL	ARCHIVO	MOVILIDAD	20/12/2018	15/01/2019	10/01/2019	-5
DP	15657	Mireya Quinche Palacios	Impuesto de Industria y Comercio	GENERAL	ARCHIVO	HACIENDA	27/12/2018	14/02/2019	17/01/2019	-28
DP	15710	Andrea patricia Buitrago	Prescripcion de Comparendo	GENERAL	ARCHIVO	MOVILIDAD	20/12/2018	12/02/2019	10/01/2019	-33
DP	15710	Yenny Viviana Quiroga Parra	Devolucion de dinero infraccion erronea	TRAMITE	ARCHIVO	MOVILIDAD	27/12/2018	12/02/2019	17/01/2019	-26
DP	15735	Jose David Gallo Montoya	Envie notificacion al Ministerio de Transporte	GENERAL	ARCHIVO	MOVILIDAD	27/12/2018	05/02/2019	17/01/2019	-19
PQRS	14500	Anonimo	Queja por tardanza en la atencion	GENERAL	ARCHIVO	MOVILIDAD	27/12/2018	05/02/2019	17/01/2019	-19
PQRS	14501	Luis Correa	Inconformidad vehiculo rayado en parqueadero d	GENERAL	ARCHIVO	MOVILIDAD	27/12/2018	05/02/2019	17/01/2019	-19

→ De las 820 PQRS recibidas durante el primer semestre de 2019 se evidencio que 38 de ellas tienen que ver con la mala prestación del servicio, presentadas en las dependencias de Movilidad, Comisaria de familia, Planeación, Inspección de Policía y Hospital santa margarita.

**PQRS registradas por mal servicio (38)
1er semestre de 2019**



→ En la revisión de las base de datos se evidencio una mala clasificación de las PQRS, tanto en el tipo como en el medio, así mismo se presenta un problema de archivo tanto de derechos de petición como de las QRS, así mismo se encontró en la base de datos numeración de PQRS repetidas lo que dificulta dar una estadística exacta.


JHON JAIRO MADRIGAL MIRA
 Director Técnico de Control Interno de Gestión

Elaboró: Lina María Restrepo Lora	Firma:
Revisó y aprobó: Jhon Jairo Madrigal Mira	Firma:
Fecha de Elaboración: Julio 31 de 2019	

