

 Municipio de Copacabana	<b>INFORME</b>	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.

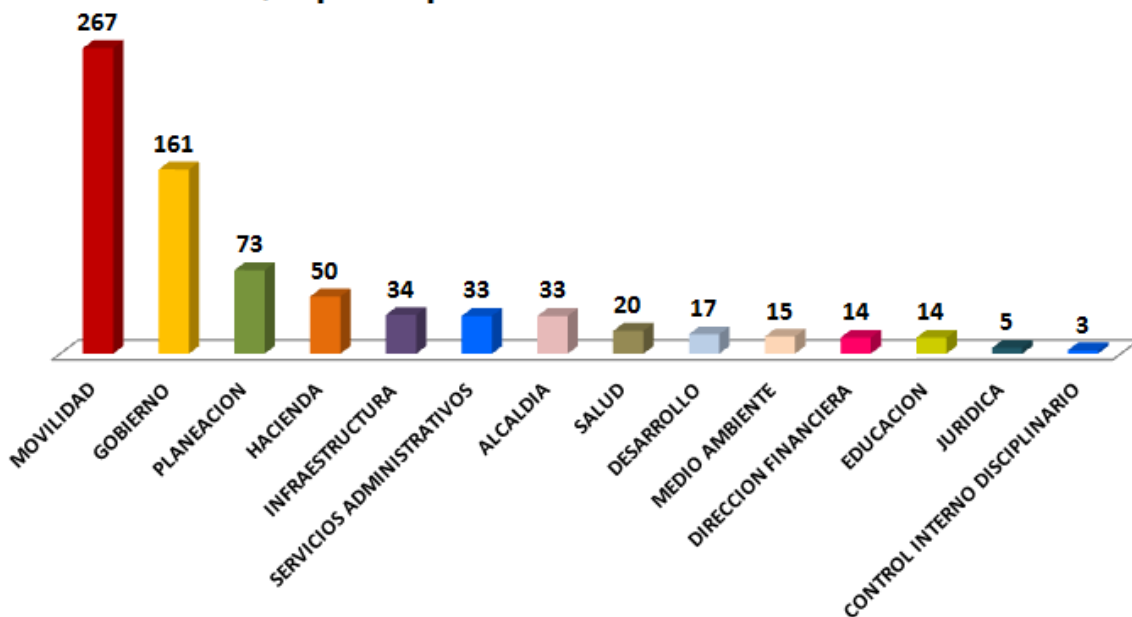


 <b>Municipio de Copacabana</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: C-EI-F-007</b>
		<b>Versión: 00</b>
		<b>Fecha actualización: 23-07-2015</b>

**ALCANCE DE LA AUDITORIA:**

Derechos de petición.                      Universo: 700                      Muestra: 70 (10%)  
Quejas, Reclamos y Sug.                      Universo: 39                      Muestra: 4 (10%)

**PQRS por dependencia 2do semestre 2019**



*Fuente (Base de datos suministrada por Servicios Administrativos, del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019)*

**METODOLOGÍA APLICADA:** Se verificó la base de datos en la Secretaria de Servicios Administrativos.

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



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

## 5. DESARROLLO DEL INFORME:

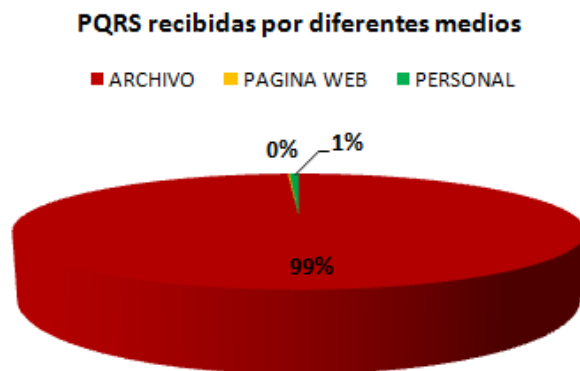
### 5.1. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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](http://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 **739** comunicaciones de la ciudadanía. De la revisión y análisis se observó la siguiente distribución por concepto:

TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN		
TIPO – 2019-02	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICIÓN	700	95%
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	39	5%
<b>TOTAL</b>	<b>739</b>	<b>100%</b>



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

## 5.2.1 DERECHOS DE PETICIÓN

Universo: 700 Derechos de Petición en el periodo analizado.

Secretaria	1er sem. 2019		2do sem. 2019	
Sec. Movilidad	35.44%	247	36.13%	267
Sec. Gobierno	23,67%	165	21.79%	161
Sec. Planeación	11.48%	80	9.88%	73
Sec. Hacienda	5.16%	36	6.76%	50
S. Administrativos	4.88%	34	4.47%	33
Infraestructura	4,45%	31	4.60%	34
Medio Ambiente	1.87%	13	2.02%	15
Dirección Financiera	2,01%	14	1.89%	14
Salud	3.16%	22	2.71%	20
Alcaldía	2.87%	20	4.47%	33
Desarrollo	1.72%	12	2.30%	17
Educación	1.58%	11	1.89%	14
Jurídica	0.86%	6	0.68%	5
Control Interno Disc.	0.57%	4	0.41%	3
COMUNICACIONES	0,14%	1	0.00%	0
DEPORTES	0.14%	1	0.00%	0
	<b>100,00%</b>	<b>697</b>	<b>100,00%</b>	<b>739</b>

Siendo así que el 79.03% de las peticiones ingresadas al municipio en el segundo semestre del 2019 **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 739 **PQRS del 2019-2, el 10.96% (81) se respondieron fuera del término**, y el **18.13% (134) 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 segundo semestre de 2019 se presento un aumento significativo tanto en el ingreso de derechos de petición como en la extemporaneidad, pasando de 697 derechos de petición recibidos**



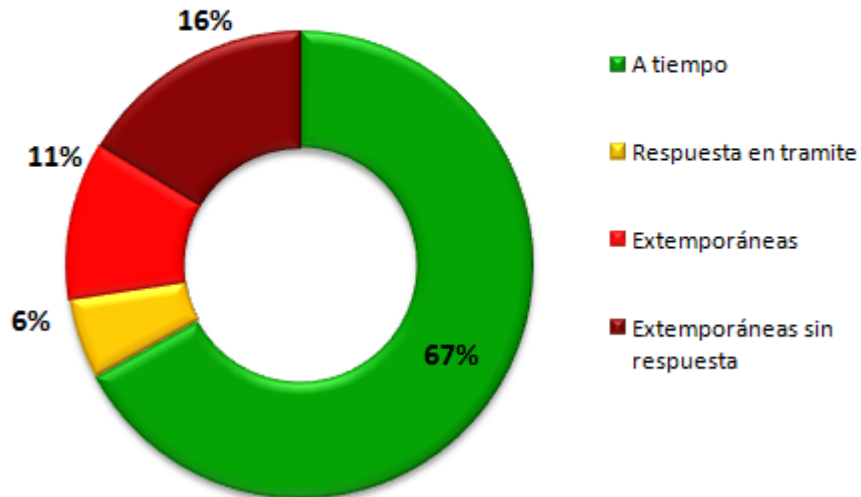
 <b>Municipio de Copacabana</b>	<b>INFORME</b>	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

durante un semestre a 739 y en cuanto a la extemporaneidad persiste la cantidad de PQRS extemporáneas a 134 en el mismo periodo.

Universo: 700 en el periodo analizado.

Estado	1er Sem. 2019		2do Sem. 2019	
Respuesta Oportuna	74%	518	67%	469
Respuesta en trámite	6%	42	6%	39
Respuesta extemporánea	14%	98	11%	77
Extemporánea sin Respuesta	6%	39	16%	115

**% de extemporaneidad Derechos de Peticion (Ley 1755)**  
01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019





Municipio de Copacabana

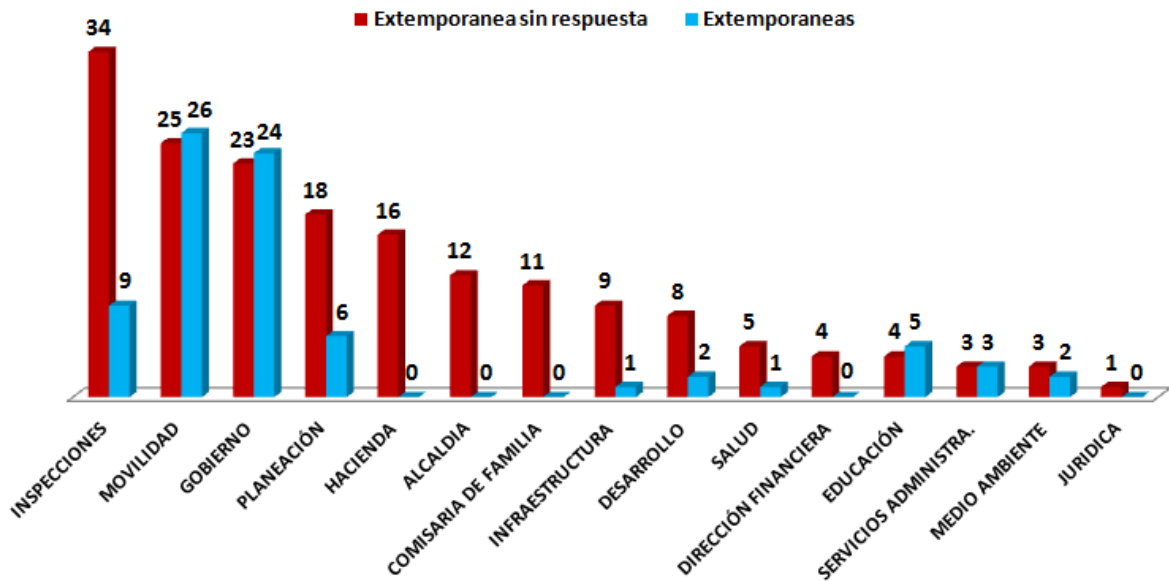
# INFORME

Código: C-EI-F-007

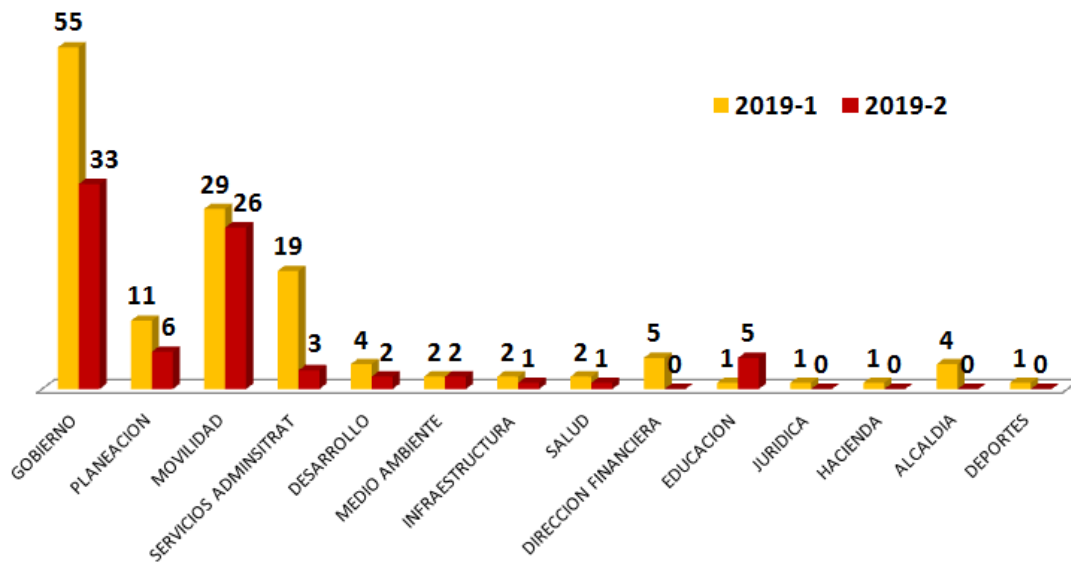
Versión: 00

Fecha actualización:  
23-07-2015

## Extemporaneidad Derechos de petición por Dependencia (176) 01 Julio al 31 de Diciembre de 2019



## Comparativo semestral de Extemporaneidad por dependencia 2019-1 vs 2019-2



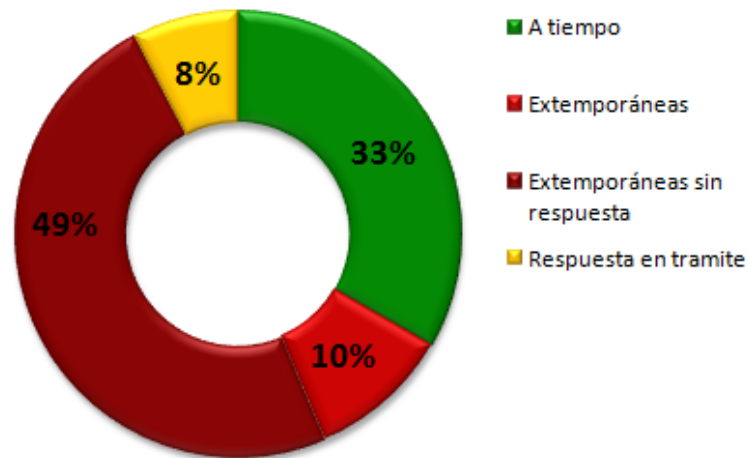
 <b>Municipio de Copacabana</b>	<b>INFORME</b>	Código: C-EI-F-007
		Versión: 00
		Fecha actualización: 23-07-2015

### 5.2.2 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS)

Universo: 39 en el periodo analizado.

Estado	1º Sem. 2019		2º Sem. 2019	
	%	Nº	%	Nº
Respuesta Oportuna	74%	91	33%	13
Respuesta en trámite	6%	7	8%	3
Respuesta extemporánea	14%	18	10%	4
Extemporánea sin Respuesta	6%	7	49%	19

**% de extemporaneidad QRS**  
01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019



### 5.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

No se obtuvo información sobre la evolución de la satisfacción del cliente.

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

#### **5.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES**

- 67% de los Derechos de Petición del segundo semestre de 2019 cumplieron con los términos de ley.
- El 11% (77) de la totalidad de los Derechos de Petición del segundo semestre respondieron de manera extemporánea, y el 16% (115) 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 10% (4) de la totalidad de las QRS del segundo semestre se respondieron de manera extemporánea y el 49% (19) se encuentran extemporáneas sin respuesta.
- 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.



JHON JAIRO MADRIGAL MIRA  
 Director Técnico de Control Interno de Gestión

Elaboró: Lina María Restrepo Lora	Firma:
Revisó y aprobó: <b>Jhon Jairo Madrigal Mira</b>	Firma:
Fecha de Elaboración: Enero 16 de 2020	

