



Libertad y Orden
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQR'S DICIEMBRE 2012- MAYO DE 2013

Dando cumplimiento al artículo 76 del decreto 1474 de 2011, modificado por el decreto 019 de 2012 y reglamentado por el decreto 2641 de 2012 donde se establece que "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma".

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno tomo como base los Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos: definiciones, gestión, seguimiento, control, veedurías ciudadanas.

De acuerdo a la información enviada por el líder de Gestión de Atención al Ciudadano la entidad recibió un total de 7521 solicitudes de PQR'S en el periodo comprendido entre enero-junio de 2013. Estas no pudieron ser clasificadas o discriminadas de acuerdo a la definición de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR'S), ya que de acuerdo a la información aportada la entidad no contaba con un sistema de información, ni recurso humano suficiente que permitiera realizar esta función.

Según manifiesta el líder de Gestión de Atención al Usuario la entidad da respuesta a los PQR'S entre los términos de ley de cinco (5) a diez (10) días, sin embargo esta



Libertad y Orden

República de Colombia

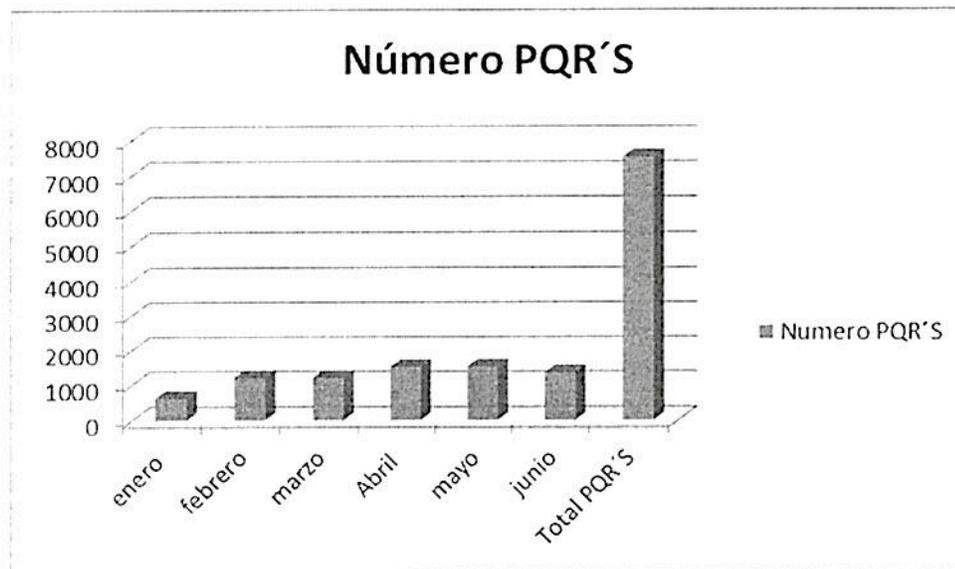
oficina verificara esta información en el proceso auditor dispuesto en el cronograma de auditorías.



Unidad Nacional de Protección

	enero	febrero	marzo	Abril	mayo	junio	Total PQR'S
Numero PQR'S	643	1221	1213	1534	1543	1367	7521

*Información enviada por el Gestión de Atención al Usuario.



*Información enviada por el Gestión de Atención al Usuario.

En cuanto a las observaciones y las recomendaciones de las veedurías ciudadanas no se tienen reportes sobre las participaciones a veedurías de quejas y reclamos.

Avances:

- La Unidad Nacional de Protección cuenta con una guía y procedimiento documentado para el trámite de la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR'S).
- Se cuenta con un link en la página web (contacto@unp.gov.co) para la recepción de las peticiones, quejas, sugerencia, reclamos y denuncias (PQR'S).
- La carta de trato digno al usuario se encuentra documentada en la entidad.
- La Unidad Nacional de Protección cuenta con un área especializada para la atención al usuario.
- En el Plan Anticorrupción de atención al ciudadano 2013, se encuentra establecidas las estrategias de entidad para atención al ciudadano.

Unidad Nacional de Protección – UNP Av. Calle 26 N° 59 - 41 Piso 8 Conmutador 4269800
 Dirección de Correspondencia: Carrera 58 N° 10-51Puente Aranda
 Bogotá D.C., Colombia



Libertad y Orden

República de Colombia

Debilidades Identificadas:

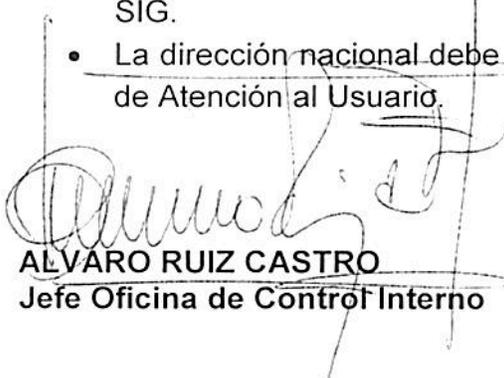


Unidad Nacional de Protección

- No se encuentra publicado en lugar visible para el público los procedimientos, la carta de trato digno y los reglamentos de atención al usuario.
- Aunque existe un link en la página web para la recepción de los PQR'S estos no cumple con las especificaciones de gobierno en línea, donde se establece un formulario que permita identificar el tipo de solicitud del usuario.
- Carencia de mecanismos de seguimiento a los PQR'S presentados por los ciudadanos.
- No se evidencian registros de informes sobre el seguimiento a las quejas y reclamos con el objeto de la mejora en los servicios.
- Aunque esta en operación el grupo de atención al ciudadano este no cuenta con un acto administrativo de creación.
- La guía de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias no cumple con las especificaciones del Sistema de Gestión Integrado - SGI.

Recomendaciones

- La entidad debe generar un mecanismo que permita la medición y seguimiento al trámite de los PQR'S realizados por los usuarios.
- Ajustar los mecanismos de recepción electrónica a los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea.
- Publicar en lugar visible al público los reglamentos y procedimientos de atención de atención al usuario y manejo de los PQR'S.
- Publicar la carta de trato digno al usuario.
- Elaborar los informes de seguimiento a los PQR'S presentado por los usuarios.
- Ajustar los documentos a lo solicitado en el Sistema de Gestión Integrado-SIG.
- La dirección nacional debe proferir acto administrativo que conforme el Grupo de Atención al Usuario.


ALVARO RUIZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno