



Libertad y Orden
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQR'S ENERO - JUNIO DE 2015

Dando cumplimiento a la circular 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, al artículo 76 del decreto 1474 de 2011, modificado por el decreto 019 de 2012 y reglamentado por el decreto 2641 de 2012.

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno tomo como base los estándares establecidos en las normas antes mencionadas para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La Oficina de Control Interno para la realización de este informe, recibió información de la Coordinación del Grupo de Atención al Usuario (GAU), quien tiene a su cargo controlar, la eficiencia, eficacia y oportunidad en la atención directa en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los beneficiarios o ciudadanos a través de las herramientas asignadas para tal fin en el marco del programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección. A través del procedimiento GAU-PR-01 / V3 "Procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o consultas.

De acuerdo al seguimiento establecido por la Oficina de Control Interno, el Proceso de Atención al Usuario, se encontró que a través de la Resolución 228 de 2015 emanada por la UNP, se creó El Grupo de Atención al Usuario, de igual manera se evidenció que al momento de realizar el presente informe, la coordinación del grupo con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación e Información, se encuentra realizando la revisión y ajuste del procedimiento antes mencionado.

Es importante resaltar que el proceso diseño una matriz con el objeto de realizar el debido seguimiento a los tiempos de respuesta de los PQRS que llegan a la Unidad Nacional de Protección y así poder generar las alertas que permitan dar al ciudadano una respuesta oportuna. (Ver Matriz).

N° RADICADO SIGOB (EXT)	TIPO DE ATENCIÓN	DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA	ENTE SOLICITANTE	TIPO DE PETICIÓN	MOTIVO DE LA PETICIÓN	FECHA ASIGNACION EN SIGOB	FECHA LIMITE CUMPLIMIENTO	FECHA CUMPLIDO	DÍAS INCUMPLIMIENTO	NÚMERO DE OFICIO DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA 4-72	FECHA ENVÍO POR CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
----------------------------------	---------------------	---	---------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------------------	------------------------------	-------------------	------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	--	---------------

Fuente: Coordinación de Atención al Usuario

De acuerdo a la información recibida del proceso y teniendo en cuenta el procedimiento para las PQRS, y en desarrollo del seguimiento que debe realizar el Grupo de Atención al Usuario, se está coordinando para que a través de la



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

aplicación SIGOB se identifiquen los PQR's y así lograr realizar la trazabilidad de los las acciones tendientes a dar respuesta del mismo.

En referencia a los PQRS la Coordinación de Gestión de Atención al Usuario reporta que en el periodo comprendido de enero a junio del 2015 la Unidad Nacional de Protección recibió un total de 7743 peticiones, 292 quejas y 223 reclamos, de la misma forma encontró que recibió 20 felicitaciones, para mejor comprensión en la tabla siguiente se muestra, el comportamiento mensual de los PQR presentando a la entidad:

PQRS TOTAL ENERO - JUNIO 2015									
EN GESTION	PETICION			QUEJA			RECLAMO		
	RECIBIDOS	TRAMITADOS	EN GESTION	RECIBIDOS	TRAMITADOS	EN GESTION	RECIBIDOS	TRAMITADOS	EN GESTION
ENERO	522	381	141	15	10	5	16	12	4
FEBRERO	863	823	40	25	24	1	27	27	0
MARZO	1516	621	895	21	21	0	5	5	0
ABRIL	1170	819	351	70	15	55	66	64	2
MAYO	1745	1165	580	80	10	70	79	79	0
JUNIO	1927	1187	740	81	43	38	30	30	0
TOTAL	7743	4996	2747	292	123	169	223	217	6

Fuente: Coordinación de Atención al Usuario.

De la anterior información la Oficina de Control Interno observó:

- Que al momento de la entrega de la información de los 8258 PQR's presentados ante la entidad, se encuentran en gestión 2922 PQR's, lo que representa un 35,38% del total los PQR's presentados ante la entidad.
- No se especifica si a los PQR's que se presentan como en gestión, se les dio o no respuesta.

Al momento en la entidad no se han presentado observaciones y recomendaciones de veedurías ciudadanas.

Recomendaciones

- ✓ Se observan 2922 PQR's en gestión, sobre los que es importante realizar seguimiento con el objeto de verificar que se haya dado respuesta al peticionario.



Libertad y Orden

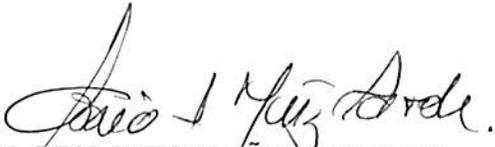
República de Colombia

- ✓ Diseñar e implementar un mecanismo que permita medir y hacer seguimiento a los PQR'S en la entidad.

- ✓ Se debe dar cumplimiento al procedimiento diseñado por la entidad para el trámite de los PQR's, en cuanto al tiempo de respuesta efectiva al peticionario (ciudadano).



Unidad Nacional de Protección


GLORIA INES MUÑOZ PARADA
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Elaboró: JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Profesional Especializado

