



Libertad y Orden  
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

## INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQR'S JULIO - DICIEMBRE DE 2014

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.

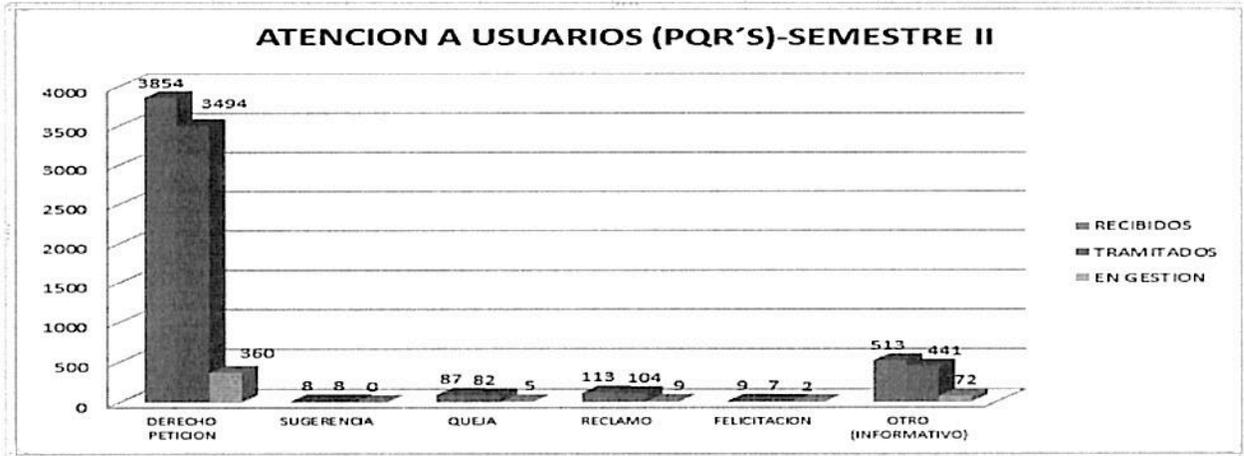
La Oficina de Control Interno para la realización de este informe, recibió información de la Subdirección de Protección a través de la coordinación del grupo de Gestión del Servicio (GGS), quien tiene a su cargo liderar el proceso de Gestión Solicitudes de Protección de acuerdo a lo establecido en la resolución 103 de 2014 y quien de acuerdo al Procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o consultas GAU-PR-01 / V3 es el responsable de la recepción, proyección de las respuestas y elaboración de los informes estadísticos solicitados por la dirección.

De acuerdo al INFORME PQRS SEMESTRE II 2014, realizado por el Grupo Gestión del Servicio se puede observar la relación del análisis y gestión a las solicitudes correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los beneficiarios o ciudadanos.

La información presentada por la Coordinación del Grupo de Gestión del Servicio, está consolidada en: Atención al Usuario 4584 PQR'S y 5301 Solicitudes de Protección durante el segundo semestre del 2014. La cual se discrimina así:

ATENCION A USUARIOS-SEMESTRE II							
	DERECHO PETICION	SUGERENCIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	OTRO (INFORMATIVO)	TOTALES
RECIBIDOS	3854	8	87	113	9	513	4584
TRAMITADOS	3494	8	82	104	7	441	4136
EN GESTION	360	0	5	9	2	72	448

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – Enero 23 de 2015.



Se recibieron en el segundo semestre del año en 2014, 4584 solicitudes correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los beneficiarios o ciudadanos, dándole respuesta efectiva a 4436 y quedando en gestión 448. Evidenciado de esta manera que la gestión mes a mes se ha cumplido en promedio sobre el 90%.

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	3622	1088	591	5301
TRAMITADOS	3320	1005	552	4877
EN GESTION	302	83	39	424

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – Enero 23 de 2015.

En total son 5301 solicitudes de Protección, 4877 iniciaron el estudio a través de ruta de protección ordinaria, discriminados en 3622 solicitud de primera vez, 1088 por nuevo hecho, 591 por temporalidad, quedando en gestión un total de 424 solicitudes.

Los términos antes utilizados corresponden a lo establecido en el artículo 40, párrafo 2° del Decreto 4912 de 2011, a saber:

- Primera vez: Corresponde a las solicitudes de protección enviadas por peticionarios que no registran ninguna solicitud de protección posterior a la expedición del Decreto 4065 de 2011, así como del Decreto 4912 de 2011 y su modificatorio, esto es, con posterioridad al 26 de diciembre de 2011.
- Nuevo hecho: Estas son las solicitudes de protección en las cuales, existiendo un estudio de nivel de riesgo previo validado como Extraordinario o Extremo, se

*[Firma manuscrita]*



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

remiten hechos que pueden generar una variación del riesgo y frente a los cuales de darse trámite a una revaluación (Cfr. Dec. 4912/11., Art. 40, Par. 2°)

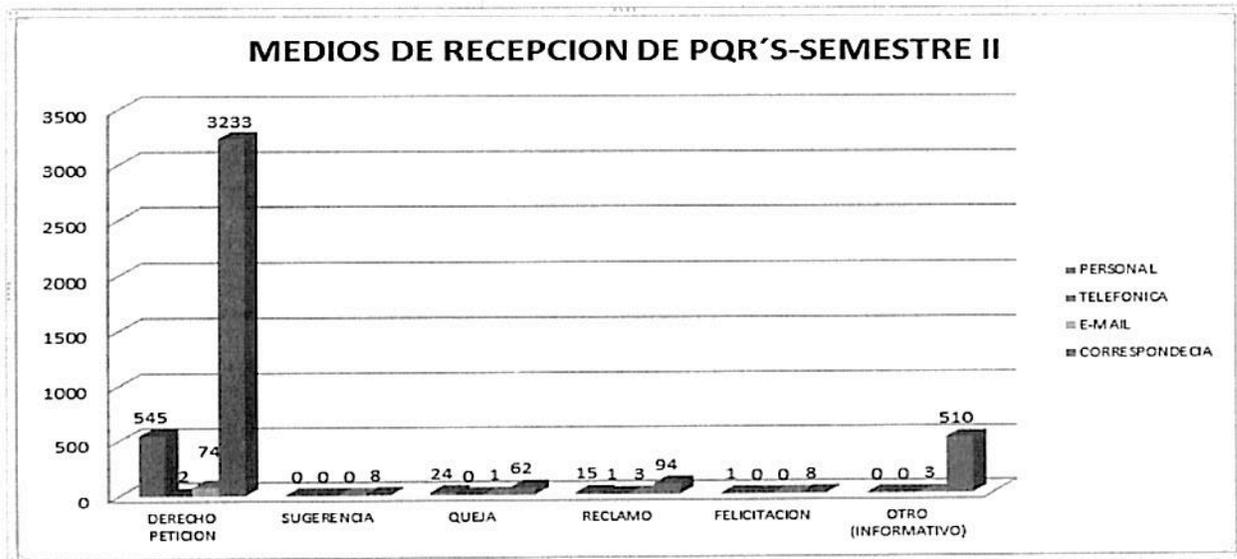
- **Temporalidad:** Son casos en los cuales ha transcurrido un periodo superior a un año, a partir de la última validación del nivel de riesgo como Extraordinario o Extremo y frente a los cuales de darse trámite a una revaluación (Cfr. Dec. 4912/11., Art. 40, Par. 2°)

### Medios de Recepción de PQR'S para el segundo semestre 2014

MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS-SEMESTRE II							
	DERECHO PETICION	SUGERENCIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	OTRO (INFORMATIVO)	TOTALES
PERSONAL	545	0	24	15	1	0	585
TELEFONICA	2	0	0	1	0	0	3
E-MAIL	74	0	1	3	0	3	81
CORRESPONDECIA	3233	8	62	94	8	510	3915

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – Enero 23 de 2015.

\*Debe aclararse que todas las atenciones telefónicas, finalmente son radicadas mediante la asignación de un consecutivo en el SIGOB y se ven reflejadas dentro del número total de correspondencia.



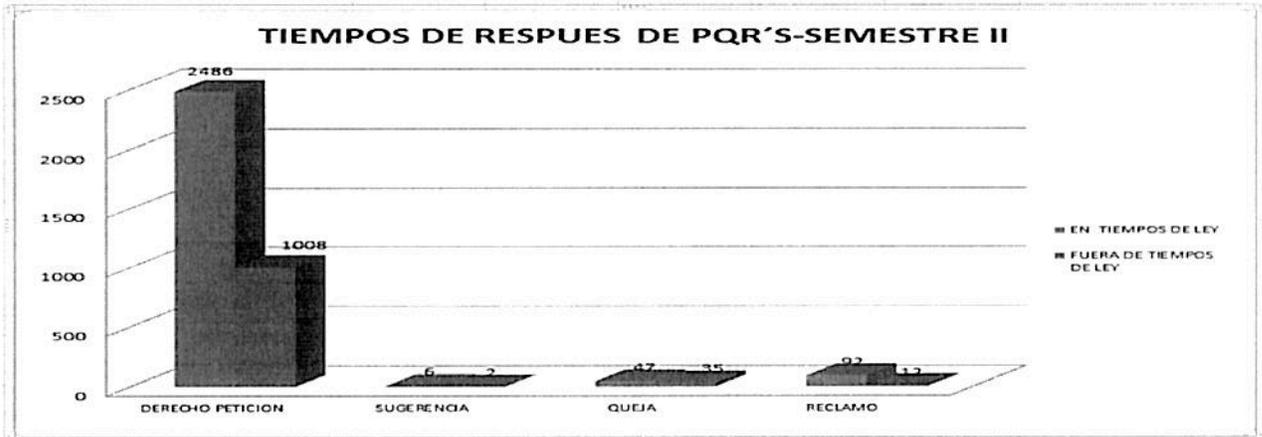
De las 4584 PQRS que fueron recibidas en el segundo semestre de las 2014, se evidenció que el medio más utilizado por los ciudadanos es por correspondencia con un 75% y el otro 25% está distribuido en los demás medios de recepción.

Tiempos de Respuesta de las PQRS:



TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQR'S-SEMESTRE II					
	DERECHO PETICION	SUGERENCIA	QUEJA	RECLAMO	TOTALES
EN TIEMPOS DE LEY	2486	6	47	92	2631
FUERA DE TIEMPOS DE LEY	1008	2	35	12	1057

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – Enero 23 de 2015.



En el manejo de los tiempos de respuesta que se le están dando a los PQRS que llegan al grupo Gestión del Servicio se evidencia que la efectividad en los mismos ha sido de un 65%.

Desde el mes de septiembre se diseña e implementa una base de datos en pro de mejorar gestión del servicio la cual no contaba con la herramienta para control y seguimiento de la gestión realizada por los funcionarios y contratistas.

Por último y con respecto a las estrategias para mejorar la atención al ciudadano del 2014, se informa que las actividades realizadas para cumplir a cabalidad dichas estrategias, fueron: la participación a ferias nacionales de atención al ciudadano en la ciudad de Riohacha (Guajira) y Yopal (Casanare).

En relación a la estrategia de capacitar a los funcionarios de la Unidad Nacional de Protección en atención al ciudadano, servicio al cliente interno y externo, donde se contó con una asistencia 99 de los funcionarios y contratistas de todas las dependencias. La mencionada capacitación fue organizada por la Coordinación de Bienestar, Capacitación y Salud Ocupacional.

De la anterior información la Oficina de Control Interno observo:

- Que al momento de la entrega de la información de los 4584 PQR's presentados ante la entidad, se encuentran en gestión 448 PQR's, lo que



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

representa un 9,77% del total los PQR's presentados ante la entidad, de los cuales se resalta que 360 de estos pertenecen a derechos de petición, lo que equivale al 7,85% del total de los PQR's instaurados en la entidad y el 80,35% de los pendientes por dar respuesta, así mismo se observa que 72 son solicitudes de información que representan el 1,6% del total de los PQR's presentados a la entidad y el 16,07% de los pendientes por dar respuesta.

- El Grupo de Gestión del Servicio manifiesta que no fue posible discriminar esta información por áreas o dependencias responsables de su atención, teniendo en cuenta que la herramienta para hacer control a dichas PQRS no ha sido implementada en las demás dependencias de la entidad. Desde el Grupo Gestión del Servicio ya fue diseñada la matriz control para dichas solicitudes y fue enviada a la Oficina Asesora de Planeación para su verificación, dependencia que está analizando la viabilidad de integrar dicha herramienta al sistema de información de la entidad.
- En cuanto a los tiempos de respuesta se observa que el Grupo Gestión del Servicio manifiesta que se dio respuesta en los términos de ley a 2631 lo que representa el 57,39% del total de los PQR's interpuestos ante la entidad y 1057 que se contestaron por fuera de los términos de ley que representan el 23,05% del total de los PQR's recibidos. Si bien es cierto que el porcentaje de los PQR's a los cuales se les dio respuesta de manera extemporánea fue del 23,05%, la Oficina de Control Interno considera que esta cifra aún es muy alta y se debe disminuir considerablemente.
- Al revisar la información aportada para los tiempos de respuesta total PQR's recibidos 4584, respuesta en términos de Ley 2631, respuestas fuera de los términos de ley 1057, PQR's en gestión 448; se observa que la cifras no corresponde al total de la información ya que se observa una diferencia de 448 PQR's a los cuales no se les indica si la respuesta está o no en los términos de ley.
- Se observó la participación de la entidad en ferias de atención al ciudadano.

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

#### **Avances que deben resaltarse:**

- 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) Código: GAU-PR-01 / V3.



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

- Se cuenta con un link en la página web **contáctenos** para la recepción de las peticiones, quejas, sugerencia, reclamos y denuncias (PQR'S).
- En la página web existe un link con el formulario de solicitud de protección.
- Se cuenta con un link "Denuncie abusos de escoltas" en la página web con el objeto de recibir las quejas sobre el comportamiento de los escoltas al servicio de la entidad.
- La carta de trato digno al usuario se encuentra documentada en la Entidad y se encuentra pendiente su publicación.
- Se expidió la Resolución 368 de 2014 en la cual se establece el trámite interno para los PQR'S en la Unidad Nacional de Protección.
- Se realizó capacitación y sensibilización a 99 funcionarios en atención al ciudadano, servicio al cliente interno y externo.
- Se unifico el manejo de la información de los PQR's en un solo grupo y/o dependencia.

#### **Debilidades Identificadas:**

- De acuerdo al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Consultas, establecido para la UNP, se establecen los términos de respuesta para cada PQRS, sin embargo no se cumple con lo establecido por el procedimiento, como se evidencia en los 1057 casos contestados de manera extemporánea.
- De la misma manera no clasifica la PQR'S por dependencia a la cual se debe direccionar, sino por funcionario encargado de recepcionar la solicitud; aspecto que se encuentra en proceso de solución.
- La Entidad no ha diseñado un mecanismo que permita la medición y seguimiento al trámite de los PQR'S realizados por los usuarios de acuerdo y en 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.

#### **Recomendaciones**

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

8.



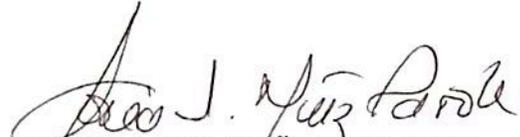
Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

- ✓ Se debe dar cumplimiento al procedimiento diseñado por la entidad para el trámite de los PQR's, en materia de tiempo de respuesta efectiva al peticionario (ciudadano).
  
- ✓ Se observan 360 derechos de petición, 5 quejas, 9 reclamos, 72 solicitudes de información en trámite con corte al mes de diciembre, es importante controlar que se le dé respuesta oportuna, de acuerdo con el procedimiento a fin de no incurrir en presuntas faltas disciplinarias ante el vencimiento de los términos de ley para respuesta, por parte de la Entidad.

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

Elaboró: JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA  
Profesional Especializado