



Libertad y Orden
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQR'S ENERO - JUNIO 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 de la Secretaría General quien se encarga de administrar la correspondencia de la Entidad.

De acuerdo a la información presentada por la Coordinación del Grupo de Gestión del Servicio, se recibieron 10240 solicitudes de protección durante el primer semestre del 2014 dando trámite de gestión por medio 3473 Memorandos y 7014 Oficios elaborados.

Del total de solicitudes de Protección, 2292 iniciaron el estudio a través de ruta de protección ordinaria.

Del total de solicitudes de Protección, 4396 Peticiones, 21 Quejas y 461 Reclamos, fueron respondidas a través de 4004 documentos entre oficios y memorandos.

1. SOLICITUDES DE PROTECCIÓN ALLEGADAS Y TRÁMITADAS POR EL GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
EXTERNO	1252	1757	1799	1809	2135	1488
MEMORANDO	359	446	628	634	764	642
OFICIO	652	876	1431	1365	1592	1098

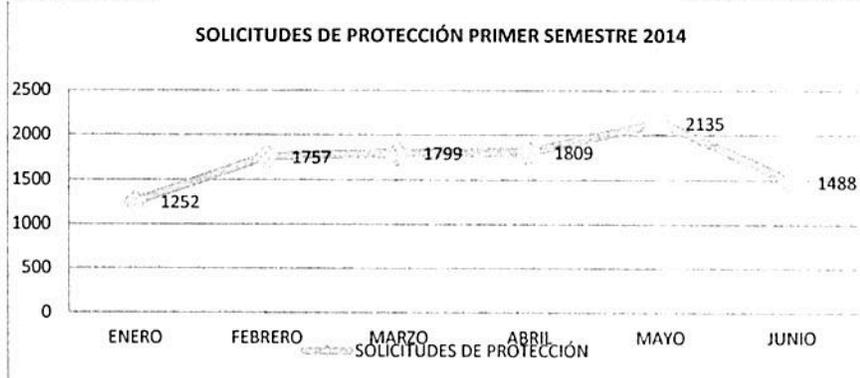
Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Libertad y Orden
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección



Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

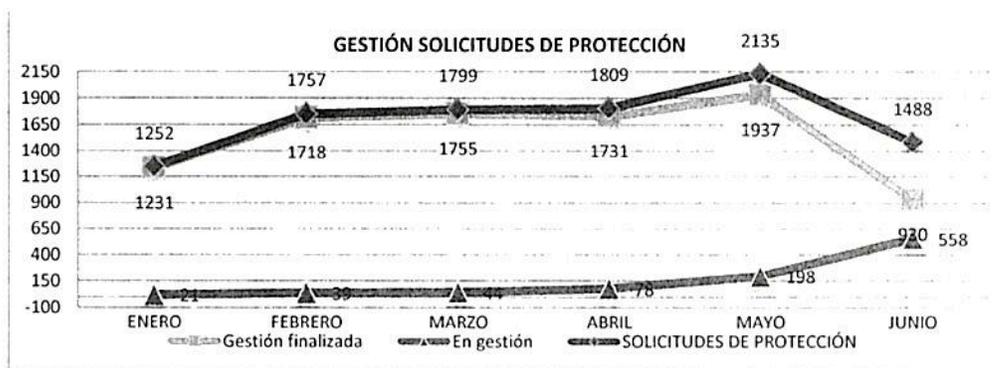
1.1. ESTADO DE GESTIÓN SOBRE LAS SOLICITUDES DE PROTECCIÓN:

	EN GESTIÓN						Total En gestión
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
EXTERNO	21	39	44	78	198	558	938
MEMORANDO	9	32	16	36	129	117	339
OFICIO		1	5	10	16	12	44

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

	GESTIÓN FINALIZADA						Total Gestión finalizada
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
EXTERNO	1231	1718	1755	1731	1937	930	9302
MEMORANDO	350	414	612	598	635	525	3134
OFICIO	652	875	1426	1355	1576	1086	6970

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

1.2. NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN QUE INICIAN EL DEBIDO TRÁMITE DE RUTA:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
168	446	454	391	485	348

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

Las diferencias representadas entre el total de Solicitudes de Protección allegadas al Grupo de Gestión del Servicio versus las Solicitudes que inician la Ruta de Protección Ordinaria hacen referencia a diversos factores tales como:

- No cumplimiento del Nexo Causal.
- Documentación Incompleta del Solicitante.
- No perteneciente a la Población Objeto del Programa.
- Riesgo no derivado a la Función del Cargo.
- Las amenazas reportadas se encuentran fuera de los grupos armados al margen de la ley y el conflicto armado.

2. SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL USUARIO:

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	586	744	874	800	926	466
QUEJAS	2	3	7	2	5	2
RECLAMOS	72	82	87	96	68	56
TOTAL GENERAL	660	829	968	898	999	524

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

Se registró un total 4878 solicitudes de peticiones, quejas y reclamos durante el primer semestre del 2014.

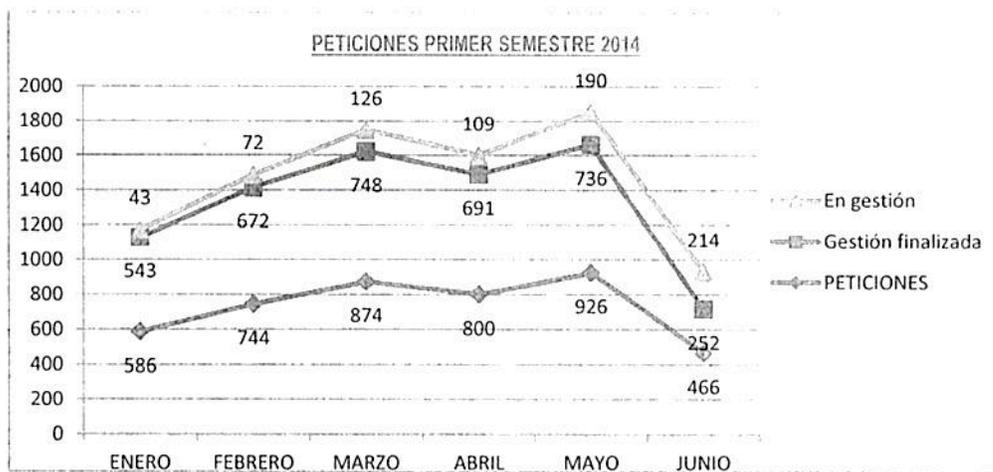
2.1. ESTADO DE GESTIÓN SOBRE LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL USUARIO - PQRS:

PQRS	EN GESTIÓN						Total En gestión
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PETICIONES	43	72	126	109	190	214	754
QUEJAS	0	0	2	0	2	1	5
RECLAMOS	4	9	14	12	18	28	85
TOTAL GENERAL	47	81	142	121	210	243	844

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

PQRS	GESTIÓN FINALIZADA						Total Gestión finalizada
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PETICIONES	543	672	748	691	736	252	3642
QUEJAS	2	3	5	2	3	1	16
RECLAMOS	68	73	73	84	50	28	376
TOTAL GENERAL	613	748	826	777	789	281	4034

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

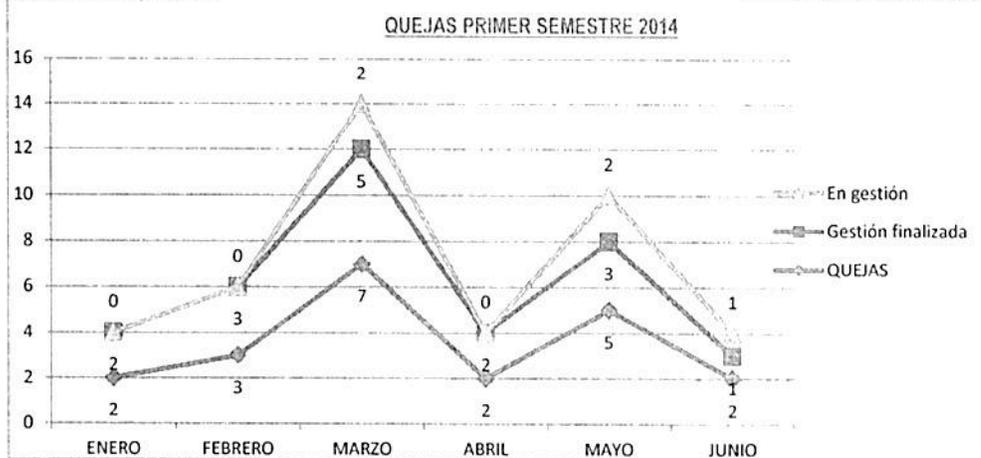


Libertad y Orden

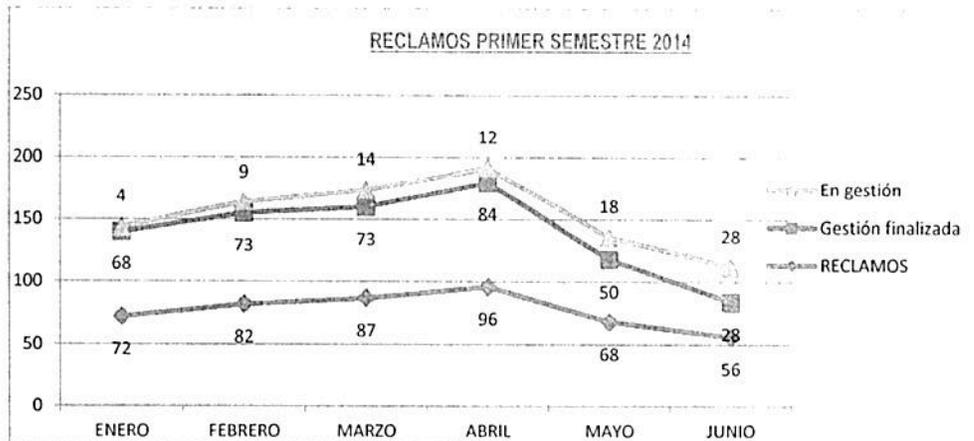
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección



Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

2.1. NÚMERO DE TRÁMITES SOBRE LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL USUARIO - PQRS:

RESPUESTAS PQRS	EN GESTIÓN						Total En gestión
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
MEMORANDO	3	2	3	9	9	11	37
OFICIO		1	6	6	6	8	27
TOTAL GENERAL	3	3	9	15	15	19	64

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.



Libertad y Orden
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

RESPUESTAS PQRS	GESTIÓN FINALIZADA						Total Gestión finalizada
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
MEMORANDO	7	33	24	27	22	19	132
OFICIO	417	545	756	728	827	599	3872
TOTAL GENERAL	424	578	780	755	849	618	4004

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

Se ha dado respuesta por medio de 4004 documentos entre oficios y memorandos; igualmente 64 oficios y memorandos se encuentran en gestión para darle finalización a las PQRS recibidas

2.2. OTROS DOCUMENTOS ALLEGADOS - ATENCIÓN AL USUARIO:

OTROS	EN GESTIÓN						Total En gestión
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
INFORMATIVOS	4	14	10	10	30	51	119
ACCION DE TUTELA	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

OTROS	GESTIÓN FINALIZADA						Total Gestión finalizada
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
INFORMATIVOS	298	244	274	319	275	145	1555
ACCION DE TUTELA	3	2	6	1	2	13	27

Fuente: Subdirección de Protección – Coordinación Grupo de Gestión de Servicio – julio 25 de 2014.

Cabe destacar que a partir del tres (3) de julio del 2014 de acuerdo a la Resolución 368 de 2014, se reglamenta el procedimiento interno para dar respuesta a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información (PQR'S) en la Unidad Nacional de Protección.

Se observó que en la Unidad Nacional de Protección, existen dos áreas encargadas del trámite de los PQR'S, una que radica y direcciona las peticiones (Correspondencia) y otra que da respuesta al peticionario (Grupo de Gestion del Servicio).

Por la inconsistencias encontradas en la información enviada por la Secretaria General para el periodo del primero (1) de enero de 2014 al treinta (30) de Junio de



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

2014, se decidió recomendar una mesa de trabajo donde se busque mejorar el registro estadístico de los PQR'S de la Entidad.

En cuanto a las observaciones y las recomendaciones de veedurías ciudadanas no se tienen reportes sobre las participaciones en las diferentes actividades de la UNP.

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 **contáctenos** 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.
- Se expidió la resolución 368 de 2014 en la cual se establece el tramite interno para los PQR'S en la Unidad Nacional de Protección.

Debilidades Identificadas:

- 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.
- No existe la debida articulación entre las dos áreas de Correspondencia y Grupo de Gestion del Servicio, que faciliten el trámite de PQRS y la preparación de información estadística confiable, que faciliten los análisis y toma de decisiones que contribuyan a minimizar el volumen de información que llega a la Entidad.
- Se observan 540 peticiones, 4 quejas, 57 reclamos en trámite con corte al mes de Mayo, lo cual podría incurrir en presuntas faltas disciplinarias ante el vencimiento de los términos de ley para respuesta, por parte de la Entidad.

Recomendaciones

- ✓ Realizar una mesa de trabajo en donde participe la Oficina Asesora de Planeación, Subdirector de Medidas de Protección, Coordinación Administrativa y Financiera, Asesores de Dirección y Oficina de Control



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

Interno donde se busque mejorar las condiciones de operación y registro estadístico de los PQR'S en la Entidad.

- ✓ Diseñar e implementar un mecanismo que permita medir y hacer seguimiento a los PQR'S en la entidad.
- ✓ Se debe analizar para efectos estadísticos las diferentes variables que se presentan como son memorandos, oficios y personas interesadas que requieren de la información ante la Entidad, lo cual facilite el control, estudio y evaluación para la toma de decisiones.
- ✓ El cuadro que identifica el trámite de tutelas, se debe re categorizar en el sentido de que la estadística debe obedecer al inicio de la ruta de protección en cumplimiento de fallos judiciales.

ÁLVARO RUÍZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Carlos Ramírez - Profesional Especializado - OCI
Revisó y Aprobó: Alvaro Ruíz Castro