



Libertad y Orden  
República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

## INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQR'S JULIO - DICIEMBRE DE 2013

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 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 establecidos en las normas antes mencionadas para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

De acuerdo a la información enviada por el líder de Gestión de Atención al Usuario, la entidad recibió un total de 7926<sup>1</sup> solicitudes de PQR'S en el periodo comprendido entre julio-diciembre de 2013. Las cuales no pudieron ser clasificadas o discriminadas de acuerdo a la definición de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR'S), en los meses de julio, agosto y septiembre, ya que de acuerdo a la información aportada la entidad no contaba con un sistema de

<sup>1</sup> Información tomada correo electrónico del 23 de enero 2014, enviado por Eugenia Navarrete Forero, coordinadora gestión del servicio.



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

información, ni recurso humano suficiente que permitiera realizar esta función; para los meses de octubre, noviembre y diciembre esta clasificación si se realiza.

De acuerdo a la información aportada por el líder de Gestión de Atención al Usuario la entidad recibió los PQR'S distribuidos así (ver tabla 1):

|              | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre | Total PQR'S |
|--------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------------|
| Numero PQR'S | N.A   | N.A    | N.A        | 271     | 323       | 934       | 1528        |

\* Información tomada correo electrónico del 23 de enero 2014, enviado por Eugenia Navarrete Forero, coordinadora gestión del servicio.

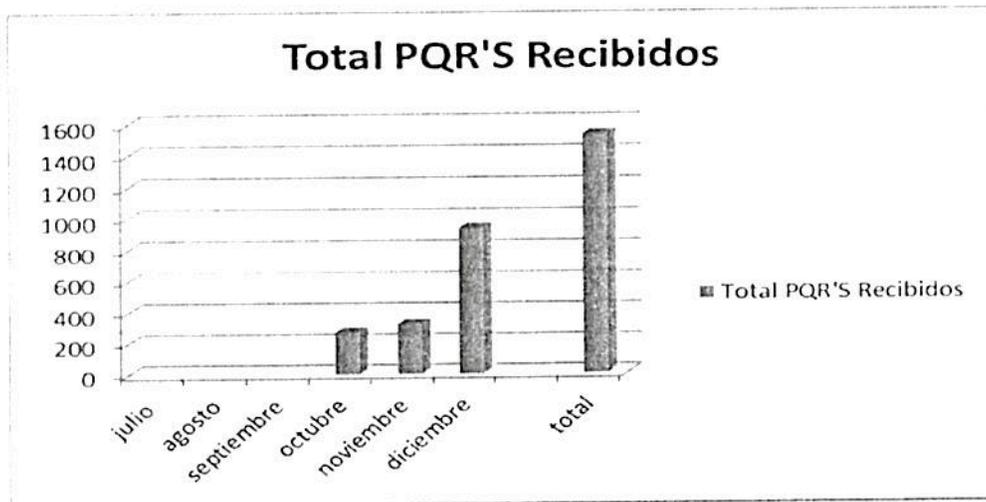


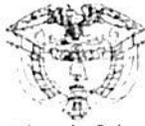
Tabla 1

\* Información tomada correo electrónico del 23 de enero 2014, enviado por Eugenia Navarrete Forero, coordinadora gestión del servicio.

## PQR'S

Se solicitó información sobre correspondencia radicada en la Unidad Nacional de Protección durante los meses enero – octubre de los cuales se tomó una muestra de 397 que fueron enviados a 472 para constatar información de entrega de la cual enviaron 405 datos(ver Cuadro).

27



| Peticiones   | Total | Porcentaje de la muestra |
|--|-------|--------------------------|
| Oficios con fecha de ext y fecha de respuesta        | 181   | 48%                      |
| Oficios con respuestas no concordantes de fechas     | 21    | 6%                       |
| Oficio con alguna inconsistencia en la informacion   | 9     | 2%                       |
| Oficios sin constancia de entrega                    | 101   | 27%                      |
| Oficios pendientes de busqueda por archivo           | 10    | 3%                       |
| Correspondencia enviada por correo                   | 56    | 15%                      |
| Deteccion repetidas por parte de atencion al usuario | 2     |                          |
| Deteccion repetidas envio atencion al usuario        | 25    |                          |
| Total  | 405   | 100%                     |

Tabla 2

Fuente: Información procedente del análisis de la Información enviada por gestión del servicio. 4-72 UNP.

En cuanto a los tiempos de respuesta la entidad aún no cuenta con un mecanismo para medir los mismos, sin embargo la Oficina de Control Interno depuro la información enviada por 472 y realizo la valoración con los 378 oficios allegados a la oficina (ver tabla 2).

De la tabla 2 se resalta la siguiente información:

1. De las 378 comunicaciones solo 181 contienen la fecha de recibo del oficio y la fecha de respuesta del mismo, lo que representa el 48% del total de la muestra.
2. Analizando los tiempos de respuesta se tomaron los 181 oficios que contenian la información de la fecha de recibo y fecha de respuesta, de los cuales se pudo evidenciar lo siguiente que 54 de estos superan los 15 días hábiles para respuesta representando un 30% de los oficios analizados, incumpliendo el artículo 31 de la ley 1437 de 2011.
3. En 101 oficios no se pudo constatar su respuesta al peticionario, lo que representa un 27%, incumpliendo el artículo 31 de la ley 1437 de 2011.
4. Se reportó por parte de la empresa de mensajería y correspondencia 472 que a 56 oficios de la muestra requerida, se le dio respuesta a través de correo electrónico lo que representa un 15% del total de la muestra. La Oficina de Control Interno constato dicha información y pudo evidenciar que solamente 22 oficios fueron enviados por correo electrónico de Atención al Usuario, lo que representa un 39% de la muestra, 14 que aparecen enviados por correo electrónico sin constancia de envió por parte de atención al usuario representando un 25%, 11 sin constancia de envió por correo electrónico, ni



Libertad y Orden

República de Colombia



Unidad Nacional de Protección

entregado a 472 representando un 20%, y 9 fueron entregados a 472 lo que representó un 16% (ver tabla 3).

| Peticiones   | Total | Porcentaje de la muestra |
|--|-------|--------------------------|
| Oficios entregados a 472   | 9     | 16%                      |
| Oficios enviados por correo electrónico  | 22    | 39%                      |
| Oficios enviados por correo electrónico sin constancia de envío por parte de Atención al Usuario | 14    | 25%                      |
| Oficios sin constancia de envío por correo electrónico, ni entregado a 472.                      | 11    | 20%                      |
| Total  | 56    | 100%                     |

Tabla 3

Fuente: Información procedente del análisis de la Información enviada por gestión del servicio, 4-72 UNP.

Se observó que en la entidad existen dos áreas encargadas del trámite de los PQR'S, una que se encarga de radicar y direccionar las peticiones y otra se encarga de dar respuesta.

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.

#### Debilidades Identificadas:

- Se evidencia que en la Sala de Atención al Usuario, no se encuentran publicados a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - Carta de Trato digno al usuario.



Libertad y Orden

República de Colombia

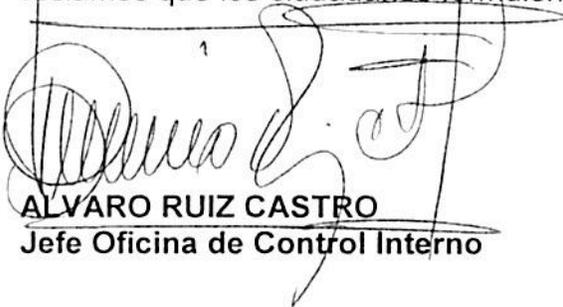


Unidad Nacional de Protección

- Descripción Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Consulta (GAU-PR-01), trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Horarios de atención al Público.
- Requisitos para realizar un PQR'S.
- 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.
- Aunque esta en operación el grupo de atención al usuario este no cuenta con un acto administrativo de creación.
- La guía de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias no se está implementando.
- 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.
- En la entidad no se han ajustado los mecanismos de recepción electrónica a los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea.

### Recomendaciones

La oficina de control interno recomienda que se defina en la estructura orgánica la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen a la entidad.



**ALVARO RUIZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA  
Profesional Especializado