



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQR'S MAYO 2015
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

BOGOTÁ D.C

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PROPÓSITO

Presentar un informe consolidado de la gestión realizada sobre las PQR'S allegadas a la Unidad Nacional de Protección.

2. ALCANCE

El presente informe hace una relación completa del análisis y gestión por parte de las Subdirecciones y dependencias de la Unidad Nacional de Protección que tiene como fin proporcionar respuesta formal a las solicitudes correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los beneficiarios o ciudadanos.

3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQR'S POR DEPENDENCIAS

3.1 DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCION GENERAL						
MAYO	DERECHO PETICION	SUGERENCIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	63	0	7	5	9	84
TRAMITADOS	63	0	7	5	0	75



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

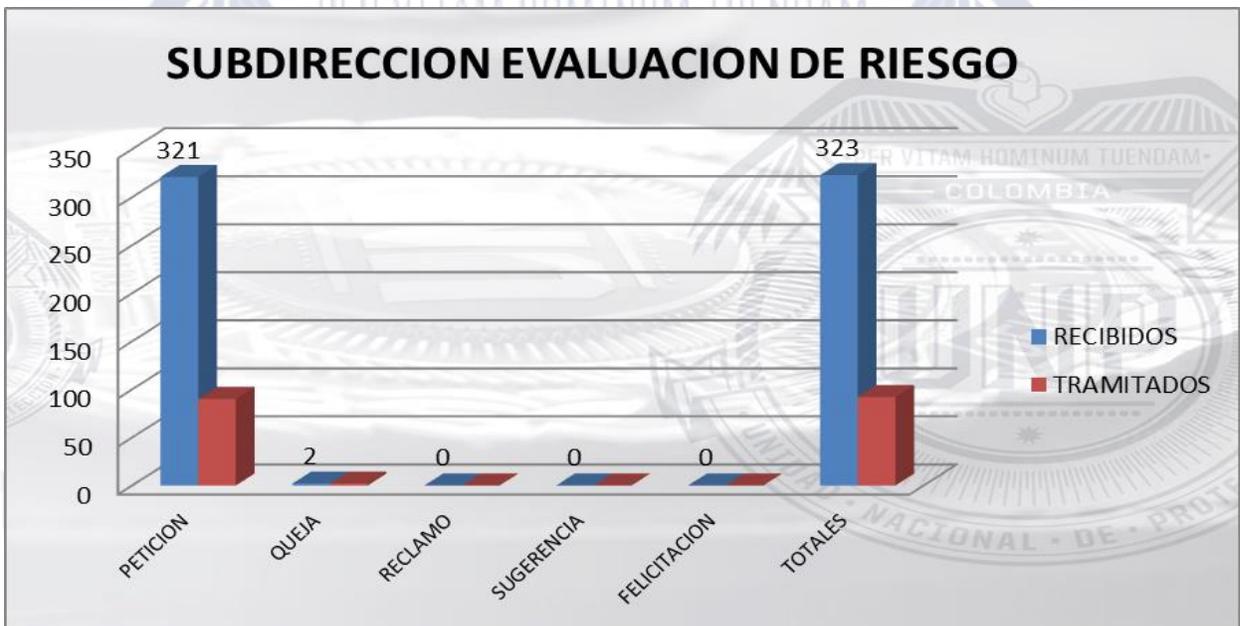


Se evidencia que la Dirección General reporta una efectividad del 100% en el trámite de PQRs. De las 63 peticiones recibidas, 7 reclamos y 5 quejas, se dio respuesta en su totalidad de forma efectiva.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.2 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	321	2	0	0	0	323
TRAMITADOS	90	2	0	0	0	92



Según reporte de la Subdirección de Evaluación de Riesgo no fueron incluidas las PQRS que no son competencia de esa Subdirección, sin embargo informaron que se están estudiando y analizando para determinar la competencia y así redireccionarlas.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.3 GRUPO DE CONTRATACIÓN

GRUPO DE CONTRATACIÓN						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	24	0	0	0	0	24
TRAMITADOS	24	0	0	0	0	24

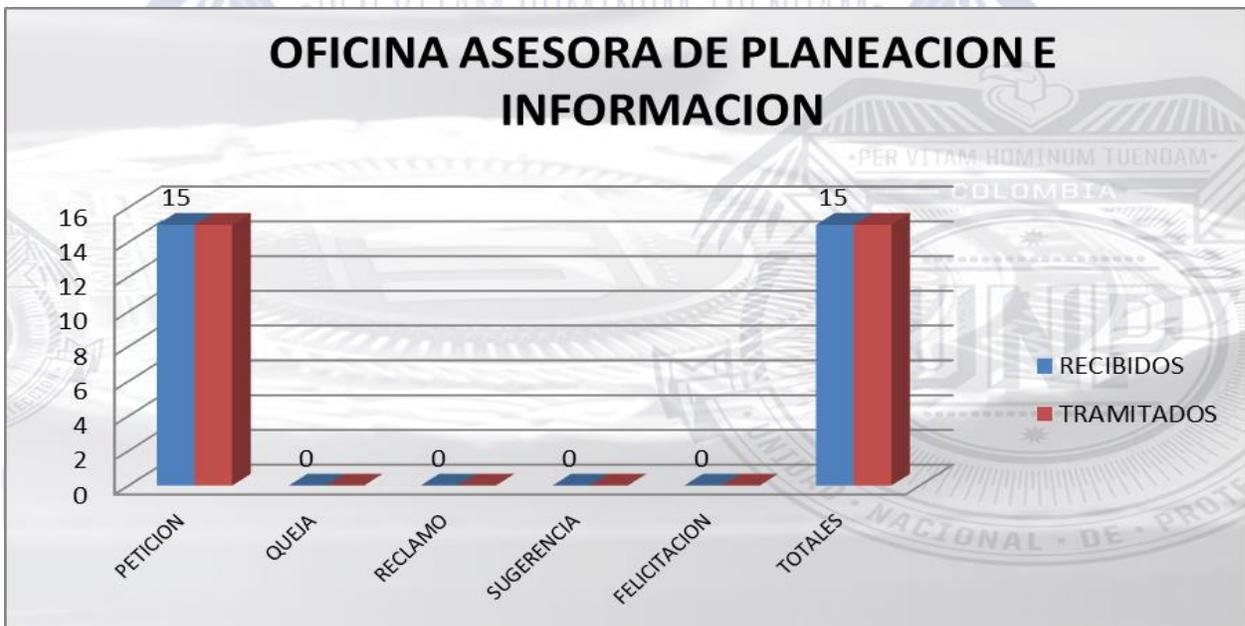


Se evidencia que en el mes de Mayo según el reporte del Grupo de Contratación llegaron 24 solicitudes de petición e información, quejas, reclamos, y se dieron respuesta a 5 requerimientos, 16 Solicitudes de certificación de personas naturales y 3 solicitudes de certificaciones de personas jurídicas.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.4 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	15	0	0	0	0	15
TRAMITADOS	15	0	0	0	0	15

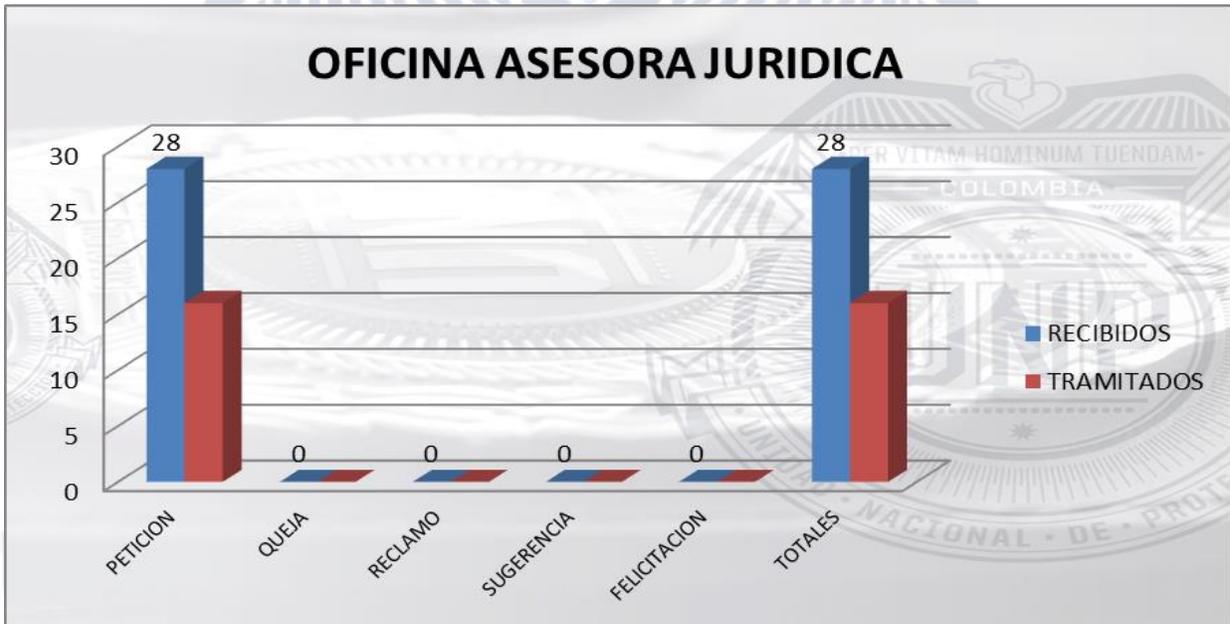


Se evidencia que la OAPI reporta una efectividad del 100% en el trámite de PQRs. De las 15 peticiones recibidas, se dio respuesta en su totalidad hasta la fecha de este informe.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.5 OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	28	0	0	0	0	28
TRAMITADOS	16	0	0	0	0	16



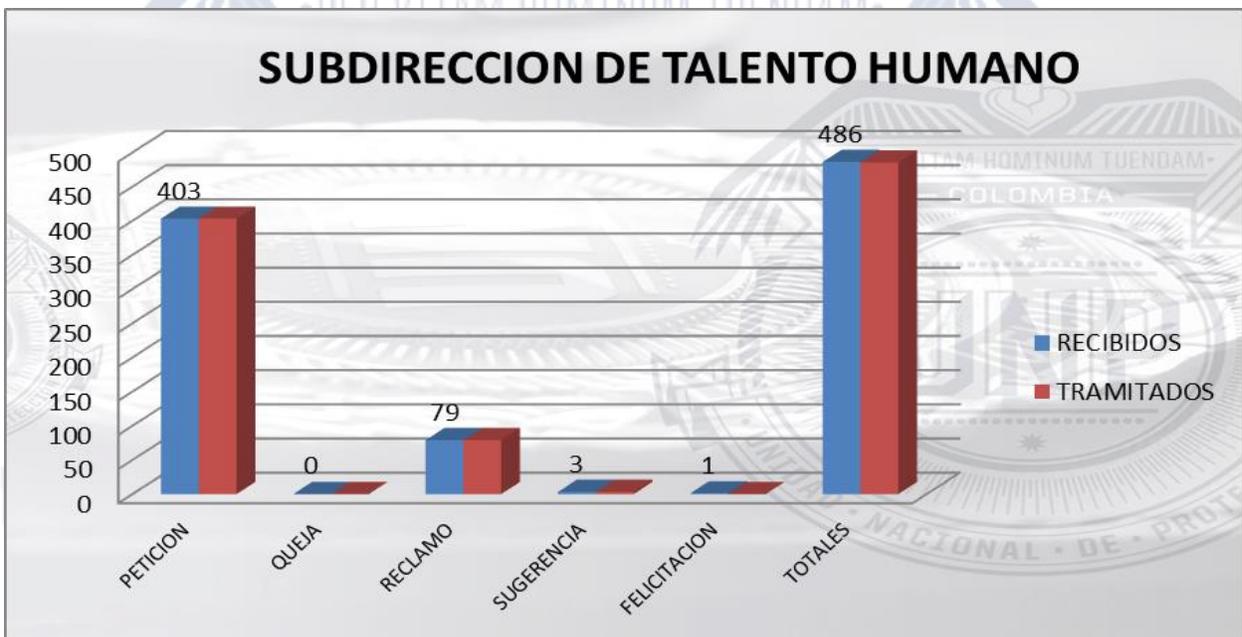
Se evidencia que de las 28 PQRS correspondientes a la Oficina Asesora Jurídica, 16 fueron contestadas y 12 están pendientes por contestar. De los 12 anteriores se informa que no han dado respuesta a 11 porque han tenido mucho trabajo y 1 está en términos.

* Es importante resaltar que aquellos requerimientos que son transferidos por radicación a Jurídica, son verificados de acuerdo a la naturaleza del mismo y de acuerdo a lo anterior se asigna a quien corresponda.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	403	0	79	3	1	486
TRAMITADOS	403	0	79	3	0	485

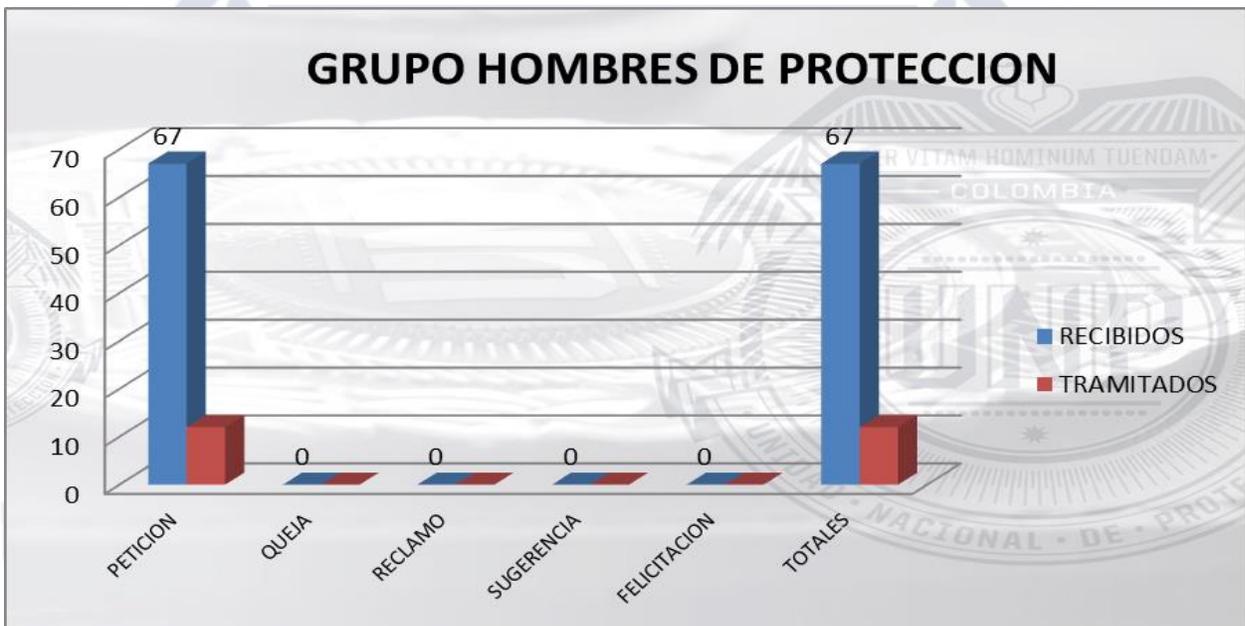


La Subdirección de Talento Humano reporta una efectividad del 100% en el manejo de PQRs allegadas a esa dependencia.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.7 HOMBRES PROTECCIÓN

GRUPO HOMBRES PROTECCION						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	67	0	0	0	0	67
TRAMITADOS	12	0	0	0	0	12

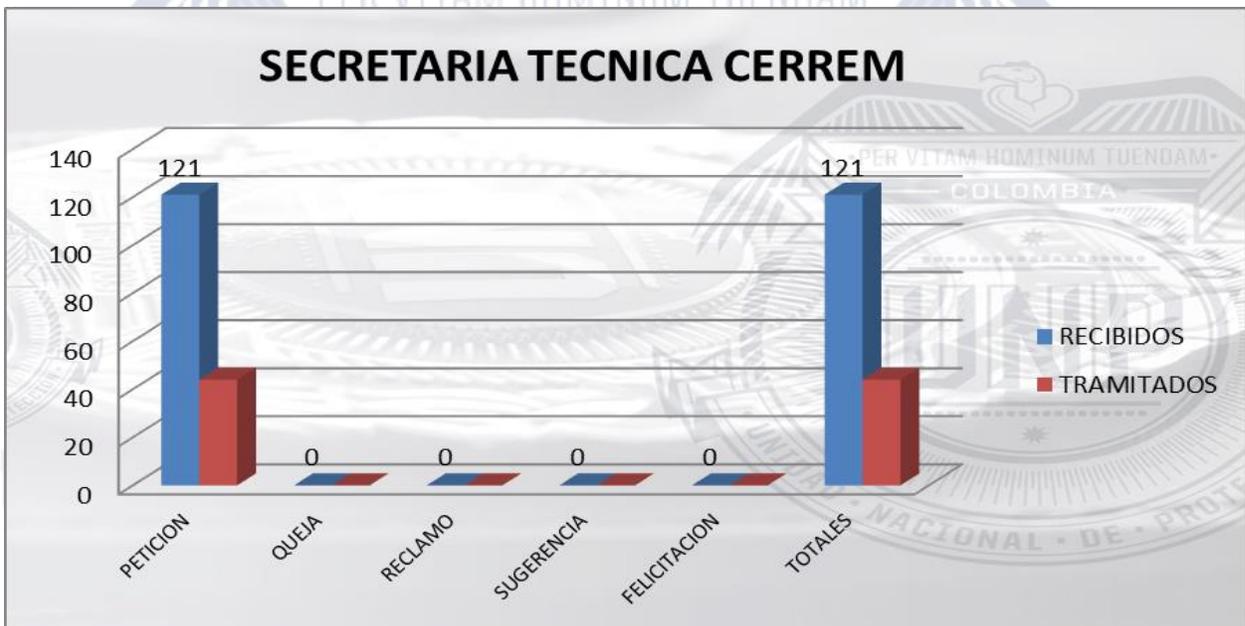


Según reporte del Grupo de Hombres de Protección, la persona encargada de responder las PQRS inicio sus labores para este proceso el 22 de mayo del presente año, debido a esto no se ha dado tramite en su totalidad a las solicitudes recibidas.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.7 SECRETARÍA TÉCNICA CERREM

SECRETARÍA TÉCNICA CERREM						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	121	0	0	0	0	121
TRAMITADOS	44	0	0	0	0	44

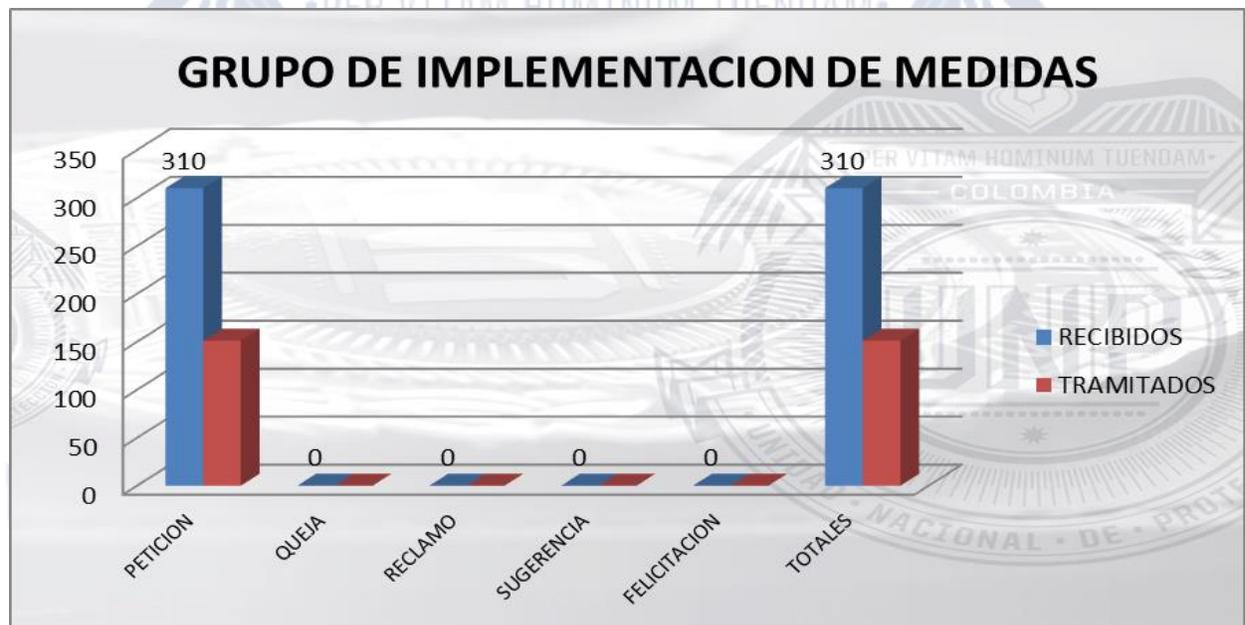


En el reporte presentado por parte de la Secretaria Técnica Cerrem, informa que las 77 PQRs restantes, no se le han dado el trámite correspondiente debido a la falta de personal al interior de este Grupo.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.8 GRUPO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS

GRUPO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	310	0	0	0	0	310
TRAMITADOS	151	0	0	0	0	151



	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

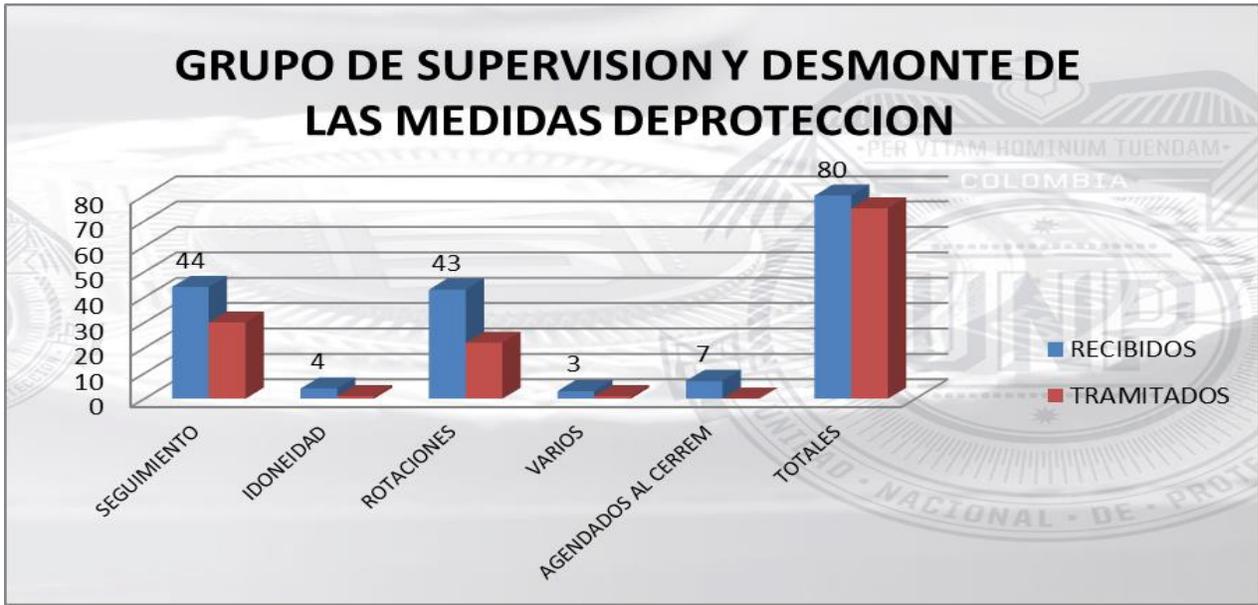
El Grupo de Implementación de Medidas, respecto a las PQRS que no le dieron respuesta en forma oportuna, manifestaron lo siguiente:

1. Yamid Oswaldo Pérez Sepúlveda ingresó el 16 de Febrero de 2015 y Daniel Felipe Briceño Montes el 23 de Febrero de 2015 a la Unidad Nacional de Protección, quedan como responsables de la gestión del PQRS en la Coordinación de Implementación de Medidas
2. El 23 de Febrero de 2015 les asignaron un número de PQRS de novecientos doce (912) que se encontraban atrasados y represados en la Coordinación de Implementación de Medidas.
3. Partiendo de lo anterior hay que tener en cuenta que mes a mes llega constantemente correspondencia en lo atinente al PQRS de la Coordinación de Implementación de Medidas, lo cual debe contestarse conjuntamente con los novecientos doce (912) que se encontraban atrasados y represados.
4. Debido a este represamiento en el mes de MAYO se dio respuesta a 151 PQRS de los 310 radicados a la coordinación para la vigencia y además se solucionaron 166 de los represados

3.9 GRUPO DE SEGUIMIENTO Y DESMONTE DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GRUPO DE SUPERVISION Y DESMONTE DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN						
MAYO	SEGUIMIENTO	IDONEIDAD	ROTACIONES	VIARIOS	AGENDADOS AL CERREM	TOTALES
RECIBIDOS	44	4	43	3	7	80
TRAMITADOS	30	1	22	1	0	75

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



En la matriz del Total de PQRS no fueron incluidas las cifras del Grupo de Supervisión y Desmante de las Medidas de Protección, ya que este Grupo no realizan la clasificación de las PQRS de acuerdo al Decreto 001 de 1984.

3.10 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	393	5	0	0	0	398
TRAMITADOS	347	5	0	0	0	352



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Teniendo en cuenta la información expuesta es de anotar que dentro de las razones por lo que no se la ha dado respuesta oportuna a las 83 PQRS que quedaron faltando del mes de Mayo se encuentran:

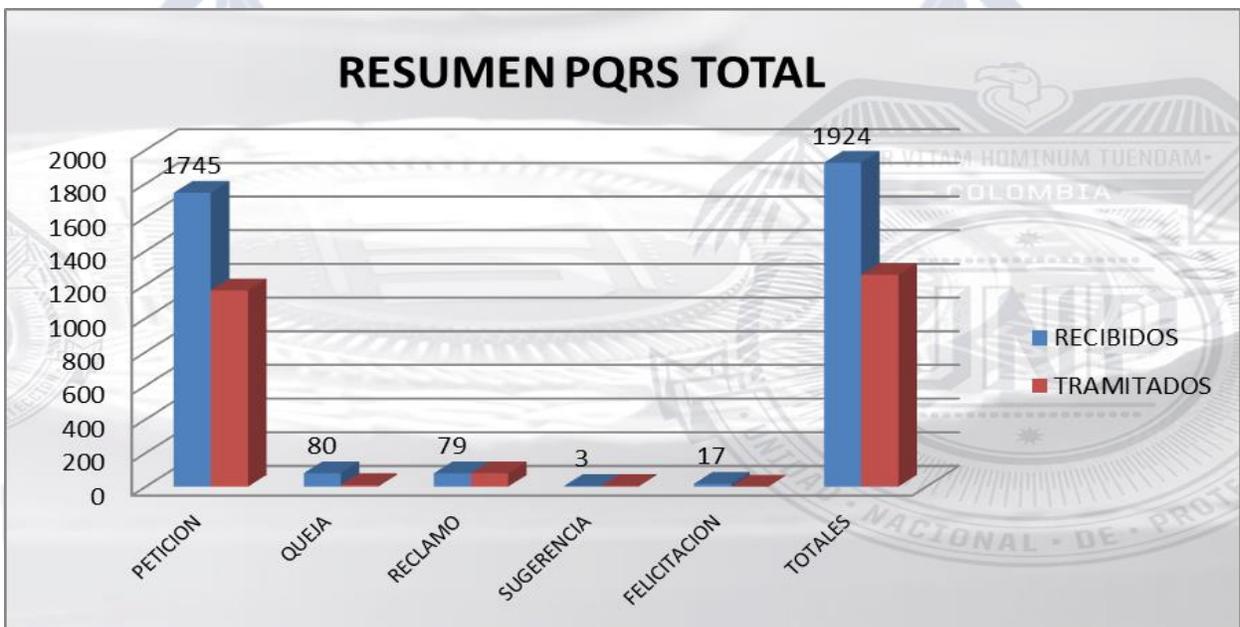
- El grupo de Atención al Usuario realizó Plan Choque el día 6 de Mayo donde se detuvo el trámite de PQRS para hacer el Direccionamiento de la Correspondencia represada de los meses de Marzo, Abril y Mayo por cuenta de los cambios al interior de la UNP.
- Algunas respuestas de PQRS necesitan insumos de otras dependencias lo cual genera demora en la gestión de la respuesta.

Así mismo, es importante advertir que alrededor de 53 EXT del mes de mayo fueron reasignadas a una nueva colaboradora del GAU a partir del 1 de Junio, de las cuales se han generado respuesta de 28 PQRS.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

4. RESUMEN PQRS TOTAL

RESUMEN PQRS TOTAL						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1745	80	79	3	17	1924
TRAMITADOS	1165	10	79	3	0	1257



En la matriz del Total de PQRS no fueron incluidas las cifras del Grupo de Supervisión y Desmonte de las Medidas de Protección, por el manejo y el proceso que ellos le dan a las PQRS.

Bajo este contexto, es importante señalar que en el momento de unificar la información enviada por las diferentes dependencias de la UNP, se ha evidenciado la falta de claridad frente al manejo de las matrices de Excel, así como también de los conceptos sobre qué es una petición, queja o reclamo.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Lo anterior, es trascendental para el desarrollo de las respuestas y generación de informes, puesto que puede afectar la forma como se interpreta la información y los tiempos de respuesta de las peticiones.

De la misma manera, se debe mencionar que se ha evidenciado la existencia de temas en los que la gestión es prolongada debido a que se transfiere de una dependencia a otra sin que se genere respuesta en ninguna.

Se sugiere la capacitación en relación a la atención y respuesta de PQRS en todas las dependencias y buen manejo de la Matriz así como la claridad de los temas que cada dependencia debe dar en las respuestas.

Elaboró: Natalia Medina Pulgarín
 Revisó: María Mercedes Villalobos Tobón.

