


	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
PROPÓSITO	2
ALCANCE	2
RETOS	2
LOGROS.....	3
Fortalecimiento Canales Comunicación Ciudadanos	3
Carta de trato digno.....	3
Aplicativo PQRSD	4
Ajuste Protocolos de Atención Personalizada y Telefónica incluyendo la perspectiva de Género.....	4
Sala de Atención al Ciudadano.....	4
Fortalecimiento Cultura de respuesta a PQRSD.....	5
Participación Escenarios Orientación Ciudadana.....	5
Informe estado sedes de atención al Ciudadano Grupos Regionales de Protección – GURP	7
Campaña Anticorrupción.....	8
Adecuaciones Locativas	9
DATOS ESTADISTICOS.....	9
Comportamiento Canales de Atención	9
Entes solicitantes en el periodo de Enero a Junio 2017.....	10
Tipos PQRS en el periodo de Enero a Junio 2017.....	11
Motivos de PQRS del periodo de Enero a Junio de 2017	11
PQRS recibidas por población en el periodo de Julio a Diciembre 2016	12
Oportunidad de respuestas PQRS en el periodo de Enero a Junio de 2017.....	13
Satisfacción de usuarios en la respuesta de PQRS en el periodo de Enero a Junio de 2017.....	14

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

INTRODUCCIÓN

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, el artículo 76 de 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 anteriormente mencionadas para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Para la realización de este informe la Oficina de Control Interno, recibió información del Grupo de Atención al Ciudadano (GAC), quien tiene a su cargo controlar la eficiencia, eficacia y la oportunidad en la atención directa en peticiones, a través de las herramientas asignadas para tal fin en el marco del Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección.

PROPÓSITO

Para la Unidad Nacional de Protección (UNP) es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y colaboradores, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institución, lo cual redundará en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección (UNP).



ALCANCE

El presente informe refleja los resultados obtenidos por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en el periodo comprendido entre el 1° de Enero al 30 de Junio de 2017 como así mismo contempla las estadísticas del flujo de las PQRS en la entidad y las gestiones emprendidas frente a las mismas.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los asesores de Gestión de Atención al Ciudadano (GAC), gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

RETOS

El Gobierno de Colombia ha logrado sustantivos avances en la modernización de la Administración Pública; sin embargo, esta reforma necesita un impulso decidido en cuanto a los servicios y a la atención que se prestan a la ciudadanía. Por ello, se está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento del Estado dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Lo anterior, en concordancia con el propósito del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país”, cuya base principal es el “Buen Gobierno”, el cual tiene como propósito aumentar la confianza en el Estado, enaltecer al servidor público y su labor, y gestionar el conocimiento y la información pública, para lograr mejores resultados de políticas en los pilares de paz y equidad.

En este contexto, la Unidad Nacional de Protección – UNP, consciente de la responsabilidad de orientar sus esfuerzos en aras de contribuir con el “Buen Gobierno” que debe enmarcar las acciones del Estado, decidió emprender gestiones de renovación administrativa al interior de la entidad.

En virtud de la Resolución 0880 del 7 de diciembre del 2016 “Por la cual se crean y organizan los grupos internos de trabajo en la Unidad Nacional de Protección – UNP y se dictan otras disposiciones”, modificada mediante la Resolución 0064 del 23 de enero del 2017 en la cual se crea el Grupo Atención al Ciudadano (GAC), que depende directamente de la Oficina Asesora de Planeación e Información.

LOGROS

Fortalecimiento Canales Comunicación Ciudadanos



En aras de fomentar la participación ciudadana y gracias a las gestiones de la Oficina Asesora de Planeación e Información, se creó el formulario de PQRSD – web

En este contexto, los ciudadanos tendrán la facilidad de elevar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, con tan solo ingresar a la página web de la entidad.

De esta manera, se ha fortalecido el canal virtual de recepción de PQRSD de la Unidad Nacional de Protección – UNP, en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea, la cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Carta de trato digno

Con el propósito de mejorar el servicio del Grupo de Atención al Ciudadano, en aras de garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos se realizaron actualizaciones de la carta de trato digno que se encuentra presente en la sala de Atención al Ciudadano de la Ciudad de Bogotá y en algunos Grupos Regionales de Protección puede ser consultada a través de <https://www.unp.gov.co/carta-trato-digno-al-usuario> y Oficinas de Atención al Ciudadano de la Unidad Nacional de Protección.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Unidad Nacional de Protección, en aras de garantizar los derechos y deberes constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea respetuoso, considerado, diligente, equitativo, sin distinción alguna, y a garantizar a los ciudadanos la atención por los canales:

	<p>Atención Presencial En Bogotá: Sede Puente Aranda Carrera 63 No. 14-97 Primer Piso Horario de atención al público Lunes a viernes 08:00 a.m. – 05:00 p.m. En las Regionales Consulte la dirección y el teléfono de la Oficina correspondiente a su región, en el link: http://www.unp.gov.co/atencion-usuario/Paginas/contactenos.aspx</p>
	<p>Atención Telefónica Usted podrá comunicarse en días hábiles a la Línea Gratuita 018000118226, en el horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. o directamente con los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano al (1) 4269800, opción 1.</p>
	<p>Atención Virtual Si desea elevar una PQRSD ante la UNP, podrá hacerlo mediante los correos electrónicos: correspondencia@unp.gov.co o atencionalusuario@unp.gov.co también ingresando a nuestra página web www.unp.gov.co sección Contactenos donde podrá encontrar el formulario de PQRSD-web.</p>
	<p>Correspondencia Buzones de PQRSD Ubicados en las siguientes Oficinas y Grupos Regionales de Protección – GURP: Bogotá * Medellín * Barranquilla * Bucaramanga * Cali * Popayán Oficina de Radicación y Correspondencia UNP Carrera 63 No. 14-97 Barrio Puente Aranda Bogotá Lunes a viernes 08:00 a.m. – 04:30 p.m.</p>



Aplicativo PQRSD

Se dio inicio a la primera fase del plan piloto del aplicativo de PQRSD, el cual consiste en una plataforma creada por la Oficina Asesora de Planeación e Información, que permite registrar de manera sistematizada las PQRSD elevadas por ciudadanos por los canales telefónico y presencial.



Esta primera etapa contempla la implementación del aplicativo por parte de los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano – GAC y la socialización del aplicativo con las Oficinas y Grupos Regionales de Protección.

Ajuste Protocolos de Atención Personalizada y Telefónica incluyendo la perspectiva de Género.

Los Protocolos de atención personalizada y telefónica de la UNP, deben no solo establecer las actividades que propendan por un servicio oportuno, eficiente, eficaz, sino que además deben ofrecer las pautas para brindar una Atención al Ciudadano, en el marco del respeto y con exclusión de todo tipo de discriminación, hecho que motivó el ajuste del mismo.

Sala de Atención al Ciudadano

Actualmente el Grupo de Atención al Ciudadano - GAC cuenta con una oficina para atención, siendo esta un área privada en la cual se ofrece un ambiente cálido, respetuoso y confidencial al ciudadano.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Fortalecimiento Cultura de respuesta a PQRS

El Grupo Atención al Ciudadano, ha venido fortaleciendo la cultura de respuesta a PQRS, a través de las sensibilizaciones que se han llevado a cabo con el apoyo del Grupo de Control Disciplinario Interno.

En este mismo sentido, se han realizado mesas de trabajo con diferentes dependencias de la UNP tendientes a garantizar las respuestas a PQRS en términos de Ley y con el debido uso del SIGOB, esto ultimo para garantizar la trazabilidad de la información.

Participación Escenarios Orientación Ciudadana

El Grupo de Atención al Ciudadano participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas para el año 2017, una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, para orientar a los usuarios en lo atinente a los trámites y servicios que ofrece el Gobierno Nacional y mejorar tanto la calidad como accesibilidad a los servicios que para ellos provee la administración pública, a fin que los mismos no tengan que incurrir en cargas y costos innecesarios cuando interactúan con las entidades públicas, generando de esta forma confianza en las instituciones del Estado.

La UNP se hizo presente en las siguientes Ferias a través de la participación del Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, a saber:



FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017



Las Ferias de servicio al ciudadano son una iniciativa del DNP-PNSC que pretende acercar el Estado a la comunidad, con el fin de facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración Pública.

➤ Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Carmen de Bolívar – Bolívar – Marzo 25 de 2017

El día 25 de marzo de 2017, se llevó a cabo la Feria de Atención al Ciudadano en el parque central del Carmen de Bolívar, donde se tuvo presencia para brindar información acerca del Programa de Protección que lidera la UNP; se recibieron solicitudes de información por parte de beneficiarios del programa, y el

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Grupo de Atención al Ciudadano realizó la respectiva entrega de formularios de solicitud de estudio de nivel de riesgo, a las personas que por su actividad o condición aplican para el mismo.



➤ **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Ipiales – Nariño – 22 de Abril de 2017**



El sábado 22 de abril se llevó a cabo la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano donde participaron 91 entidades del Estado y La Unidad Nacional de Protección mediante el Grupo de Atención al Ciudadano, estuvo presente brindando atención directa a todos los asistentes de Ipiales y Municipios aledaños del Departamento de Nariño.



➤ **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano La Dorada – Caldas – 13 de Mayo del 2017**

El sábado 13 de mayo se llevó a cabo la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano donde participaron 86 entidades del Estado y La Unidad Nacional de Protección mediante el Grupo de Atención al Ciudadano, estuvo presente brindando atención directa a todos los asistentes de la Dorada y Municipios aledaños del Departamento de Caldas.



	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Informe estado sedes de atención al Ciudadano Grupos Regionales de Protección – GURP

Durante el Primer Semestre del 2017 el Grupo de Atención al Ciudadano entabló comunicación telefónica con las personas que brindan atención al ciudadano, quienes suministraron información sobre el estado actual de las oficinas de atención al ciudadano



✓ Adecuación actual de las salas de atención

MATRIZ ADECUACION ACTUAL SALAS DE ATENCION AL CIUDADANO EN GURP																													
G.U.R.P.	OFICINA INDEPENDIENTE		LETREDO EXTERIOR Y HORARIOS		BUZON DE PQRS		SIMBOLOS UNP		RAMPA		SEÑALIZACION INTERNA		CARTELERA		CARTA TRATO DIGNO		CUBICULO ATENCION PRIORITARIA		SILLAS		COMPUTADOR		IMPRESORA		TELEFONO				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
BARRANQUILLA		X		X	X		X		X	X		X		X		X	X	X		X			X	X			X	X	
CARTAGENA		X		X		X		X		X		X		X		X		X	X		X			X			X	X	
MONTERIA	X			X	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X			X	X			X	X	
CUCUTA		X		X		X	X		X	X		X	X		X	X		X		X			X	X			X	X	
BUCARAMANGA		X	X		X		X		X		X		X		X		X	X		X			X	X			X	X	
MEDELLIN	X			X	X		X	X		X	X		X		X		X	X		X			X	X			X	X	
REGIONAL CALI		X		X	X		X	X		X	X		X		X		X	X		X			X	X			X	X	
PEREIRA	X			X		X	X		X	X		X	X		X	X		X		X	X			X	X			X	X
ARMENIA	X			X		X			X	X		X	X		X	X		X		X			X	X			X	X	
BUENAVENTURA	X			X		X	X		X		X		X		X	X		X		X			X	X			X	X	
NEIVA		X	X		X		X	X		X		X	X		X	X		X	X		X			X	X			X	X
IBAGUE	X			X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X			X	X			X	X
FLORENCIA	X			X		X		X	X		X	X		X	X		X		X	X			X	X			X	X	
POPAYAN	X			X	X		X	X		X		X		X	X		X	X		X			X	X			X	X	
PASTO		X		X	X		X		X	X		X	X		X	X		X	X		X			X	X			X	X
VILLAVICENCIO	X			X	X		X		X		X		X		X	X		X		X			X	X			X	X	
ARAUCA		X		X		X		X	X		X		X	X		X	X		X			X	X			X	X	X	X

✓ Actividades efectuadas con regionales a fin de mejorar la atención al ciudadano

Por parte de la persona encargada de efectuar el enlace con los Grupos Regionales de Protección, durante el Primer Semestre de 2017 se efectuaron las siguientes actividades:

- Mediante correo electrónico fechado febrero 21 de 2017, se solicitó información necesaria para diligenciar el formato del SIRECI
- Mediante correo electrónico fechado 23 de febrero de 2017, Se hace presentación de la nueva asesora que efectuará el enlace con regionales para brindar información relacionada con PQRS y les socializa la importancia de diligenciar las encuestas de satisfacción como una forma de resaltar la gestión de los GURP, no solo ante la alta dirección, sino ante la ciudadanía toda vez que el análisis de las mismas es publicado en la página web de la entidad.



	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Mediante correo electrónico fechado 14 de marzo de 2017, se socializaron los Formatos de Atención al Ciudadano GSC-FT.01 V3, el Formato Buzón de PQRSD GSC-FT-07 V2 y el formato Acta de Apertura de Buzón PQRSD GSC-FT-08 V2.
- Como algunas regionales manifestaron que no carecen de medios tecnológicos para imprimir o fotocopiar los formatos de atención al ciudadano, por parte del enlace con regionales el 24 de marzo de 2017 remitió tanto a Armenia como a Manizales 50 formatos de Atención al Ciudadano y 50 formatos de Encuestas de satisfacción, el día 28 de Marzo se remitieron a la ciudad de Cali la misma cantidad de formatos, con la finalidad de proporcionarles medios para dejar registradas las atenciones realizadas y la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de sus PQRSD elevadas en cada GURP.
- Mediante correo electrónico fechado marzo 28 de 2017 se socializó la Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02 V3.
- Se actualizó el Directorio de Regionales a fin de tener una herramienta de ubicación y contacto con los encargados de atender a los ciudadanos encada GURP.

Campaña Anticorrupción

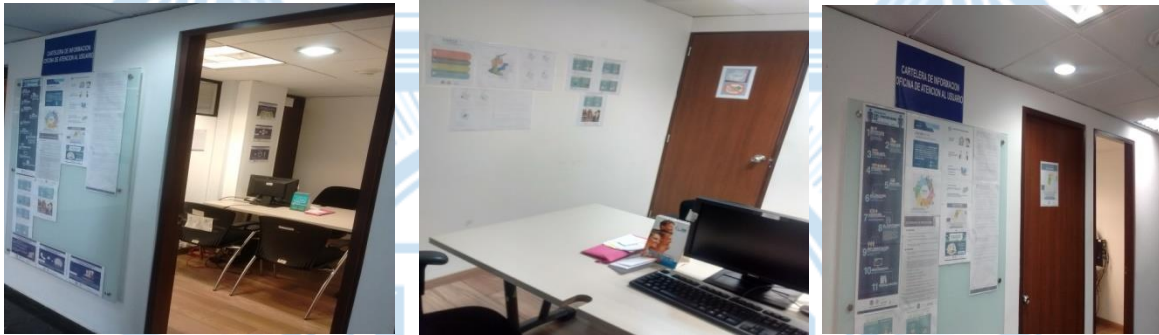


El Grupo de Atención al Ciudadano continúa reiterando a los ciudadanos y/o beneficiarios del Programa de Protección a través de sus diferentes canales de atención la campaña anticorrupción **“Nuestros trámites y servicios no tienen ningún costo”**

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Adecuaciones Locativas

A partir de la tercera semana de enero de 2017 el Grupo de Atención al Ciudadano se trasladó a la sede principal de puente Aranda ubicada en la Carrera 63 nro.14-97 en la cual fueron asignadas por la Secretaria General dos oficinas para brindar atención a los ciudadanos, actualmente se encuentran brindando atención en una de las dos oficinas, debido a que la otra se encuentra prestada provisionalmente a la Subdirección de Protección, para el uso del personal de seguridad mientras para ellos se adecua una oficina. La oficina que se está utilizando por el GAC se encuentra debidamente adaptada con su respectivo equipo de cómputo en el cual se pueden consultar los diferentes aplicativos de información de la entidad a fin de ofrecer a los ciudadanos y/o beneficiarios del Programa de Protección respuesta a sus solicitudes de información con oportunidad y eficacia.





En Atención al Ciudadano Sede Puente Aranda se cuenta con buzón de sugerencias y cartelera de atención al ciudadano, adicionalmente se encuentra en gestión por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Información para que se realice una rampa que permita el acceso a las instalaciones de las personas en condición de discapacidad, así como la adquisición de pendones y/o afiches con el nombre del GAC para su debida identificación, estos no se han realizado debido al cumplimiento de la Circular Externa del Ministerio del Interior OF117-4149-OAP-1100 fechada el 14 febrero de 2017 en Materia de Austeridad del Gasto.

DATOS ESTADISTICOS

La Oficina de Control Interno realizó el análisis de los datos estadísticos, obtenidos a partir de la información mensual publicada por el Grupo de Atención al Usuario en la Página Web con los siguientes resultados:

Comportamiento Canales de Atención

De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 y la ley 1712 de 2014 se presenta a continuación los tipos de atención correspondientes al periodo enero a junio de 2017, respecto de los canales utilizados de PQRS ante la entidad, de la cual se colige la gran afluencia de llamadas telefónicas y la concurrencia de los usuarios a la entidad.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Los siguientes son los datos presentados por el GAC mensualmente durante la vigencia 2017, consolidados por la Oficina de control Interno para este informe:

TIPO DE ATENCIÓN EN EL PERIODO ENERO – JUNIO 2017							
Tipo de Atención	Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
	Atención Personalizada		13	36	23	18	62
Correo Electrónico		352	323	443	306	319	281
Llamada		20	167	135	46	84	86
Documento Radicado		181	282	256	173	226	216
Virtual		0	14	2	9	7	11
TOTAL TIPO DE ATENCIÓN		566	822	859	552	698	640

Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno

Entes solicitantes en el periodo de Enero a Junio 2017



El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- Entidad Pública (10) diez días
- Miembros del congreso (5) cinco días
- Persona Natural o Jurídica (15) quince días

A continuación se muestra la tabla de los entes solicitantes y su cantidad respectiva para el periodo de Enero a Junio del 2017:

ENTE SOLICITANTE EN EL PERIODO ENERO – JUNIO 2017							
Ente Solicitante	Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
	Entidad Pública		274	324	353	220	261
Miembros del Congreso		2	8	9	6	3	3
Persona Natural o Jurídica		290	490	497	326	434	392
TOTAL		566	822	859	552	698	640

Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Tipos PQRS en el periodo de Enero a Junio 2017

En referencia a los PQRS la coordinación de atención al usuario reporta que en el periodo comprendido de Enero a Junio de 2017 la Unidad Nacional de Protección recibió un total de 4.137 PQRS en total divididos de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO-JUNIO 2017						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Tipo de PQRS						
DENUNCIAS	0	0	0	1	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	499	747	798	499	643	594
FELICITACIÓN	2	1	1	0	1	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	48	58	45	31	29	19
QUEJA	8	11	7	4	13	9
RECLAMO	9	5	8	16	11	18
SUGERENCIAS	0	0	0	1	1	0
TOTAL TIPO PQRS	566	822	859	552	698	640



Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno

Motivos de PQRS del periodo de Enero a Junio de 2017

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los motivos de respuestas a PQRS para el periodo de Enero a Junio de 2017:

MOTIVOS DE PQRS DEL PERIODO ENERO – JUNIO 2017						
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Motivo						
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	4	8	4	9	9
Archivo Documental	18	27	17	18	11	10
Comunicado CERREM	9	13	10	13	11	13
Escoltas	17	18	20	15	38	30
Funciones y Procedimientos UNP	36	41	27	29	23	26
Implementación de Medidas	41	114	101	47	47	40
Información Trámite y Servicios UNP	202	279	320	186	230	207
Información Estudio Nivel de Riesgo	189	295	276	216	290	261
No Competencia UNP	32	15	69	18	16	16
Vehículos	15	16	11	6	23	28
TOTAL	566	822	859	552	698	640

Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno



	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PQRS recibidas por población en el periodo de Julio a Diciembre 2016

En referencia a los PQRS, la coordinación de atención al usuario reporta que en el periodo comprendido de Enero a Junio de 2017 que la Unidad Nacional de Protección recibió un total de 4.137 PQRS divididos por poblaciones de la siguiente forma:

POBLACIÓN DE PQRS DEL PERIODO ENERO – JUNIO 2017							
Población	Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
ACR		9	4	17	5	13	7
Alcaldes Distritales y Municipales		0	2	1	1	0	2
Apoderados o Profesionales Forenses		5	4	3	1	0	0
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos		4	11	13	7	11	8
Dirigentes o Activistas Sindicales		19	19	34	20	20	27
Dirigentes del Movimiento M-19		1	3	2	0	0	1
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica		0	7	0	0	0	0
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos		21	68	37	25	44	31
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH		51	79	62	35	68	60
Docentes Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional		6	5	1	7	7	11
Entidad Pública y Miembros del Congreso		273	329	355	218	261	222
Ex servidores públicos DH o de paz del Gobierno Nacional		0	4	1	0	0	0
Medidas Cautelares		3	0	3	3	3	5
Miembros del Congreso		0	0	0	4	3	3
Miembros de la Misión Médica		0	1	0	0	0	0
No Objeto		0	0	0	0	0	4
Periodistas y Comunicadores Sociales		5	6	14	9	12	19
Personas del Común		88	129	167	127	129	110
Servidores Públicos		18	35	34	22	33	31
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos		63	116	115	68	94	99
TOTAL		566	822	859	552	698	640

Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

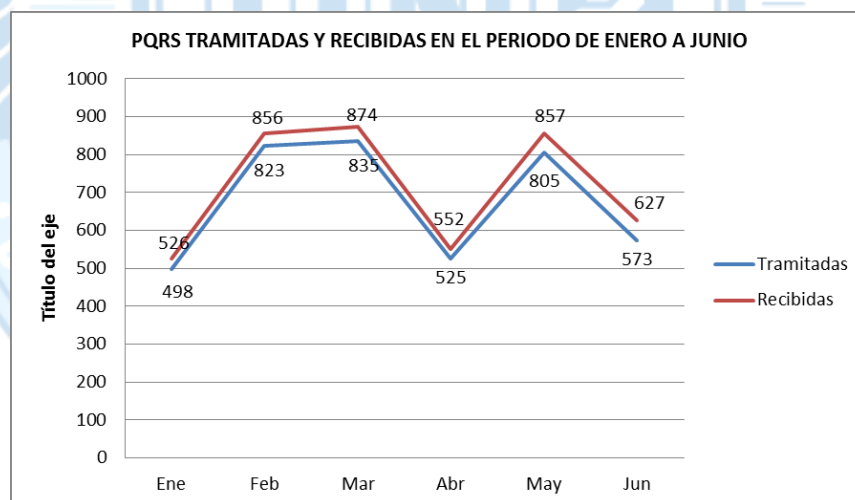
Oportunidad de respuestas PQRS en el periodo de Enero a Junio de 2017

A continuación, se presentan los datos estadísticos de las oportunidades de respuestas a PQRS:



OPORTUNIDADES DE RESPUESTA A PQRS EN EL PERIODO DE ENERO – JUNIO 2017																
Nombre del indicador	Formula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Enero	Reporte Ene	Febrero	Reporte Feb	Marzo	Reporte Mar	Abril	Reporte Abr	Mayo	Reporte May	Junio	Reporte Jun
PQRS Tramitadas en términos de Ley	(No. De PQRS tramitadas en términos de Ley de la entidad durante el periodo / No. PQRS Recibidas para responder en terminos de Ley de la entidad durante el periodo) *100	100%	Mensual	Eficiencia	498	95%	823	96%	835	96%	525	95%	805	94%	573	91%
					526		856		874		552		857		627	

Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno

PQRS Tramitadas y recibidas en el periodo de enero a junio 2017



Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2017	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Satisfacción de usuarios en la respuesta de PQRS en el periodo de Enero a Junio de 2017.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA RESPUESTA DE PQRS - ENERO A JUNIO 2017																
Nombre del indicador	Formula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Enero	Reporte Ene	Febrero	Reporte Feb	Marzo	Reporte Mar	Abril	Reporte Abr	Mayo	Reporte May	Junio	Reporte Jun
PQRS Tramitadas en términos de Ley	(No. Total de usuarios satisfechos frente a la respuesta a las PQRS elevadas / No. Total de usuarios encuestados que elevaron PQRS ante la entidad) *100	100%	Mensual	Efectividad	68	120	101	79	85	92	94%	99%	93%	94%		
					68	127	110	80	91	98						

Fuente: Información mensual GAC – Cuadro Elaborado por: Control Interno

La Oficina de Control Interno considera necesario destacar que gracias al seguimiento a las PQRS realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, los tiempos de respuestas han mejorado con respecto a los informes anteriores, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

De la anterior información la Oficina de Control Interno resalta los avances que se han venido presentando, pues aunque no se ha logrado llegar al 100% de las PQR'S tramitadas y respondidas en término, el reporte muestra el adelanto que se ha logrado en la oportunidad de respuesta dentro de los términos de ley.

La Oficina de Control Interno recomienda que se continúe implementando mecanismos para la mejora del proceso, pero de una forma más rigurosa para que se logre cumplir al 100% con la oportunidad de respuesta a los peticionarios.

Gloria Inés Muñoz Parada
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Natalia García Moreno		3/08/2017
Revisó	Gloria Inés Muñoz Parada		3/08/2017
Aprobó	Gloria Inés Muñoz Parada		3/08/2017

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.