


	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
PROPÓSITO .....	2
ALCANCE .....	2
RETOS .....	2
LOGROS.....	3
Avances implementados Gobierno en Línea 2016 vs 2015.....	3
Resumen Comparativo del Avance en las Vigencias 2015 Y 2016 .....	3
Elementos Relevantes Realizados para Avanzar en el Cumplimiento.....	4
Fortalecimiento Canales Comunicación Ciudadanos .....	5
Carta de trato digno.....	6
Generación Cultura en respuesta a PQRS.....	6
Participación Escenarios Orientación Ciudadana.....	6
Reconocimiento a la UNP .....	7
DATOS ESTADISTICOS.....	7
Comportamiento Canales de Atención .....	7
Entes solicitantes en el periodo de Julio a Diciembre 2016.....	8
Tipos PQRS en el periodo de Julio a Diciembre de 2016 .....	9
PQRS recibidas por población en el periodo de Julio a Diciembre 2016 .....	9
Motivos de PQRS del periodo de Julio a Diciembre 2016 .....	10
Oportunidad de respuestas PQRS en el periodo de Julio a Diciembre 2016.....	10
Satisfacción de usuarios en la respuesta de PQRS en el periodo de Julio a diciembre 2016. ....	12
RESULTADOS AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	13
RESULTADOS AUDITORÍA DE CALIDAD .....	15

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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 Usuario (GAU), 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 contratistas, 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 y Sugerencias (PQRS) 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 Usuario en el periodo comprendido entre el 1° de septiembre al 31 de diciembre de 2015 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 el Grupo de Atención al Usuario (GAU), 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.

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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.

Una de las citadas gestiones, fue la creación del Grupo de Atención al Usuario mediante Resolución 0228 de fecha 24 de abril de 2015 dependiente de la Dirección General, el cual posteriormente en virtud de la Resolución 525 de 2015 comenzó a depender de la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.

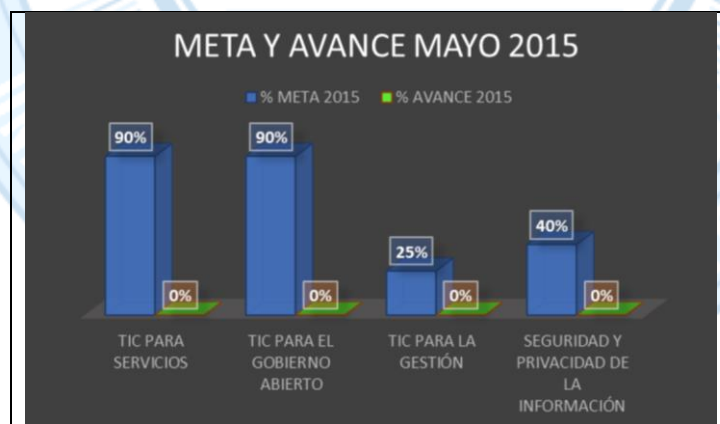
## LOGROS

### Avances implementados Gobierno en Línea 2016 vs 2015



#### Resumen Comparativo del Avance en las Vigencias 2015 Y 2016

Las gráficas presentadas en esta sección, resumen el estado de implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, desde la primera evaluación interna realizada en 2015 y el cambio normativo del Decreto 2693 de 2012, hasta los Decretos 2573 de 2014, y 1078 de 2015, con los cuales se ejecuta el plan de trabajo definido en el programa de cumplimiento normativo.

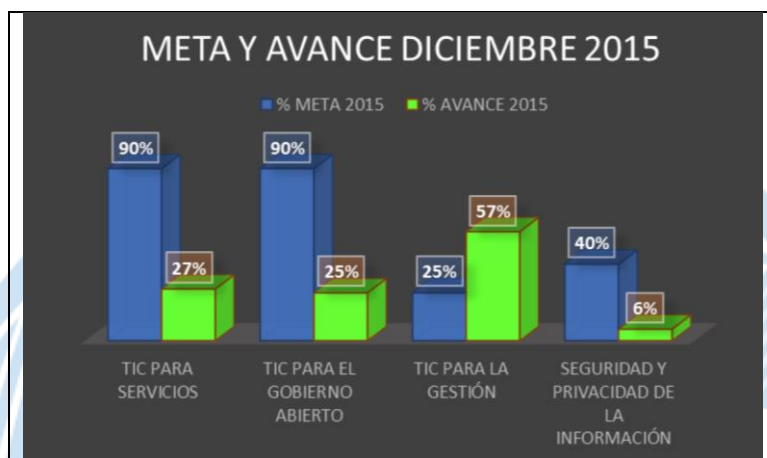
La primera gráfica, muestra el estado inicial de implementación de la Estrategia en la UNP, la cual muestra los cuatro componentes en un avance del 0%, frente a las metas establecidas en el Decreto.



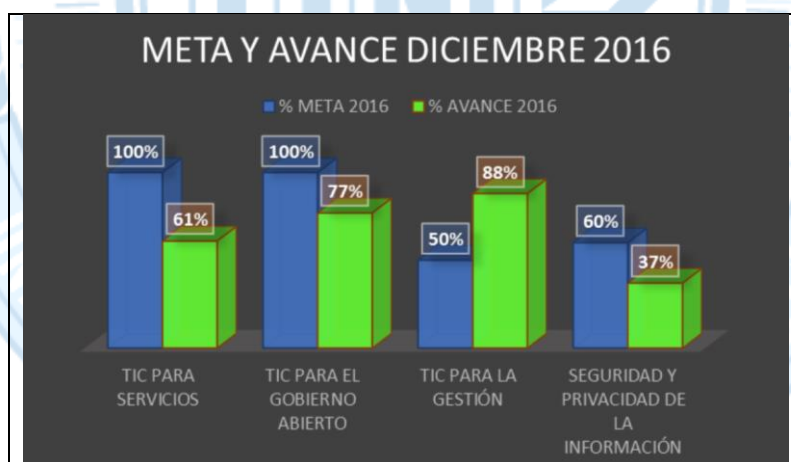
La segunda gráfica, muestra el avance de la estrategia, con corte a diciembre de 2015. Se observan avances en tres de los cuatro componentes sin alcanzar la meta, y el cumplimiento del componente restante. Aunque

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

no se logra la meta total; la cual es del 61% (promediando las 4 metas), se considera un avance significativo lograr el 29% de avance, teniendo en cuenta que 7 meses atrás la Entidad estaba en 0%.





La tercera gráfica, muestra la meta ajustada para el corte de diciembre de 2016, y el avance a la misma fecha. La meta subió al 78% (promediando las 4 metas), y se presentó un avance constante en los 4 componentes, logrando un porcentaje de cumplimiento promedio del 66%. Esto quiere decir, que la UNP con fecha de corte diciembre de 2016 está a 12% de cumplir la meta.



#### Elementos Relevantes Realizados para Avanzar en el Cumplimiento

Los mayores avances se han dado en la implementación de acciones de los componentes TIC para el Gobierno Abierto y TIC para Servicios, en los que se dieron las siguientes acciones a resaltar:



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	



- 1) Avances en la implementación de los módulos TNS; con los cuales se sistematizan procesos de apoyo en la Entidad.
- 2) Se consolidó y publicó el plan de participación al ciudadano.
- 3) Se desarrolló el botón de atención al ciudadano accesible por página Web, por medio del cual proporciona un nuevo canal de atención y se reordena la información publicada, de manera que se proporciona acceso a los ciudadanos de una forma más directa.
- 4) Se implementaron encuestas para verificar la percepción de los usuarios tanto internos como externos de los servicios ofrecidos en la página web.
- 5) Se realizó la socialización de las actividades de la entidad vía twitter.
- 6) Se realizó la publicación de 17 sets de datos en la plataforma de Datos Abiertos, en el portal del Estado Colombiano.

En los componentes de TIC para la Gestión y Seguridad y privacidad de la Información, los temas en los que se han realizado avances son:

- 1) Implementación de la plataforma office 365, por medio del cual se comienzan a adoptar las tecnologías de la nube fomentadas por la estrategia GEL.
- 2) Se realizó y publicó la primera versión de la caracterización de usuarios, la cual fue realizada con información del grupo de atención al ciudadano.
- 3) Se generó el documento PETI – Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, el cual orienta los proyectos, procesos de contratación, gestión y servicios de tecnología alienados con las necesidades y objetivos institucionales.
- 4) Se implementó el catálogo de servicios del área de Tecnología, con lo cual se puso en funcionamiento el centro de servicios, sistematizando la gestión de tecnología, generando indicadores, históricos y registros administrativos de gestión.
- 5) Se publicó la resolución de formalización de la política/estrategia de cero papel de la Entidad.
- 6) Se avanzó en el proyecto de integración y sistematización de los procesos misionales con Justicia Transaccional - SIJT.

### **Fortalecimiento Canales Comunicación Ciudadanos**

En aras de prestar siempre un mejor servicio y garantizar la participación ciudadana, se creó un folleto el cual contiene toda la información necesaria para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias; este folleto es utilizado en todas las salas de atención al usuario presentes a nivel Nacional, en las ferias de servicio al ciudadano en las cuales hace presencia la UNP, en CERREM mujeres y entregado a su vez de manera aleatoria a aquellas personas cuyos casos son presentados ante CERREM y validados como EXTRAORDINARIO por primera vez; Permitiendo así que los beneficiarios manejen una información más detallada y completa de los canales de comunicación con los cuales cuenta la UNP para elevar sus PQRS.

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## Carta de trato digno

Se realizó la modificación del contenido de la información actualizando las direcciones, teléfonos de las GURP que han cambiado de sede y se solicitó a su vez el apoyo del área de Comunicaciones para mejorar la apariencia visual de este documento para así poder captar mejor la atención de los beneficiarios, ya que el contenido de esta es de gran importancia para todos los ciudadanos que se dirijan a las sedes de atención al Usuario de la UNP en busca de información, posteriormente se realizó su respectiva publicación.

## Generación Cultura en respuesta a PQRS



Aunado al fortalecimiento de los canales de recepción de PQRS de la entidad, se encuentra la gestión adelantada por el GAU frente al seguimiento a las mismas, respecto de lo cual es necesario mencionar que:

- En el mes de noviembre de 2016 se modificó el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, su, Sugerencias y Felicitaciones, cabe aclarar que este procedimiento se oficializo por la Oficina Asesora de Planeación e Información y se publicó en la intranet.
- Con respecto al seguimiento de PQRS se creó en el mes de noviembre de 2016 un segundo procedimiento SEGUIMIENTO DE PQRS; este permite establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección – UNP, generando participación ciudadana, y dando cumplimiento a la normatividad vigente.
- Desde el Grupo de Atención al Usuario – GAU y con el Apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, se han brindado SENSIBILIZACIONES de la normatividad vigente y seguimiento de PQRS en SIGOB. Derecho de Petición a los colaboradores y funcionarios de la UNP, frente a la imperiosa necesidad de proyectar respuesta oportuna a los requerimientos de los solicitantes y beneficiarios del Programa de la UNP.

## Participación Escenarios Orientación Ciudadana

El Grupo de Atención al Usuario participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas para el año 2016, 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 Feria a través de la participación del Grupo de Atención al Usuario – GAU, a saber:

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

- Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el Municipio Villa del Rosario – Norte de Santander, los días 7, 8 y 9 de julio del 2016.
- Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Florencia – Caquetá, los días 18, 19 y 20 de agosto del 2016
- Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Santander de Quilichao – Cauca, los días 6, 7 8 y 9 de octubre del 2016
- Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Sincé – Sucre, los días 24, 25 y 26 de noviembre de 2016

### Reconocimiento a la UNP

En el desarrollo de la Feria Nacional de Atención al Ciudadano se otorgó reconocimiento a la UNP por su activa e importante participación a las diferentes ferias organizadas durante el año 2016.

Este reconocimiento fue entregado por el Doctor Simón Gaviria Director Nacional del Departamento de Planeación, el Gobernador de Sucre Edgar Martínez y otros altos miembros del gobierno.





Así las cosas, la participación en la Feria del Ciudadano y en la Feria para Entidades, logró POSICIONAR a la Unidad Nacional de Protección – UNP como Organismo de seguridad a nivel Nacional, acercando a las comunidades más necesitadas la oferta institucional.

### DATOS ESTADISTICOS

#### 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 julio a diciembre de 2016, respecto de los canales utilizados de PQRS ante la entidad, de la cual se colige la gran afluencia de llamadas telefónicas.



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

Los siguientes son los datos presentados por el GAU mensualmente durante la vigencia 2016, consolidados por la Oficina de control Interno para este informe:

<b>TIPO DE ATENCIÓN EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2016</b>						
<b>Mes</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Tipo de Atención</b>						
Documento Radicado	181	212	216	229	192	179
Correo Electrónico	224	258	235	273	240	286
Atención Personalizada	90	75	64	56	45	28
Llamada	278	316	289	220	278	149
<b>TOTAL TIPO DE ATENCIÓN</b>	<b>773</b>	<b>861</b>	<b>804</b>	<b>778</b>	<b>755</b>	<b>642</b>

### Entes solicitantes en el periodo de Julio a Diciembre 2016



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 Julio a Diciembre del 2016:

<b>ENTE SOLICITANTE EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2016</b>						
<b>Mes</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Ente Solicitante</b>						
Entidad Pública	221	258	234	287	232	242
Miembros del Congreso	3	2	4	3	5	2
Persona Natural o Jurídica	549	601	566	488	518	398
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>861</b>	<b>804</b>	<b>778</b>	<b>755</b>	<b>642</b>



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### Tipos PQRS en el periodo de Julio a Diciembre de 2016



En referencia a los PQRS la coordinación de atención al usuario reporta que en el periodo comprendido de Julio a Diciembre del 2016 la Unidad Nacional de Protección recibió un total de 4.613 PQRS en total divididos de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2016						
Mes	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Tipo de PQRS</b>						
QUEJA	5	6	7	12	6	11
DERECHO DE PETICIÓN	762	841	787	746	741	621
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	4	14	10	20	8	9
FELICITACIÓN	2	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL TIPO PQRS</b>	<b>773</b>	<b>861</b>	<b>804</b>	<b>778</b>	<b>755</b>	<b>642</b>

### 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 Julio a Diciembre del 2016 la Unidad Nacional de Protección recibió un total de 4.613 PQRS en total divididos por poblaciones de la siguiente forma:

POBLACIÓN DE PQRS DEL PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2016							
Población	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
ACR	5	9	7	7	10	6	
Alcaldes Distritales y Municipales	0	1	1	1	3	1	
Apoderados o Profesionales Forenses	6	7	6	10	5	13	
Dirigentes del Movimiento M-19	3	0	4	3	4	3	
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	10	16	15	6	8	15	
Dirigentes o Activistas Sindicales	41	26	13	22	19	28	
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	55	57	57	62	50	47	
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	91	108	113	62	104	77	
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	2	1	2	0	0	0	
Docentes	8	11	6	5	2	3	
Entidad Pública	217	253	237	290	235	232	
Ex Servidores Públicos	0	0	0	2	0	0	

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

Medidas Cautelares	4	3	0	2	0	0
Miembros de la Misión Médica	0	0	0	1	0	0
Periodistas y Comunicadores Sociales	9	6	5	8	5	5
Personas del Común	56	73	94	66	71	63
Servidores Públicos	46	30	17	34	23	25
Testigos de casos de violación de los Derechos Humanos	0	0	0	1	0	0
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	220	260	227	196	216	124
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>861</b>	<b>804</b>	<b>778</b>	<b>755</b>	<b>642</b>



### Motivos de PQRS del periodo de Julio a Diciembre 2016

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los motivos de respuestas a PQRS para el periodo de Julio a Diciembre:

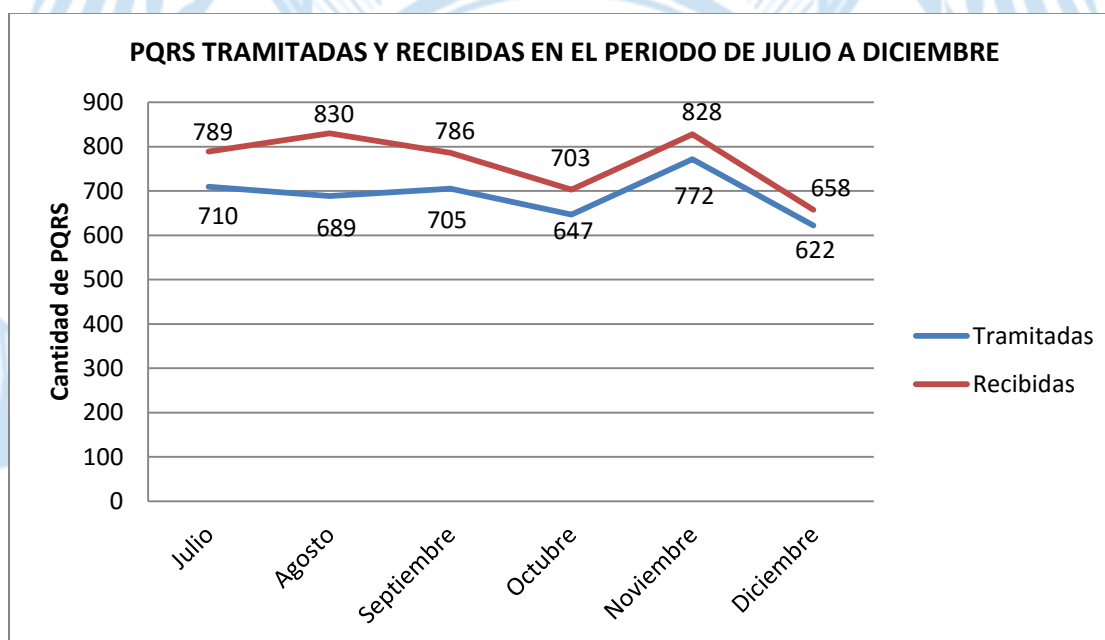
MOTIVOS DE PQRS DEL PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2016						
Motivo	Mes					
	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	5	7	9	7	6
Archivo Documental	21	18	11	6	10	11
Comunicado CERREM	9	8	5	6	2	2
Escortas	45	22	38	32	18	16
Funciones y Procedimientos UNP	48	34	45	49	22	26
Implementación de Medidas	253	332	303	231	272	169
Información Trámite y Servicios UNP	277	142	119	145	164	162
Información Estudio Nivel de Riesgo	93	281	253	281	237	218
No Competencia UNP	4	10	11	5	7	19
Vehículos	16	9	12	14	16	13
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>861</b>	<b>804</b>	<b>778</b>	<b>755</b>	<b>642</b>

### Oportunidad de respuestas PQRS en el periodo de Julio a Diciembre 2016

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

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	



OPORTUNIDADES DE RESPUESTA A PQRS EN EL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE 2016																
Nombre del indicador	Formula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Julio	Reporte Julio	Agosto	Reporte Agosto	Septiembre	Reporte Sept	Octubre	Reporte Oct	Noviembre	Reporte Nov	Diciembre	Reporte Dic
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	710	90%	689	83%	705	90%	647	92%	772	93%	622	95%
					789		830		786		703		828		658	



Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRS realizado por el GAU, los tiempos de respuestas han mejorado, 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, sin



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	



embargo no deja de ser preocupante la cantidad de PQR'S que se encuentran en gestión, más aun cuando en el informe no se especifica si a estos se les dio respuesta o no.

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

### Satisfacción de usuarios en la respuesta de PQRS en el periodo de Julio a diciembre 2016.



SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA RESPUESTA DE PQRS - JULIO A DICIEMBRE 2016																
Nombre del indicador	Formula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Tipo de Indicador	Julio	Reporte Julio	Agosto	Reporte Agosto	Septiembre	Reporte Sept	Octubre	Reporte Oct	Noviembre	Reporte Nov	Diciembre	Reporte Dic
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	248	275	216	215	160	84						
					95%	95%	98%	97%	94%	99%						
					262	288	221	221	170	85						

Finalmente la Oficina de Control Interno realizó auditorías de Gestión y de Calidad (Mixta), durante el II Semestre de 2016, con los siguientes resultados:

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	



## RESULTADOS AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGOS AUDITORÍA DE GESTIÓN																																								
NOMBRE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN																																							
1. Deficiencias en el seguimiento y control de las PQR'S de las vigencias 2015 y 2016 sin responder.	<p>En trabajo de campo y según evidencia suministrada por el Grupo de Atención al Usuario (GAU), en MEM16-00018692 del 19 de octubre último, se observa que hay dependencias que tienen PQRS pendientes por contestar. Se evidencia en el reporte emitido por el área de correspondencia, que hay EXT (consecutivo de correspondencia) que no están reportados en la matriz de seguimiento que lleva el Grupo de Atención al Usuario (GAU), lo que demuestra que el control presenta debilidades para llevar el registro total y consolidado de las peticiones recibidas en la Entidad.</p>																																							
2. Peticiones quejas, reclamos y solicitudes sin resolver.	<p>Se evidencia incumplimiento a los plazos estipulados en la Ley 1755 de junio de 2015 Artículo 14 para resolver las peticiones que se reciben en la Unidad Nacional de Protección, como se observa en el siguiente cuadro:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>DEPEDENCIA</th> <th>VIGENCIA PQRS</th> <th>CANTIDAD PQRS SIN CONTESTAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Subdirección de Protección</td> <td>2015</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Subdirección de Evaluación de Riesgo</td> <td>2015</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Secretaría General</td> <td>2015</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Oficina Asesora Jurídica</td> <td>2015</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Dirección</td> <td>2015</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Subdirección de Talento Humano</td> <td>2015</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Oficina de Control Interno</td> <td>2016</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Oficina Asesora de Planeación</td> <td>2016</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	DEPEDENCIA	VIGENCIA PQRS	CANTIDAD PQRS SIN CONTESTAR	Subdirección de Protección	2015	90	2016	51	Subdirección de Evaluación de Riesgo	2015	34	2016	12	Secretaría General	2015	13	2016	48	Oficina Asesora Jurídica	2015	20	2016	33	Dirección	2015	6	2016	18	Subdirección de Talento Humano	2015	1	2016	52	Oficina de Control Interno	2016	1	Oficina Asesora de Planeación	2016	2
DEPEDENCIA	VIGENCIA PQRS	CANTIDAD PQRS SIN CONTESTAR																																						
Subdirección de Protección	2015	90																																						
	2016	51																																						
Subdirección de Evaluación de Riesgo	2015	34																																						
	2016	12																																						
Secretaría General	2015	13																																						
	2016	48																																						
Oficina Asesora Jurídica	2015	20																																						
	2016	33																																						
Dirección	2015	6																																						
	2016	18																																						
Subdirección de Talento Humano	2015	1																																						
	2016	52																																						
Oficina de Control Interno	2016	1																																						
Oficina Asesora de Planeación	2016	2																																						

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

<p>3. Debilidades con el cumplimiento del protocolo del servicio de atención al ciudadano de forma telefónica</p>	<p>No se está cumpliendo con el protocolo para la atención telefónica según “GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GAU-GU-02 / V2”, dado que el equipo auditor verificó la atención telefónica, encontrando que los funcionarios del GAU no cumplen con las siguientes actividades del protocolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Saludo:</b> no se indicó la observación: ¿con quién tengo el gusto de hablar?</li> <li>- <b>Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento:</b> no se indicó observación: ¿Señor (a) en que le puedo ayudar?</li> <li>- <b>Retoma de la comunicación:</b> no se retomó la comunicación y no se indicó la observación: Gracias por su amable espera (si la consulta es demorada se debe retomar cada tres minutos y decir permítanos un momento estamos validando la información).</li> <li>- <b>Finalización:</b> no se indicó la observación: ¿Le puedo ayudar en algo más?</li> <li>- <b>Despedida:</b> no se indicó observación: Gracias por comunicarse con la Unidad Nacional de Protección, recuerde que hablo con (Nombres y Apellidos).</li> </ul> <p>No se cumple con la actividad 5 (verificaciones para establecer la identidad) del protocolo de atención telefónica de la Guía de Atención al Ciudadano GAU-GU-02 / V2, lo cual, se observó en varios EXT en los que se brindó información a las personas que efectuaron llamadas telefónicas, relacionada con actividades propias del trámite de la Ruta de Protección, sin que se observara que se realizaran las preguntas de verificación señaladas en el protocolo.</p>
<p>4. Debilidades en la identificación, seguimiento y monitoreo de los Riesgos por Procesos y de Corrupción</p>	<p>No se han identificado el total de los riesgos por procesos en el Proceso de Gestión de Atención al Usuario, teniendo en cuenta las características propias de las actividades asignadas a este grupo de trabajo.</p> <p>Lo anterior, se evidencia entre otros factores como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de información reservada de los beneficiarios sin un mecanismo efectivo de autenticación de la identidad o de registro de su aplicación.</li> <li>2. Expedir respuestas con inconsistencias o respuestas incompletas.</li> </ol> <p>El proceso cuenta con un riesgo en el mapa de riesgos por procesos denominado “...Incumplimiento a los términos de respuesta de los PQRS...” del cual se observó que hay PQR’S sobre las cuales no han cumplido con los términos dados establecidos en la normatividad vigente para dar respuesta a las mismas. Por lo tanto, el riesgo se ha materializado, sin embargo, no se ha reportado así; por el GAU, por consiguiente, no se han implementado las acciones correctivas y de mejora, ACPM, pertinentes.</p> <p>Se observaron rezagos desde septiembre de 2015, es decir el riesgo se ha materializado, pero no se le ha dado el tratamiento como lo indica la Resolución Interna No. 174 de 2016 “por medio de la cual se adoptan las políticas de Administración de Riesgos y los lineamientos y directrices para el manejo de administración del riesgo en la Unidad Nacional de Protección”</p>





	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

<p>5. Debilidad en la aplicación de las encuestas de satisfacción al usuario</p>	<p>En ejercicio de auditoria el equipo auditor evidenció las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el diligenciamiento de la encuesta de forma telefónica, en concepto de la Oficina de Control Interno, el formato no debe ser diligenciado por el mismo funcionario del GAU que presta el servicio, ya que se incurre en el riesgo, que el resultado se distorsione y afecte la medición de la encuesta en la Entidad. Por esta razón la llamada y la encuesta deberían grabarse.</li> <li>• Según muestra tomada de las encuestas de las Regionales, se observa que las encuestas efectuadas en el mes de septiembre de 2016, fueron diligenciadas por una misma persona, ya que su caligrafía es la misma en los nueve (9) formatos de la sede de la UNP ubicada en la ciudad de Barrancabermeja.</li> <li>• No se evidencian mecanismos que midan la percepción del servicio prestado en otras Dependencias (diferentes a GAU y Sedes regionales) que gestionan y tramitan respuesta a las PQRS.</li> </ul> <p>Por los argumentos anteriormente expuestos, el método utilizado para medir la satisfacción de la prestación del servicio a los usuarios y/o Beneficiarios del programa de protección, no parece ser el más efectivo y confiable, debe haber algún método más preciso para las encuestas de satisfacción, por lo tanto, es recomendable revisar la Guía de Atención al Usuario del DNP.</p>
--	--

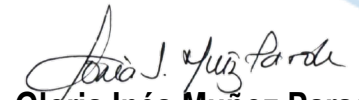
## RESULTADOS AUDITORÍA DE CALIDAD

NO CONFORMIDADES AUDITORÍA DE CALIDAD	
NOMBRE DE LA NO CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN
<p>1. No aplicación de la fórmula establecida en la hoja de vida de del indicador denominado PQR'S tramitadas en los términos de ley</p>	<p>No se están reportando los datos como lo requiere la fórmula del indicador, dado que se incluyen o se omiten variables que no están descritos en la regla para la toma de datos; por tal razón hay debilidad en la medición del proceso.</p>

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2016</b>	
	<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

<p>2. Diferencias de los numerales de la población objeto de la base matriz PQRS, el formato de atención al usuario GAU-FT-01 y el decreto 1066 de 2015 “por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo del interior</p>	<p>El Grupo de Atención al Usuario tiene establecido el Formato de Atención al Usuario GAU-FT-01 en el cual se diligencian los datos de la PQR’S, después se registran estos datos en la Base Matriz PQRS para el control y seguimiento de las mismas; al realizar confrontación de la población objeto del formato contra la de la base matriz y la población objeto relacionada en el numeral “2.4.1.2.6 Protección de personas en situación de riesgo extraordinario o extremo, del Decreto 1066 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior” se observa que no concuerdan los números usados. Adicionalmente, en la Base Matriz de PQRS se observaron poblaciones que el Formato de Atención al Usuario GAU-FT-01 no contempla.</p>
<p>3. Deficiencias en el registro de la documentación en la base de datos, que dificultan el control de la gestión del proceso y sus resultados</p>	<p>Al momento de realizar trabajo de campo y efectuar la revisión a la base de datos se observaron las siguientes deficiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La base de datos no contiene número de identificación ni nombre del peticionario, para tener control sobre las PQRS y poder realizar un adecuado seguimiento.</li> <li>• La base de datos no contiene el nombre de la persona quien recibe la llamada o quien responde la PQRS siendo este importante para realizar un seguimiento</li> <li>• Se genera confusión con las dos columnas “Gestionado o rechazado” e “Incumplimiento?” (si o no)”</li> <li>• Adicionalmente la base de datos no se encuentra en una carpeta compartida trinity lo cual genera riesgos de perdida de información</li> <li>• La columna “Ventana de tiempo para atender la solicitud” no muestra los días reales en los cuales se ha respondido oportunamente o inoportunamente al requerimiento, como se puede evidenciar en el requerimiento de la fila 104 del archivo “BASE MATRIZ PQRS SEPTIEMBRE 2015 A SEPTIEMBRE 2016”, dice que el requerimiento se respondió 9 días antes de la fecha límite, cuando en realidad siguiendo con las fechas establecidas en la misma base esta se respondió con 6 días hábiles de retraso, también se puede observar en el requerimiento de la fila 175 en donde dice que respondieron 64 días antes del cumplimiento cuando en realidad se tomaron 47 días de más.</li> <li>• Se resalta la ausencia de control sobre el contenido</li> </ul>

A la fecha de este informe, los Hallazgos y No Conformidades, cuentan en el respectivo Plan de Mejoramiento en ejecución.

  
**Gloria Inés Muñoz Parada**  
 Jefe Oficina de Control Interno