



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2015

BOGOTÁ D.C

2016

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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 Coordinación del Grupo de Atención al Usuario (GAU), quien tiene a su cargo controlar, la eficiencia, eficacia y oportunidad en la atención directa en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los beneficiarios o ciudadanos a través de las herramientas asignadas para tal fin en el marco del programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección

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).

El presente informe refleja los logros obtenidos por el Grupo de Atención al Usuario en el periodo comprendido entre el 1º 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 los Asesores del GAU, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

En este mismo contexto, se presenta la campaña emprendida por el Grupo de Atención al Usuario desde el primero de diciembre del presente año denominada "Su trámite es Gratuito" y la estrategia creada por esta misma dependencia a fin de garantizar la atención al ciudadano en cada una de las Regionales.

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

LOGROS

Fortalecimiento Canales Comunicación Ciudadanos

Una de las situaciones más aludidas por los ciudadanos a nivel general al interactuar con el Estado “son los excesivos trámites y el mal servicio” que les prestan algunas entidades públicas, motivo por el cual la UNP ha querido marcar la diferencia y a través del Grupo de Atención al Usuario, se han generado y fortalecido canales de comunicación directa entre ciudadanos y UNP, a saber:

Línea de Atención al Usuario:

Existe un grupo de colaboradores debidamente capacitados en temas de servicio al cliente, derechos humanos y enfoque diferencial, para atender a los ciudadanos a través de la **LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO**.

Atención Personalizada al Usuario:

En la sede de las Américas, se ha destinado a un grupo de colaboradores con altas cualidades profesionales y humanas, dispuestos a atender de manera permanente a la solicitantes y beneficiarios del Programa y recepcionar las PQRS que ellos a bien tenga elevar, garantizando la participación de la ciudadanía y fomentando transparencia en las actuaciones de la UNP.

Es de mencionarse que los Asesores del GAU tienen como consigna tramitar diligentemente cada una de las peticiones impetradas en la entidad por este canal y realizar las gestiones pertinentes con las áreas a cargo para dar una pronta y eficiente respuesta.

POR PRIMERA VEZ en la entidad contamos con un cubículo de atención prioritaria, destinado para prestar asesoría a aquellas personas en condición de situación especial.

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

De igual manera, POR **PRIMERA VEZ** en la entidad, se cuenta con un enlace para apoyar las Regionales en la atención de solicitantes y beneficiarios que hagan presencia en dichas sedes.

Atención virtual al usuario:

A través del GAU se ha socializado con los ciudadanos el correo electrónico correspondencia@unp.gov.co, como otro canal para elevar PQRS y/o estar en constante contacto con la UNP.

Buzón de PQRS y/o sugerencias:

Se dispone de buzones PQRS en las principales Regionales de la UNP.

Radicación y Correspondencia:

Pensando en la comodidad de los usuarios se dispuso de un punto de radicación en la sede de las Américas.

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 septiembre de este año, se oficializó el **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O CONSULTAS con los debidos ajustes, que permitiese en realidad de verdad** 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.

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Con la colaboración del Área de Tecnología se creó la **BASE MATRIZ DE PQRS** de la entidad, la cual fue implementada a partir del primero de septiembre hogaño. Así las cosas, por **PRIMERA VEZ** en la UNP se imprime relevancia a un tema que había venido siendo relegado desde su creación.
- Gracias al instrumento antes referido y a las acciones del Grupo de Atención al Usuario, se ha venido haciendo seguimiento semanal a las PQRS radicadas en la entidad desde el mes de septiembre del presente año como así mismo se han generado alertas respecto de las PQRS de las cuales las respectivas dependencias no han informado gestión alguna, actuaciones que permite asegurar una respuesta a los ciudadanos
- Desde el Grupo de Atención al Usuario y con el Apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, se han brindado **SENSIBILIZACIONES** 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 aceptó las invitaciones para participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas para el año 2015, 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 Usuario – GAU, a saber:

- ✓ **Feria Acacias, Meta – 26 de septiembre de 2015.**

Durante esta jornada, habitantes de los municipios de Guamal, Cubarral, El Dorado, Castilla, Granada, Puerto López, Puerto Gaitan, Puerto Lleras, Vista Hermosa, Puerto Rico, entre otros, hicieron presencia para realizar consultas, peticiones y trámites relacionados con los servicios que brinda la UNP.

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

✓ **Feria Arjona, Bolívar - 28 de noviembre de 2015.**

Pobladores de los municipios de San Cristóbal, Calamar, Magangué, Margarita, San Jacinto entre otros, hicieron presencia para realizar consultas, peticiones y trámites relacionados con la oferta que prestan las diferentes entidades del Estado, entre las que se cuenta la UNP.

✓ **Feria de Entidades – 9 de diciembre de 2015**

El Grupo de Atención al Usuario participó en la Feria de Servicio al Ciudadano “Entidades para Entidades” realizada en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada (Calle 26 No. 13A-10) a partir de las 7:30 a.m. y hasta las 12:00 m. Donde se dio a conocer el trabajo que realiza la UNP a las demás entidades que a lo largo del año participaron en la Feria, mediante charlas realizadas por un lapso de hora y media, cada 30 minutos a grupos de 20 funcionarios de distintas entidades se explicó el objetivo, misión, poblaciones y ruta de protección del programa que lidera la UNP.

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

Campaña Anticorrupción.

No hay preocupación mayor para el ciudadano en los temas de buen gobierno, que la transparencia en la gestión pública y el control de la corrupción, motivo por el cual en el Grupo de Atención al Usuario desde el mes de diciembre se ha dado inicio a la campaña anticorrupción **“SU TRAMITE ES GRATUITO”**.

En este contexto, a través de la línea de atención al usuario cada vez que se recepciona una llamada telefónica se recuerda a los ciudadanos que todos los tramites en la UNP no tienen costo alguno, igual mensaje se transmite a través de las atenciones personalizadas y las respuestas a PQRS que se proyectan desde el GAU.

En este contexto, mediante comunicación interna MEM15-00017890 de fecha 10 de diciembre de 2015 suscrito por la Jefe Oficina Asesora Jurídica, se informó al Asesor de Despacho, Subdirectores y Jefes Oficinas Asesoras, la campaña en comentó y se extendió invitación para participar en la misma.

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Adecuaciones Locativas

En el mes de septiembre se realizaron las gestiones pertinentes para la construcción de una rampa de acceso que permitiera el fácil ingreso de las personas en condición de discapacidad.

El día 8 de septiembre de 2015 mediante comunicación interna bajo radicado MEM15-00012552, proyectada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y suscrita por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica se solicitó a la Secretaría General de la UNP estudiar la viabilidad de adecuar la sala de atención al usuario ubicada en la Sede de las Américas.

Lo anterior, como quiera que en dicho espacio no se podía brindar una Asesoría que garantizara la reserva de la información tanto de solicitantes como de beneficiarios.

Así las cosas, en los primeros días de enero de 2016 se dio inicio a las adecuaciones de la sala de atención al Usuario, muestra de ello es la fotografía que a continuación se presenta.



	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



Datos Estadísticos Encuestas

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRS ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAU y a su vez se erige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

➤ Variables

Entre las variables contempladas en la encuesta se encuentran

PARTICIPACIÓN: Determinar si los usuarios han elevado alguna PQR a la entidad.

RAPIDEZ: Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario

DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información entregada o manifestada al usuario.

ORIENTACION: Consiste en informar y guiar a un usuario de, una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

SATISFACCIÓN: Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

➤ **Preguntas Encuesta**

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

➤ **Muestra**

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante los meses de septiembre a diciembre de 2015.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRS.

Desde el mes de octubre se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRS referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad, en el marco del Enfoque Diferencial de Genero.



INFORME CONTROL INTERNO
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015

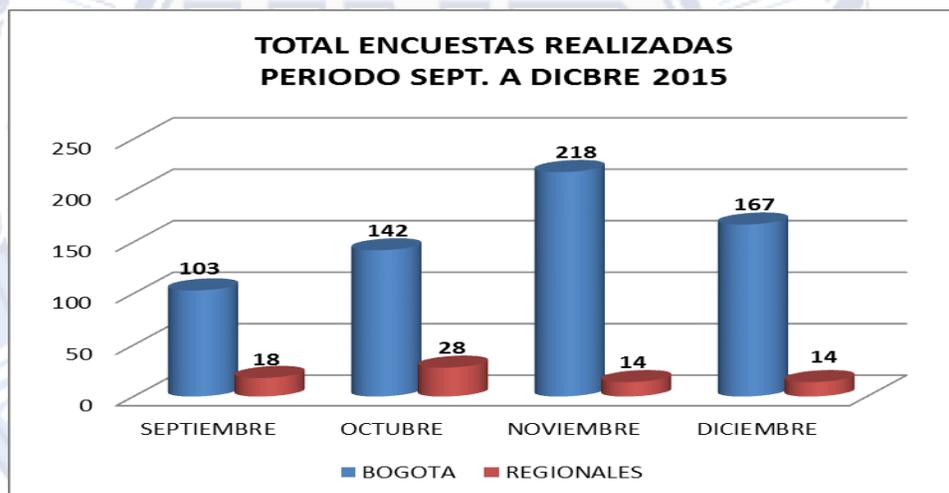


GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5.3.1 Total Encuestas realizadas

ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2015		
	BOGOTA	REGIONALES
SEPTIEMBRE	103	18
OCTUBRE	142	28
NOVIEMBRE	218	14
DICIEMBRE	167	14
TOTAL	630	74

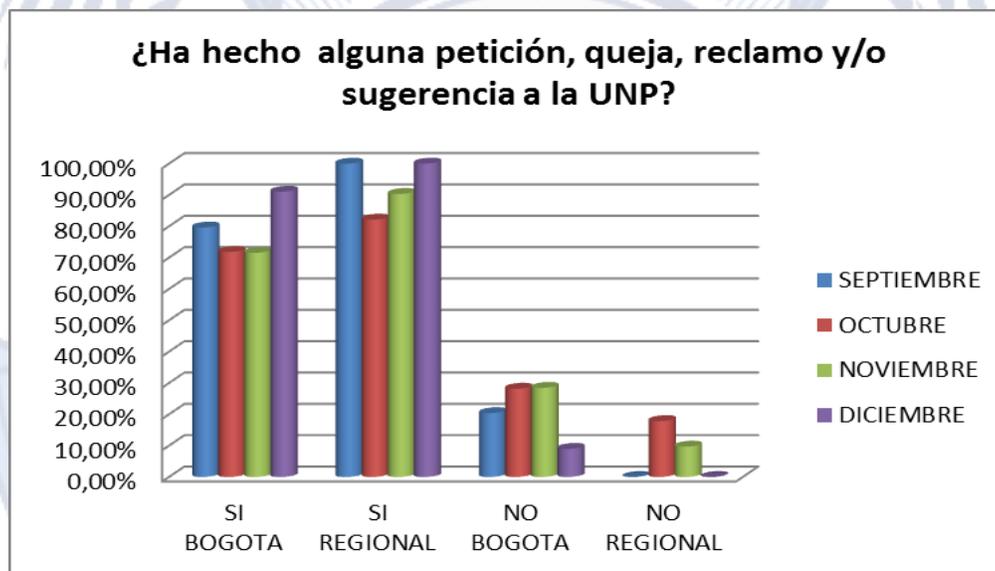


	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

5.3.2 Resultados de las Encuestas.

PARTICIPACIÓN

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
	SI BOGOTA	SI REGIONAL	NO BOGOTA	NO REGIONAL
SEPTIEMBRE	79,61%	100,00%	20,39%	0,00%
OCTUBRE	71,83%	82,14%	28,17%	17,86%
NOVIEMBRE	71,56%	90,32%	28,44%	9,68%
DICIEMBRE	91,02%	100,00%	8,98%	0,00%



OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá, se pudo establecer que:

	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
SEPTIEMBRE	0,00%	0,00%	5,60%	5,60%	88,90%
OCTUBRE	1,40%	0,70%	2,80%	26,10%	69,00%
NOVIEMBRE	0,00%	0,00%	1,80%	23,90%	74,30%
DICIEMBRE	0,00%	0,60%	0,00%	14,40%	85,00%



En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en las diferentes Regionales de la UNP, se pudo establecer que:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
SEPTIEMBRE	0,00%	0,00%	5,60%	5,60%	88,90%
OCTUBRE	10,70%	3,60%	3,60%	10,70%	71,45%
NOVIEMBRE	9,70%	3,20%	3,20%	16,10%	67,70%
DICIEMBRE	7,10%	0,00%	7,10%	21,40%	64,40%



**INFORME CONTROL INTERNO
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACION

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?

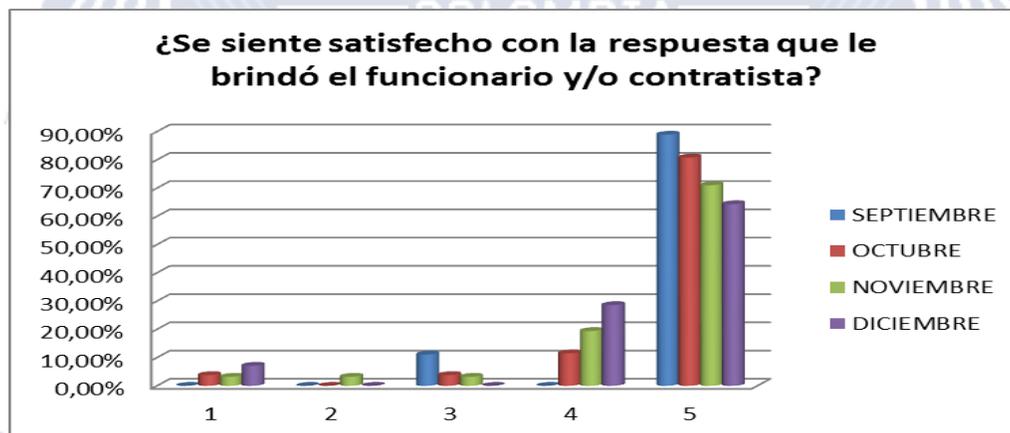
	1	2	3	4	5
SEPTIEMBRE	3,90%	1,90%	1,90%	8,70%	83,50%
OCTUBRE	0,00%	0,00%	2,10%	24,10%	73,80%
NOVIEMBRE	0,00%	0,00%	0,90%	22,50%	76,60%
DICIEMBRE	0,60%	0,00%	0,00%	10,80%	88,60%



	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en las diferentes regionales de la UNP.

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
	1	2	3	4	5
SEPTIEMBRE	0,00%	0,00%	11,10%	0,00%	88,90%
OCTUBRE	3,80%	0,00%	3,80%	11,50%	80,80%
NOVIEMBRE	3,20%	3,20%	3,20%	19,40%	71,00%
DICIEMBRE	7,10%	0,00%	0,00%	28,60%	64,30%



DOMINIO

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
SEPTIEMBRE	95,15%	4,85%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	98,59%	1,41%	89,29%	10,71%
NOVIEMBRE	98,17%	1,83%	96,77%	3,23%
DICIEMBRE	99,33%	0,67%	78,57%	21,43%



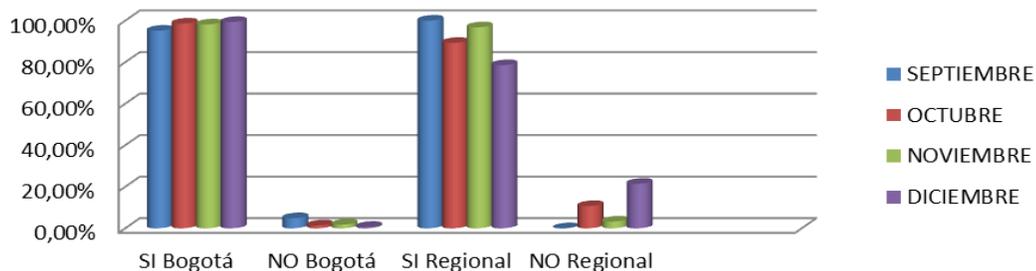
**INFORME CONTROL INTERNO
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

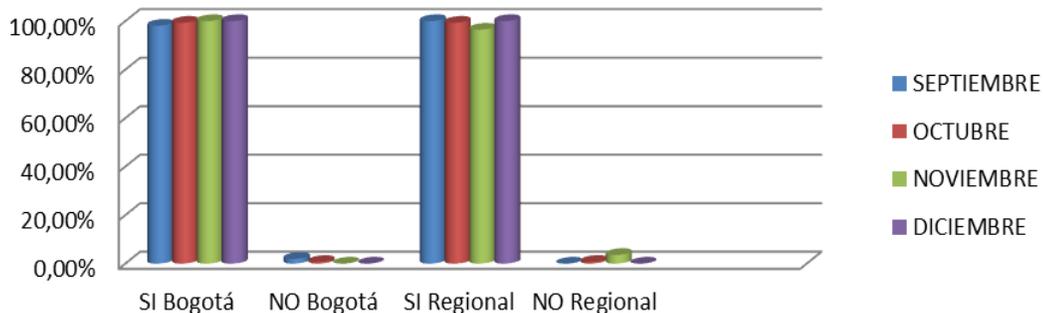
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?



5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
SEPTIEMBRE	98,06%	1,94%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	99,30%	0,70%	99,30%	0,70%
NOVIEMBRE	100,00%	0,00%	96,43%	3,57%
DICIEMBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%

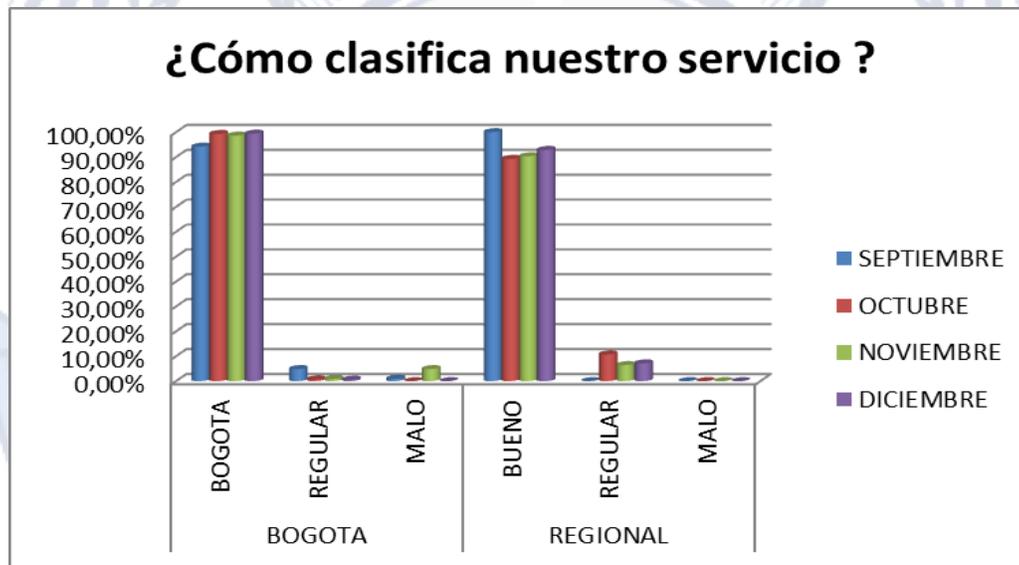
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted ?



	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

SATISFACCION

6. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			REGIONAL		
	BOGOTA	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
SEPTIEMBRE	94,17%	4,85%	0,97%	100,00%	0,00%	0,00%
OCTUBRE	99,30%	0,70%	0,00%	89,29%	10,71%	0,00%
NOVIEMBRE	98,62%	0,92%	4,85%	90,30%	6,45%	0,00%
DICIEMBRE	99,40%	0,60%	0,00%	92,86%	7,14%	0,00%

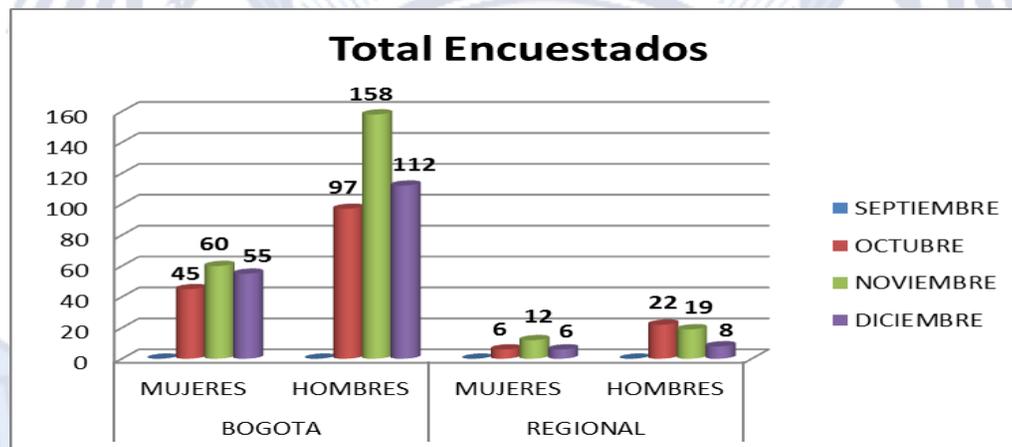


	INFORME CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

He referencia a la “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?”

TOTAL ENCUESTADOS				
	BOGOTA		REGIONAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
OCTUBRE	45	97	6	22
NOVIEMBRE	60	158	12	19
DICIEMBRE	55	112	6	8



Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado por el grupo de atención al usuario.

Del total de personas encuestadas durante el periodo Septiembre – Diciembre de 2015 consideraron que nuestro servicio es bueno



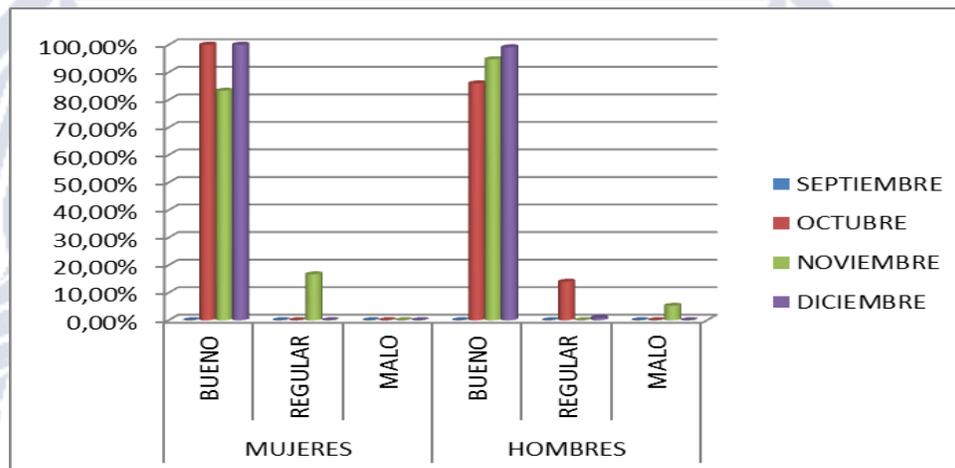
**INFORME CONTROL INTERNO
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015**



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
SEPTIEMBRE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
OCTUBRE	100,00%	0,00%	0,00%	86,00%	14,00%	0,00%
NOVIEMBRE	83,33%	16,67%	0,00%	94,74%	0,00%	5,26%
DICIEMBRE	100,00%	0,00%	0,00%	99,10%	0,90%	0,00%



Nota: FUENTE: GAU (GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO).

ORIGINAL FIRMADO POR

GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA
Jefe Oficina Control Interno