CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. PROPÓSITO 3

2. ALCANCE 3

3. LOGROS 4

3.1 Participación ciudadana y fortalecimiento de los canales de recepción PQRSD 4

3.2 Aplicativo PQRSD 4

3.3 Adecuación para el ingreso a las instalaciones de la Unidad Nacional de protección – UNP de los ciudadanos en condición de discapacidad motora o con movilidad restringida. 5

3.4 Fortalecimiento cultura de respuesta a PQRSD 5

3.5 Participación escenarios orientación ciudadana 5

3.6 Portafolio de servicios y trámites. 20

3.7 Actualización procedimiento y reglamentación interna PQRSD 20

3.8 Sensibilización funcionarios, colaboradores y ciudadanos 20

3.9 Avances plan de mejoramiento 21

3.10 Campaña Anticorrupción 21

4. AVANCE PLAN DE ACCIÓN 2017 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 22

4.1 Avance Plan Estratégico Institucional 2017 Grupo de Atención al Ciudadano 24

5. DATOS ESTADISTICOS 26

5.1 Comportamiento Canales de Atención 26

5.2 Entes Solicitantes en el periodo julio a diciembre de 2017 27

5.3 Tipos de PQRSD en el periodo julio a diciembre de 2017 28

5.4 Estado consolidado PQRSD por Dependencias en el periodo julio a diciembre de 2017. 29

5.4.1 Dirección General 30

5.4.2 Secretaría General 31

5.4.3 Oficina de Control Interno 32

5.4.4 Oficina Asesora Jurídica 33

5.4.5 Oficina Asesora de Planeación e información 34

5.4.6 Subdirección de Evaluación de Riesgo 35

5.4.7 Subdirección de Protección 36

5.4.8 Subdirección Especializada de Seguridad y de Protección 37

5.4.9 Subdirección de Talento Humano 38

5.4.10 Grupo de Atención al Ciudadano 39

5.5 Resumen Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Sugerencias (PQRSD) en el periodo julio a diciembre de 2017. 40

6. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017 42

7. MOTIVOS DE PQRSD DEL PERIÓDO JULIO A DICIEMBRE DE 2017. 44

8. COMPARATIVO PQRSD EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017. 45

8.1 Oportunidad Respuestas PQRSD en el periodo julio a diciembre de 2017 45

8.2 Satisfacción de usuarios en la respuesta de PQRSD en el periodo julio a diciembre 2017. 47

8.3 Flujo de PQRSD 48

8.4 Análisis de rezagos PQRSD de la entidad 49

9. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (JULIO - DICIEMBRE DE 2017)..... 51

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, la Oficina de Control Interno, presenta el Informe sobre la gestión y atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la Unidad Nacional de Protección, durante el II semestre de 2017.

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 realizar este informe la Oficina de Control Interno, recibió información del Grupo de Atención al Ciudadano (GAC), quienes están a cargo de 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.

1. PROPÓSITO

Para la Unidad Nacional de Protección (UNP) es importe 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 de Protección, 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 redunda en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección (UNP).

2. ALCANCE

El presente informe refleja los resultados alcanzados por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 30 de diciembre de 2017, así mismo, contempla las estadísticas del flujo de las PQRS en la entidad y las gestiones desarrolladas frente a las mismas.

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

3. LOGROS

3.1 Participación ciudadana y fortalecimiento de los canales de recepción PQRSD

La Unidad Nacional de Protección – UNP, a través del Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, da cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea, contribuyendo al logro de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo, a través de las TIC.

Uno de los logros evidenciado, es el cumplimiento de la Secretaría Técnica del CERREM, relacionado con la entrega de información al beneficiario o solicitante, al momento de la notificación del acto administrativo que otorga o no medidas de protección, a través de correo electrónico, sobre los diferentes canales de comunicación, en la Unidad Nacional de Protección, en caso de presentarse alguna inconformidad con el servicio, para que pueda interponer la respectiva PQRSD de manera rápida y oportuna utilizando cualquiera de los canales dispuesto para ello. Lo anterior atendiendo la solicitud realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano, en tal sentido.

Aplicativo PQRSD

La Unidad Nacional de Protección a través de la implementación del aplicativo ha logrado atender de manera más efectiva los requerimientos de PQRSD elevadas por ciudadanos.

Para el mes de noviembre de 2017, se logró dar inicio a la implementación del aplicativo de PQRSD en los Grupos Regionales de Protección – GURP, así como, en las oficinas a nivel nacional que se encuentran en red, Por otra parte, con la colaboración de los funcionarios y participantes del Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, a través de videoconferencias se brindó la respectiva capacitación.

3.2 Adecuación para el ingreso a las instalaciones de la Unidad Nacional de protección – UNP de los ciudadanos en condición de discapacidad motora o con movilidad restringida.

El Grupo de Atención al Ciudadano- GAC, en aras de garantizar el ingreso a las instalaciones de la Unidad Nacional de Protección de los ciudadanos en condición de discapacidad motora o movilidad restringida, gestionó frente a la Secretaría General la construcción de una rampa de acceso, con el fin, de proporcionar una mayor comodidad a este tipo de población.

3.3 Fortalecimiento cultura de respuesta a PQRSD

El Grupo Atención al Ciudadano – GAC, con el fin de fortalecer la cultura y compromiso de la entidad frente a las respuestas de las PQRSD, ha realizado las siguientes actividades:

- Sensibilizaciones con el apoyo del Grupo de Control Disciplinario Interno.
- Mesas de Trabajo con las diferentes dependencias de la UNP, recabando el cumplimiento a los términos de Ley, el uso del SIGOB y la trazabilidad de la información.

El Grupo GAC, haciendo uso de los apoyos tecnológicos con los que cuenta la Unidad Nacional de Protección, se ha apoyado a través del correo institucional para enviar a todos los funcionarios y colaboradores mensajes alusivos a las PQRSD, recordando el cumplimiento de los términos de Ley para la respuesta y la colaboración que requiere el GAC de las diferentes áreas para compilar los insumos de información, con el fin de atender las PQRSD de carácter mixto, es decir aquellas que deben obtener respuesta de varias dependencias de la entidad.

3.4 Participación escenarios orientación ciudadana

El Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, hizo presencia en la diferentes Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas para el segundo semestre del año 2017 por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, con el fin, de orientar a los usuarios y ciudadanos en lo atinente a los trámites y servicios que ofrece el Gobierno Nacional, para mejorar tanto la calidad, como accesibilidad a los servicios de trámites que para ellos provee la administración pública, para que no tengan que incurrir en cargas y costos innecesarios, cuando

tengan que interactuar con las entidades públicas, generando de esta forma confianza en las Instituciones del Estado.

La Unidad Nacional de Protección se hizo presente en las siguientes Ferias con la participación del Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, a saber:

FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017

- **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Santa Rosa de Cabal – Risaralda – 29 de julio de 2017**

La Unidad Nacional de Protección acepto la invitación para participar en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en la ciudad de Santa Rosa de Cabal – Risaralda a realizarse entre los días 24 al 29 de julio de 2017, como una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin, de dar a conocer a los habitantes de los municipios y veredas aledañas, sobre el objeto del programa de Protección que lidera la UNP, proporcionando de esta forma espacios de participación e integración ciudadana.

Durante este evento, las asesoras del Grupo Atención al Ciudadano de la Unidad Nacional de Protección – UNP, brindaron información a los visitantes de la Feria provenientes de los municipios de Dosquebradas, Chinchiná, Marsella, Palestina, Villa María y Pereira, así como de las veredas San José, El Español, La Capilla, Campo alegre, Guamal, Manzanillo, Santa Bárbara entre otras, resolviendo inquietudes a algunos beneficiarios y atendiendo inquietudes sobre temas relacionados con la misión y visión de la entidad, y sobre el procedimiento para acceder al programa de protección, a cargo de la UNP.

Relatoría y desarrollo

Martes 25 de julio: en el auditorio "Pascual López" del Centro Administrativo Municipal, se llevó a cabo la reunión de pre-producción territorial con la participación de las entidades participantes en la Feria tanto del nivel nacional como territorial, siendo las 15:30 horas hace intervención el Dr. Andrés Cuenca Vera, Coordinador de las Ferias de Servicio al Ciudadano, quien da la bienvenida a todas las entidades participantes, explica la finalidad del evento, la cual es, un espacio de acercamiento entre entidades y ciudadanos para llevar la oferta interinstitucional a las regiones; buscando de esta manera que los tramites lleguen a la puerta de la casa de los ciudadanos, así mismo pormenorizar la logística a desarrollar, e invitar a las entidades a desarrollar un jornada ejemplar de trabajo.

Finalmente, y debido a que habría un gran cubrimiento de la Feria por parte de diferentes medios de comunicación tanto de la región, como de la capital de la República; por otra parte, se suministró a los asistentes las estadísticas de los factores más relevantes que se han dado en la programación de este evento y sus posibles resultados.

Jueves 27 de julio: A partir de las 15:00 horas en el Auditorio "Pascual López" de la Alcaldía Municipal, se llevó a cabo la capacitación "Hacia un servicio al ciudadano de Excelencia" a cargo de la Dra. Karla Neira, Coordinadora de Equipo de Integración de Oferta Pública del Departamento Nacional de Planeación, quien enfatizó en temas relevantes sobre la atención al ciudadano, como un espacio de interacción y una oportunidad única de cambiarle la vida a otros, generar vínculos con la ciudadanía y construir intereses conjuntos, invitó al auditorio a ser mejores Servidores prestando un servicio que marque la diferencia y cambie el concepto desfavorable que tiene el público sobre las entidades estatales, sin olvidar que como servidores somos garantes de los derechos de los ciudadanos… "Las entidades las hacemos nosotros".

Siendo las 16:30 horas por parte de funcionarias asesora de Impulso Judicial y de comunicaciones, de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos, sensibilizaron al auditorio sobre las políticas públicas entorno a los Derechos Humanos y al Derecho Internacional Humanitario (DIH).

Así mismo hablaron sobre el objetivo principal de esta Consejería, el cual consiste en mejorar los niveles de respeto, protección y garantía de los derechos humanos y la aplicación del DIH, así como, contribuir a que el Estado en su conjunto desarrolle una política integral de promoción y respeto a los derechos humanos, también sobre las principales acciones de la Consejería Presidencial de Derechos Humanos y DIH las cuales se centran en velar por la garantía y goce efectivo de los derechos humanos de toda la población, la lucha contra la impunidad, la consolidación del Sistema Nacional de Derechos Humanos y DIH, la promoción de una cultura en derechos humanos y el fortalecimiento, tanto de las relaciones con las organizaciones de la sociedad civil, como de los vínculos de cooperación con los organismos internacionales.

Viernes 28 de julio: A partir de las 15:00 horas se dio inicio a la Prefería, con la participación de los representantes de las 95 entidades del orden nacional que asistieron en la Feria. El Alcalde Municipal, dio la bienvenida a todos los servidores participantes, habló sobre las expectativas que tienen los pobladores por el desarrollo de este evento, no solo los de Santa Rosa de Cabal, sino también los de sus veredas y pueblos aledaños, reitera finalmente agradecimiento a todos los asistentes por la participación en este importante evento.

A las 15:30 horas, toma la vocería la Directora del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, agradece tanto a los servidores, como a los representantes de cada entidad el interés en participar de las actividades preparatorias, que lograran piezas comunicativas prácticas, como un preámbulo para un mejor desarrollo del evento.

Presenta a los integrantes del Equipo DNP, que estarán atentos a dar solución a cualquier inquietud que se presente durante el desarrollo de la feria.

Siendo las 16:00, se dio inicio a la explicación del desarrollo de la logística en el evento.

17:00 Salida de todos los funcionarios que representan las diferentes entidades a realizar el reconocimiento del lugar donde se desarrollará el evento, recibo del Stand y elementos necesarios.

Sábado 29 de julio: A partir de las 07:00 horas se da apertura a la Feria, cuya ubicación quedó sobre la calle 7, desde la carrera 14 entrada al Santuario de la Milagrosa y la carrera 10, aprovechando igualmente una cuadra por la carrera 12 entre calles 6 y 7, zona contigua al Colegio Nacional Francisco José de Caldas. Durante el desarrollo de la misma se contó con la presencia del director del Departamento Nacional de Planeación (DNP), y del Alcalde Municipal.

Gestión lograda y compromisos

Las funcionarias del Grupo de Atención al Ciudadano, atendieron durante esta jornada a: Ciento Treinta y Ocho (138) personas a quienes se les brindó información relacionada con la función que tiene la Unidad Nacional de Protección de proteger, promocionar y garantizar los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad personal de las personas que se encuentren en situación de riesgo como consecuencia del ejercicio de sus actividades.

Logros de la feria.

- **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Tibú– Norte de Santander – 22 de septiembre de 2017**

La Unidad Nacional de Protección acepto la invitación para participar en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el municipio de Tibú – Norte de Santander a realizarse entre los días 17 al 21 de Octubre de 2017, como una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, para dar a conocer a los habitantes de los municipios y veredas aledañas, sobre el objeto del programa de Protección que lidera la UNP, proporcionando de esta forma espacios de participación e integración ciudadana.

Durante este evento, las funcionarias del Grupo Atención al Ciudadano brindaron información a los visitantes de la Feria provenientes de los municipios de Tibú y pueblos aledaños: Ábrego, Convención, El Carmen, El Tarra, Hacarí, La Playa, Ocaña, San Calixto, Sardinata, Teorama, (zona del Catatumbo) resolviendo las inquietudes planteadas por algunos beneficiarios y atendiendo inquietudes sobre temas relacionados con la misión, visión de la entidad y sobre el procedimiento para acceder al programa de protección.

Relatoría y desarrollo

Martes 17 de octubre: De 3 pm a 5 pm en la Casa de la Cultura de Tibú, se llevó a cabo la reunión de preproducción territorial con la participación de las entidades asistentes en la feria tanto del nivel nacional como territorial. En medio de esta, el Coordinador de las Ferias de Servicio al Ciudadano, da la bienvenida a todas las entidades participantes y explica la finalidad del evento como un espacio en el cual el Estado intenta llevar toda su institucionalidad a los territorios más alejados del país, a fin de no solo acercar las entidades a los ciudadanos, sino además atender peticiones y adelantar trámites de una manera más eficiente y cercana.

Viernes 20 de octubre: A partir de las 10 de la mañana en la Casa de la Cultura del Municipio de Tibú, se llevó a cabo la Jornada de Capacitación en Servicio al Ciudadano "El Significado de Servir: Hacia un nuevo servicio al ciudadano" a cargo del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, mediante la cual se enfatizó en temas relevantes sobre la atención al ciudadano como un espacio de interacción y una oportunidad única de prestar ayuda, con el propósito de solucionar los requerimientos de las personas.

Viernes 20 de octubre: A partir de las 15:00 horas se dio inicio a la Prefería, contando con la participación de los representantes de las 81 entidades del orden nacional que asistieron en la Feria. El Señor Alcalde Municipal dio la bienvenida a todos los servidores participantes, habló sobre las expectativas de los pobladores con el desarrollo de este evento y reiteró finalmente agradecimiento a todos los asistentes por la participación en este importante evento.

Siendo las 16:00, se dio inicio a la feria con la explicación del desarrollo de la logística en el evento.

A las 17:30 Se realiza salida de los funcionarios que representan las diferentes entidades hacia el Polideportivo Municipal de Tibú, con el fin de iniciar un recorrido y reconocimiento del lugar del evento, igualmente, el recibo del Stand correspondiente a cada entidad y elementos necesarios.

Sábado 29 de octubre: A partir de las 07:00 horas se da apertura a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano ubicada en el Polideportivo Municipal de Tibú. Durante el desarrollo de la misma se contó con la presencia del director del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Alcalde Municipal.

Gestión lograda y compromisos

Las funcionarias del Grupo de Atención al Ciudadano, atendieron durante esta jornada a: Treinta (30) personas a quienes se les brindó información relacionada con la función que tiene la Unidad Nacional de Protección de proteger, promocionar y garantizar los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad personal de las personas que se encuentren en situación de riesgo como consecuencia del ejercicio de sus actividades.

Logros de la feria.

La Feria contó con la participación de 4.433 ciudadanos de los municipios de Tibú y del Catatumbo, cifra que superó la asistencia esperada.

500 víctimas del conflicto armado verificaron su inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV), reportaron novedades y actualizaciones, solicitaron ayuda humanitaria y orientación sobre el proceso de indemnización ante la Unidad para las Víctimas;154 trámites de identificación (duplicados y renovaciones de cédulas de ciudadanía y tarjetas de identidad), 15 inscripciones en el registro civil y más de 170 consultas de ciudadanos venezolanos, realizó la Registraduría; 120 ciudadanos consultaron su puntaje del Sisbén y solicitaron nueva encuesta. Más de 90 afiliaciones al Fondo Nacional del Ahorro. Cerca de 80 ciudadanos inscribieron su hoja de vida a la Agencia Nacional de Empleo del SENA. Durante la jornada, otros 30 ciudadanos recibieron información sobre formación para el empleo, proyectos productivos y emprendimiento. Más de 80 vinculaciones a los Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- de ahorro voluntario para la vejez ante Colpensiones; 80 personas se acercaron a COMFAORIENTE para afiliarse a la EPS, la Agencia de Empleo y la Caja de Compensación; 70 ciudadanos realizaron actualizaciones de su RUT ante la DIAN y 44 más se inscribieron. Aproximadamente 60 ciudadanos pudieron solicitar rectificaciones de área, inscripciones catastrales, englobes, desenglobes y cambios de propietarios, frente al IGAG; 30 jóvenes interesados en iniciar sus estudios de educación superior accedieron a información sobre créditos educativos del ICETEX y 44 jóvenes más consultaron sus resultados en las pruebas SABER. Se expidieron 20 pasaportes, trámite realizado por la Gobernación de Norte de Santander.

- **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Sogamoso – Boyacá – 28 de octubre del 2017**

La Unidad Nacional de Protección -UNP, participo en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el municipio de Sogamoso – Boyacá, gracias a la invitación que realizó el Departamento Nacional de Planeación - DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que se realizó los días 31 de octubre al 04 de noviembre del año curso. Con esa invitación se dio a conocer a los habitantes de los municipios y veredas aledañas, el objeto del programa de Protección que lidera la Unidad Nacional de Protección -UNP, proporcionando de esta forma espacios de participación e integración ciudadana.

Durante este evento, las asesoras del Grupo Atención al Ciudadano brindaron información a los visitantes de la Feria provenientes de los municipios de Sogamoso y pueblos aledaños: La Manga, Siatame, Pantanitos, La Ramada, Morcá, San José, Villita y Malpaso, Ombachita, Monquirá, Mortiñal, Vanegas, Pedregal, Primera Chorrera, Segunda Chorrera, Pilar y Ceibita, Las Cintas, Las Cañas, Buena vista, con la cual, se resolvieron preguntas a algunos beneficiarios, así como también, se atendieron las inquietudes sobre temas relacionados con la misión, visión de la entidad y sobre el procedimiento para acceder al programa de protección.

Relatoría y desarrollo

Martes 31 de octubre: De 3 pm a 5 pm, se llevó a cabo la reunión de preproducción, la reunión que contó con la participación de las entidades territoriales de Sogamoso–Boyacá, así como también, de las entidades nacionales asistentes a la Feria. En medio de ésta, el Coordinador de las Ferias de Servicio al Ciudadano, dio la bienvenida a todas las entidades participantes y explica la finalidad del evento, tratándose de un espacio en el cual el Estado intenta llevar toda su institucionalidad a los territorios más alejados del país, a fin de que no solo acercar las entidades a los ciudadanos, sino además atender peticiones y adelantar trámites de una manera más eficiente y cercana.

Jueves 2 de noviembre: Se llevó a cabo la jornada de capacitación en servicio al ciudadano a cargo del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, mediante la cual se enfatizó en temas relevantes sobre la atención al ciudadano como un espacio de interacción y una oportunidad única de prestar ayuda a fin de solucionar los requerimientos de las personas.

Viernes 03 de noviembre: desde las 14:00 pm hasta las 17:00 se dio inicio a la Prefería, con la participación de más de 450 servidores públicos de 90 entidades participantes, que participaron en la Feria, se da la bienvenida a todos los servidores, así mismo, se informa sobre las expectativas que tienen los pobladores en el desarrollo de este evento y se reitera finalmente el agradecimiento a todos los asistentes por la participación en este importante evento.

Sábado 04 de noviembre: A partir de las 07:00 am se da apertura a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, ubicada en la Plaza 6 de Septiembre del Municipio de Sogamoso - Boyacá. Durante el desarrollo de la misma se contó con la presencia de la Directora Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Montaje

Gestión lograda y compromisos

El Coordinador y el asesor de la Unidad Nacional de Protección - UNP, durante esta jornada, realizaron las siguientes actividades:

a. Se les brindo información a noventa (90) personas sobre el programa de protección de la UNP.

b. De las 90 personas, ocho (8) cumplían con los requisitos que las identifica como beneficiarias del programa que lidera UNP. Así mismos, se les brindó información relacionada con la función que tiene la Unidad Nacional de Protección - UNP de proteger, promocionar y garantizar los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad personal, para las personas que se encuentren en situación de riesgo como consecuencia del ejercicio de sus actividades.

3.5 Portafolio de servicios y trámites.

En el mes de septiembre de 2017 se publicó en la página web de la Unidad Nacional de Protección - UNP, el portafolio de servicios y trámites elaborado por el grupo de atención al ciudadano – GAC.

El Portafolio del Servicios y Trámites, se constituyó en una herramienta de consulta para los usuarios de la Entidad, y, por otra parte, tiene como propósito fortalecer la divulgación y comunicación sobre los servicios ofrecidos y los trámites que deben tener en cuenta los ciudadanos con nivel de riesgo para acceder a los mismos.

3.6 Actualización procedimiento y reglamentación interna PQRSD

Mediante la Resolución 1074 de fecha 18 de octubre de 2017. La Unidad Nacional de Protección reglamenta el procedimiento para atender las PQRSD, "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones"

El Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, actualizó el procedimiento de PQRSD en el mes de septiembre de 2017, el mismo, fue socializado con el Grupo GAC.

La Resolución 1074 de fecha 18 de octubre de 2017 se difundió a través de correo institucional a los funcionarios y colaboradores de la UNP. Así mismo, las socializaciones se están llevando a cabo mediante mesas de trabajo con las diferentes áreas encargadas de responder PQRSD.

3.7 Sensibilización funcionarios, colaboradores y ciudadanos

Dando continuidad a la campaña anticorrupción "su trámite es gratuito" creada desde el año 2015 por la Unidad Nacional de Protección - UNP, en el mes de agosto de 2017, se difundió mensaje en Twitter con el que se recuerda a la ciudadanía que todos los trámites y servicios ante la UNP son gratuitos.

Al interior de la UNP, se recordó a funcionarios y colaboradores a través de correo institucional, que toda la información atinente a solicitantes y beneficiarios del programa es de carácter reservado y es nuestro deber protegerla, bloqueando nuestros equipos de cómputo cuando no estemos presente en los puestos de trabajo.

3.8 Avances plan de mejoramiento

En el marco del plan de mejoramiento suscrito por el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC y la Oficina de Control Interno – OCI, se logra observar, que existe cumplimiento a cabalidad con todas las actividades propuestas dentro de los hallazgos encontrados por la OCI, tal como lo muestran los informes trimestrales presentados por el GAC, en los que se evidencia el seguimiento y control a la eficiencia de cada área en la atención a las PQRSD.

3.9 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 sobre la campaña anticorrupción “Nuestros trámites y servicios no tienen ningún costo”.

4. AVANCE PLAN DE ACCIÓN 2017 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante la vigencia 2017 el Grupo de Atención al Ciudadano realizó en su totalidad las actividades, que a continuación se mencionan, dando cumplimiento a los Objetivos Estratégicos señalados por nuestra entidad en el Plan de Acción, los cuales están orientados a optimizar la atención al ciudadano, a través de un mayor número de canales de comunicación, la presencia regional, la mejora en los tiempos de respuesta y la implementación de herramientas tecnológicas.

INDICADOR	ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO
Análisis de PQRSD recibidas en la UNP	• Administrar la base matriz de PQRSD. • Responder las PQRSD de acuerdo con los términos de ley. • Realizar seguimiento a las PQRSD para garantizar su tiempo de respuesta. • Publicar en la página web el informe mensual de PQRSD.	**100%**
Gestión de PQRSD en línea	• Implementar el formulario de PQRSD en línea. • Socializar el formulario de PQRSD en línea. • Realizar el seguimiento al formulario de	

recibidas en la UNP	PQRSD en línea. • Publicar en la página web el informe mensual de PQRSD.	**100%**
Ferias de Atención al Ciudadano	• Programar las ferias de la UNP con las invitaciones del Departamento Nacional de Planeación. • Alistamiento y preparación de la logística necesaria para las ferias. • Hacer presencia por parte de la UNP en las ferias programadas por el DNP. • Realizar informe del desarrollo de la feria de Atención al Ciudadano.	**100%**
Capacitaciones realizadas.	• Realizar capacitaciones y sensibilización en la entidad con relación a la respuesta oportuna de las PQRSD y Atención al Ciudadano.	**100%**
Satisfacción del Usuario del servicio prestado por el GAC.	• Aplicar Encuestas de Satisfacción al Ciudadano. • Tabular y elaborar informe de los resultados de la encuesta.	**100%**
Tramite de las PQRSD no gestionadas en términos	• Conformar un equipo de trabajo para terminar los rezagos de los años 2015 y 2016. • Elaborar informe por cada proceso del estado de ejecución de las PQRSD.	**100%**

de ley.	• Determinar tiempos de respuesta en los memorandos. • Elaborar el seguimiento de rezagos PQRSD.	
Procedimiento de Atención al Ciudadano	• Implementar el Procedimiento de Atención al Ciudadano en todos los Grupos Regionales de Protección presentes a nivel nacional (GURP). • Socializar el Procedimiento de Atención al Ciudadano en todos los Grupos Regionales de Protección presentes a nivel nacional (GURP).	100%

4.1 Avance Plan Estratégico Institucional 2017 Grupo de Atención al Ciudadano

Dentro de los avances del Plan Estratégico Institucional se ha cumplió a cabalidad con las actividades emprendidas para la vigencia 2017, Así como, con los demás Planes Institucionales, tal como se puede observar a continuación:

Nombre del Plan	Actividades	Cumplimiento
Plan Estratégico Institucional	• Implementación Formato de Atención al Ciudadano-Herramienta de PQRSD en línea. • Creación Protocolo de Atención Virtual al Ciudadano y ajuste protocolos de Atención telefónica y Atención personalizada. • Ajuste a formato de Atención al Ciudadano con inclusión de casillas para enfoque diferencial.	100%

	• Seguimiento semanal a PQRSD. • Socialización sobre implicaciones Disciplinarias por NO respuesta oportuna a PQRSD. • Participación en la Feria Nacional de servicio al Ciudadano.	
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	• Socializar al interior de la entidad el Procedimiento de Seguimiento a PQRSD. • Socializar el Procedimiento de Atención al Ciudadano en todos los Grupos Regionales (GURP) presentes a nivel nacional. • Realizar socializaciones al interior de la entidad sobre la atención al Ciudadano. • Diseñare implementar el formulario de PQRSD en línea. • Realizar jornadas de actualización a los funcionarios y/o contratistas del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la normatividad que regula la atención al ciudadano. • Responder las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la entidad de acuerdo con los términos de ley. • Realizar monitoreo y seguimiento a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresan a la entidad. • Elaborar mensualmente el informe de PQRSD. • Publicar en la página WEB los informes de PQRSD. • Realizar el informe de resultados de la Encuesta de	**100%**

	Satisfacción y percepción al Ciudadano. • Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano.	
Plan de Participación Ciudadana	• Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	**100%**

5. DATOS ESTADISTICOS

5.1 Comportamiento Canales de Atención

De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 y la ley 1712 de 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano presenta a continuación el estadístico correspondiente al II semestre de 2017 de los diferentes canales de atención al ciudadano utilizados para elevar PQRSD en la Entidad, respecto de los canales, se puede deducir que la gran afluencia se evidencia en los tipos de atención a través de correo electrónico, y a su vez las recibidas por medio de radicado, por otra parte, llamadas telefónicas y la concurrencia a la atención personalizada siguen siendo de preferencia en los usuarios.

TIPO DE ATENCIÓN	
PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	200
CORREO ELECTRÓNICO	1837
LLAMADA	342
RADICADO	1416
VIRTUAL	55
TOTAL	3850

5.2 Entes Solicitantes en el periodo julio a diciembre de 2017

El estadístico presentado a continuación, señala la cantidad de PQRSD solicitadas durante el II semestre de 2017, por cada uno de los entes interesados, igualmente los términos que se tienen para emitir la respectiva respuesta.

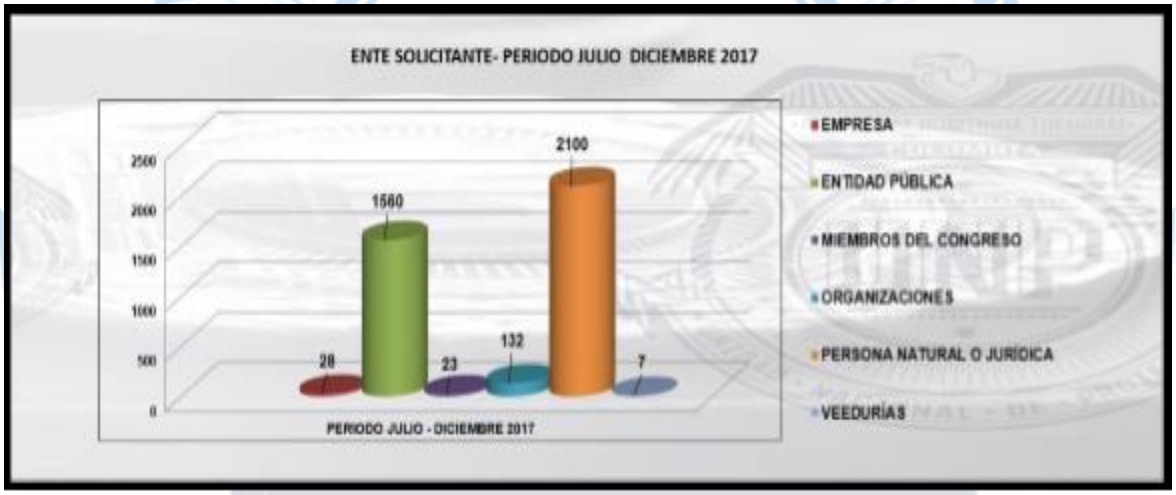
El término estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

✓ Miembros del congreso (5) cinco días

✓ Entidad Pública (10) diez días

✓ Persona natural o jurídica (15) quince días

ENTE SOLICITANTE	
PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017	
EMPRESA	28
ENTIDAD PÚBLICA	1560
MIEMBROS DEL CONGRESO	23
ORGANIZACIONES	132
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	2100
VEEDURÍAS	7
TOTAL	3850



5.3 Tipos de PQRSD en el periodo julio a diciembre de 2017

El estadístico presentado a continuación, señala el tipo de PQRSD solicitadas durante el II semestre de 2017.

TIPO DE PQRSD	
PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2017	
DENUNCIAS	47
DERECHO DE PETICIÓN	1808
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN CONSULTA	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	385
QUEJA	56
RECLAMO	62
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1488
SUGERENCIAS	4
TOTAL	3850

5.4 Estado consolidado PQRSD por Dependencias en el periodo julio a diciembre de 2017.

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el II semestre 2017 y el indicador de eficiencia de cada área.

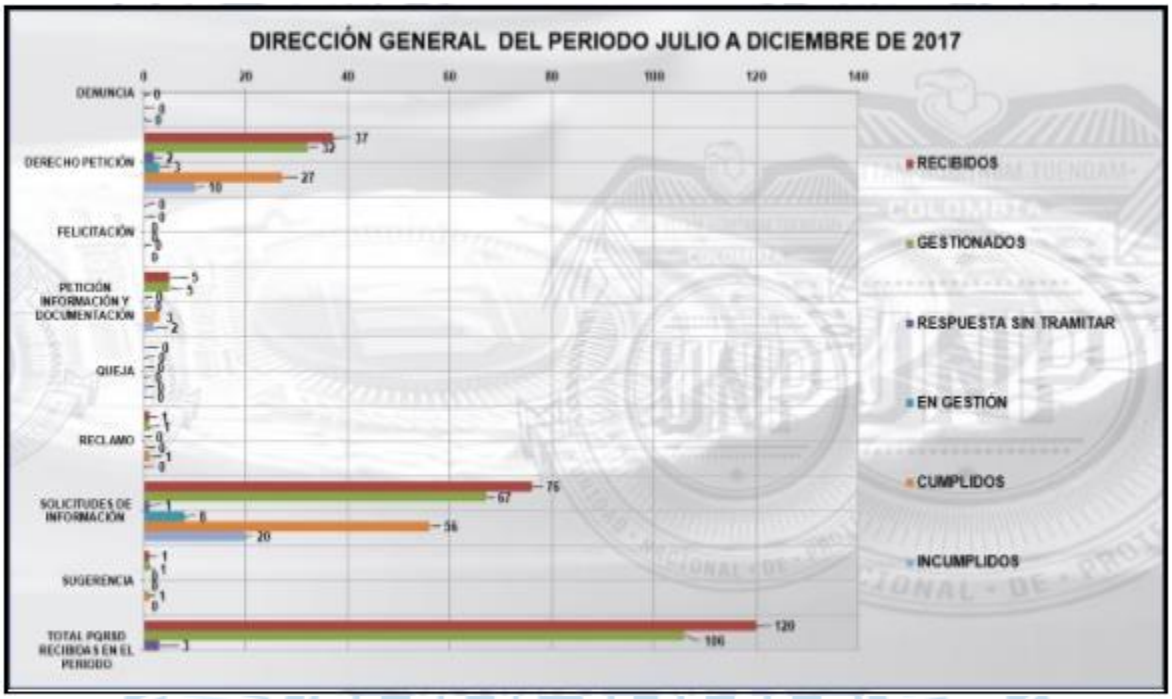
Para el resultado que arrojó el estado consolidado de PQRSD por dependencias, se tuvo en cuenta el valor de medición del numeral que antecede, el cual corresponde a tres mil ochocientas cincuenta (3.850) PQRSD recibidas durante el periodo, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas, se toma en cuenta el número total de PQRSD respondidas en el término, estadística que define la eficiencia en el trámite, por lo tanto, los estadísticos solo reflejan el flujo de las mismas en cada mes.

Es pertinente aclarar que el Grupo de Atención al Usuario realiza el seguimiento a las PQRSD elevadas ante la entidad de acuerdo con las copias generadas por el Área de Radicación y Correspondencia.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se ilustran los datos estadísticos que coligen el flujo de PQRSD mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número de PQRSD recibidas durante el semestre y las respuestas proyectadas.

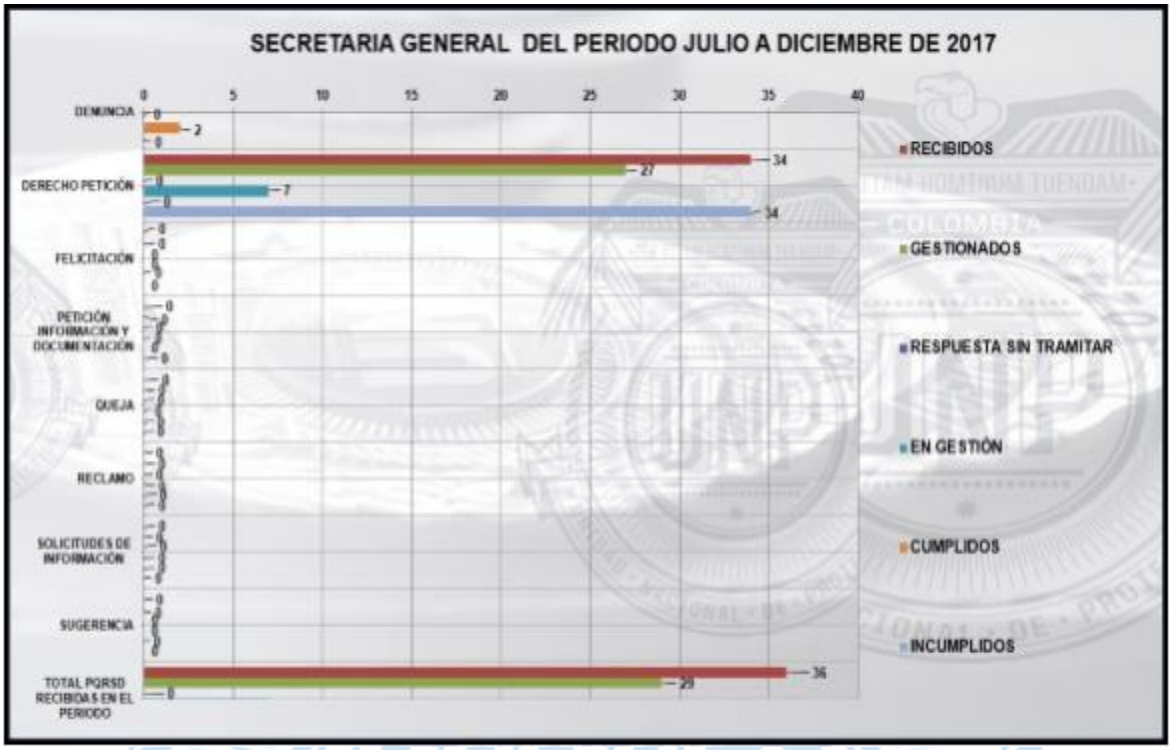
5.4.1 Dirección General

DIRECCIÓN GENERAL EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	37	32	2	3	27	10	37
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	3	2	5
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	76	67	1	8	56	20	76
SUGERENCIA	1	1	0	0	1	0	1
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	120	106	3	11	88	32	120
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA DIRECCIÓN GENERAL ES DE 73%							



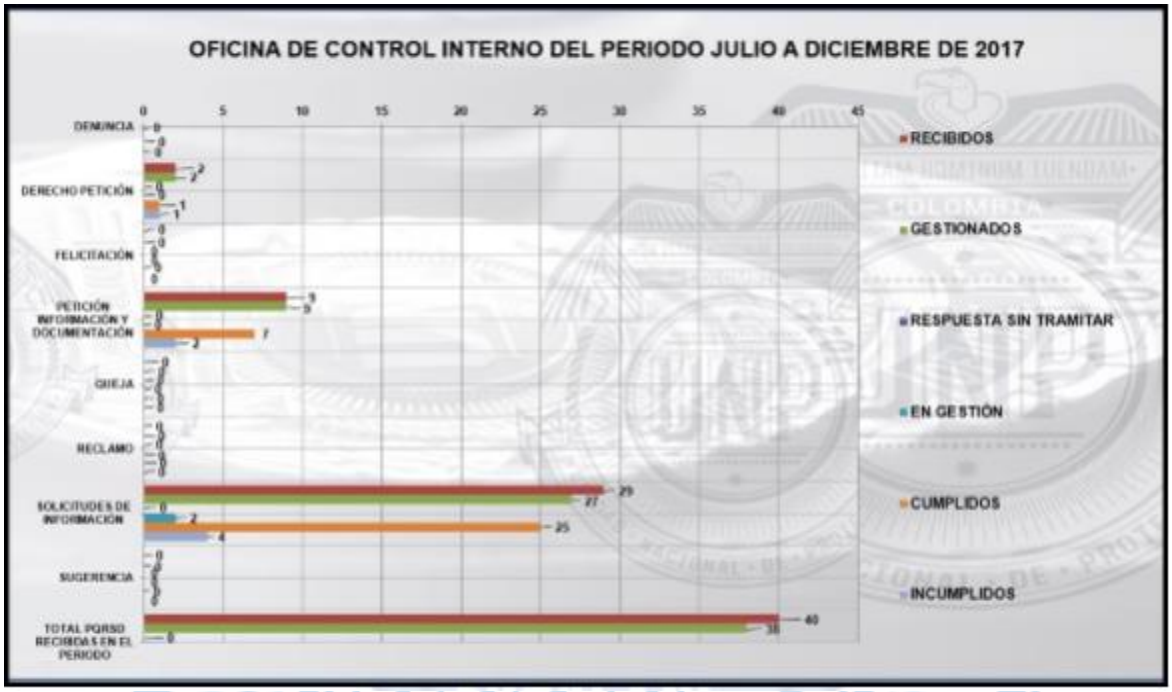
5.4.2 Secretaría General

SECRETARIA GENERAL GENERAL EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	2	0	0	2	0	2
DERECHO PETICIÓN	34	27	0	7	0	34	34
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	36	29	0	7	2	34	36
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA SECRETARIA GENERAL ES DE 86%							



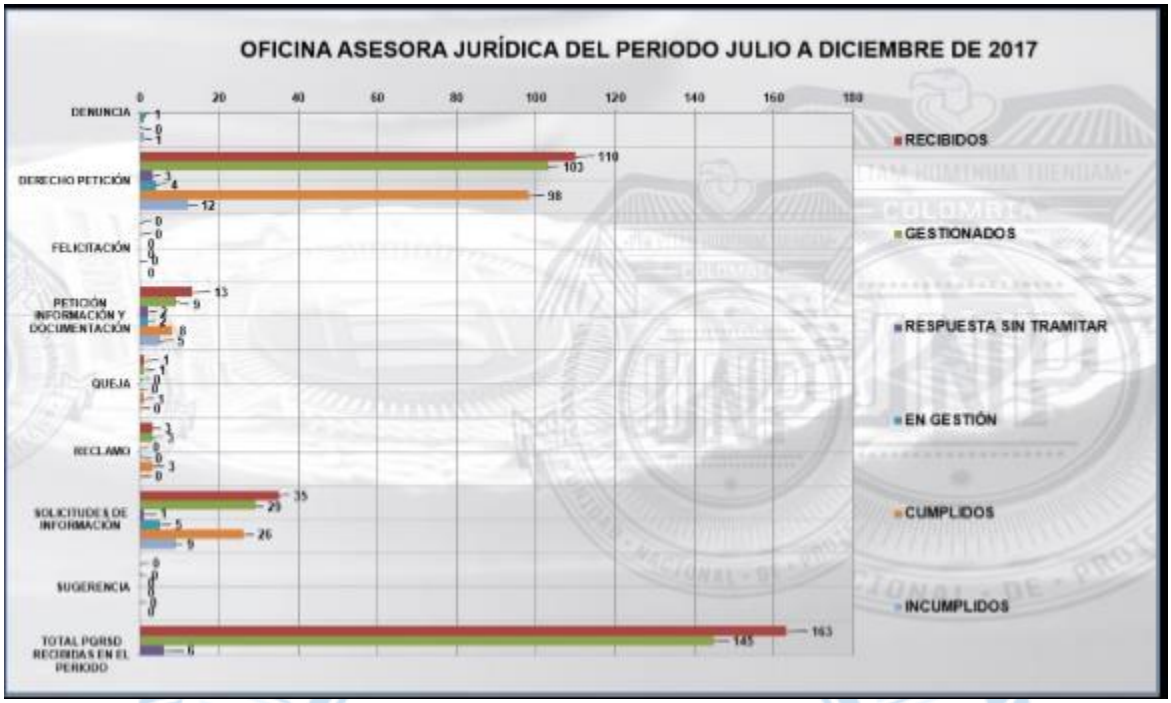
5.4.3 Oficina de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	1	1	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	9	0	0	7	2	9
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29	27	0	2	25	4	29
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	40	38	0	2	33	7	40
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ES DE 83%							



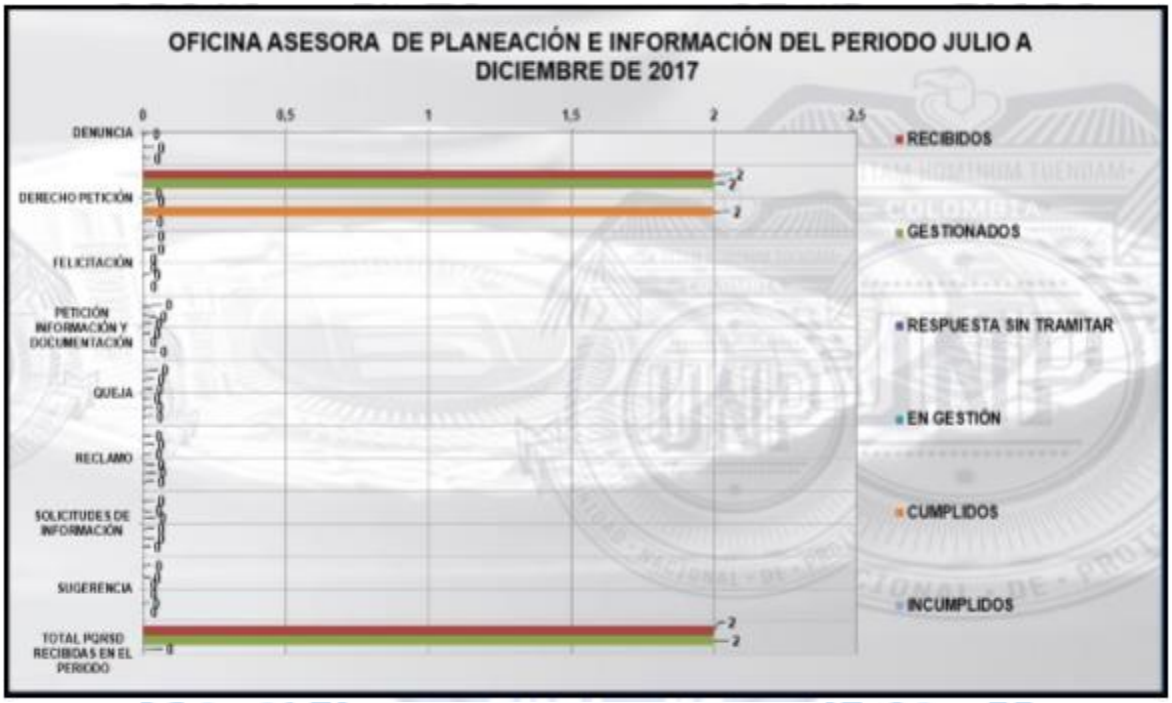
5.4.4 Oficina Asesora Jurídica

OFICINA ASESORA JURIDICA EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1	1
DERECHO PETICIÓN	110	103	3	4	98	12	110
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	13	9	2	2	8	5	13
QUEJA	1	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	3	3	0	0	3	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	35	29	1	5	26	9	35
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	163	145	6	12	136	27	163
INDICADOR DE EFICIENCIA DELPERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA ES DE 83%							



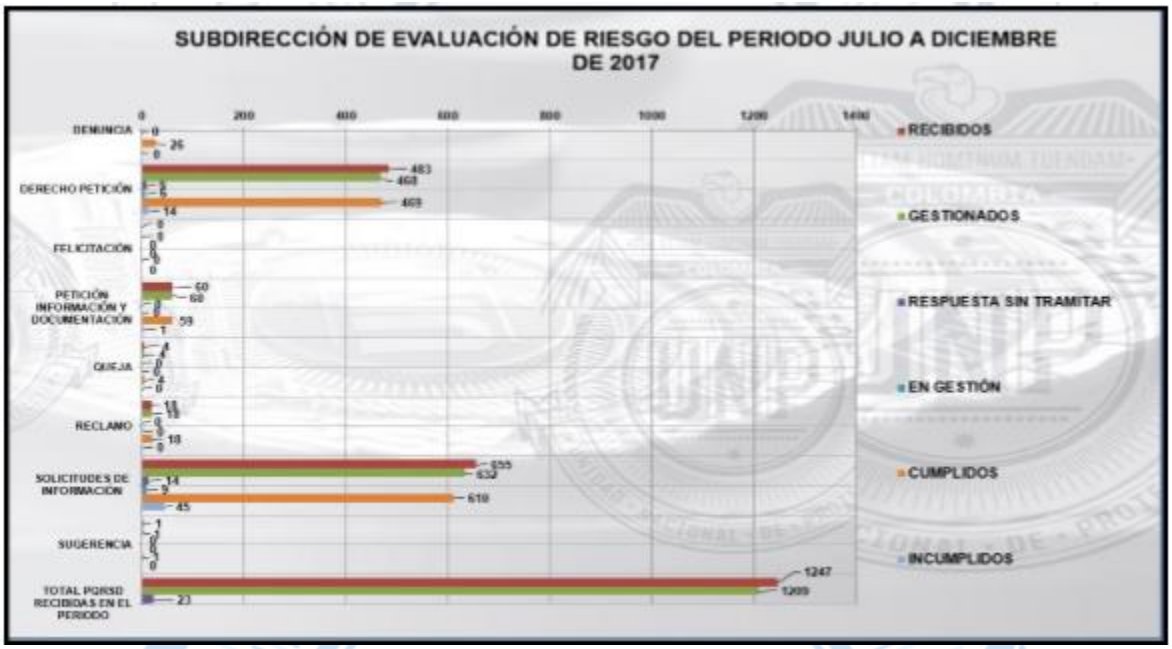
5.4.5 Oficina Asesora de Planeación e información

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	2	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	2	2	0	0	2	0	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN ES DE 100%							



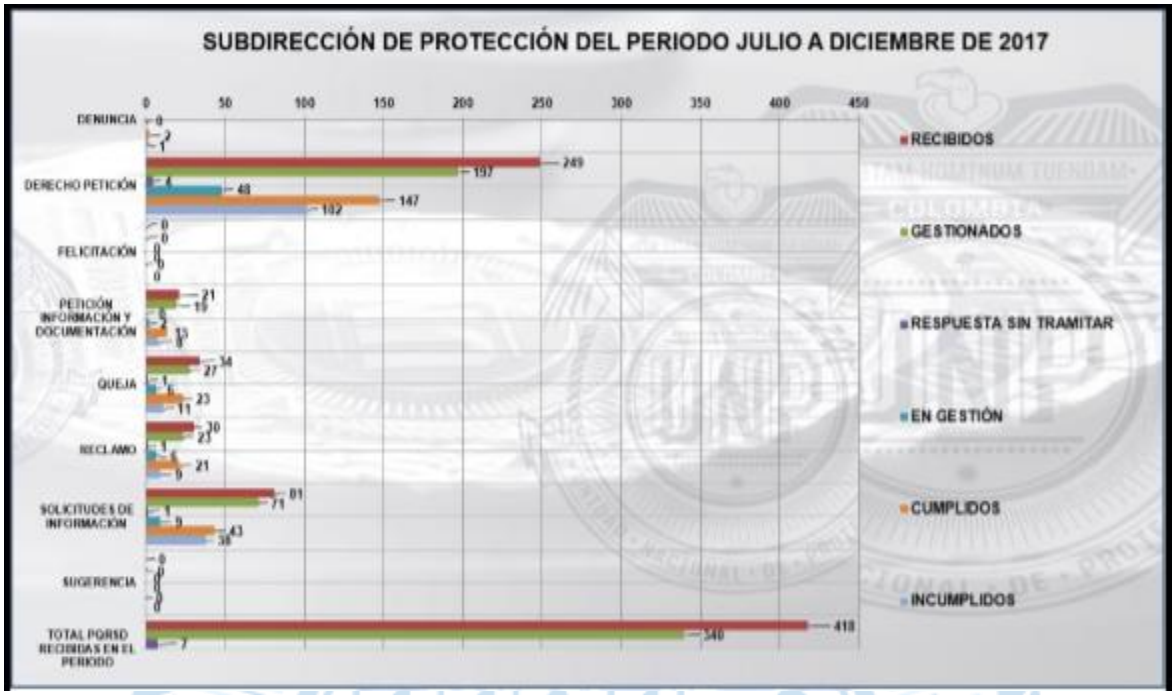
5.4.6 Subdirección de Evaluación de Riesgo

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	26	26	0	0	26	0	26
DERECHO PETICIÓN	483	468	9	6	469	14	483
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	60	60	0	0	59	1	60
QUEJA	4	4	0	0	4	0	4
RECLAMO	18	18	0	0	18	0	18
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	655	632	14	9	610	45	655
SUGERENCIA	1	1	0	0	1	0	1
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	1247	1209	23	15	1187	60	1247
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO ES DE 95%							



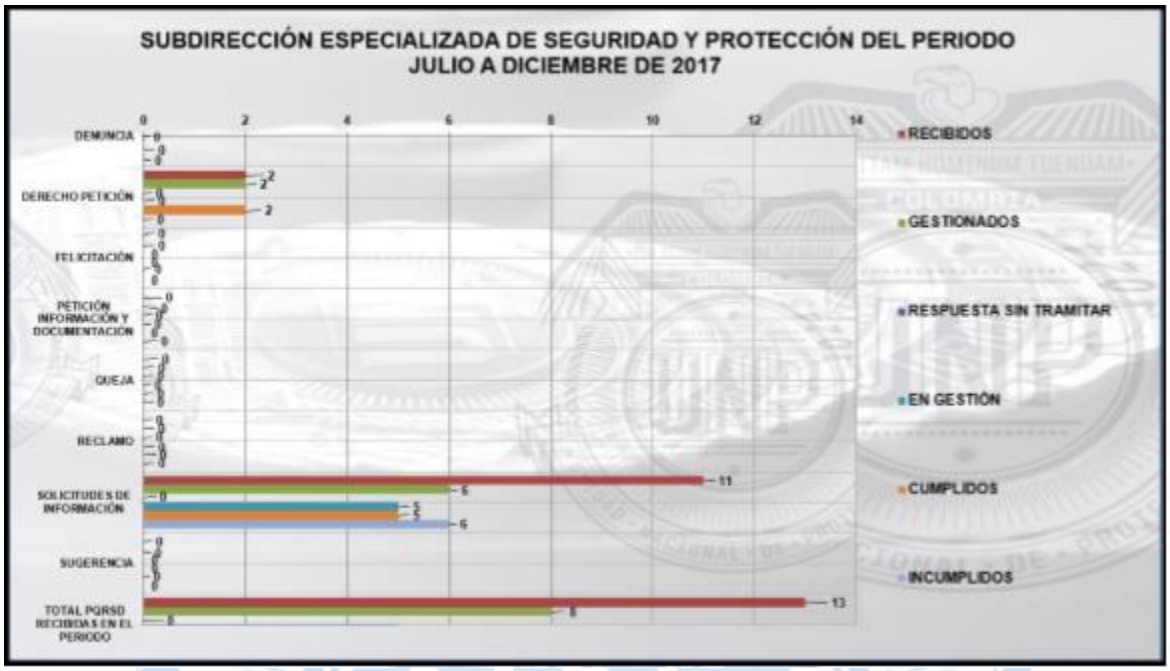
5.4.7 Subdirección de Protección

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	3	0	0	2	1	3
DERECHO PETICIÓN	249	197	4	48	147	102	249
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	21	19	0	2	13	8	21
QUEJA	34	27	1	6	23	11	34
RECLAMO	30	23	1	6	21	9	30
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	81	71	1	9	43	38	81
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	418	340	7	71	249	169	418
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ES DE 60%							



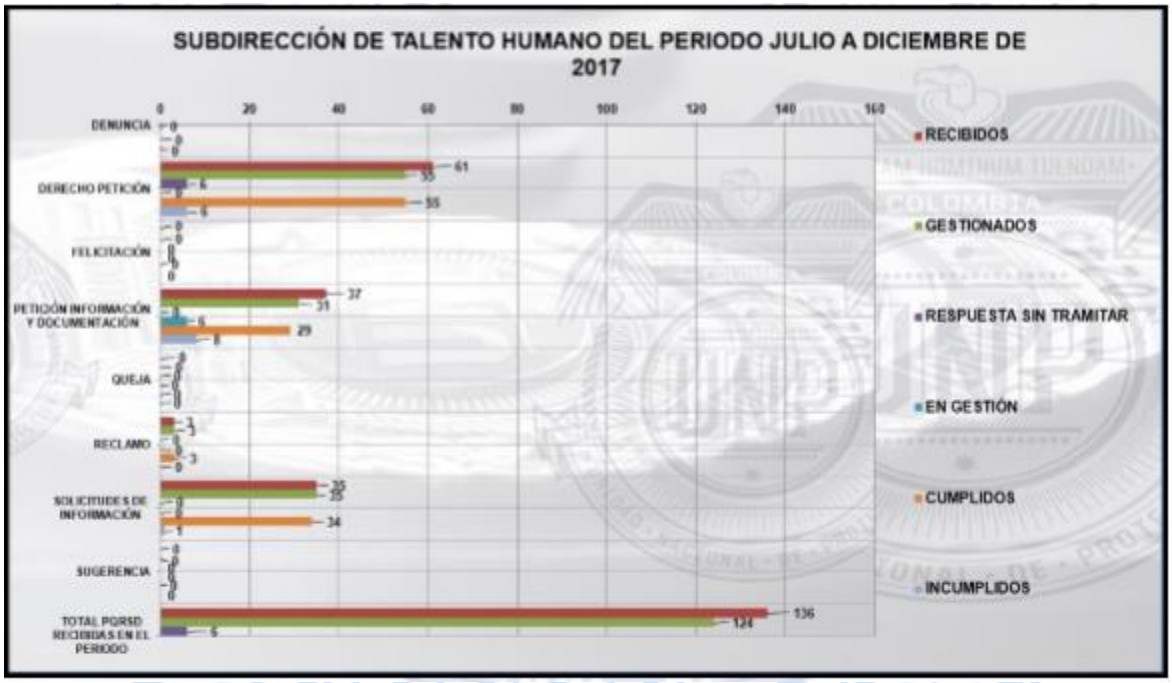
5.4.8 Subdirección Especializada de Seguridad y de Protección

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	2	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	6	0	5	5	6	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	13	8	0	5	7	6	13
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN ES DE 54%							



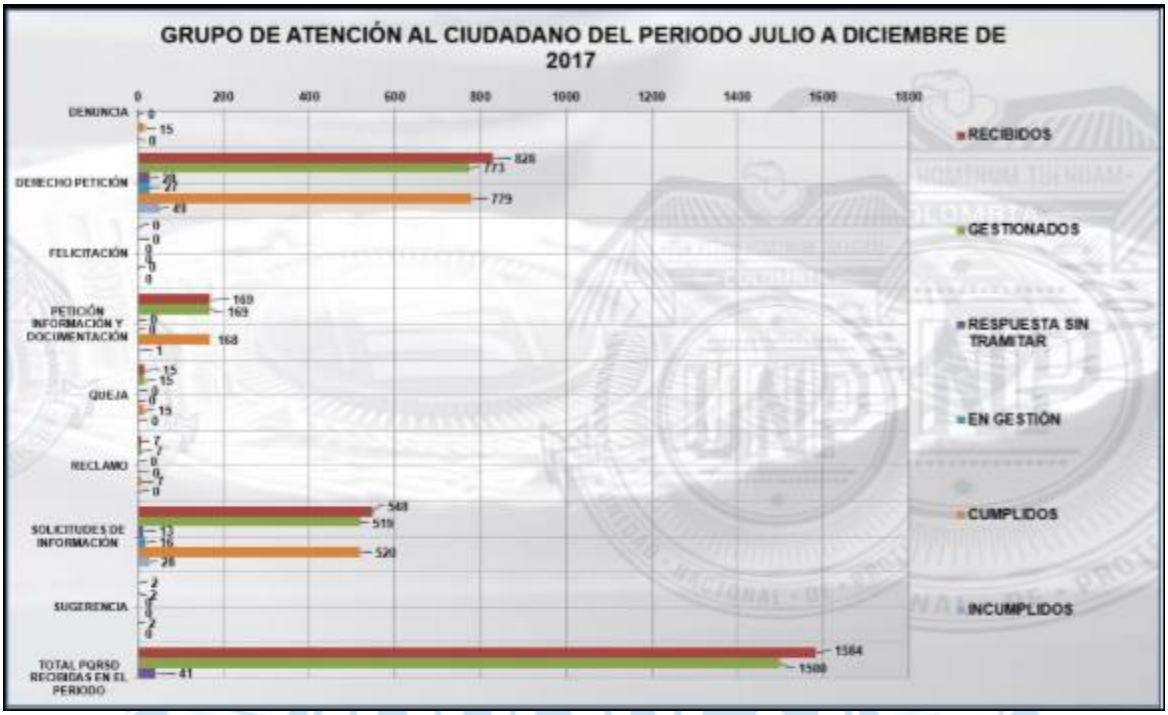
5.4.9 Subdirección de Talento Humano

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	61	55	6	0	55	6	61
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	37	31	0	6	29	8	37
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	3	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	35	35	0	0	34	1	35
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	136	124	6	6	121	15	136
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO ES DE 89%							



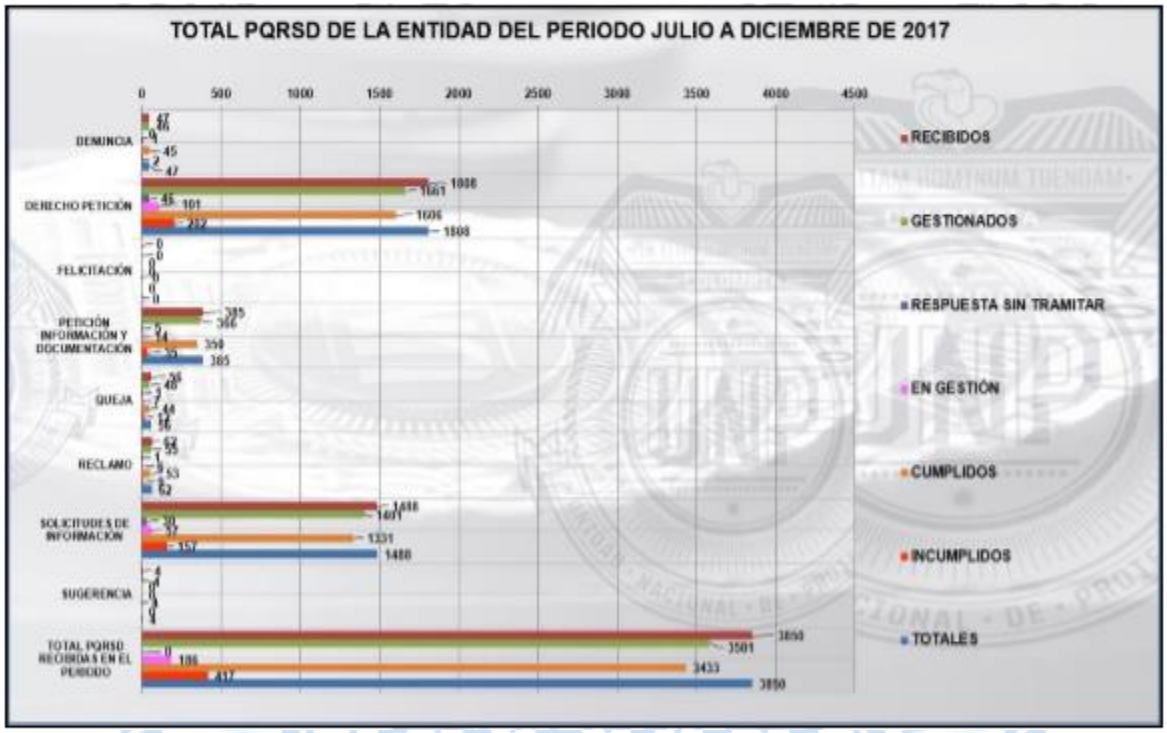
5.4.10 Grupo de Atención al Ciudadano

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	15	15	0	0	15	0	15
DERECHO PETICIÓN	828	773	28	27	779	49	828
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	169	169	0	0	168	1	169
QUEJA	15	15	0	0	15	0	15
RECLAMO	7	7	0	0	7	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	548	519	13	16	520	28	548
SUGERENCIA	2	2	0	0	2	0	2
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	1584	1500	41	43	1506	78	1584
INDICADOR DE EFICIENCIA PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO ES DE 95%							



5.5 Resumen Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Sugerencias (PQRSD) en el periodo julio a diciembre de 2017.

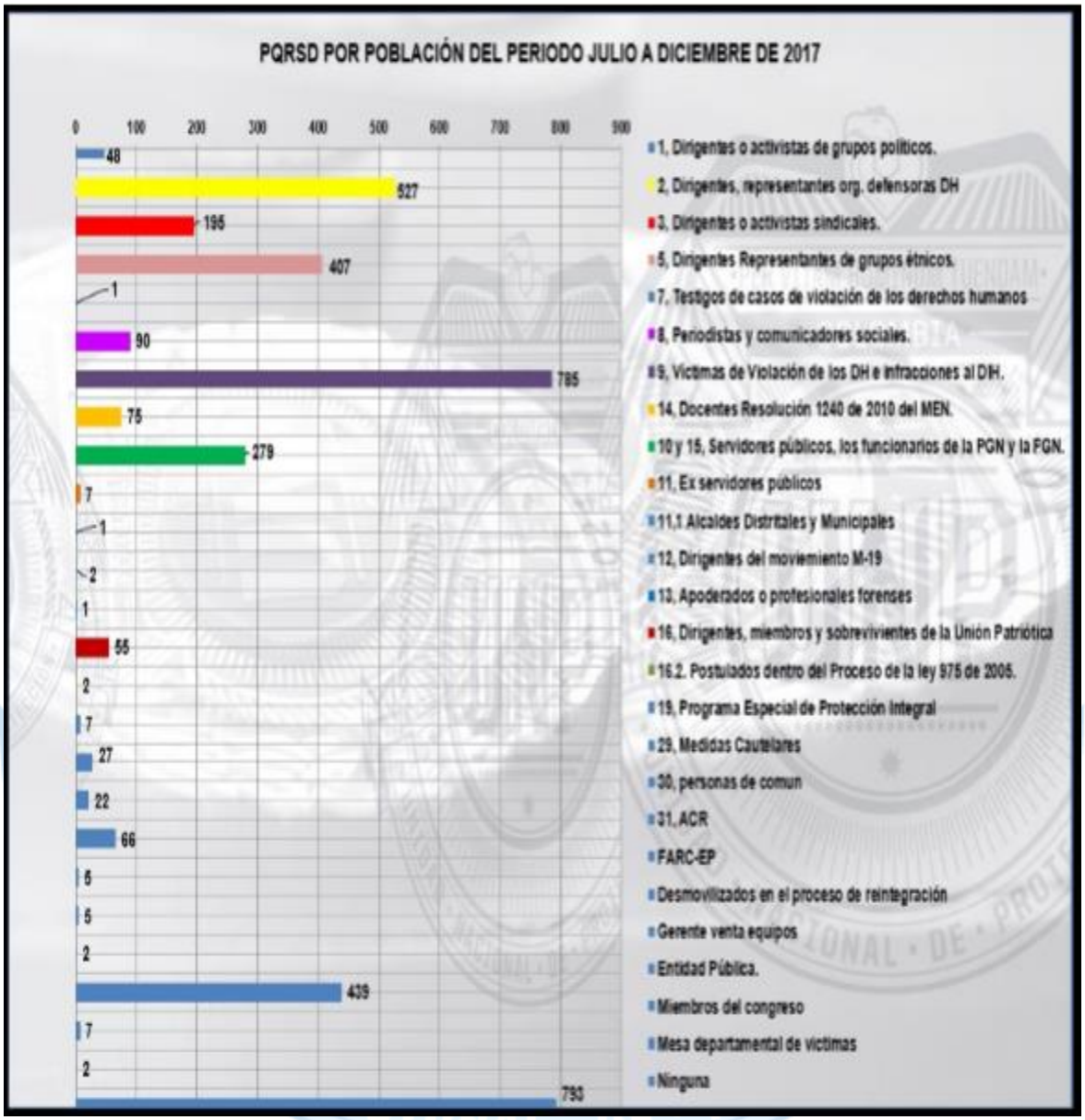
RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	CUMPLIDOS	INCUMPLIDOS	TOTALES
DENUNCIA	47	46	0	1	45	2	47
DERECHO PETICIÓN	1808	1661	46	101	1606	202	1808
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	385	366	5	14	350	35	385
QUEJA	56	48	1	7	44	12	56
RECLAMO	62	55	1	6	53	9	62
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1488	1401	30	57	1331	157	1488
SUGERENCIA	4	4	0	0	4	0	4
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	3850	3581	0	186	3433	417	3850
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE LA ENTIDAD ES DE 89%							


TOTAL PQRSD DE LA ENTIDAD DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017
0
500
1000
1500
2000
2500
3000
3500
4000
4500
DENUNCIA
DERECHO PETICIÓN
FELICITACIÓN
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
QUEJA
RECLAMO
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
SUGERENCIA
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO
RECIBIDOS
GESTIONADOS
RESPUESTA SIN TRAMITAR
EN GESTIÓN
CUMPLIDOS
INCUMPLIDOS
TOTALES

6. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017

PQRSD POR POBLACIÓN DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1, Dirigentes o activistas de grupos políticos.	48	1%
2, Dirigentes, representantes org. defensoras DH	527	14%
3, Dirigentes o activistas sindicales.	195	5%
5, Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	407	11%
7, Testigos de casos de violación de los derechos humanos	1	0%
8, Periodistas y comunicadores sociales.	90	2%
9, Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	785	20%
14, Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	75	2%
10 y 15, Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	279	7%
11, Ex servidores públicos	7	0%
11,1 Alcaldes Distritales y Municipales	1	0%
12, Dirigentes del moviemiento M-19	2	0%
13, Apoderados o profesionales forenses	1	0%
16, Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	55	1%
16.2. Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005.	2	0%
19, Programa Especial de Protección Integral	7	0%
29, Medidas Cautelares	27	1%
30, personas de comun	22	1%
31, ACR	66	2%
FARC-EP	5	0%
Desmovilizados en el proceso de reintegración	5	0%
Gerente venta equipos	2	0%
Entidad Pública.	439	11%
Miembros del congreso	7	0%
Mesa departamental de victimas	2	0%
Ninguna	793	21%
TOTAL	3850	100%

Grafica PQRSD recibidas por población en el periodo julio a diciembre 2017.



7. MOTIVOS DE PQRSD DEL PERIÓDO JULIO A DICIEMBRE DE 2017.

MOTIVOS DE PQRSD DEL PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	72	2%
Archivo Documental	61	2%
Comunicado CERREM	66	2%
Escoltas	111	3%
Funciones y Procedimientos UNP	200	5%
Implementación de Medidas	107	3%
Información Trámite y Servicios UNP	1825	47%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1203	31%
No Competencia UNP	107	3%
Vehiculos	98	3%
TOTAL, MOTIVOS	3850	100%

8. COMPARATIVO PQRSD EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017.

8.1 Oportunidad Respuestas PQRSD en el periodo julio a diciembre de 2017

A continuación, se presentan los datos estadísticos en los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la UNP.

Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRSD realizado por el GAC, los tiempos de respuestas han mejorado, lo cual, soporta el fortalecimiento al interior de la UNP, relacionado con la cultura institucional para responder a tiempo las mismas.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE 2017

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE	DICIEMBRE	REPORTE DICIEMBRE
	PQRSD Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	525 / 575	91%	692 / 734	94%	623 / 670	93%	561 / 612	92%	692 / 759	91%	591 / 677	87%

* (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).

Grafica oportunidad de respuesta a PQRSD del periodo julio a diciembre de 2017.

Ahora bien, es necesario aclarar que es probable que exista una diferencia considerable entre los datos reportados a planeación para el indicador tendiente a determinar la oportunidad en las respuestas de PQRSD en la Entidad.

Se tomó como indicador el valor correspondiente al número total de PQRSD, pese a que la experiencia nos conlleva a concluir que se debió filtrar el número de PQRSD para responder en términos en dicho periodo.

Los indicadores son reportados en los primeros días del mes con la información enviada por cada una de las áreas hasta dicho momento, por lo cual, posterior a dicha fecha algunas áreas reportan cumplimiento de términos o en ocasiones no lo reportan, y solo hasta la labor de verificación del GAC se tiene certeza de las respuestas proyectadas.

No obstante, es pertinente mencionar que los estadísticos antes presentados evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, sin embargo, es de vital importancia la verificación previa por parte del Grupo de Atención al Ciudadano antes de generar el informe de gestión semestral, toda vez que, existe la posibilidad de solicitar prórroga para la respuesta, por lo cual se ampliaría el término, justificando de esta manera un posible incumplimiento en la respuesta oportuna.

Lo cual indica, que se ha venido generando una cultura de respuesta a PQRSD que tiende al mejoramiento mes a mes, gracias a las labores de seguimiento que actualmente realiza el GAC.

8.2 Satisfacción de usuarios en la respuesta de PQRSD en el periodo julio a diciembre 2017.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017

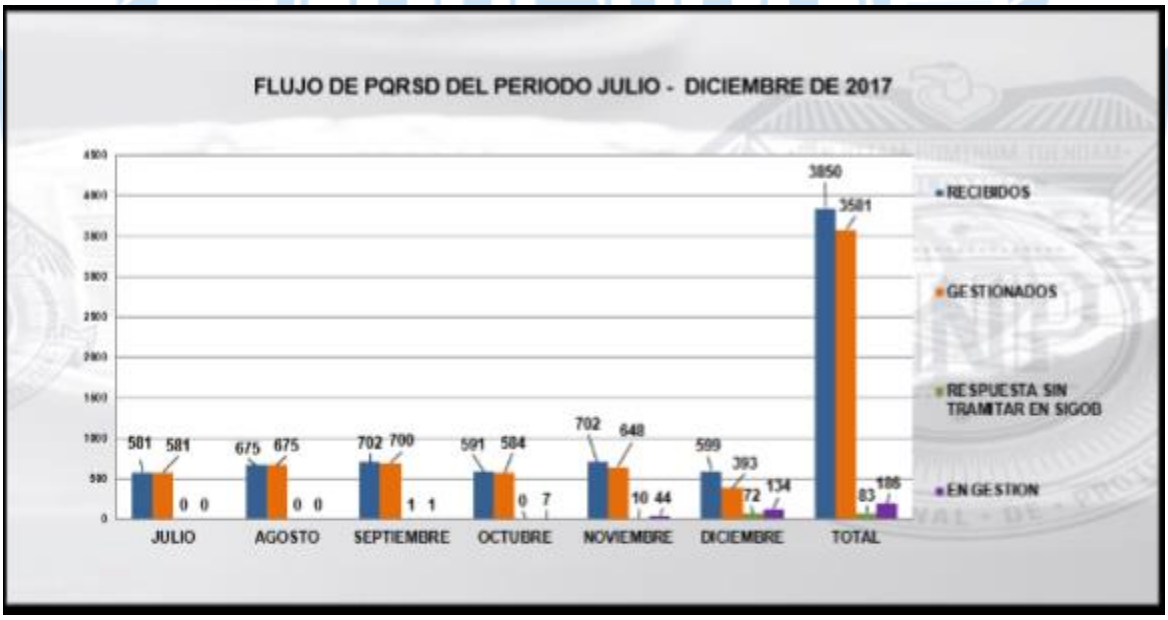
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE	DICIEMBRE	REPORTE DICIEMBRE
Satisfacción del Usuario en la respuesta de PQRSD	(No. Total de Usuarios satisfechos frente a la respuesta a las PQRSD elevadas/ No. Total de Usuarios encuestados que elevaron PQRSD ante la Entidad)*100	100	MENSUAL	EFECTIVIDAD	92	95%	58	95%	82	94%	107	99%	73	97%	54	98%
					97		61		87		108		75		55	

La estadística relacionada con la satisfacción del usuario, permite demostrar que: Una vez verificada la información con el ciudadano encuestado, se observa que la inconformidad de ellos, no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor de atención al ciudadano de la UNP, sino en la demora, que presenta la respuesta al derecho de petición radicado en la entidad.

8.3 Flujo de PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el periodo julio a diciembre de 2017

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO JULIO - DICIEMBRE DE 2017								
	RECIBIDOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSD	RECIBIDOS	581	675	702	591	702	599	3850
	GESTIONADOS	581	675	700	584	648	393	3581
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	1	0	10	72	83
	EN GESTION	0	0	1	7	44	134	186



8.4 Análisis de rezagos PQRSD de la entidad

El Análisis de rezagos de PQRSD, se presentó de conformidad con lo dispuesto en las Resoluciones 0880 del 7 de diciembre de 2016 y la Resolución 0064 del 23 de enero de 2017 y con base en las funciones a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, tales como:

• Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.

• Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.

• Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

➢ **Rezago PQRSD septiembre 2017**

REZAGO PQRSD MES DE SEPTIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	29	1	0	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	1	0	1	0%
TOTAL	100	2	0	2	

➢ **Rezago PQRSD octubre 2017**

REZAGO PQRSD MES DE OCTUBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES OCTUBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	14	1	0	1	0%
SECRETARIA GENERAL	17	1	0	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	10	7	3	70%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	4	2	0	2	0
TOTAL ENTIDAD	97	14	7	7	

➢ **Rezago PQRSD noviembre 2017**

REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	20	12	6	6	50%
SECRETARIA GENERAL	14	7	2	5	29%
OFICINA ASESORA JURIDICA	43	26	16	10	62%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	232	48	48	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	85	58	29	29	50%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	23	5	3	2	60%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	101	101	0	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	5	3	1	2	33%
TOTAL ENTIDAD	697	260	206	54	

➢ **Resumen PQRSD diciembre 2017**

RESUMEN PQRSD MES DE DICIEMBRE 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	17	11	0	5	1	6	93%
SECRETARIA GENERAL	21	9	2	6	4	12	57%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	3	0	1	1	2	75%
OFICINA ASESORA JURIDICA	21	13	1	5	2	8	75%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	186	148	23	14	1	38	97%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	59	15	5	33	6	44	49%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	17	7	0	7	3	10	62%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	272	188	41	43	0	84	98%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	1	0	0	1	0	1	0%
TOTAL ENTIDAD	599	394	72	115	18	205	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87%						

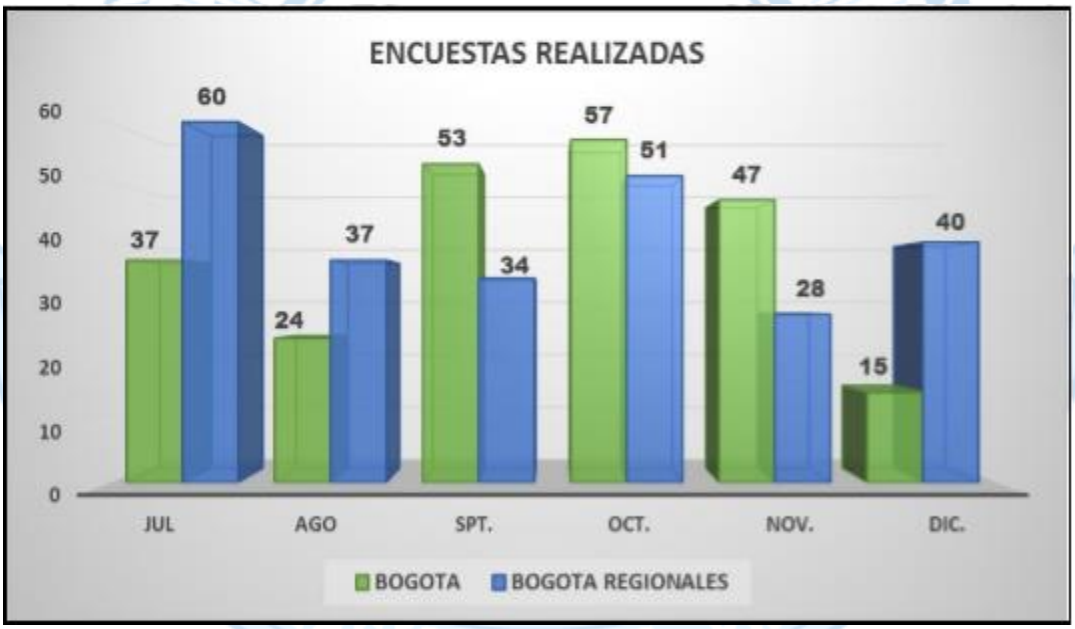
9. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (JULIO - DICIEMBRE DE 2017)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo julio a diciembre del 2017 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá, como en los Grupo Regionales de Protección, a los ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad.

En ese orden de ideas, en la ciudad de Bogotá fueron encuestados 233 personas y en los GURP Regionales 17 personas, para un total de 250 encuestados**.**

➢ **Total encuestas realizadas**

ENCUESTAS REALIZADAS JULIO A SEPTIEMBRE		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
JULIO	37	60
AGOSTO	24	37
SEPTIEMBRE	53	34
OCTUBRE	57	51
NOVIEMBRE	47	28
DICIEMBRE	15	40

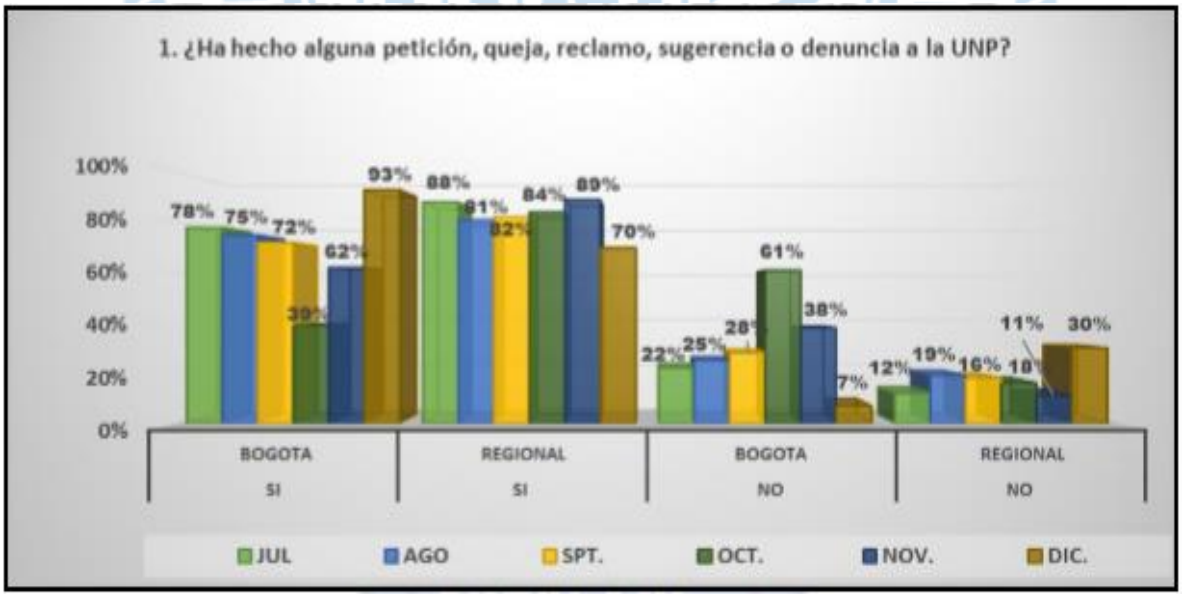


➢ **Resultado de las encuestas.**

PARTICIPACIÓN:

Frente a la primera pregunta "¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer lo siguiente:

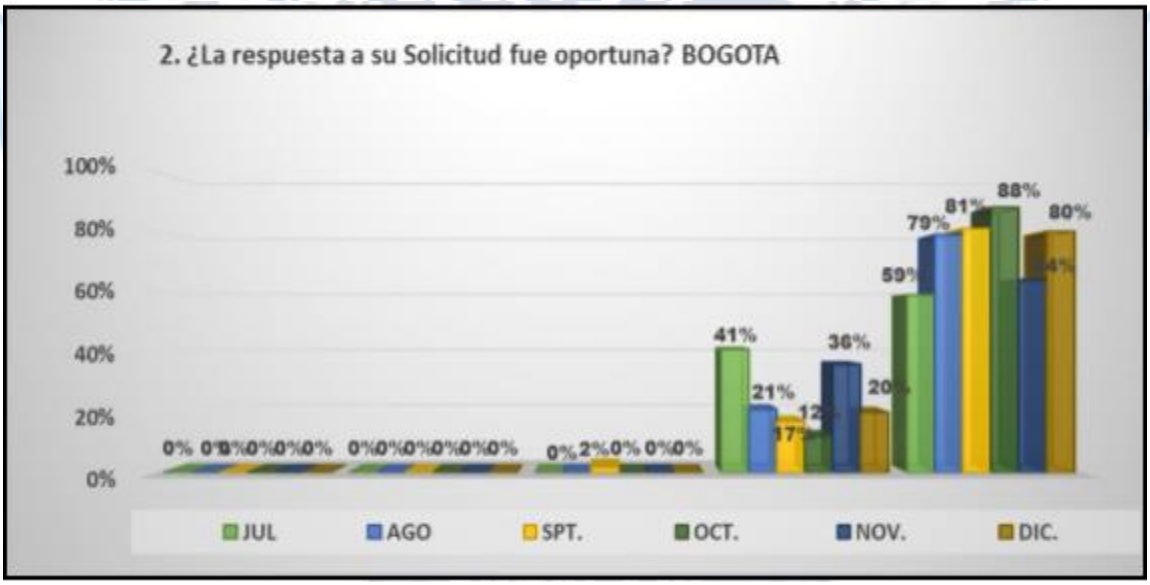
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
JULIO	78%	88%	22%	12%
AGOSTO	75%	81%	25%	19%
SEPTIEMBRE	72%	82%	28%	18%
OCTUBRE	39%	84%	61%	16%
NOVIEMBRE	62%	89%	38%	11%
DICIEMBRE	93%	70%	7%	12%



OPORTUNIDAD:

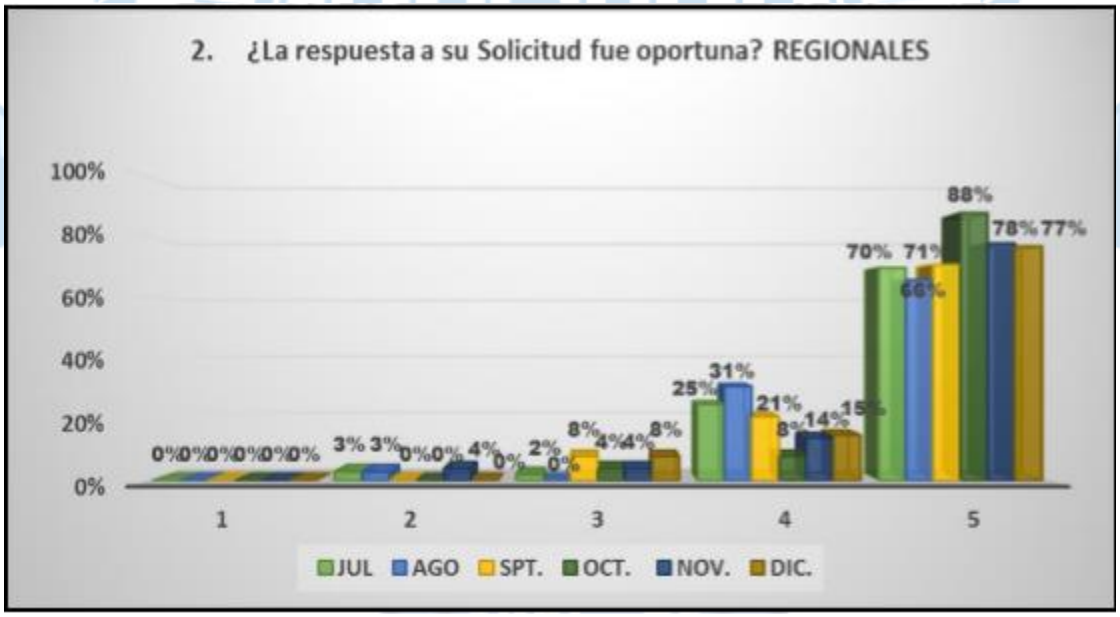
En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá,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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	21%	79%
SEPTIEMBRE	0%	0%	2%	17%	81%
OCTUBRE	0%	0%	0%	12%	88%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	36%	64%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	20%	80%



En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes Grupos Regionales de Protección de la UNP, se pudo establecer lo siguiente:

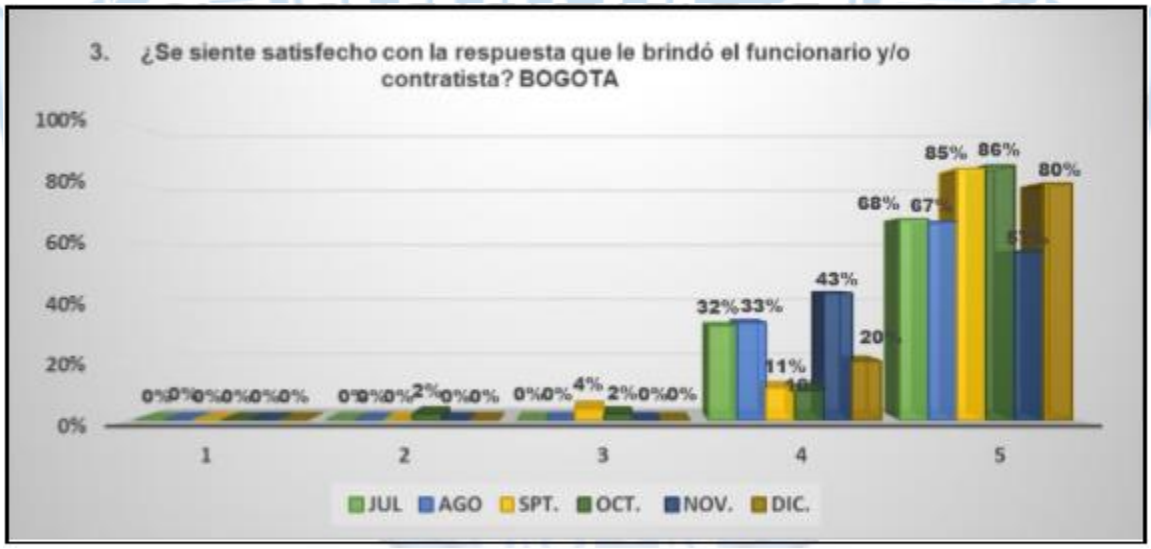
2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
JULIO	0%	3%	2%	25%	70%
AGOSTO	0%	3%	0%	31%	66%
SEPTIEMBRE	0%	0%	8%	21%	71%
OCTUBRE	0%	0%	4%	8%	88%
NOVIEMBRE	0%	4%	4%	14%	78%
DICIEMBRE	0%	0%	8%	15%	77%



ORIENTACIÓN:

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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos que:

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
JULIO	0%	0%	0%	32%	68%
AGOSTO	0%	0%	0%	33%	67%
SEPTIEMBRE	0%	0%	4%	11%	85%
OCTUBRE	0%	2%	2%	10%	86%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	43%	57%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	20%	80%



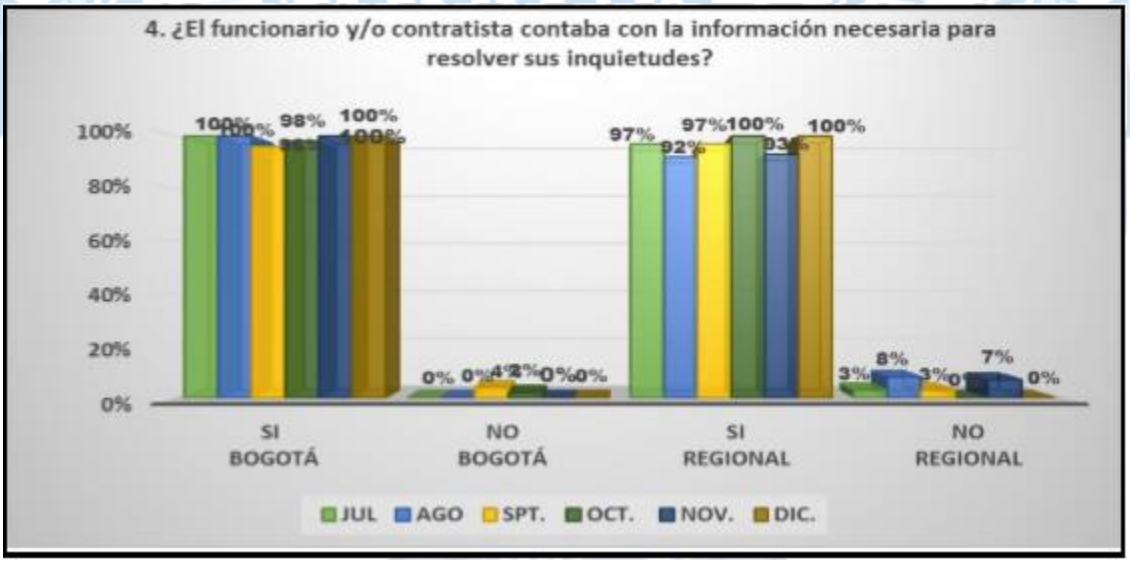
En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Protección de la UNP.**

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
JULIO	0%	2%	3%	23%	72%
AGOSTO	5%	0%	3%	22%	70%
SEPIEMBRE	0%	0%	6%	15%	79%
OCTUBRE	0%	0%	0%	14%	86%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	29%	71%
DICIEMBRE	0%	0%	7%	13%	80%

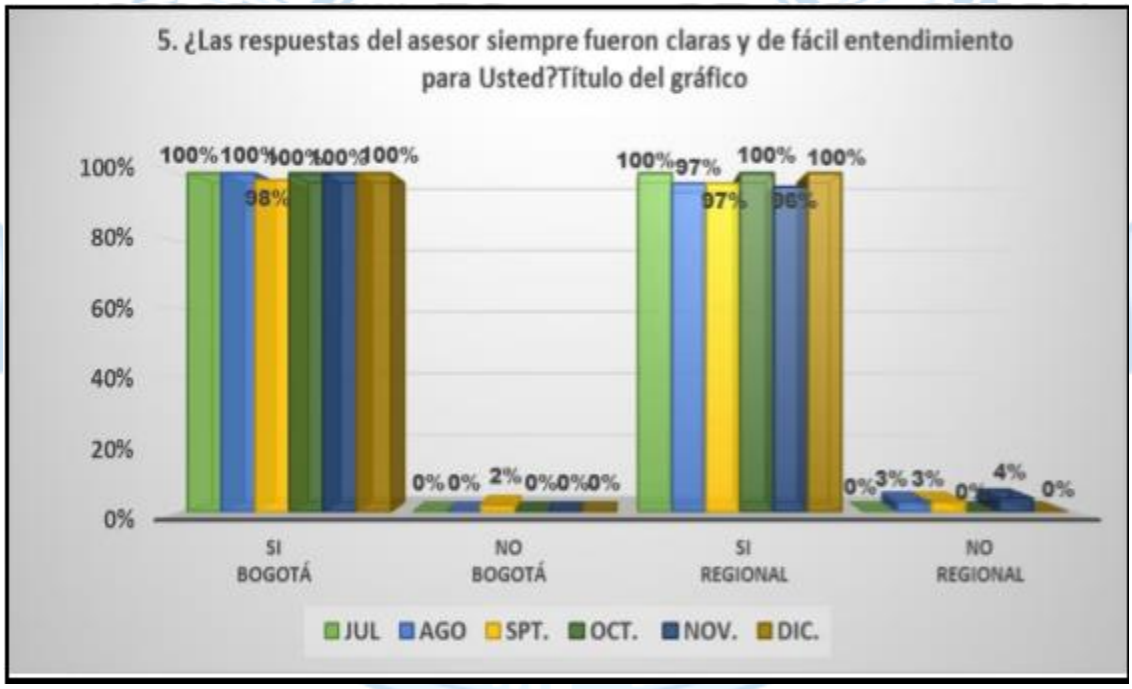
DOMINIO:

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta **"¿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?** que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
JULIO	100%	0%	97%	3%
AGOSTO	100%	0%	92%	8%
SEPTIEMBRE	96%	4%	97%	3%
OCTUBRE	98%	2%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	93%	7%
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%

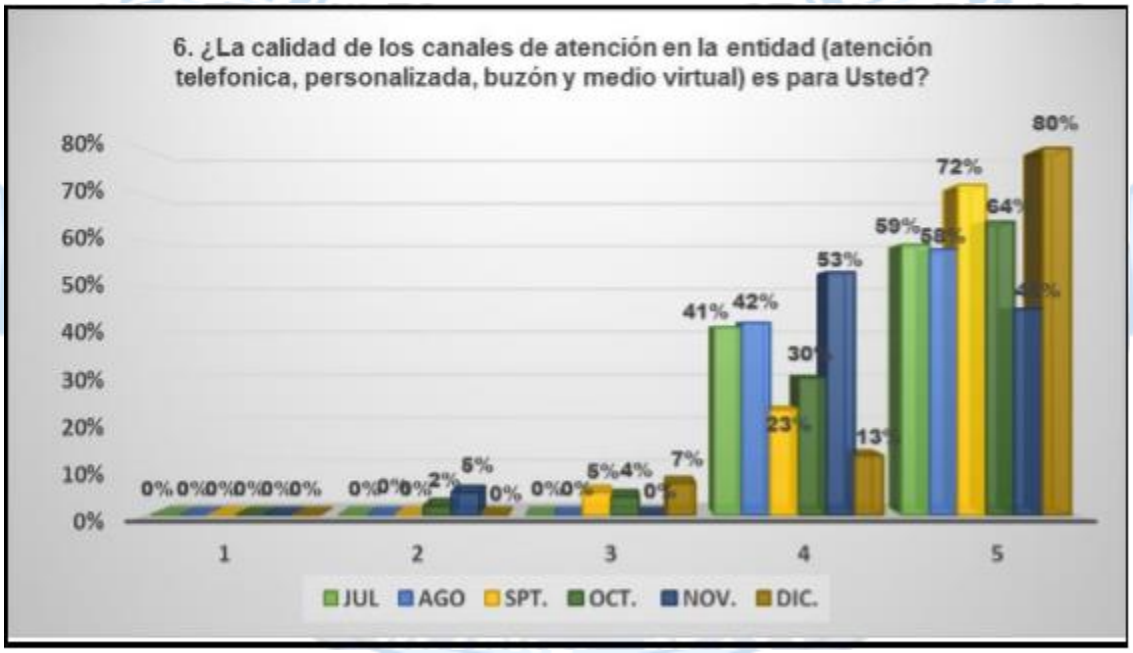


5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?				
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
JULIO	100%	0%	100%	0%
AGOSTO	100%	0%	97%	3%
SEPTIEMBRE	98%	2%	97%	3%
OCTUBRE	100%	0%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	96%	4%
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%

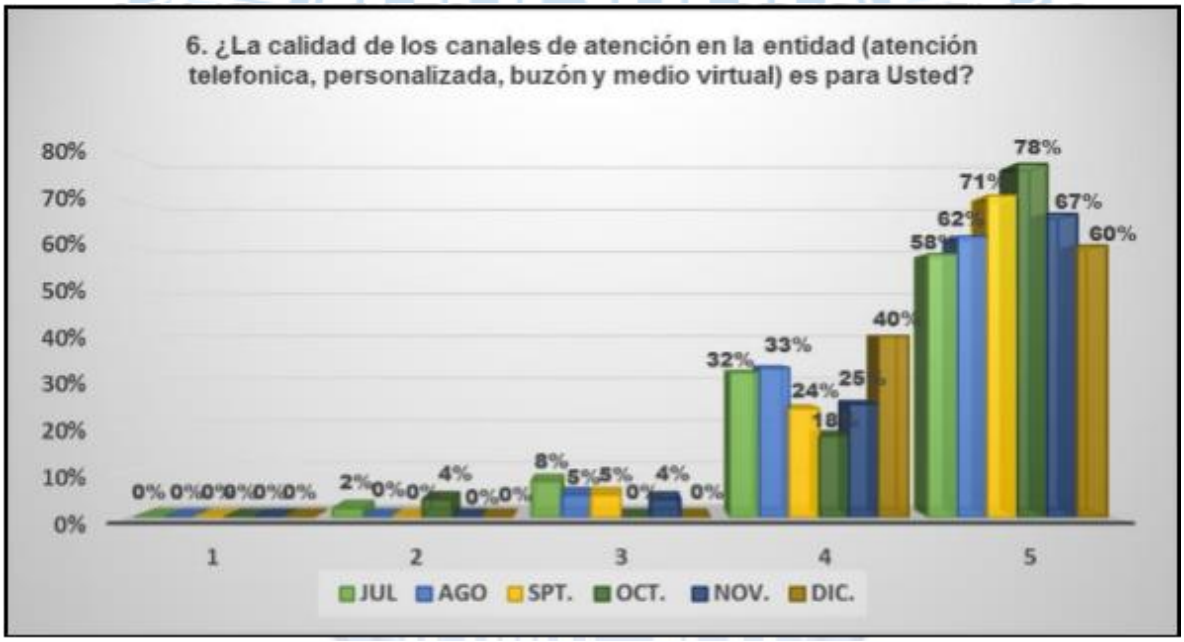


SATISFACCIÓN:

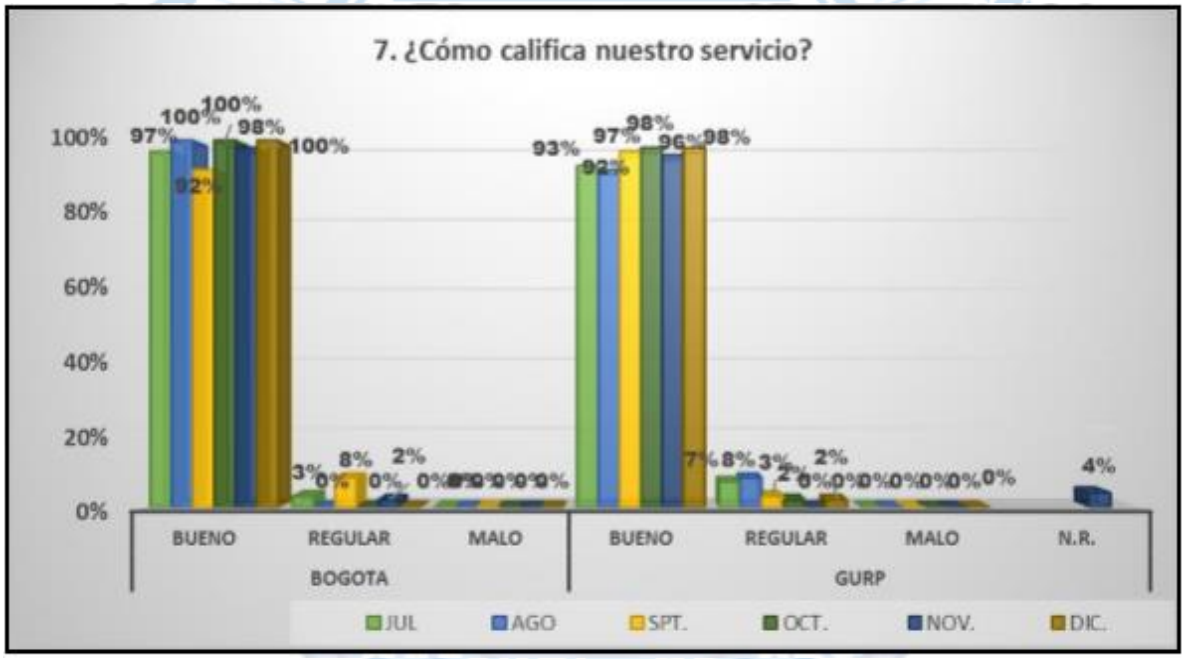
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA					
BOGOTA	1	2	3	4	5
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	42%	58%
SEPTIEMBRE	0%	0%	5%	23%	72%
OCTUBRE	0%	2%	4%	30%	64%
NOVIEMBRE	0%	5%	0%	53%	45%
DICIEMBRE	0%	0%	7%	13%	80%



6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? GURP					
BOGOTA	1	2	3	4	5
JULIO	0%	2%	8%	32%	58%
AGOSTO	0%	0%	5%	33%	62%
SEPTIEMBRE	0%	0%	5%	24%	71%
OCTUBRE	0%	4%	0%	18%	78%
NOVIEMBRE	0%	0%	4%	25%	67%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	40%	60%

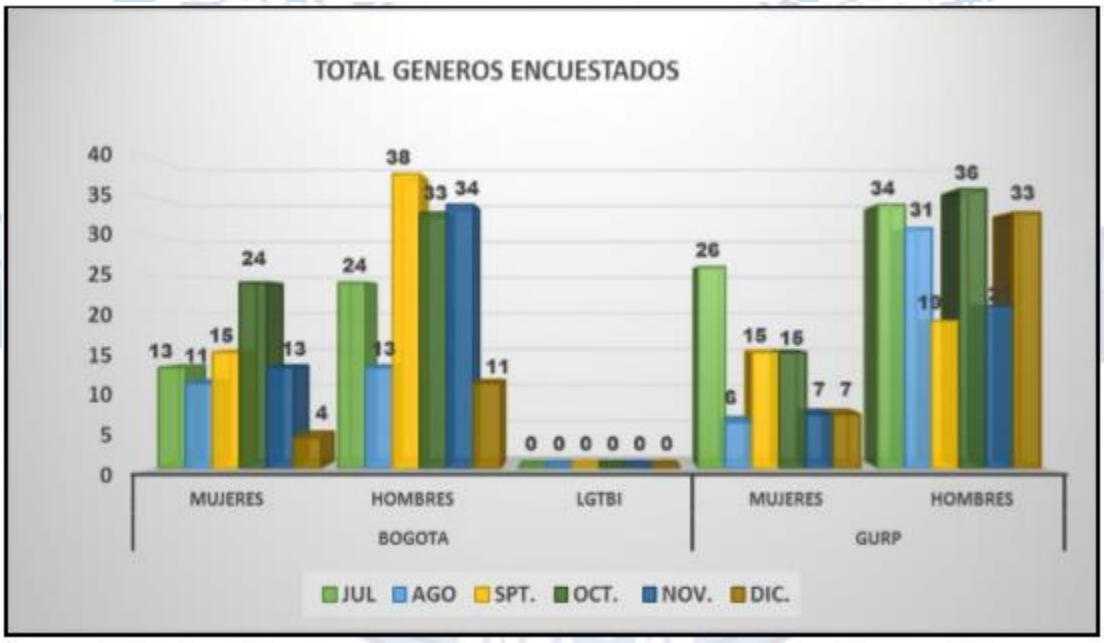


7. ¿Cómo califica nuestros servicios?							
PERIODO	BOGOTA			GRUPOS REGIONALES			
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	N.R.
JULIO	97%	3%	0%	93%	7%	0%	
AGOSTO	100%	0%	0%	92%	8%	0%	
SEPTIEMBRE	92%	8%	0%	97%	3%	0%	
OCTUBRE	100%	0%	0%	98%	2%	0%	
NOVIEMBRE	98%	2%	0%	96%	0%	0%	4%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	98%	2%	0%	



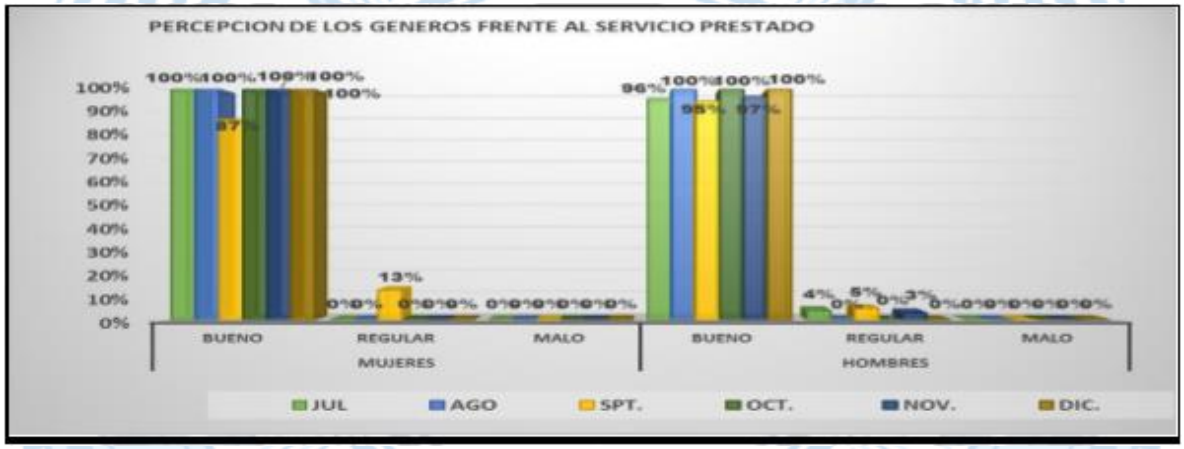
APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GENERO: Hace referencia a la cantidad de hombre y mujeres que calificaron nuestro servicio.

TOTAL, GENERO ENCUESTADOS				
PERIODO	BOGOTA		GRUPOS REGIONALES	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
JULIO	13	24	26	34
AGOSTO	11	13	6	31
SEPTIEMBRE	15	38	15	19
OCTUBRE	24	33	15	36
NOVIEMBRE	13	34	7	21
DICIEMBRE	4	11	7	33



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO:

PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO						
PERIODO	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
JULIO	100%	0%	0%	96%	4%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
SEPTIEMBRE	87%	13%	0%	95%	5%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	97%	3%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%



Gloria Inés Muñoz Parada
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Rosa Evelia Sarmiento Pabón		31/01/2018
Revisó	Gloria Inés Muñoz Parada		31/01/2018
Aprobó	Gloria Inés Muñoz Parada		31/01/2018
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.			