

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

INFORME ATENCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS PQRS I SEMESTRE 2018 OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 I semestre de 2018.

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno tomó como base los estándares establecidos en las normas anteriormente mencionadas para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, al igual que información del Grupo de Atención al Ciudadano (GAC).

1. PROPÓSITO

Para la Unidad Nacional de Protección (UNP) es importante 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 (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).

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 enero al 30 de junio de 2018, así mismo, contempla las estadísticas del flujo de las PQRS en la Entidad y las gestiones desarrolladas frente a las mismas.

3. LOGROS

CAMPAÑA	DESCRIPCIÓN
"Aclarando dudas"	En el Grupo de Atención al Ciudadano -GAC, la idea de crear un personaje ameno en el cual confluyan el enfoque de género y el enfoque étnico, naciendo de esta manera "Clara". Dicho personaje con sus respectivos mensajes alusivos a una debida atención al ciudadano.
"Todo trámite ante la UNP es Gratuito"	Desde el año 2015 se dio inicio a la campaña "Su trámite es gratuito", la cual consistía en referir esta frase al final de las atenciones telefónicas como así mismo citarla en las respuestas que se proyectan por escrito.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

“Recuerde ¡En la UNP cero tolerancias con la corrupción! Contamos con usted”	A través del slider de la página web de la Entidad, se ha socializado información atinente a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuándo un ciudadano debe elevar una denuncia ante la UNP? ✓ ¿Cómo presentar una denuncia? ✓ ¿Qué se debe tener en cuenta para presentar una denuncia?
Interacción con el ciudadano	El Grupo de Atención al Ciudadano, ha querido socializar a través de redes sociales, los canales de recepción de PQRSD y términos de respuesta, a fin de generar tanto confianza como transparencia en la interacción entre UNP y usuario.
Estrategia de mejoramiento de la calidad de los servicios.	El Grupo de Atención al Ciudadano, con la firme certeza que garantiza el acceso a los trámites y servicios de la UNP, en términos de calidad, legitima la acción estatal y contribuye el goce efectivo de los derechos de solicitantes y beneficiarios del Programa, solicitó el acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), evento que ha dado lugar a dos reuniones a fin de coordinar las actividades a realizar en el marco de la mencionada estrategia.
Fortalecimiento Canal Telefónico de recepción de PQRSD	En aras de fortalecer el canal telefónico de recepción de PQRSD, se solicitó a la Subdirección de Protección y a la Subdirección de Evaluación del Riesgo, incluir en las respuestas a PQRSD que se proyecte desde sus coordinaciones, información atinente a la línea de atención al ciudadano a nivel nacional o la opción del conmutador, tal como consta en comunicación interna MEM18-00002751.
Articulación al Ciudadano a Nivel Nacional	Se han llevado a cabo diferentes mesas de trabajo no solo con los grupos de las Subdirecciones Misionales de la entidad sino además con los Grupos Regionales de Protección – GURP y oficinas a nivel nacional que se encuentran en red con el nivel central, a fin de garantizar la debida atención al ciudadano.

4. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA

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

EVENTO	RELATORÍA Y DESARROLLO	GESTIÓN LOGRADA Y COMPROMISOS
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Manaure – La Guajira 2018	La Unidad Nacional de Protección aceptó la invitación para participar en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en la ciudad de Manaure – La Guajira a realizarse entre los días 16 y 17 de marzo del año en curso, para dar a conocer el objeto del programa de Protección que lidera la UNP. El enfoque de esta feria será el “Etnodesarrollo” el cual tiene la siguiente	Analizada la información suministrada por la Subdirección de Evaluación de Riesgo, se observó que la UNP en ese territorio, articula y coordina los esquemas y las medidas de protección de los ciudadanos pertenecientes a las siguientes poblaciones objeto: Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos (5); Dirigentes de Organizaciones de Derechos Humanos (11); Dirigentes Sindicales (1); Dirigentes o Miembros de Grupos Étnicos (38); Periodistas

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

	definición la capacidad social de un pueblo para construir su futuro, utilizando para ello las enseñanzas de su experiencia histórica, y los recursos reales y potenciales de su cultura, de acuerdo con un proyecto que se adapte a sus propios valores y aspiraciones.	(1); Víctimas o Desplazados (13); Exservidores Públicos (1); Servidores Públicos (19); Desmovilizados en Proceso de Reintegración Ley 975 de 2005 (1); Núcleo Familiar de un beneficiario del Programa (1); Artículo 2.4.1.2.28 del Decreto 1066 de 2015 (1); Personas en Virtud del Cargo (15) y por último una medida colectiva para la Comunidad WAYUU del Asentamiento de Nuevo Espinal de Barrancas.
Informe Feria de Servicio al Ciudadano Necoclí – Antioquia	La Unidad Nacional de Protección -UNP, participo en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el municipio de Necoclí – Antioquia, se realizó los días 17 de abril al 22 de abril del año curso.	Por parte del coordinador el Dr. William Eduardo Diago Rivera y el asesor Alfredo Emilio Najjar Mojica, atendieron durante esta jornada a las siguientes personas: Se les brindó información a 60 personas, las cuales ocho (8) personas hacen partes del programa que lidera UNP.
Informe Feria de Servicio al Ciudadano Cumaribo – Vichada	La Unidad Nacional de Protección – UNP hizo presencia con dos asesores en este escenario de articulación institucional con el fin de brindar asesoría, atención personalizada y recibo de PQRS a las poblaciones objeto del programa del municipio, y demás visitantes.	Cuarenta y Ocho (48) 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.

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

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2018
Respuestas a PQRS mixtas proyectadas en términos de ley durante el primer semestre de 2018.	Proyectar respuestas en términos de ley a PQRS de carácter mixto elevadas ante UNP.	99.21%
Notificación mensual a líderes de proceso respecto del seguimiento a PQRS.	Generar notificación mensual a los Líderes de Proceso, respecto al seguimiento de las PQRS.	100%
Informe mensual consolidado	Proyectar Informe de PQRS de acuerdo con datos incluidos en la base matriz.	100%

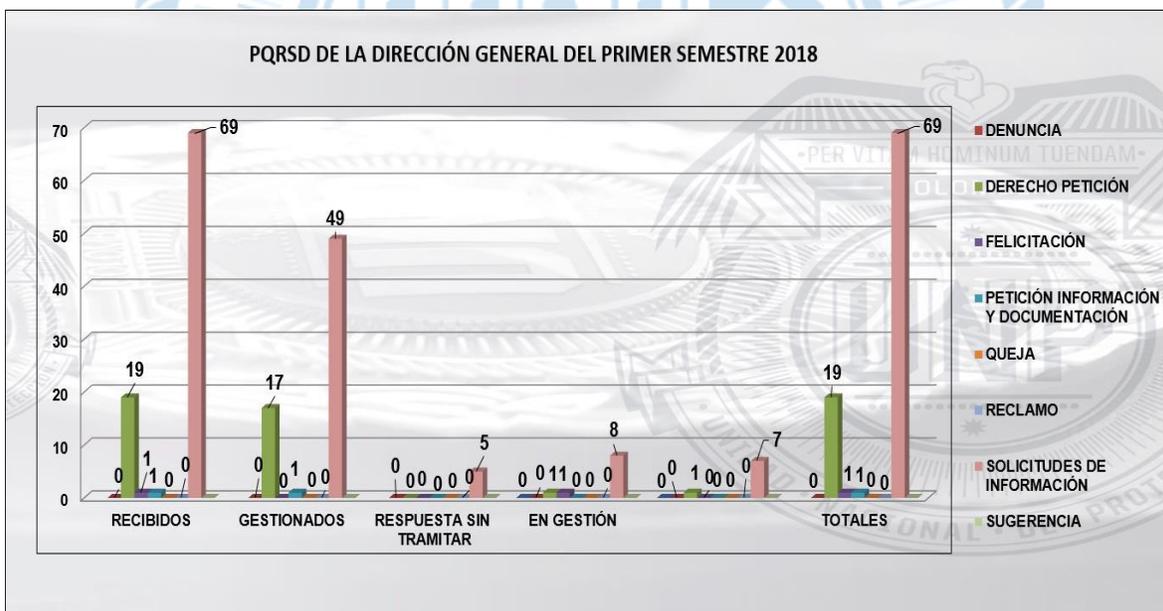
	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Sensibilización respuesta oportuna a PQRS.	Realizar programa de sensibilización para promover la oportuna respuesta a las PQRS elevadas ante la Entidad.	100%
Campaña de socialización canales de atención al ciudadano.	Realizar campaña a través de redes sociales y página web de la UNP con la finalidad que los ciudadanos conozcan los canales dispuestos por la entidad para elevar PQRS.	100%
Medición Satisfacción al Ciudadano	Elaborar informe consolidado de encuesta de satisfacción al ciudadano.	100%
Participación ferias de atención al ciudadano	Asistir a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, programadas por el DNP.	100%

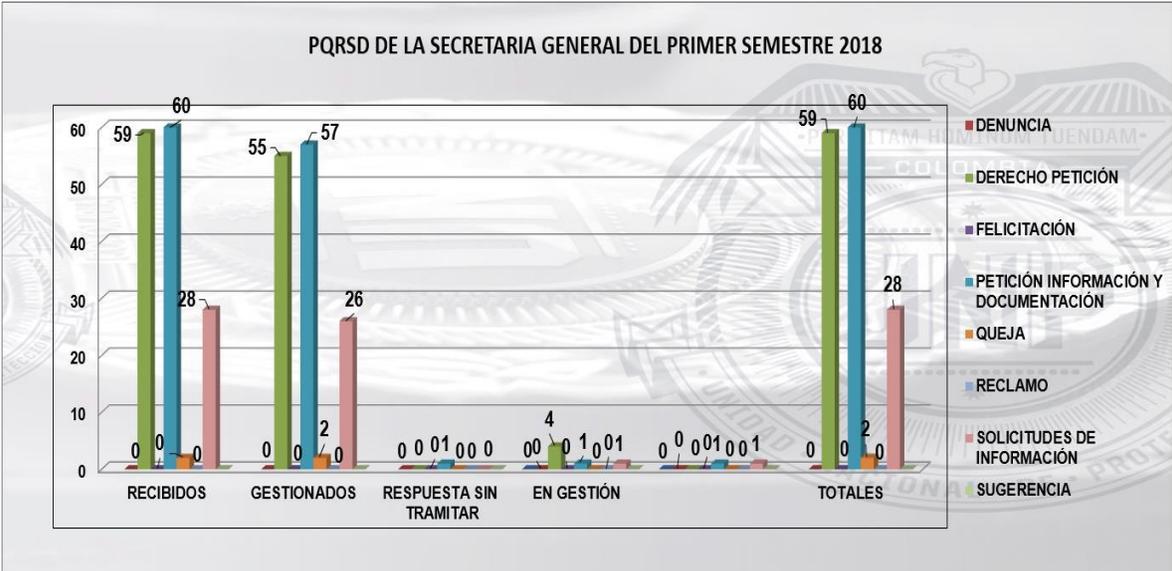
6. DATOS ESTADÍSTICOS

A continuación, se evidencian las PQRS tramitadas por dependencias:

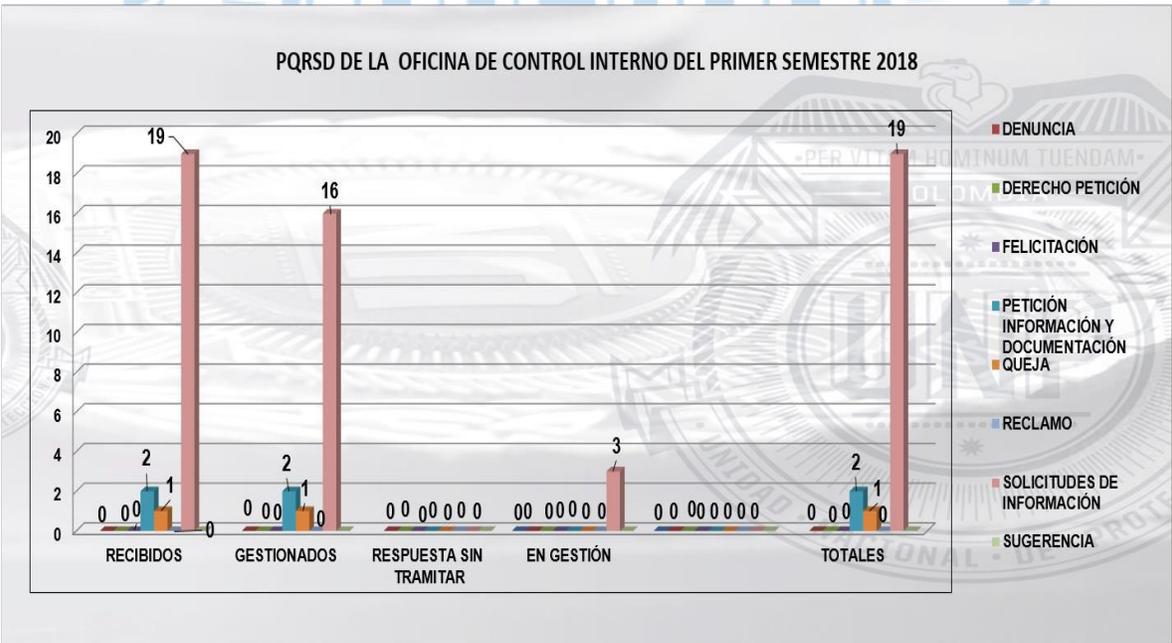
a. Dirección General



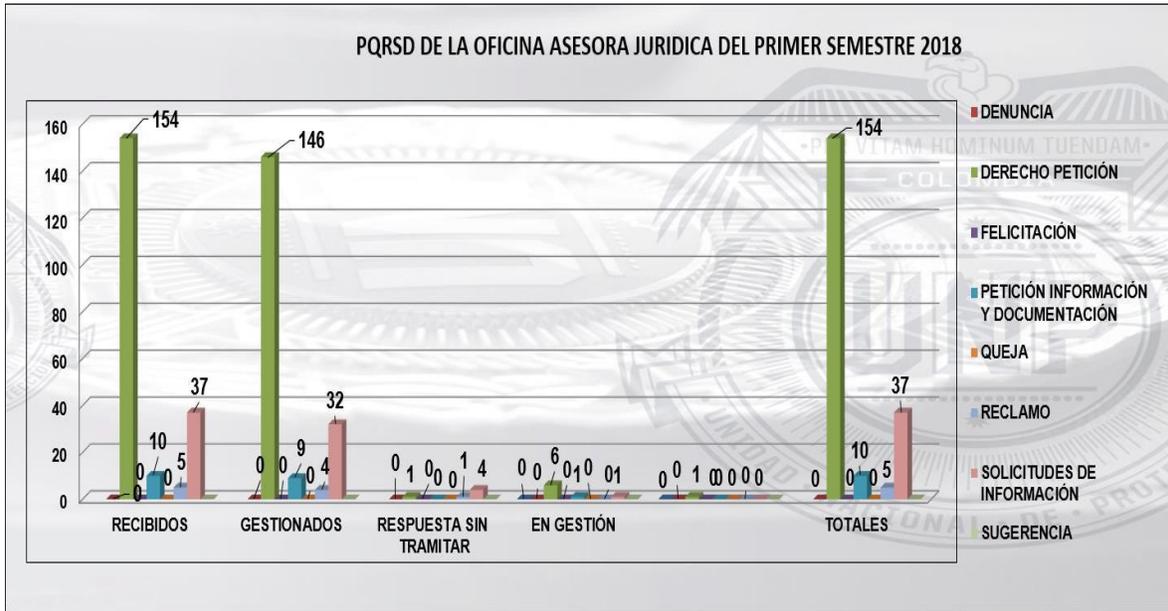
b. Secretaria General



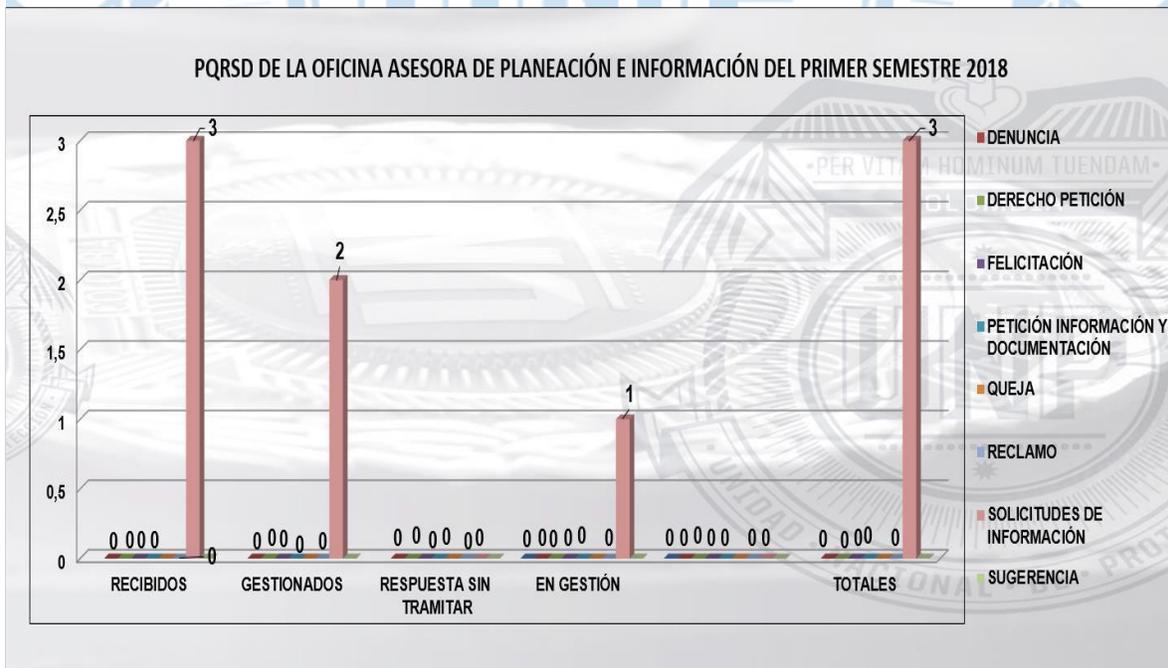
c. Oficina de Control Interno



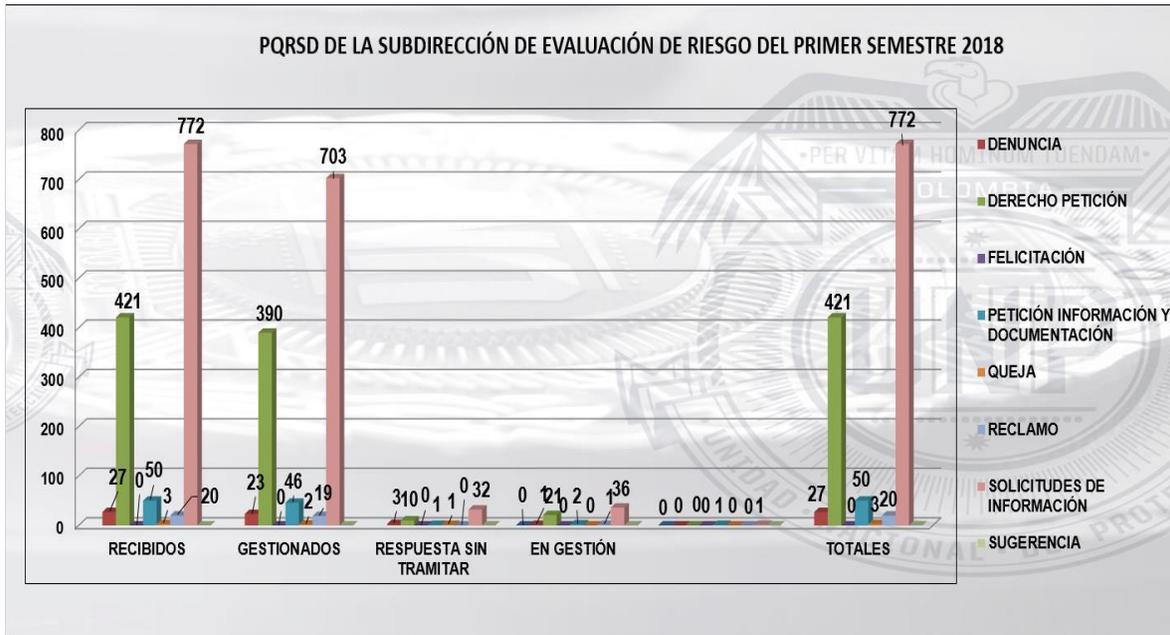
d. Oficina Asesora Jurídica



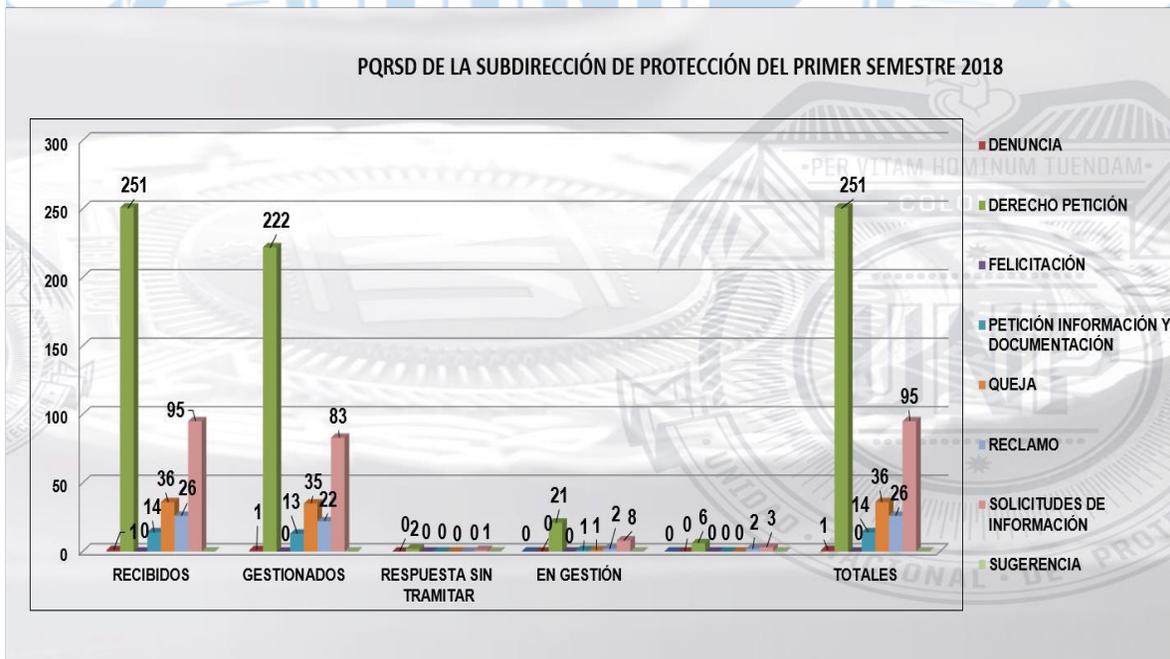
e. Oficina Asesora de Planeación e Información



f. Subdirección de Evaluación del Riesgo



g. Subdirección de Protección

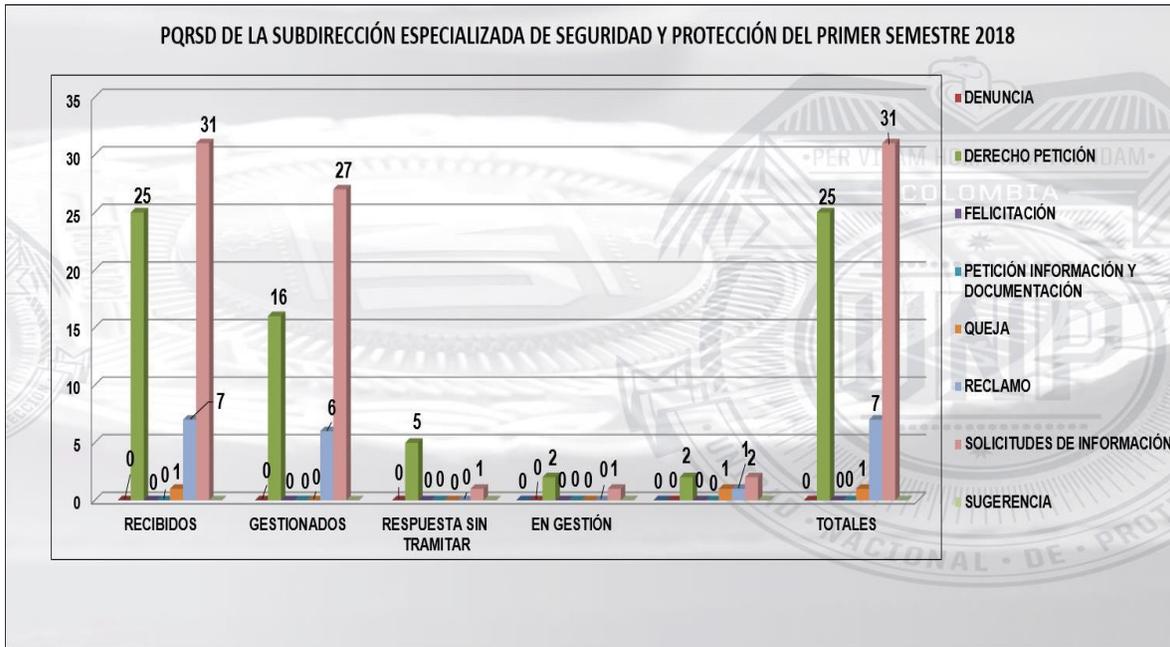




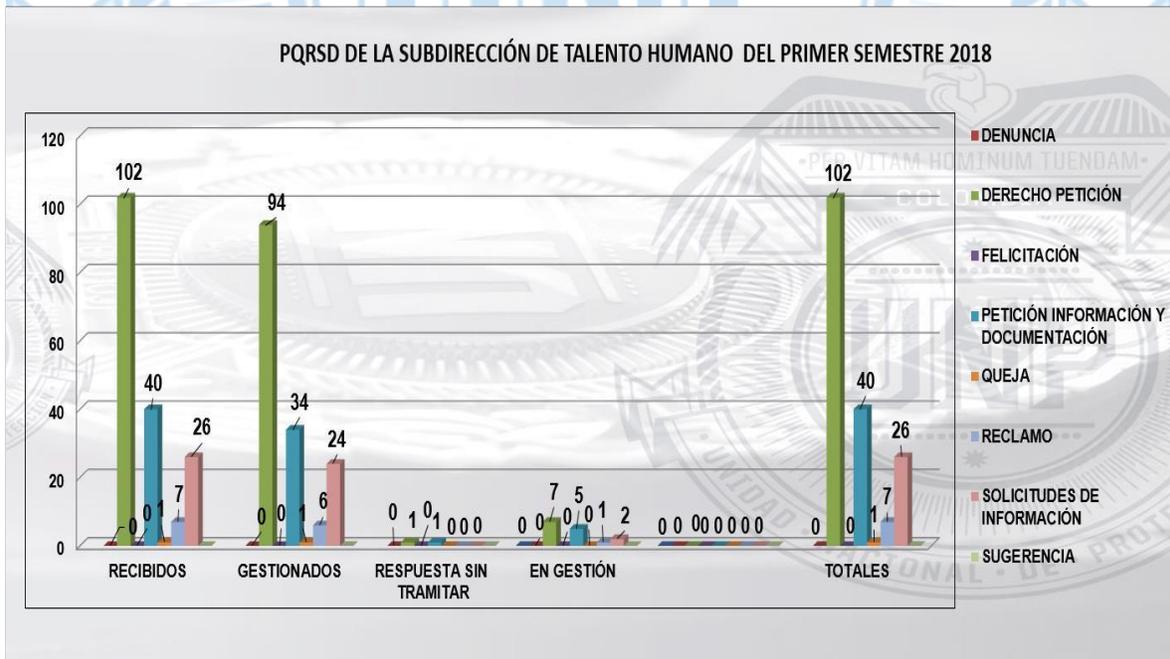
INFORME CONTROL INTERNO
INFORME PQRS I SEMESTRE 2018
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



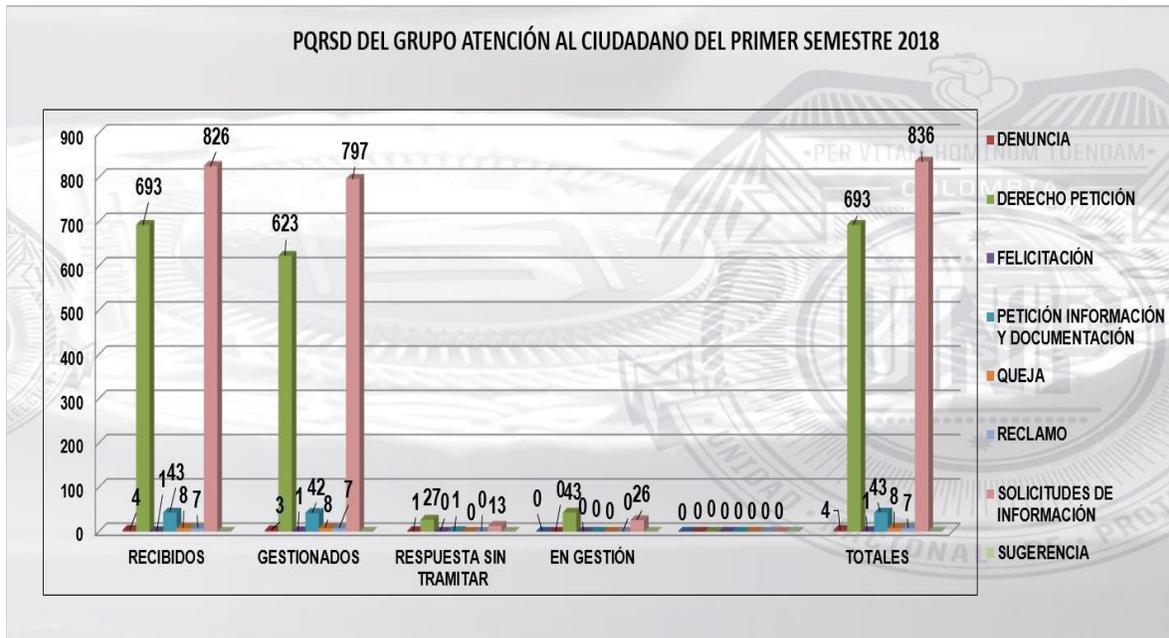
h. Subdirección Especializada de Seguridad y de Protección



i. Subdirección de Talento Humano



j. Grupo Atención al Ciudadano



k. Resumen derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y sugerencias (PQRS) del primer semestre de 2018.

RESUMEN PQRS DE LA ENTIDAD DEL PRIMER SEMESTRE 2018						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	32	27	4	1	0	32
DERECHO PETICIÓN	1724	1563	46	105	10	1724
FELICITACIÓN	2	1	0	1	0	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	220	204	4	10	2	220
QUEJA	52	49	1	1	1	52
RECLAMO	71	64	1	4	3	72
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1916	1759	56	87	14	1916
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4018					

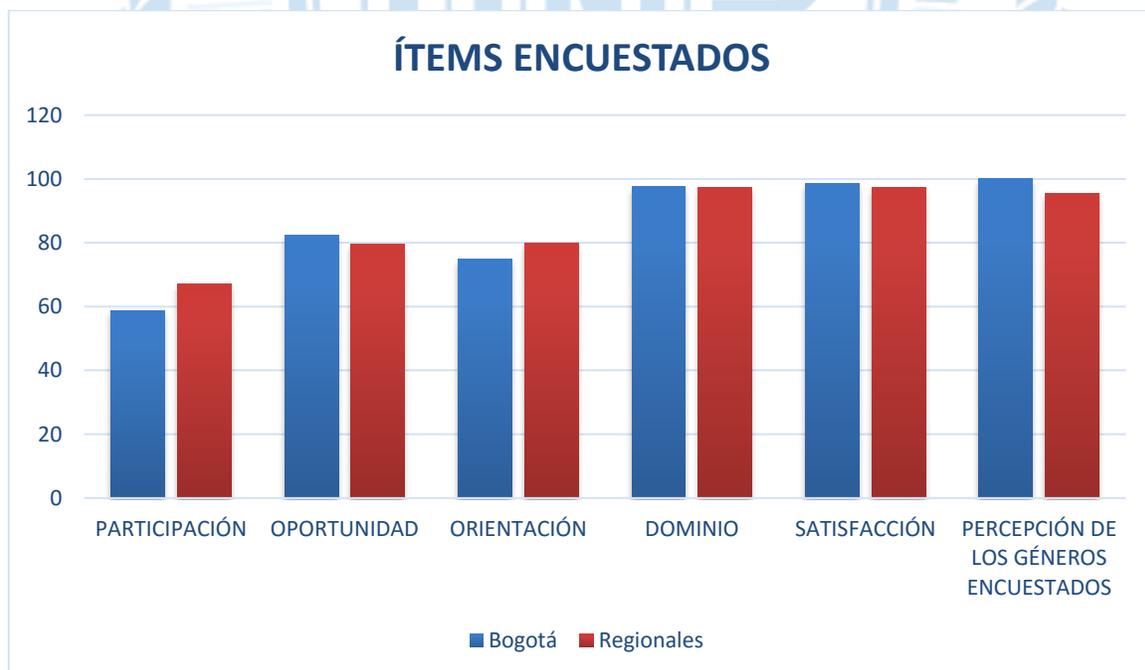
9. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2018.

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del primer semestre de 2018 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado.

9.1 Total, Encuestas Realizadas

ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER SEMESTRE DE 2018		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	37	53
FEBRERO	36	38
MARZO	7	21
ABRIL	36	55
MAYO	39	40
JUNIO	19	43

9.2 Resultado de las encuestas.



	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS I SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

10. CONCLUSIONES

Las asistencias a las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano se enmarcan como una herramienta de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el propósito de atender al beneficiario del programa o al ciudadano del común en una forma digna, efectiva y moderna de los tramites y servicios de la Unidad. Las asistencias a estas Ferias nos permiten una cobertura territorial que pretende cumplir con las expectativas de calidad y certidumbre de la información o de la gestión que se adelante por la Entidad en los diferentes territorios de la geografía nacional donde se llevan a cabo estas Ferias.

Para el presente primer semestre de 2018 se destaca en el diligenciamiento de encuestas con relación a los meses anteriores por parte de los Grupos Regionales de Protección, un incremento que permite concluir que se ha dado por la oportuna y eficaz gestión que adelantó el Grupo de Atención al Ciudadano a través de su enlace con regionales.

Se pudo establecer en diversas mesas de trabajo con las tres (3) Subdirecciones que se debe trabajar en la formulación de un nuevo indicador por grupo de trabajo el cual será responsabilidad de cada líder de proceso para el tema de PQRSD, formulación que se trabaja con la Oficina Asesora de Planeación con la Coordinación de Mejoramiento Continuo.

Se evidencia que en términos generales la atención a PQRSD de la Entidad ha mejorado, sin embargo, se detectaron puntos de mejora, razón por la cual en mesas de trabajo realizadas por la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación e Información se revisaron los mapas de riesgo por proceso y los indicadores de la UNP. La OAPI solicitó a los procesos la inclusión de nuevos indicadores en tablero de mando encaminados a mejorar la oportunidad en las respuestas.


Gloria Inés Muñoz Parada
 Jefe Oficina de Control Interno