


	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME PQRSD I SEMESTRE  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
2019

Bogotá D.C.  
31/07/2019

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

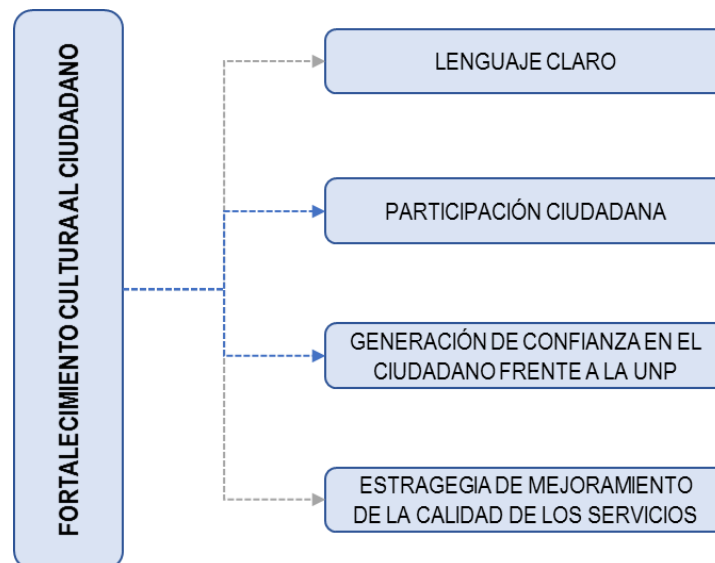
## INFORME ATENCIÓN PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS - PQRSD I SEMESTRE 2019



Dando cumplimiento al artículo 76 del 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 Reclamos, Solicitudes y Denuncias en la Unidad Nacional de Protección, durante el I semestre del 2019.

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno, tuvo en cuenta la información registrada por el Grupo de Atención al Ciudadano - GAC, en el Informe de Gestión correspondiente al I Semestre de 2019, la encuesta de percepción de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Protección a cargo de la Unidad Nacional de Protección – UNP y la información suministrada por el Grupo de Radicación y Correspondencia de la entidad.

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 del presente año, así mismo, contemplan las estadísticas del flujo de las PQRSD en la Entidad y las gestiones desarrolladas frente a las mismas.



El Grupo de Atención al Ciudadano destaca en el informe de gestión presentado los siguientes logros, que son significativos para la entidad tanto en el mejoramiento como en el cumplimiento de estrategias establecidas para el constante servicio al ciudadano, especialmente los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección a cargo de la Unidad Nacional de Protección:



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

Así mismo, realizaron 13 actividades las cuales se miden a través de indicadores cuyos resultados están encaminados a la optimización en la atención al ciudadano mediante el aumento y buen uso de los canales de comunicación, la presencial regional, la mejora en los tiempos de respuesta y la implementación de herramientas tecnológicas, reportados de la siguiente manera:

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	% DE CUMPLIMIENTO I SEMESTRE 2019
1	Número de comunicaciones sobre estado de las PQRSD.	Generar comunicación mensual a dependencias sobre el estado de las PQRSD.	100 %
2	Número de informes mensuales consolidado de PQRSD.	Elaborar y publicar informe consolidado de PQRSD.	100 %
3	Número de informes mensuales de consolidado de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.	Elaborar y publicar informe consolidado de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.	100 %
4	Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD (competencia del proceso).	PQRSD respondidas en términos de ley.	99.8 %
5	Porcentaje de actividades de ACOM ejecutadas oportunamente.	Identificar e implementar las acciones correctivas y las oportunidades de mejora del proceso.	38.34 %
6	Porcentaje de reportes de seguimiento al PAAC-GAC.	Realizar el aporte cuatrimestral de seguimiento a las actividades establecidas en el componente de atención al ciudadano del PAAC – Ley 1474 de 2011.	100 %
7	Porcentaje de actividades de la campaña realizada.	Realizar campaña de apropiación del Reglamento de Trámite Interno de PQRSD.	100 %
8	Porcentaje de sensibilizaciones en atención al ciudadano.	Realizar campañas de sensibilización de política de atención al ciudadano al interior de la entidad.	100 %
9	Porcentaje de Auto Revisión por procesos.	Realizar las auto revisiones del proceso programadas para la vigencia.	100 %
10	Número de caracterización población objeto.	Actualizar la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP.	20 %
11	Número de documento traducido a lenguas nativas étnicas.	Gestionar la traducción a la lengua nativa étnica de la información atinente a requisitos para solicitud de protección.	50 %
12	Porcentaje de documentos actualizados.	Realizar la actualización documental del proceso de atención al ciudadano.	50 %
13	Número de Mapas de Riesgo Integrales Socializados.	Realizar socialización del mapa de riesgo integral al interior del proceso.	100 %

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

## 1. RESUMEN DATOS PQRSD.



Los siguientes datos reportados por el Grupo de Atención al Ciudadano - GAC muestran el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que durante el I semestre del 2019 fueron radicadas en la entidad:

- Tipos de Atención - Canales de Comunicación

<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD</b>		
<b>PRIMER SEMESTRE DEL 2019</b>		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	315
CANAL TELEFONICO	LLAMADA	102
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	2430
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	23
	CORREO ELECTRONICO	3952
<b>TOTAL</b>		<b>6822</b>

- Resumen PQRSD – Tipo vs. Atención

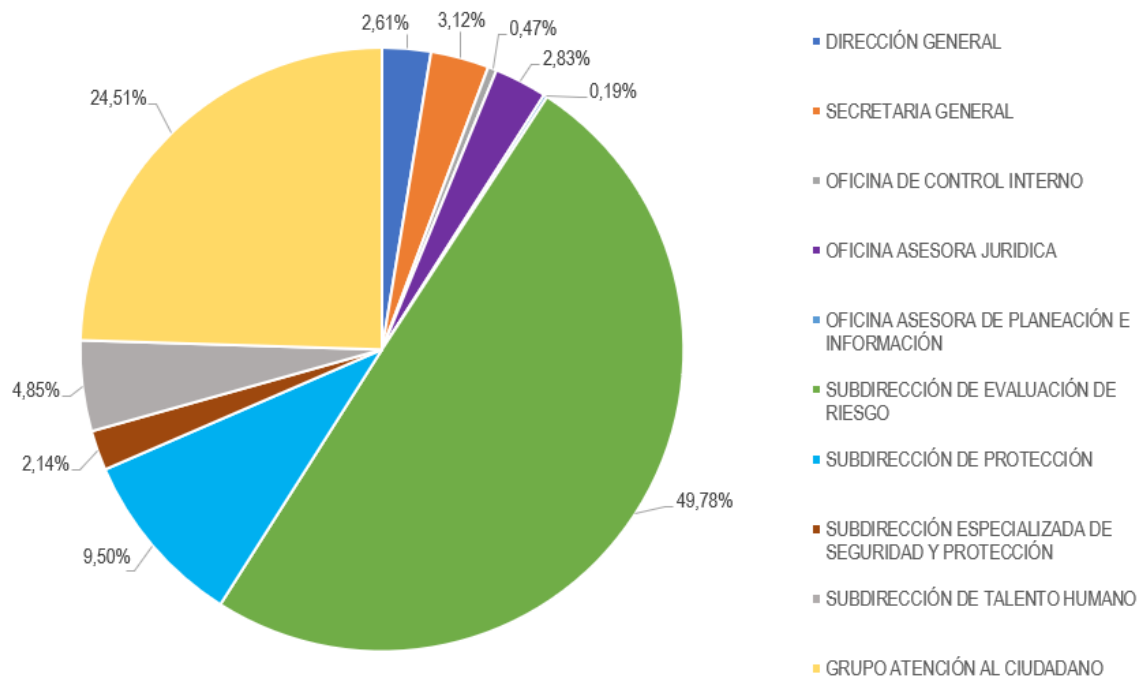
<b>RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019</b>					
TIPO DE PQRSD	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTAL
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	6	0	0	0	6
DERECHO DE PETICIÓN	2133	84	136	31	2384
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN, INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	262	4	9	2	277
QUEJA	82	2	8	2	94
RECLAMO	51	2	0	0	53
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3693	115	135	64	4007
SUGERENCIA	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>					<b>6822</b>



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

- De los 6822 PQRSD relacionados en la tabla anterior, fueron asignadas en cada una de las dependencias, de la siguiente forma:

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019 - GAC	
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS
DIRECCIÓN GENERAL	178
SECRETARIA GENERAL	213
OFICINA DE CONTROL INTERNO	32
OFICINA ASESORA JURIDICA	193
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	13
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	3396
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	648
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	146
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	331
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1672
<b>TOTAL</b>	<b>6822</b>

% DE PQRSD - DEPENDENCIAS I SEMESTRE DE 2019

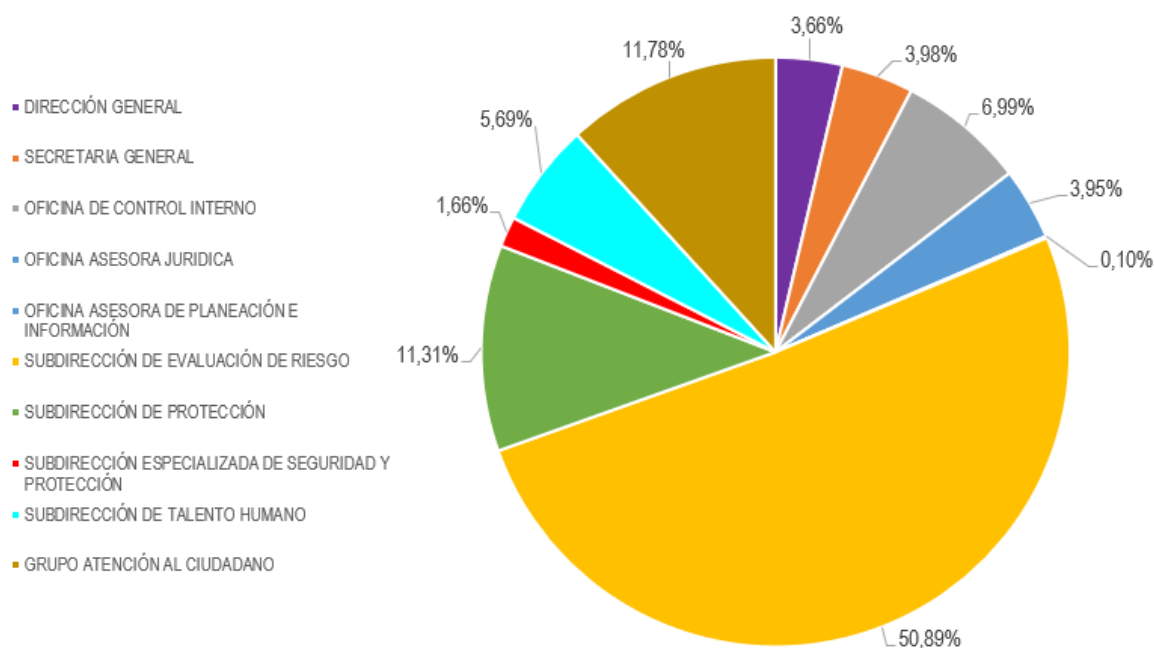




	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Radicación y Correspondencia de la UNP, se registra un total de 6492 PQRSD asignadas con copia al GAC, para su respectivo seguimiento, como se detalla a continuación.

<b>RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019 CON COPIA AL GAC</b>	
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PQRSD RECIBIDAS</b>
DIRECCIÓN GENERAL	254
SECRETARIA GENERAL	276
OFICINA DE CONTROL INTERNO	485
OFICINA ASESORA JURIDICA	274
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	3533
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	785
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	115
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	395
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	818
<b>TOTAL</b>	<b>6942</b>

PQRSD CON COPIA A GAC - DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	



De acuerdo con los datos anteriores se puede evidenciar que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2019, se presenta una diferencia de 120 PQRSD entre la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Radicación y Correspondencia de la entidad.


Por lo anterior la Oficina de Control Interno, recomienda realizar validación en cuanto a la información correspondiente de PQRSD de la entidad, debido a que se encontraron diferencias entre el informe de gestión presentado por el GAC y el registro llevado por el Grupo de Radicación y Correspondencia de la entidad.

### **3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO**

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad Nacional de Protección ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, como herramienta eficaz para determinar la percepción que tienen los ciudadanos frente a la atención brindada, por medio de formato GSC-FT-09/V4, evaluando las siguientes variables.

1. Participación
2. Dominio
3. Orientación
4. Percepción
5. Satisfacción

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Nombre Identitario: \_\_\_\_\_ Género: Femenino  Masculino  Transgénero

Grupo Poblacional \_\_\_\_\_ Ciudadano del Común

Nombre Funcionario/ Colaborador que atendió PQRSD \_\_\_\_\_

Marque con una X		
	SI	NO
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?		

En una escala de 1 a 5 (siendo 1 el más bajo y 5 el más alto) responda las siguientes preguntas					
	1	2	3	4	5
2. ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?					
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					

Marque con una X la respuesta correcta		
	SI	NO
4. ¿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?		

En una escala de 1 a 5 (siendo 1 el más bajo y 5 el más alto) responda la siguiente pregunta					
	1	2	3	4	5
6. ¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de PQRSD, correspondencia y medio virtual) es para usted?					

¿Cómo califica nuestro servicio?

Bueno



Regular

Malo

Observaciones: \_\_\_\_\_

Durante el primer semestre del año se realizaron un total de 381 encuestas de satisfacción por el GAC, en la ciudad de Bogotá y en los Grupos Regionales de Protección, a los ciudadanos de forma telefónica y presencial.



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	
	<b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2019</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

ENCUESTAS REALIZADAS			
MES	UBICACIÓN		TOTAL
	BOGOTA	REGIONALES	
ENERO	32	47	79
FEBRERO	40	40	80
MARZO	25	30	55
ABRIL	21	18	39
MAYO	34	44	78
JUNIO	16	34	50
<b>TOTAL</b>			<b>381</b>

De acuerdo con los informes publicados mensualmente en la página de la entidad, el GAC comunica que las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá como los Grupos Regionales de Protección, se sienten satisfechos con el servicio prestado el cual fue calificado como bueno.

En relación con las respuestas dadas a las PQRSD de los usuarios por parte de los asesores, consideraron que eran claras y de fácil entendimiento para ellos.

En los anteriores términos se presenta el informe de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de la entidad para el primer semestre de 2019.

  
**GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**  
 Jefe Oficina de Control Interno