



INFORME CONTROL INTERNO

INFORME PQRSO II SEMESTRE 2019

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME PQRSO II SEMESTRE
OFICINA DE CONTROL INTERNO
2019

Bogotá D.C.
30/01/2020

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II SEMESTRE 2019	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

Así mismo, realizaron 14 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 II 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.	100 %
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.	100 %
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.	80 %
12	Porcentaje de documentos actualizados.	Realizar la actualización documental del proceso de atención al ciudadano.	100 %
13	Número de Mapas de Riesgo Integrales Socializados.	Realizar socialización del mapa de riesgo integral al interior del proceso.	100 %
14	Porcentaje de participación en Ferias del PNSC	Participar en las ferias ciudadanas programadas en el marco del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	100 %

8.

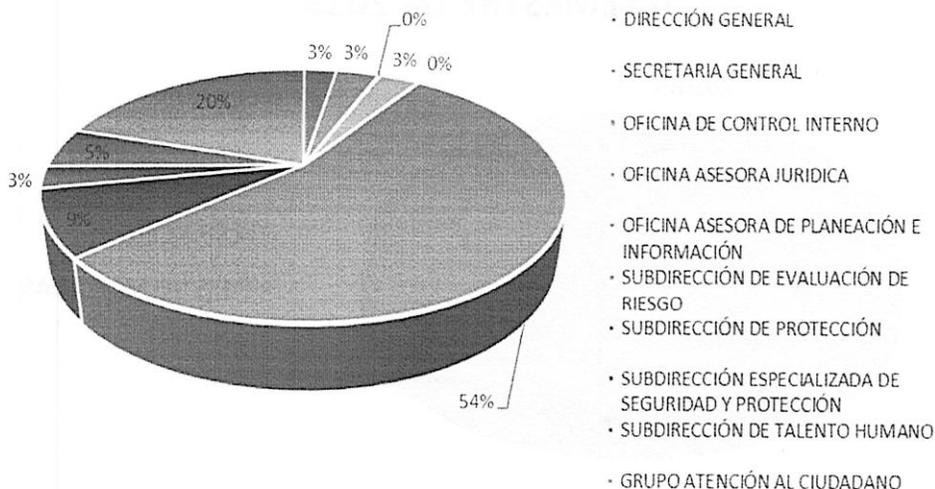
	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II SEMESTRE 2019	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

Las 7.252 PQRSD, fueron categorizadas de la siguiente forma: Derechos de Petición con 2.413 comunicaciones que equivale a un 33% de participación, solicitudes de información con 4.460 que equivale a un 62% de participación, y peticiones con 260 que equivale al 4%, siendo estas las categorizaciones con mayor porcentaje de participación en las PQRSD del segundo semestre.

De los 7.252 PQRSD relacionados en la tabla anterior, fueron asignados en cada una de las dependencias, de la siguiente forma:

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 - GAC		
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	%
DIRECCIÓN GENERAL	183	3%
SECRETARIA GENERAL	240	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	13	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	220	3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	8	0%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	3.932	54%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	606	8%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	207	3%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	374	5%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.469	20%
TOTAL	7.252	100%

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 - GAC PQRSD RECIBIDAS



8.



INFORME CONTROL INTERNO
INFORME PQRSD II SEMESTRE 2019
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP



De acuerdo con los datos anteriores se puede evidenciar que, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre del 2019, se presenta una diferencia de 497 PQRSD entre la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y 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. Oportunidad
3. Orientación
4. Dominio
5. Satisfacción
6. Percepción

Durante el segundo semestre del año, se realizaron un total de 425 encuestas de satisfacción a los ciudadanos de forma telefónica y presencial por el GAC, en la ciudad de Bogotá y en los Grupos Regionales de Protección, información que se detalla a continuación:

ENCUESTAS REALIZADAS			
MES	UBICACIÓN		TOTAL
	BOGOTA	REGIONALES	
JULIO	36	42	78
AGOSTO	16	45	61
SEPTIEMBRE	25	35	60
OCTUBRE	34	61	95
NOVIEMBRE	27	41	68
DICIEMBRE	20	43	63
TOTAL			425

[Handwritten mark]