

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRSD
I SEMESTRE 2020
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bogotá D.C.
30/06/2020

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

INFORME ATENCIÓN PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS - PQRSD I SEMESTRE 2020

1. INTRODUCCIÓN

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 2020.

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno, realizó el análisis de la información aportada por el Grupo de Atención al Ciudadano - GAC, de manera cuantitativa, cuyos resultados de esta serán presentados durante el II semestre de 2020; dando a conocer al final del periodo 2020 la efectividad con la cual se dio respuesta a todos los requerimientos por parte de la comunidad, así como establecer una herramienta que nos permita medir el nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos en cuanto a la información suministrada por parte de la entidad.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla las denuncias, derechos de petición, felicitaciones, peticiones de información de documentos, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación presencial, telefónico, correos físicos, buzón y correos electrónicos dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2020, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

Durante el periodo en evaluación, se contemplan las estadísticas del flujo de las PQRSD en la Entidad, el nivel de atención por los canales de recepción, los índices de eficiencia de la entidad y los porcentajes de participación de cada una de las dependencias

3. ASPECTOS GENERALES

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, la Oficina Asesora de Planeación e Información a través del Grupo Gestión Atención al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- ✓ Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a la Unidad Nacional de Protección, publicado en la página web de la entidad
- ✓ Comunicados internos mensuales a los líderes de los procesos notificando el estado de las PQRSD para su seguimiento
- ✓ Reporte semanal vía correo electrónico a los líderes de procesos comunicando las PQRSD en gestión, identificando fecha de recepción, fecha de vencimiento y estado de la gestión.
- ✓ Reporte mensual a los líderes de proceso de las PQRSD pendientes de tramitar, del mes anterior.

El presente informe refleja los resultados alcanzados por el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de enero de 2020, y contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la Entidad y las gestiones desarrolladas frente a las mismas.

4. RESUMEN DATOS PQRSD.

Los siguientes datos reportados por el Grupo de Correspondencia y el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, muestran el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que durante el I semestre del 2020 fueron radicados en la entidad.

La siguiente información muestra que durante el primer semestre de 2020 la entidad recibió un total de 9059 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, relacionadas así:

- **Tipos de atención – Canales de Comunicación**

CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CANAL PRESENCIAL	ATENCION PERSONALIZADA	52	52	39	1	3	0
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	51	32	22	35	65	24
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	329	575	274	29	34	52
	BUZÓN	0	0	0	0	0	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	23	23	22	22	25	28
	CORREO ELECTRÓNICO	1049	1331	1436	834	1211	1386
TOTAL		1504	2013	1793	921	1338	1490

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- Resumen de PQRSO – Tipo

INFORME DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA							
ENERO / JUNIO 2.020							
CONSOLIDADO							
CARACTERÍSTICA DEL DOCUMENTO PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DENUNCIAS	0	3	0	1	4	2	10
DERECHOS DE PETICION	501	852	804	415	557	700	3829
FELICITACIONES	0	0	37	0	1	0	38
PETICION DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	44	30	21	3	4	7	109
QUEJAS	13	25	23	11	17	17	106
RECLAMOS	17	27	0	12	36	10	102
SOLICITUD DE INFORMACION	929	1076	908	479	719	754	4865
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	1504	2013	1793	921	1338	1490	9059

- Resumen de PQRSO – Tipo vs. Atención

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD												
DETALLE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TERMINOS										
PQRSO RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES	1504	874	2013	1546	1793	1177	921	589	1338	801	1490	897
CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	62	62	59	59	27	27	21	21	44	44	18	18
PQRSO QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL MES	533	349	875	610	852	627	346	260	363	233	510	383
LAS PQRSO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO	483	483	747	747	493	493	307	307	500	500	496	496
PQRSO PENDIENTES DEL MES ANTERIOR	511	395	575	283	610	366	539	330	351	211	536	322
TOTAL	1589	1289	2256	1699	1982	1513	1213	918	1258	988	1560	1219
Porcentaje de respuesta en términos	81,12%		75,31%		76,34%		75,68%		78,54%		78,14%	

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

De acuerdo con los datos suministrados en la tabla anterior, la oficina de Control Interno verificó que el proceso está teniendo en cuenta los rezagos correspondientes los periodos anteriores.

• **PQRS D por Dependencias del primer semestre de 2020:**

DEPENDENCIA PQRS D	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICION	FELICITACIONES	PETICIONES E INFORMACION DE DOCUMENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	SUGERENCIAS	% PARTICIPACION POR DEPENDENCIA
DIRECCIÓN GENERAL	0	31	0	1	0	4	193	0	3%
SECRETARIA GENERAL	0	127	0	26	21	0	94	0	3%
CONTROL INTERNO Y AUDITORIA	0	10	0	11	1	5	338	0	4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	180	0	7	1	92	89	0	4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	6	0	1	0	16	7	7	0%
GESTIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	0	702	0	16	13	0	2867	0	40%
GESTIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	2	1234	0	4	53	3	263	0	17%
GESTIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	0	327	0	0	1	0	129	0	5%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	261	0	14	2	3	59	0	4%
GESTIÓN ATENCION AL CIUDADANO	7	931	1	45	8	1	844	0	20%
	10	3809	1	125	100	124	4883	7	100%

De la información relacionada en el cuadro anterior se identificó que los procesos dieron trámite a las PQRS D durante el I semestre así:

• **Dirección General**

P. Q. R. S. D DIRECCIÓN GENERAL ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS Y VENCIDOS		TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	31	16	4	9	2	31
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACION	193	80	24	53	36	193
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		98	28	62	38	226
TOTAL RECIBIDOS 226						

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Secretaria General**

P.Q.R.S.D SECRETARIA GENERAL ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS Y VENCIDOS		TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	127	61	3	57	6	127
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	26	17	0	7	2	26
QUEJA	21	17	0	3	1	21
RECLAMO	3	2	0	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACION	94	42	2	33	17	94
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		139	5	101	26	271
TOTAL RECIBIDOS 271						

- **Control Interno y Auditoría**

P.Q.R.S.D CONTROL INTERNO Y AUDITORIA ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS Y VENCIDOS		TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	10	7	2	1	0	10
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	11	8	1	2	0	11
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	338	203	51	81	3	338
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		218	54	85	3	360
TOTAL RECIBIDOS 360						

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Oficina Asesora Jurídica**

P.Q.R.S.D ASESORIA JURIDICA ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS Y VENCIDOS		TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHOS DE PETICION	180	98	23	48	11	180
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	7	5	0	2	0	7
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACION	89	44	11	23	11	89
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		150	34	75	22	281
TOTAL RECIBIDOS 281						

- **Oficina Asesora de Planeación e Información**

P.Q.R.S.D ASESORIA DE PLANEACION E INFORMACION ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS		TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	6	4	0	2	0	6
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	7	4	0	3	0	7
SUGERENCIAS	7	4	0	3	0	7
PARCIALES		13	0	8	0	21
TOTAL RECIBIDOS 21						

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Subdirección de Evaluación de Riesgo**

P.Q.R.S.D SUBDIRECCION DE EVALUACION DE RIESGO ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS		TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	702	284	38	295	85	702
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	16	6	1	4	5	16
QUEJA	13	2	0	9	2	13
RECLAMO	16	5	1	8	2	16
SOLICITUDES DE INFORMACION	2867	1428	126	766	547	2867
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		1725	166	1082	641	3614
TOTAL RECIBIDOS 3614						

- **Subdirección de Protección**

P.Q.R.S.D SUBDIRECCION DE PROTECCION ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS		TOTALES
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHOS DE PETICION	1234	908	10	287	29	1234
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	4	3	0	1	0	4
QUEJA	53	46	1	5	1	53
RECLAMO	92	80	0	11	1	92
SOLICITUDES DE INFORMACION	263	173	4	70	16	263
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		1211	15	375	47	1648
TOTAL RECIBIDOS 1648						

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Subdirección Especializada de Seguridad y Protección**

P.Q.R.S.D SUB- ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS		TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	327	193	13	111	10	327
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	5	2	0	3	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACION	129	43	6	51	29	129
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		239	19	165	39	462
TOTAL RECIBIDOS 462						

- **Talento Humano**

P.Q.R.S.D TALENTO HUMANO ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS		TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	261	220	7	34	0	261
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	14	12	1	1	0	14
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	59	41	4	11	3	59
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		274	12	47	3	336
TOTAL RECIBIDOS 336						

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Atención al Ciudadano**

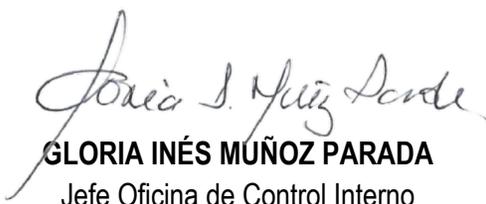
P.Q.R.S.D ATENCION AL CIUDADANO ENERO / JUNIO 2020						
TIPOS DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTION EN TERMINOS		TOTALES
DENUNCIA	7	4	3	0	0	7
DERECHOS DE PETICION	931	424	290	217	0	931
FELICITACION	1	1	0	0	0	1
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	45	44	0	1	0	45
QUEJA	8	4	3	1	0	8
RECLAMO	4	1	0	3	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACION	844	509	207	128	0	844
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
PARCIALES		987	503	350	0	1840
TOTAL RECIBIDOS 1839						

Conclusiones

La Oficina de Control Interno, para el presente informe tomó fundamentalmente la información de carácter cuantitativo y para el segundo semestre proyectará en el informe de cierre un análisis tanto cuantitativo como cualitativo direccionado al interior de la unidad como al nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Es importante que los procesos o los servidores públicos en encargados del SIGOB terminen la gestión de las PQRSD, para que la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano sea veraz, concisa, oportuna y clara.

Bogotá, junio 30 de 2020


GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA
 Jefe Oficina de Control Interno