



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME CUATRIMESTRAL DE PQRS D (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE) DE 2019

**BOGOTÁ D.C
2020**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS D POR DEPENDENCIAS ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).....	15
4.2 FLUJO DE PQRS D.....	23
5. ANALISIS REZAGOS PQRS D	24
6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).....	25
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D	26
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).....	26
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).....	27
10. CONCLUSIONES	31
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)	34



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. PROPOSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección -UNP es primordial 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 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 redundará en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas ante la entidad del último cuatrimestre de 2019 (septiembre-diciembre), de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se adelanta el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la encuesta de satisfacción al Ciudadano que hace parte integral de este informe.

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE – DICIEMBRE).

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas durante el último cuatrimestre de 2019 (septiembre-diciembre) y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

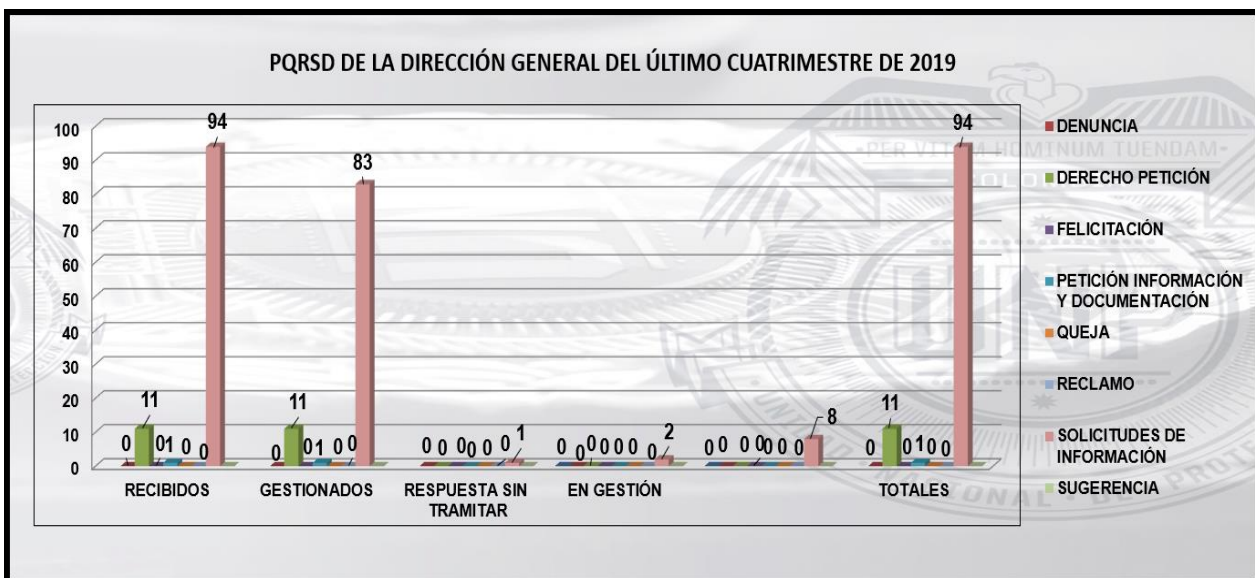


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	11	11	0	0	0	11
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	94	83	1	2	8	94
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	106					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

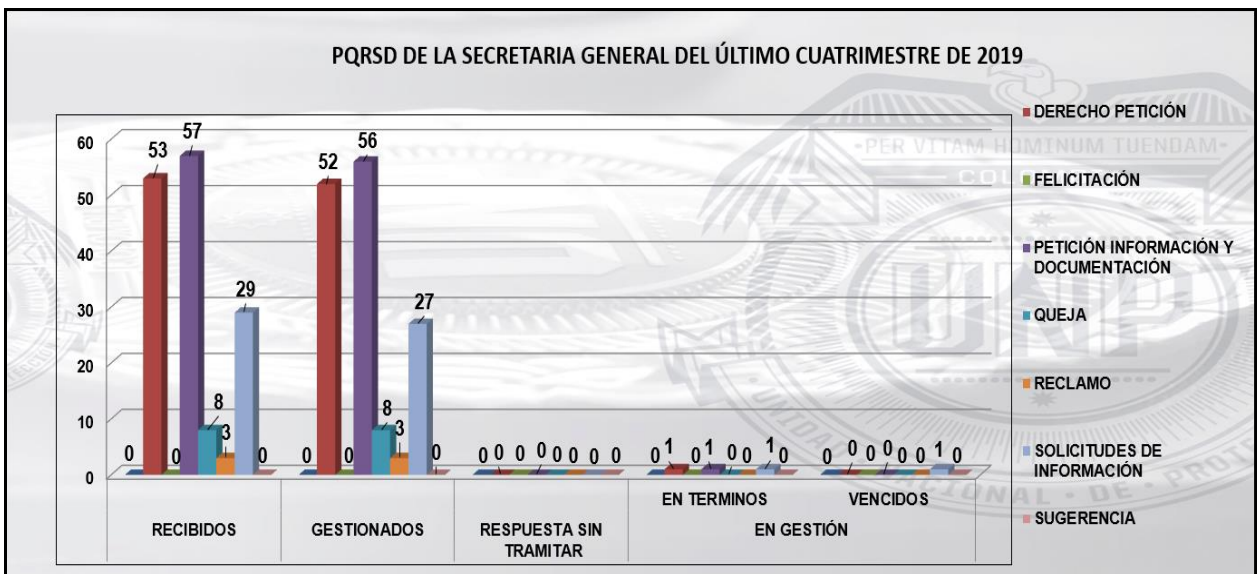


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	53	52	0	1	0	53
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	57	56	0	1	0	57
QUEJA	8	8	0	0	0	8
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29	27	0	1	1	29
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	150					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

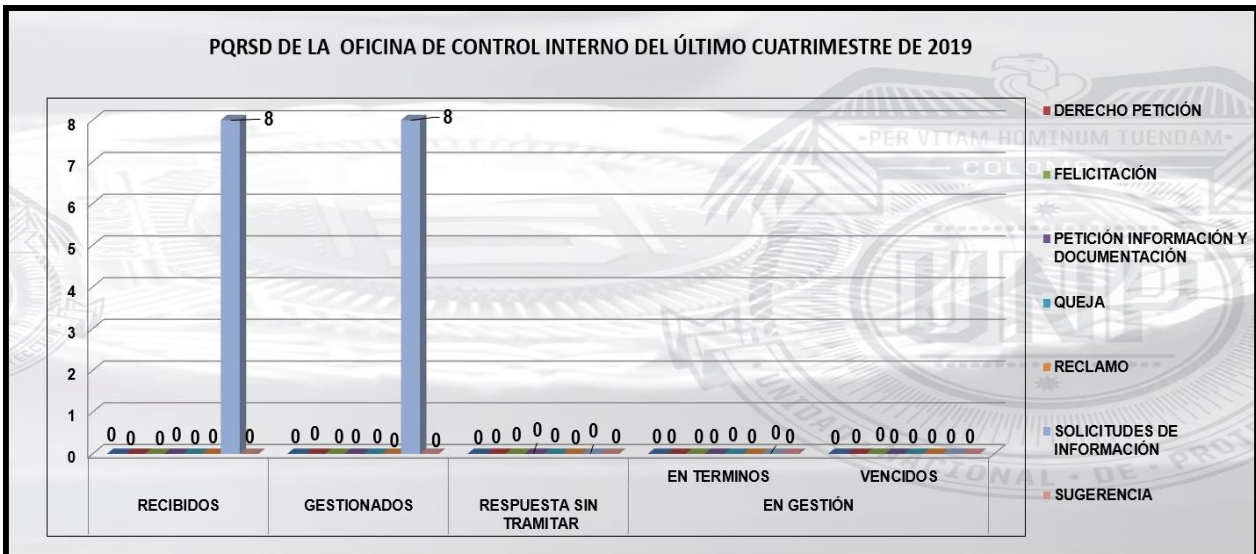


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	8	0	0	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	8					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

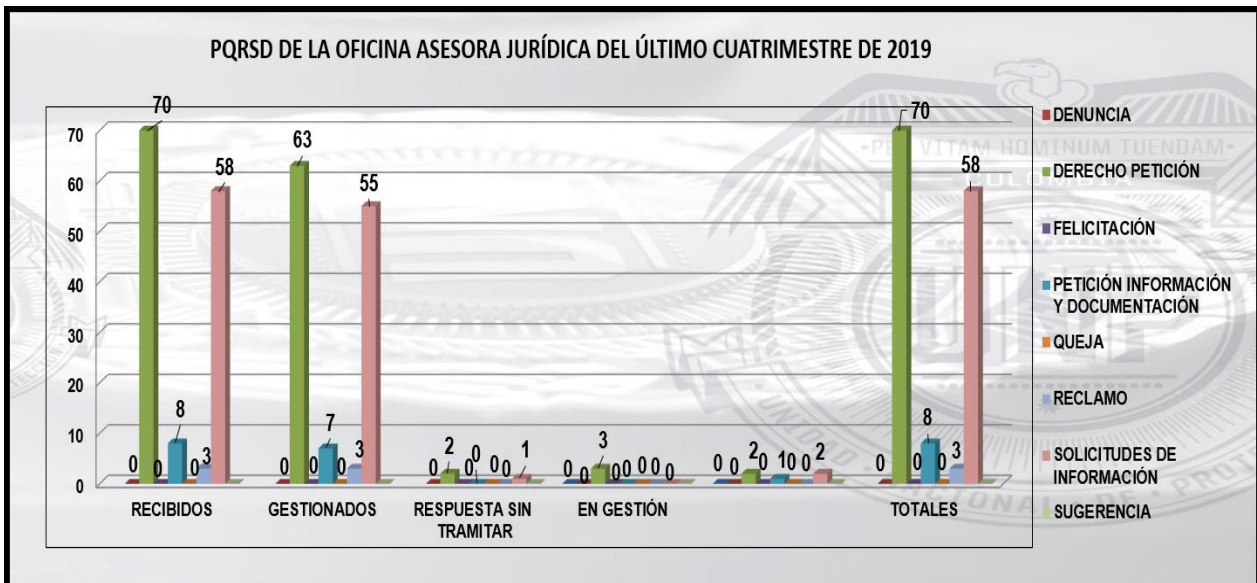


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	70	63	2	3	2	70
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	7	0	0	1	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	58	55	1	0	2	58
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	139					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

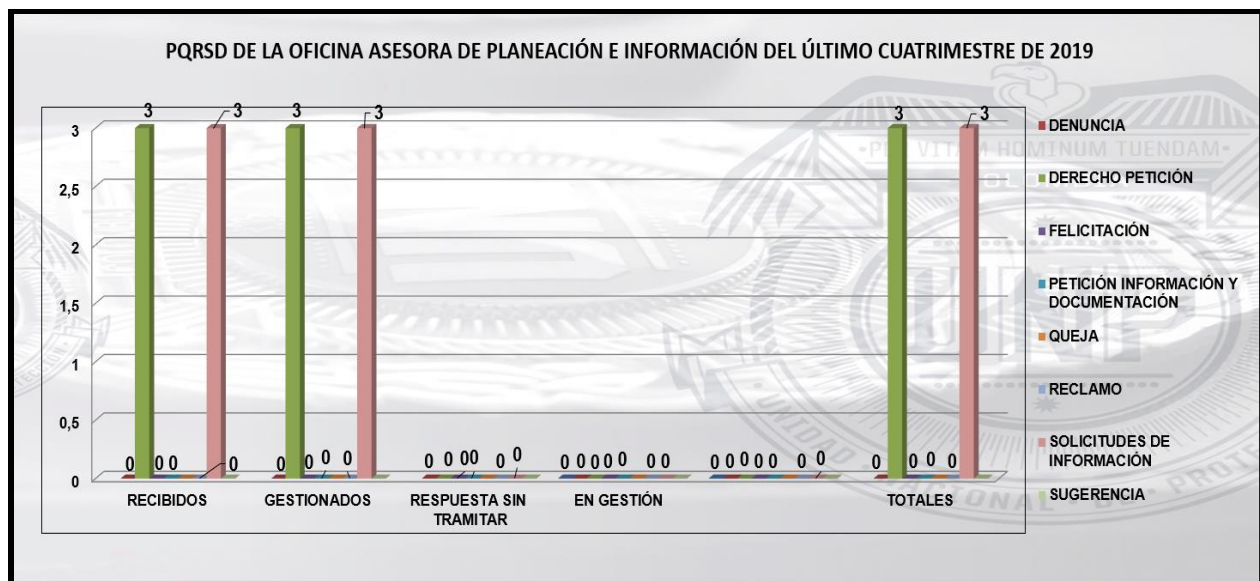


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	3	0	0	0	3
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	6					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

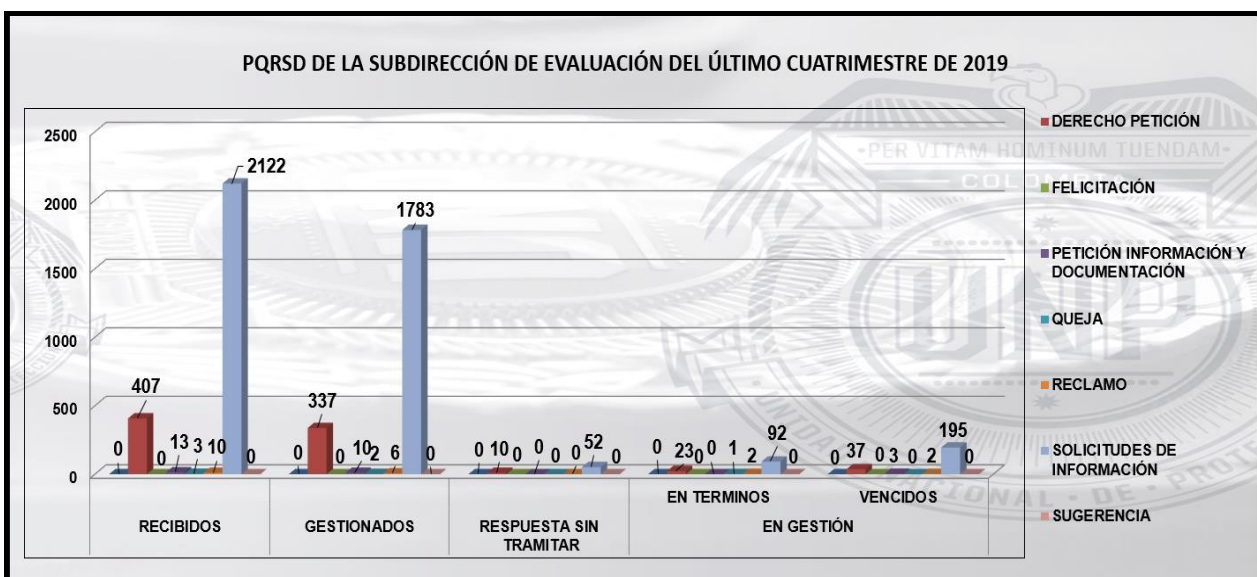


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	407	337	10	23	37	407
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	13	10	0	0	3	13
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	10	6	0	2	2	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2122	1783	52	92	195	2122
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2555					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

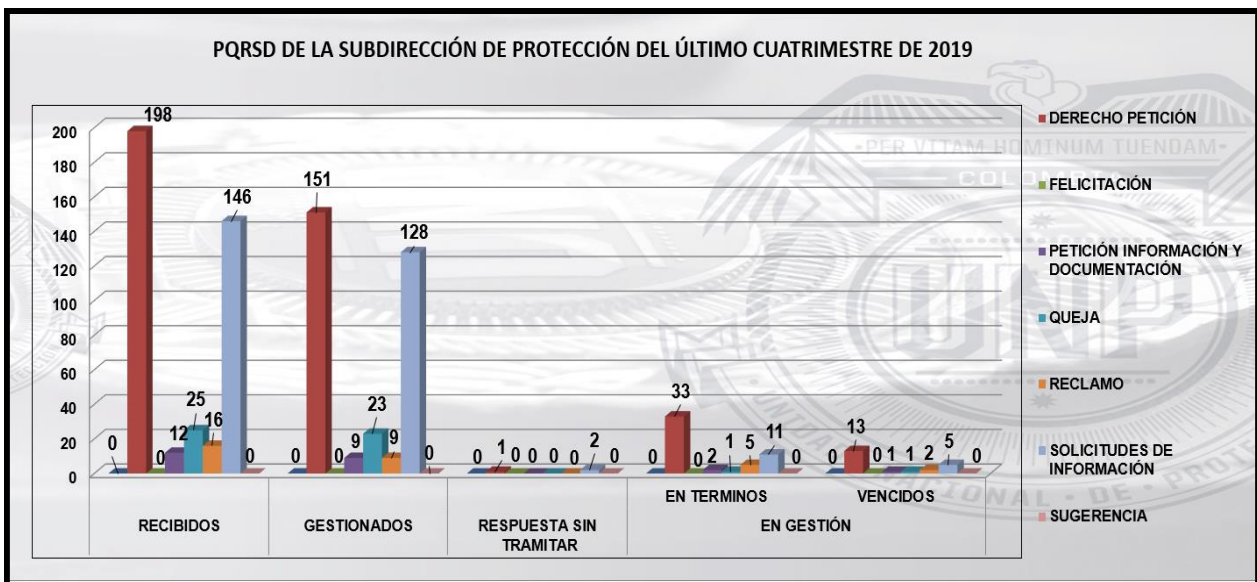


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	198	151	1	33	13	198
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	9	0	2	1	12
QUEJA	25	23	0	1	1	25
RECLAMO	16	9	0	5	2	16
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	146	128	2	11	5	146
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	397					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

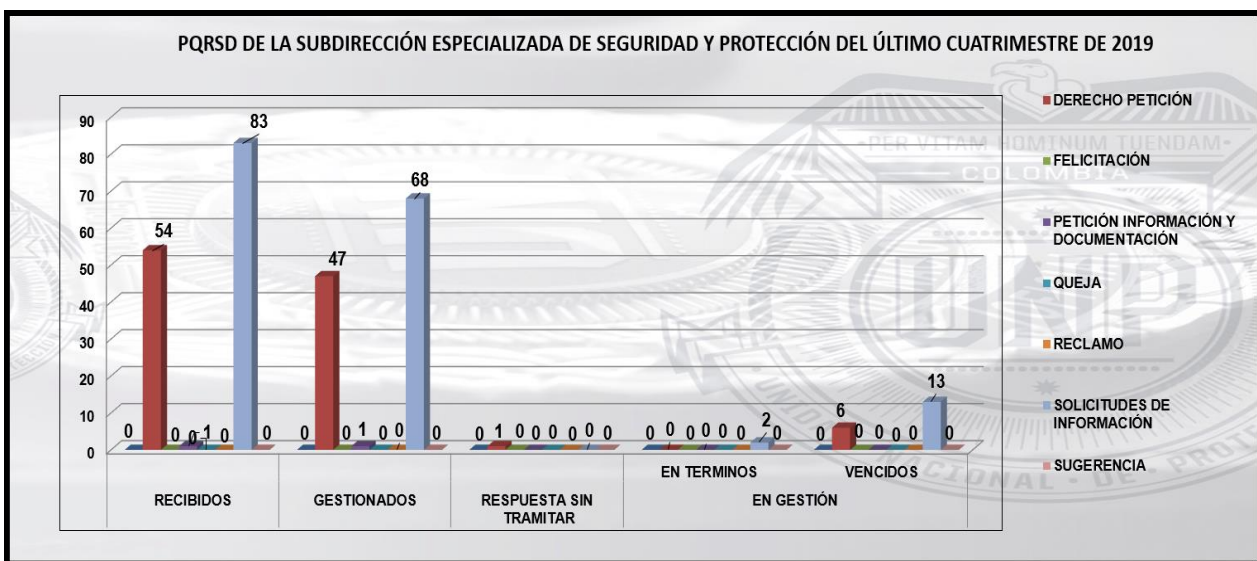


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	54	47	1	0	6	54
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	83	68	0	2	13	83
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	138					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

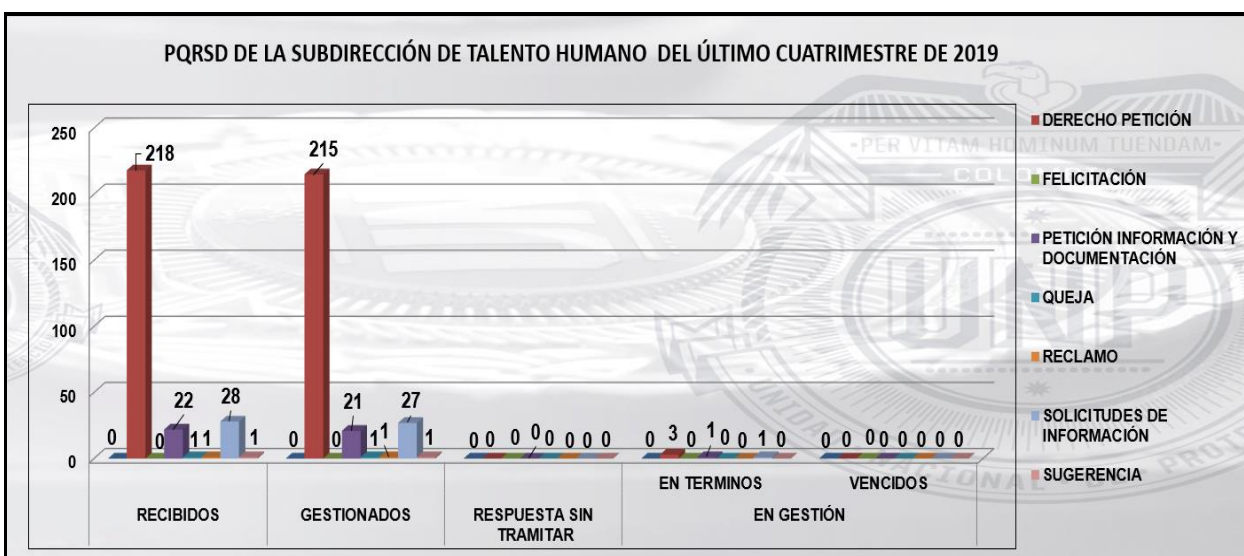


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	218	215	0	3	0	218
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	22	21	0	1	0	22
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	27	0	1	0	28
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	271					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

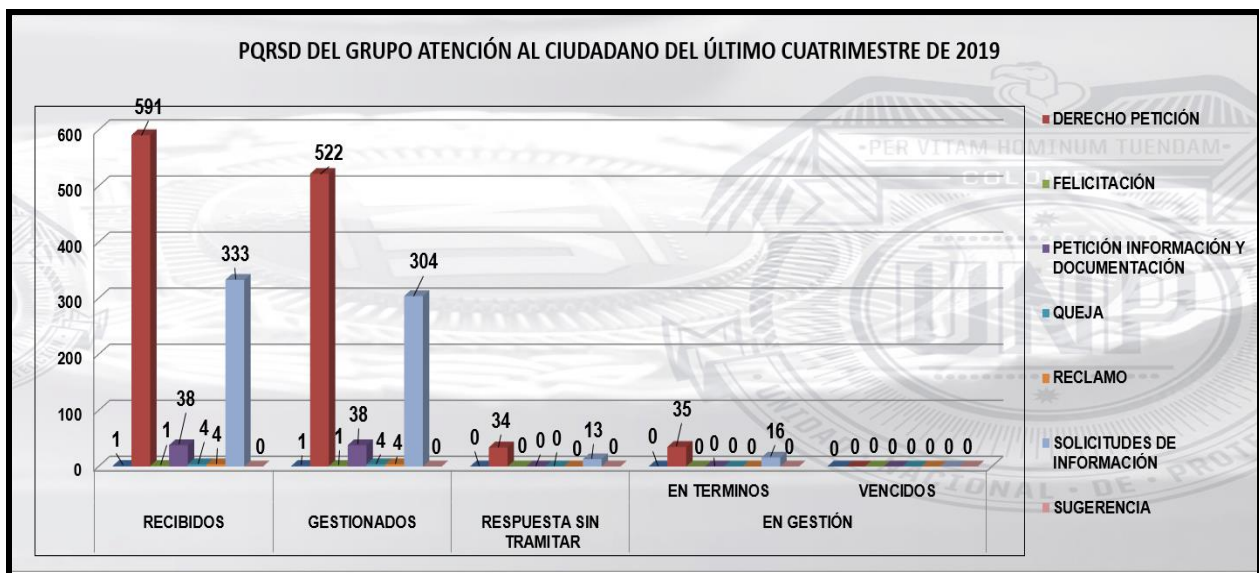


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	591	522	34	35	0	591
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	38	38	0	0	0	38
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	333	304	13	16	0	333
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	972					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

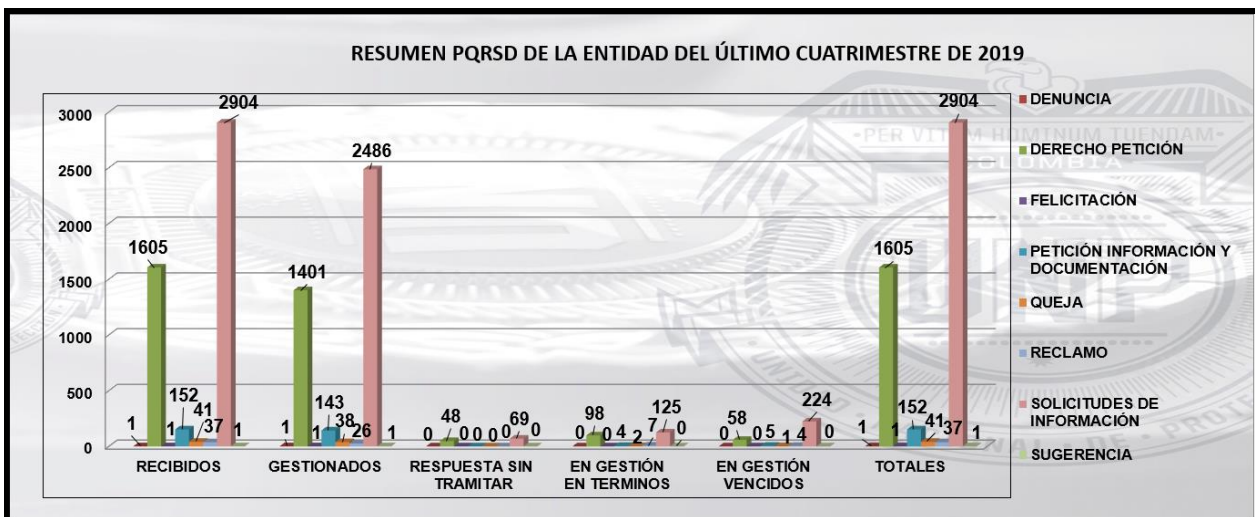


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

K. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019 (SEPIEMBRE-DICIEMBRE).

RESUMEN PQRS D DE LA ENTIDAD DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	1605	1401	48	98	58	1605
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	152	143	0	4	5	152
QUEJA	41	38	0	2	1	41
RECLAMO	37	26	0	7	4	37
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2904	2486	69	125	224	2904
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	4742					



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019
(SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).**

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, ONG y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas elevadas por grupos al margen de la ley los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección.

**4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019.
(SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).**

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

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRSD realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, las respuestas a estas se han venido realizando oportunamente, debido en gran manera al fortalecimiento en el interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.

4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
73,80%	68,75%	71,55%	72,05%

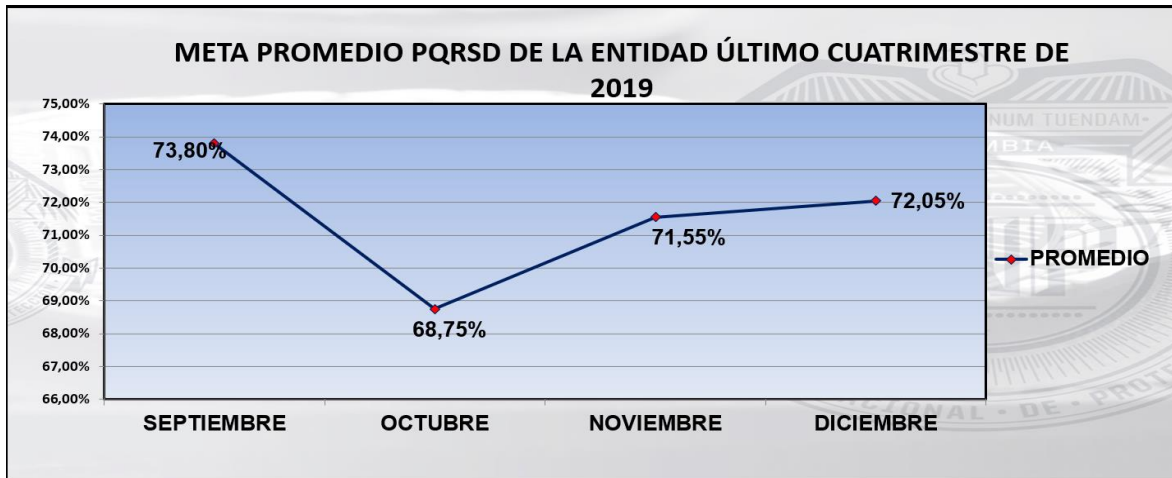


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



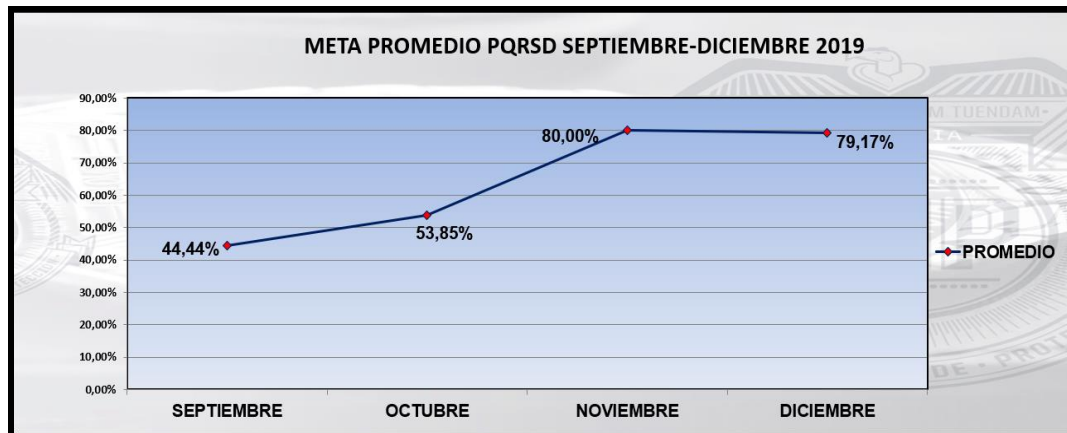
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
44,44%	53,85%	80,00%	79,17%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

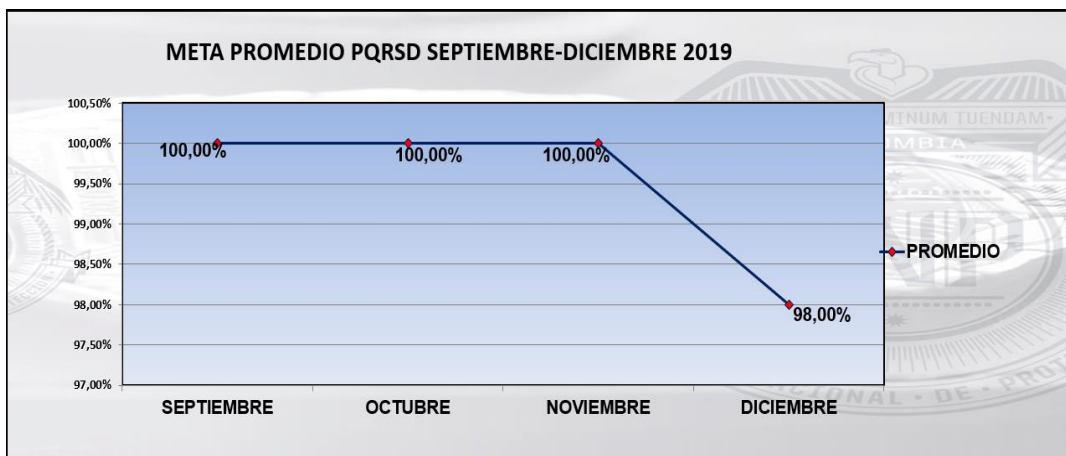


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	98,00%



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

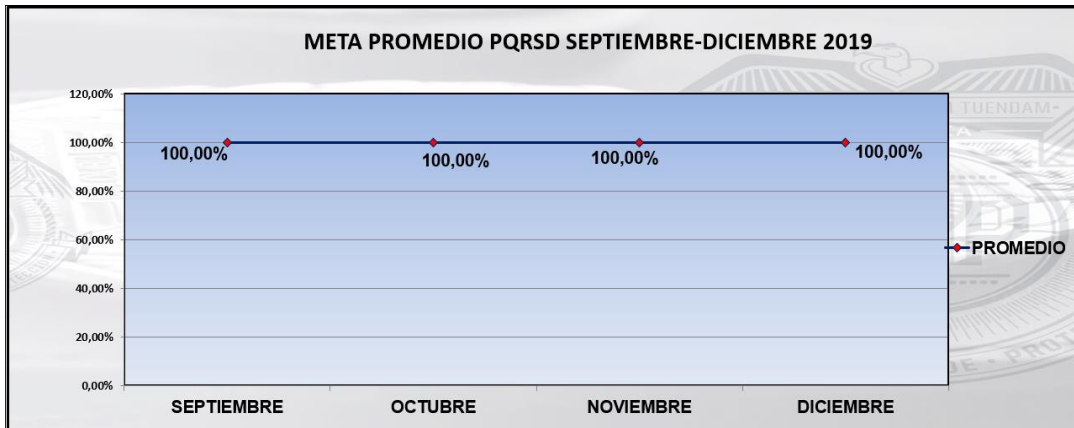


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



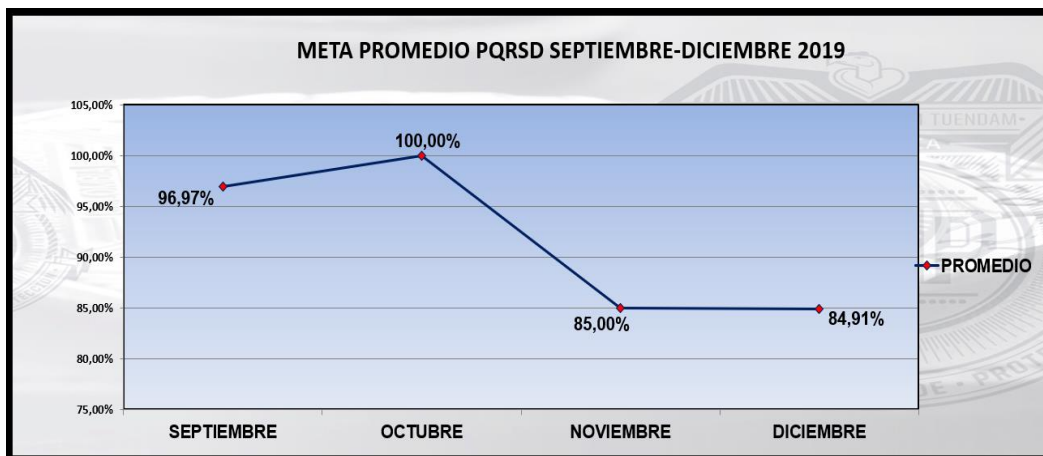
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
96,97%	100,00%	85,00%	84,91%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

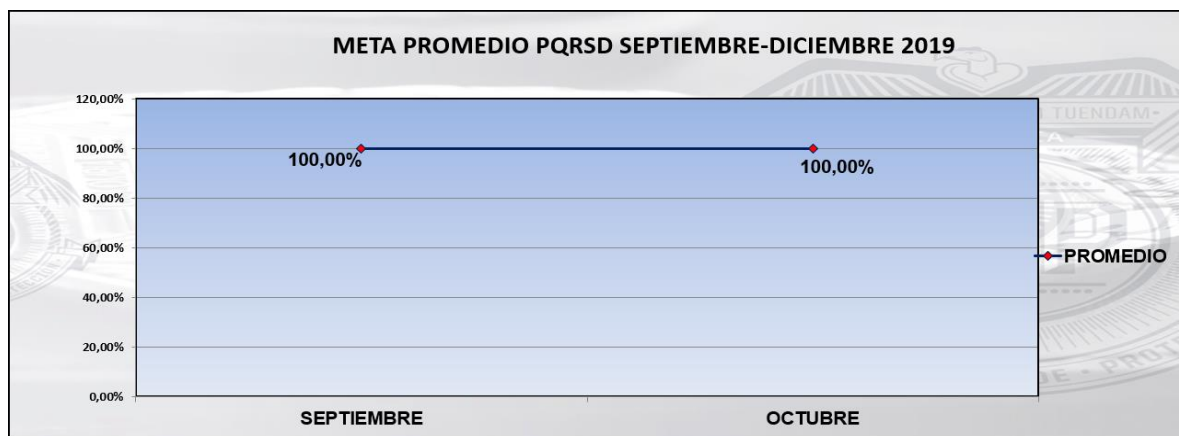


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

e. **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN- SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	N/R	N/R



f. **SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
56,86%	52,17%	54,67%	36,50%

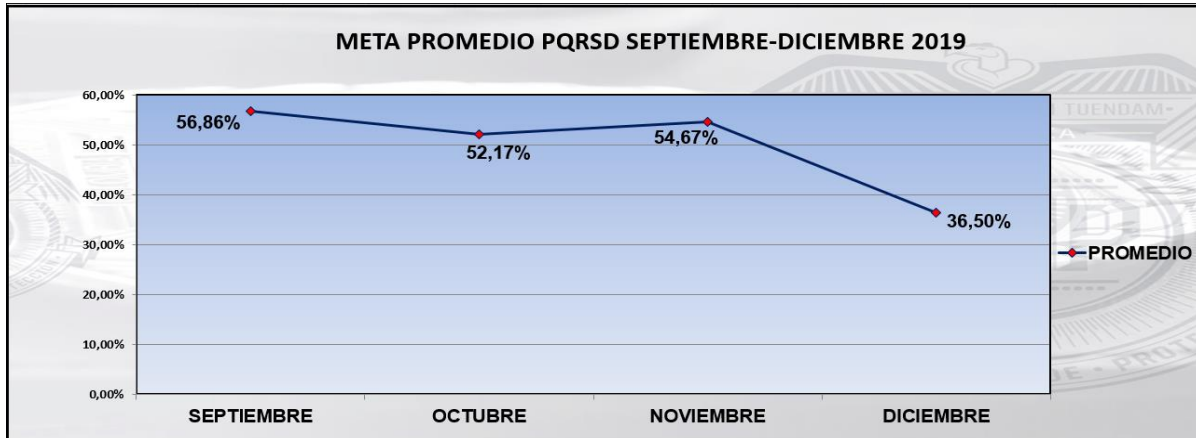


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



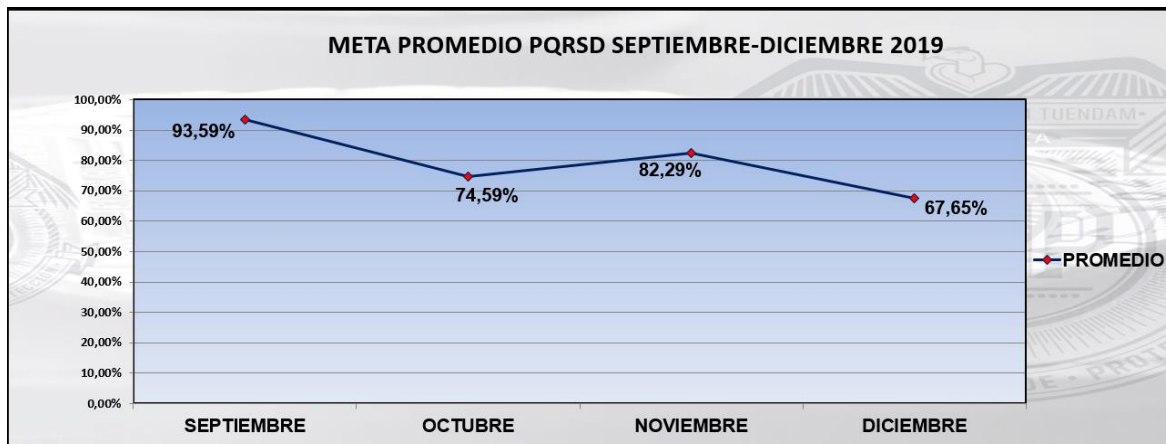
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
93,59%	74,59%	82,29%	67,65%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

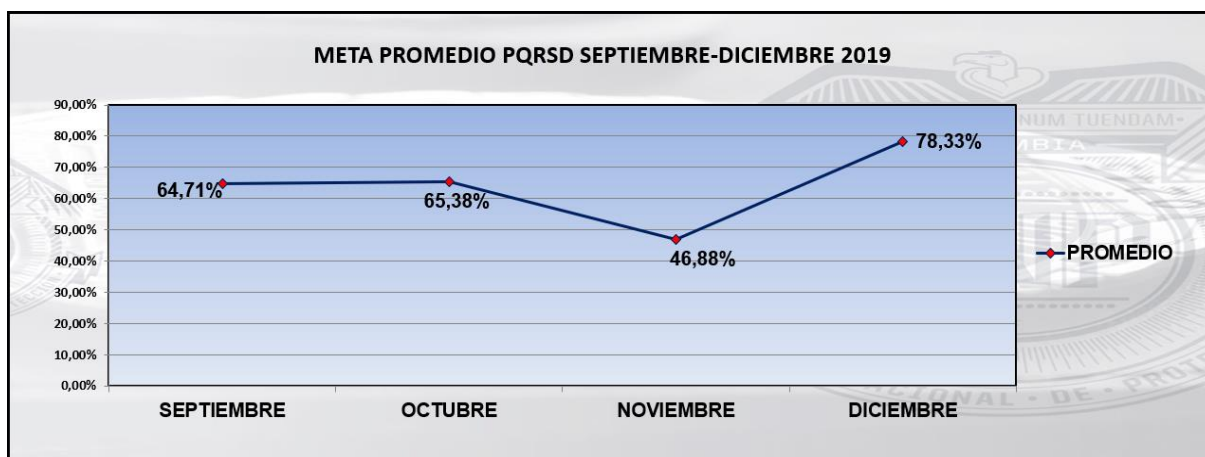


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
64,71%	65,38%	46,88%	78,33%



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
98,84%	100,00%	97,40%	95,74%

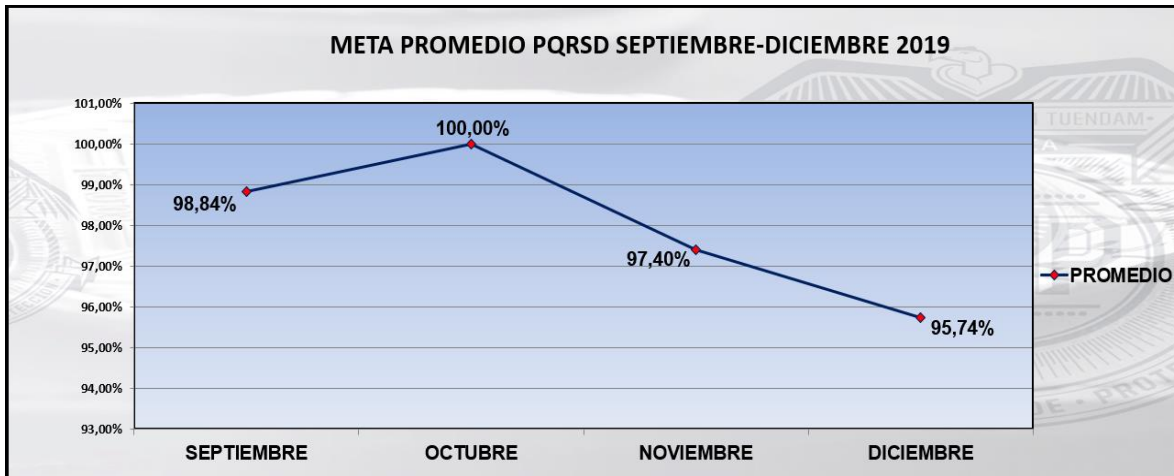


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



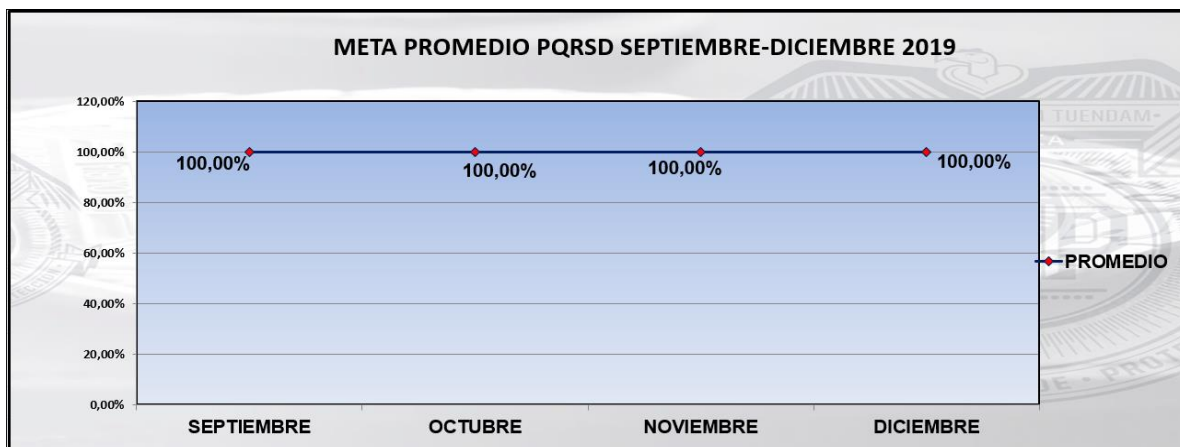
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



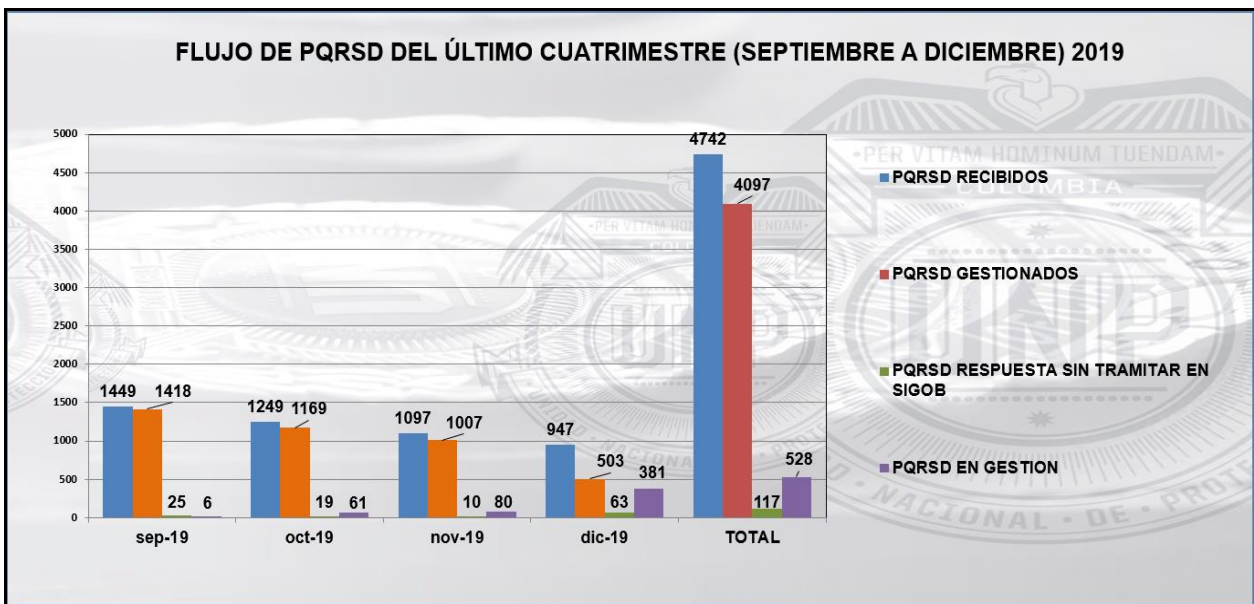
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del último cuatrimestre (septiembre-diciembre) de 2019.

FLUJO DE PQRSD DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE) 2019							PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL	
	RECIBIDOS	1449	1249	1097	947	4742	
	GESTIONADOS	1418	1169	1007	503	4097	86%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	25	19	10	63	117	2%
	EN GESTION	6	61	80	381	528	11%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2019		4742					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0880 del 7 de diciembre de 2016 y la Resolución 0064 del 23 de enero de 2017 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, como lo son:

- 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:
 - PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de diciembre de 2019.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2019					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	1	1	8	10	79,17%
SECRETARIA GENERAL	0	3	1	4	98,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	5	11	84,91%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	63	118	240	421	36,50%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	3	52	22	77	67,65%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	5	0	5	95,74%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	46	51	0	97	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	3	25	30	78,33%
TOTAL	118	236	301	655	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD DICIEMBRE		72,05%			

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 realizadas por el GAC.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

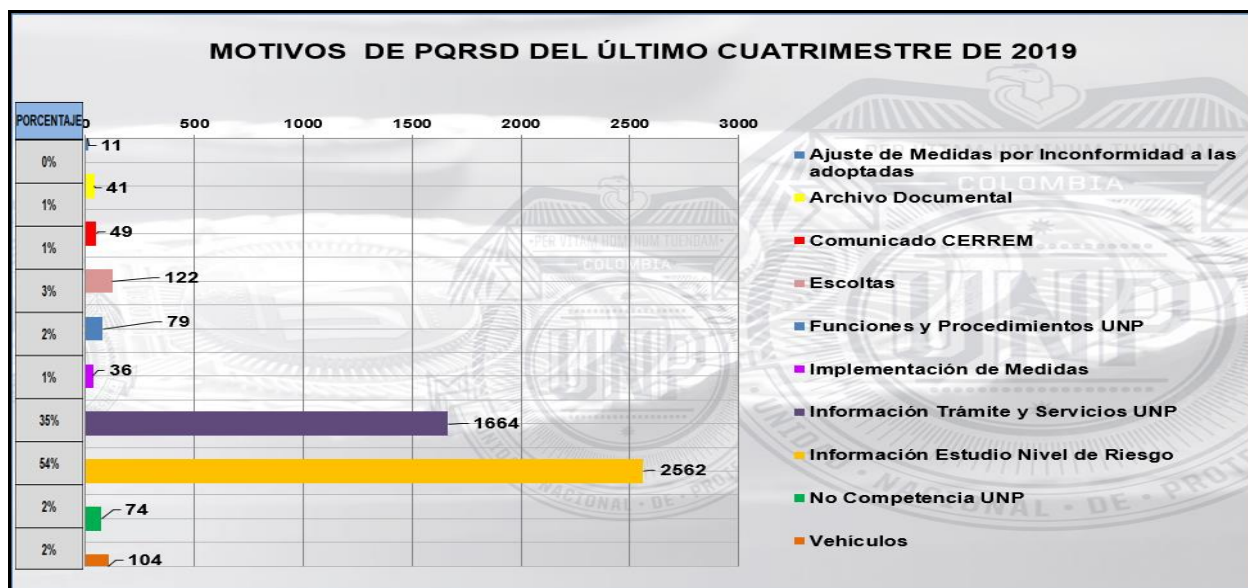


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE (SEPTIEMBRE - DICIEMBRE) DE 2019.

MOTIVOS DE PQRSD DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	11	0%
Archivo Documental	41	1%
Comunicado CERREM	49	1%
Escoltas	122	3%
Funciones y Procedimientos UNP	79	2%
Implementación de Medidas	36	1%
Información Trámite y Servicios UNP	1664	35%
Información Estudio Nivel de Riesgo	2562	54%
No Competencia UNP	74	2%
Vehiculos	104	2%
TOTAL, MOTIVOS	4742	100%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS D) DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE
(SEPTIEMBRE-DICIEMBRE) DE 2019.**

En este cuatrimestre se recibió una petición en el buzón.

**8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE
2019.**

PQRS D POR POBLACIÓN DEL DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	92	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	411	9%
Dirigentes o activistas sindicales.	90	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	11	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	326	7%
estigos de Casos de violaciones de DDHH	3	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	54	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	331	7%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	5	0%
Ex Servidores públicos	3	0%
Dirigentes del movimiento M-19	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	63	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	253	5%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	27	1%
Medidas Cautelares	17	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	45	1%
ARN	51	1%
Entidad Pública.	1491	31%
Ninguna	1464	31%
TOTAL	4742	100%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del último cuatrimestre de 2019.



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019.

La Unidad Nacional de Protección dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el último cuatrimestre(septiembre-diciembre) de 2019.

Lo anterior , en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

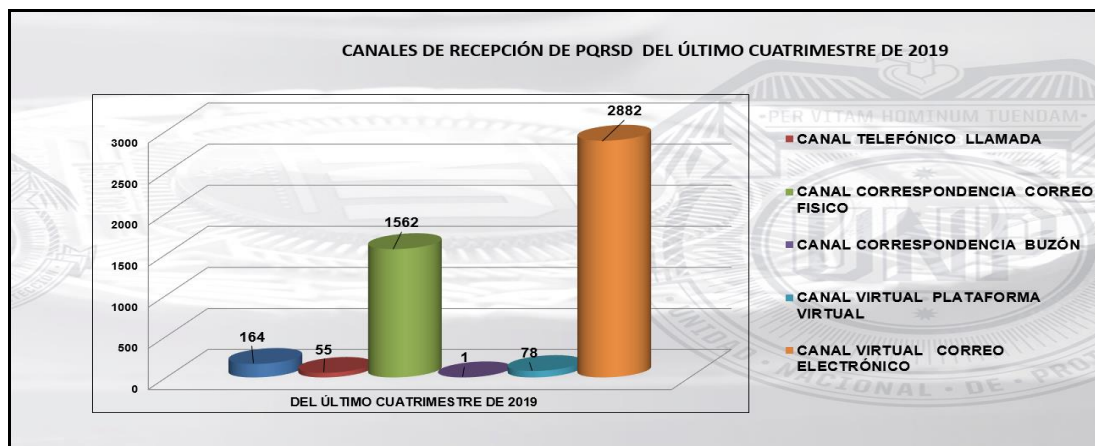
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. Número de PQRSD recibidas por canal.

El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	164
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	55
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	1562
	BUZÓN	1
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	78
	CORREO ELECTRÓNICO	2882
TOTAL		4742





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

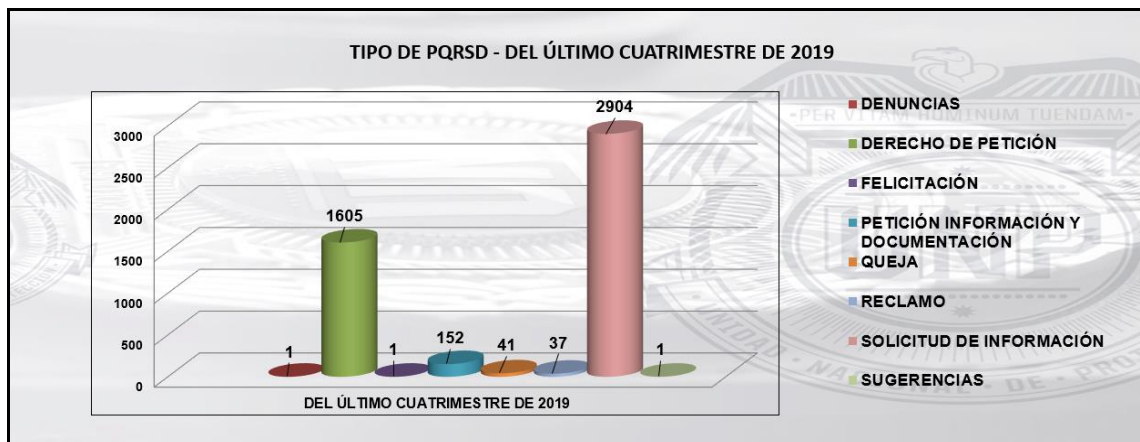
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

b. Tipo de PQRS D

TIPO DE PQRS D	
DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	1605
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	152
QUEJA	41
RECLAMO	37
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2904
SUGERENCIAS	1
TOTAL	4742





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

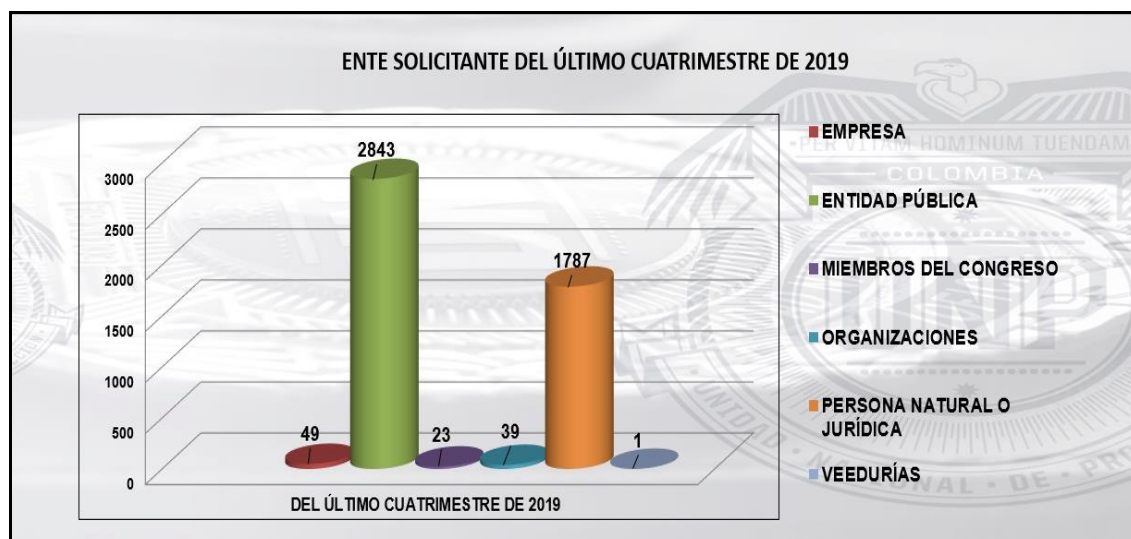


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE DEL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019	
EMPRESA	49
ENTIDAD PÚBLICA	2843
MIEMBROS DEL CONGRESO	23
ORGANIZACIONES	39
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	1787
VEEDURÍAS	1
TOTAL	4742





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Se resalta las directrices impartidas por la Oficina Asesora de Planeación e Información referentes al fortalecimiento de la Política del Servicio al Ciudadano en las competencias de servicio de la Entidad mediante la inclusión por parte de la Subdirección de Talento Humano en los cursos de inducción y reinducción a funcionarios y contratista mediante exposiciones de funcionarios que hacen parte del Grupo de Atención al Ciudadano, donde se resalta la importancia de ajustar la oferta institucional con base a las necesidades y expectativas de los grupos de valor con los cuales interactuamos.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección aumento en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- Se radicaron PQRSD en la Entidad por entes de control y por ONG's solicitando información referente a la implementación de las medidas de protección colectivas recomendadas a grupos o comunidades y que fueron objeto de un acto administrativo de la Unidad.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- El Grupo de Atención al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 1074 de 2017.
- Se evidencia nuevas PQRSD relacionadas con la ruta de protección colectiva tanto para el inicio de esta, el tiempo de duración hasta la expedición de las recomendaciones por el CERREM, implementación de estas y la revolución del riesgo de las comunidades objeto de lo contemplado en el Decreto 2078 de 2017.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar en los diferentes procesos la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través de ellas del oficio de respuesta y la elaboración del correo electrónico y su entrega al peticionario en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- Durante el presente año se implementó por la OAPI la presentación de indicadores transversales por proceso con el objetivo de evidenciar el número de PQRSD atendidas por cada uno de estos y así reflejar cargas de trabajo una vez revisados los reportes presentados fue imposible determinar la calidad de cada una de las PQRSD en cuanto al emisor de la petición o solicitud de información, el tipo de petición, el asunto de la misma, la población objeto sobre la cual versa la petición, la no clasificación de quejas, reclamos o denuncias.
- Es así como la Subdirección de Evaluación determinó no manejar EXT como unidad de valor sino casos, de igual manera optó por contabilizar como PQRSD las respuestas a MEM



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

(correspondencia interna de la Entidad).En tanto que la Subdirección Especializada de Protección no distingui entre PQRSD y solicitudes de protección de competencia de esa Area. Por todo lo anterior la Oficina Asesora de Planeación e Información determino que el Grupo de Atención al Ciudadano sea el que reporte las PQRSD que cada proceso debiera atender conforme a la competencia del mismo.

- Fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

Líder del Proceso,

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		09/1/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		09/1/2019
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		09/1/2019

Los arribas 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.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
CUATRIMESTRE 2019 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS ÚLTIMO CUATRIMESTRE DE 2019.

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A DICIEMBRE 2019				
RECIBIDAS ENERO A DICIEMBRE 2019	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
14071	13416	118	236	301
	95,35%	0,84%	1,68%	2,14%

