



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**

**ENERO 2020**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME DE PQRS D ENERO DE 2020**

**BOGOTÁ D.C**

**2020**



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS ENERO DE 2020.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD ENERO DE 2020.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO ENERO DE 2020.....	15
4.1 FLUJO DE PQRSD.....	26
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	27
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DE ENERO DE 2020.....	28
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD .....	29
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DE ENERO DE 2020.....	30
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE ENERO DE 2020.....	31
10. CONCLUSIONES .....	35
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO DE PQRSD.....	38



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

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 de enero, 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 DE ENERO DE 2020.

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas durante el mes de enero y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2020						
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	2	1	0	0	3
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	57	17	11	17	12	57
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>61</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	0	0	16	1	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	16	9	0	6	1	16
QUEJA	5	5	0	0	0	5
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	2	0	11	2	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>54</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

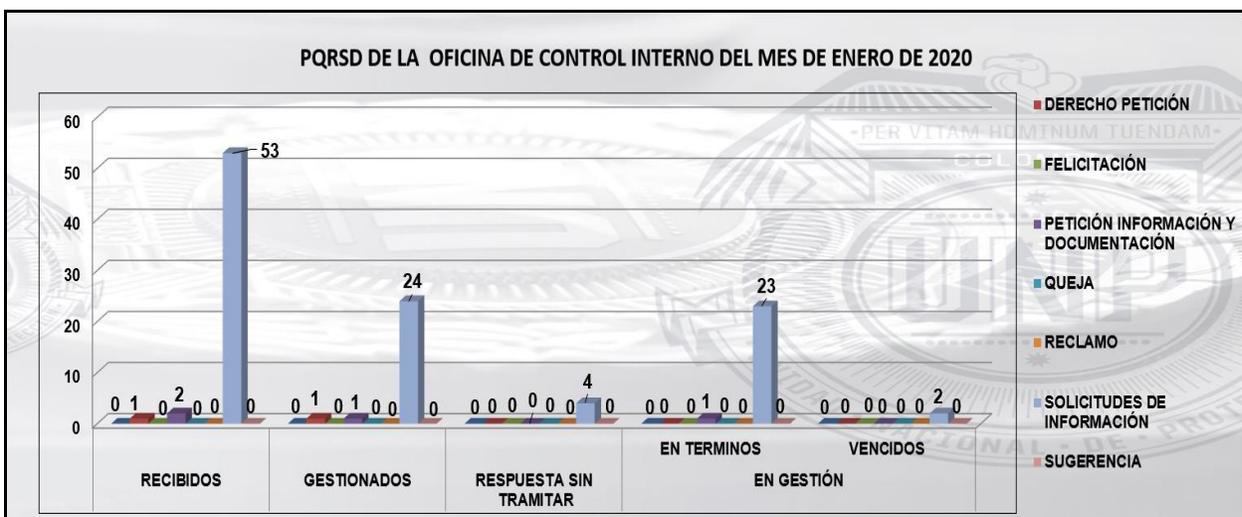
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	53	24	4	23	2	53
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>56</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

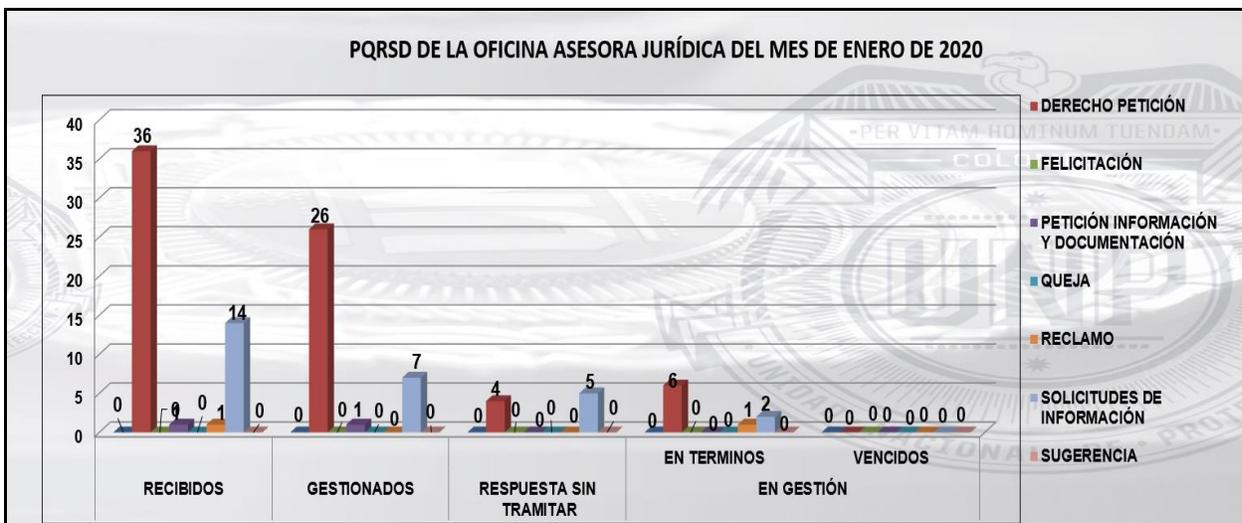
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	36	26	4	6	0	36
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	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	7	5	2	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>52</b>					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**

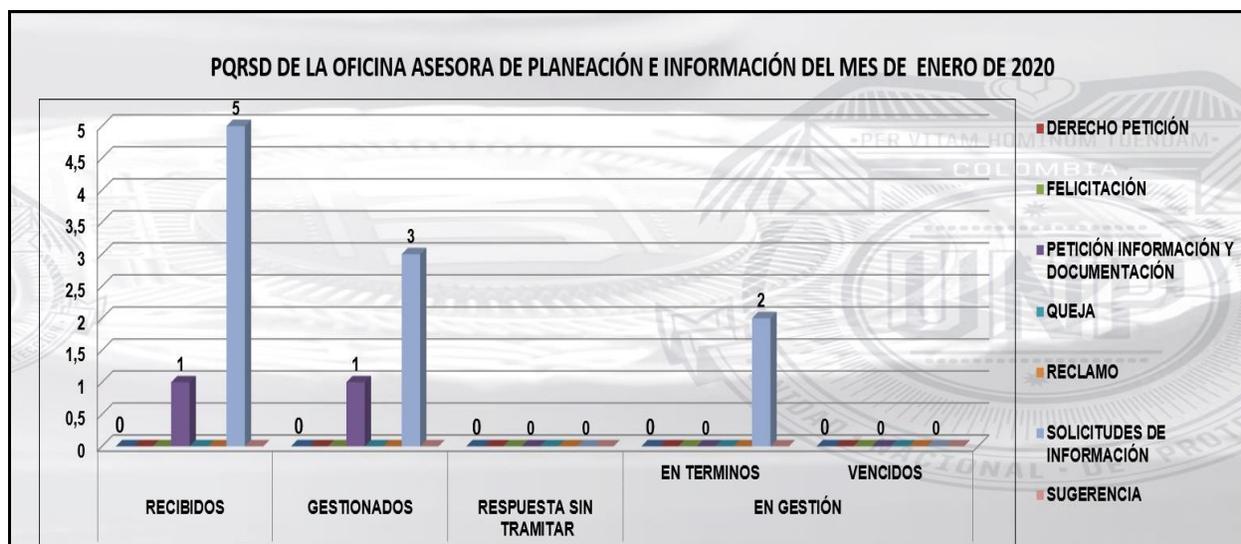


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRSD	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	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	3	0	2	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>6</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

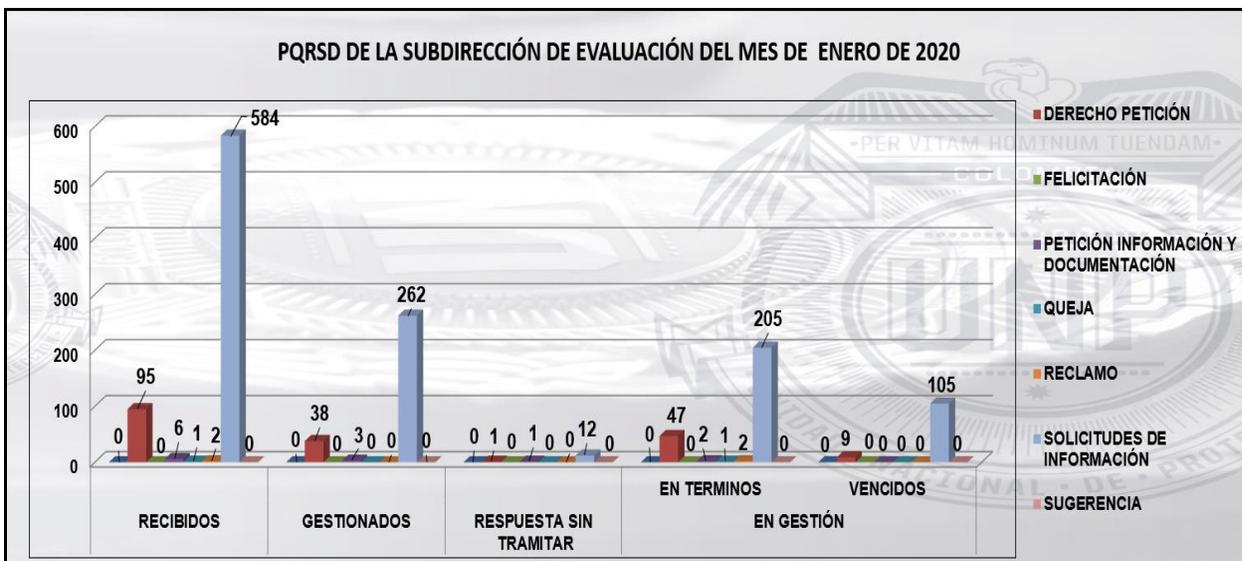
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	95	38	1	47	9	95
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	3	1	2	0	6
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	584	262	12	205	105	584
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>688</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

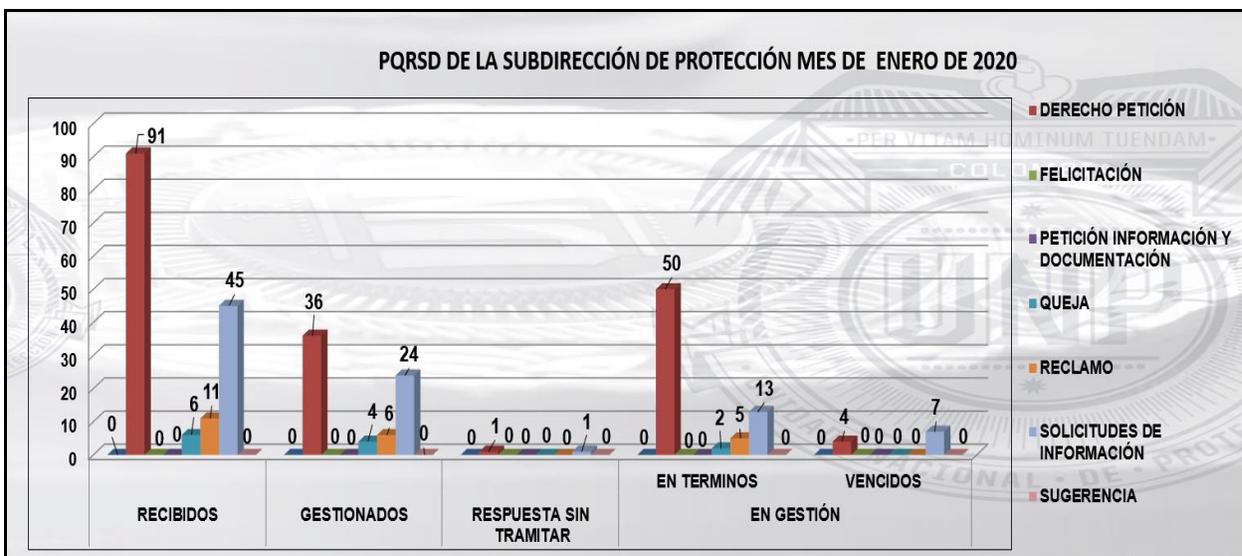
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	91	36	1	50	4	91
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	6	4	0	2	0	6
RECLAMO	11	6	0	5	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	45	24	1	13	7	45
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>153</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

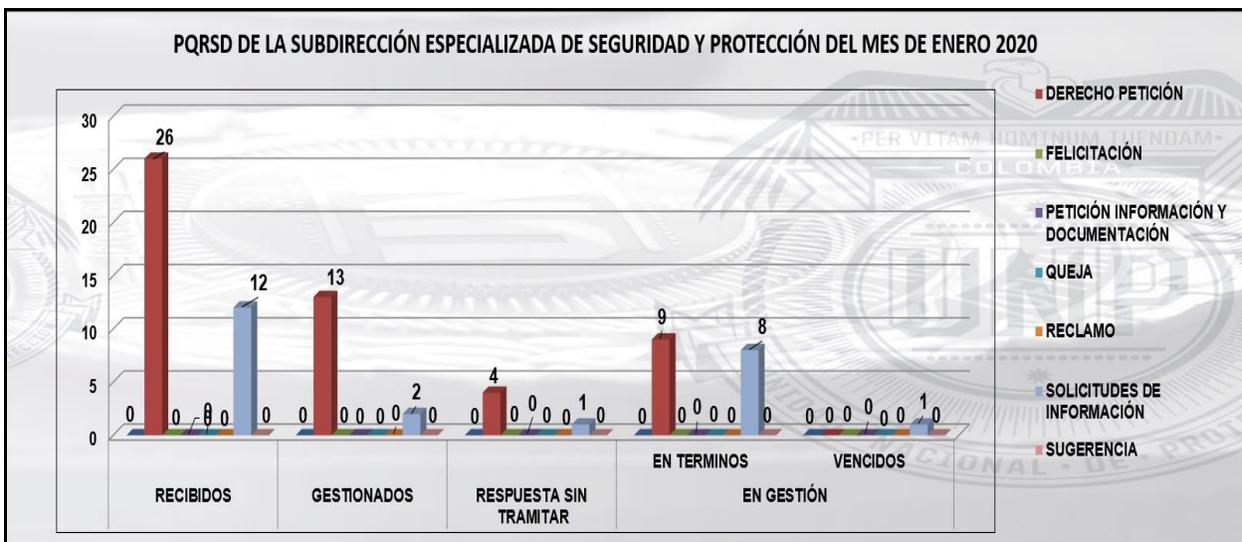
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	13	4	9	0	26
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	12	2	1	8	1	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>38</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

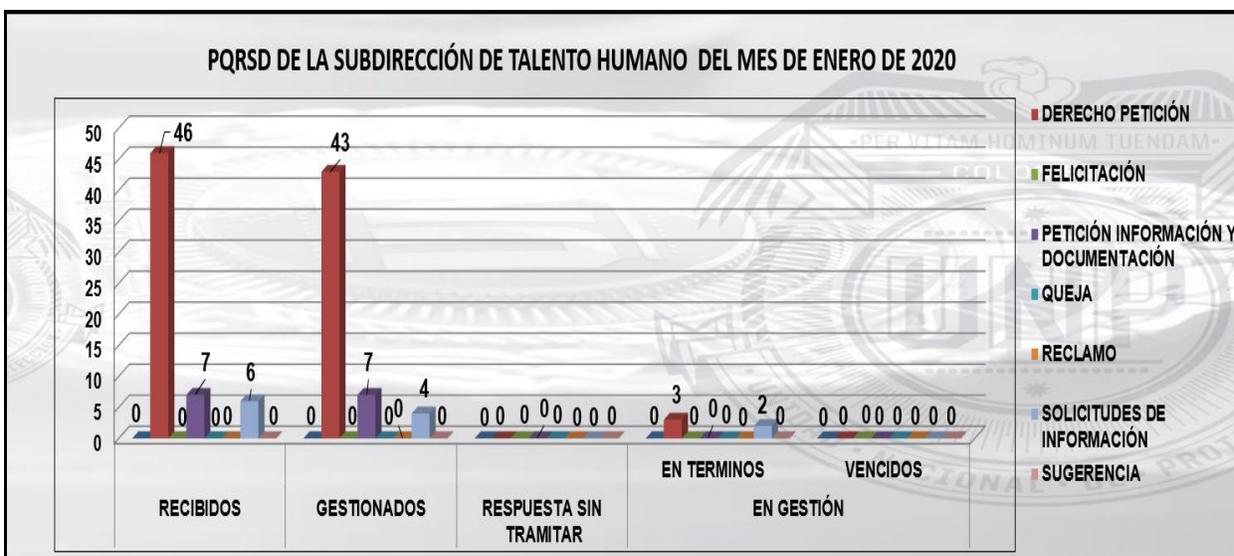
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	46	43	0	3	0	46
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	7	0	0	0	7
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	4	0	2	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>59</b>					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**

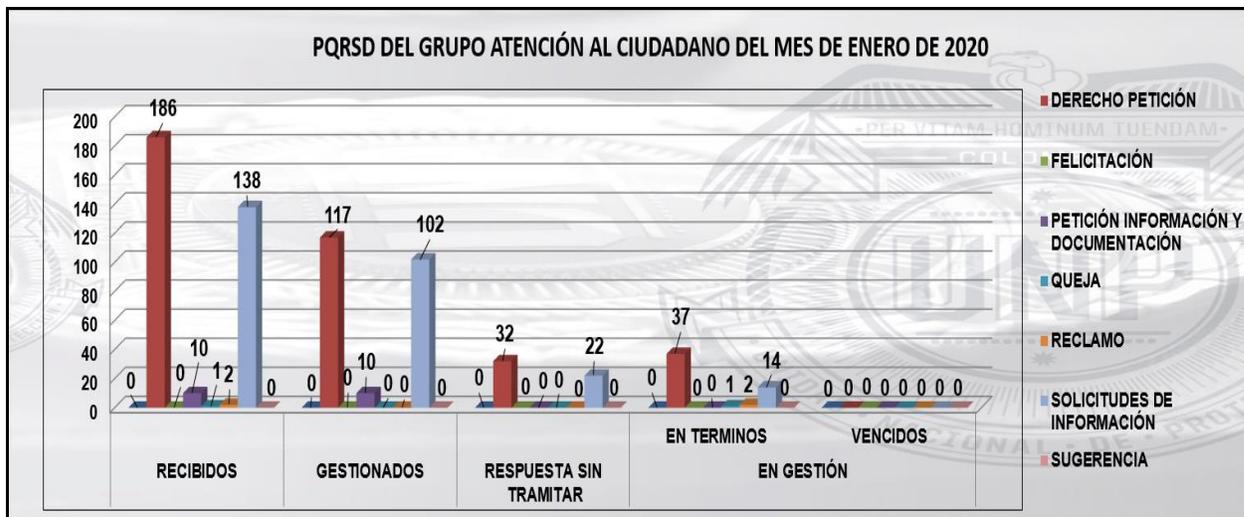


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	186	117	32	37	0	186
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10	10	0	0	0	10
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	138	102	22	14	0	138
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>337</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

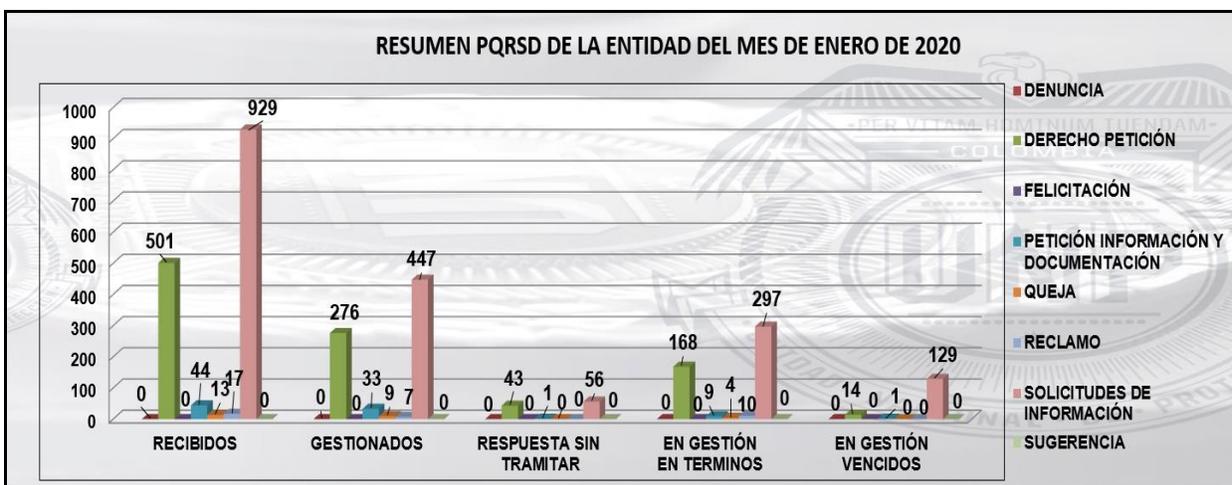
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### **K. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DE ENERO DE 2020.**

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO DE 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	501	276	43	168	14	501
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44	33	1	9	1	44
QUEJA	13	9	0	4	0	13
RECLAMO	17	7	0	10	0	17
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	929	447	56	297	129	929
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1504</b>					



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

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD ENERO 2020.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado 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 ENERO DE 2020.

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.

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE ENERO 2020	1504	874
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	62	62
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	533	349
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	483	483
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	511	395
<b>TOTAL</b>	<b>1589</b>	<b>1289</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>81,12%</b>	
<b>* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.</b>		

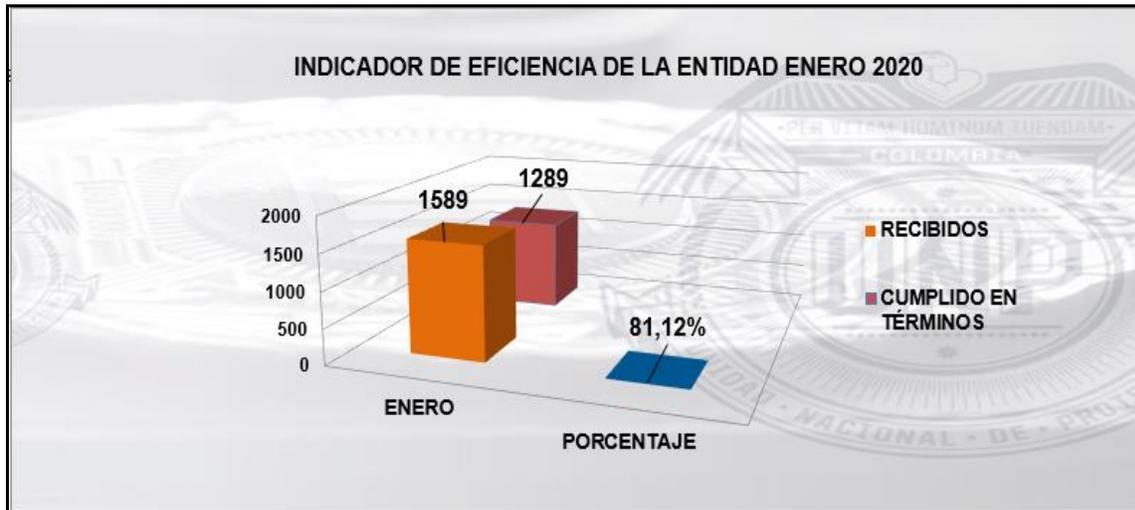


## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	23	13
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	19	19
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>35</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>76,09%</b>	



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

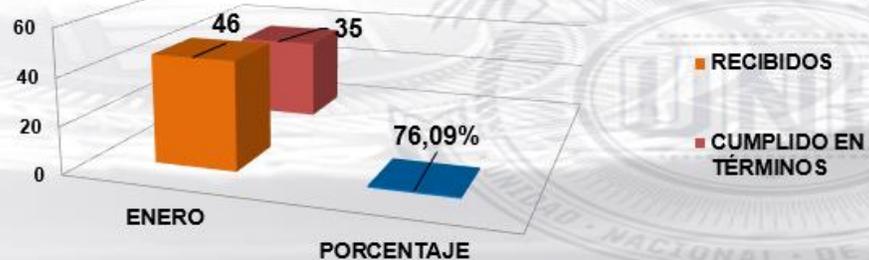
ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL ENERO 2020



#### b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	14	11
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	7	7
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>26</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>89,66%</b>	

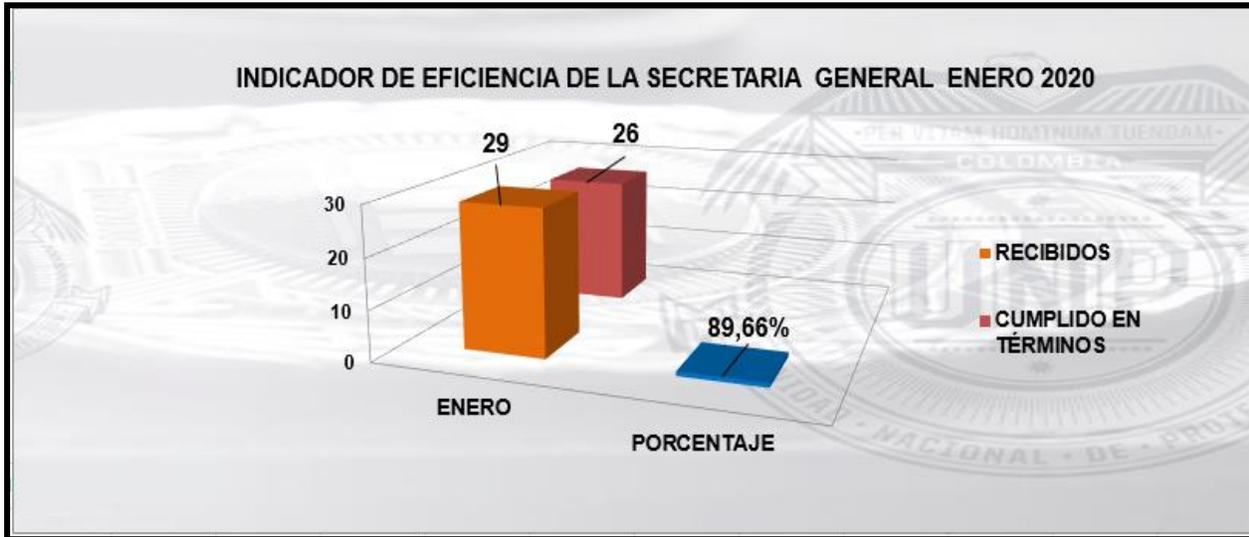


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	25	22
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>30</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>90,91%</b>	

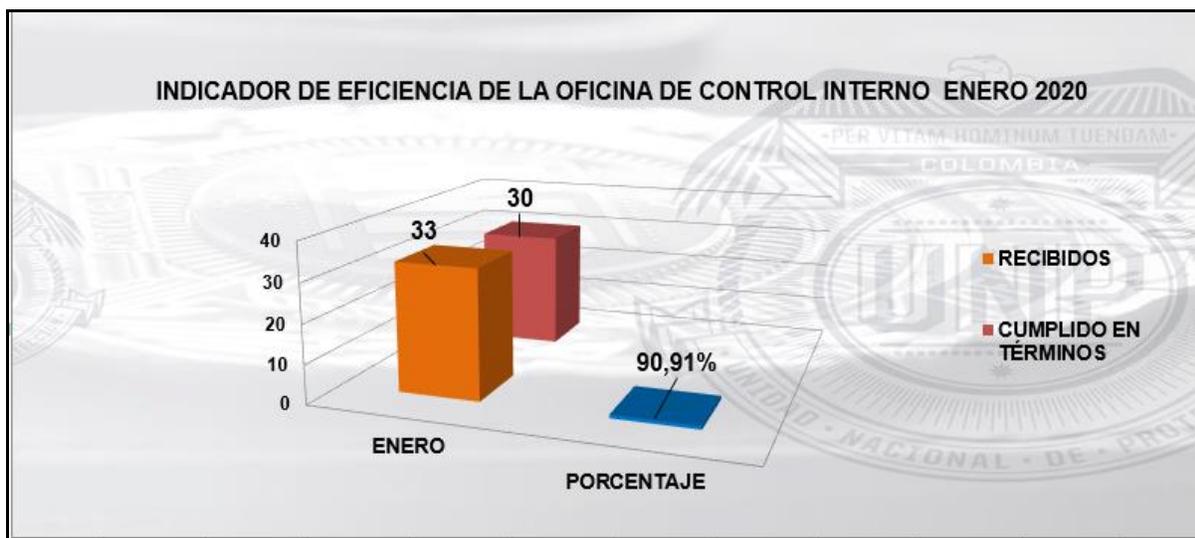


## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	19	19
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	24	24
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>49</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100,00%</b>	



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

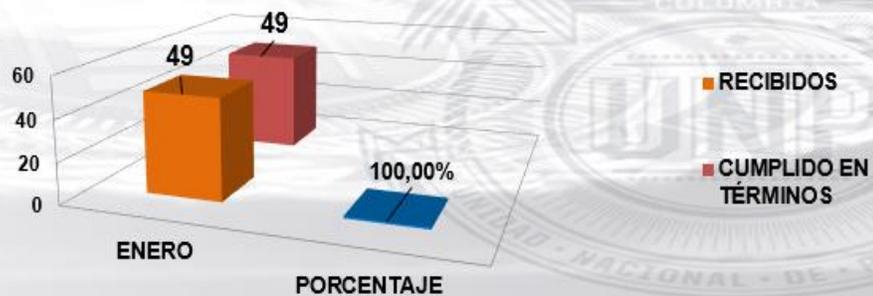
ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA ENERO 2020



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

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	

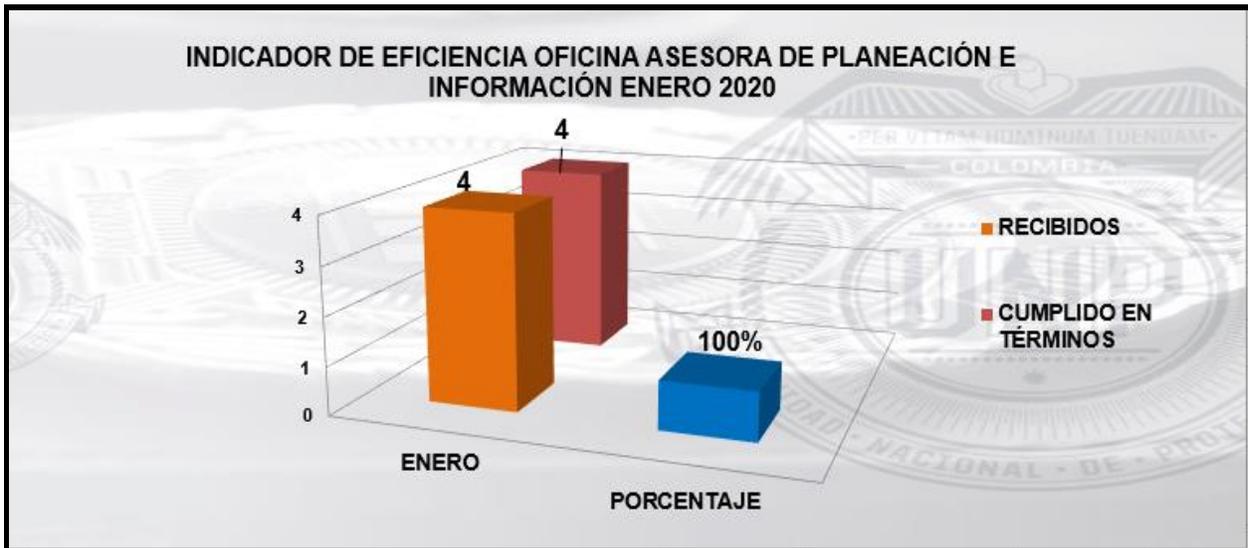


## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	275	126
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	156	156
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	148	56
<b>TOTAL</b>	<b>579</b>	<b>338</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>58,38%</b>	

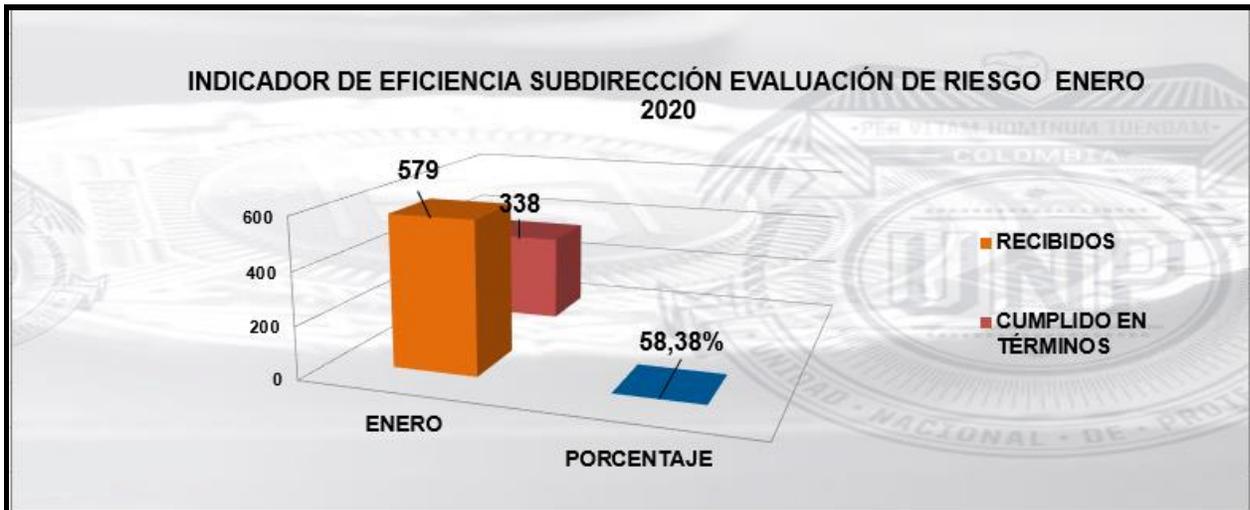


## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	36	22
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	47	47
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	56	35
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>104</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>74,82%</b>	

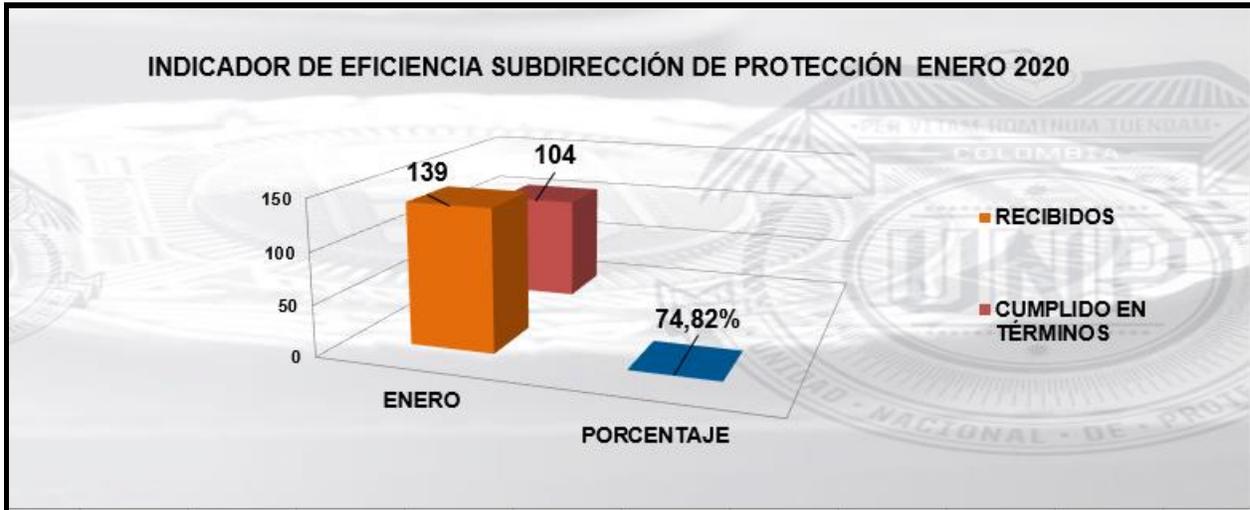


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ENERO 2020**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO 2020</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDO EN TÉRMINOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	7	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>28</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>93,33%</b>	

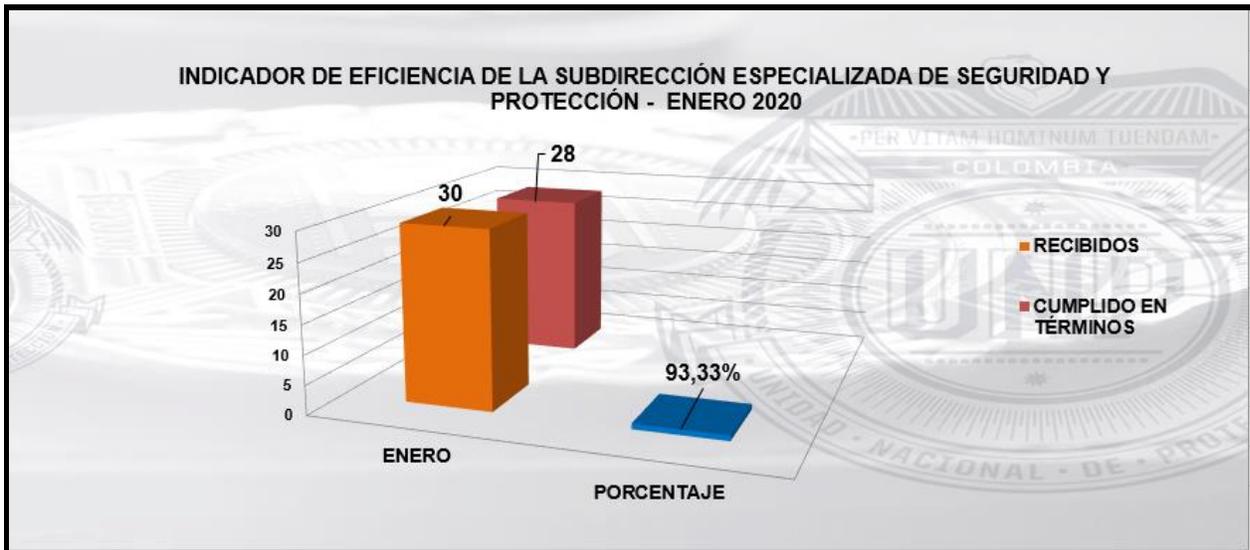


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ENERO 2020**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO 2020</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDO EN TÉRMINOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	25	25
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	29	29
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	9	8
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>62</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>98,41%</b>	

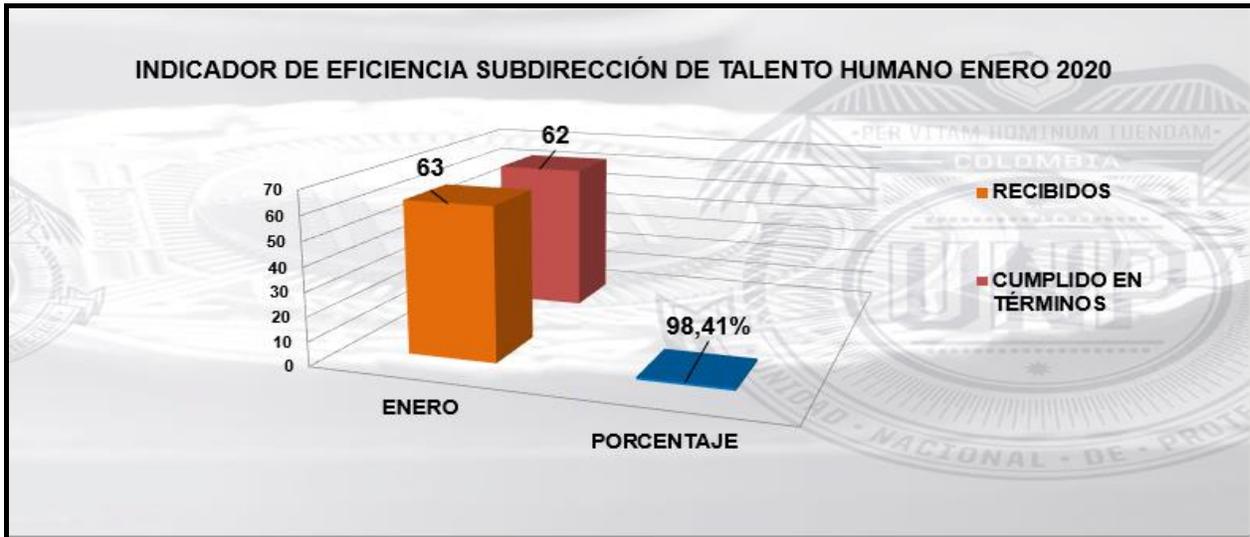


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ENERO 2020**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ENERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	62	62
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	90	90
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2020)	131	131
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	83	83
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>366</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>100,00%</b>	

\* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.

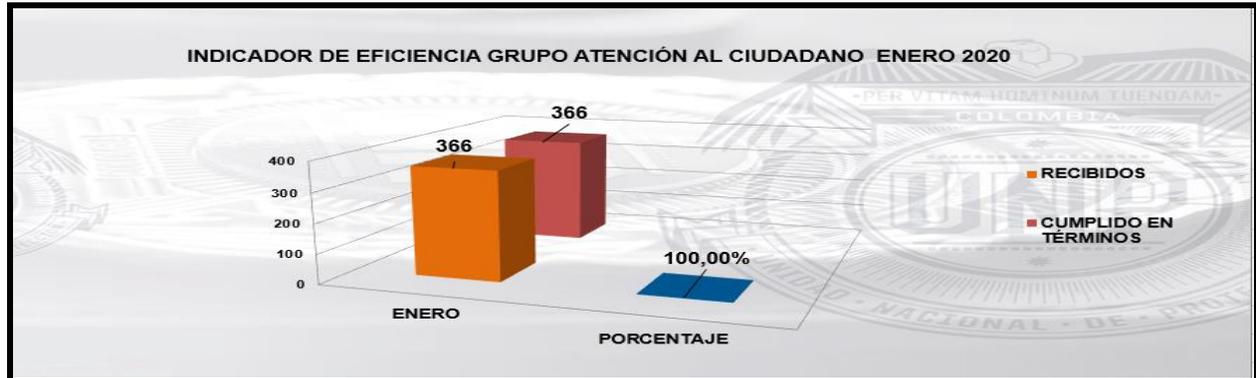


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

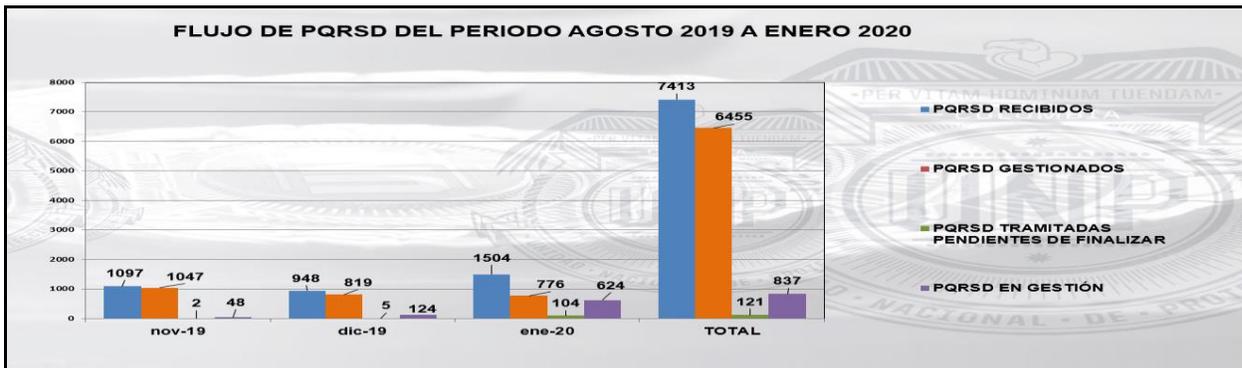
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**4.1 FLUJO DE PQRSD**

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en enero de 2020.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A ENERO 2020									PORCENTAJE DE GESTIÓN
DETALLE	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	TOTAL		
RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	948	1504	7413		
GESTIONADOS	1160	1439	1214	1047	819	776	6455	87%	
TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	0	8	2	2	5	104	121	2%	
EN GESTIÓN	6	2	33	48	124	624	837	11%	
<b>TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN AGOSTO 2019 A ENERO 2020</b>	<b>7413</b>								





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

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 enero de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE ENERO DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE
		EN TÉRMINOS	YENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	13	17	18	48	76,09%
SECRETARIA GENERAL	0	33	5	38	89,66%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	24	0	28	90,91%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	2	0	2	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	9	1	19	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	33	257	296	586	58,38%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	3	70	11	84	74,82%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	5	0	5	98,41%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	54	54	0	108	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	17	18	40	93,33%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>488</b>	<b>349</b>	<b>958</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ENERO</b>		<b>81,12%</b>			



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Aunado a lo anterior, se evidencia de las diferentes dependencias proyectaron las siguientes respuestas en diciembre y de meses anteriores:

315 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en enero 2020

40 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en enero 2020

45 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en enero 2020

21 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en enero 2020

3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en enero 2020

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2019 y contestadas en enero 2020

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.

**6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DE ENERO DE 2020.**

MOTIVOS DE PQRSD ENERO 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4	0%
Archivo Documental	6	0%
Comunicado CERREM	13	1%
Escoltas	30	2%
Funciones y Procedimientos UNP	28	2%
Implementación de Medidas	18	1%
Información Trámite y Servicios UNP	621	41%
Información Estudio Nivel de Riesgo	719	48%
No Competencia UNP	19	1%
Vehículos	46	3%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1504</b>	<b>100%</b>



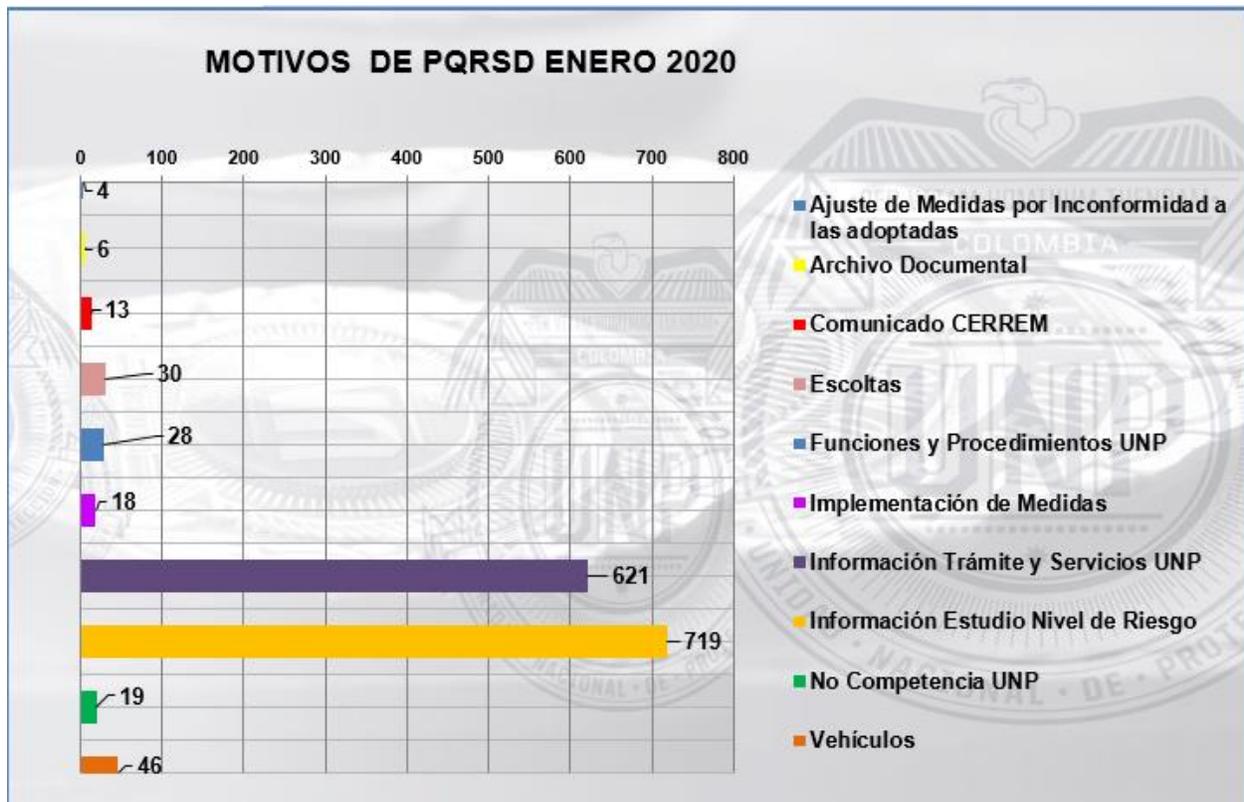
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**Grafica Motivo de PQRSD enero 2020**



**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE ENERO 2020**

En este mes no se recibió ninguna petición en el buzón.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS DE ENERO DE 2020.

PQRS POR POBLACIÓN ENERO 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	18	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	206	14%
Dirigentes o activistas sindicales.	39	3%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	10	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	169	11%
estigos de Casos de violaciones de DDHH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	26	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	167	11%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	4	0%
Ex Servidores públicos	3	0%
Dirigentes del movimiento M-19	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	25	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	126	8%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	8	1%
Medidas Cautelares	14	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	0	0%
FARC-EP	20	1%
ARN	25	2%
Entidad Pública.	386	26%
Ninguna	256	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1504</b>	<b>100%</b>



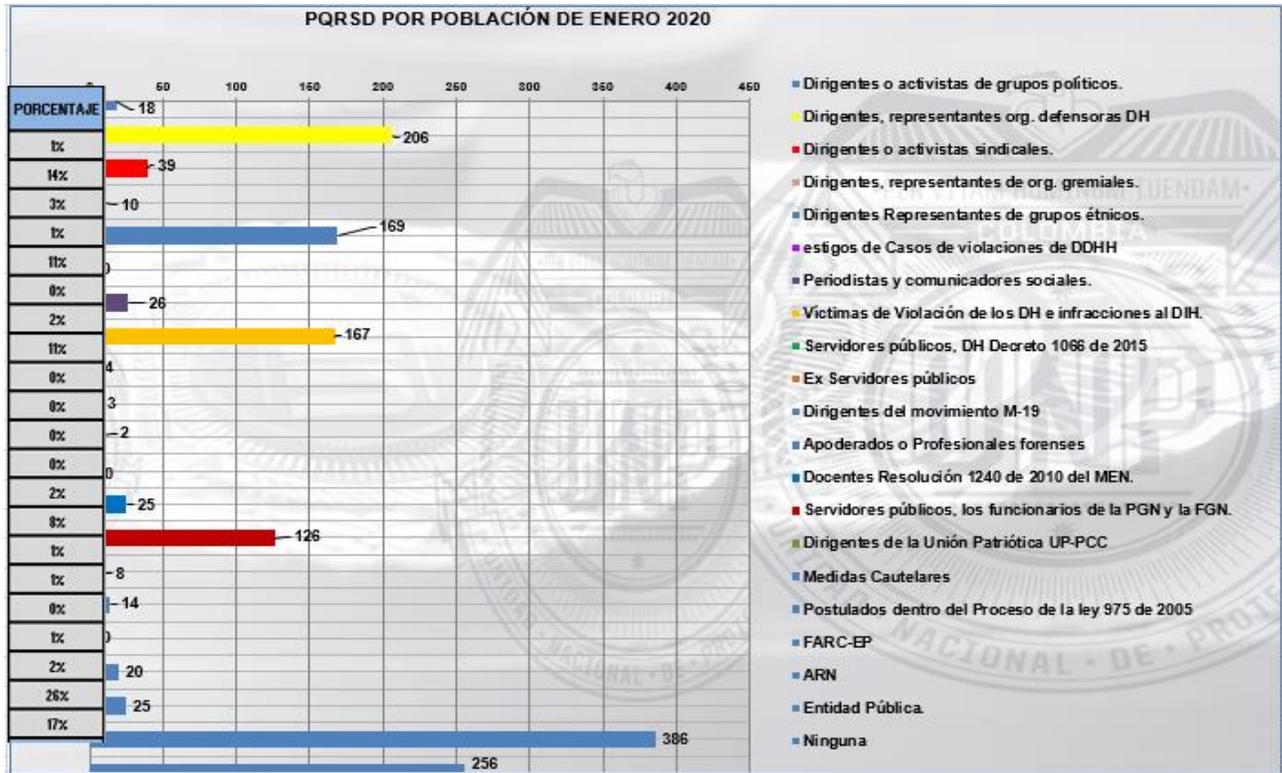
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas de enero de 2020.



**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE ENERO DE 2020.**

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 mes de enero de 2020.

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**  
**ENERO 2020**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

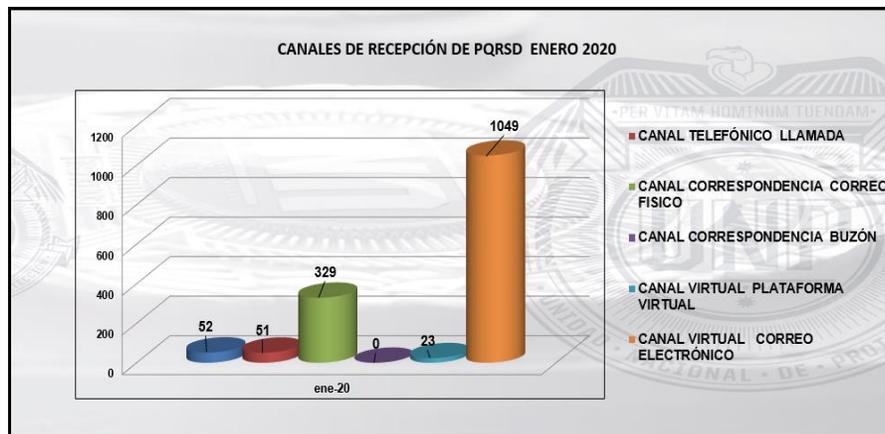
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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		
ene-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	52
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	51
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	329
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	23
	CORREO ELECTRÓNICO	1049
<b>TOTAL</b>		<b>1504</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

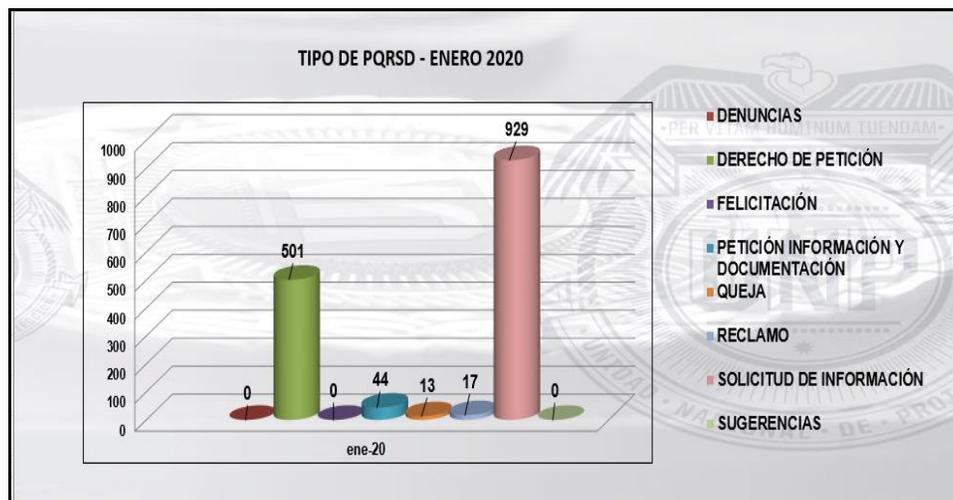


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

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

### b. Tipo de PQRSD

TIPO DE PQRSD	
ene-20	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	501
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44
QUEJA	13
RECLAMO	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	929
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1504</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

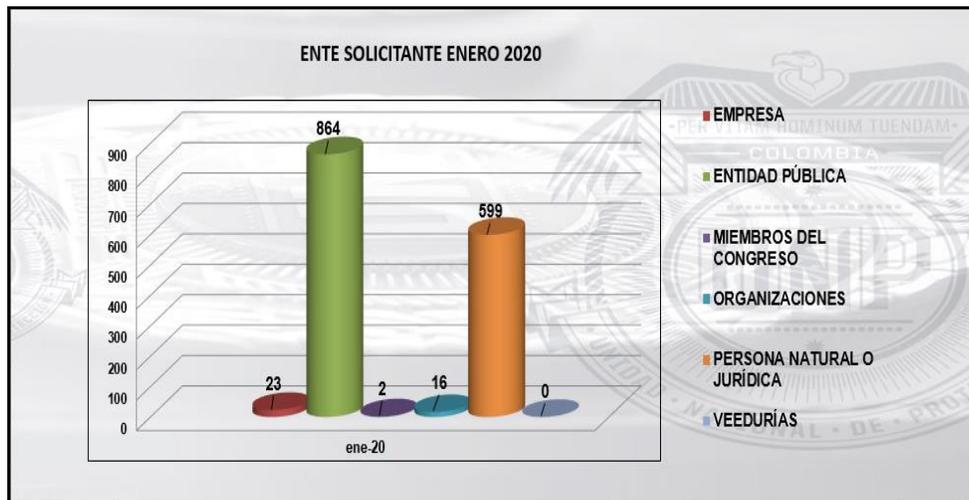
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
ene-20	
EMPRESA	23
ENTIDAD PÚBLICA	864
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
ORGANIZACIONES	16
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	599
VEEDURÍAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1504</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2020

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

ENERO 2020

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 evaluación 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

ENERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



(correspondencia interna de la Entidad). En tanto que la Subdirección Especializada de Protección no distingue entre PQRSD y solicitudes de protección de competencia de esa Área. Por todo lo anterior la Oficina Asesora de Planeación e Información determinó que el Grupo de Atención al Ciudadano sea el que reporte las PQRSD que cada proceso deba 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		07/2/2020
Revisó:	Alexander Torrado Jaime/Profesional Especializado		07/2/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		07/2/2020

Los arriba 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 D DE LA ENTIDAD**  
**ENERO 2020**

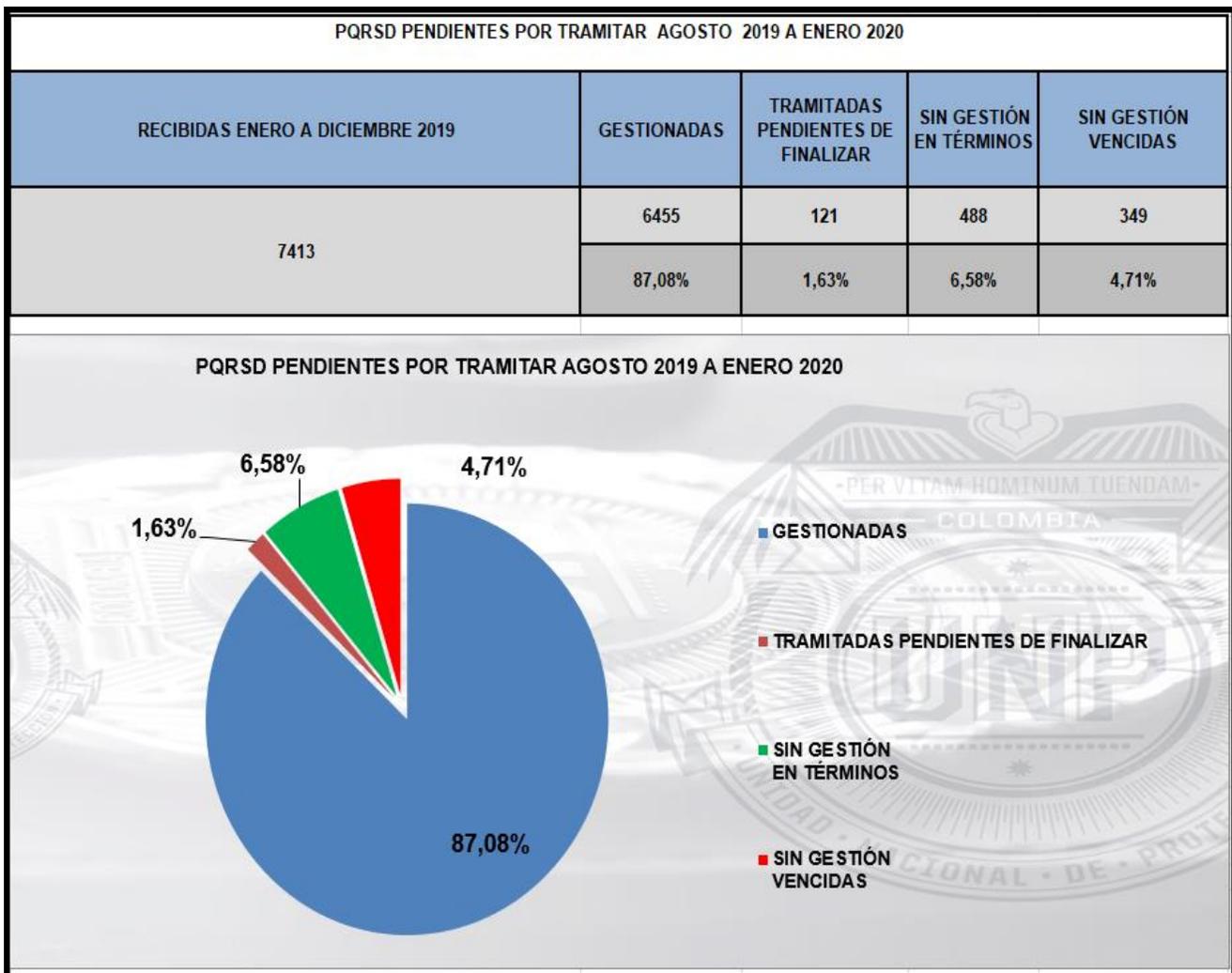


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**11. ANEXO 1**

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS D DE ENERO DE 2020.



*S.M. B.*  
SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información