



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME DE PQRS D FEBRERO DE 2020

BOGOTÁ D.C

2020



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 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 DEL MES FEBRERO.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE FEBRERO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE FEBRERO	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO.....	16
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	28
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE FEBRERO.....	29
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD	30
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE FEBRERO.....	31
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE FEBRERO.....	32
10. CONCLUSIONES	36
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	39



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 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 del mes de febrero de 2020, 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 MES DE FEBRERO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

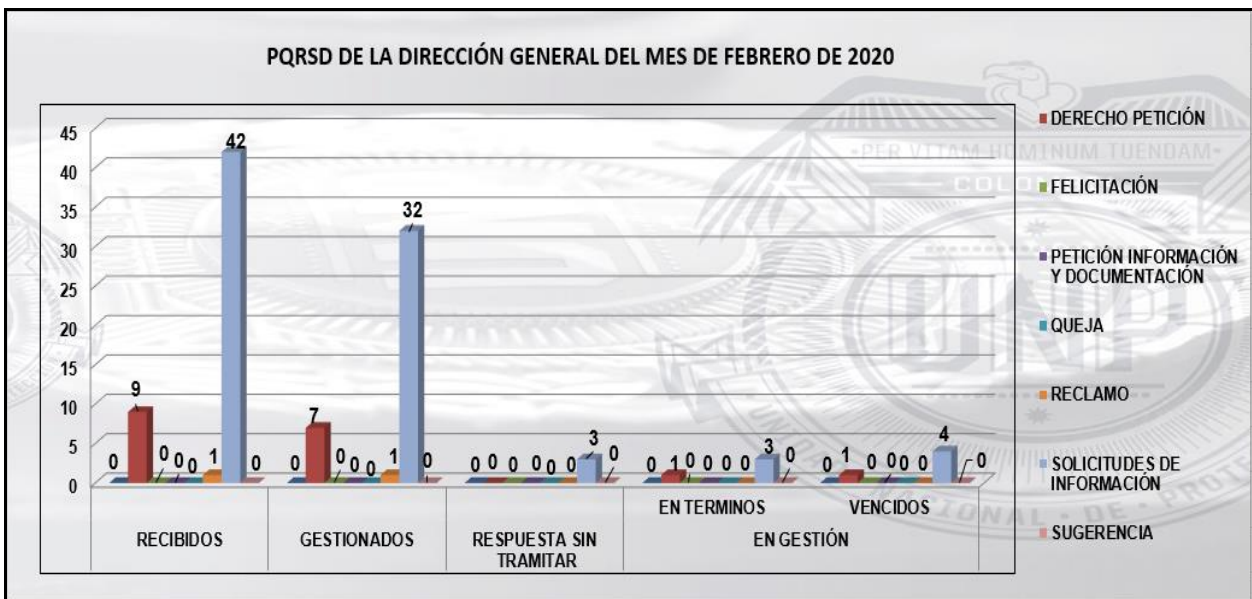
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE FEBRERO DE 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	7	0	1	1	9
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	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	42	32	3	3	4	42
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	52					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

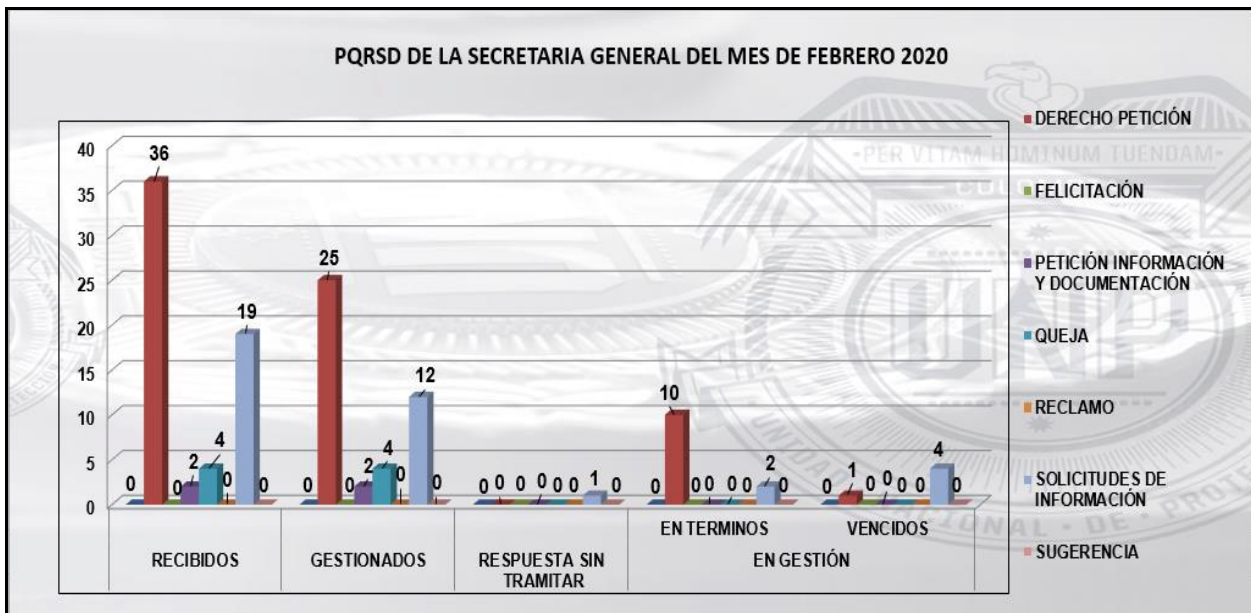
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	36	25	0	10	1	36
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	12	1	2	4	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	61					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

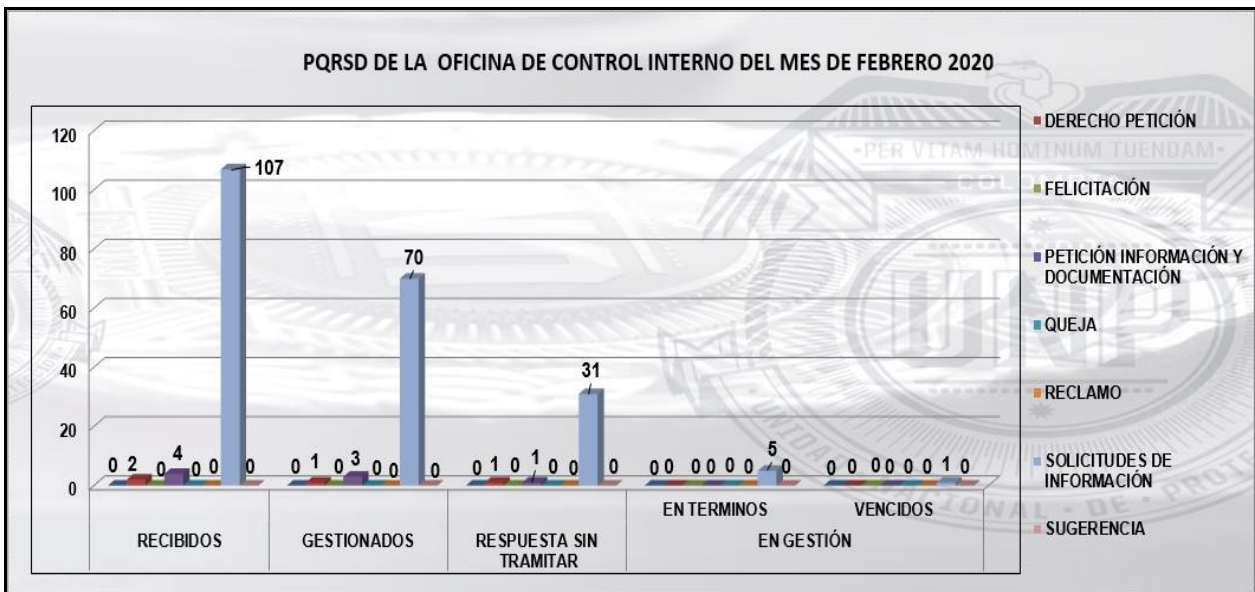
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	1	1	0	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	3	1	0	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	107	70	31	5	1	107
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	113					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

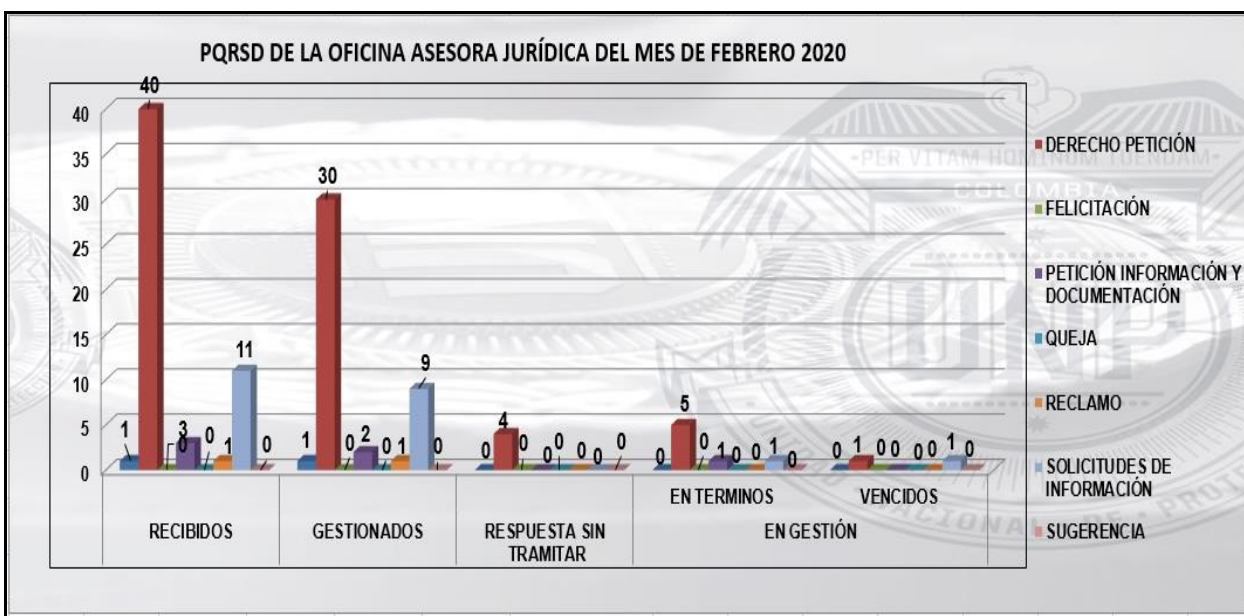
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	40	30	4	5	1	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	9	0	1	1	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	56					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

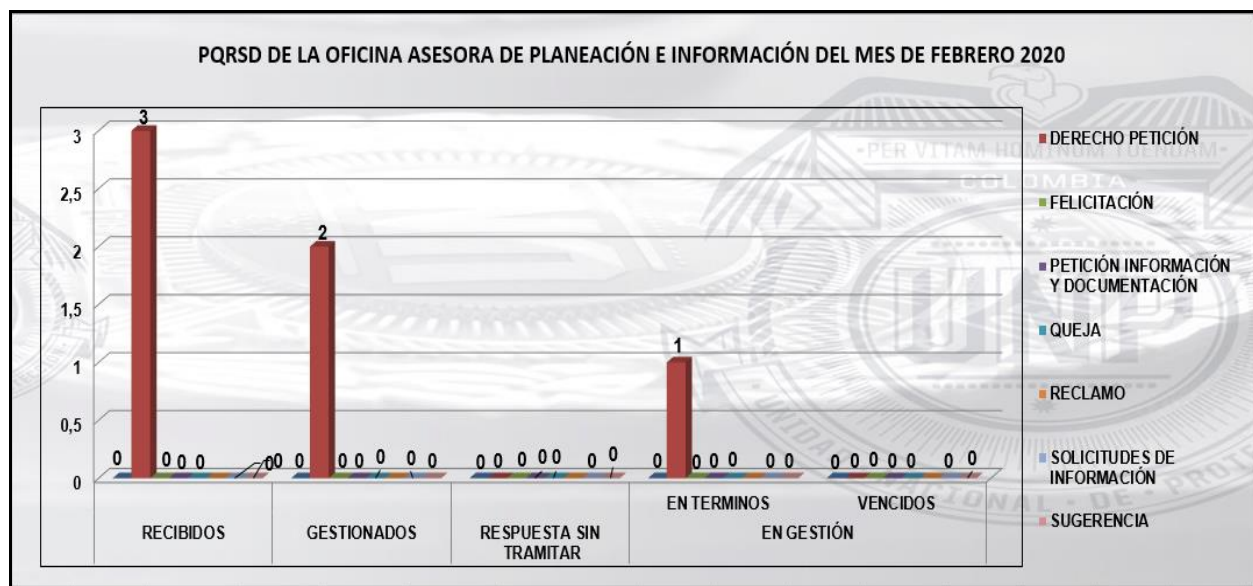
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	2	0	1	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	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	3					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

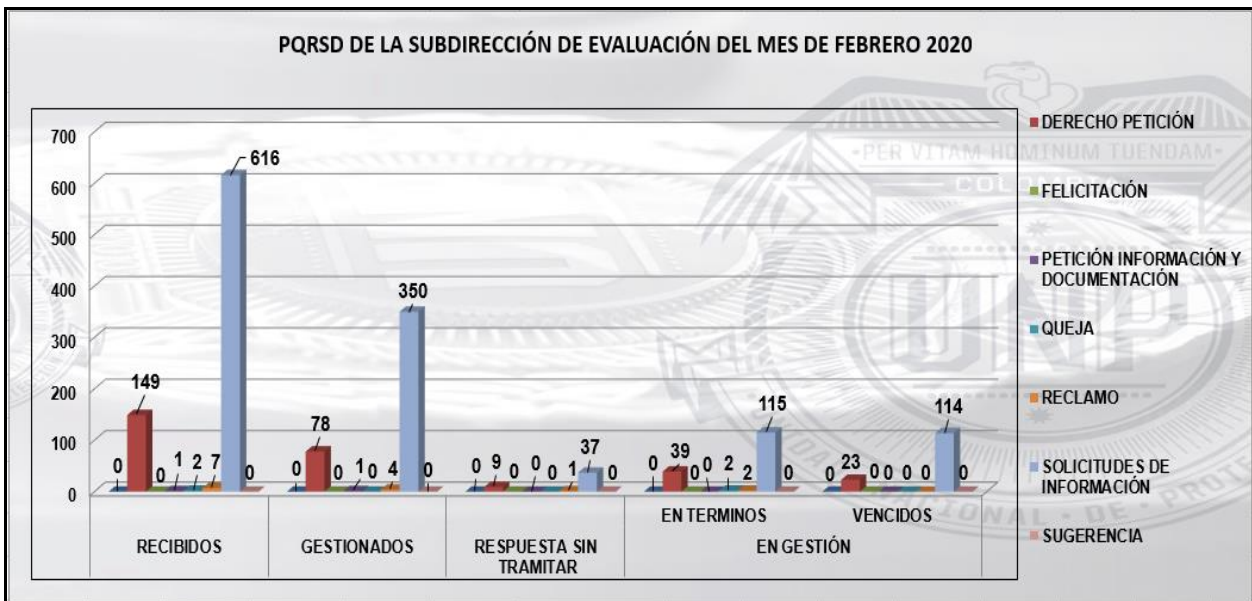
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	149	78	9	39	23	149
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	2	0	0	2	0	2
RECLAMO	7	4	1	2	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	616	350	37	115	114	616
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	775					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

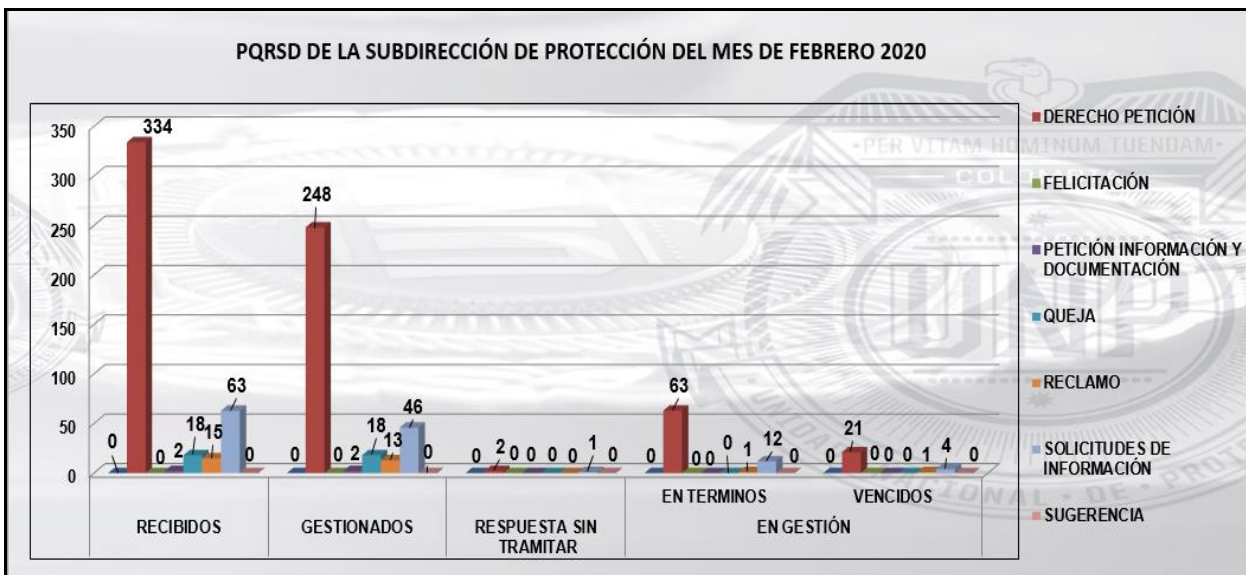
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	334	248	2	63	21	334
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	18	18	0	0	0	18
RECLAMO	15	13	0	1	1	15
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	63	46	1	12	4	63
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	432					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

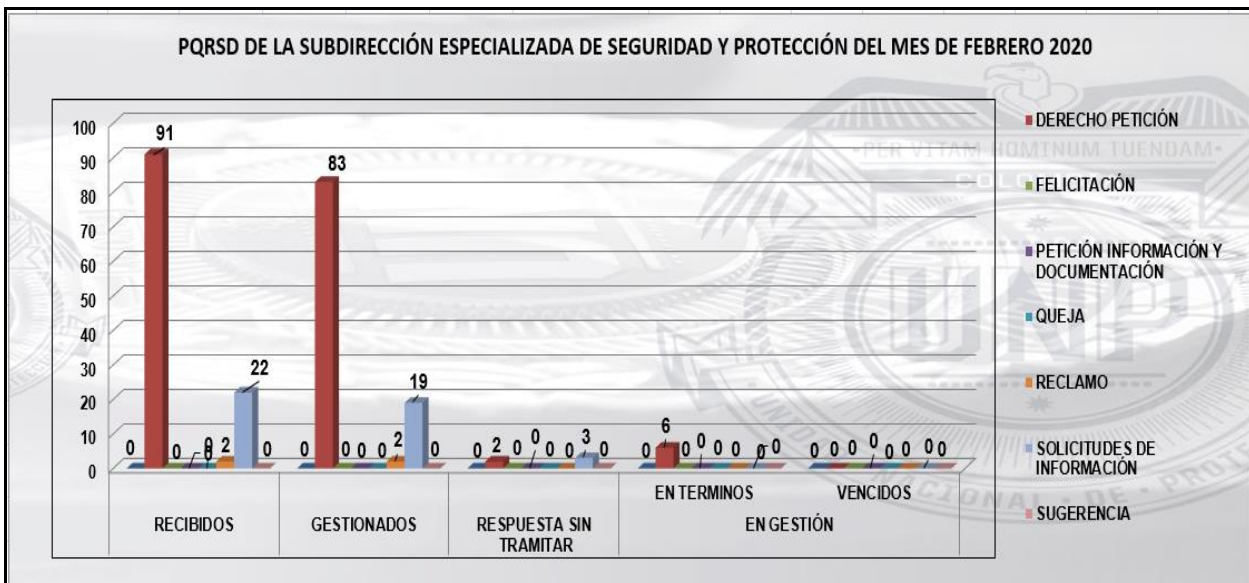
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	91	83	2	6	0	91
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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	22	19	3	0	0	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	115					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

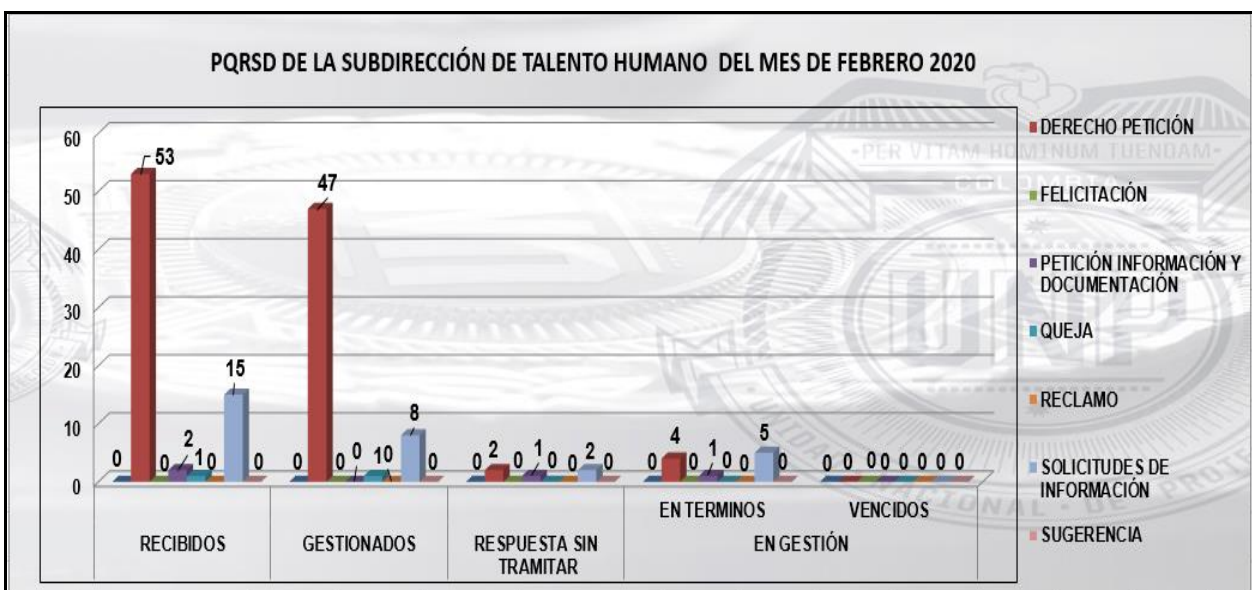
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	53	47	2	4	0	53
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	1	1	0	2
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	8	2	5	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	71					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

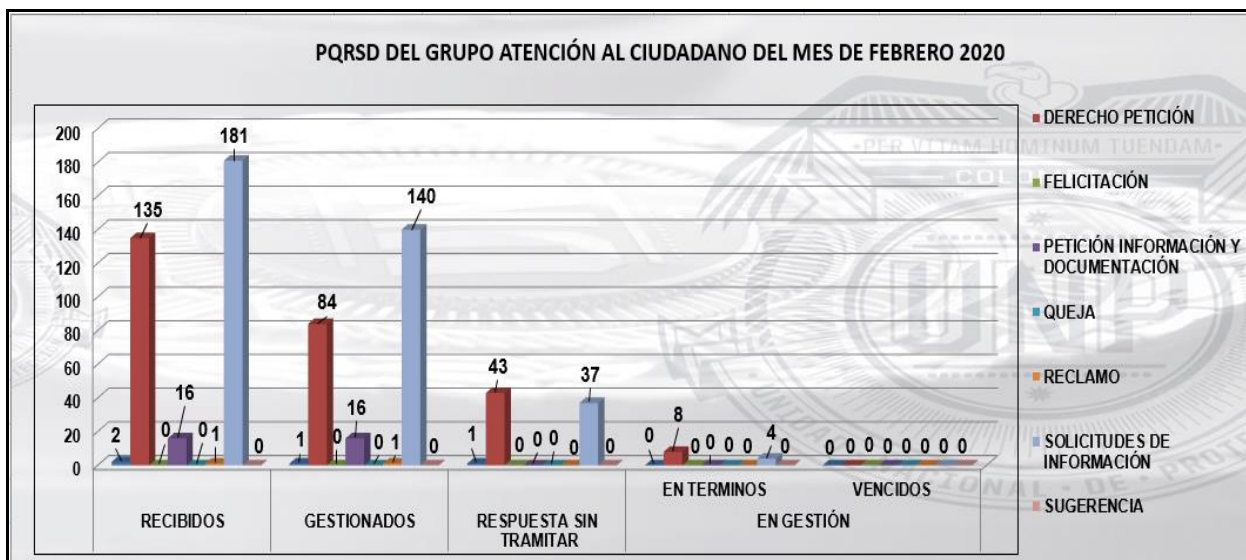
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	1	1	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	135	84	43	8	0	135
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	16	16	0	0	0	16
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	181	140	37	4	0	181
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	335					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

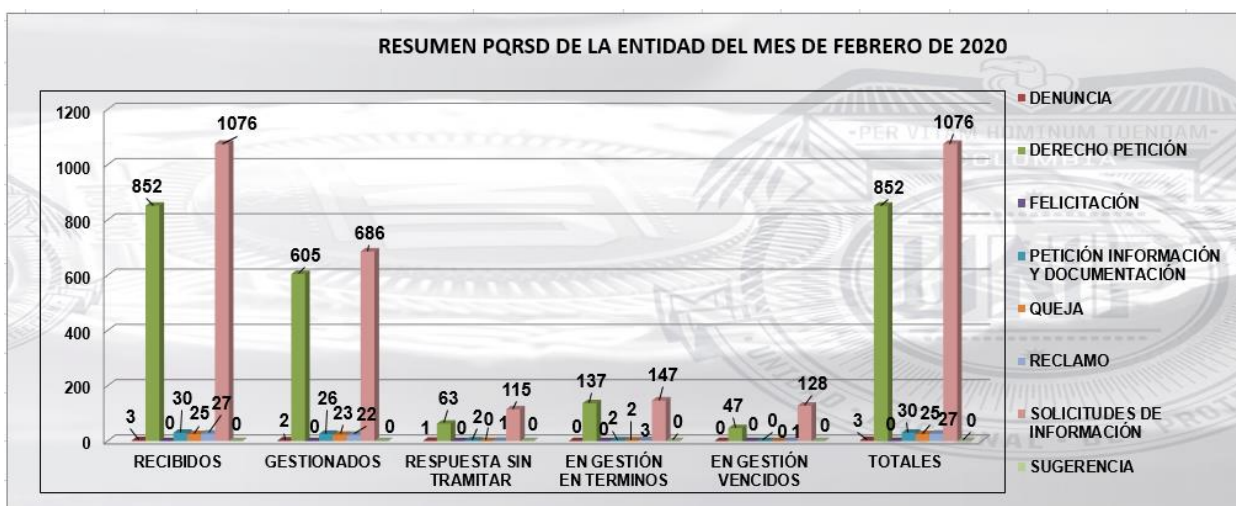
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



K. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE FEBRERO DE 2020.

PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO 2020						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	2	1	0	0	3
DERECHO PETICIÓN	852	605	63	137	47	852
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	30	26	2	2	0	30
QUEJA	25	23	0	2	0	25
RECLAMO	27	22	1	3	1	27
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1076	686	115	147	128	1076
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2013					



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

FEBRERO 2020

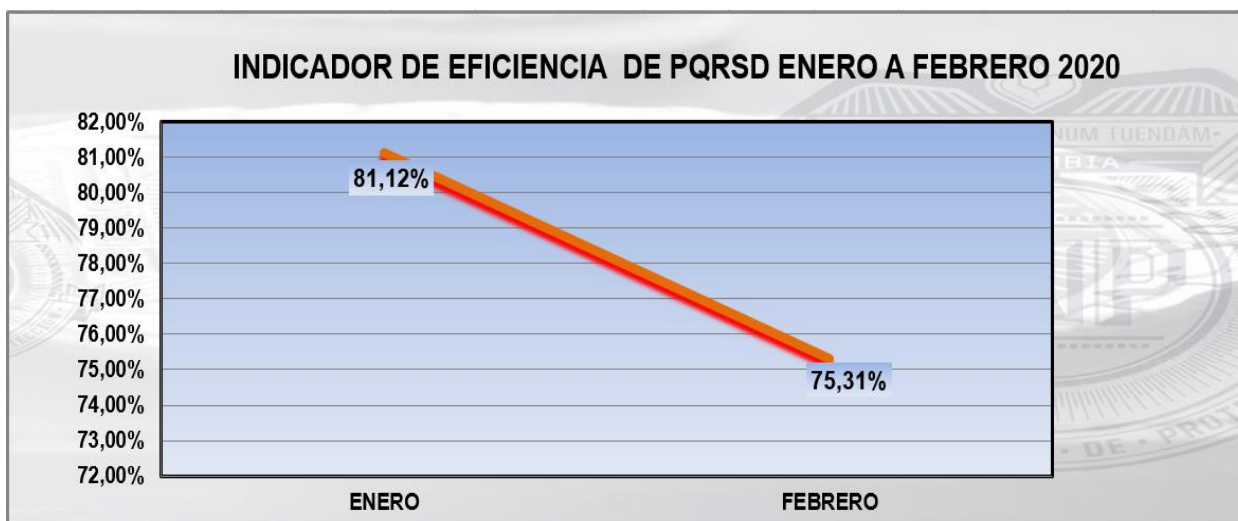
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL MES DE FEBRERO.

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 DEL MES DE FEBRERO.

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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

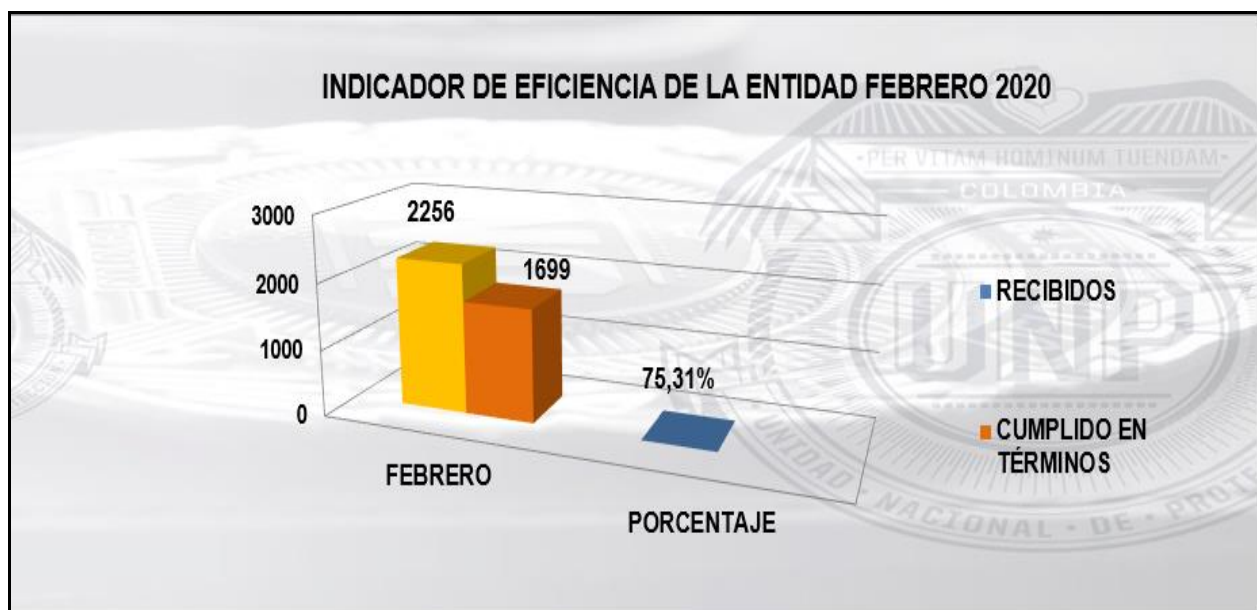
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE FEBRERO 2020	2013	1546
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	59	59
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	875	610
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	747	747
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2020	575	283
TOTAL	2256	1699
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	75,31%	

* 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 PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

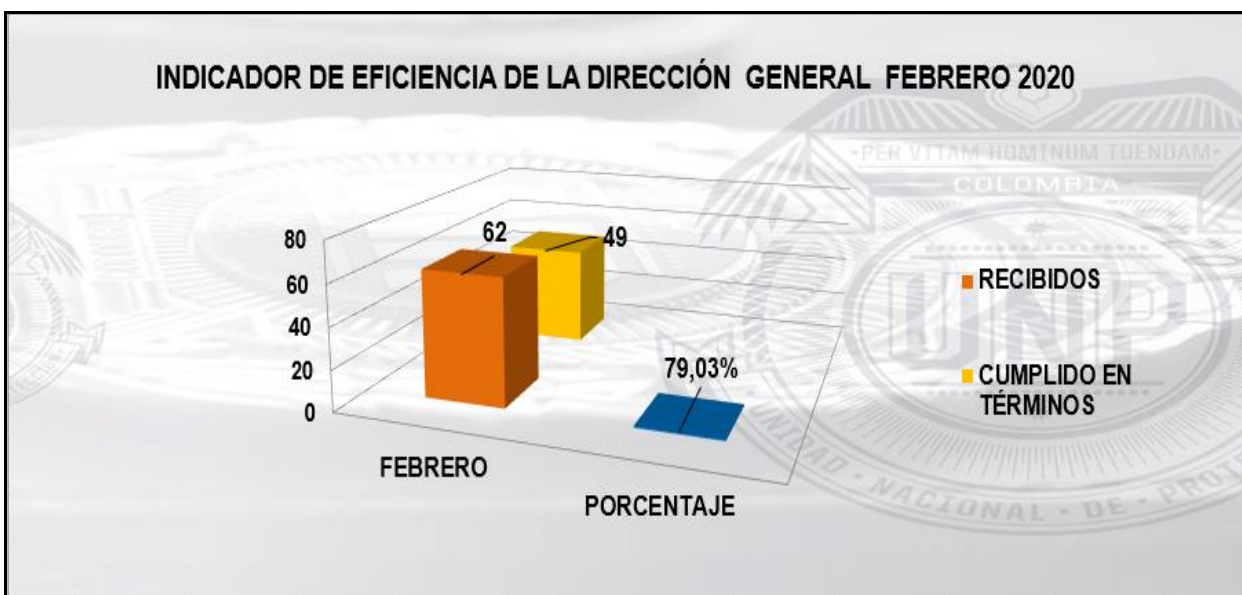
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	38	31
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	7	7
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2020	17	11
TOTAL	62	49
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	79,03%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

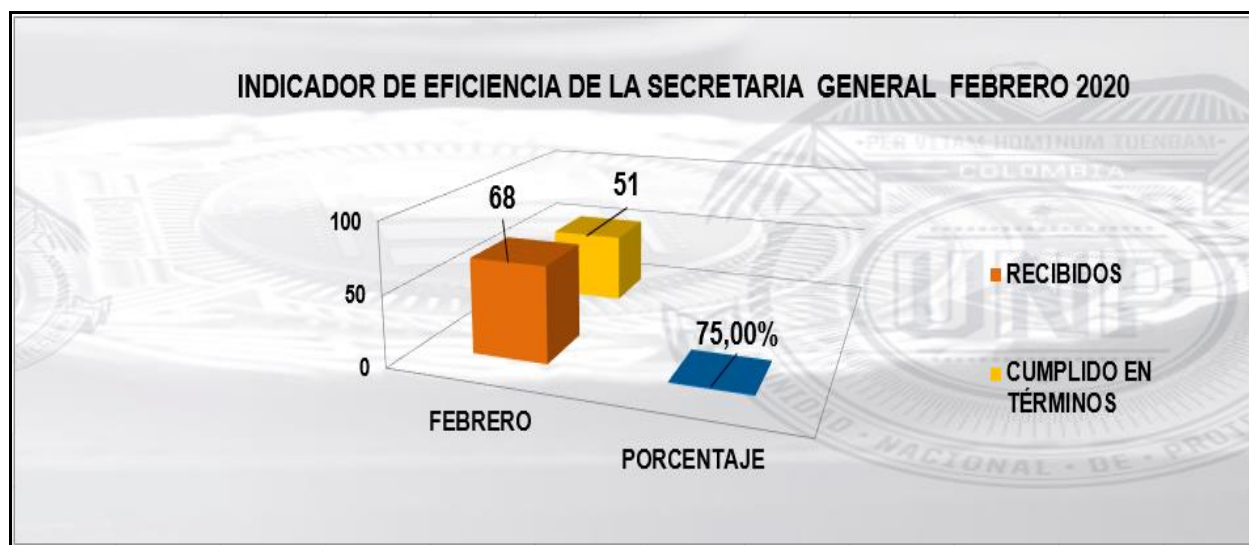
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	23	16
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	26	26
PQRS D PENDIENTES DE ENERO 2020	19	9
TOTAL	68	51
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	75,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

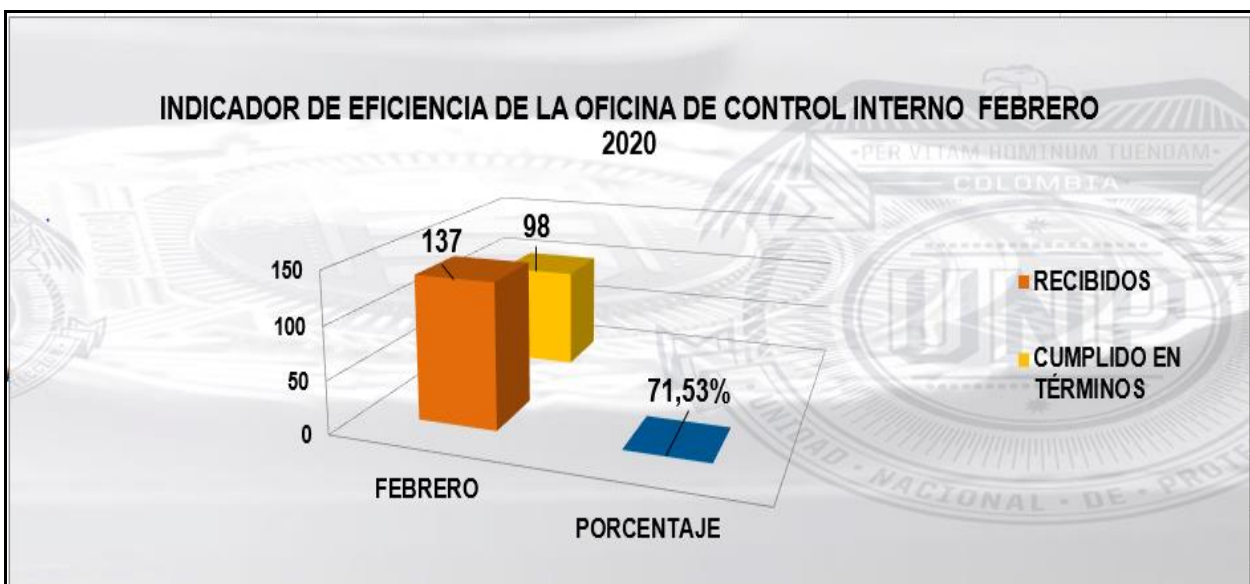
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	76	49
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2020	31	19
TOTAL	137	98
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	71,53%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

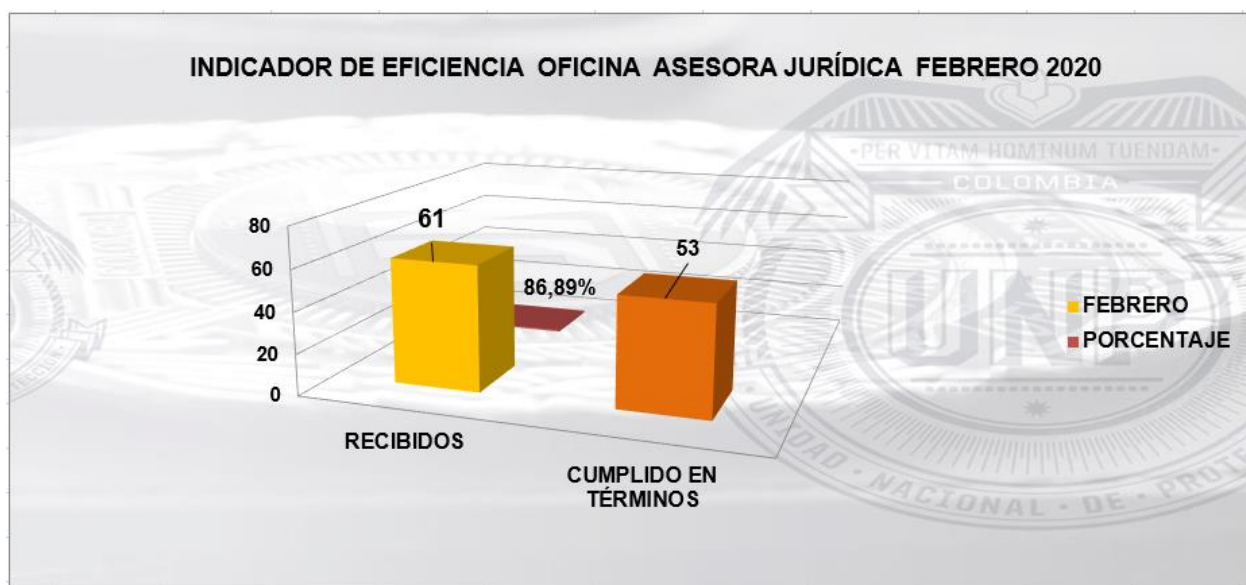
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	19	15
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	29	29
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2020	13	9
TOTAL	61	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	86,89%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

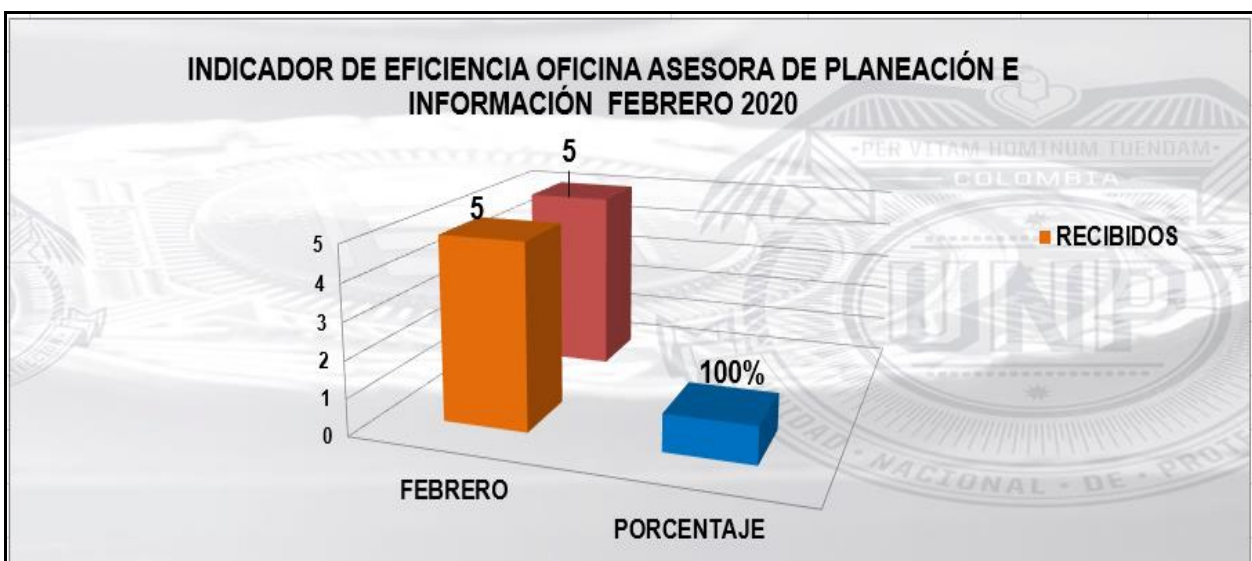
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	0	0
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	2	2
PQRS D PENDIENTES DE ENERO 2020	3	3
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

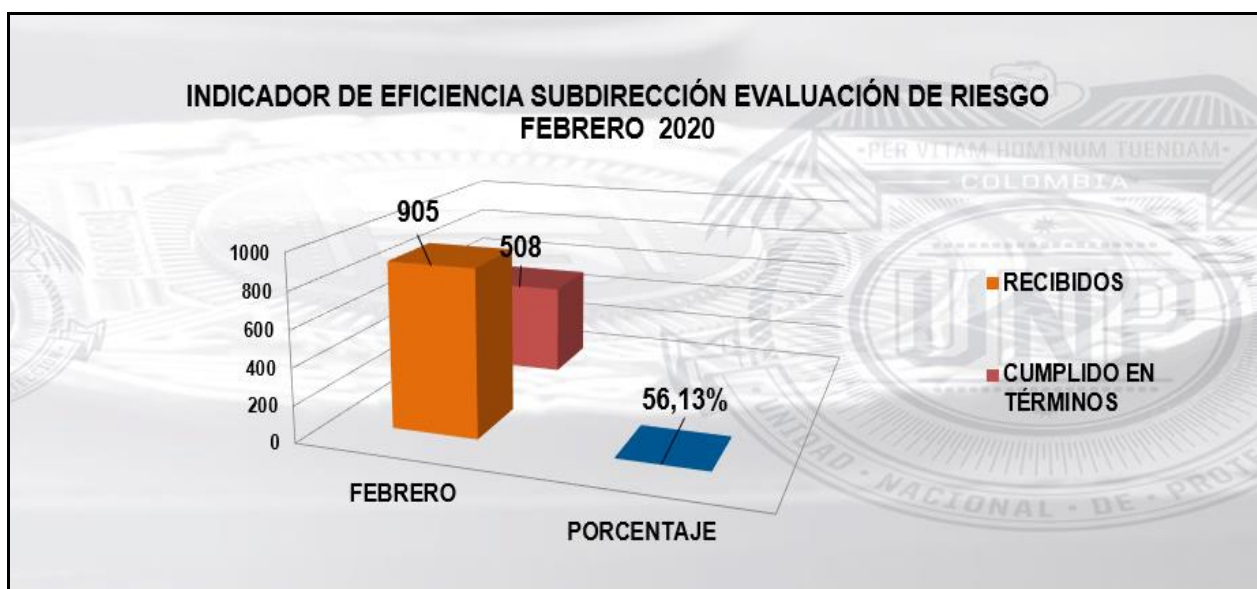
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	392	216
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	213	213
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2020	300	79
TOTAL	905	508
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	56,13%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

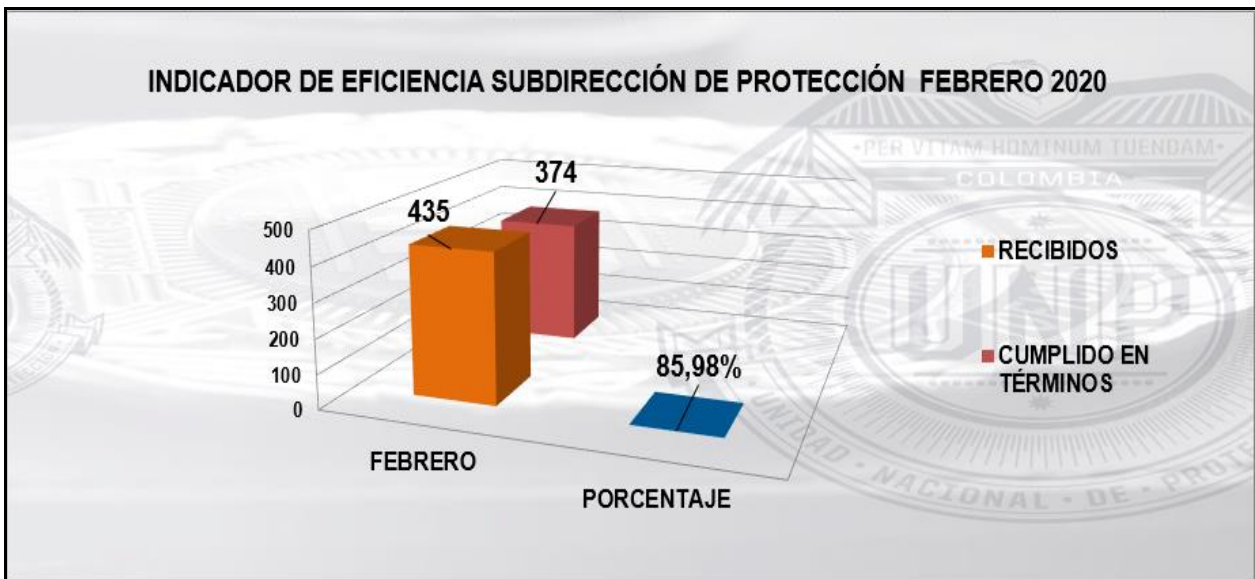
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	155	123
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	196	196
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2020	84	55
TOTAL	435	374
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	85,98%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

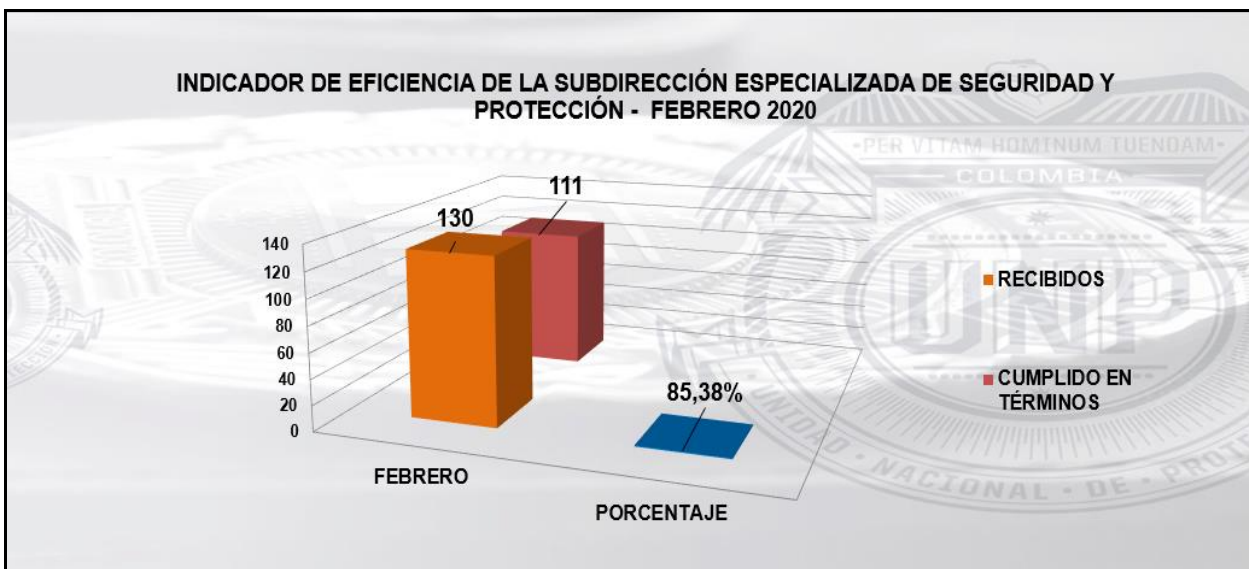
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	47	37
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	60	60
PQRS D PENDIENTES DE ENERO 2020	23	14
TOTAL	130	111
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	85,38%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

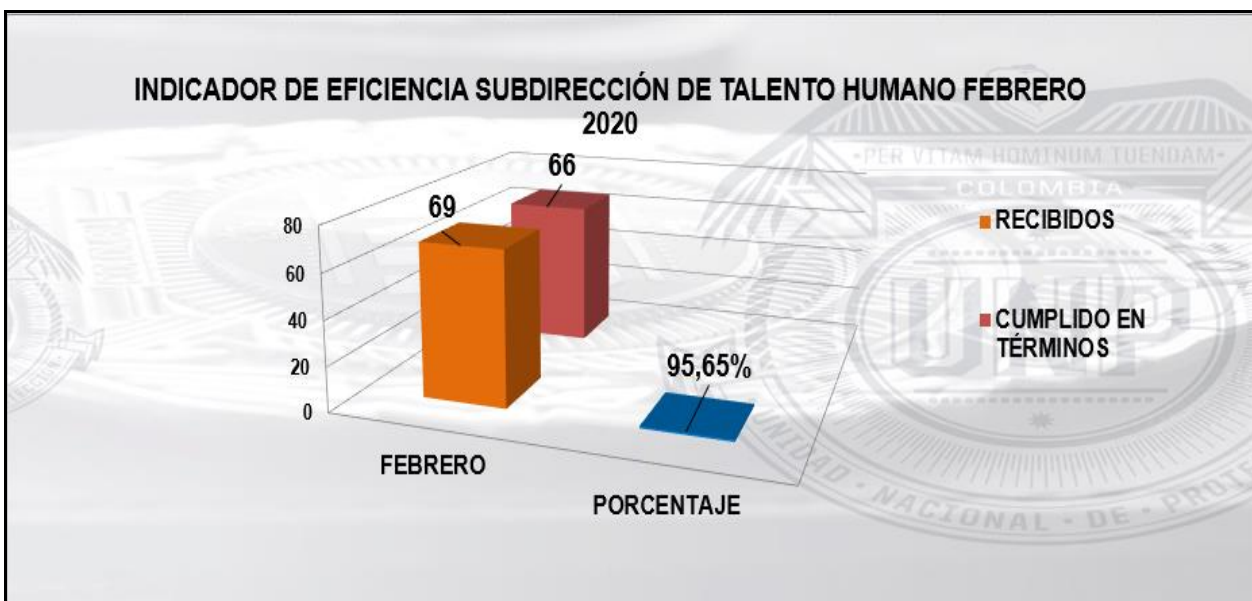
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	15	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2020)	43	43
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2020	11	10
TOTAL	69	66
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	95,65%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

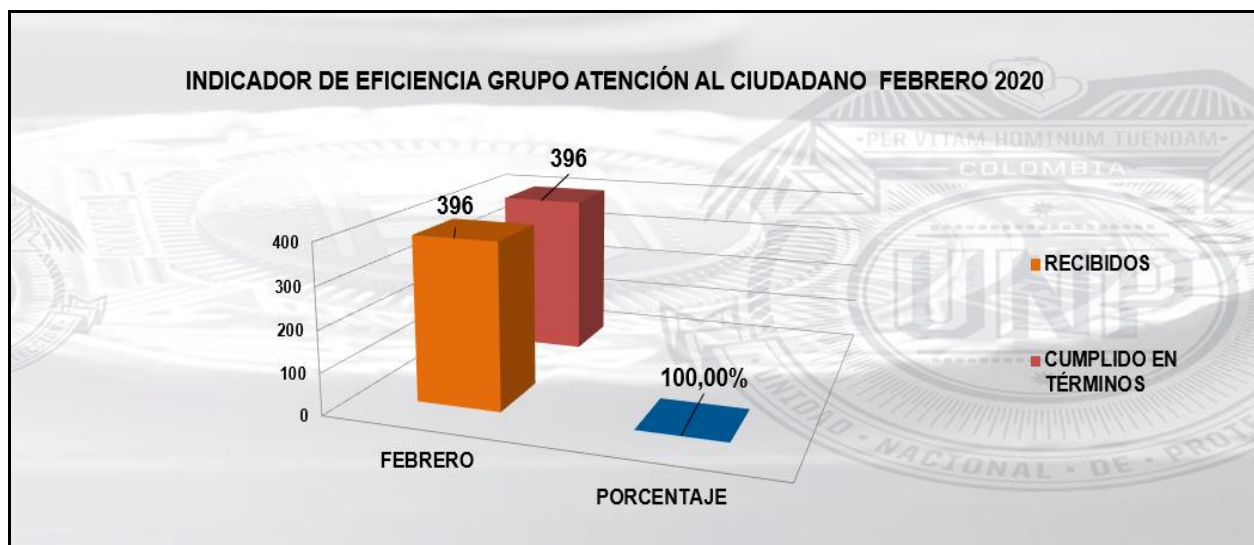
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - FEBRERO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	59	59
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	110	110
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO)	153	153
PQRS PENDIENTES DE ENERO	74	74
TOTAL	396	396
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	

* 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

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

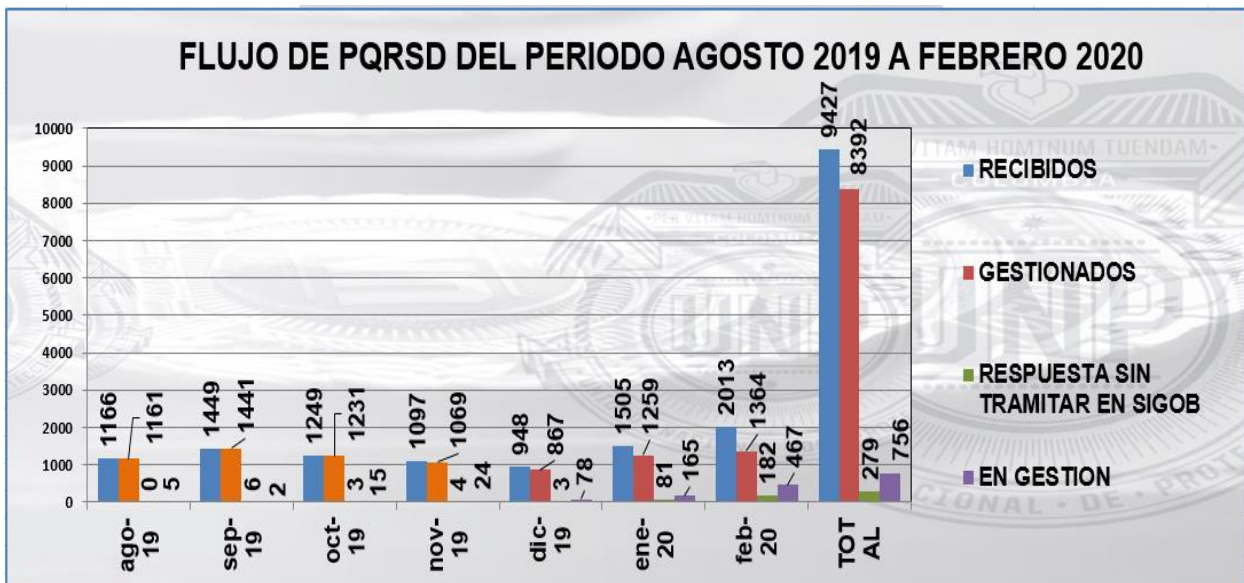
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del mes de febrero.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A FEBRERO 2020										PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	948	1505	2013	9427	
	GESTIONADOS	1161	1441	1231	1069	867	1259	1364	8392	89%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	6	3	4	3	81	182	279	3%
	EN GESTION	5	2	15	24	78	165	467	756	8%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A FEBRERO 2020		9427								





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 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 29 de febrero de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 29 DE FEBRERO DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	4	0	18	22	79,03%
SECRETARIA GENERAL	2	3	19	24	75,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40	5	3	48	71,53%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	2	10	20	86,89%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	120	22	515	657	56,13%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	8	30	80	118	85,98%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	5	5	15	95,65%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	87	12	0	99	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	4	22	31	85,38%
TOTAL	279	84	672	1035	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ENERO		75,31%			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



965 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en febrero 2020

96 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en febrero 2020

48 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en febrero 2020

36 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en febrero 2020

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en febrero 2020

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en febrero 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 EN EL MES DE FEBRERO DE 2020

MOTIVOS DE PQRSD FEBRERO 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	9	0%
Archivo Documental	6	0%
Comunicado CERREM	10	0%
Escoltas	200	10%
Funciones y Procedimientos UNP	37	2%
Implementación de Medidas	46	2%
Información Trámite y Servicios UNP	738	37%
Información Estudio Nivel de Riesgo	803	40%
No Competencia UNP	13	1%
Vehiculos	151	8%
TOTAL, MOTIVOS	2013	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

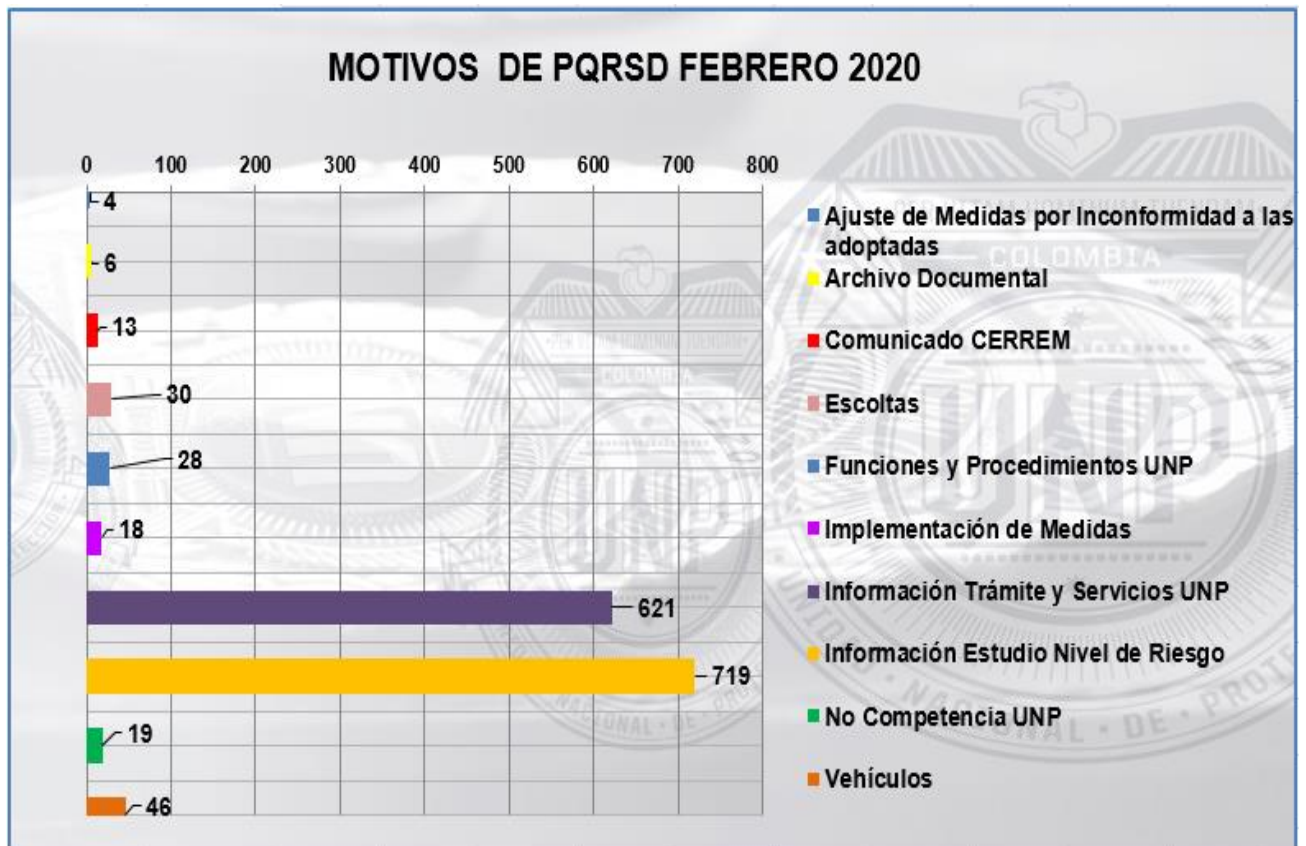
FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos de las PQRSD recibidas y atendidas en el mes de febrero de 2020



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DE FEBRERO

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE FEBRERO

PQRS POR POBLACIÓN FEBRERO 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	31	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	222	11%
Dirigentes o activistas sindicales.	61	3%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	288	14%
Periodistas y comunicadores sociales.	23	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	228	11%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	1	0%
Ex Servidores públicos	5	0%
Dirigentes del movimiento M-19	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	4	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	36	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	173	9%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	13	1%
Medidas Cautelares	5	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	75	4%
ARN	53	3%
Entidad Pública.	463	23%
Ninguna	325	16%
TOTAL	2013	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

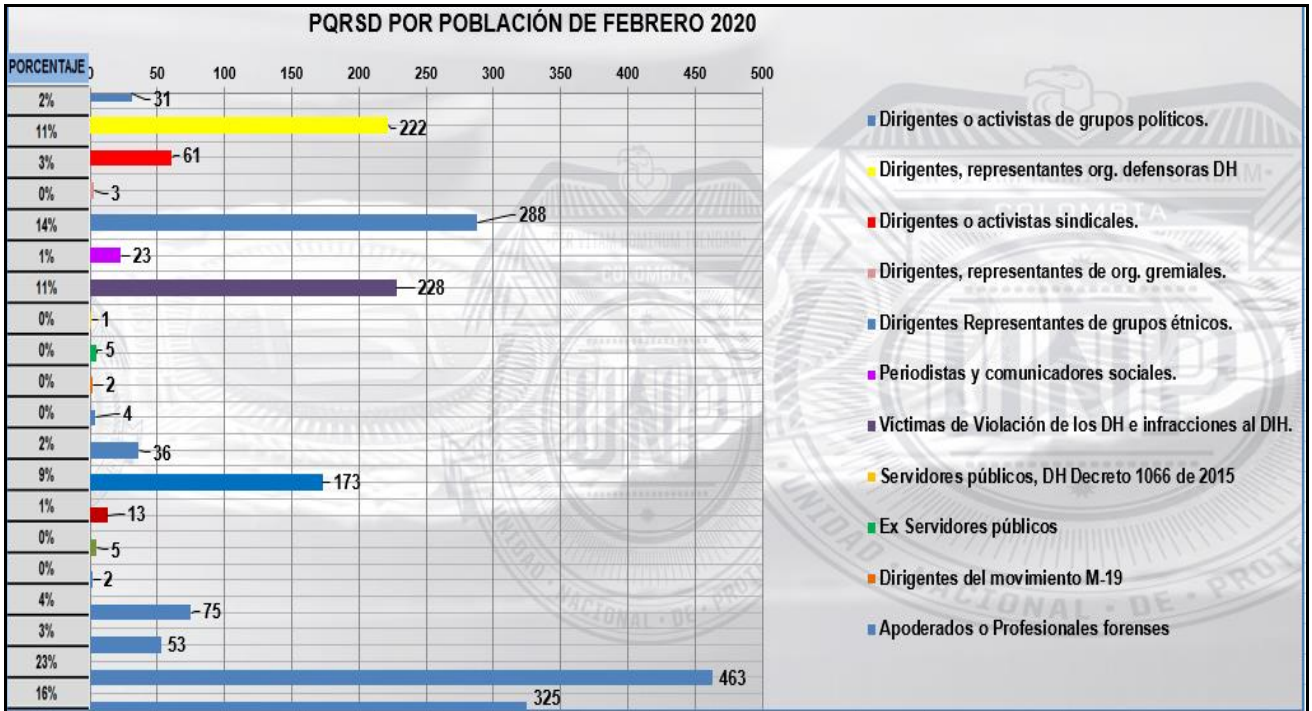
FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRS recibidas por población y atendidas del mes de febrero



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE FEBRERO

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 febrero.

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 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

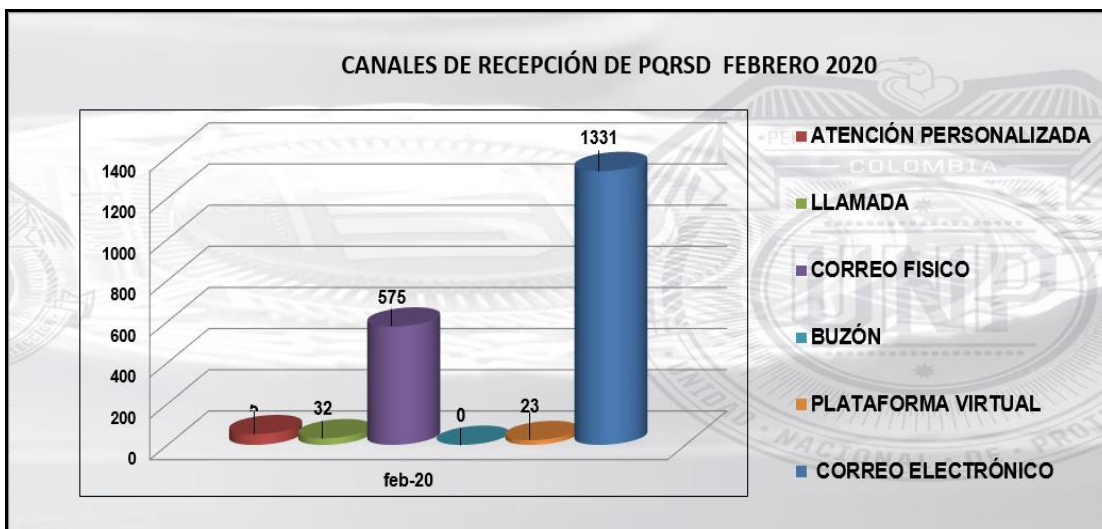


prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

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		
feb-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	52
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	32
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	575
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	23
	CORREO ELECTRÓNICO	1331
TOTAL		2013





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

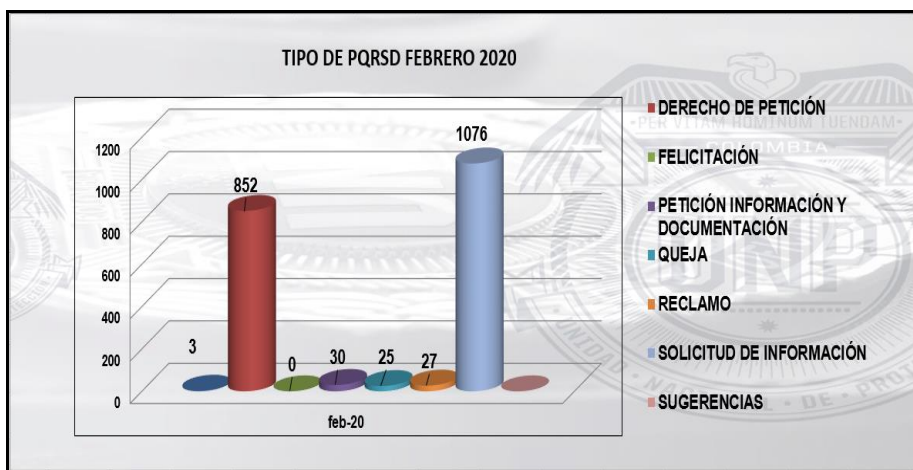


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ 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	
feb-20	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	852
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	30
QUEJA	25
RECLAMO	27
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1076
SUGERENCIAS	0
TOTAL	2013





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

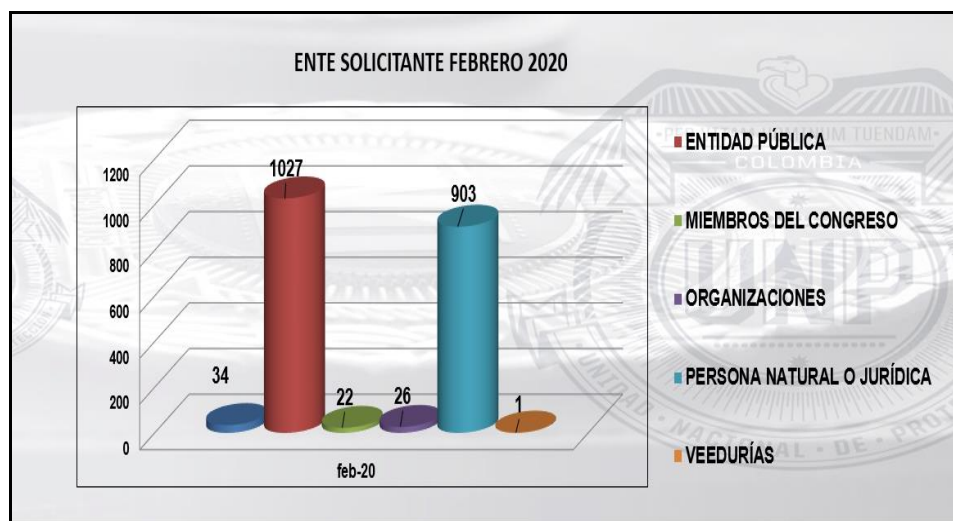
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
feb-20	
EMPRESA	34
ENTIDAD PÚBLICA	1027
MIEMBROS DEL CONGRESO	22
ORGANIZACIONES	26
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	903
VEEDURÍAS	1
TOTAL	2013





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 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

FEBRERO 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 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

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



(correspondencia interna de la Entidad).En tanto que la Subdireccion Especializada de Proteccion no distingui entre PQRSD y solicitudes de proteccion de competencia de esa Area. Por todo lo anterior la Oficina Asesora de Planeacion e Informacion determino que el Grupo de Atencion 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		16/3/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		16/3/2019
Aprobó:	Samir Manuel Berrío Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		16/3/2019

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 D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

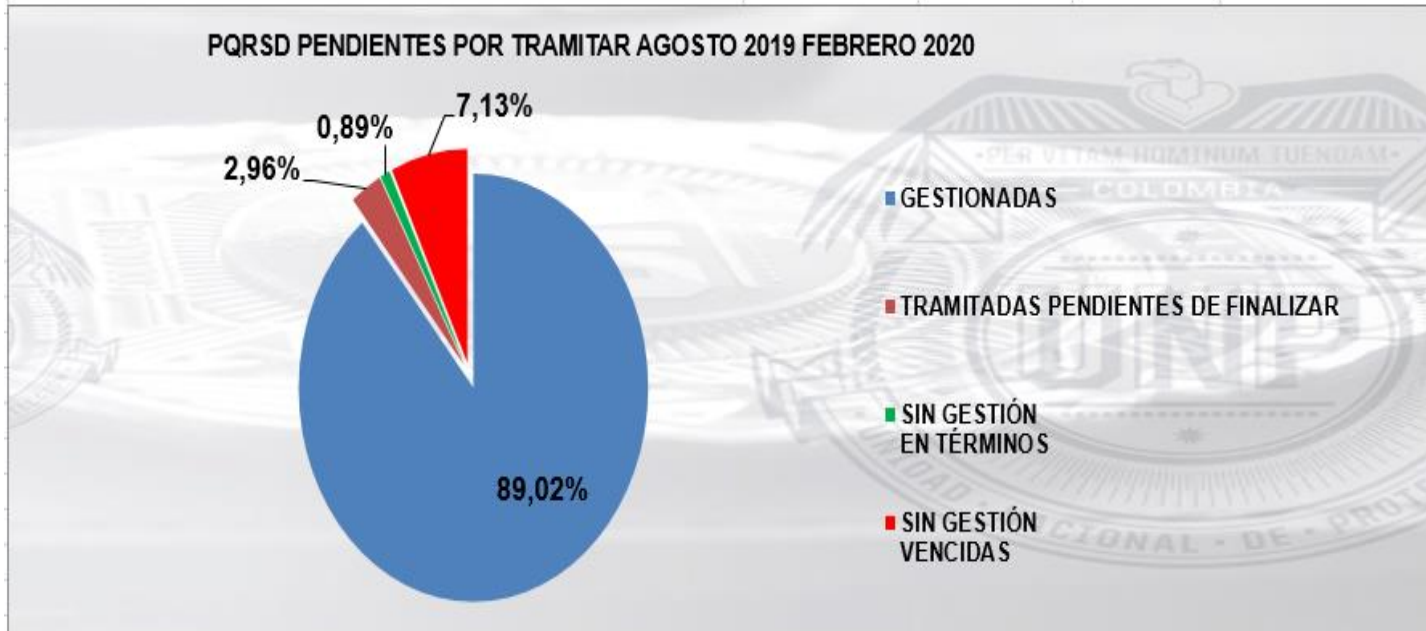
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS D DE FEBRERO

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A FEBRERO 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A FEBRERO 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
9427	8392	279	84	672
	89,02%	2,96%	0,89%	7,13%




SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información