



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

**MARZO 2020**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME DE PQRSD MARZO DE 2020**

**BOGOTÁ D.C**

**2020**



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 marzo 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 MARZO.**

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

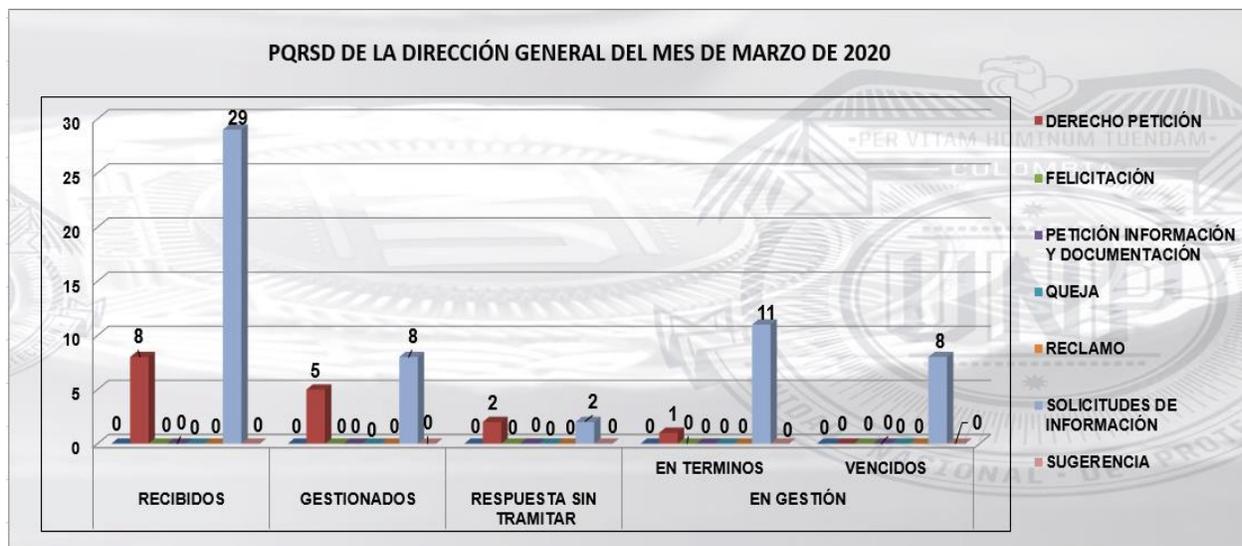
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	5	2	1	0	8
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	29	8	2	11	8	29
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>37</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

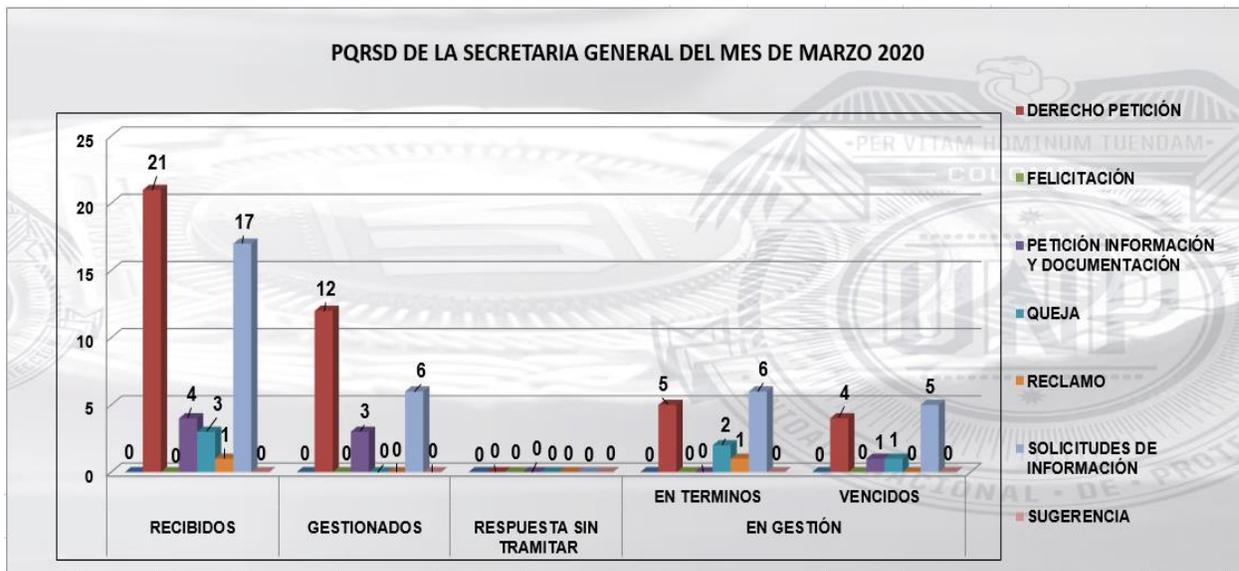
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	21	12	0	5	4	21
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	3	0	0	1	4
QUEJA	3	0	0	2	1	3
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	6	0	6	5	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>46</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

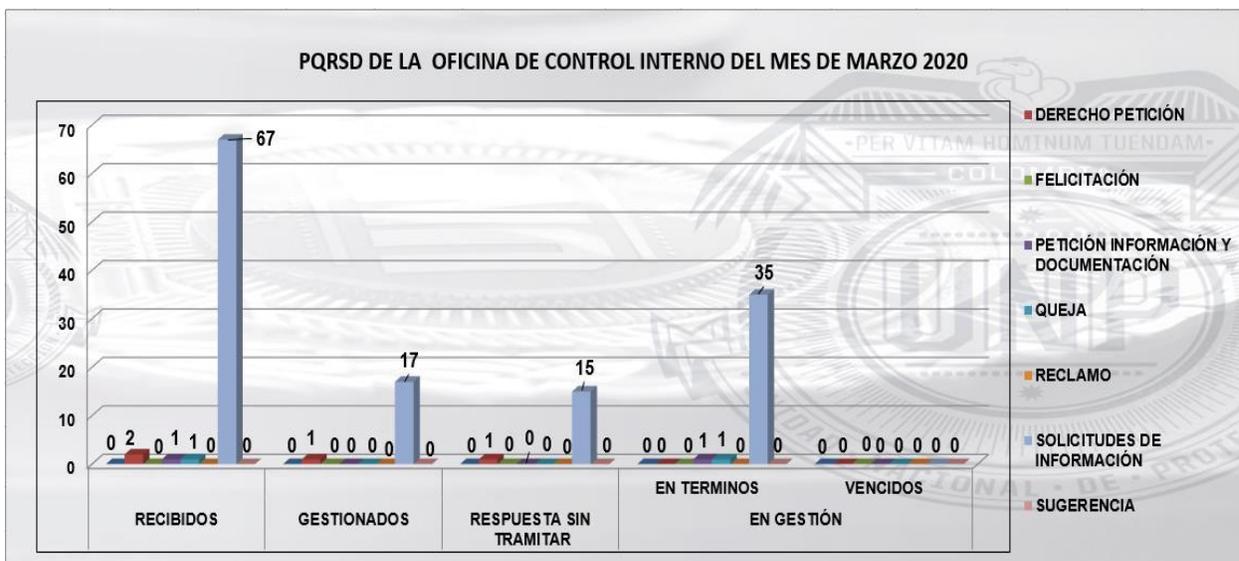
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	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	1	0	0	1	0	1
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	67	17	15	35	0	67
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>71</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

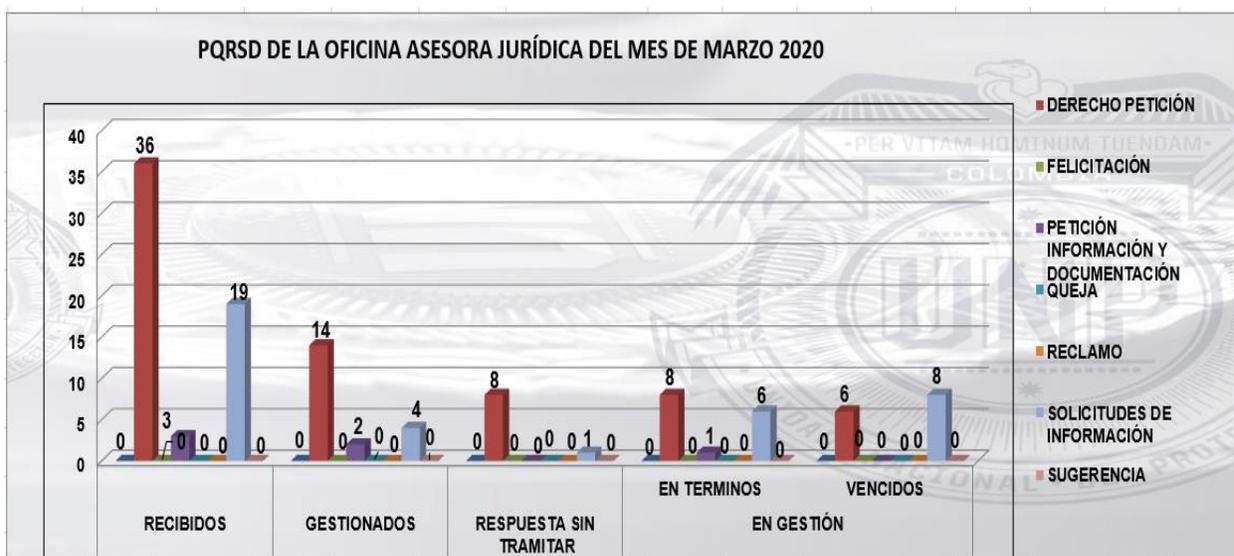
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	36	14	8	8	6	36
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	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	4	1	6	8	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>58</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

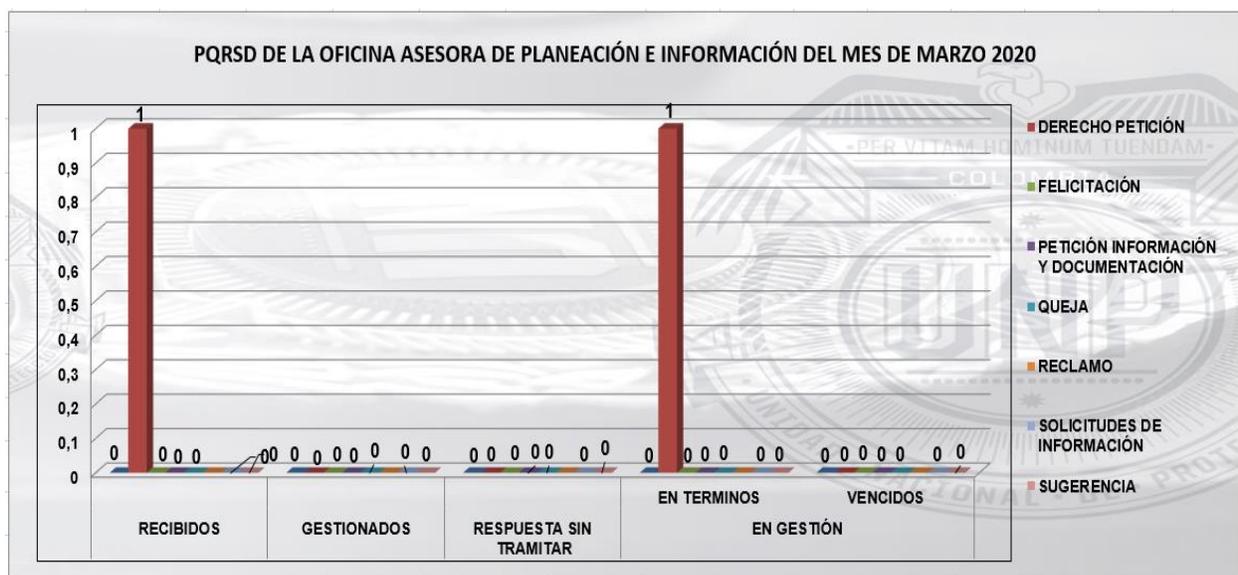
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

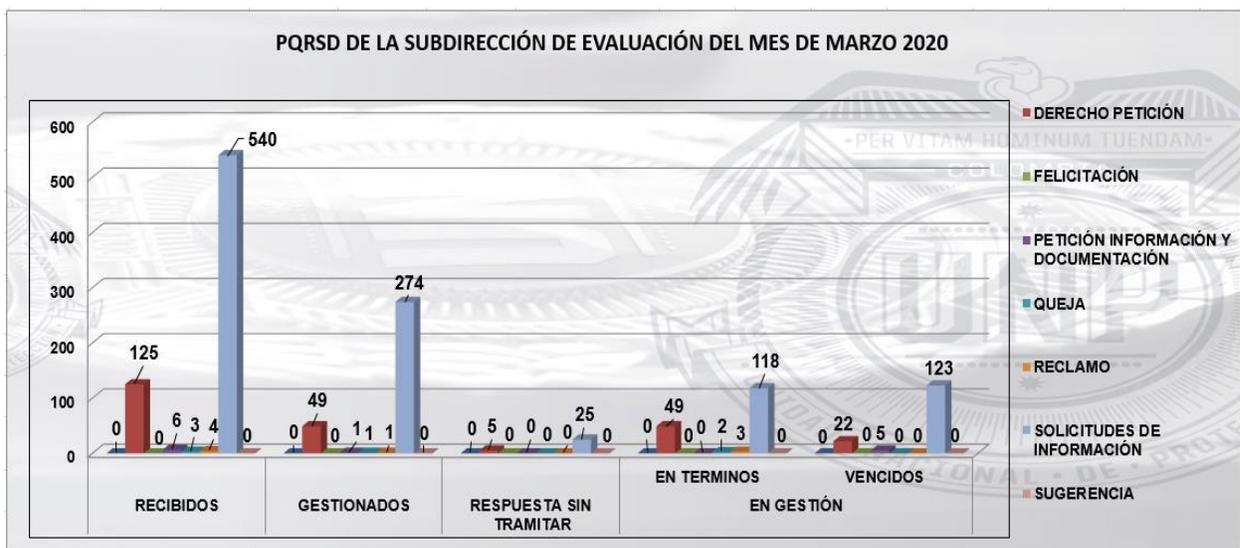
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	125	49	5	49	22	125
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	1	0	0	5	6
QUEJA	3	1	0	2	0	3
RECLAMO	4	1	0	3	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	540	274	25	118	123	540
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>678</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

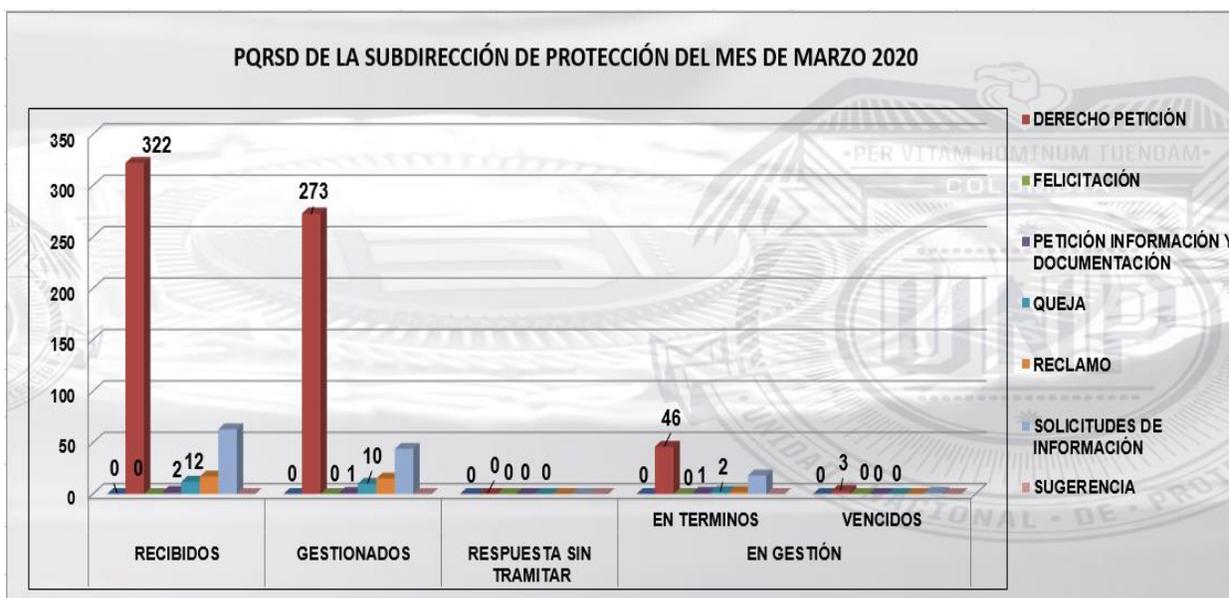
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	322	273	0	46	3	322
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	12	10	0	2	0	12
RECLAMO	17	15	0	2	0	17
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	63	44	0	18	1	63
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>416</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

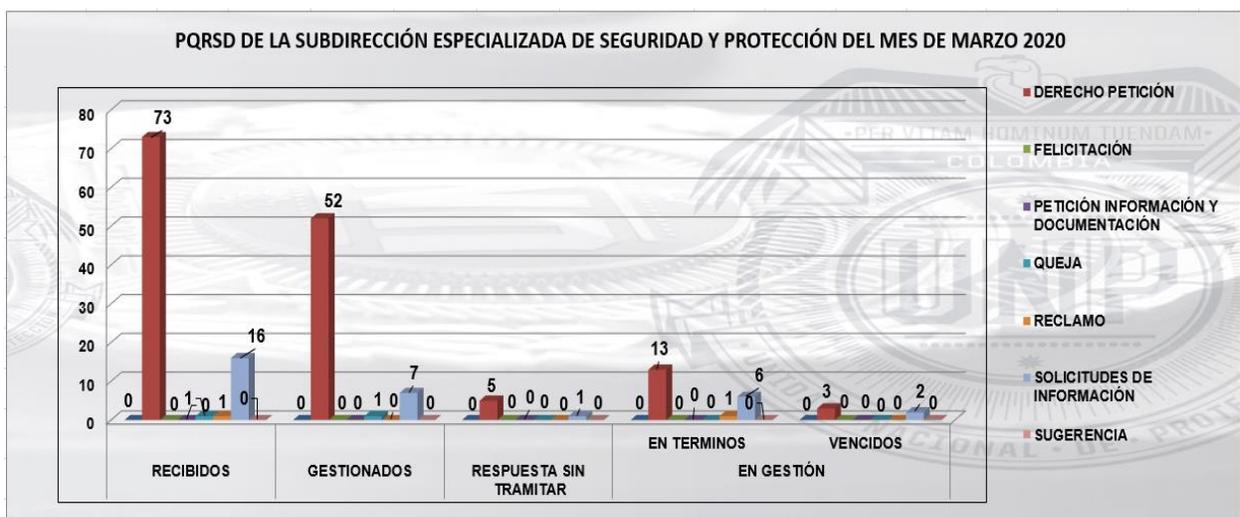
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	73	52	5	13	3	73
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	7	1	6	2	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>91</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

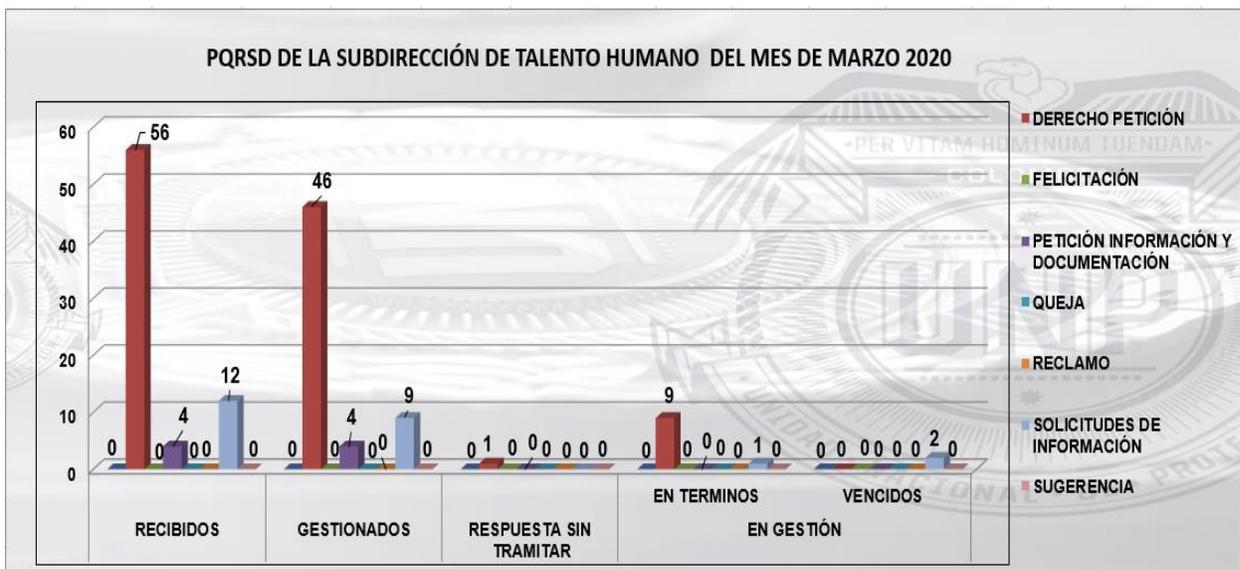
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	56	46	1	9	0	56
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	9	0	1	2	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

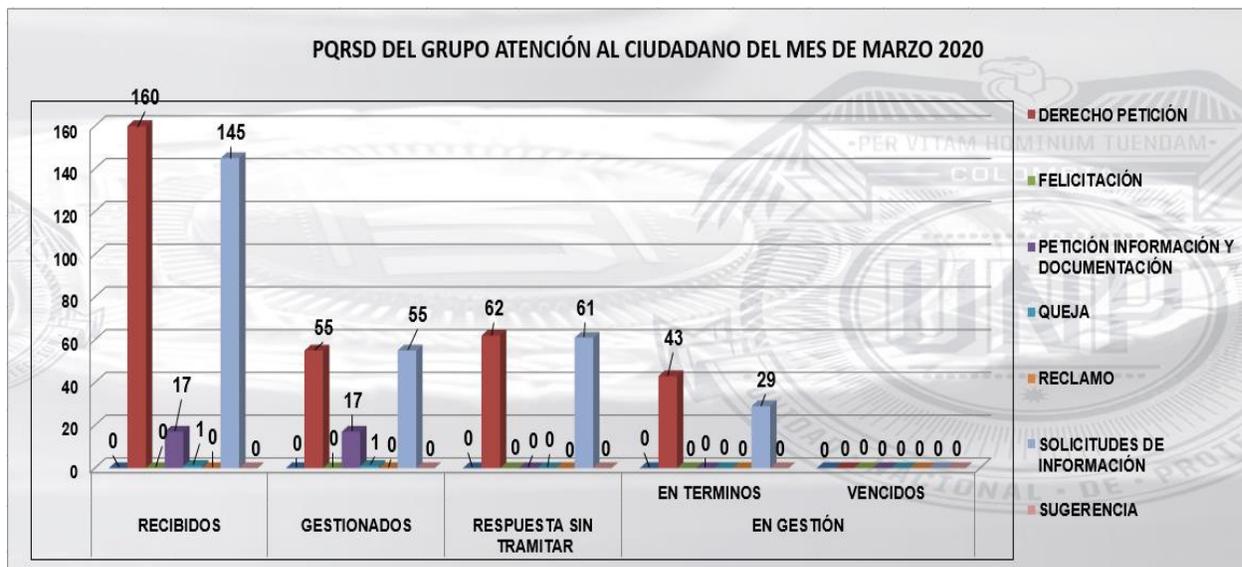
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	160	55	62	43	0	160
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	17	17	0	0	0	17
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	145	55	61	29	0	145
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>323</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

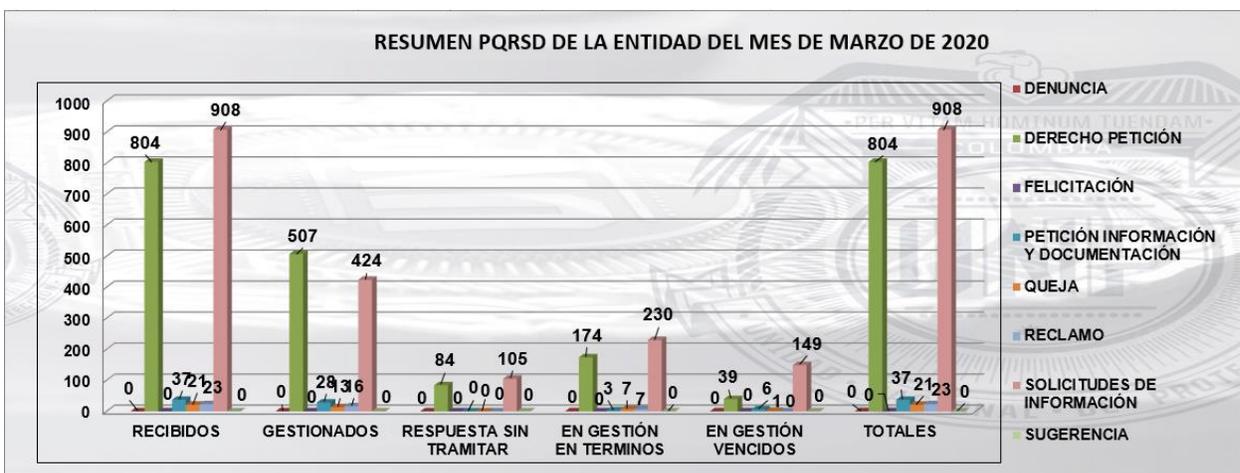
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO 2020						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	804	507	84	174	39	804
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	37	28	0	3	6	37
QUEJA	21	13	0	7	1	21
RECLAMO	23	16	0	7	0	23
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	908	424	105	230	149	908
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1793</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

MARZO 2020

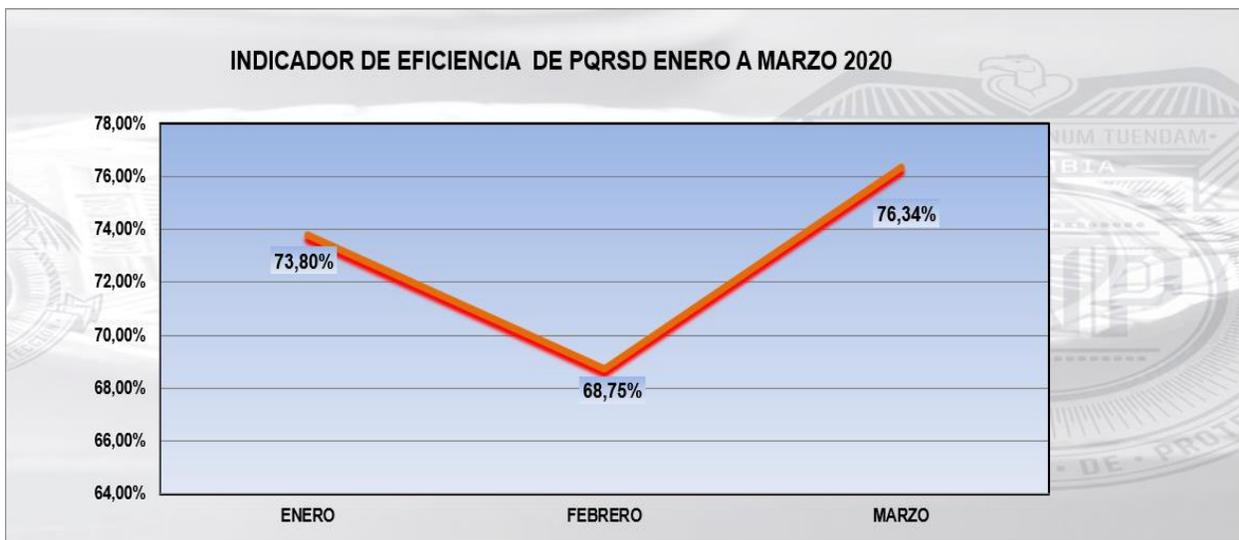
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL MES DE MARZO.

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 MARZO.

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

MARZO 2020

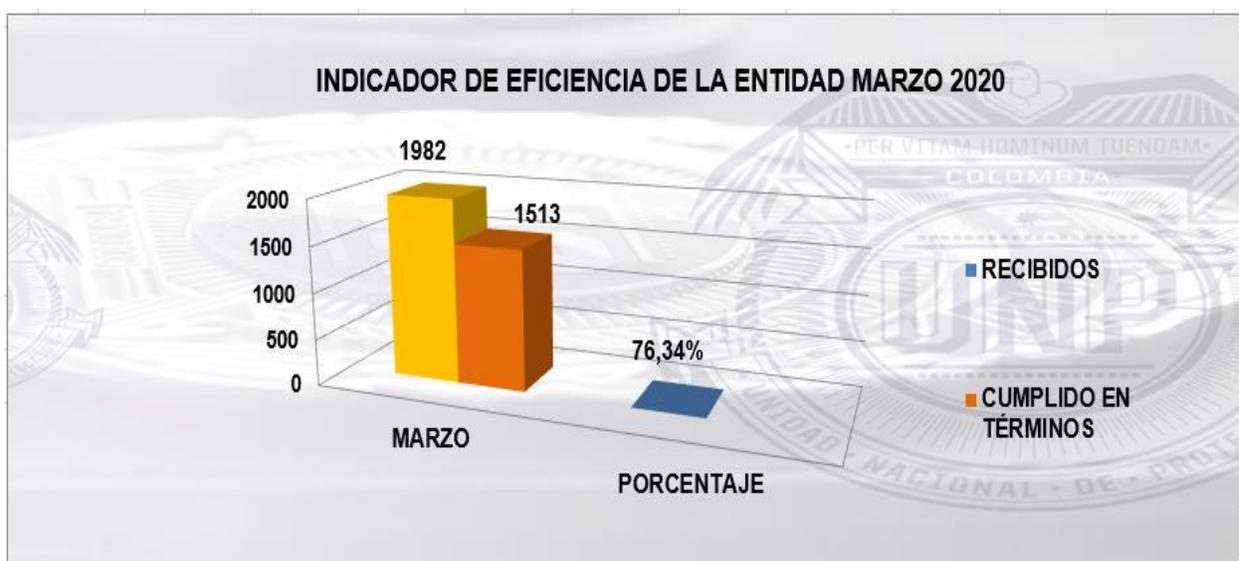
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE MARZO 2020	1793	1177
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	27	27
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	852	627
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	493	493
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2020	610	366
<b>TOTAL</b>	<b>1982</b>	<b>1513</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>76,34%</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 PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

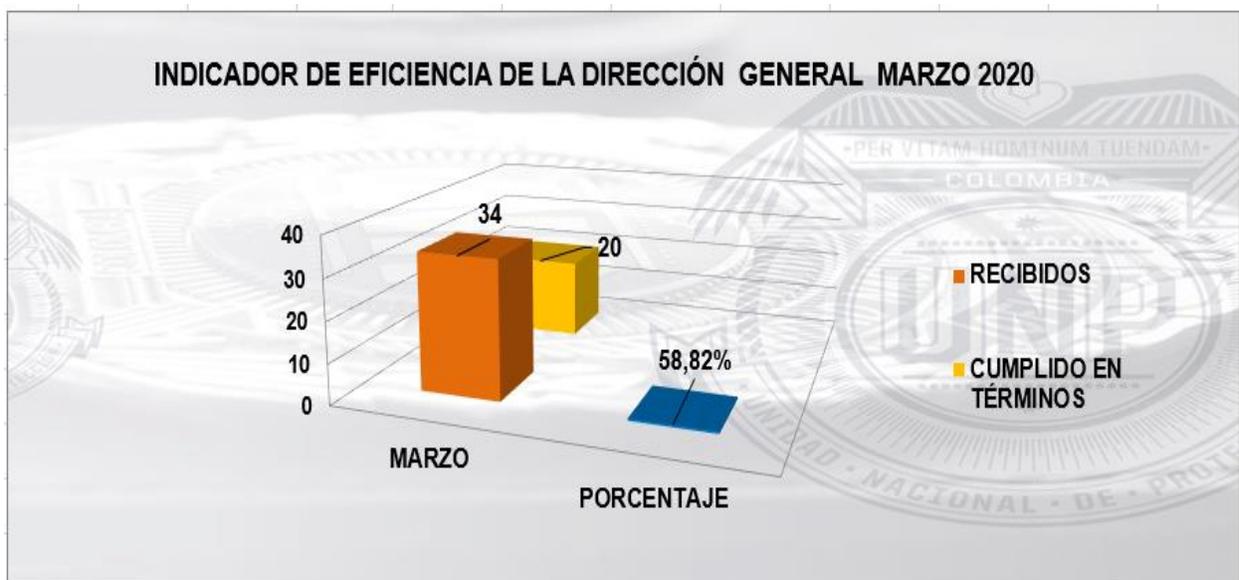
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	24	16
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	1	1
PQRS D PENDIENTES DE FEBRERO 2020	9	3
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>20</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>58,82%</b>	





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

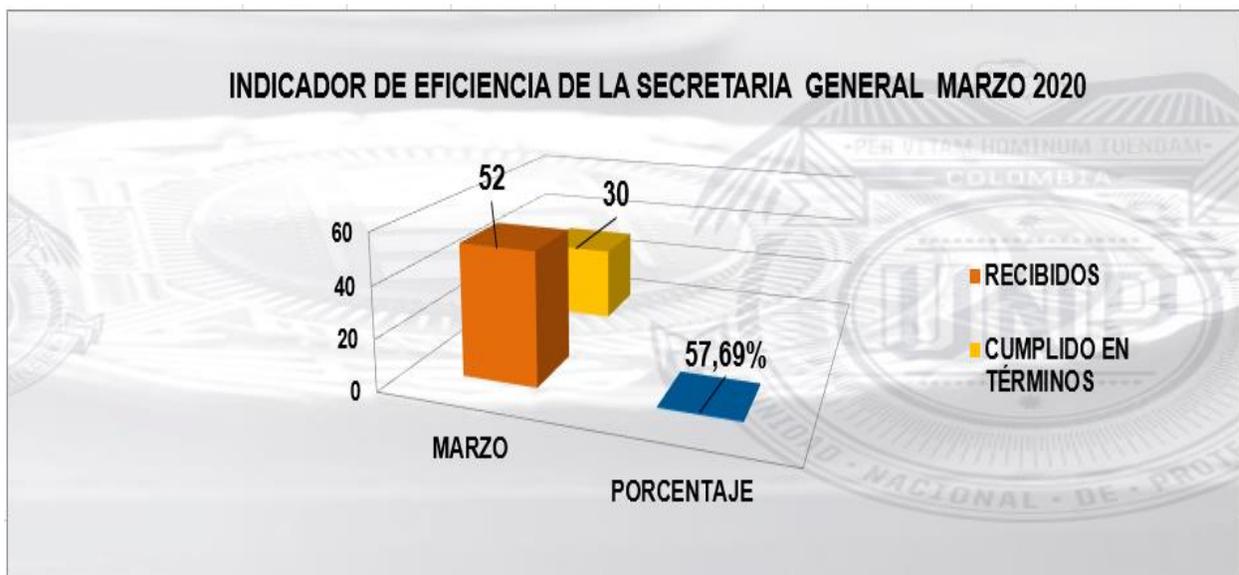
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	25	12
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	7	7
PQRS D PENDIENTES DE FEBRERO 2020	20	11
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>30</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>57,69%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

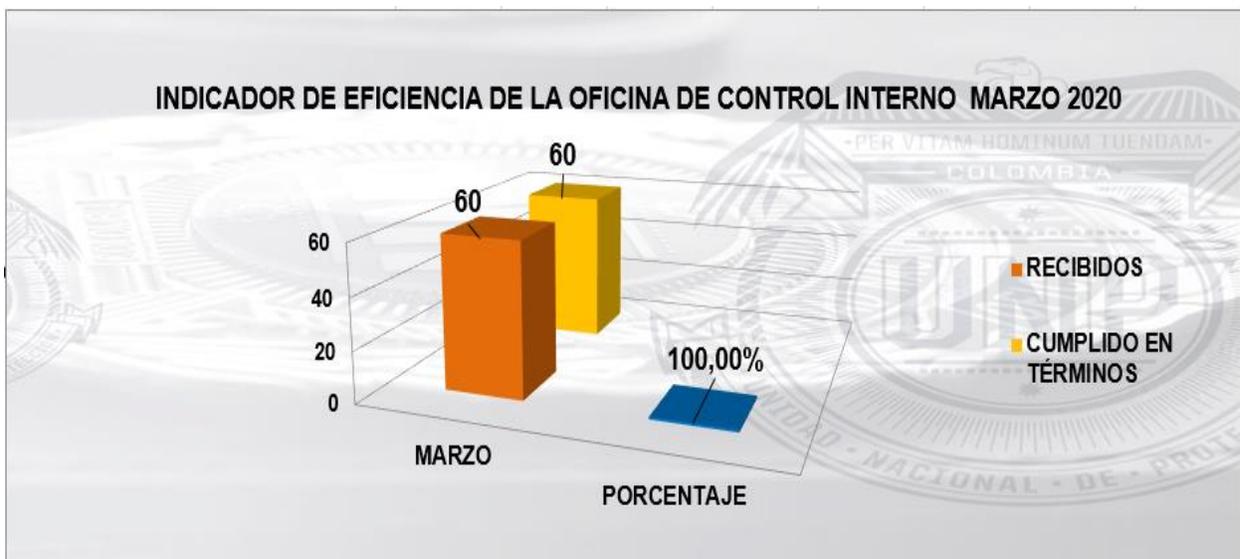
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	23	23
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	12	12
PQRS D PENDIENTES DE FEBRERO 2020	25	25
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

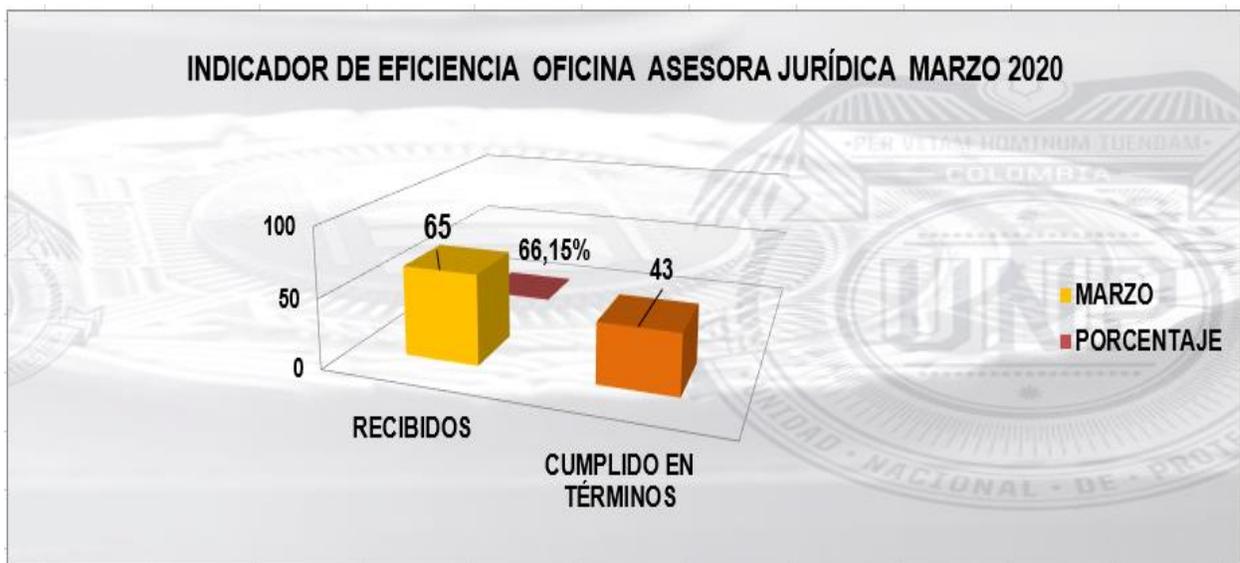
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	32	18
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	11	11
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2020	22	14
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>43</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>66,15%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

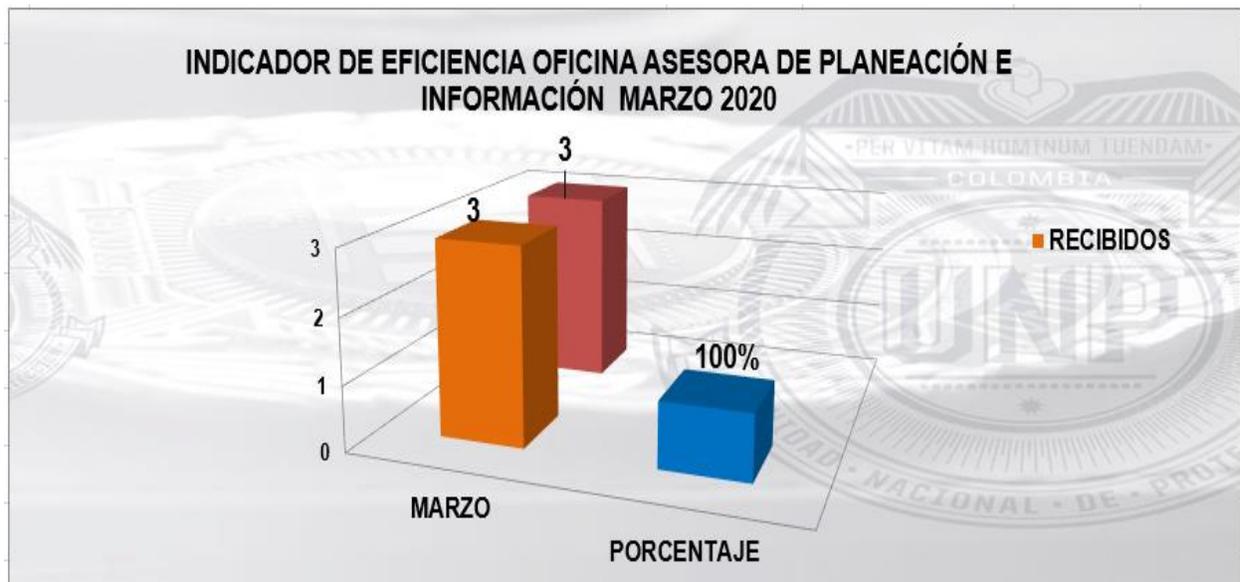
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

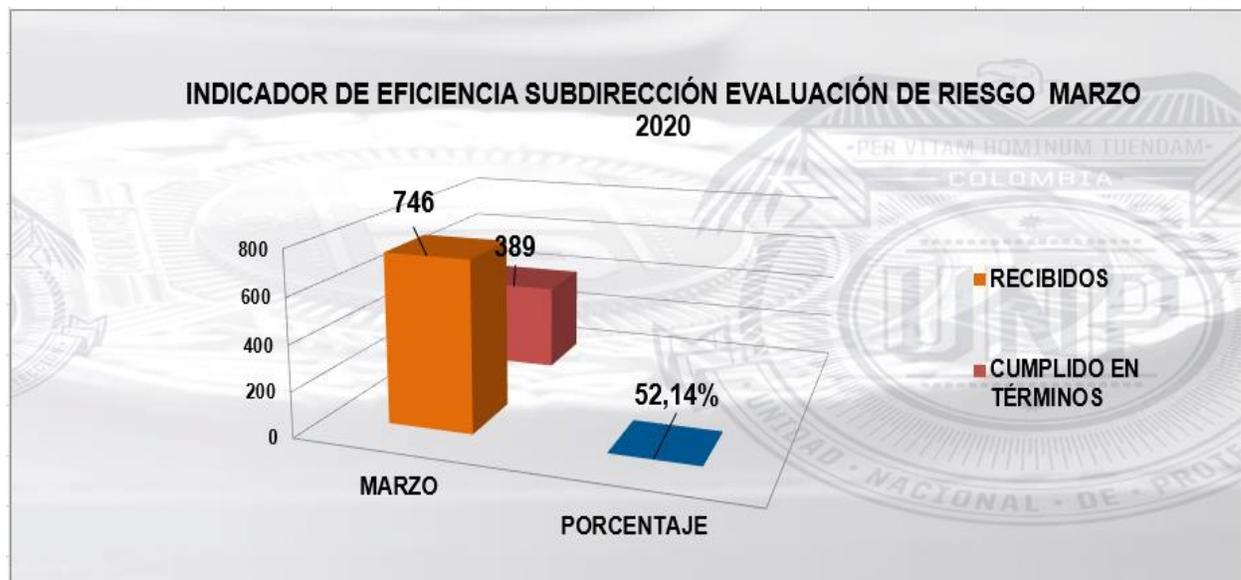
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	377	202
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	129	129
PQRS D PENDIENTES DE FEBRERO 2020	240	58
<b>TOTAL</b>	<b>746</b>	<b>389</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>52,14%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

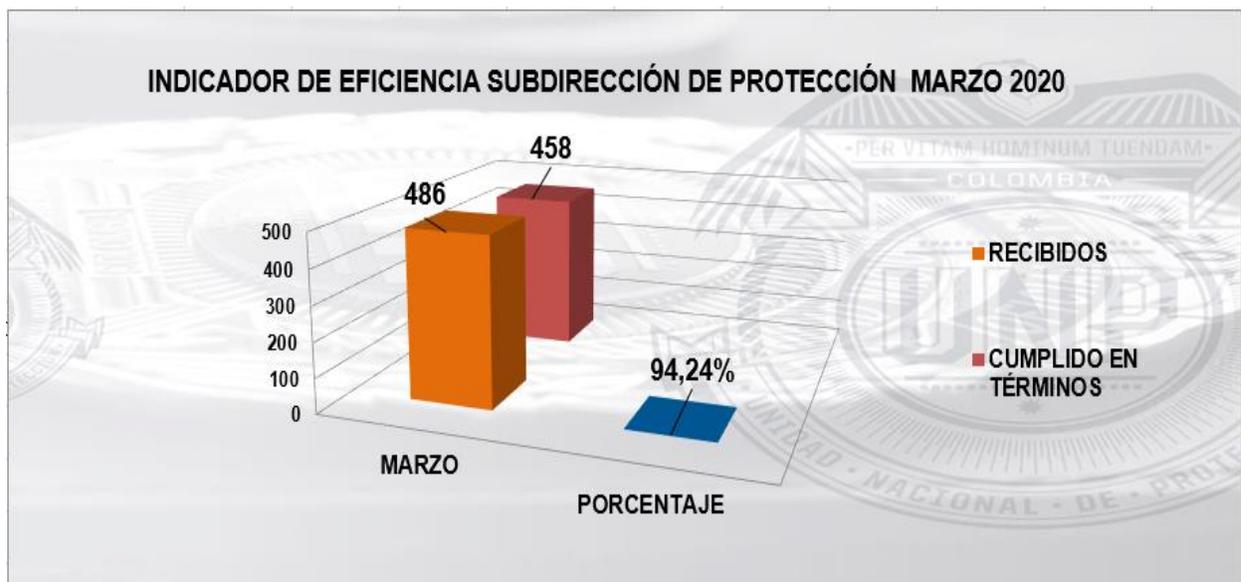
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	168	162
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	178	178
PQRS D PENDIENTES DE FEBRERO 2020	140	118
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>	<b>458</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>94,24%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

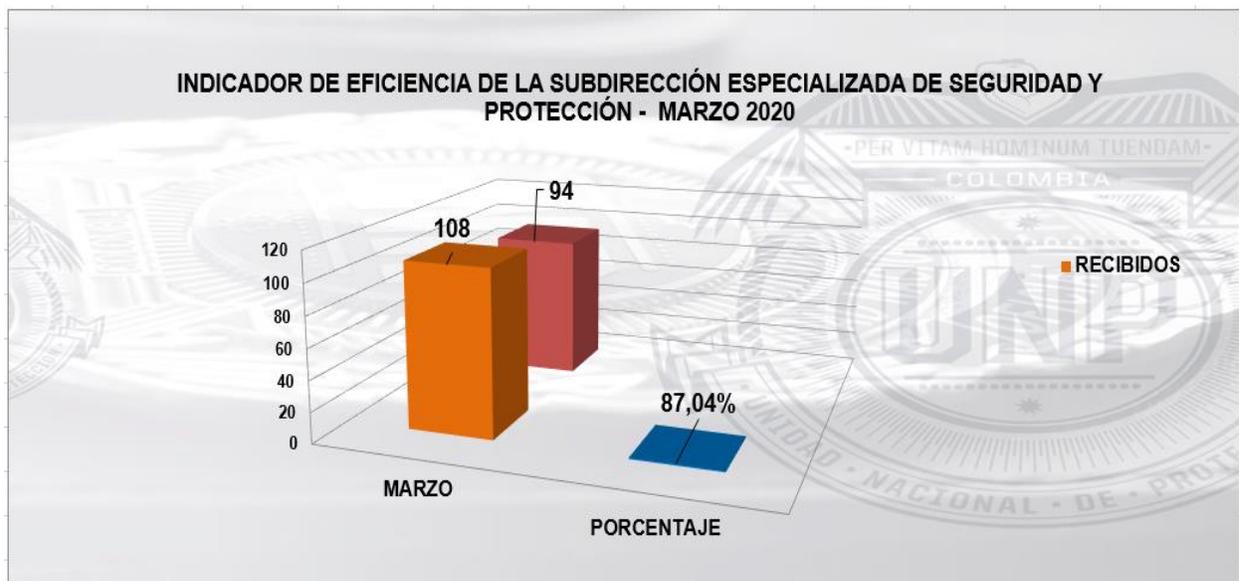
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD		
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	37	29
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	35	35
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2020	36	30
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>94</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>87,04%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

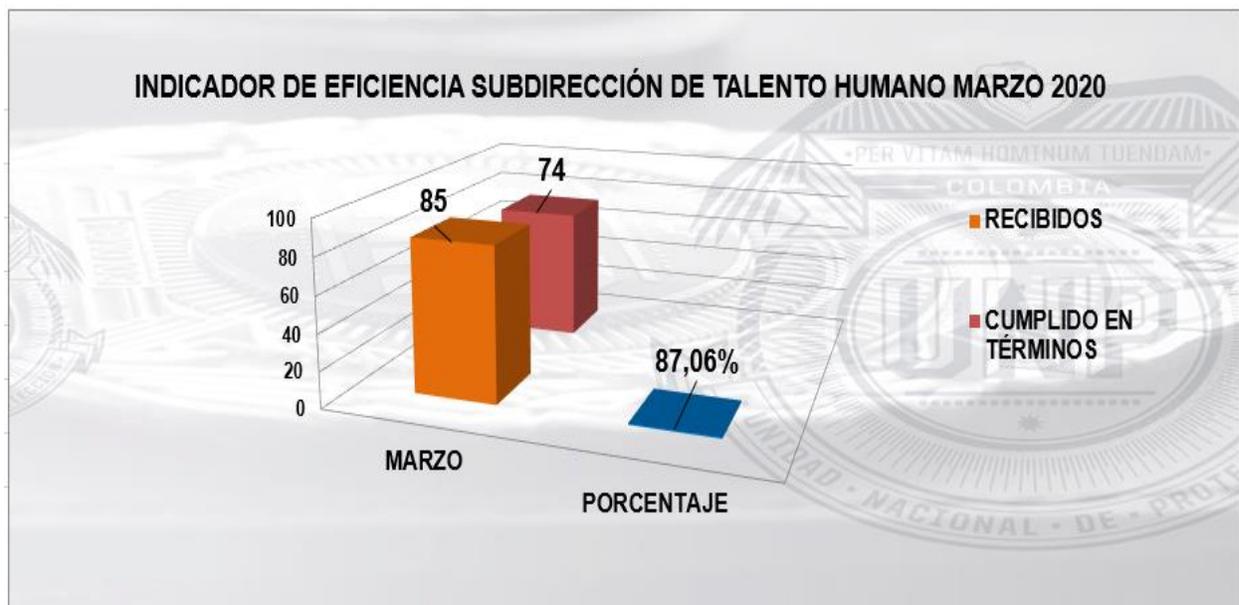
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	32	30
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	30	30
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2020	23	14
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>74</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>87,06%</b>	





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

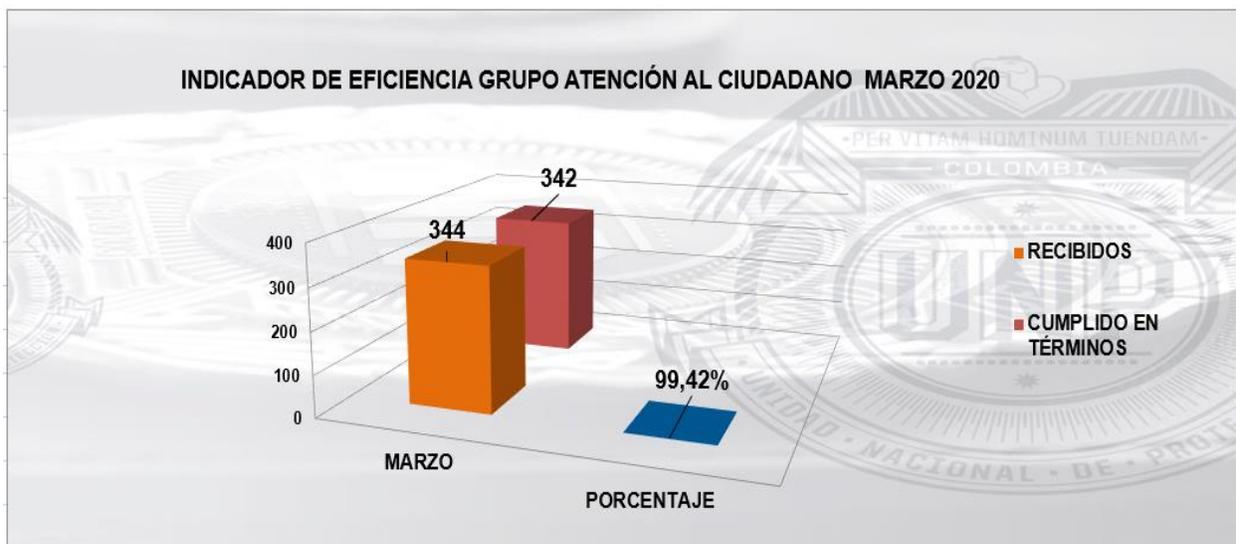
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MARZO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	27	27
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	134	133
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2020)	90	90
PQRS PENDIENTES DE ENERO	93	92
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>342</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>99,42%</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

MARZO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

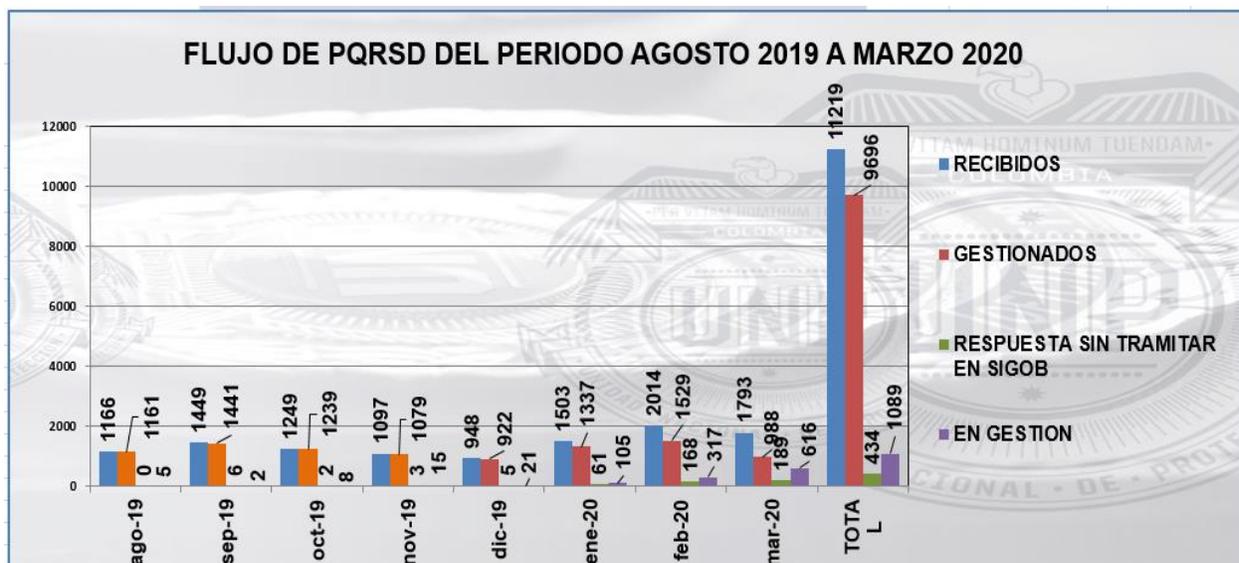
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A MARZO 2020											PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	TOTAL	
	RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	948	1503	2014	1793	11219	
	GESTIONADOS	1161	1441	1239	1079	922	1337	1529	988	9696	86%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	6	2	3	5	61	168	189	434	4%
	EN GESTION	5	2	8	15	21	105	317	616	1089	10%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A MARZO 2020		11219									





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 marzo de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MARZO DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	7	12	21	40	58,82%
SECRETARIA GENERAL	2	14	25	41	57,69%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	56	39	0	95	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	2	3	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	15	23	49	66,15%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	141	172	542	855	52,14%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	69	15	84	94,24%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	6	10	7	23	87,06%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	202	72	0	274	99,42%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	9	19	31	59	87,04%
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>423</b>	<b>666</b>	<b>1523</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ENERO</b>		<b>76,34%</b>			



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 marzo y de meses anteriores:

164 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en marzo 2020

80 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en marzo 2020

57 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en marzo 2020

9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en marzo 2020

8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en marzo 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 DEL MES DE MARZO DE 2020

MOTIVOS DE PQRSD MARZO 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	11	1%
Archivo Documental	3	0%
Comunicado CERREM	15	1%
Escoltas	241	13%
Funciones y Procedimientos UNP	17	1%
Implementación de Medidas	41	2%
Información Trámite y Servicios UNP	587	33%
Información Estudio Nivel de Riesgo	739	41%
No Competencia UNP	23	1%
Vehículos	116	6%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1793</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

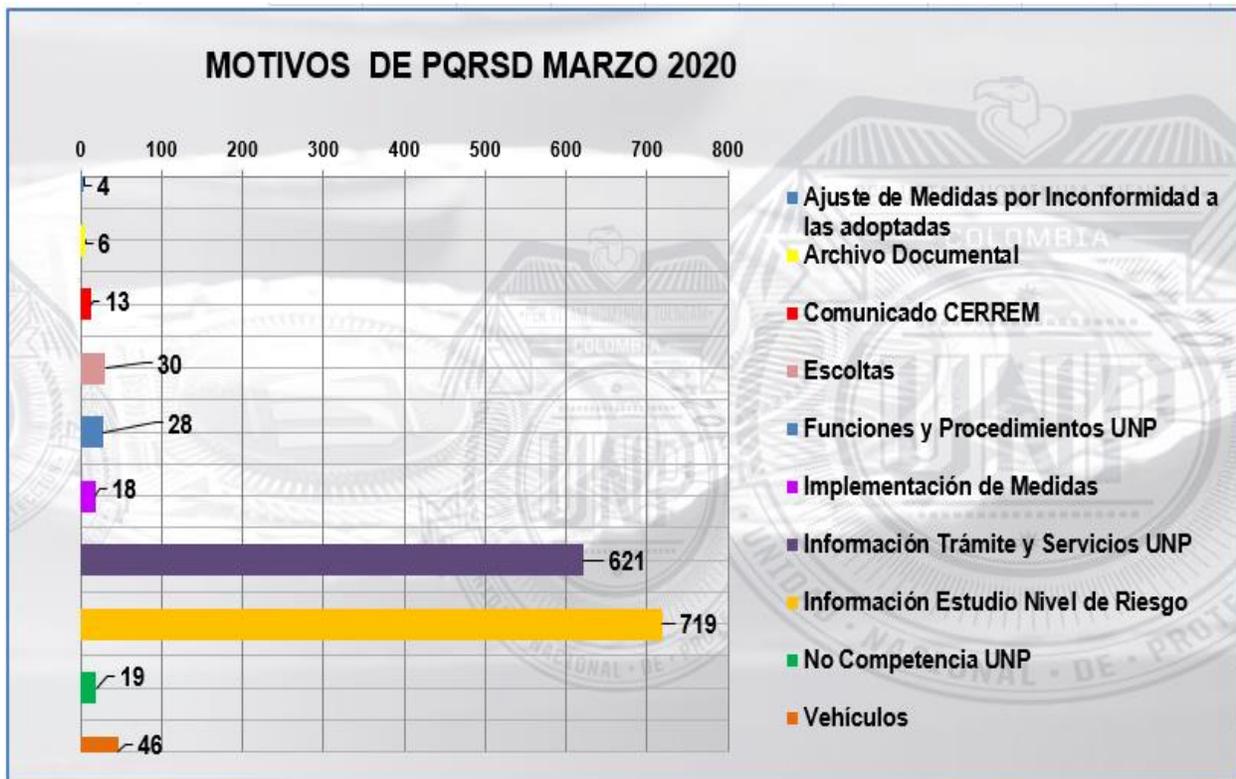
MARZO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por motivos de PQRSD del mes de marzo.



### 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DE MARZO

En este cuatrimestre se recibió una petición en el buzón.

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD****MARZO 2020**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE MARZO**

<b>PQRS POR POBLACIÓN MARZO 2020</b>		
<b>POBLACIÓN - DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	27	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	170	9%
Dirigentes o activistas sindicales.	37	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	4	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	165	9%
Periodistas y comunicadores sociales.	26	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	137	8%
Dirigentes del movimiento M-19	4	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	13	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	136	8%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	9	1%
Medidas Cautelares	7	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	50	3%
ARN	37	2%
Entidad Pública.	433	24%
Ninguna	536	30%
<b>TOTAL</b>	<b>1793</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

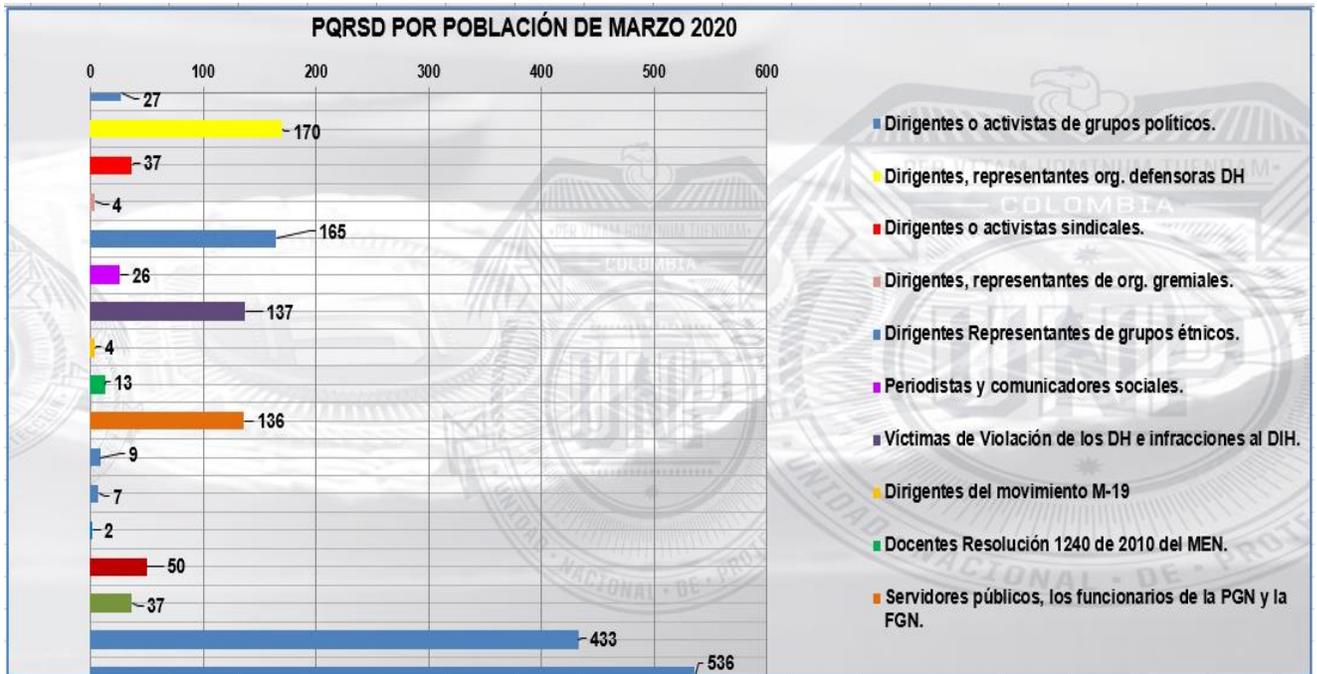
MARZO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del mes de marzo



### 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MARZO

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 marzo.

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



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

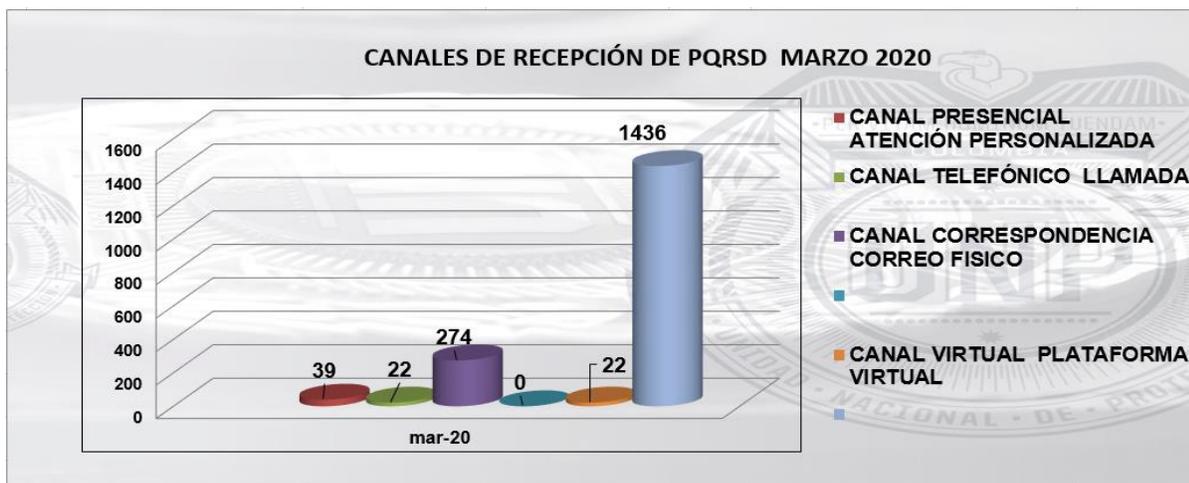
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 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		
mar-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	39
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	22
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	274
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	22
	CORREO ELECTRÓNICO	1436
TOTAL		1793





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

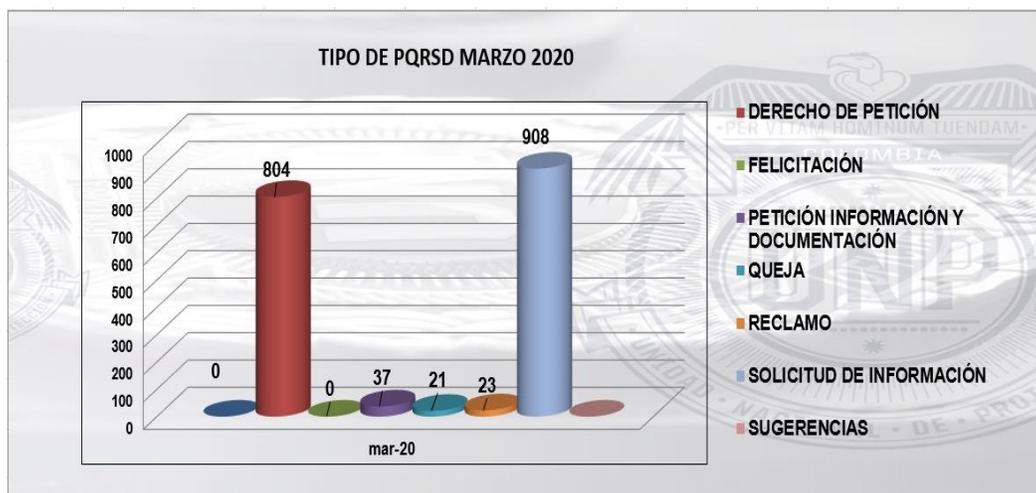


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ 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	
mar-20	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	804
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	37
QUEJA	21
RECLAMO	23
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	908
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1793</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2020

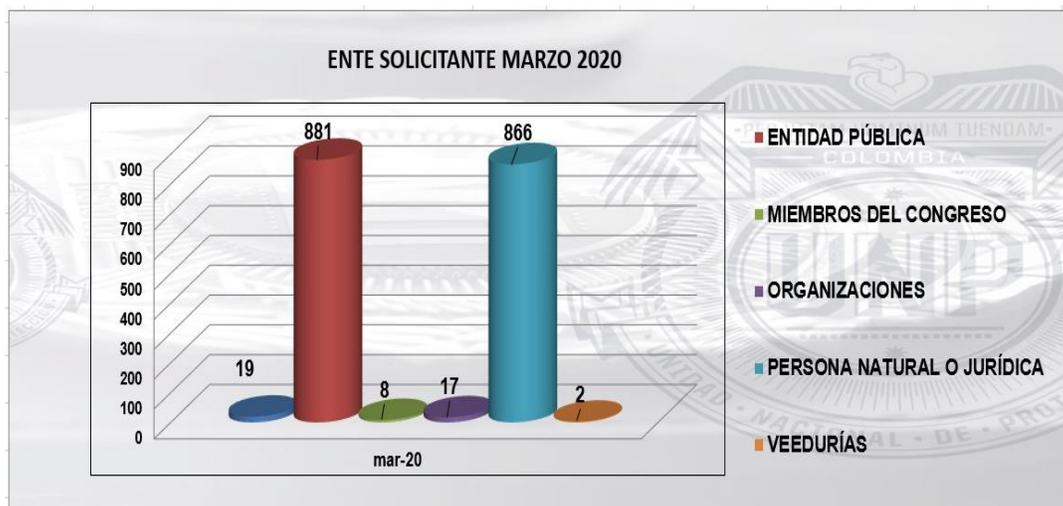
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
mar-20	
EMPRESA	19
ENTIDAD PÚBLICA	881
MIEMBROS DEL CONGRESO	8
ORGANIZACIONES	17
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	866
VEEDURÍAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>1793</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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

MARZO 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

MARZO 2020

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		7/4/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		7/4/2019
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/4/2019

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

MARZO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

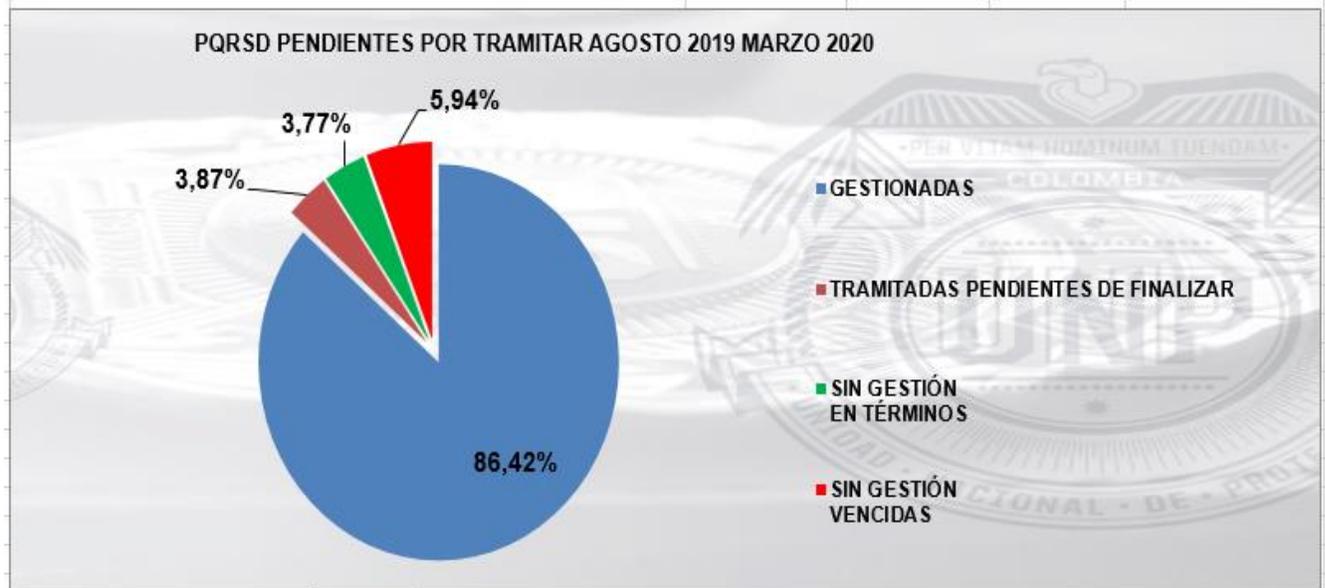
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 11. ANEXO 1

### ➤ INFORME EJECUTIVO PQRS DE MARZO

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A MARZO 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A MARZO 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
11219	9696	434	423	666
	86,42%	3,87%	3,77%	5,94%



Líder del Proceso,

**SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información