



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

**ABRIL 2020**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME DE PQRS D ABRIL DE 2020**

**BOGOTÁ D.C**

**2020**



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 ABRIL.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ABRIL.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE ABRIL .....	16
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL.....	16
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	28
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE ABRIL.....	29
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD .....	30
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE ABRIL.....	31
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE ABRIL.....	31
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	37



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 abril 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 ABRIL.**

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

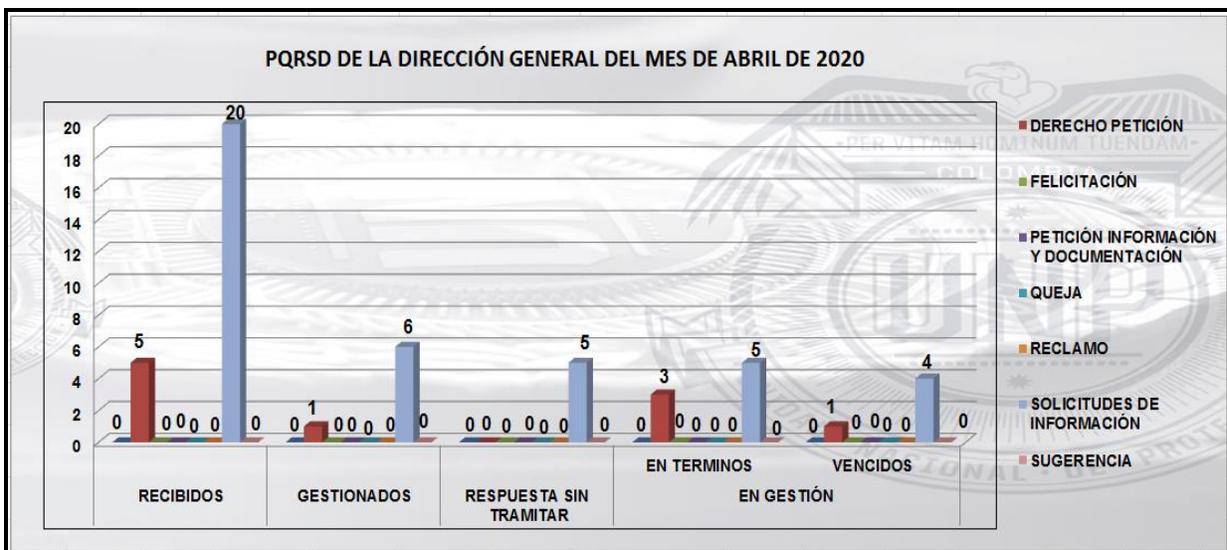
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ABRIL DE 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	1	0	3	1	5
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	20	6	5	5	4	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>25</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

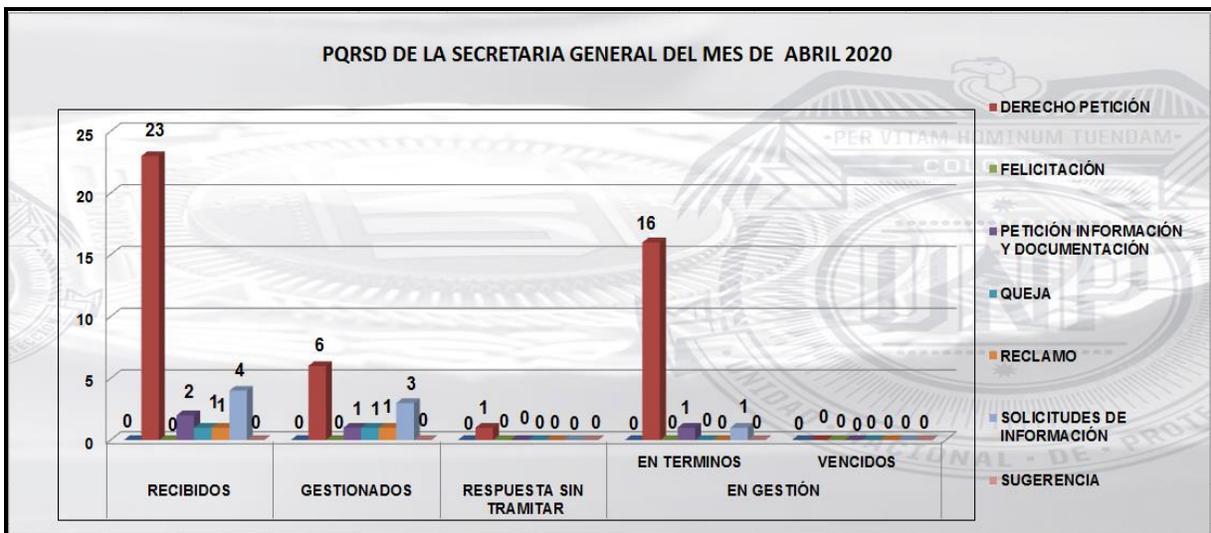
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	23	6	1	16	0	23
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	3	0	1	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>31</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

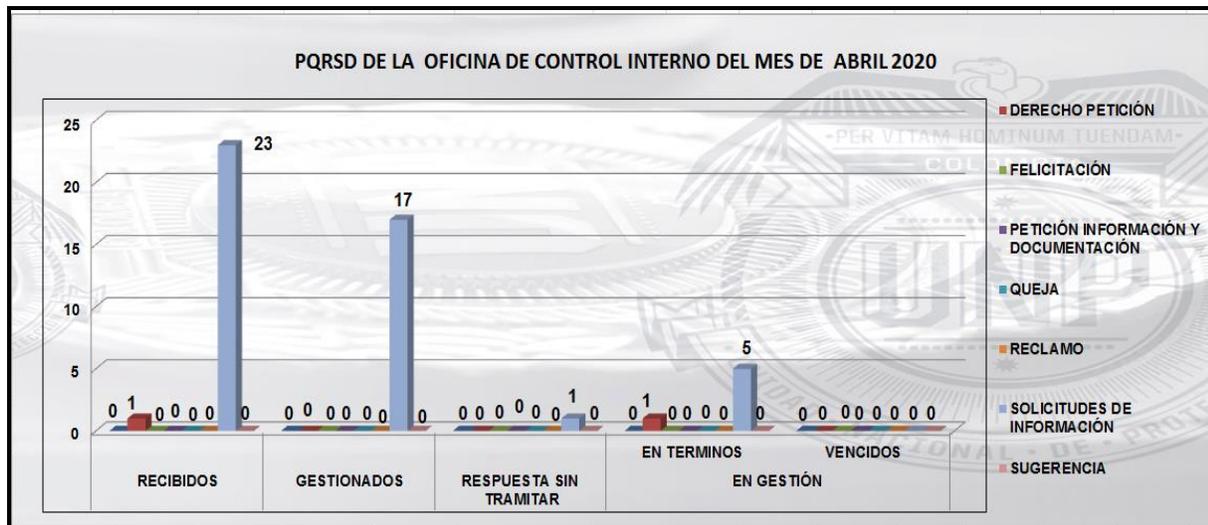
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	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	23	17	1	5	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>				<b>24</b>		





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

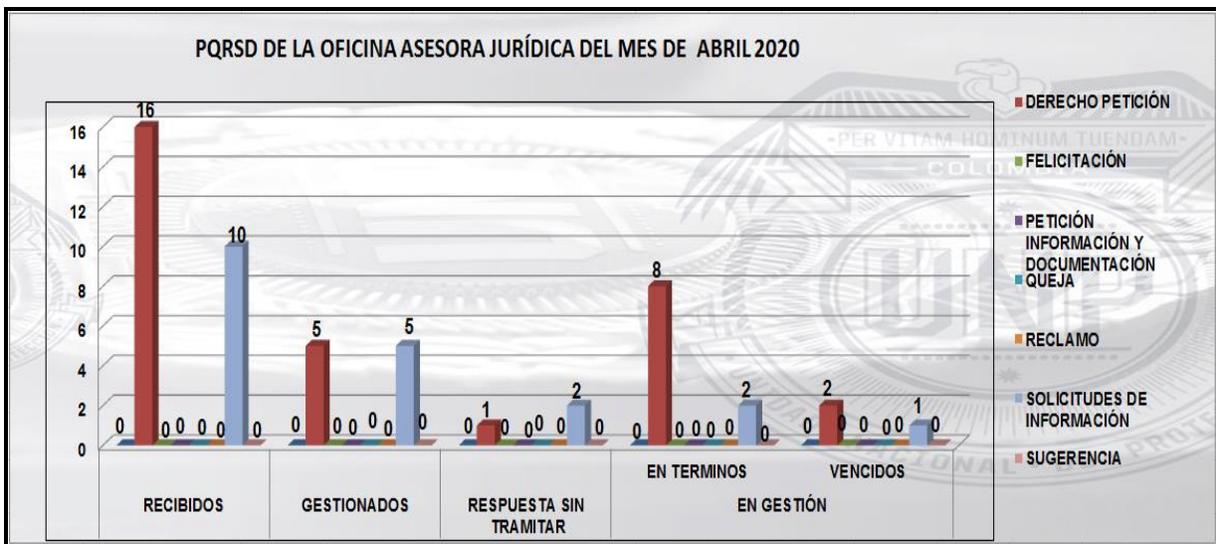
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	16	5	1	8	2	16
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	10	5	2	2	1	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>26</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

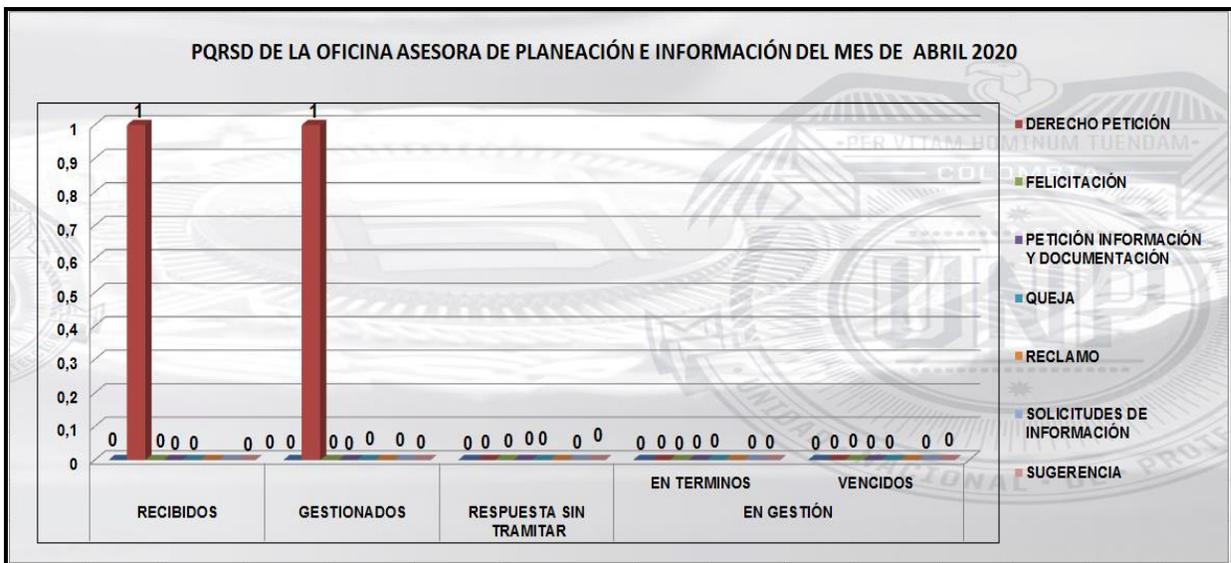
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	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	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 PQRS D DE LA ENTIDAD**

**ABRIL 2020**

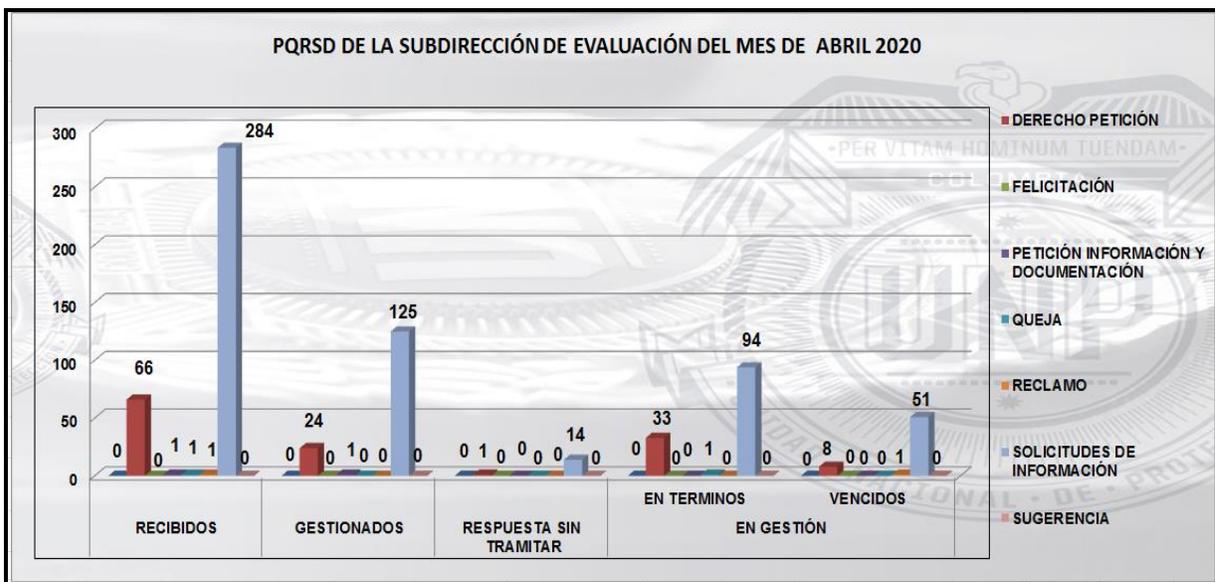
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	66	24	1	33	8	66
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	0	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	284	125	14	94	51	284
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>353</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

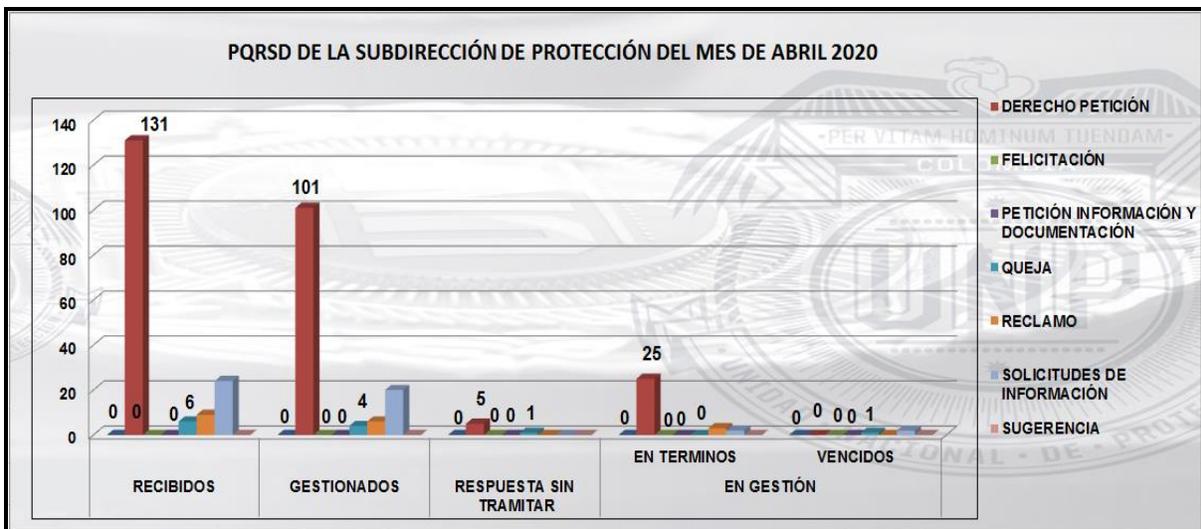
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	131	101	5	25	0	131
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	6	4	1	0	1	6
RECLAMO	9	6	0	3	0	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	20	0	2	2	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>170</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

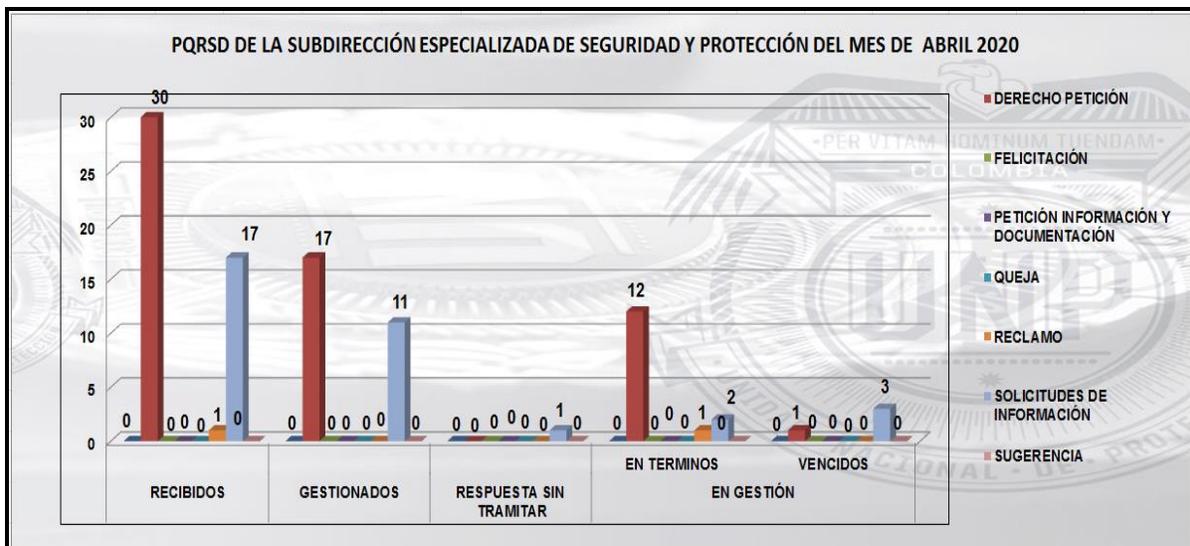
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	30	17	0	12	1	30
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	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	11	1	2	3	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>48</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

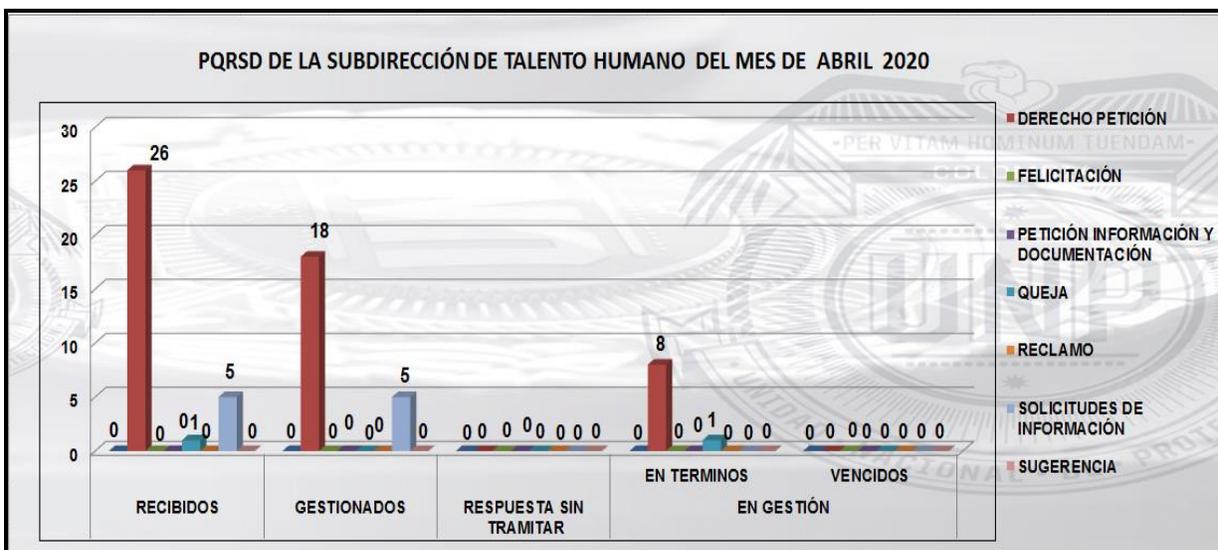
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	18	0	8	0	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	5	0	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>32</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

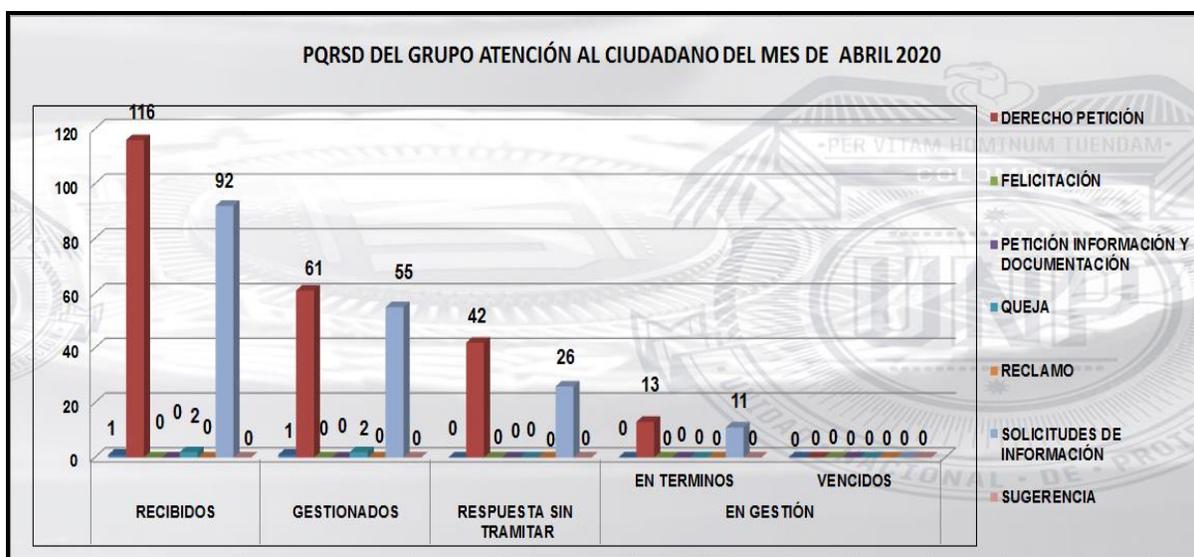
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	116	61	42	13	0	116
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	92	55	26	11	0	92
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>211</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

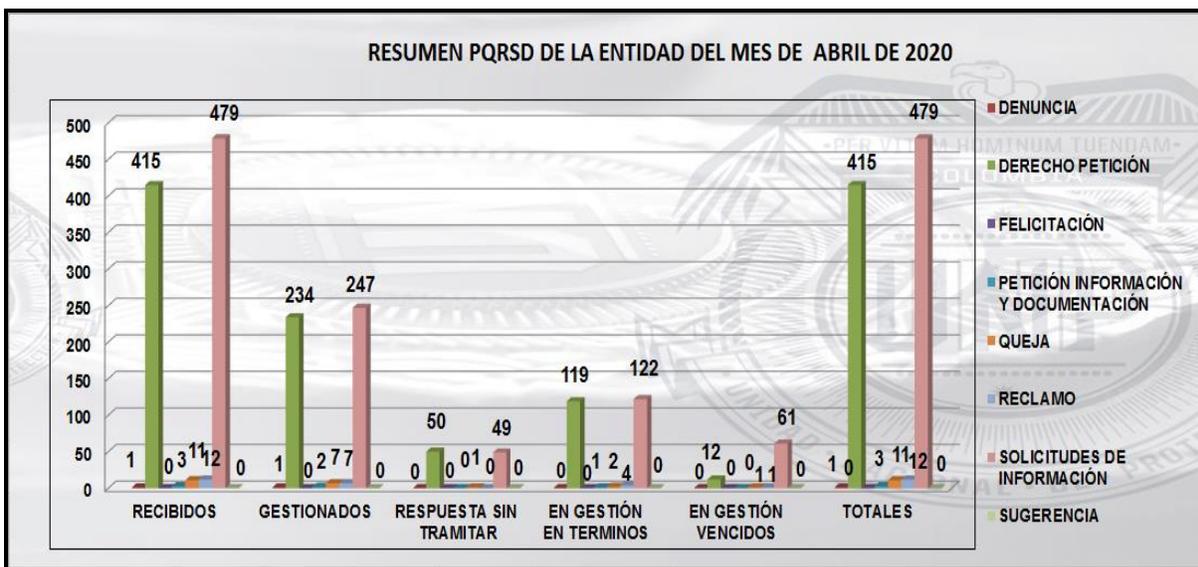
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL 2020						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	415	234	50	119	12	415
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	11	7	1	2	1	11
RECLAMO	12	7	0	4	1	12
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	479	247	49	122	61	479
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>921</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

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

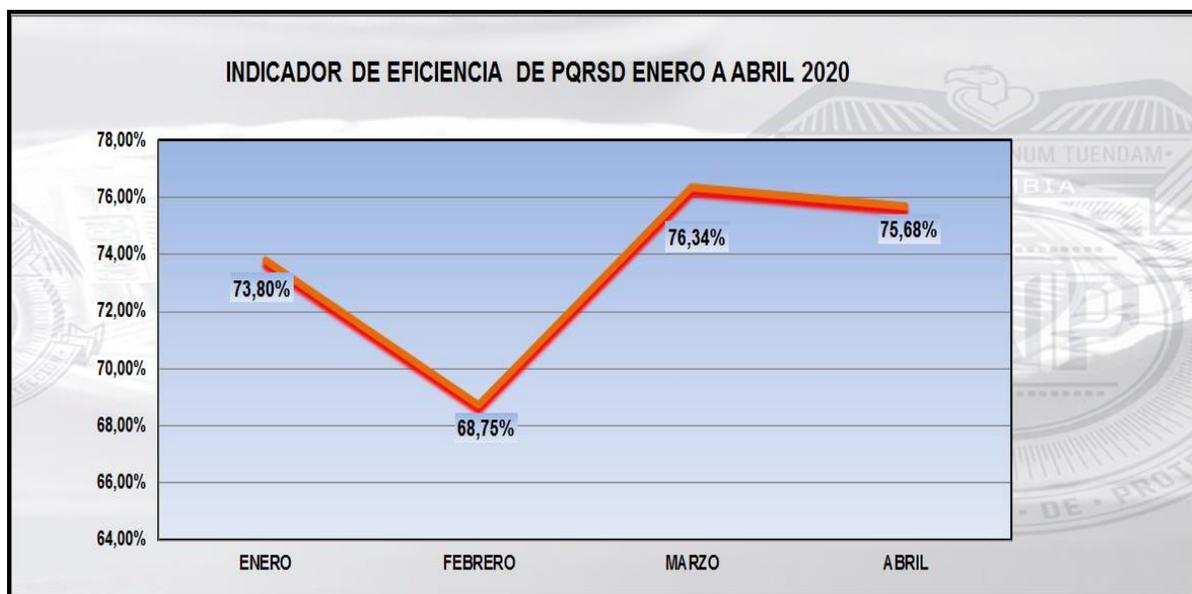
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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.

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A ABRIL 2020			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
73,80%	68,75%	76,34%	75,68%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



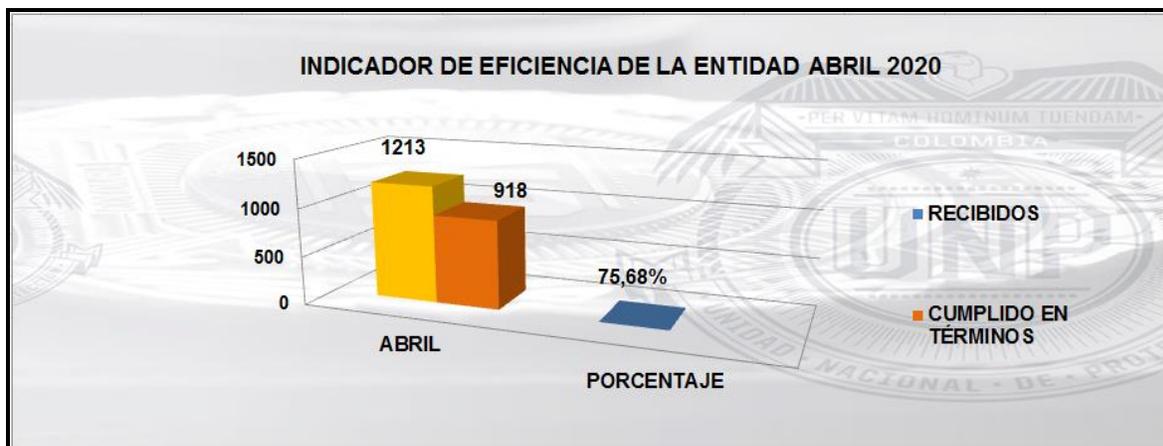
### 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL.

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

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

#### 4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE ABRIL 2020	921	598
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	<b>21</b>	<b>21</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	346	260
(LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	307	307
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2020	539	330
<b>TOTAL</b>	<b>1213</b>	<b>918</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>75,68%</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

ABRIL 2020

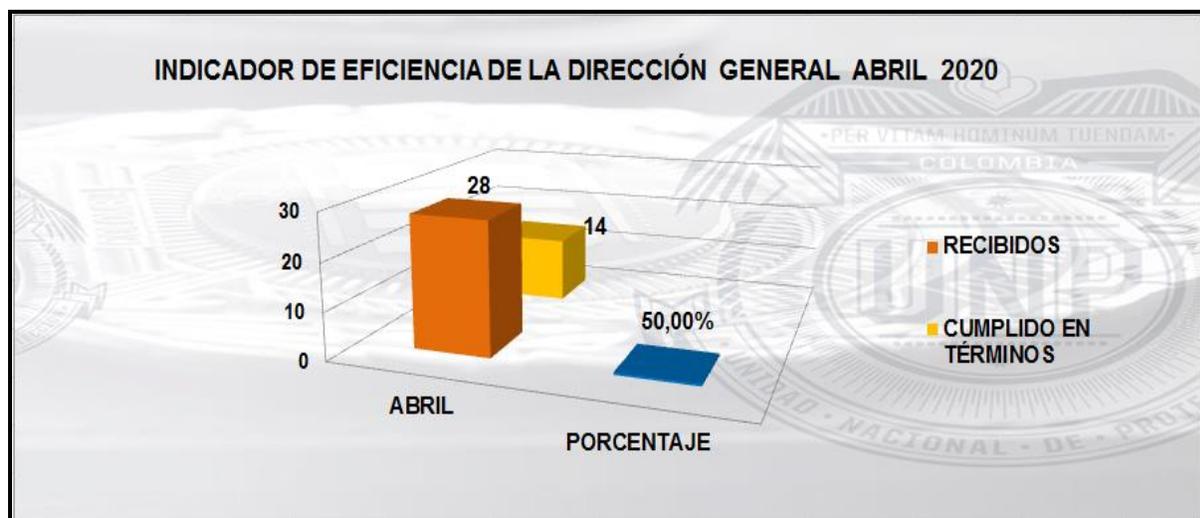
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	9	4
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	8	8
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2020	11	2
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>14</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>50,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

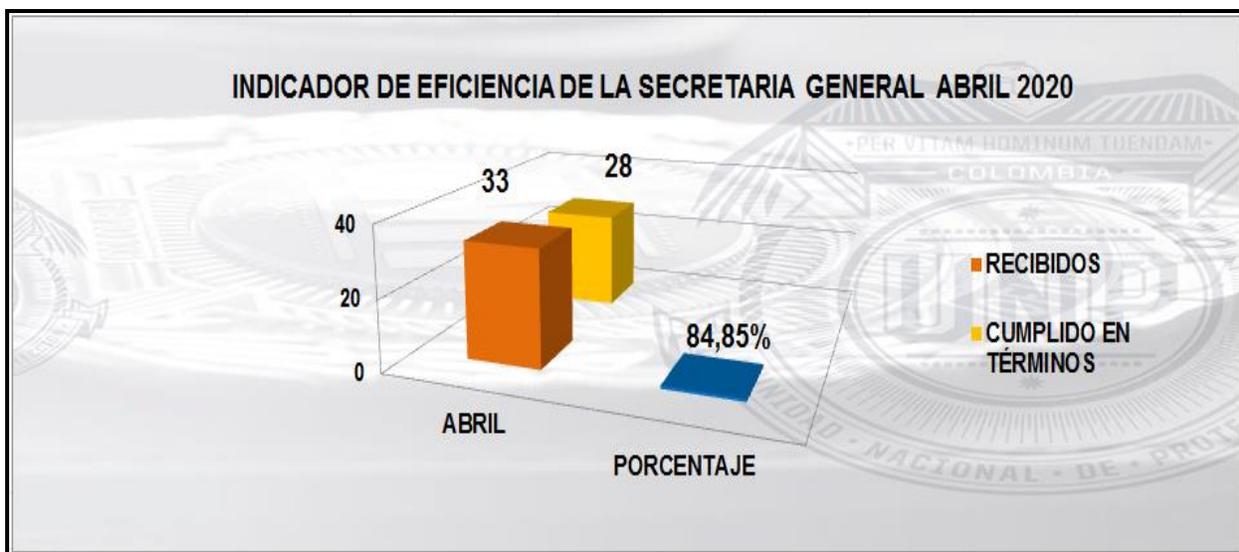
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	7	7
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	6	6
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2020	20	15
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>28</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>84,85%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

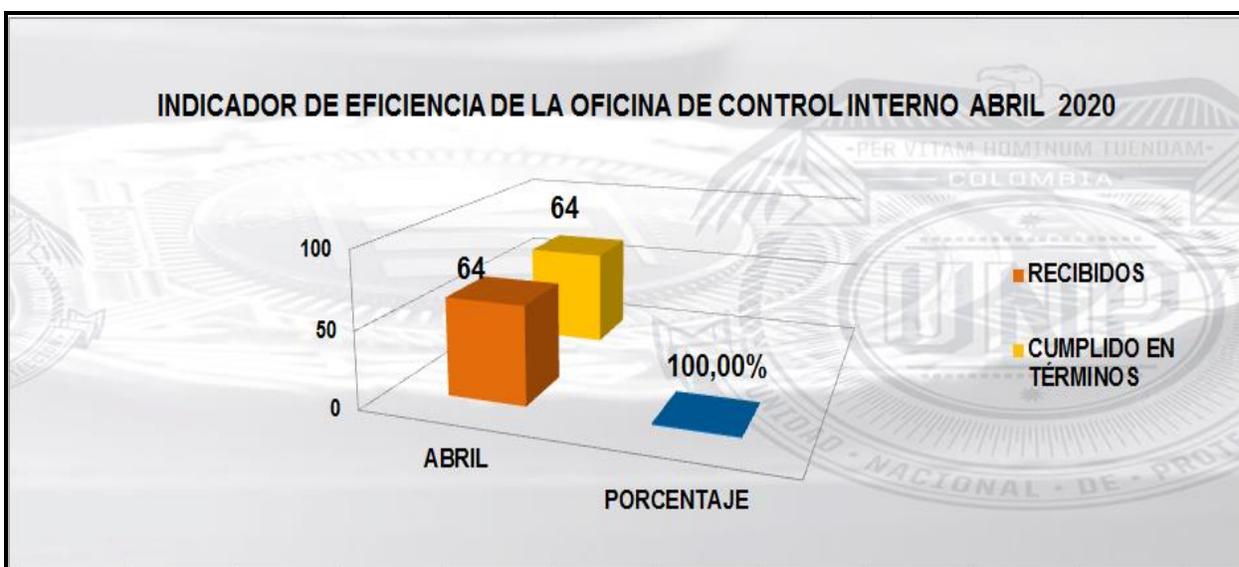
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2020	46	46
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

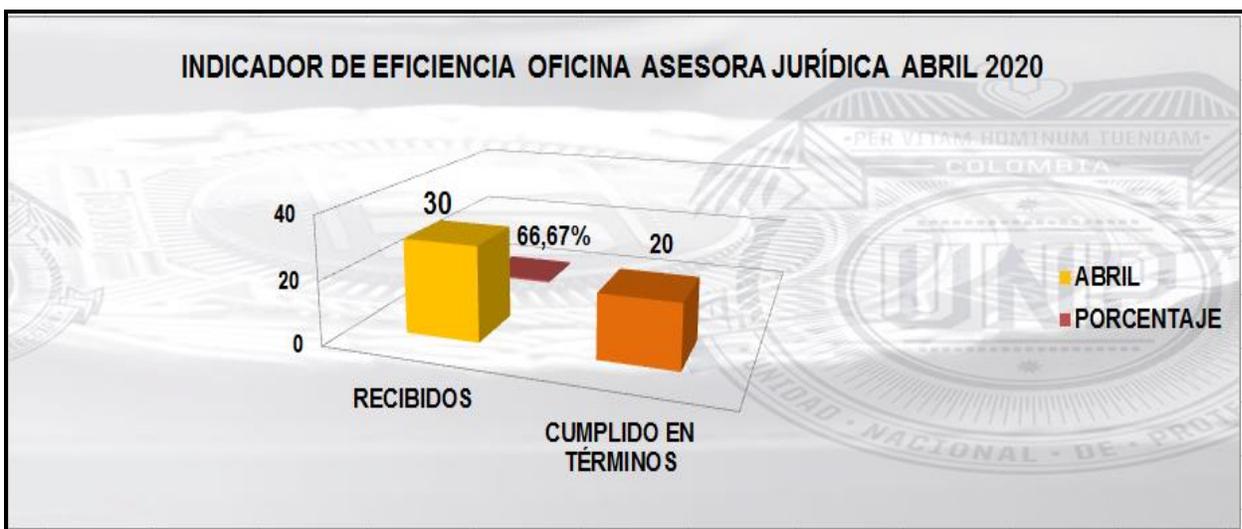
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	11	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2020	14	7
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>20</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>66,67%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

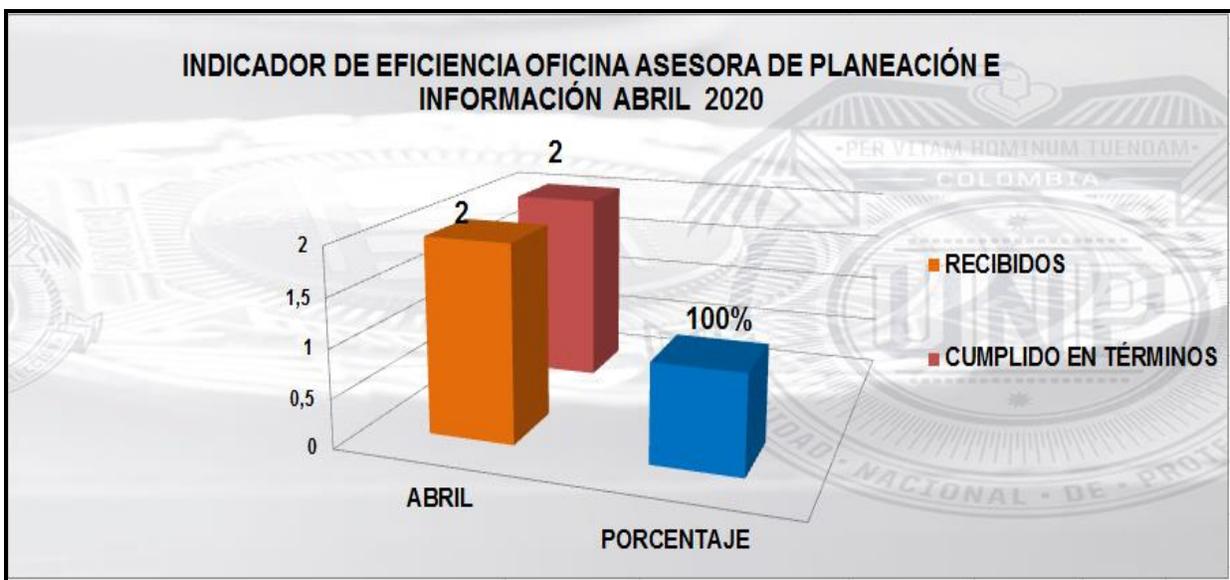
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	1	1
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	0	0
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2020	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

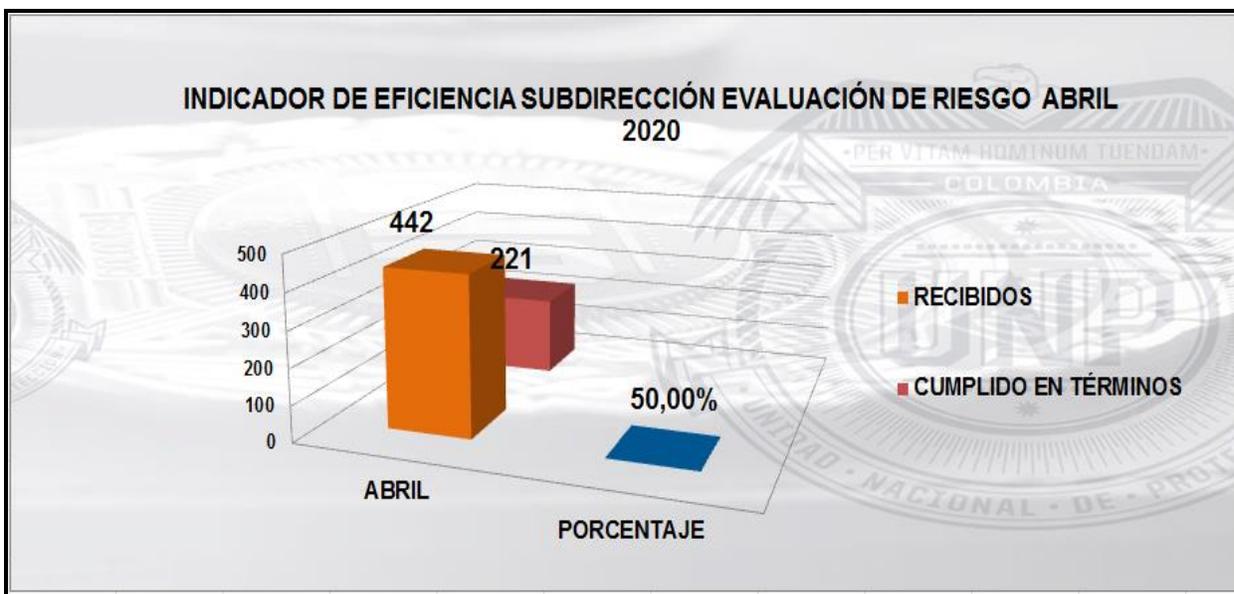
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	157	87
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	69	69
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2020	216	65
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>221</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>50,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

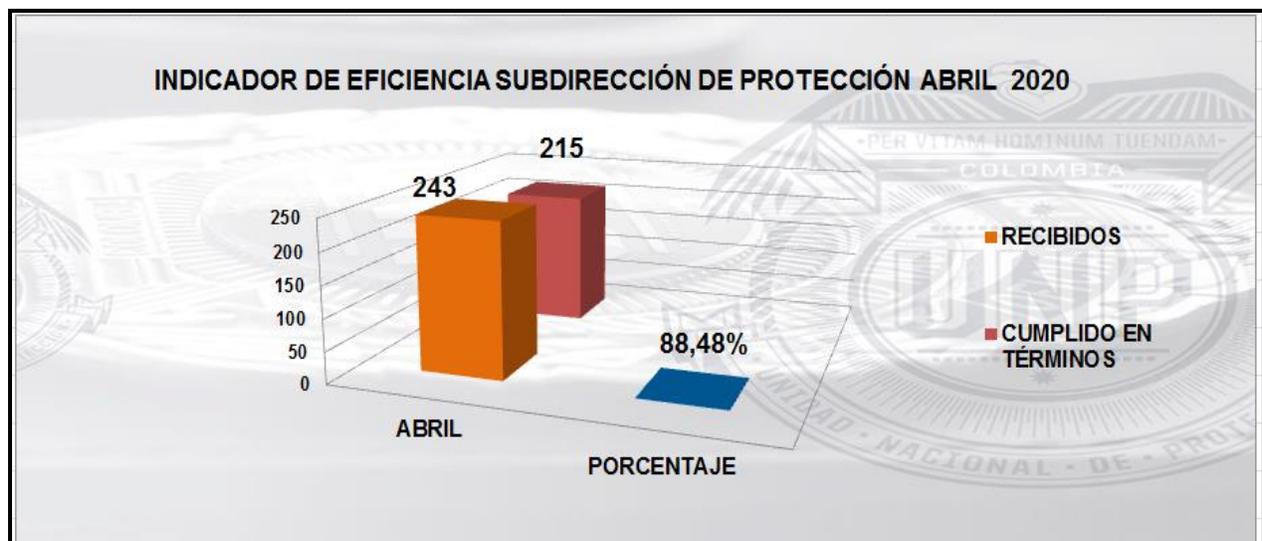
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	67	64
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	73	73
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2020	103	78
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>215</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>88,48%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

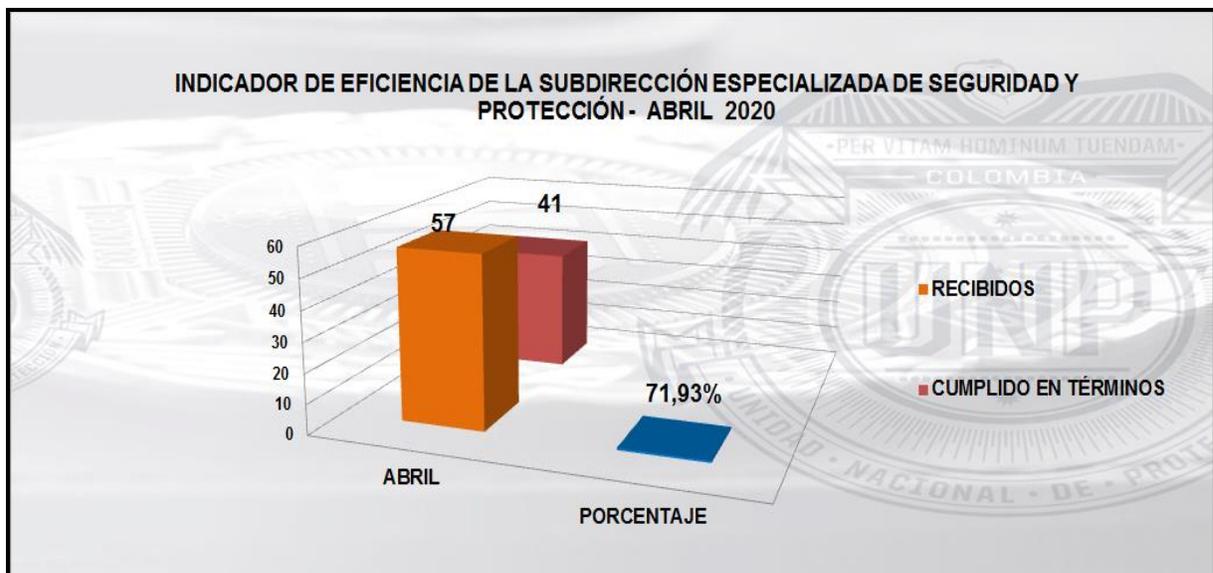
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	19	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2020	24	13
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>41</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>71,93%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

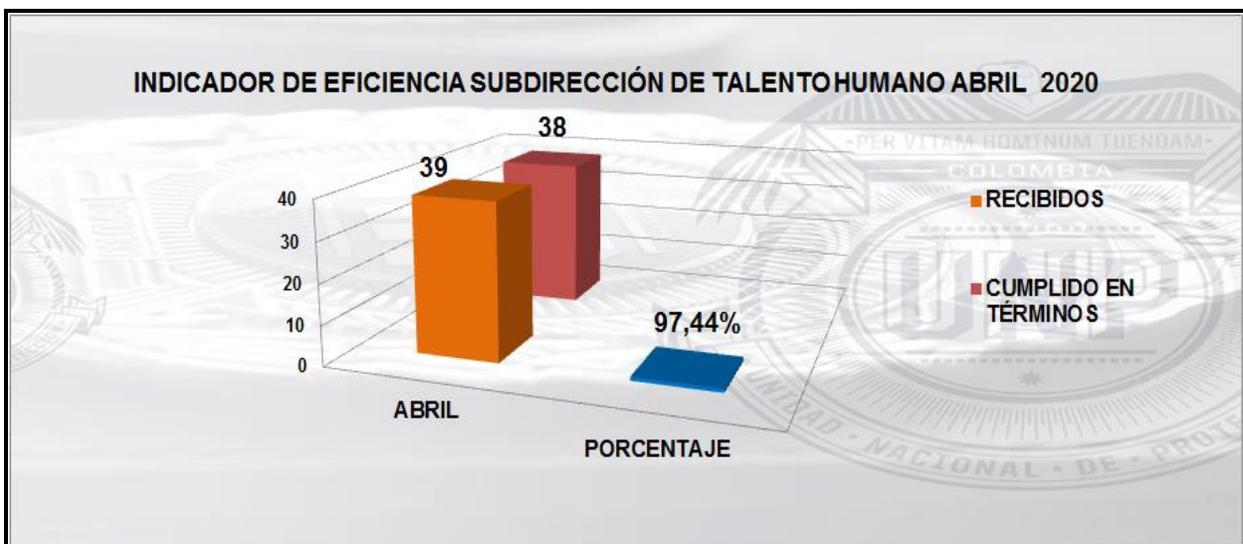
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2020	16	15
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>38</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>97,44%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

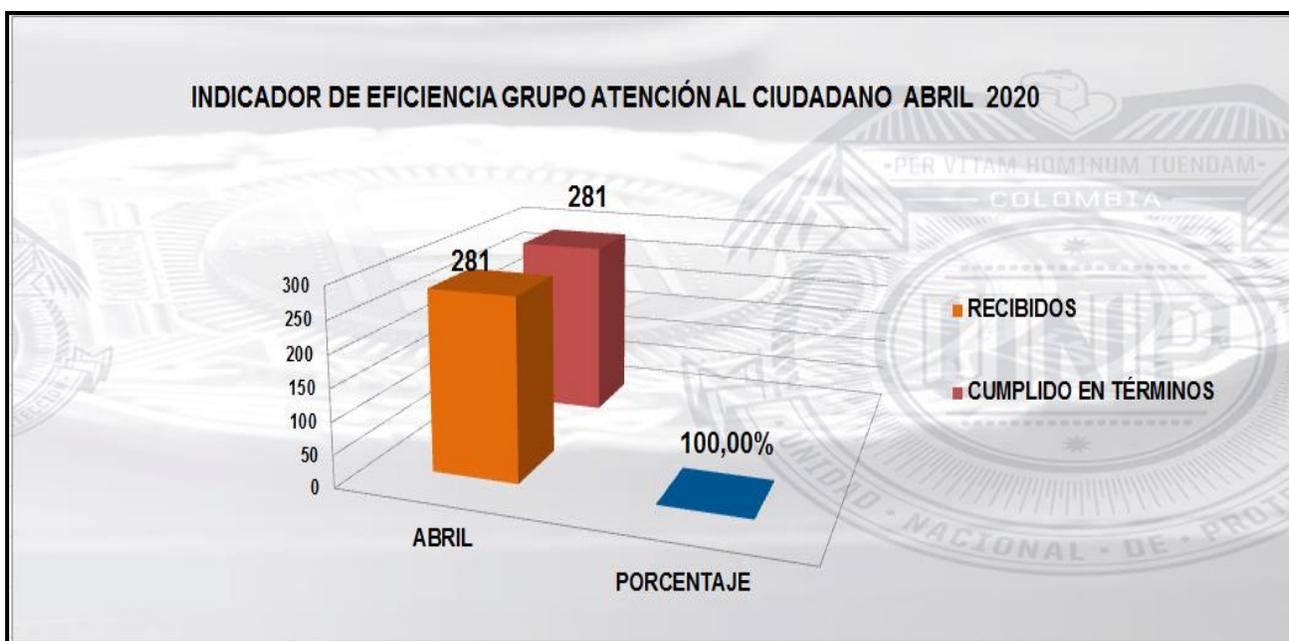
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ABRIL 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	21	21
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	60	60
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO MAYO 2020)	106	106
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2020	94	94
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>281</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

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

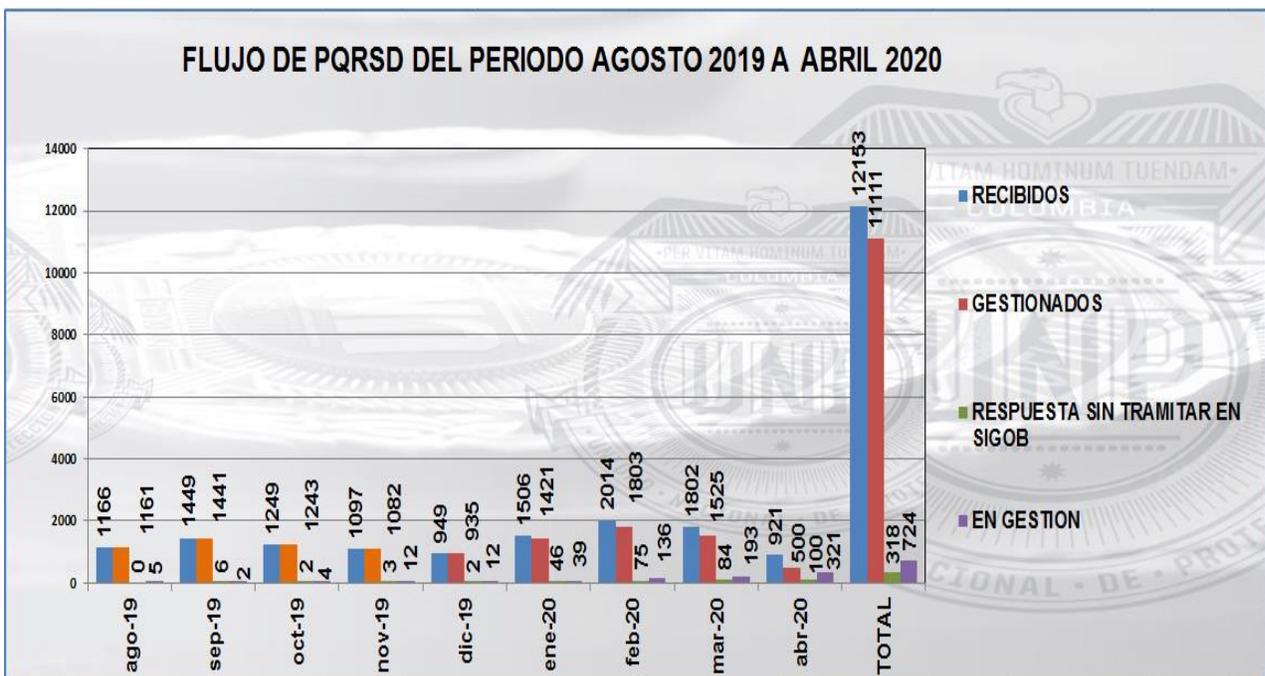
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A ABRIL 2020												PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	TOTAL	
	RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2014	1802	921	12153	
	GESTIONADOS	1161	1441	1243	1082	935	1421	1803	1525	500	11111	91%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	6	2	3	2	46	75	84	100	318	3%
	EN GESTION	5	2	4	12	12	39	136	193	321	724	6%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A ABRIL 2020		12153										





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 30 de abril de 2020.

#### PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL DE 2020

DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ABRIL
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	9	7	27	43	50,00%
SECRETARIA GENERAL	4	16	27	47	84,85%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	19	6	1	26	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	2	2	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	8	14	31	66,67%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	163	95	386	644	50,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	7	30	20	57	88,48%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	9	1	11	97,44%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	102	24	0	126	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	13	38	55	71,93%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>208</b>	<b>516</b>	<b>1042</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ABRIL</b>		<b>75,68%</b>			



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 abril y de meses anteriores:

528 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en abril 2020

274 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en abril 2020

81 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en abril 2020

12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en abril 2020

3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en abril 2020

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en abril 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 ABRIL DE 2020

MOTIVOS DE PQRSD ABRIL 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3	0%
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	5	1%
Escoltas	109	12%
Funciones y Procedimientos UNP	18	2%
Implementación de Medidas	19	2%
Información Trámite y Servicios UNP	317	34%
Información Estudio Nivel de Riesgo	390	42%
No Competencia UNP	25	3%
Vehículos	34	4%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>921</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

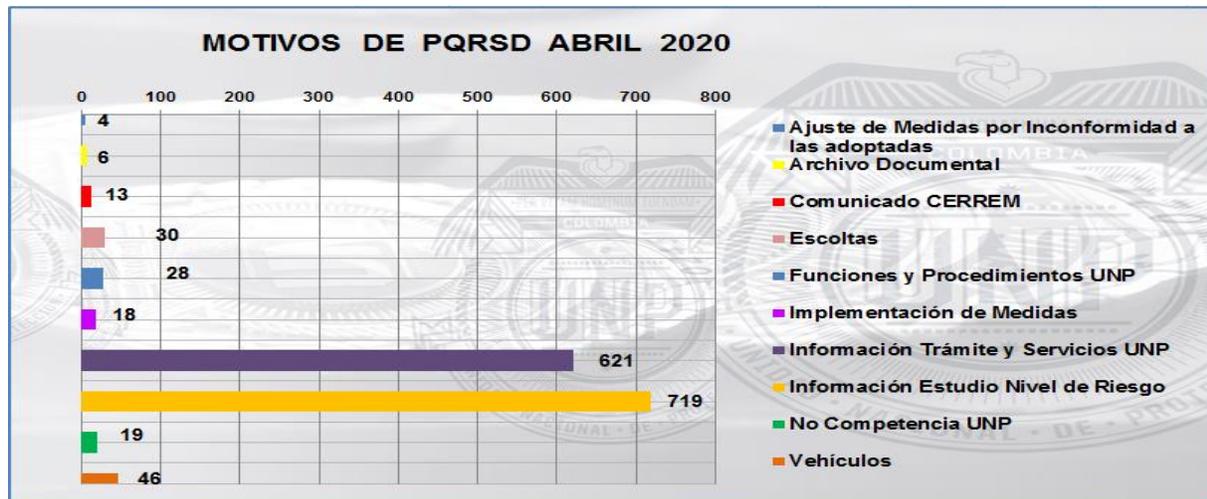
ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivo de PQRSD abril 2020



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

PQRSD POR POBLACIÓN ABRIL 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	22	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	135	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	15	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	4	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	101	11%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	27	3%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	94	10%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	1	0%
Ex Servidores Públicos DH	3	0%
Dirigentes del movimiento M-19	1	0%
Apoderados Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	11	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	59	6%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	3	0%
Medidas Cautelares	1	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	20	2%
ARN	24	3%
Entidad Pública.	206	22%
Ninguna	190	21%
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

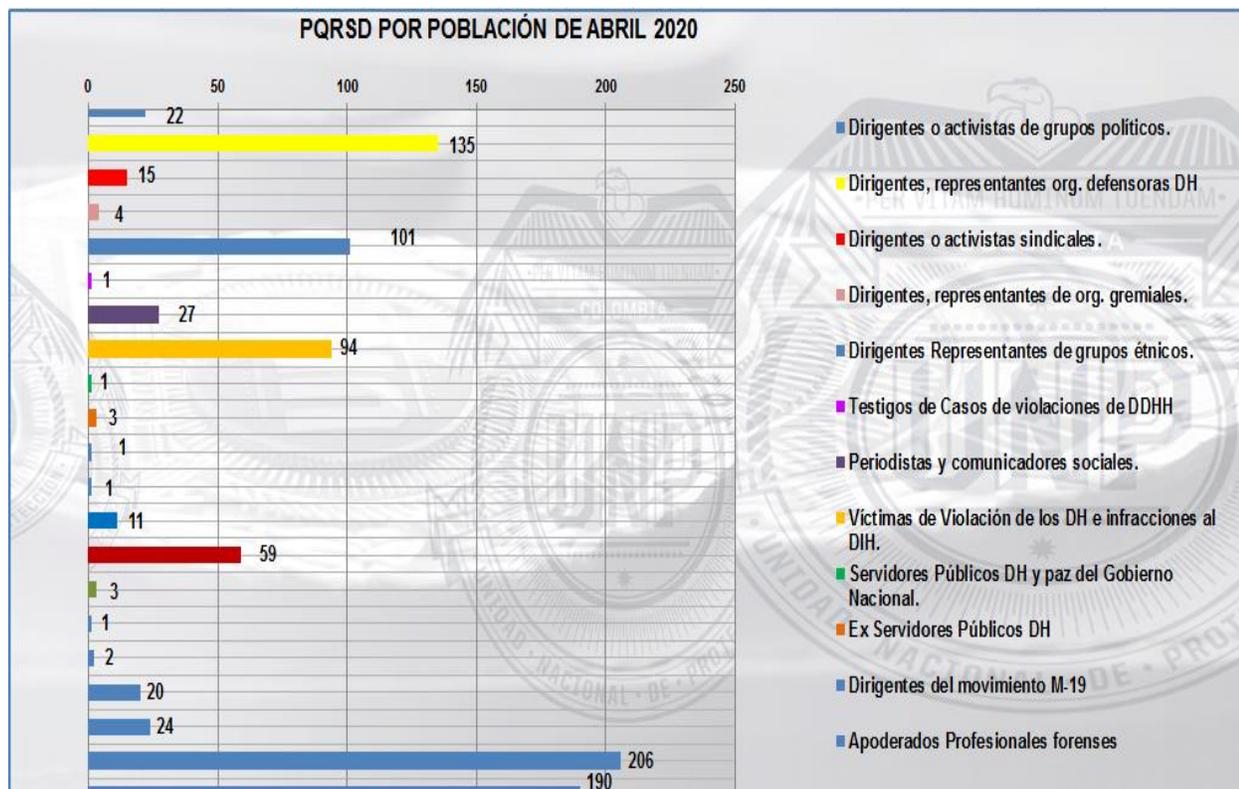
ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del mes de abril



### 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE ABRIL

En este cuatrimestre se recibió una petición en el buzón.

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

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 abril.



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

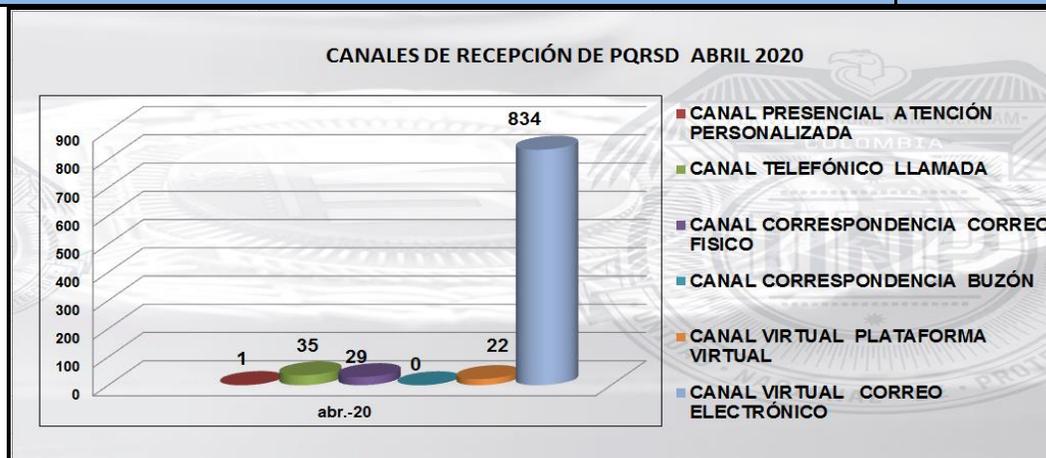


Lo anterior , en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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

### a. Número de PQRS D 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 PQRS D		
abr-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	1
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	35
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	29
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	22
	CORREO ELECTRÓNICO	834
<b>TOTAL</b>		<b>921</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

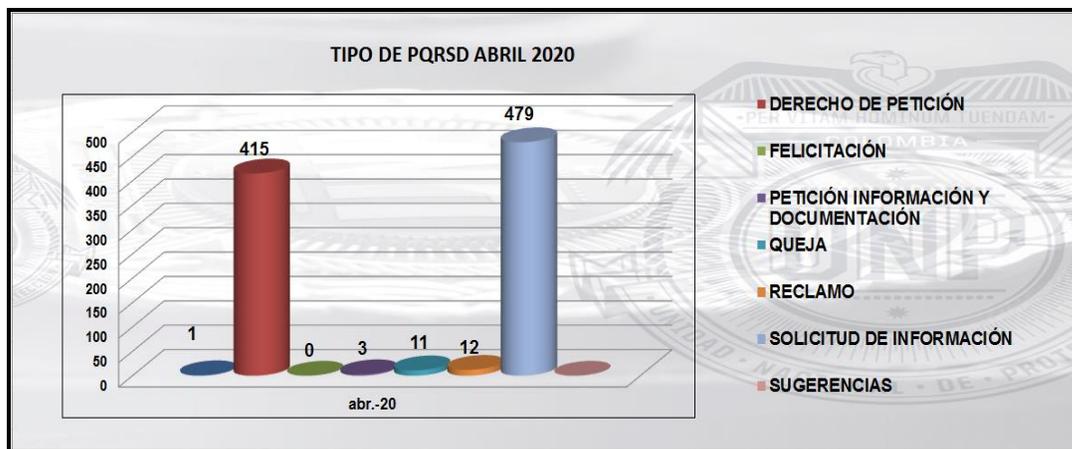


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ 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	
abr-20	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	415
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	11
RECLAMO	12
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	479
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

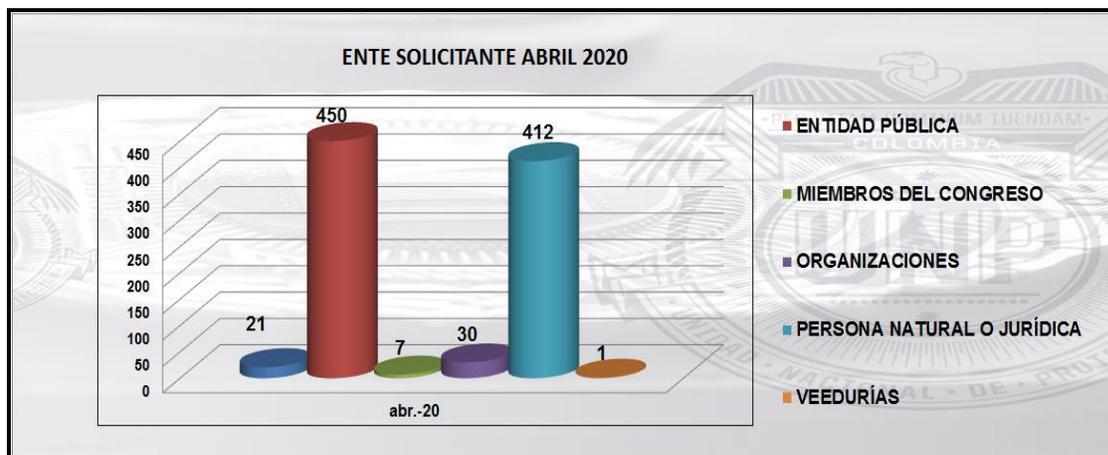
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
abr-20	
EMPRESA	21
ENTIDAD PÚBLICA	450
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
ORGANIZACIONES	30
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	412
VEEDURÍAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>



## 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 PQRS D 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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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.
- 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.



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Durante el presente año se implemento por la OAPI la presentacion de indicadores transversales por proceso con el objetivo de evidenciar el numero de PQRSD atendidas por cada uno de estos y asi reflejar cargas de trabajo una vez revisados los reportes presentados fue imposible determinar la calidad de cada unas de las PQRSD en cuanto al emisor de la peticion o solicitud de informacion, el tipo de peticion,el asunto de la misma, la poblacion objeto sobre la cual versa la peticion, la no clasificacion de quejas, reclamos o denuncias.
- Es asi como la Subdireccion de Evaluacion determino no manejar EXT como unidad de valor sino casos, de igual manera opto por contabilizar como PQRSD las respuestas a MEM (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 debera 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		7/5/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		7/5/2019
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/5/2019

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

ABRIL 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 11. ANEXO 1

### ➤ INFORME EJECUTIVO PQRS DE ABRIL

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A ABRIL 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A ABRIL 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
12153	11111	318	208	516
	91%	3%	2%	4%

