



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME DE PQRSD MAYO DE 2020
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC**

**BOGOTÁ D.C
2020**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 mayo 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 MAYO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

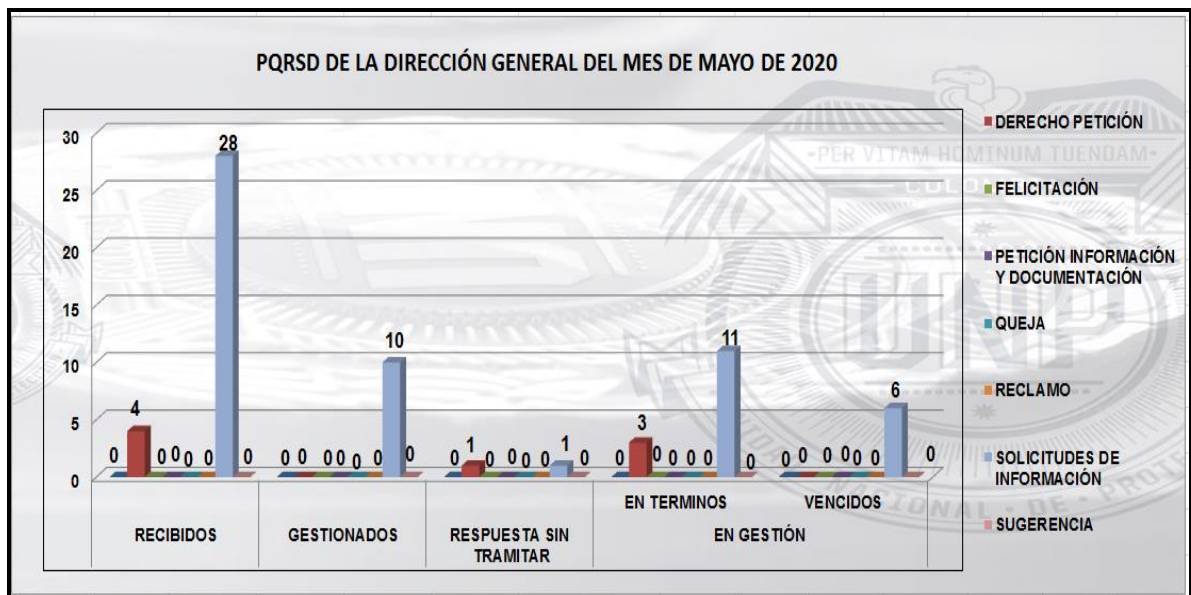
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO DE 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	0	1	3	0	4
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	28	10	1	11	6	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	32					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

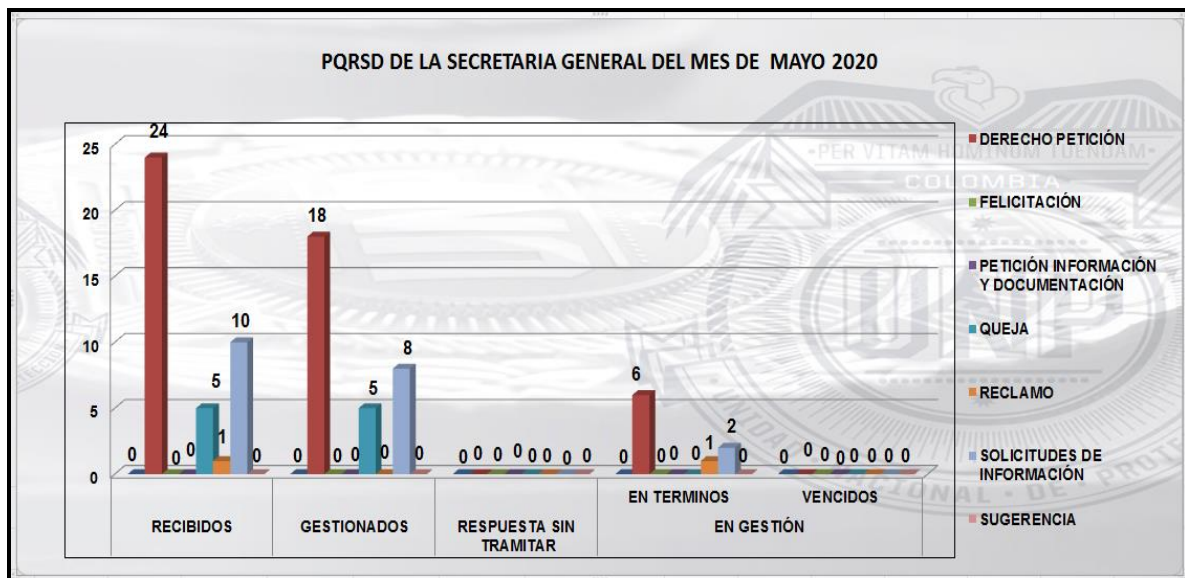
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	24	18	0	6	0	24
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	5	0	0	0	5
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	8	0	2	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	40					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

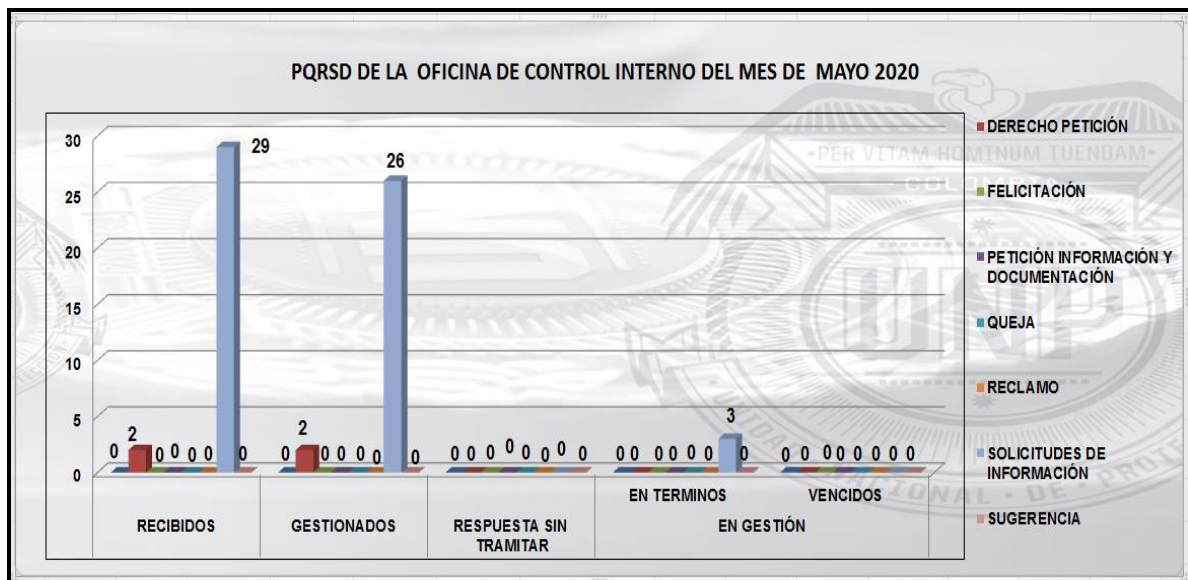
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	0	2
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	26	0	3	0	29
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	31					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

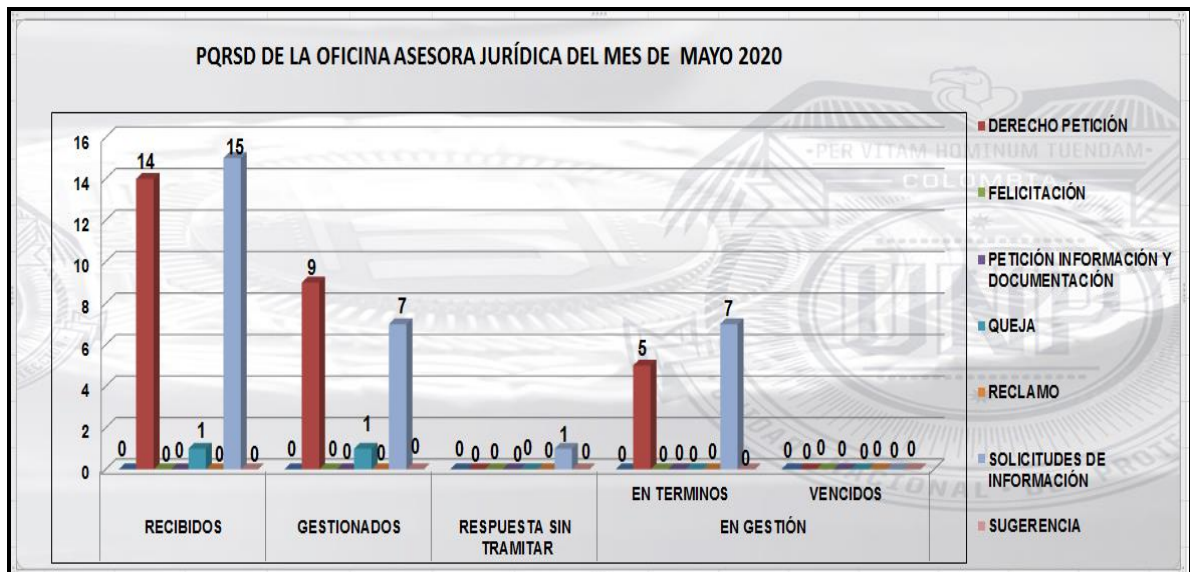
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	14	9	0	5	0	14
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	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	7	1	7	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS				30		





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

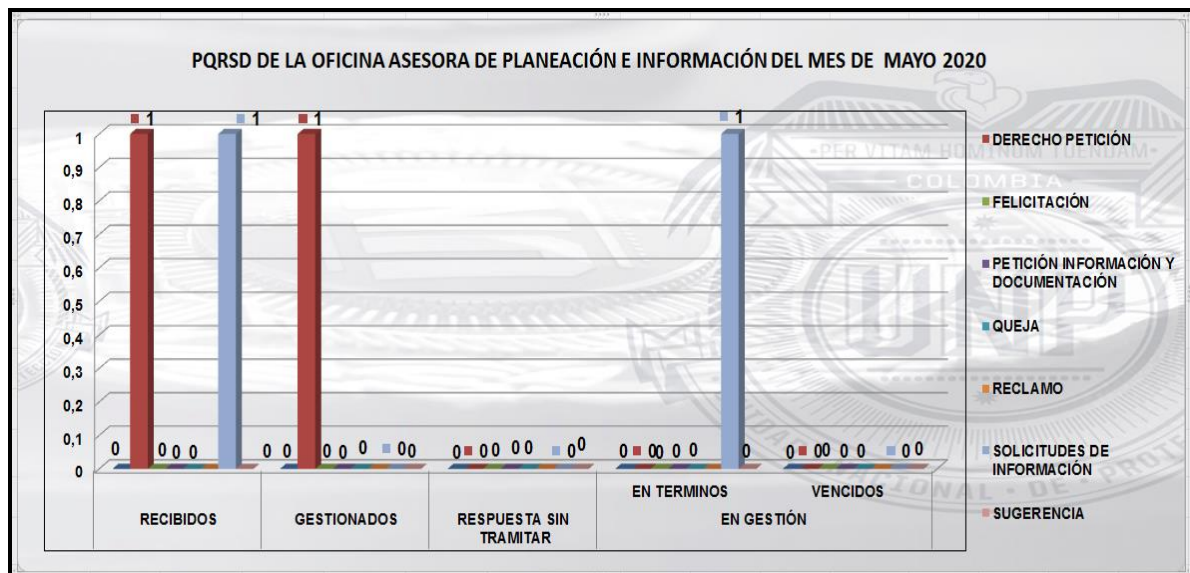
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	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	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

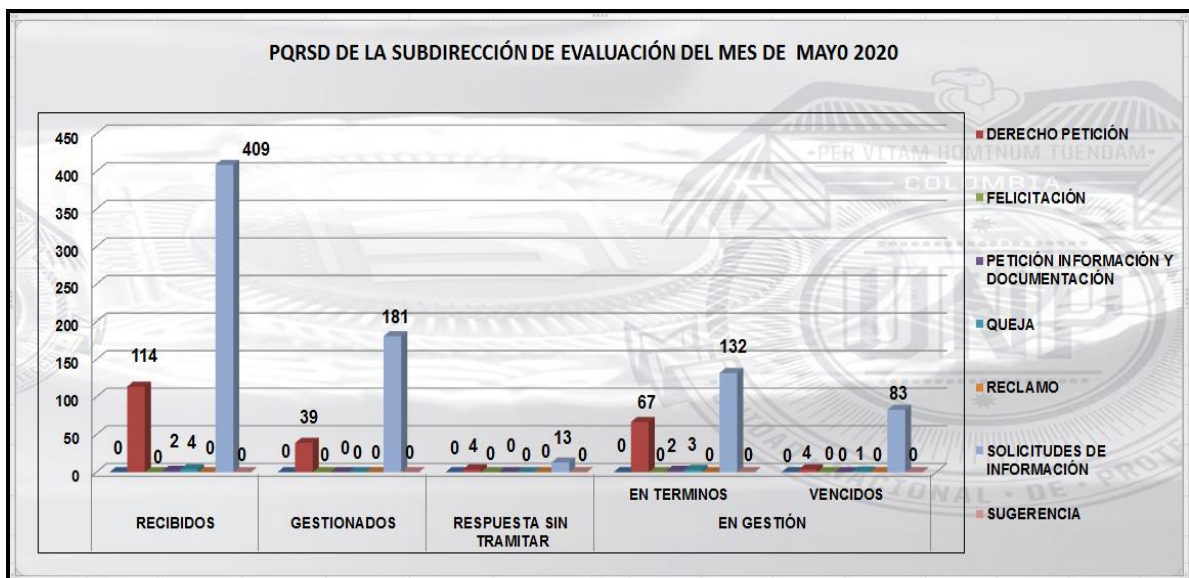
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	114	39	4	67	4	114
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	2	0	2
QUEJA	4	0	0	3	1	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	409	181	13	132	83	409
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	529					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

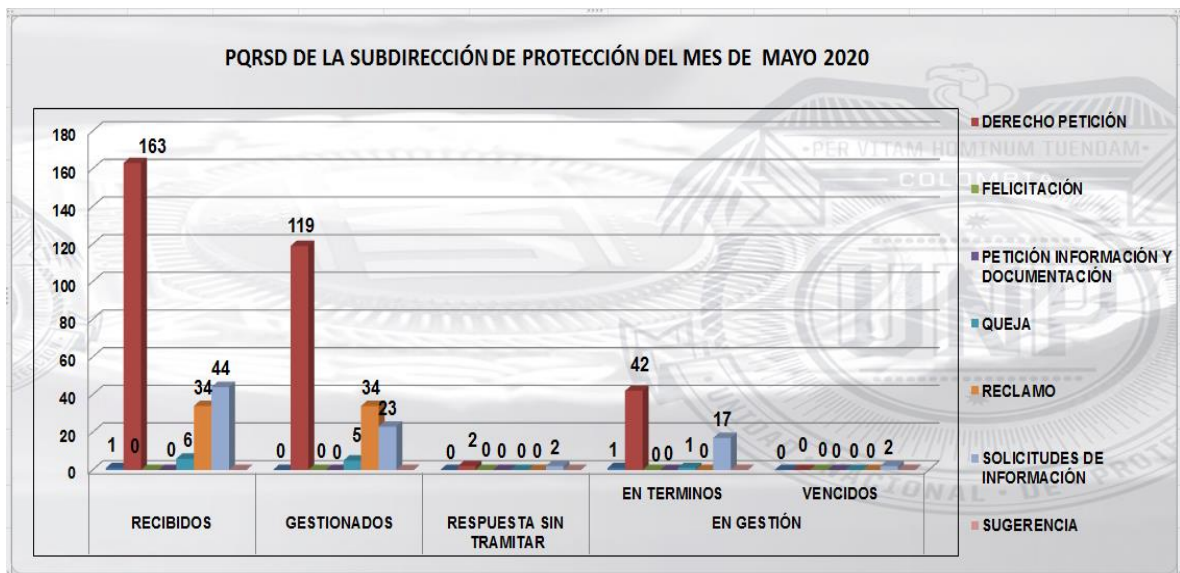
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	163	119	2	42	0	163
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	6	5	0	1	0	6
RECLAMO	34	34	0	0	0	34
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	44	23	2	17	2	44
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	248					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

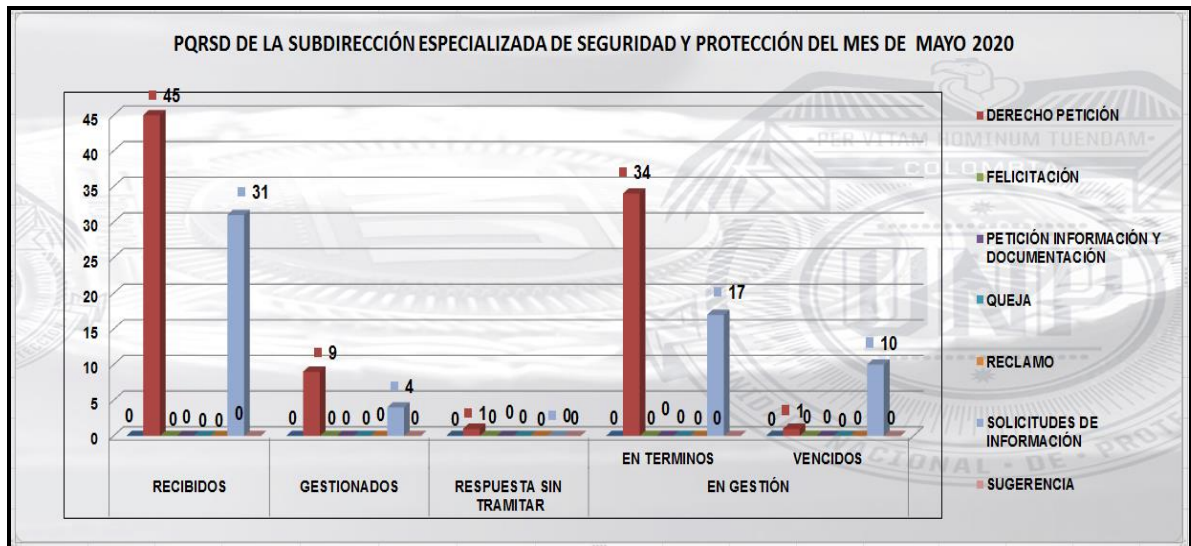
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	45	9	1	34	1	45
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	31	4	0	17	10	31
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	76					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

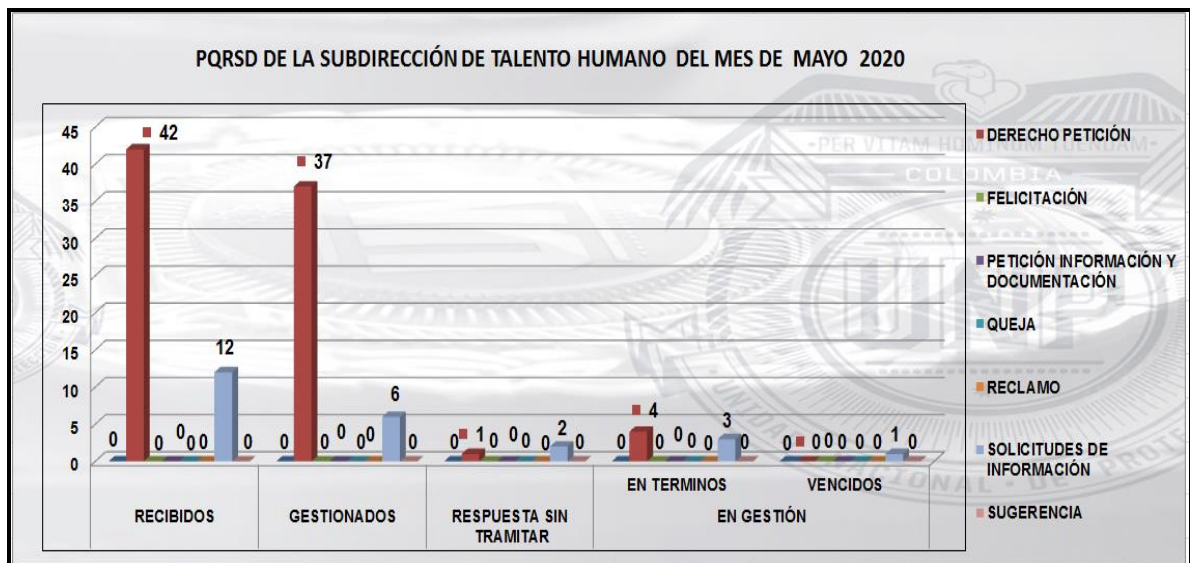
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	42	37	1	4	0	42
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	6	2	3	1	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	54					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

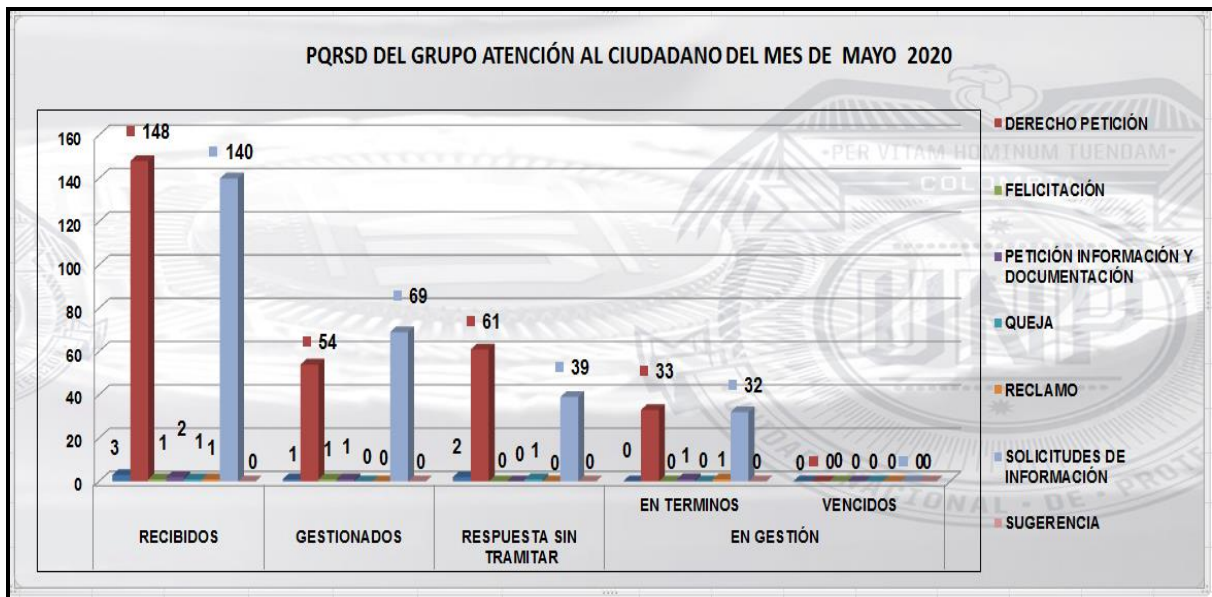
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	1	2	0	0	3
DERECHO PETICIÓN	148	54	61	33	0	148
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	1	0	1	0	0	1
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	140	69	39	32	0	140
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	296					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

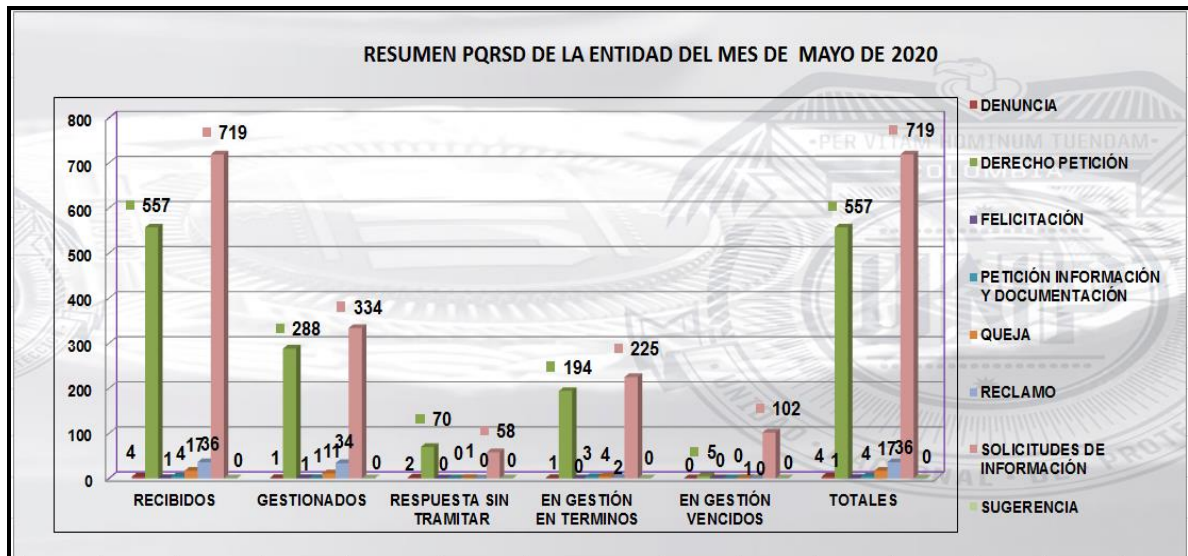
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE MAYO DE 2020.

PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO 2020						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	1	2	1	0	4
DERECHO PETICIÓN	557	288	70	194	5	557
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	1	0	3	0	4
QUEJA	17	11	1	4	1	17
RECLAMO	36	34	0	2	0	36
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	719	334	58	225	102	719
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1338					



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

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

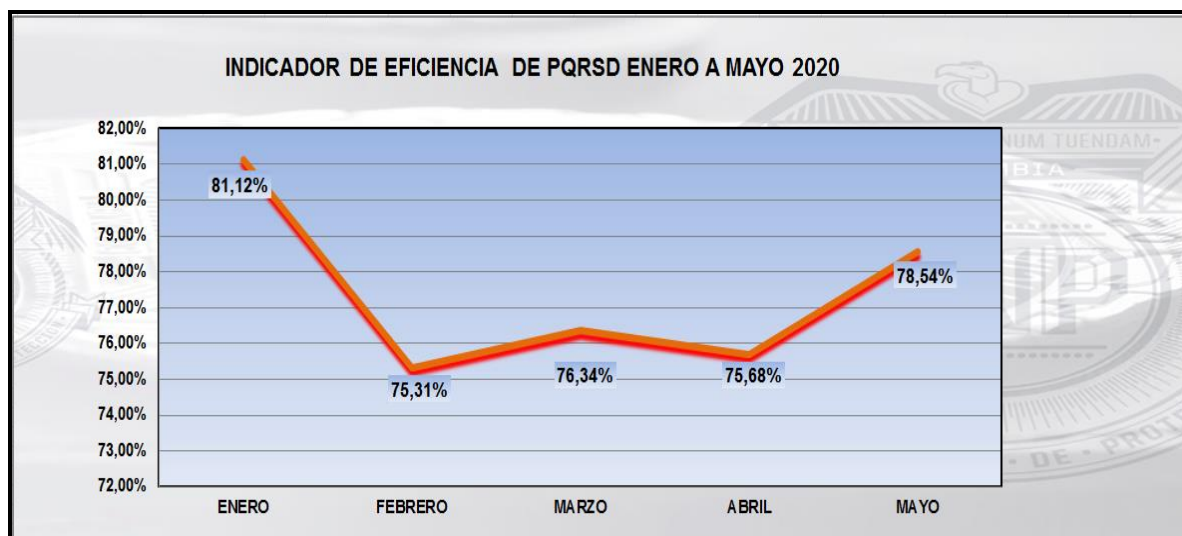
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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 MAYO 2020				
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
81,12%	75,31%	76,34%	75,68%	78,54%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



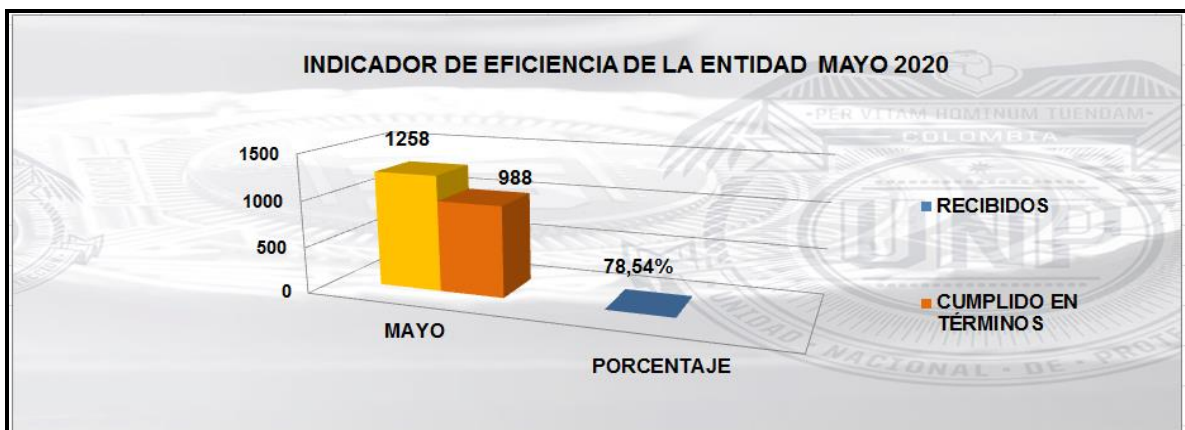
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO.

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 - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE MAYO 2020	1338	801
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	44	44
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	363	233
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	500	500
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	351	211
TOTAL	1258	988
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	78,54%	
* 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

MAYO 2020

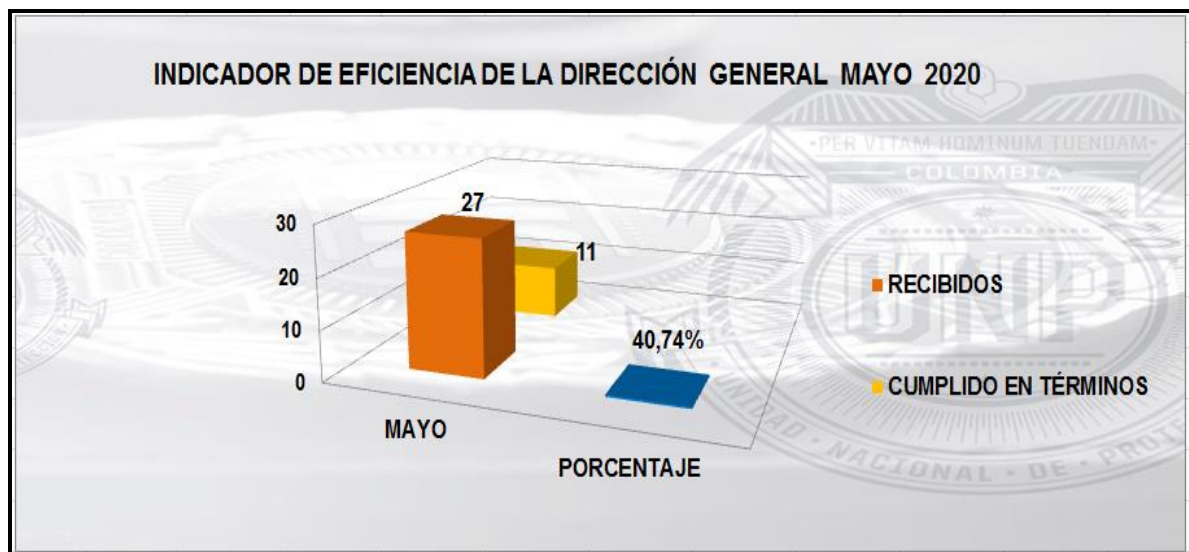
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	13	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	9	0
TOTAL	27	11
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	40,74%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

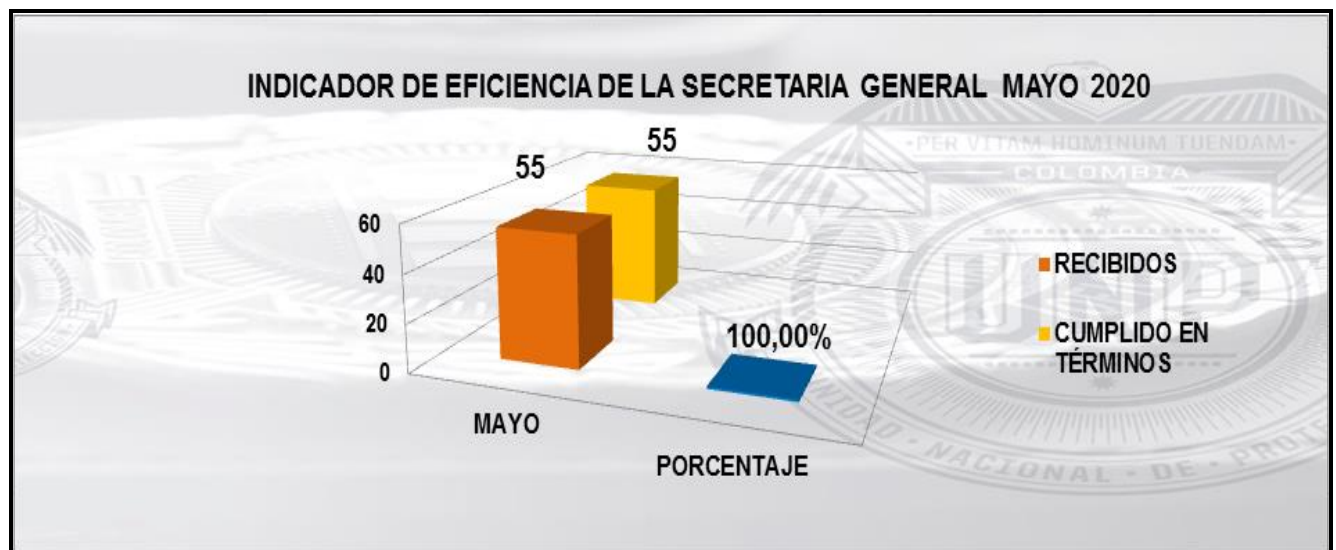
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	24	24
TOTAL	55	55
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

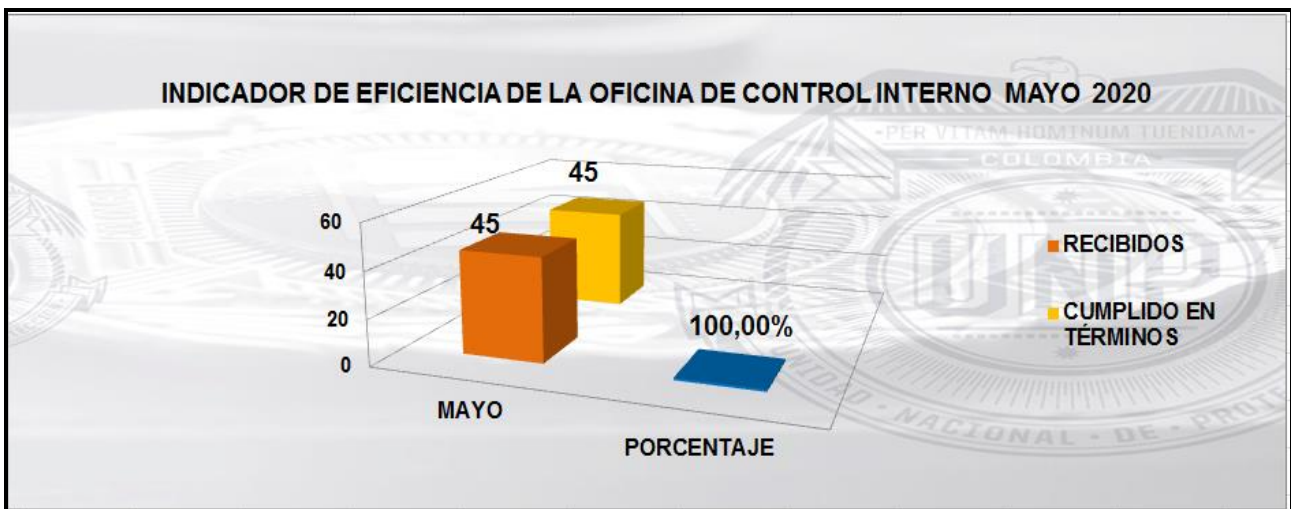
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	15	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	17	17
TOTAL	45	45
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

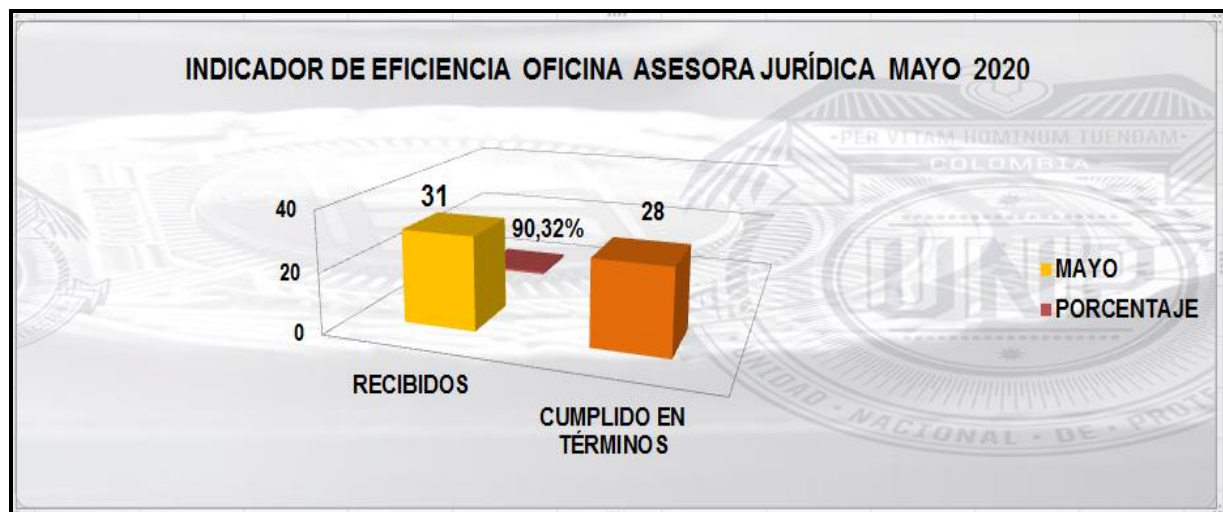
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	12	9
TOTAL	31	28
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	90,32%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

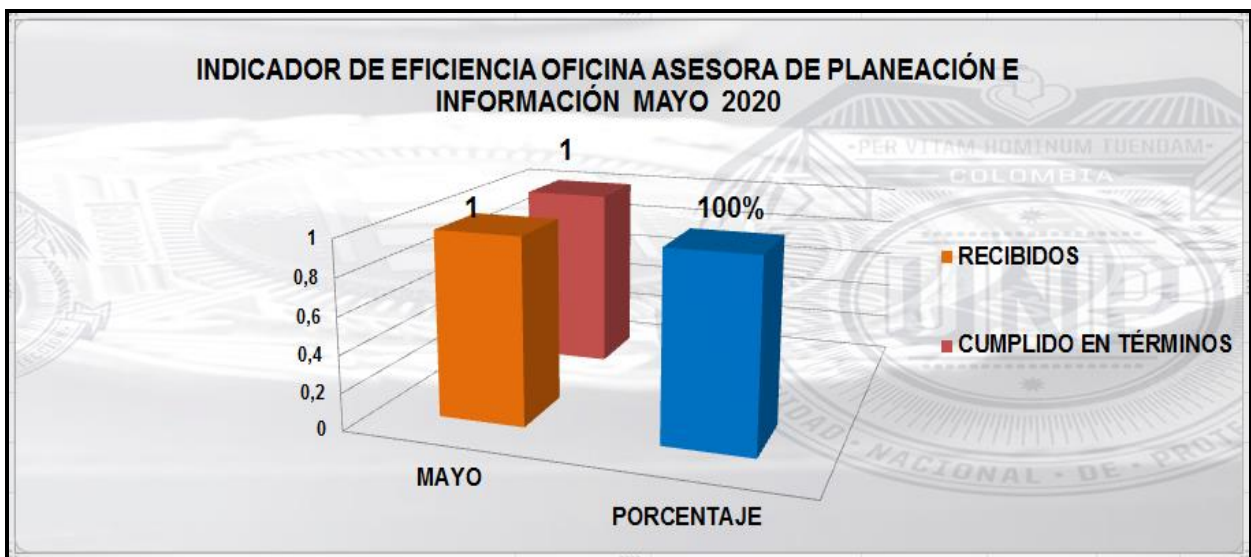
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	0	0
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

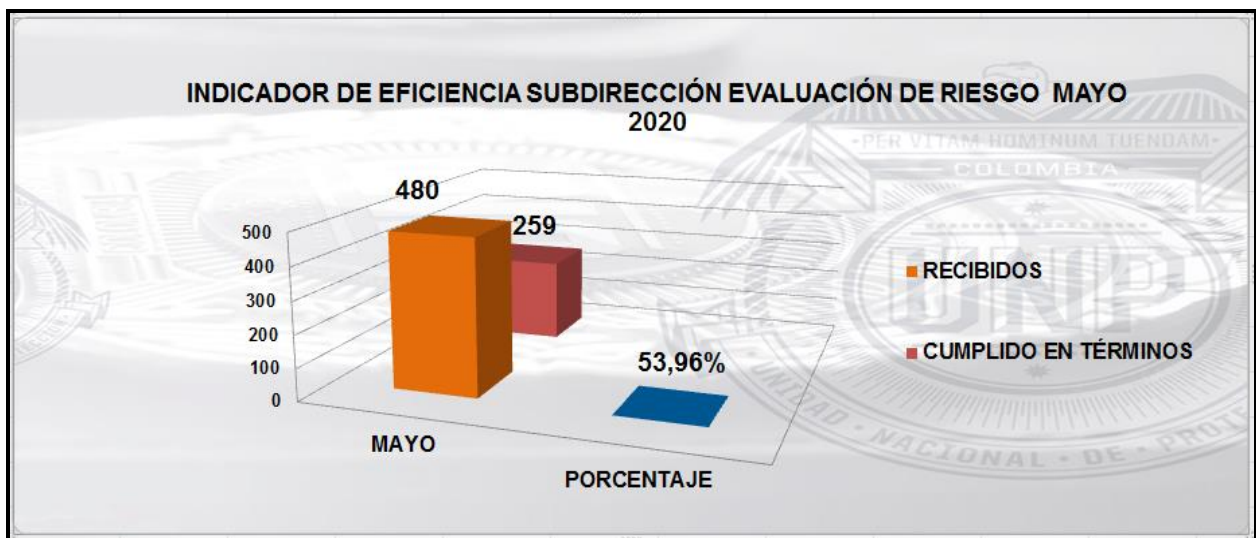
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	190	83
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	133	133
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	157	43
TOTAL	480	259
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	53,96%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

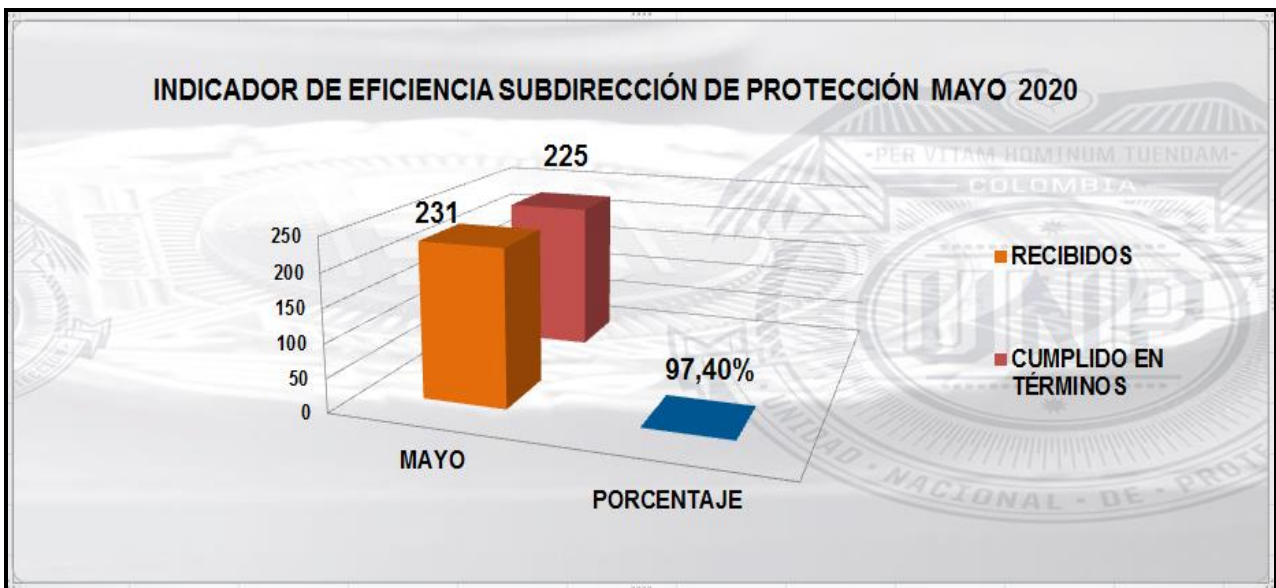
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	28	25
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	158	158
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	45	42
TOTAL	231	225
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	97,40%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

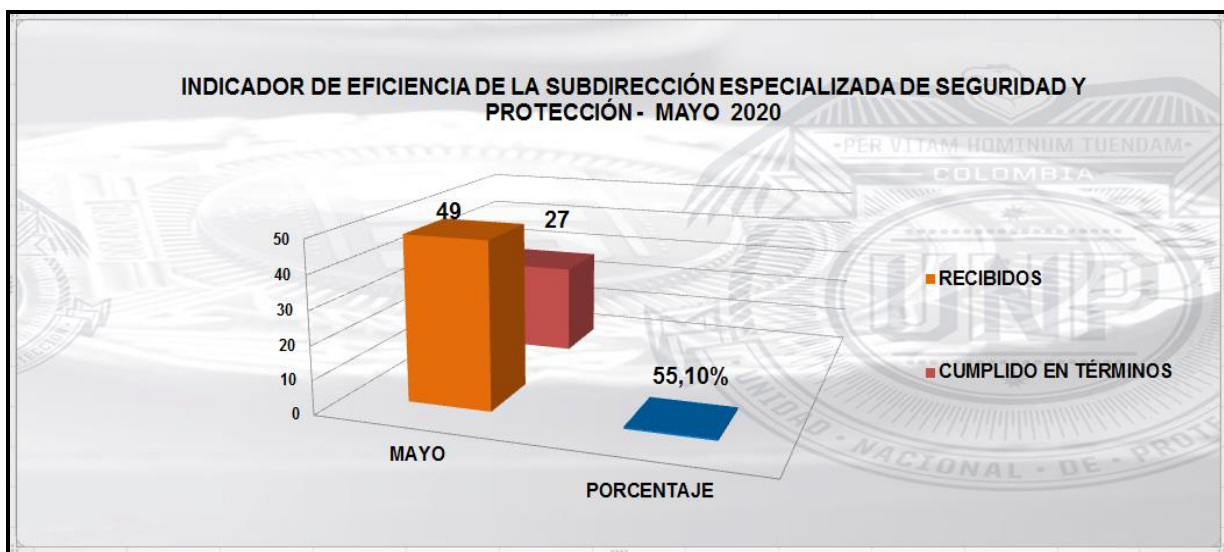
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	16	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	24	14
TOTAL	49	27
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	55,10%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

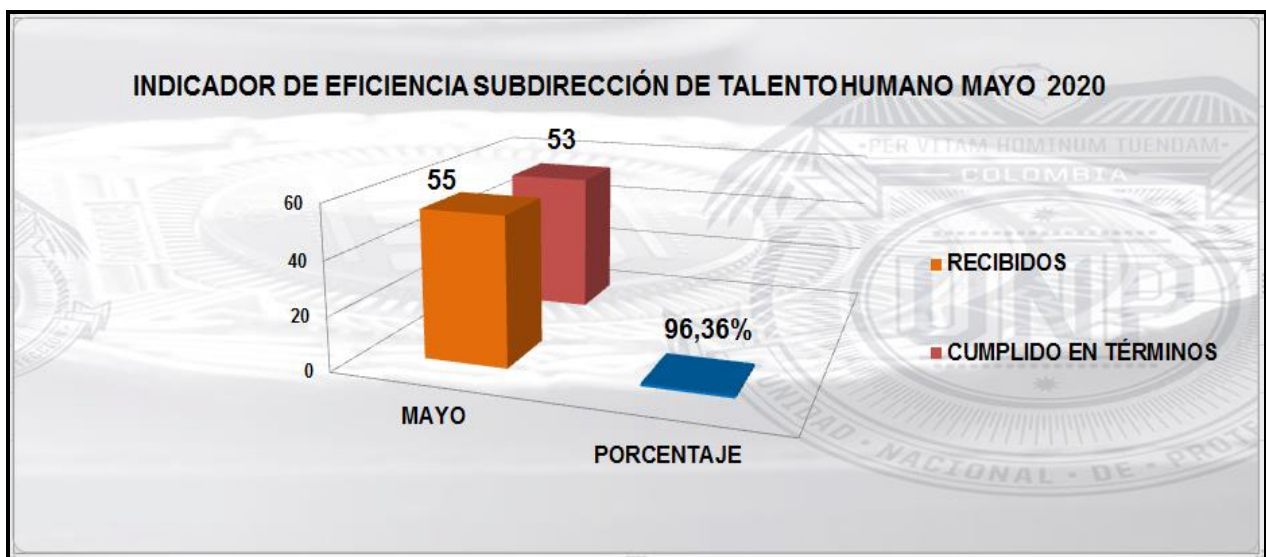
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	18	17
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	29	29
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2020	8	7
TOTAL	55	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	96,36%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

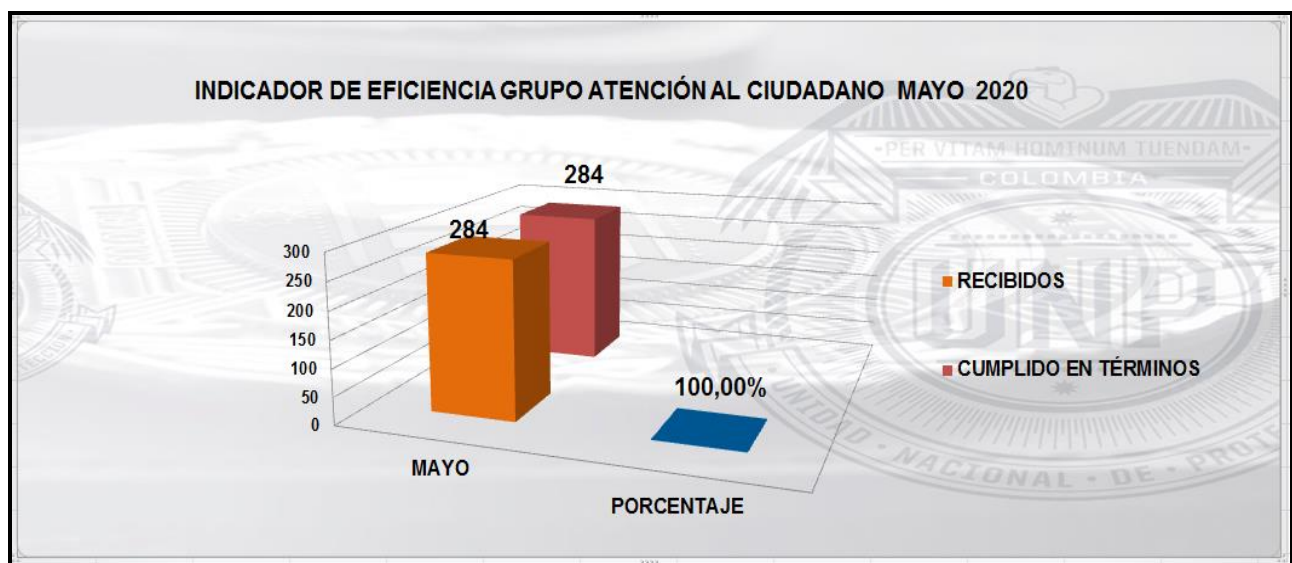
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAYO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	44	44
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	62	62
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2020)	123	123
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2020	55	55
TOTAL	284	284
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

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

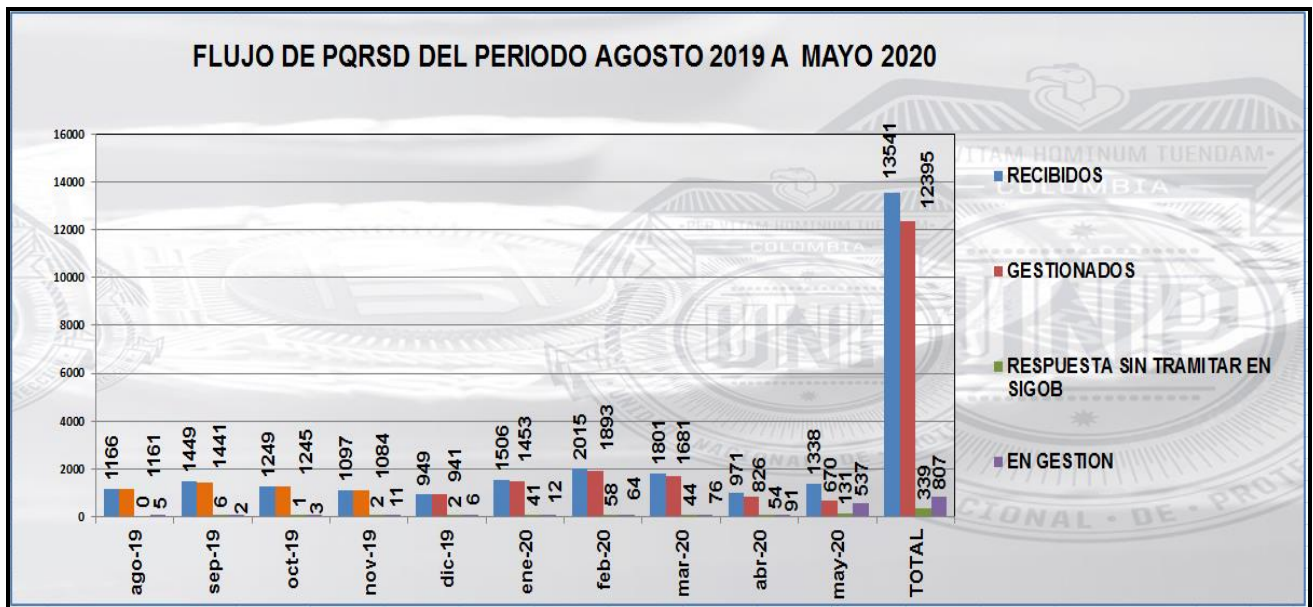
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A MAYO 2020													PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	TOTAL	
	RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1338	13541	
	GESTIONADOS	1161	1441	1245	1084	941	1453	1893	1681	826	670	12395	91,54%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	6	1	2	2	41	58	44	54	131	339	2,50%
	EN GESTION	5	2	3	11	6	12	64	76	91	537	807	5,96%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A MAYO 2020		13541											





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 mayo de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MAYO
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	15	14	38	67	40,74%
SECRETARIA GENERAL	0	9	0	9	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	3	0	3	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	1	2	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	13	6	21	90,32%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	187	204	265	656	53,96%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	4	63	10	77	97,40%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	7	1	11	96,36%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	119	70	0	189	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	9	51	51	111	55,10%
TOTAL	339	435	372	1146	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD MAYO		78,54%			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 mayo y de meses anteriores:

276 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en mayo 2020

157 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en mayo 2020

89 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en mayo 2020

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

6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en mayo 2020

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en mayo 2020

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en mayo 2020

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GAC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE MAYO DE 2020

MOTIVOS DE PQRSD MAYO 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	16	1%
Escoltas	157	12%
Funciones y Procedimientos UNP	14	1%
Implementación de Medidas	29	2%
Información Trámite y Servicios UNP	449	34%
Información Estudio Nivel de Riesgo	583	44%
No Competencia UNP	32	2%
Vehículos	56	4%
TOTAL, MOTIVOS	1338	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

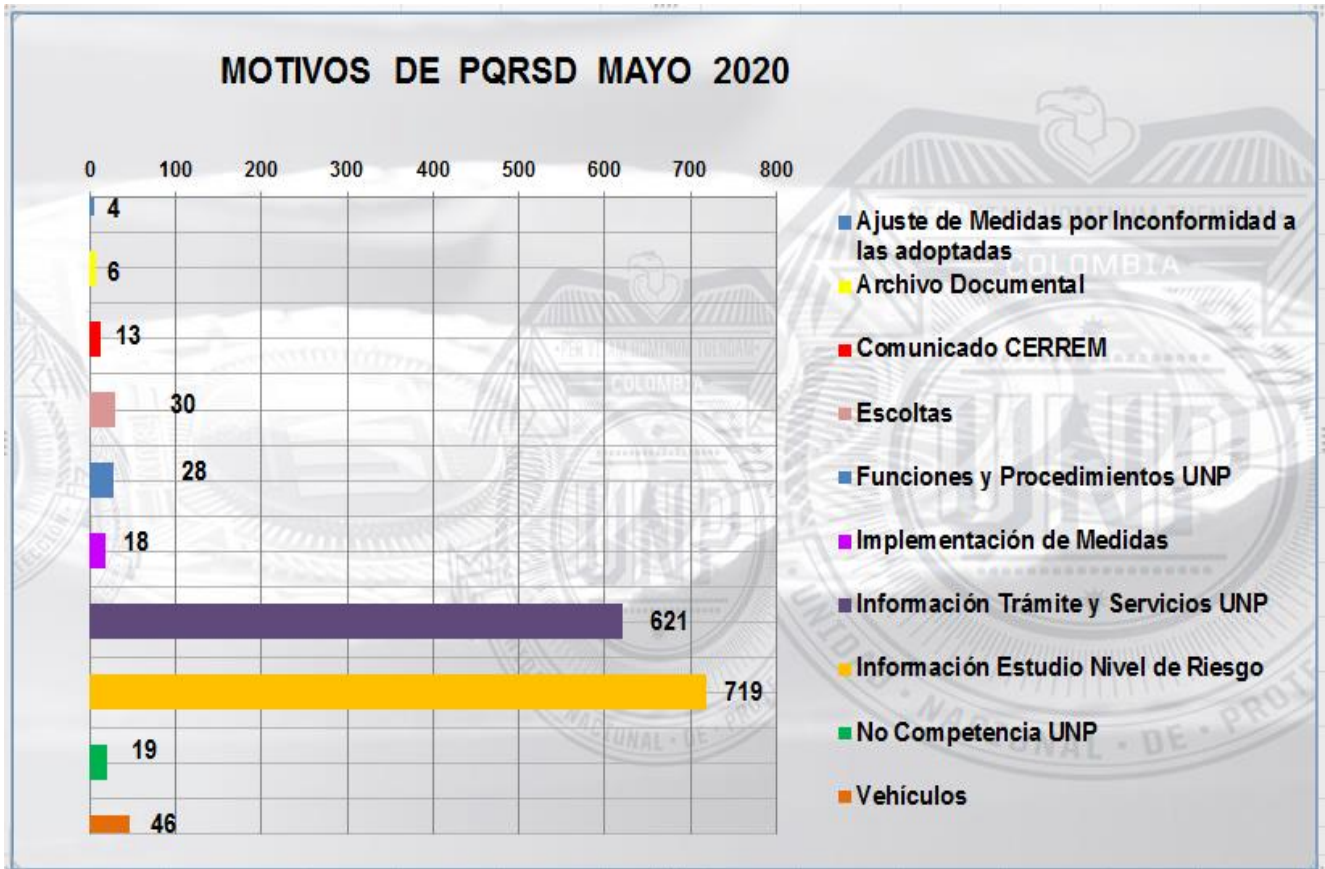
MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivo de PQRSD mayo 2020



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

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE MAYO

PQRSD POR POBLACIÓN MAYO 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	18	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	196	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	28	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	4	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	170	13%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	13	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	130	10%
Dirigentes del movimiento M-19	1	0%
Apoderados Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	10	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	105	8%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	4	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	6	0%
FARC-EP	47	4%
ARN	37	3%
Entidad Pública.	258	19%
Ninguna	309	23%
TOTAL	1338	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

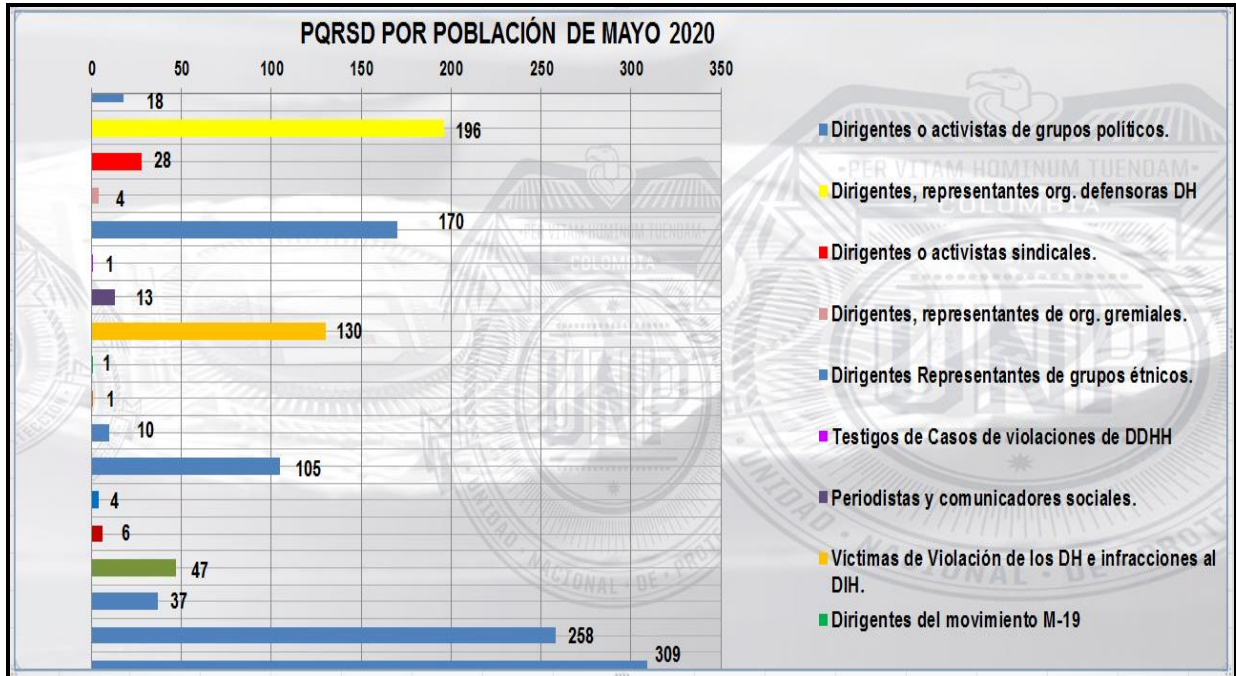
MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del mes de mayo



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MAYO

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 mayo.

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

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

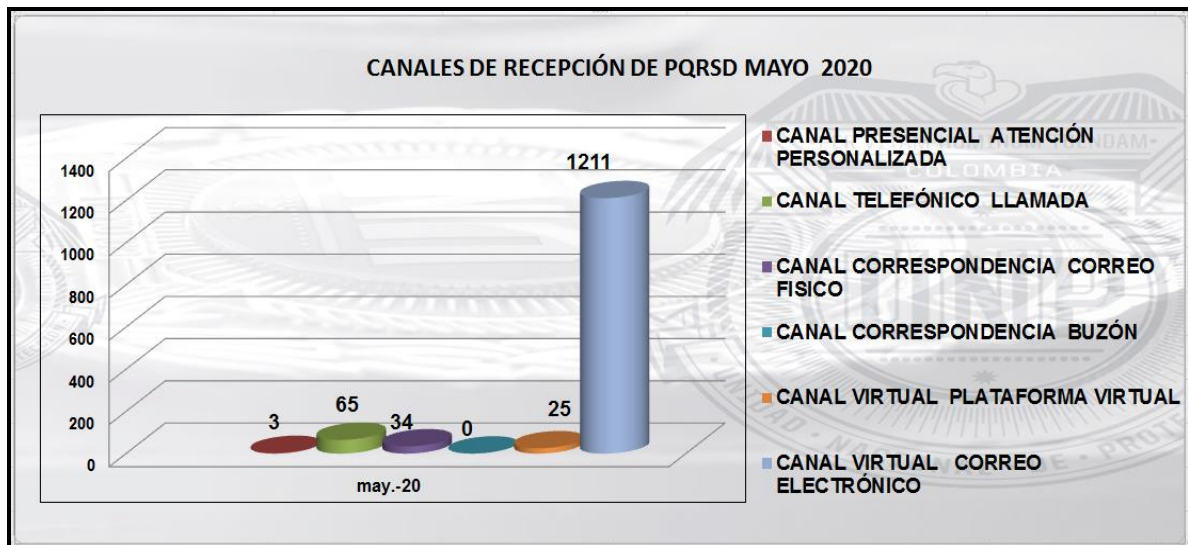
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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		
may-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	3
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	65
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	34
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	25
	CORREO ELECTRÓNICO	1211
TOTAL		1338





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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	
may-20	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	557
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
QUEJA	17
RECLAMO	36
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	719
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1338



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

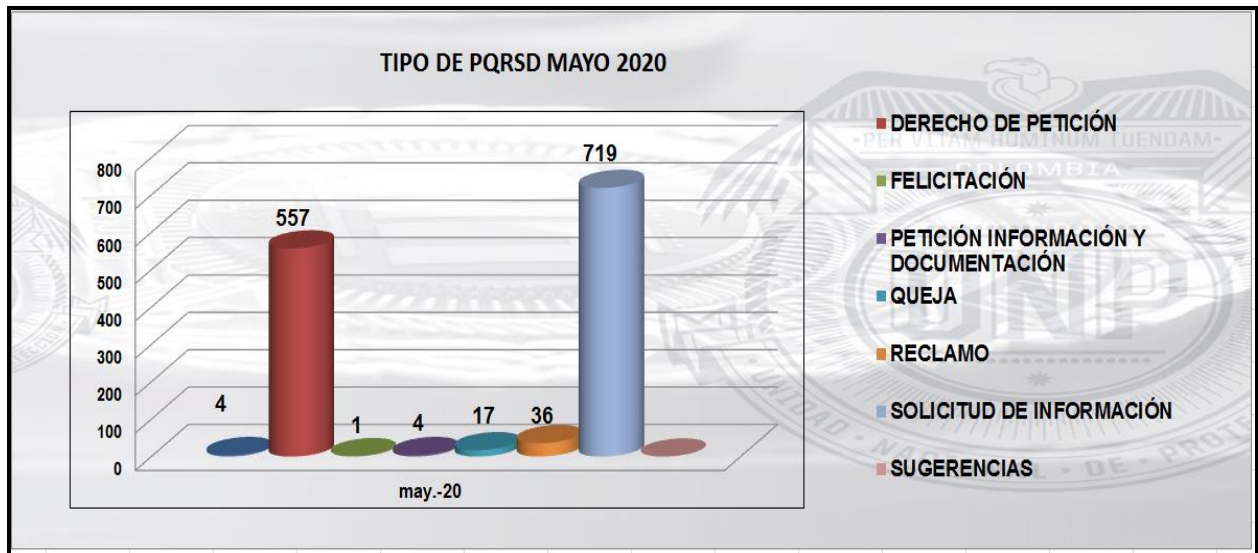
MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica de tipo de PQRSD mayo 2020



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
may-20	
EMPRESA	16
ENTIDAD PÚBLICA	595
MIEMBROS DEL CONGRESO	14
ORGANIZACIONES	17
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	695
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1338



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

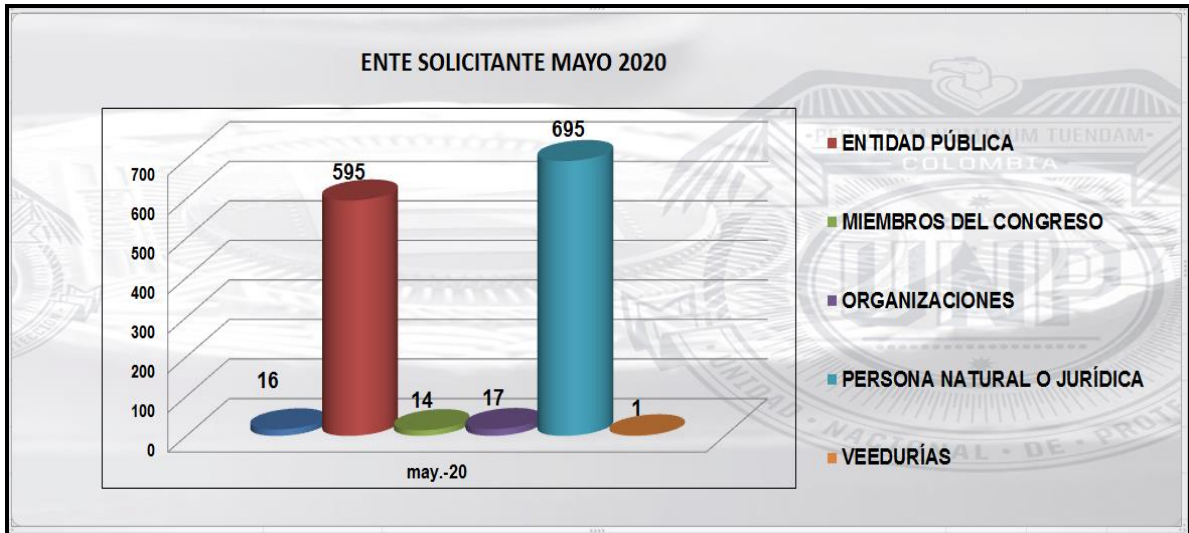
MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica ente solicitante mayo 2020.



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.
- 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.
- 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 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		5/6/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		5/6/2019
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		5/6/2019

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 PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE MAYO

