



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME DE PQRS D JUNIO DE 2020
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC

BOGOTÁ D.C
2020



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS DEL MES JUNIO.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS DEL MES DE JUNIO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE JUNIO.....	16
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO.....	16
4.2 FLUJO DE PQRS.....	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRS	28
6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE JUNIO.....	30
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS	31
8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JUNIO.....	32
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JUNIO.....	33
10. CONCLUSIONES	37
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	40



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 - PQRS D elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institución, lo cual redunda 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 - PQRS D elevadas ante la entidad del mes de junio 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 PQRS D mediante la encuesta de satisfacción al Ciudadano que hace parte integral de este informe.

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS D) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE JUNIO.

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS D radicadas durante el mes de junio y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

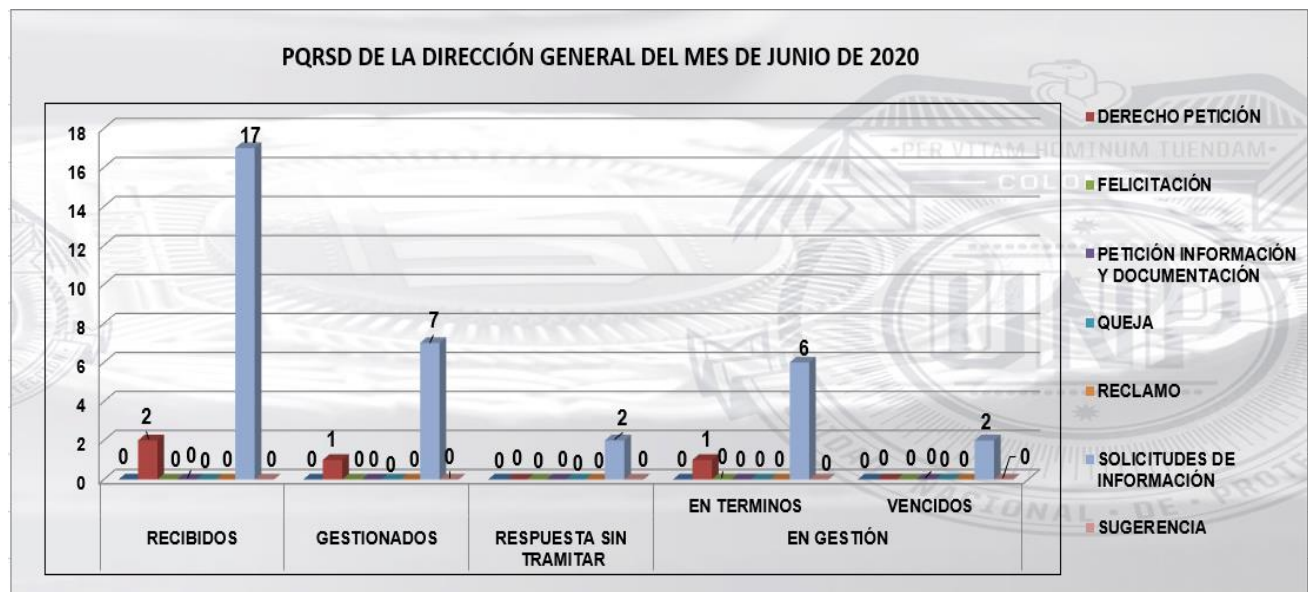
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	1	0	1	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	17	7	2	6	2	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS		19				





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

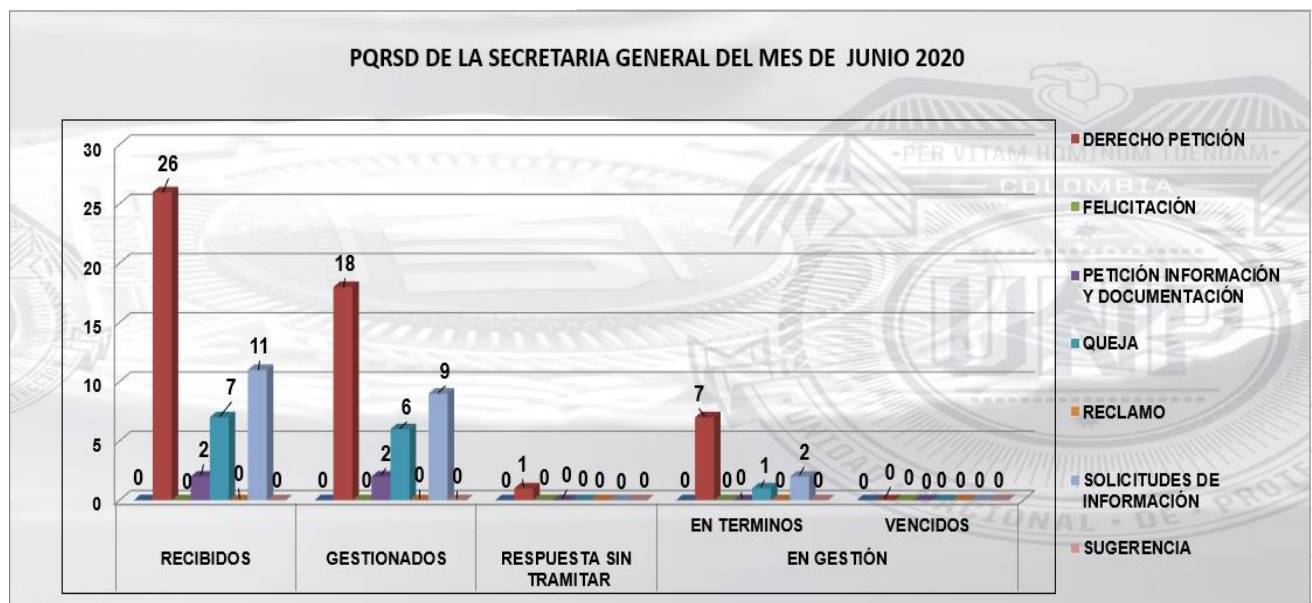
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	18	1	7	0	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	7	6	0	1	0	7
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	9	0	2	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	46					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

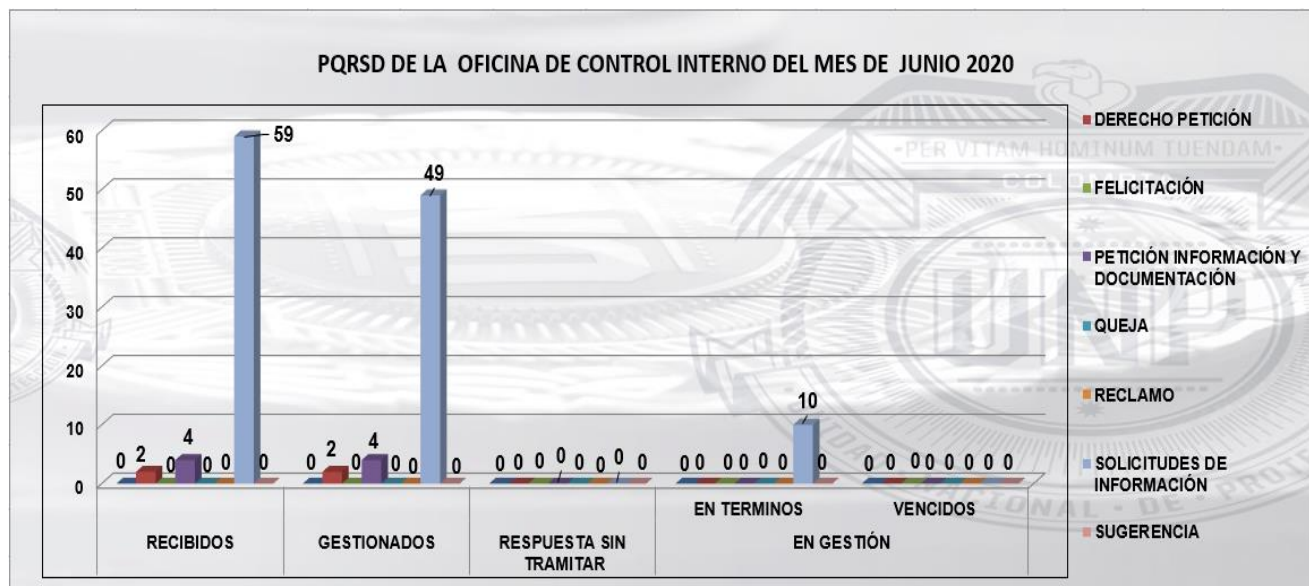
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	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	4	4	0	0	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	59	49	0	10	0	59
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS		65				





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	38	14	6	16	2	38
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	20	12	2	5	1	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	59					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

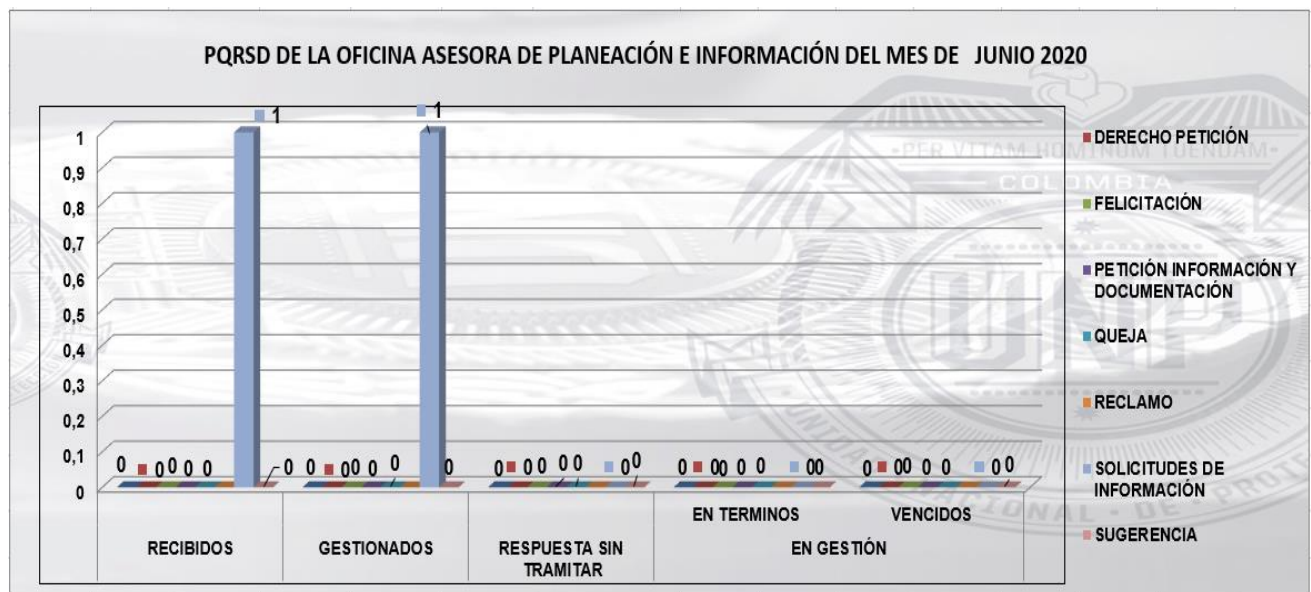
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS			1			





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

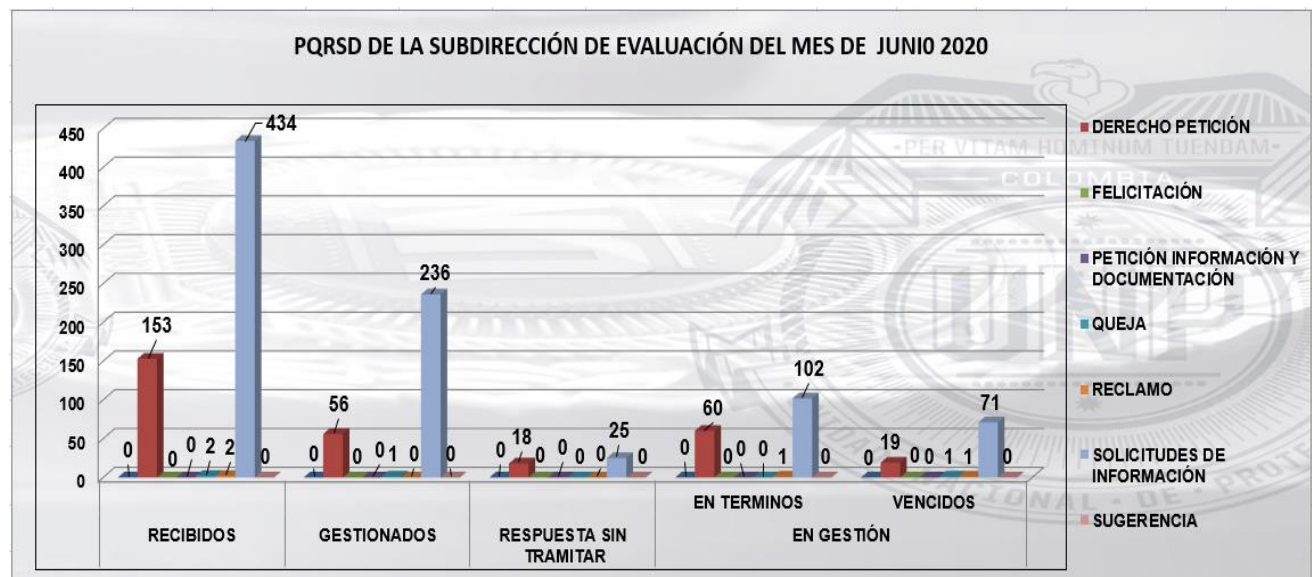
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	153	56	18	60	19	153
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	0	1	2
RECLAMO	2	0	0	1	1	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	434	236	25	102	71	434
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	591					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

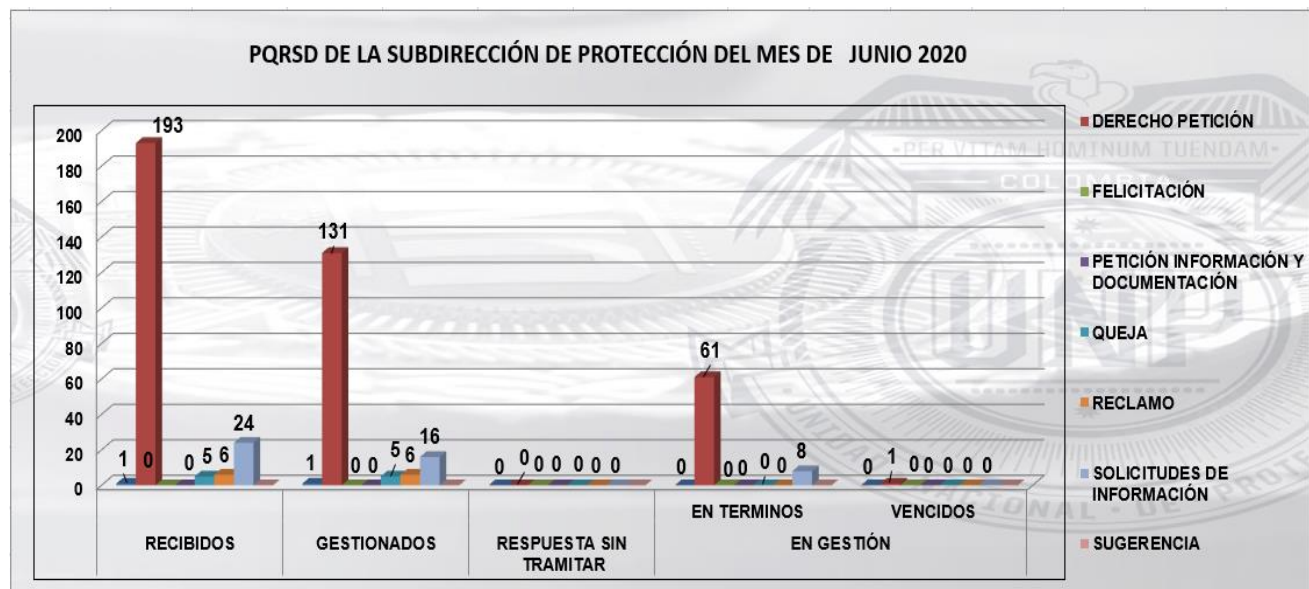
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	193	131	0	61	1	193
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	6	6	0	0	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	16	0	8	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	229					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

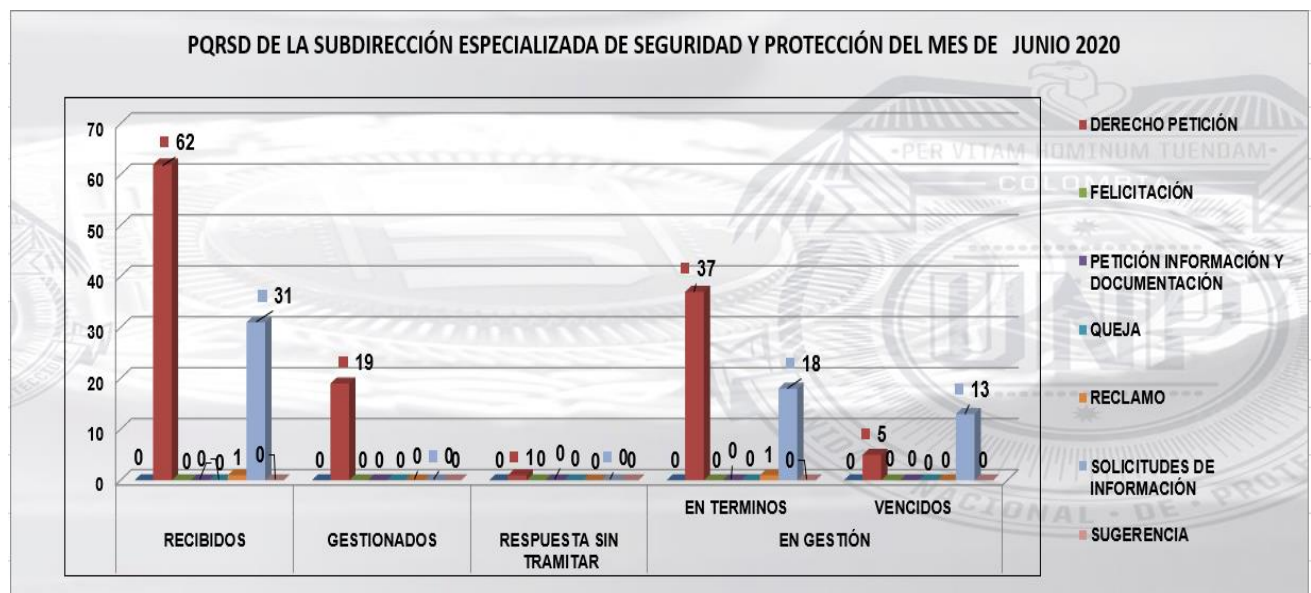
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	62	19	1	37	5	62
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	31	0	0	18	13	31
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	94					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

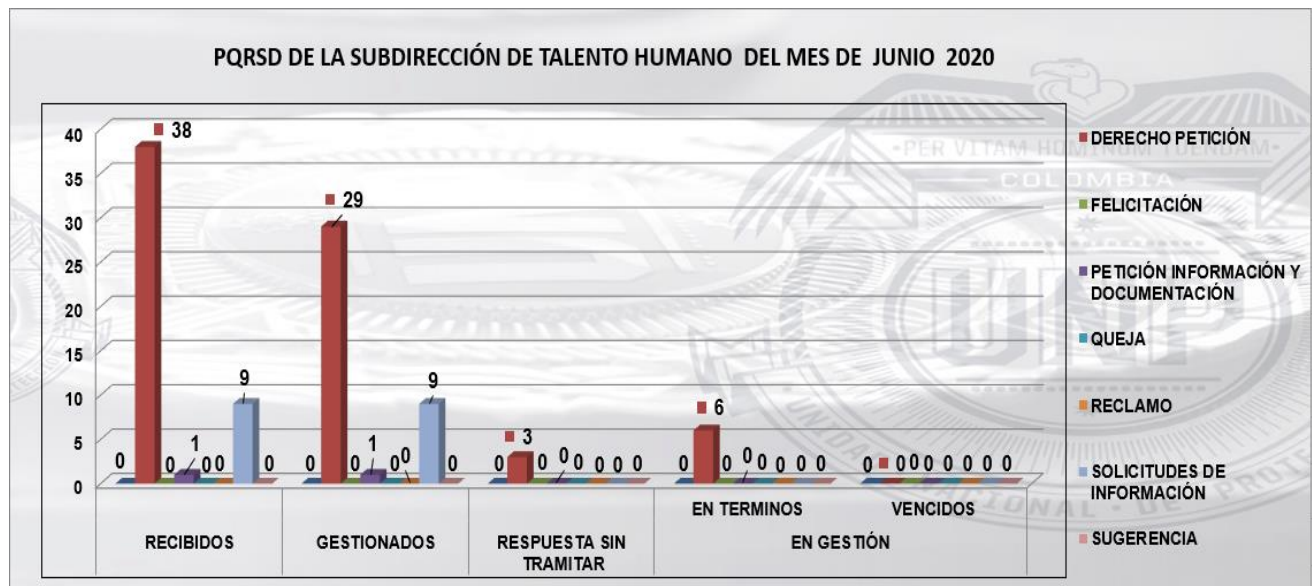
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	38	29	3	6	0	38
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	9	0	0	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS			48			





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

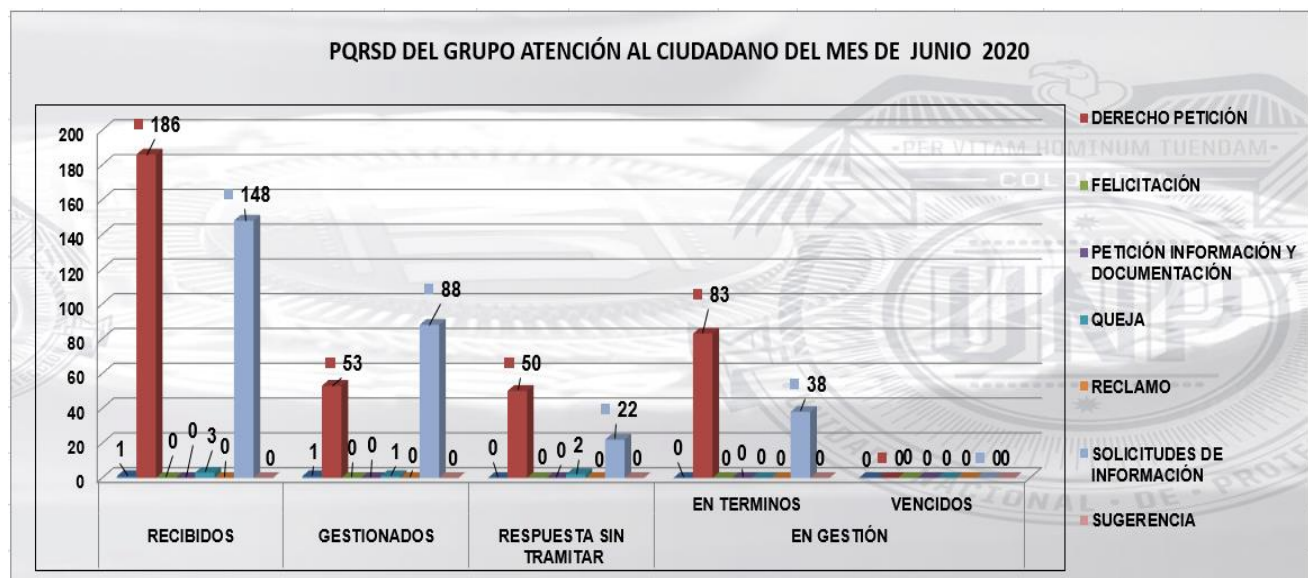
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	186	53	50	83	0	186
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	1	2	0	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	148	88	22	38	0	148
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	338					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

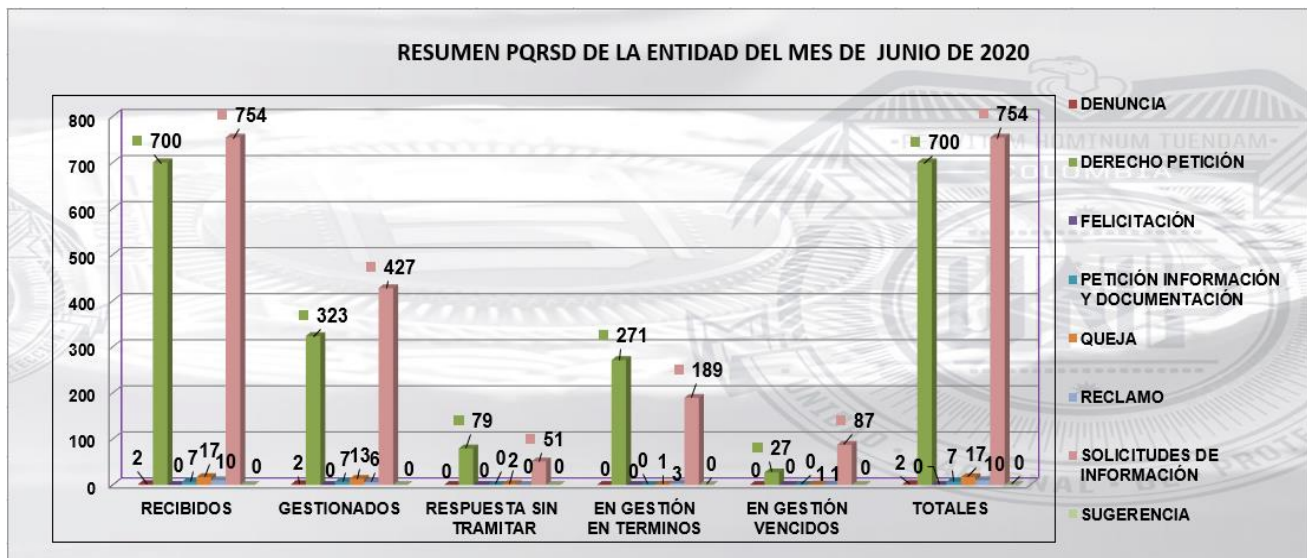
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO 2020						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	700	323	79	271	27	700
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	7	0	0	0	7
QUEJA	17	13	2	1	1	17
RECLAMO	10	6	0	3	1	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	754	427	51	189	87	754
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1490					



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 PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

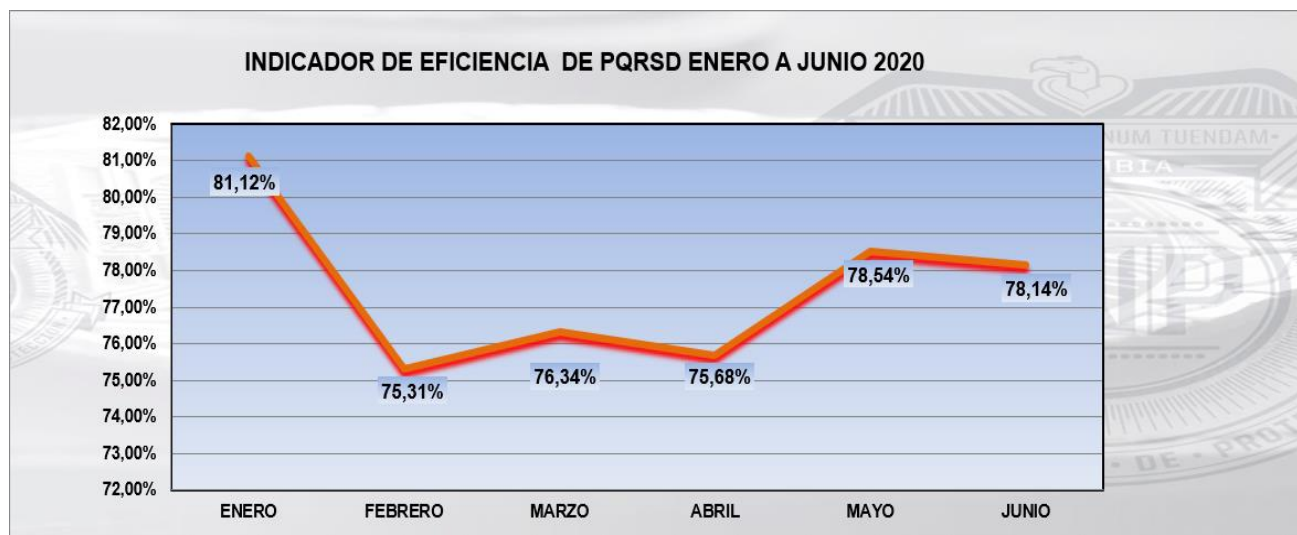
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS DEL MES DE JUNIO.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando un elevado número de PQRS 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 JUNIO 2020					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
81,12%	75,31%	76,34%	75,68%	78,54%	78,14%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



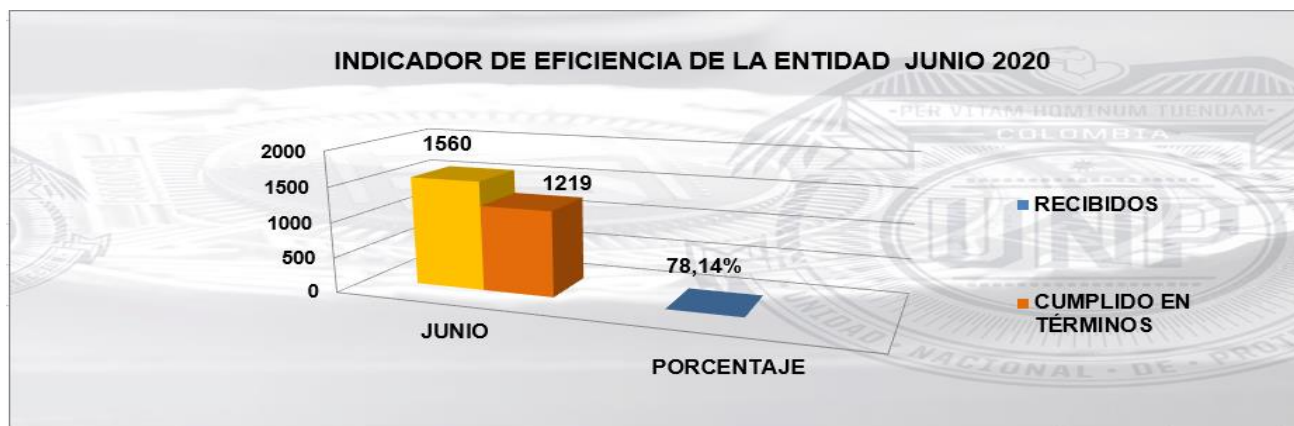
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO.

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

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS 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 - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE JUNIO 2020	1490	897
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	18	18
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	510	383
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	496	496
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	536	322
TOTAL	1560	1219
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	78,14%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

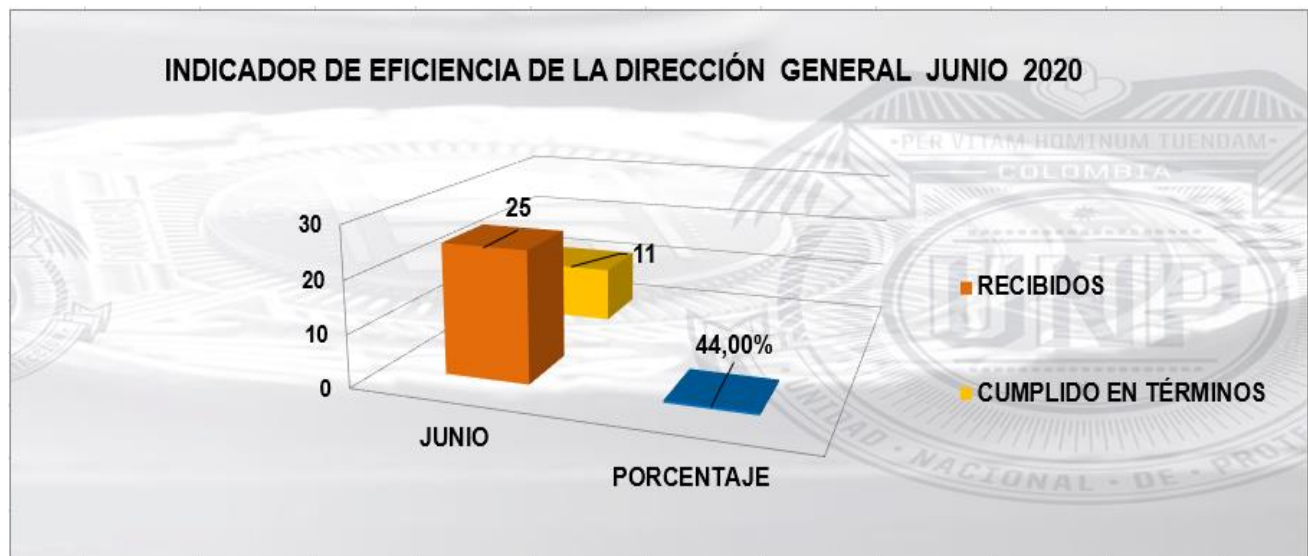
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	3	3
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	13	1
TOTAL	25	11
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	44,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

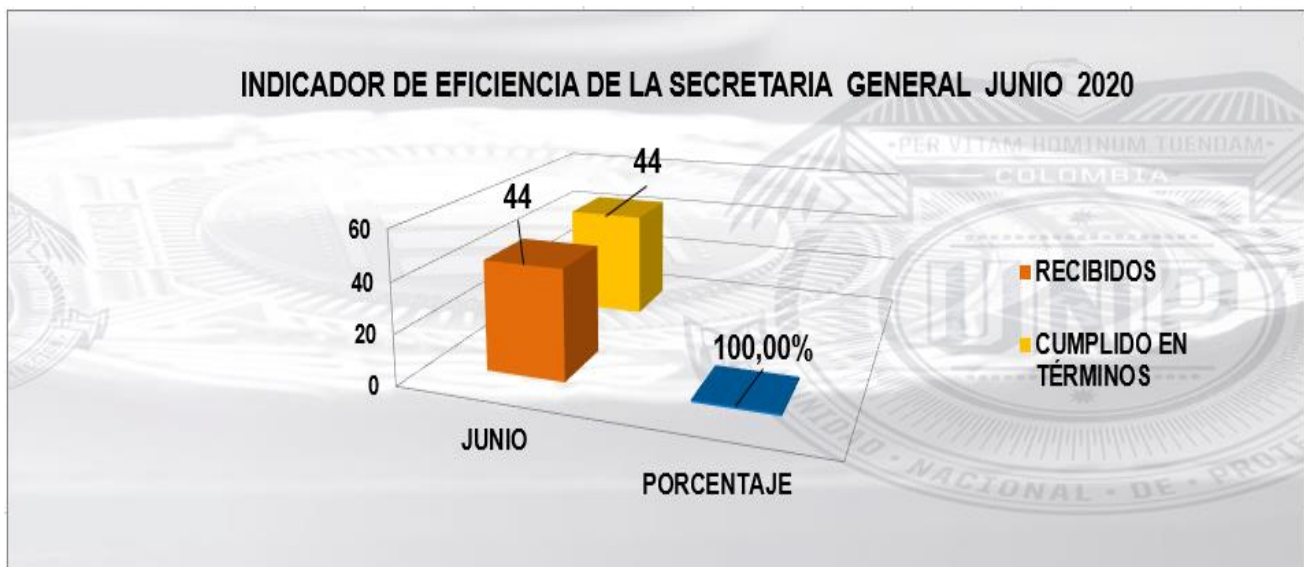
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	19	19
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	17	17
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	8	8
TOTAL	44	44
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

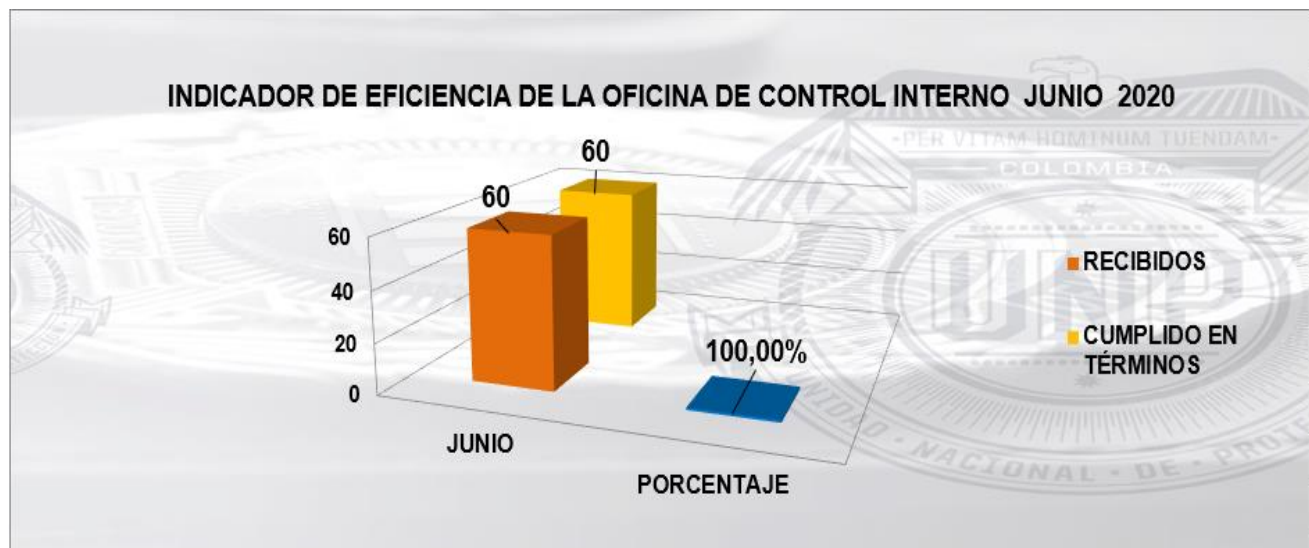
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	23	23
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	30	30
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	7	7
TOTAL	60	60
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

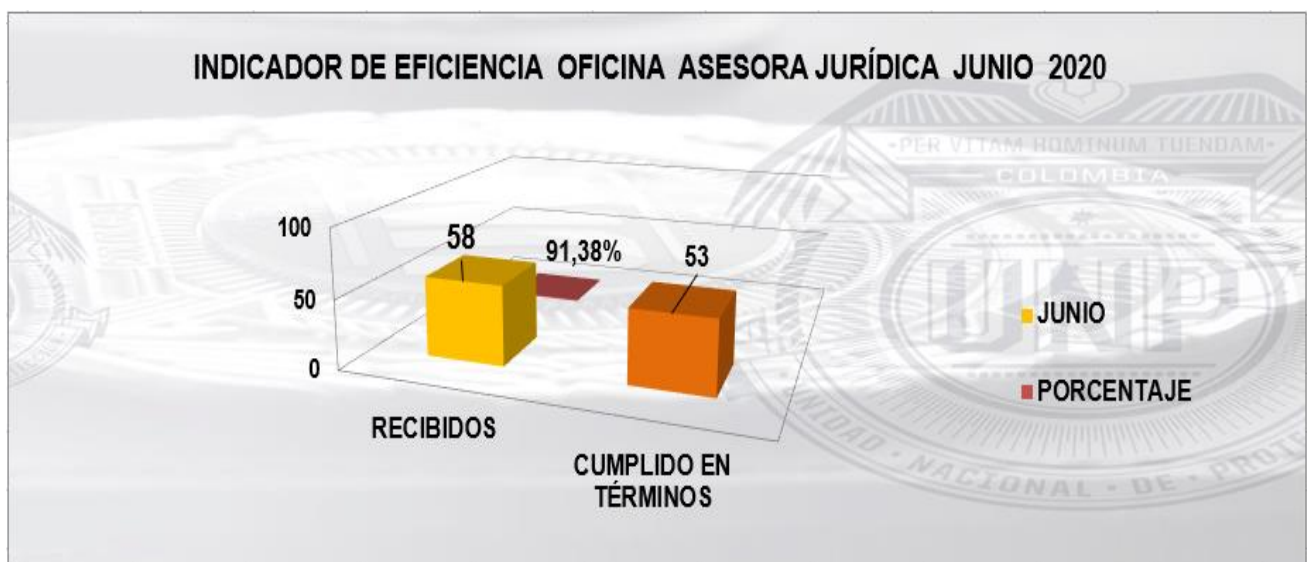
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	18	16
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	19	19
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	21	18
TOTAL	58	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	91,38%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

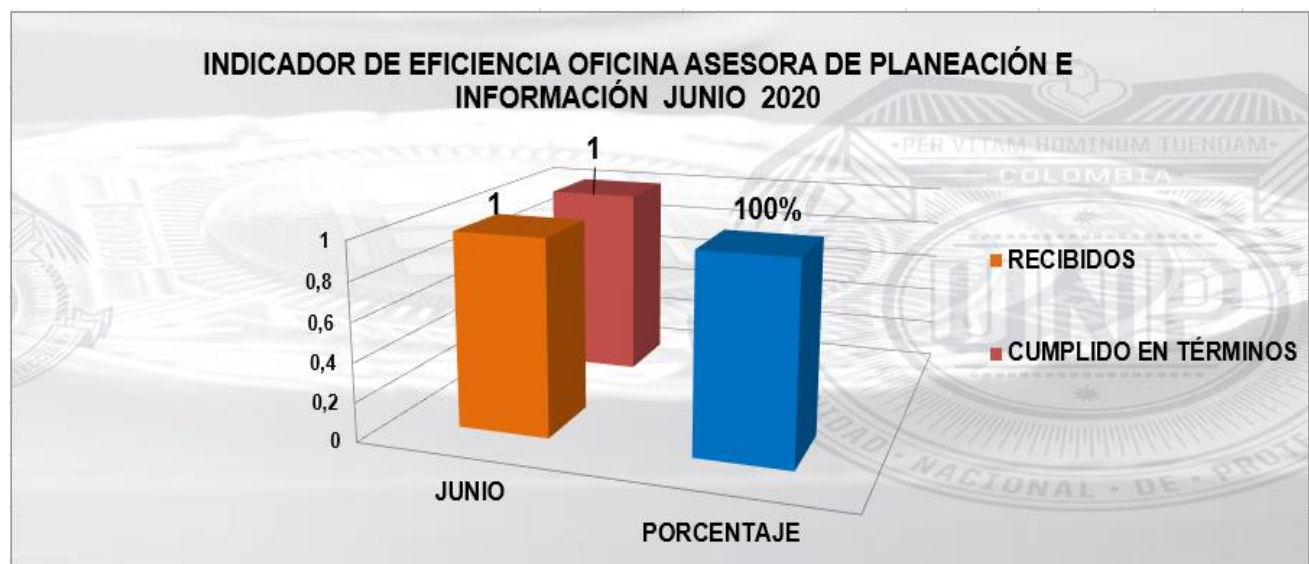
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

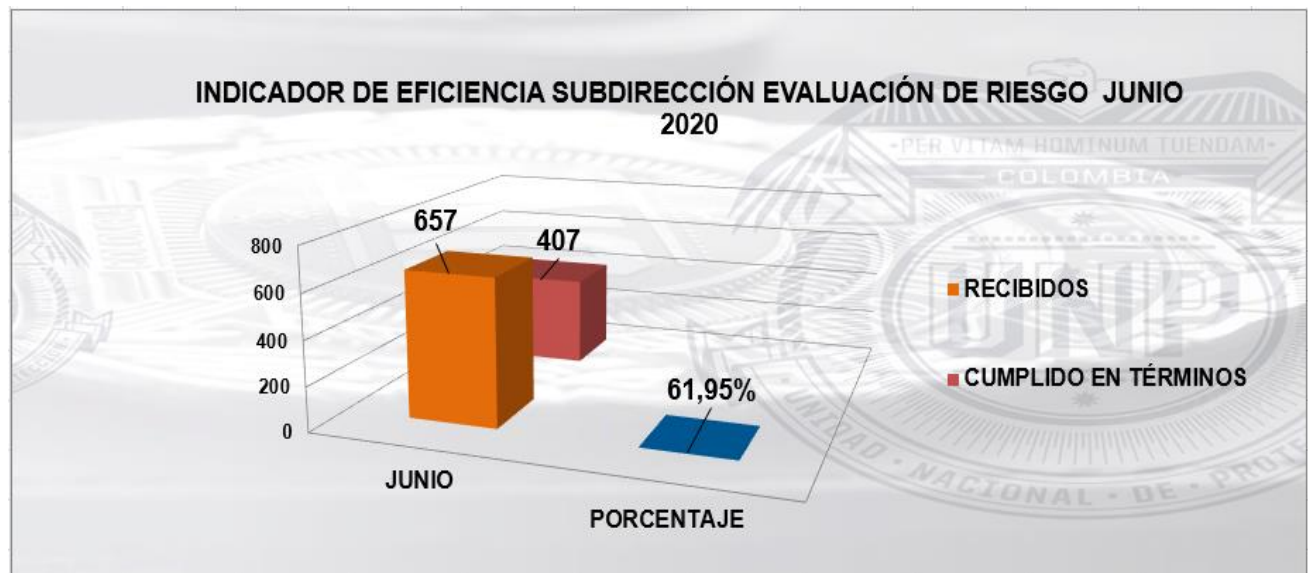
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD		
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	246	143
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	182	182
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	229	82
TOTAL	657	407
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	61,95%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

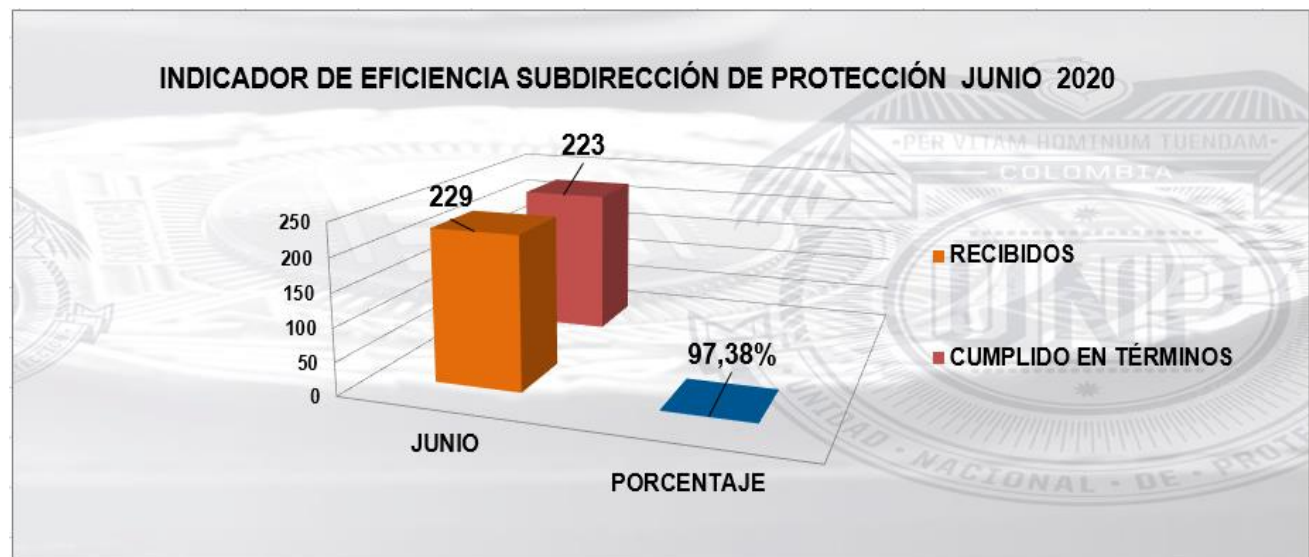
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	56	56
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	104	104
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	69	63
TOTAL	229	223
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	97,38%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

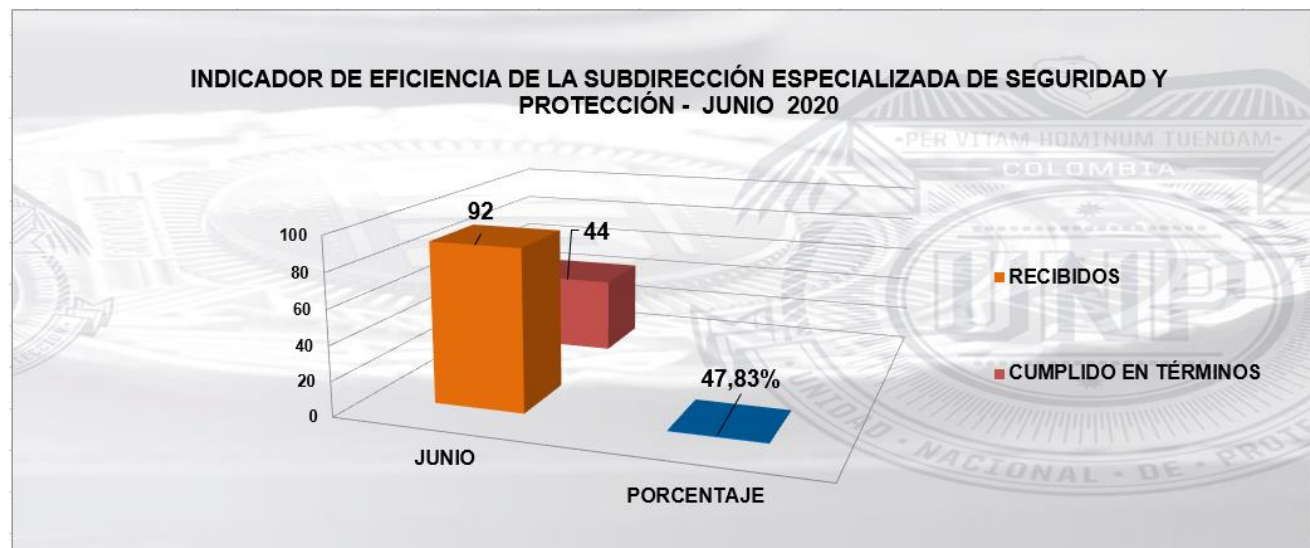
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD		
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	31	12
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	7	7
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	54	25
TOTAL	92	44
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	47,83%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	13	13
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	29	29
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	15	15
TOTAL	57	57
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

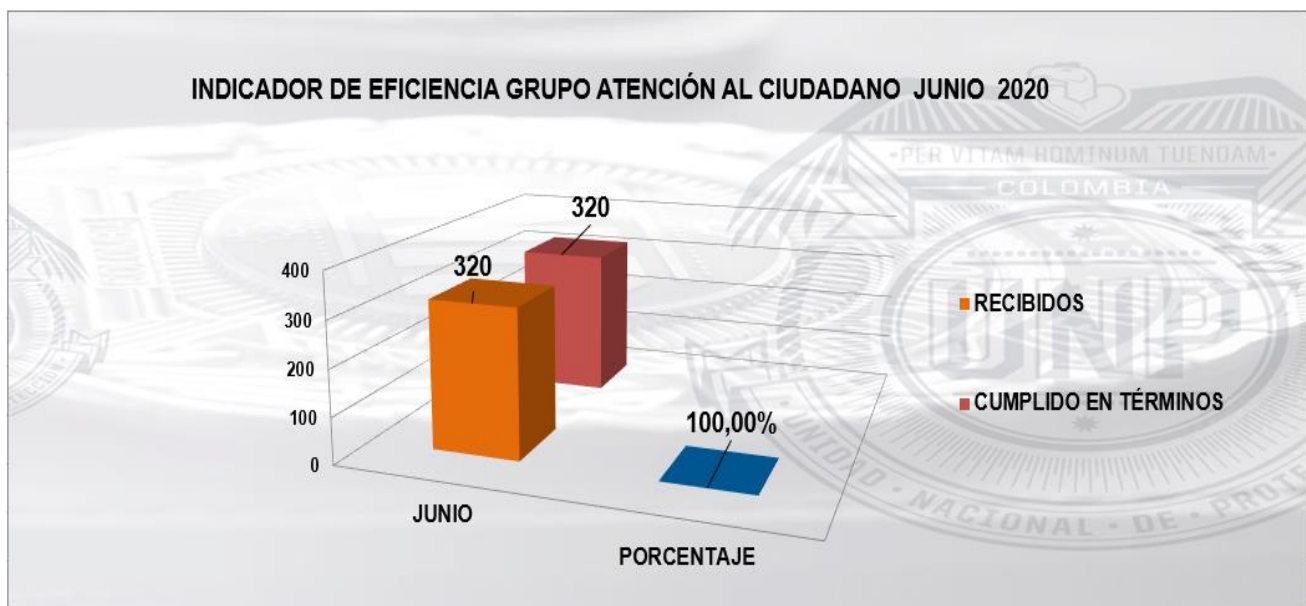
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JUNIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	18	18
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	95	95
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2020)	104	104
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2020	103	103
TOTAL	320	320
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

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

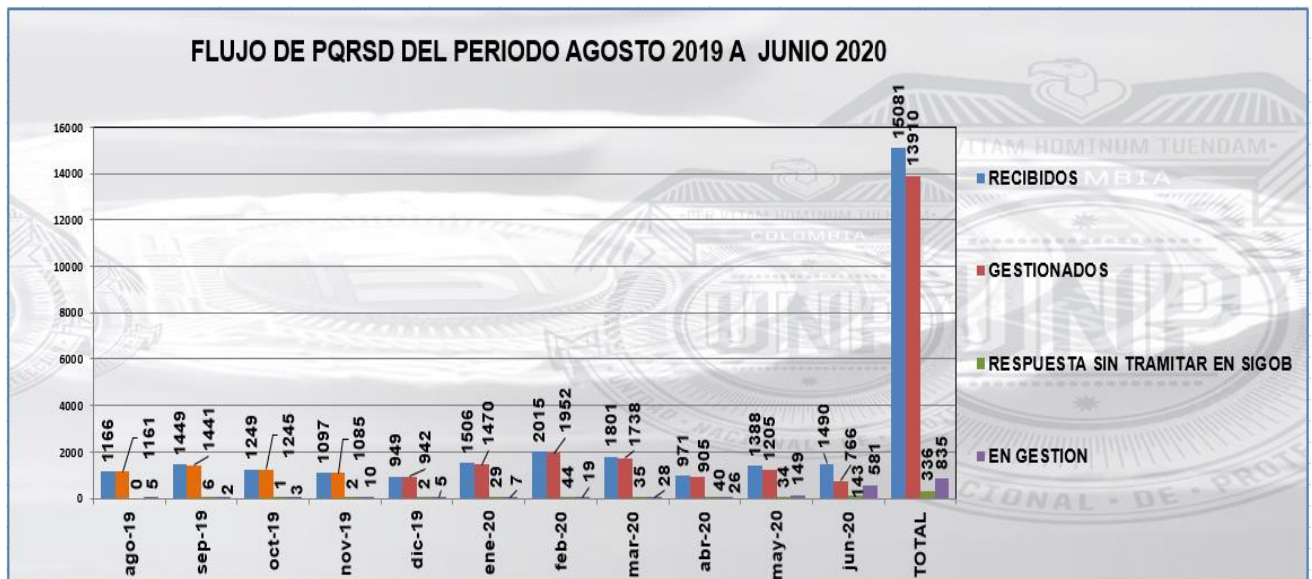
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A JUNIO 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	jun-20	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1388	1490	15081	
	GESTIONADOS	1161	1441	1245	1085	942	1470	1952	1738	905	1205	766	13910	92,24%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	6	1	2	2	29	44	35	40	34	143	336	2,23%
	EN GESTION	5	2	3	10	5	7	19	28	26	149	581	835	5,54%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A JUNIO 2020		15081												





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRS D 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 PQRS D de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
 - ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRS D.
 - ✓ 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:
- PQRS D pendientes por tramitar a corte 30 de junio de 2020.

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2020				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	13	7	22	42
SECRETARÍA GENERAL	1	10	0	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	19	0	19
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9	23	30	62
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	215	163	232	610
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	69	2	71
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	8	0	12
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	74	124	0	198
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	9	56	81	146
TOTAL	325	479	367	1171
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD JUNIO		78,14%		



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 junio y de meses anteriores.

485 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en junio 2020

79 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en junio 2020

57 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en junio 2020

59 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en junio 2020

17 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en junio 2020

1 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en junio 2020

1 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en junio 2020

Es pertinente mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano adelantó mesas de trabajo con los diferentes procesos, a fin de determinar los motivos que ocasionaron el bajo índice del indicador de eficiencia de la entidad, evidenciándose que:

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

De hecho, algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRS D fueron reducidos, lo cual ocasionó el descenso del indicador.

Lo anterior no solo teniendo en cuenta el número de PQRS D elevadas ante la entidad, sino además contemplando la complejidad de cada petición y la inexistencia de un sistema unificado de información que permita su consulta para la rápida respuesta a las mismas.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD JUNIO 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3	0%
Archivo Documental	2	0%
Comunicado CERREM	18	1%
Escoltas	117	8%
Funciones y Procedimientos UNP	46	3%
Implementación de Medidas	30	2%
Información Trámite y Servicios UNP	479	32%
Información Estudio Nivel de Riesgo	655	44%
No Competencia UNP	48	3%
Vehículos	92	6%
TOTAL, MOTIVOS	1490	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

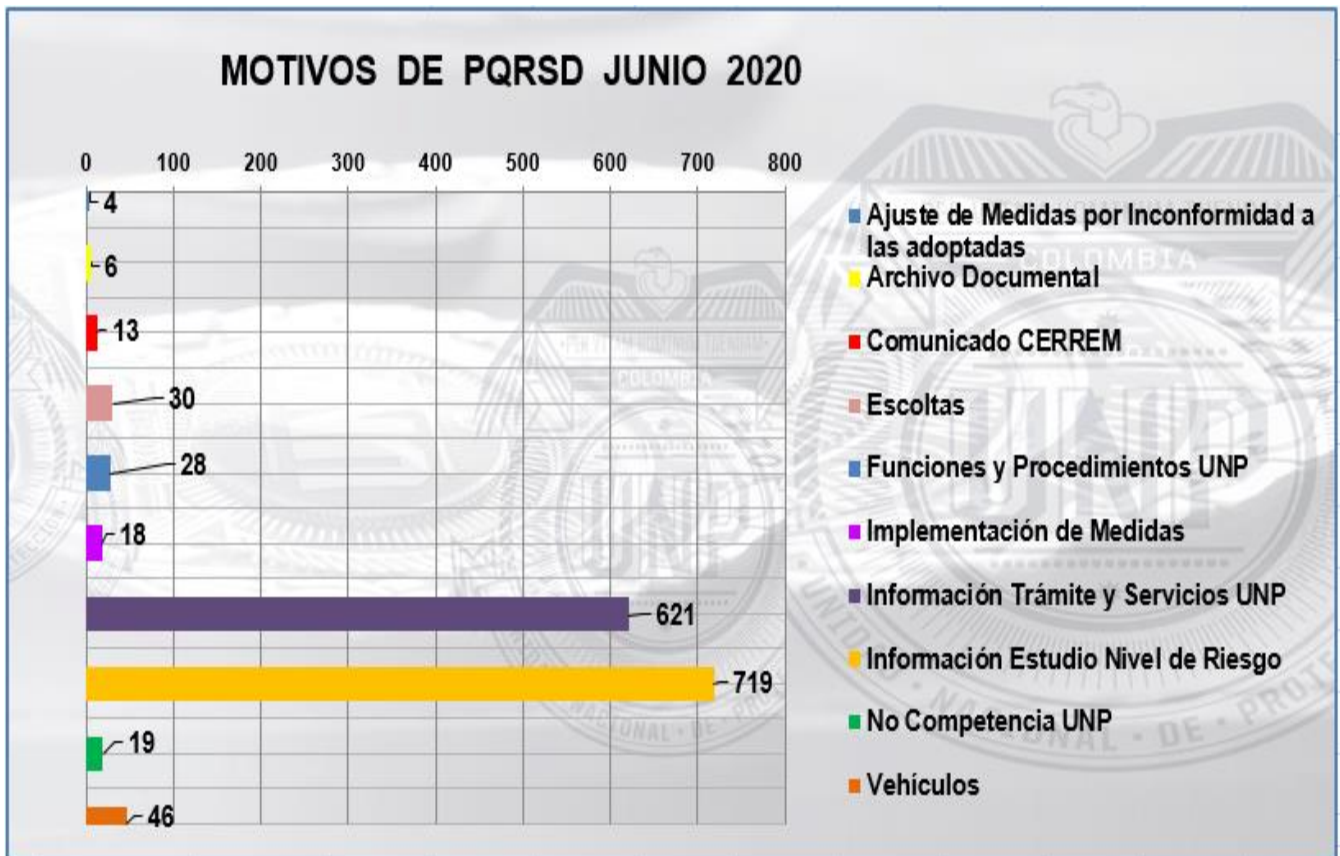
JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivo de PQRS D junio 2020



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS D) DE JUNIO

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE JUNIO

PQRS POR POBLACIÓN JUNIO 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	34	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	240	16%
Dirigentes o activistas sindicales.	25	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	4	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	217	15%
Miembros de Misión Médica	3	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	30	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	159	11%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	1	0%
Dirigentes del movimiento M-19	1	0%
Apoderados Profesionales forenses	5	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	9	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	112	8%
Medidas Cautelares	4	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	8	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	68	5%
ARN	52	3%
Entidad Pública.	291	20%
Ninguna	226	15%
TOTAL	1490	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

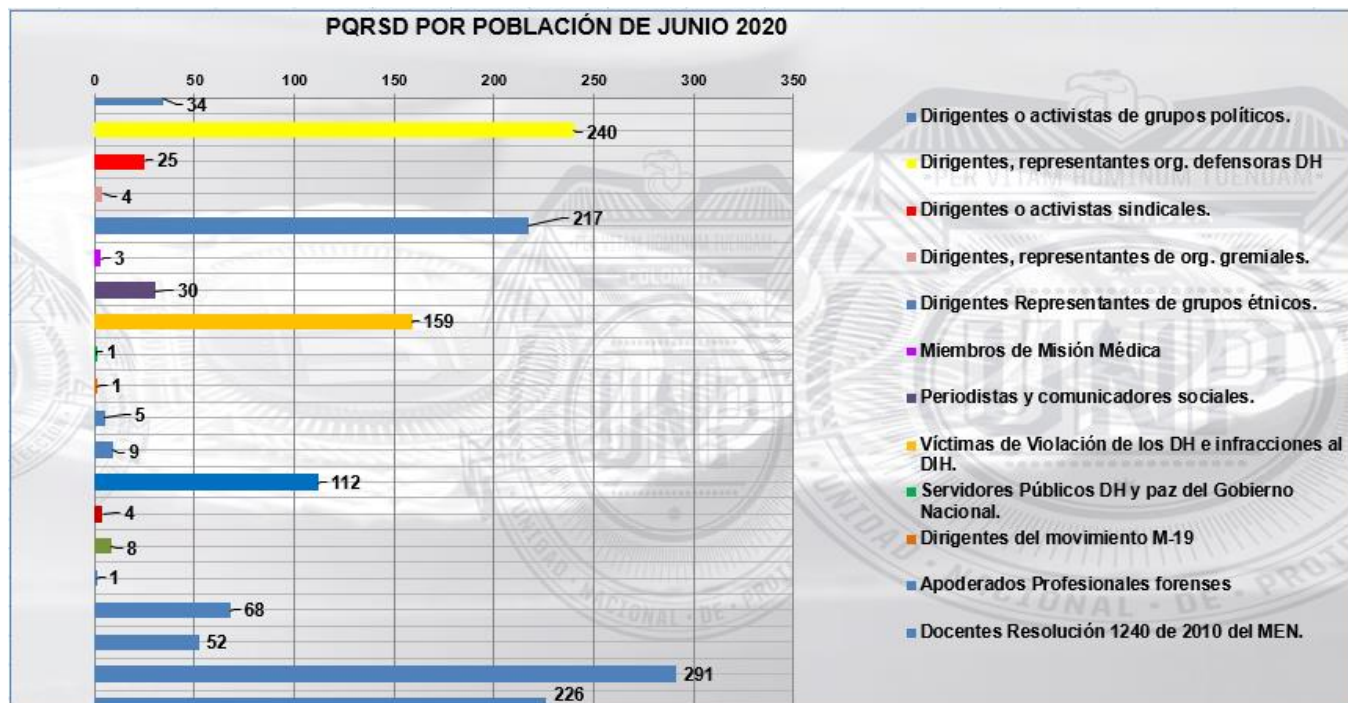
JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica PQRS recibidas por población y atendidas del mes de junio



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JUNIO

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 junio.

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 PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

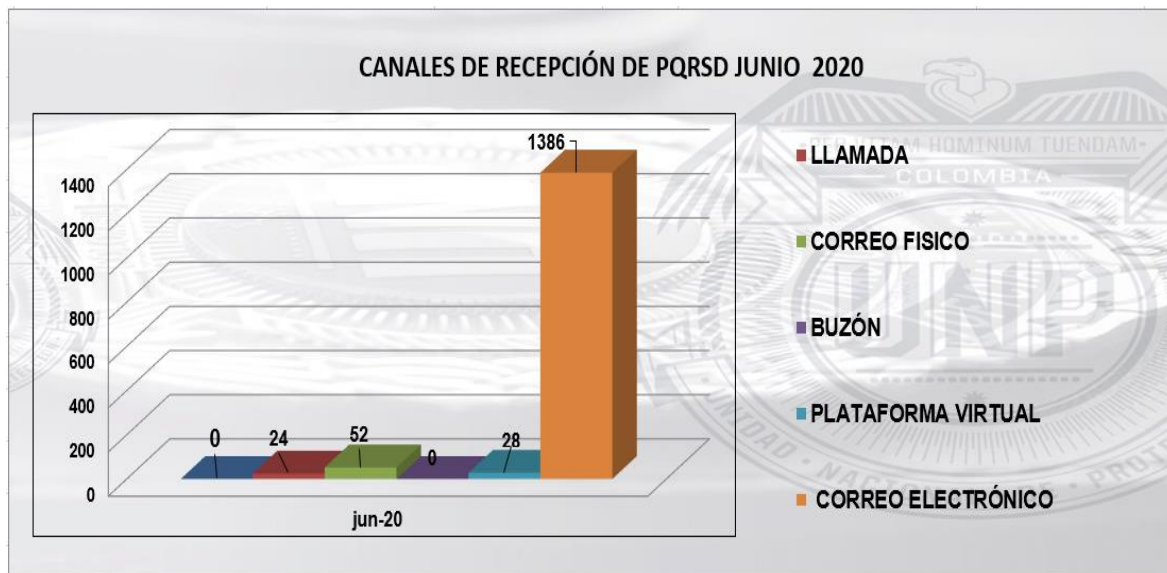
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. Número de PQRS 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		
jun-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	0
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	24
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	52
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	28
	CORREO ELECTRÓNICO	1386
TOTAL		1490





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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	
jun-20	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	700
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7
QUEJA	17
RECLAMO	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	754
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1490



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

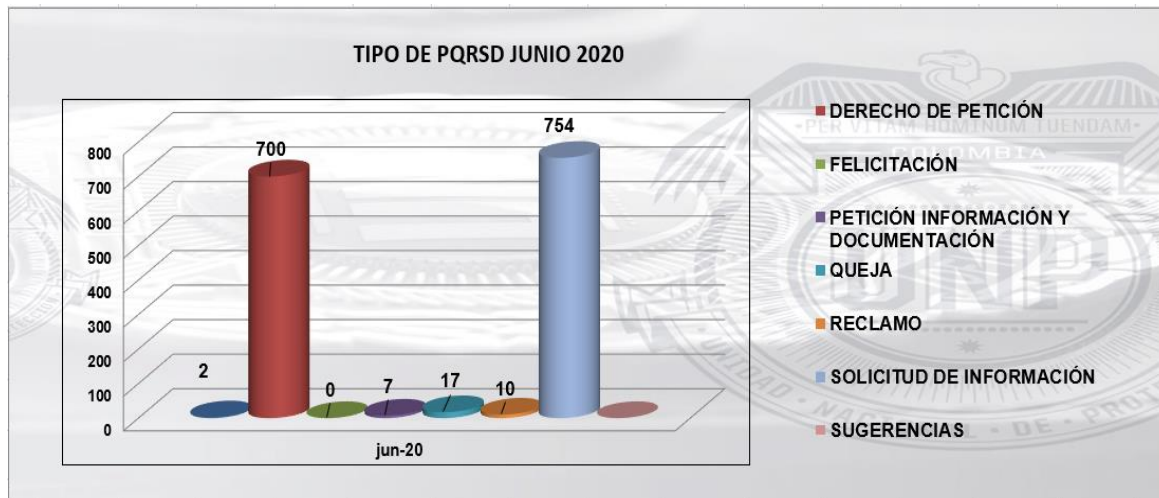
JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica de tipo de PQRS junio 2020



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
jun-20	
EMPRESA	14
ENTIDAD PÚBLICA	731
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
ORGANIZACIONES	24
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	711
VEEDURÍAS	5
TOTAL	1490



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

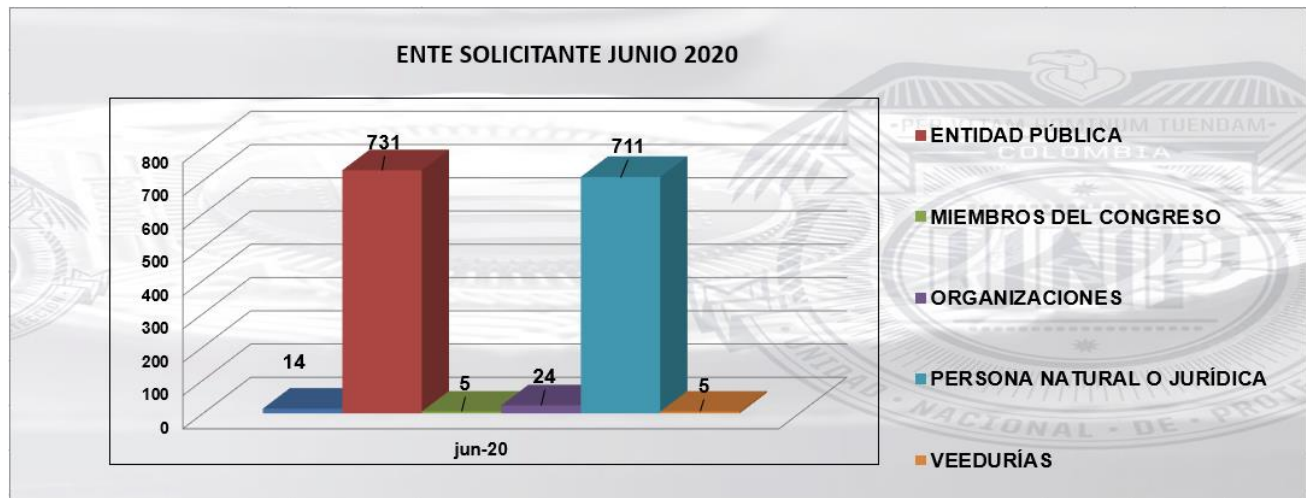
JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica ente solicitante junio 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 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.
- 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 PQRS D 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

JUNIO 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 PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 así como la Subdirección de Evaluación determinó no manejar EXT como unidad de valor sino casos, de igual manera optó por contabilizar como PQRS las respuestas a MEM (correspondencia interna de la Entidad). En tanto que la Subdirección Especializada de Protección no distinguió entre PQRS y solicitudes de protección de competencia de esa Área. Por todo lo anterior la Oficina Asesora de Planeación e Información determinó que el Grupo de Atención al Ciudadano sea el que reporte las PQRS 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		7/7/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		7/7/2019
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/7/2019
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS DE JUNIO

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A JUNIO 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A JUNIO 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
15081	13910	325	479	367
	92,24%	2,16%	3,18%	2,43%

