



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME DE PQRS D JULIO DE 2020
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC**

**BOGOTÁ D.C
2020**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 JULIO.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JULIO.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE JULIO.....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO.....	15
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	25
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	26
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE JULIO.....	28
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD	29
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JULIO.....	29
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JULIO.....	30
10. CONCLUSIONES	35
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	37



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 julio 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 JULIO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

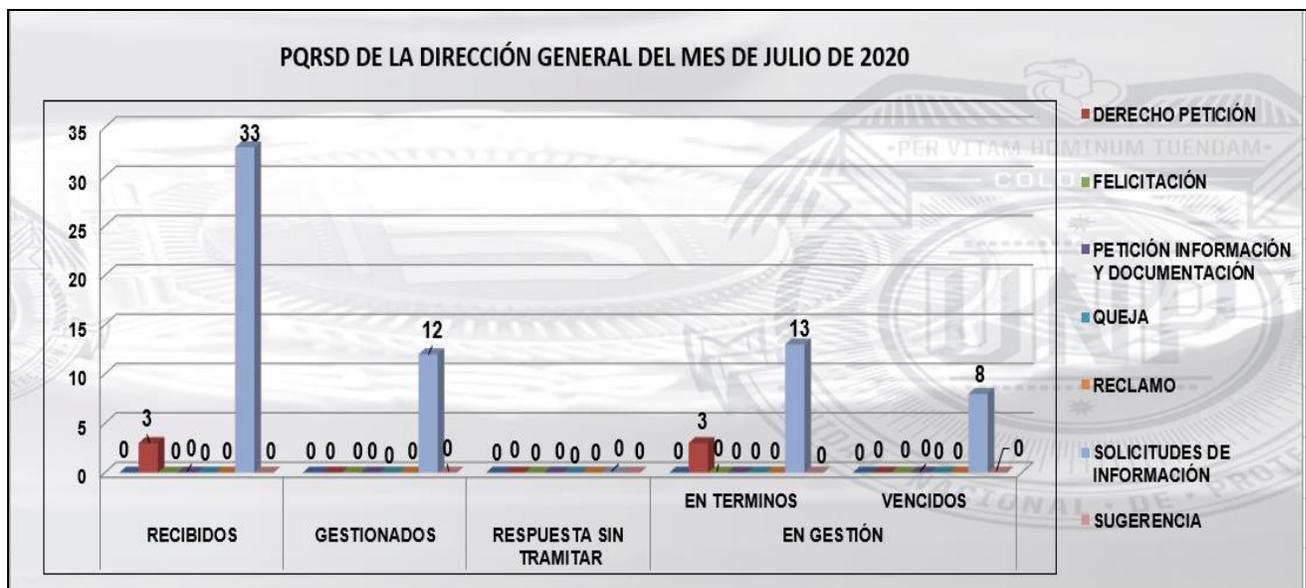
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	0	0	3	0	3
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	12	0	13	8	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	36					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

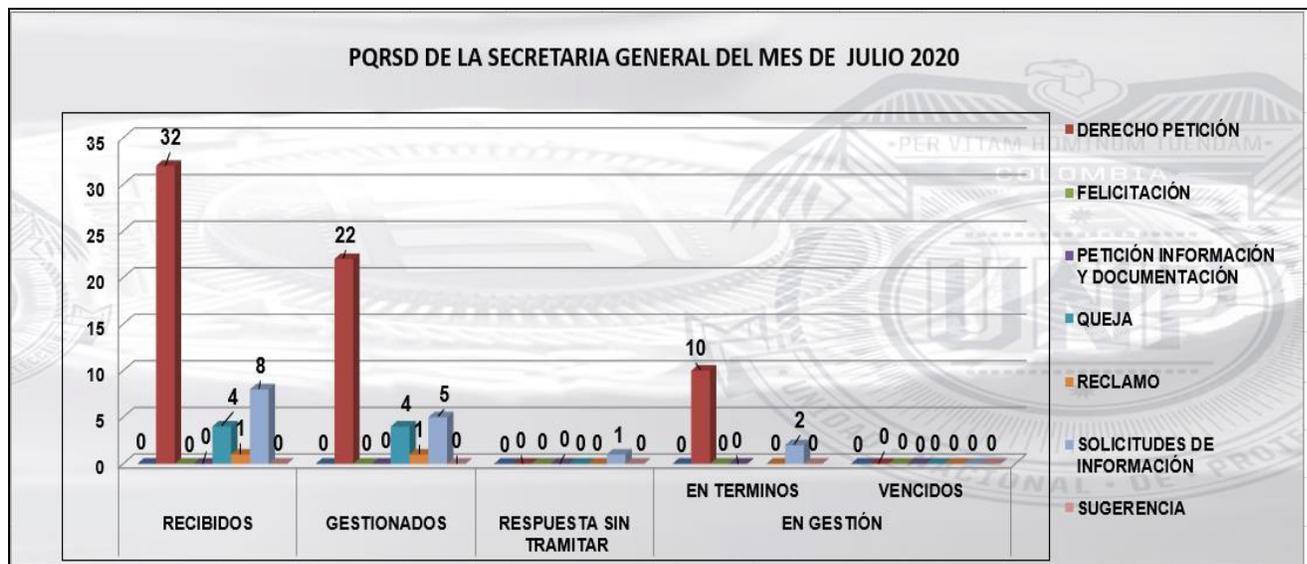
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	32	22	0	10	0	32
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	4	0		0	4
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	5	1	2	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	45					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

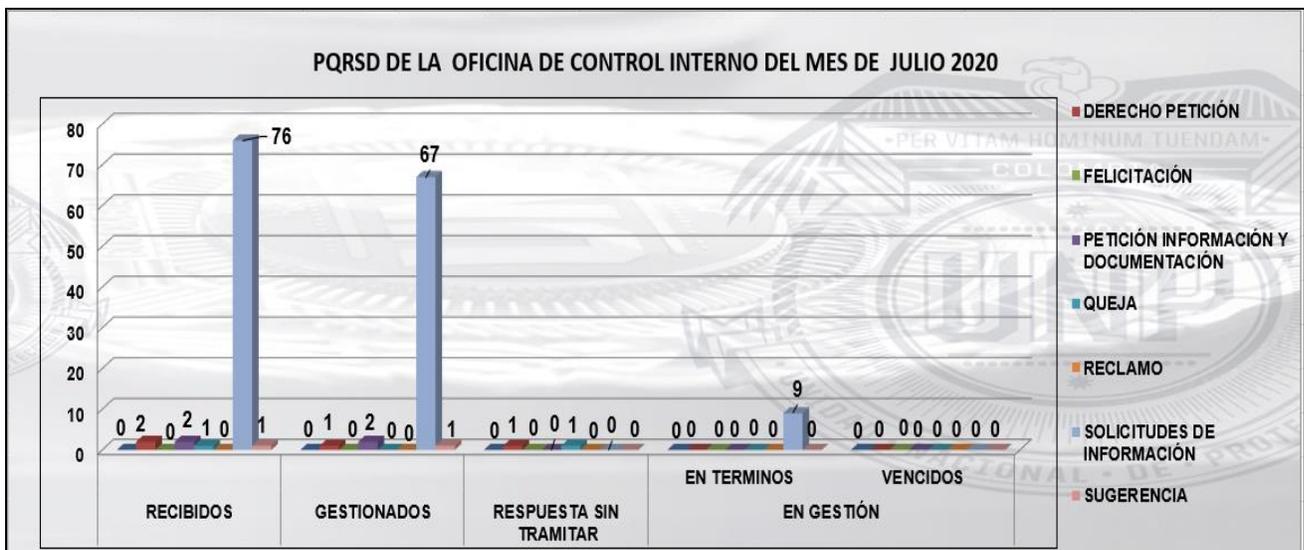
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	1	1	0	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	1	0	1	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	76	67	0	9	0	76
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL RECIBIDOS	82					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	39	15	6	14	4	39
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	9	6	2	4	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	62					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

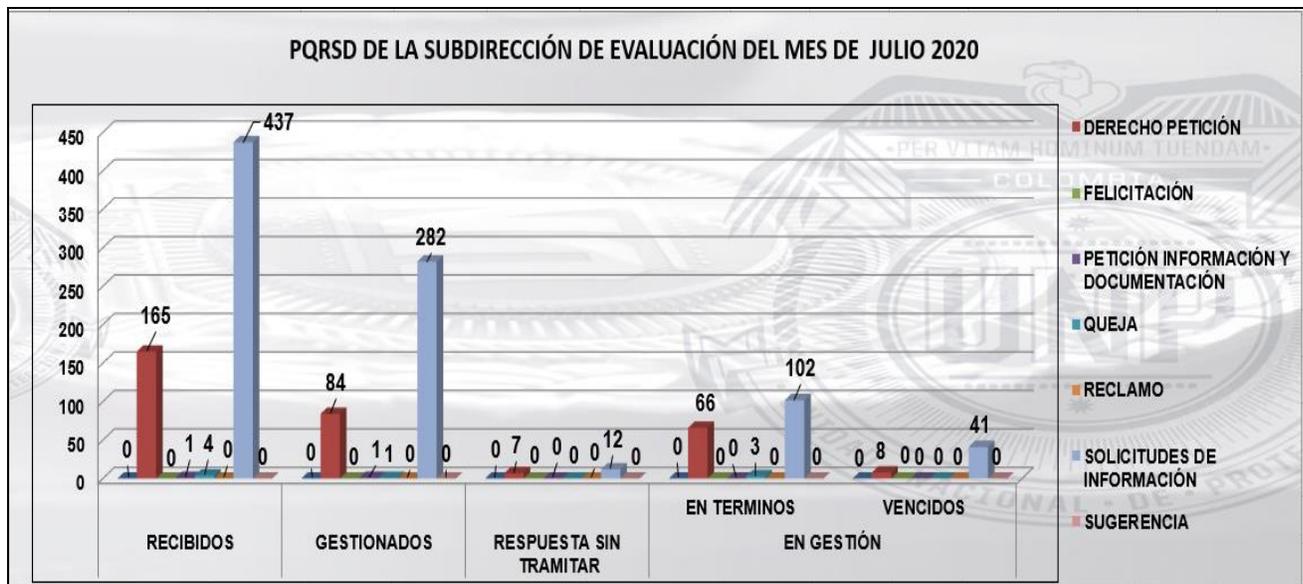
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	165	84	7	66	8	165
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	4	1	0	3	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	437	282	12	102	41	437
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	607					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	155	121	1	33	0	155
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	1	0	2	0	3
RECLAMO	14	11	0	3	0	14
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	50	42	0	7	1	50
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	222					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	52	19	0	29	4	52
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	24	7	0	13	4	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	76					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

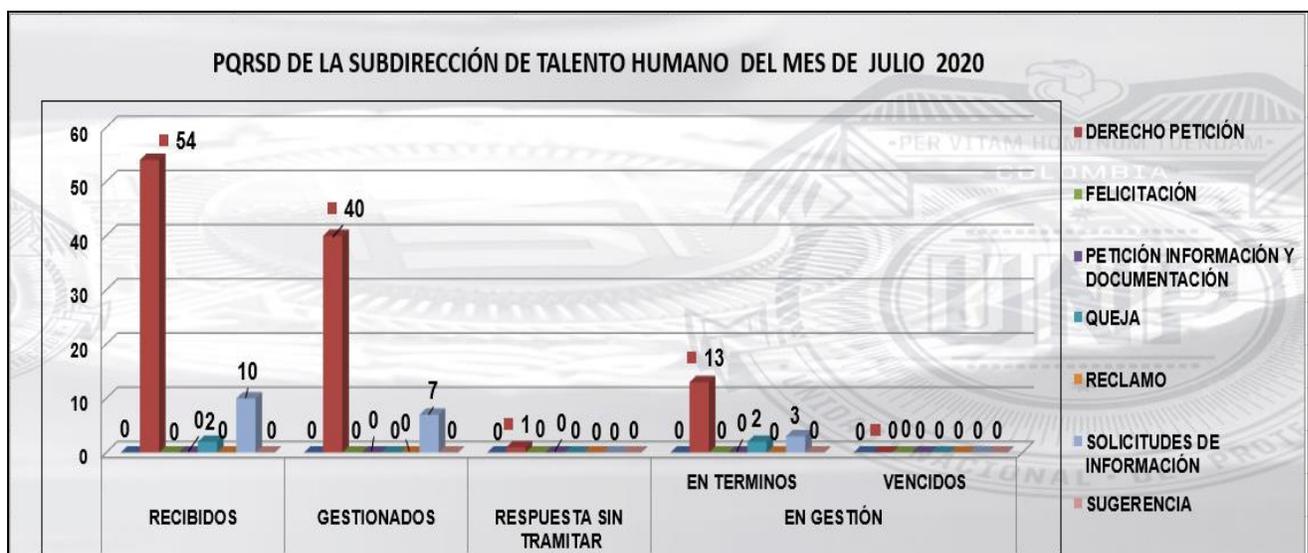
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES JULIO 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	54	40	1	13	0	54
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	0	0	2	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	7	0	3	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	66					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

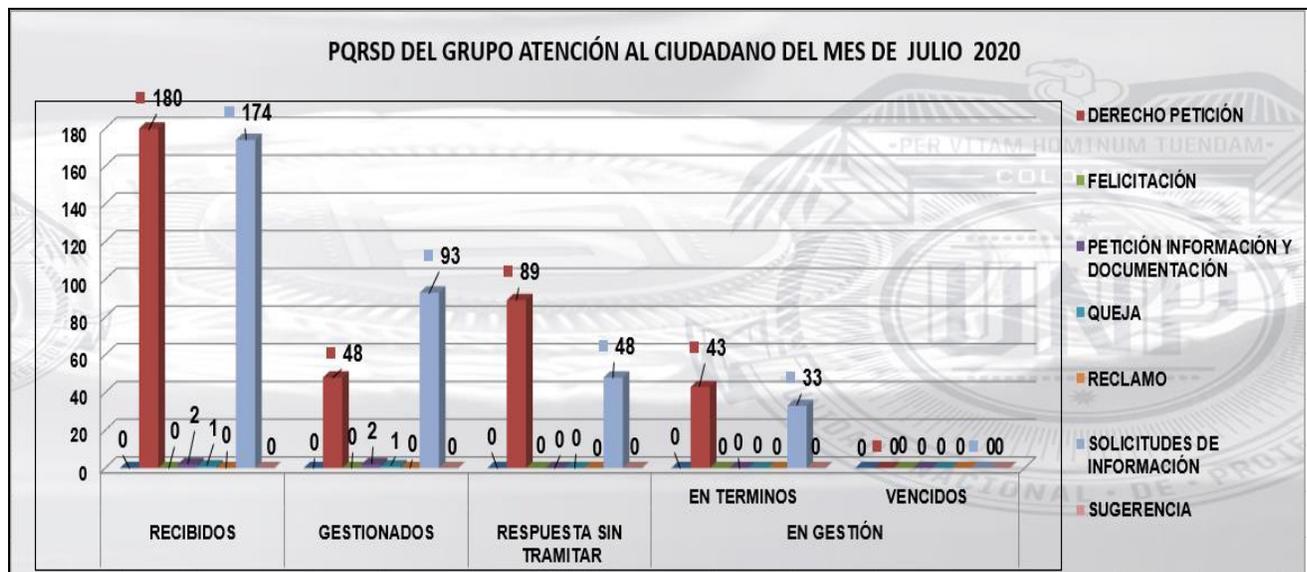
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	180	48	89	43	0	180
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	174	93	48	33	0	174
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	357					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

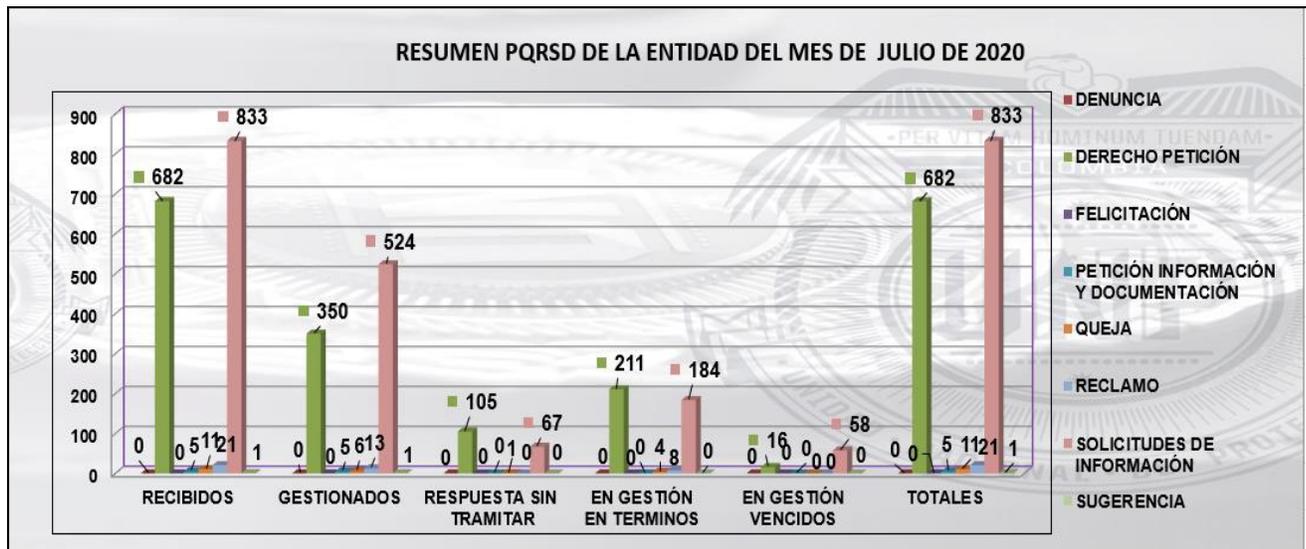
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	682	350	105	211	16	682
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	11	6	1	4	0	11
RECLAMO	21	13	0	8	0	21
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	833	524	67	184	58	833
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1553					



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

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

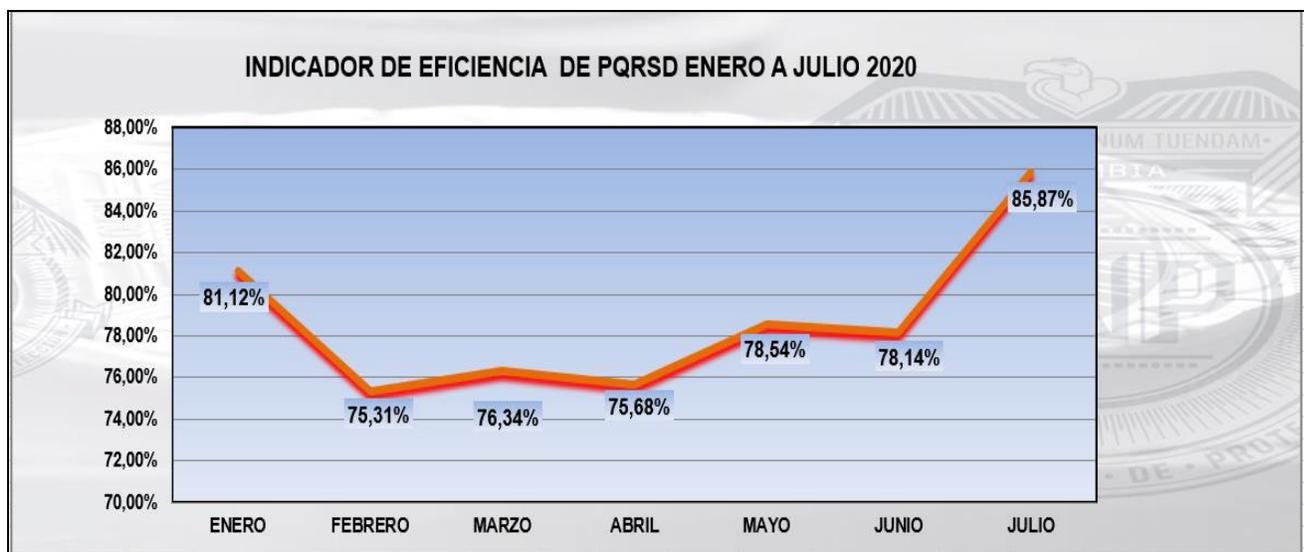
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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 JULIO 2020						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
81,12%	75,31%	76,34%	75,68%	78,54%	78,14%	85,87%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



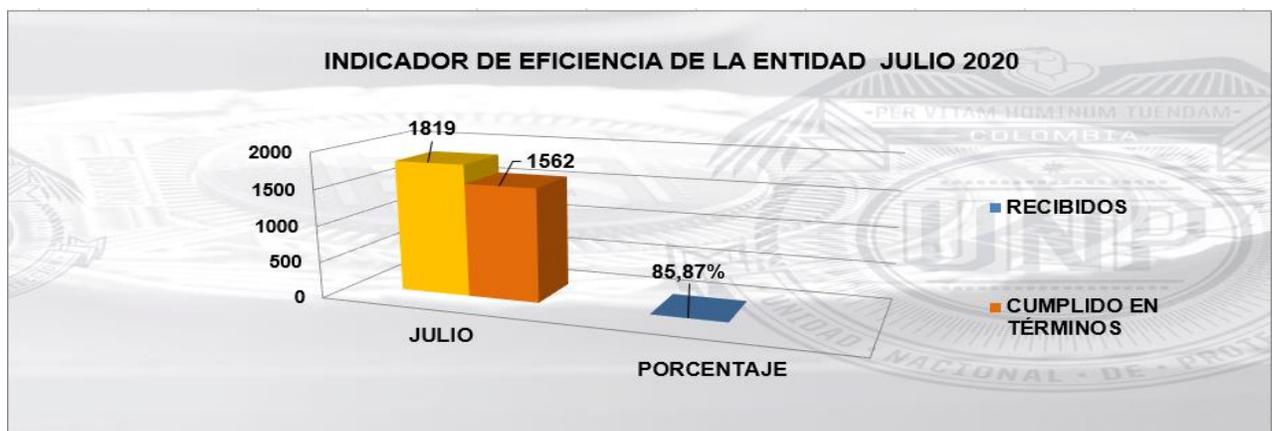
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO.

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, 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 - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	46	46
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	624	531
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	475	475
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2020	674	510
TOTAL	1819	1562
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	85,87%	
* 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

JULIO 2020

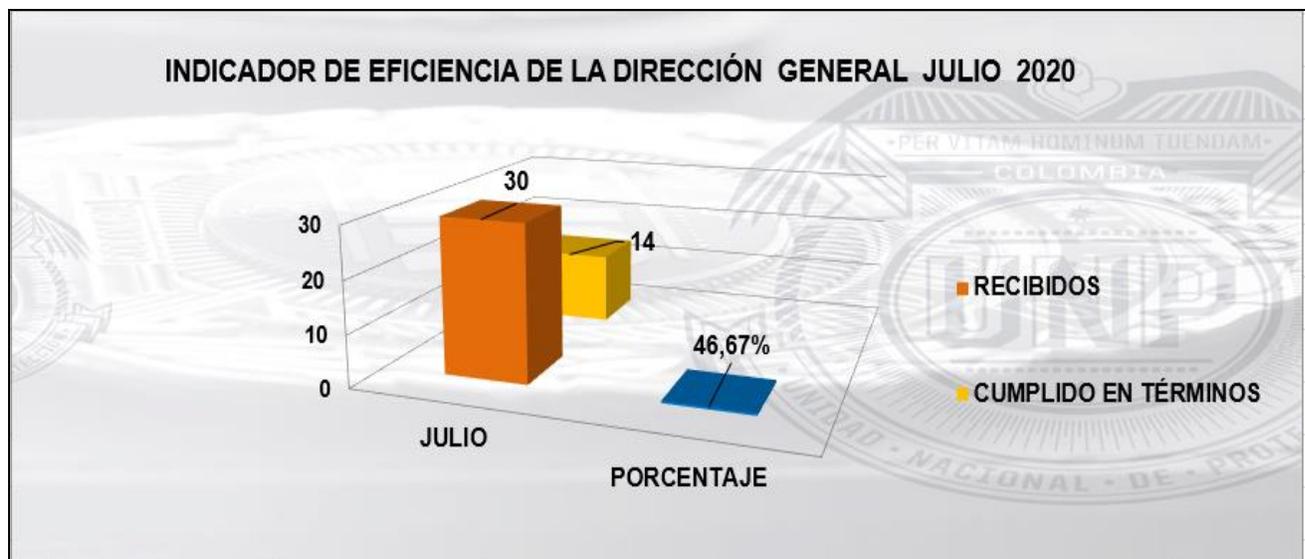
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	17	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2020	10	2
TOTAL	30	14
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	46,67%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	12	12
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	21	21
PQRS D PENDIENTES DE JUNIO 2020	12	12
TOTAL	45	45
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

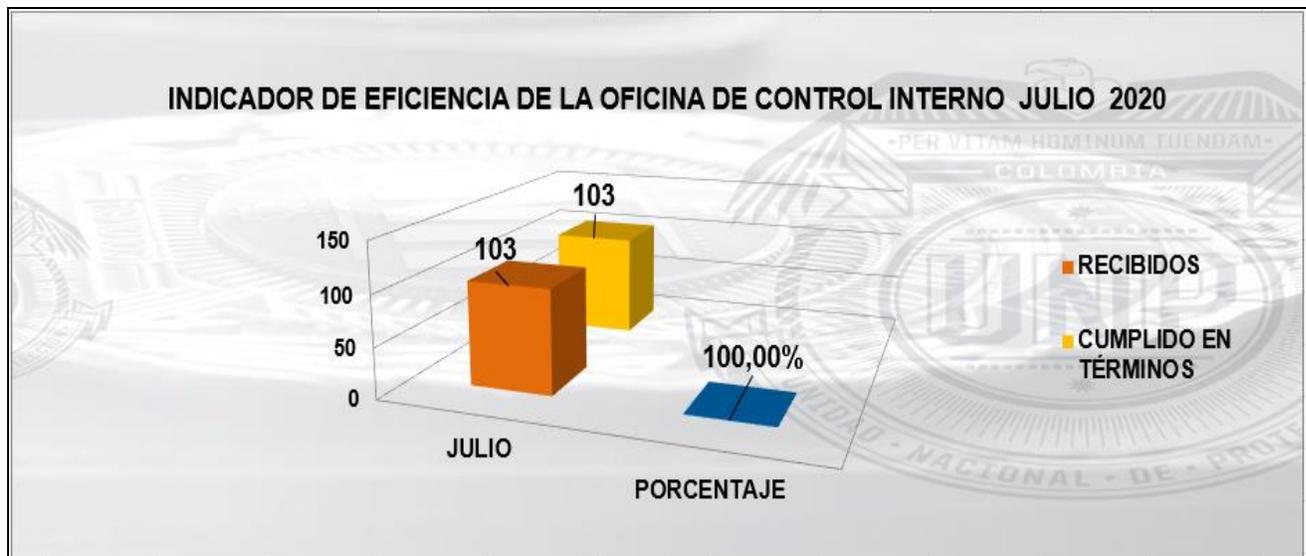
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	39	39
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	34	34
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2020	30	30
TOTAL	103	103
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

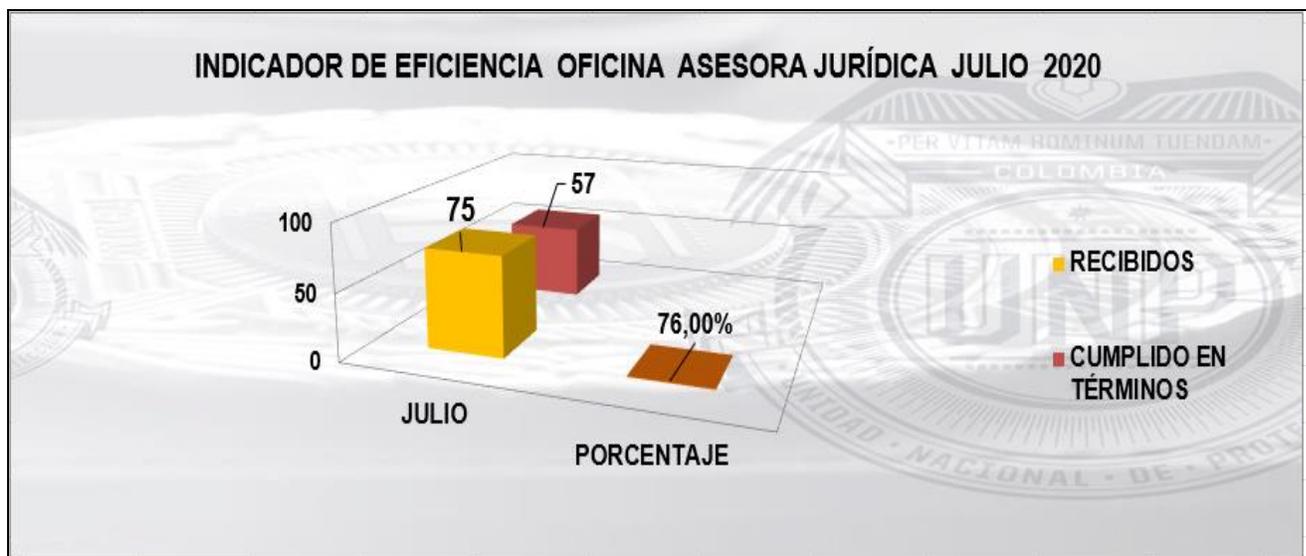
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	27	18
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2020	31	22
TOTAL	75	57
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	76,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

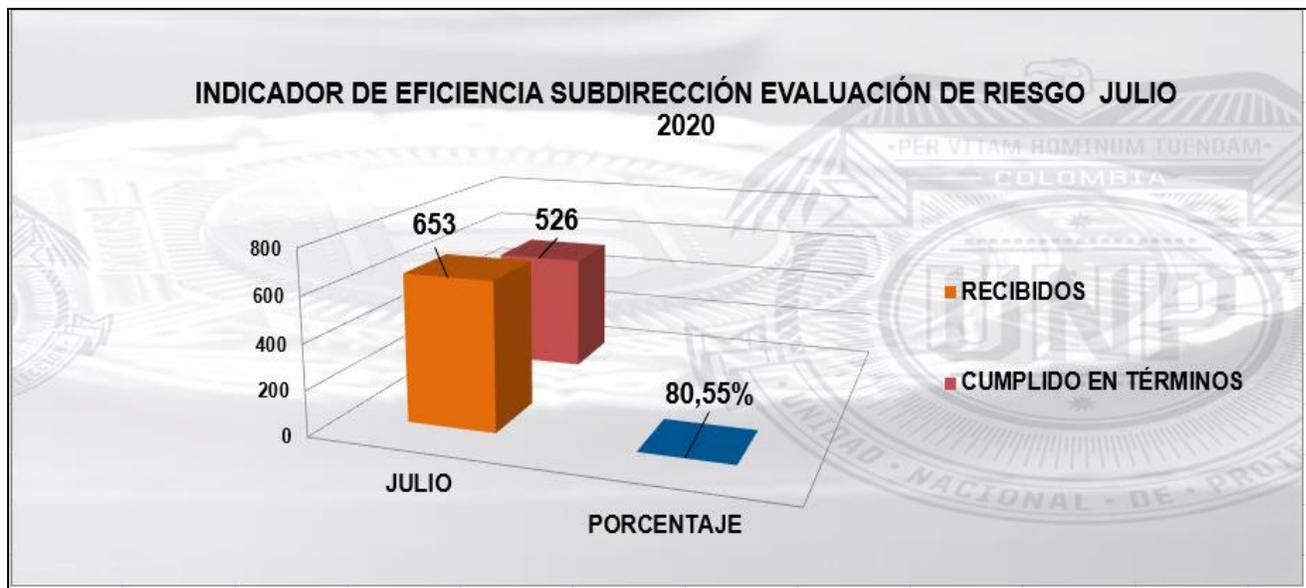
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	293	230
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	142	142
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2020	218	154
TOTAL	653	526
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	80,55%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

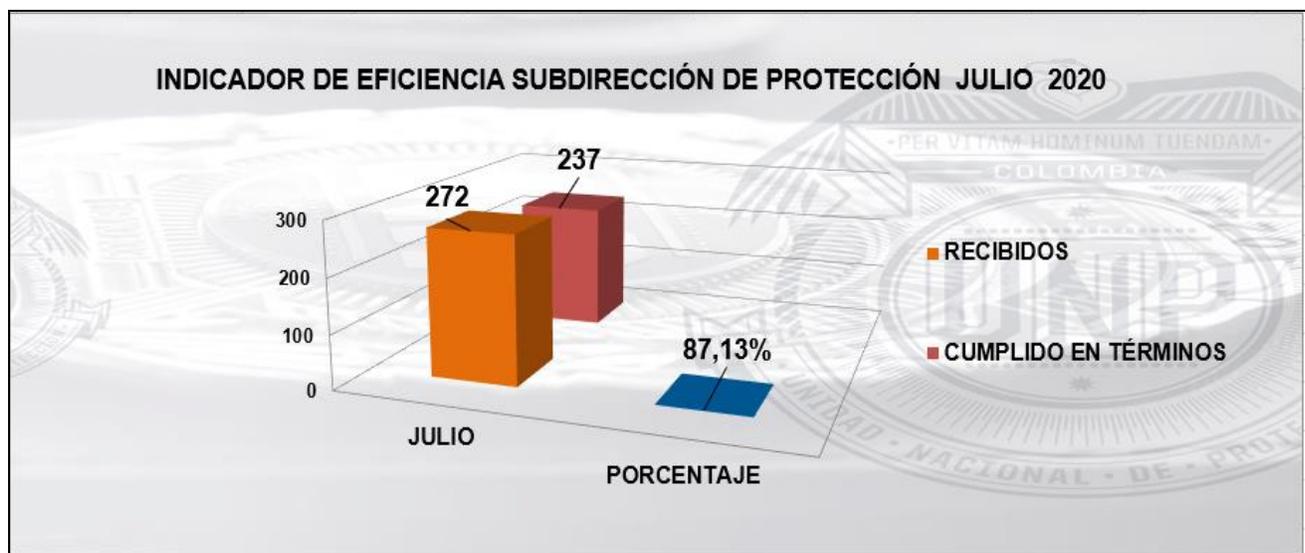
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	71	67
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	106	106
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2020	95	64
TOTAL	272	237
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	87,13%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

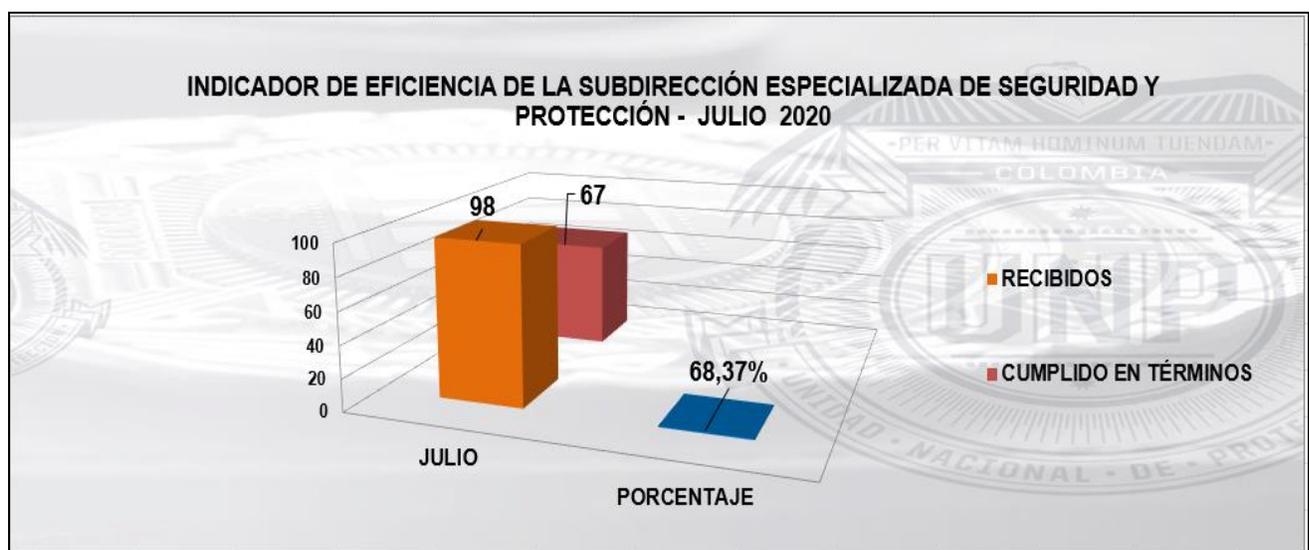
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	27	18
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2020	64	42
TOTAL	98	67
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	68,37%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

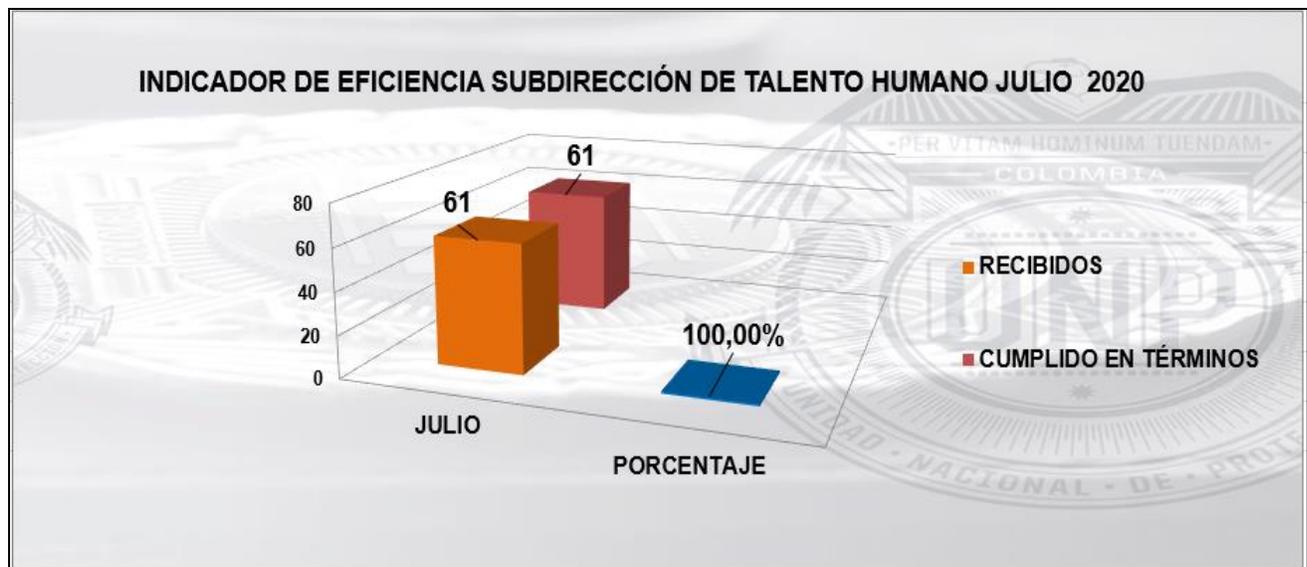
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	22	22
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	26	26
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2020	13	13
TOTAL	61	61
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

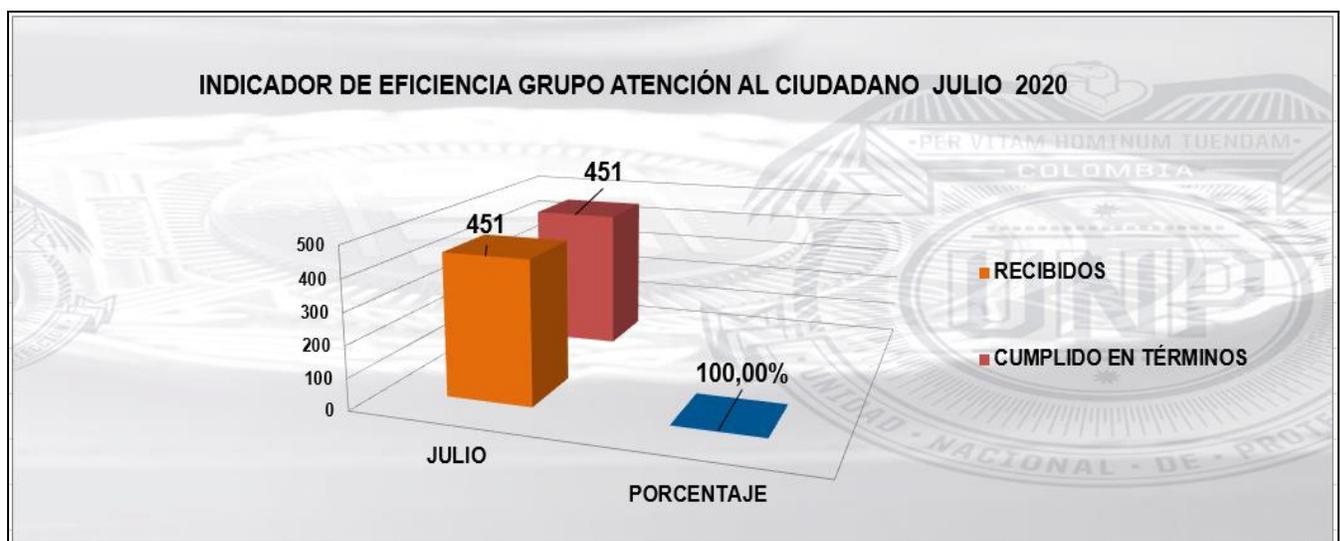
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JULIO 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	46	46
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	116	116
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2020)	119	119
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2020	170	170
TOTAL	451	451
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

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

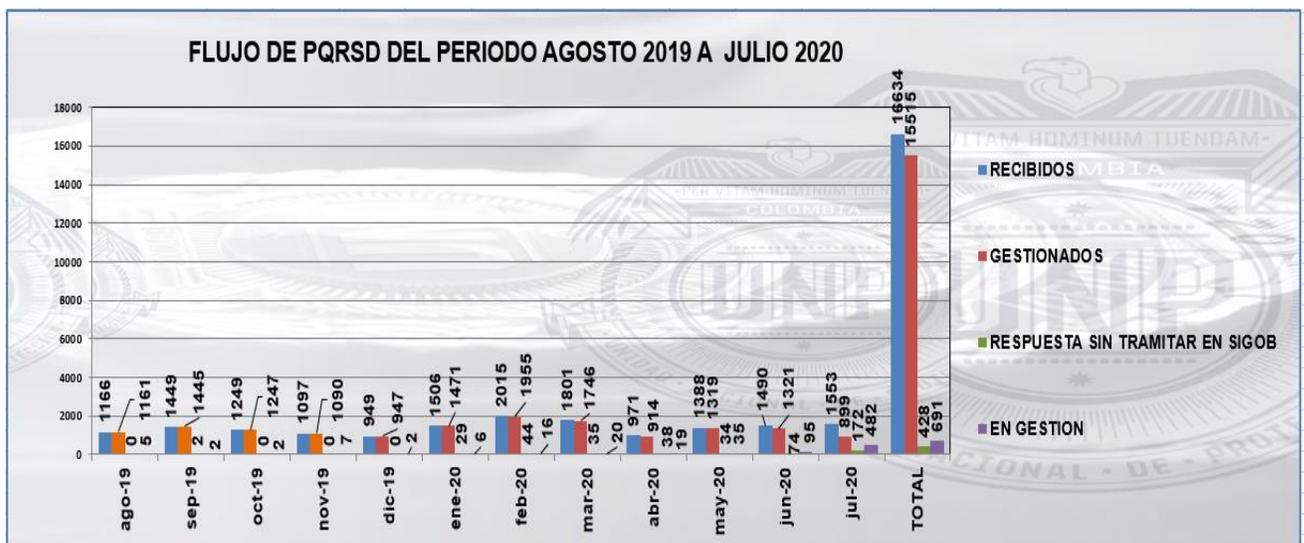
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A JULIO 2020															PORCENTAJE DE GESTIÓN
DETALLE	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	TOTAL		
RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1388	1490	1553	16634		
GESTIONADOS	1161	1445	1247	1090	947	1471	1955	1746	914	1319	1321	899	15515	93,27%	
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	2	0	0	0	29	44	35	38	34	74	172	428	2,57%	
EN GESTION	5	2	2	7	2	6	16	20	19	35	95	482	691	4,15%	
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A JULIO 2020	16634														





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0880 del 7 de diciembre de 2016 y la Resolución 0064 del 23 de enero de 2017 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, como lo son:

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.
- ✓ Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:
- PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de julio de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JULIO
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	11	16	30	57	46,67%
SECRETARIA GENERAL	1	12	0	13	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	9	0	11	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	19	18	21	58	76,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	222	171	149	542	80,55%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1	45	2	48	87,13%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	19	0	20	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	168	78	0	246	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	3	42	79	124	68,37%
TOTAL	428	410	281	1119	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD JULIO		85,87%			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 julio y de meses anteriores.

555 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en julio 2020

114 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en julio 2020

9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en julio 2020

8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en julio 2020

3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en julio 2020

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en julio 2020

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre de 2019 y contestadas en julio 2020

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre de 2019 y contestadas en julio 2020

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre de 2019 y contestadas en julio 2020

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre de 2019 y contestadas en julio 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 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.

De hecho, algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD fueron reducidos, lo cual ocasionó el descenso del indicador. Lo anterior no solo teniendo en cuenta el número de PQRSD 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

JULIO 2020

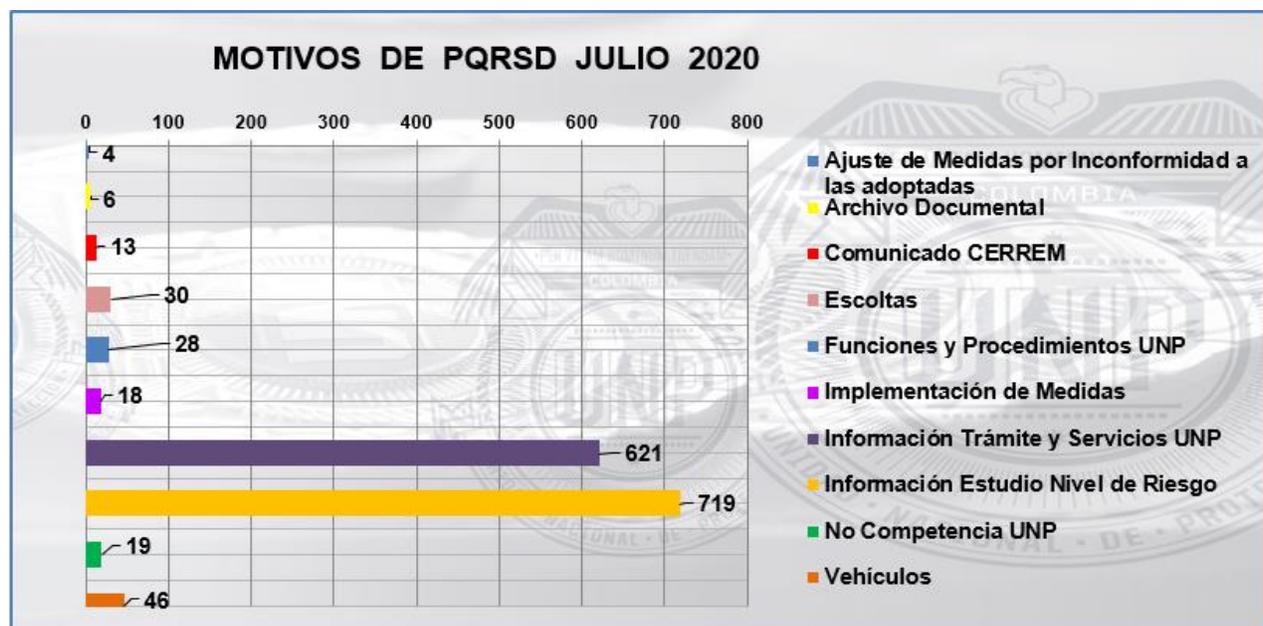
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD JULIO 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	26	2%
Escoltas	93	6%
Funciones y Procedimientos UNP	41	3%
Implementación de Medidas	29	2%
Información Trámite y Servicios UNP	521	34%
Información Estudio Nivel de Riesgo	697	45%
No Competencia UNP	54	3%
Vehículos	88	6%
TOTAL, MOTIVOS	1553	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE JULIO

PQRSD POR POBLACIÓN JULIO 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	33	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	207	13%
Dirigentes o activistas sindicales.	34	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	5	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	182	12%
Periodistas y comunicadores sociales.	19	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	180	12%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	1	0%
Ex Servidores Públicos	1	0%
Dirigentes del movimiento M-19	2	0%
Apoderados Profesionales forenses	5	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	15	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	98	6%
Medidas Cautelares	1	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	9	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	5	0%
FARC-EP	45	3%
ARN	61	4%
Entidad Pública.	368	24%
Ninguna	282	18%
TOTAL	1553	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

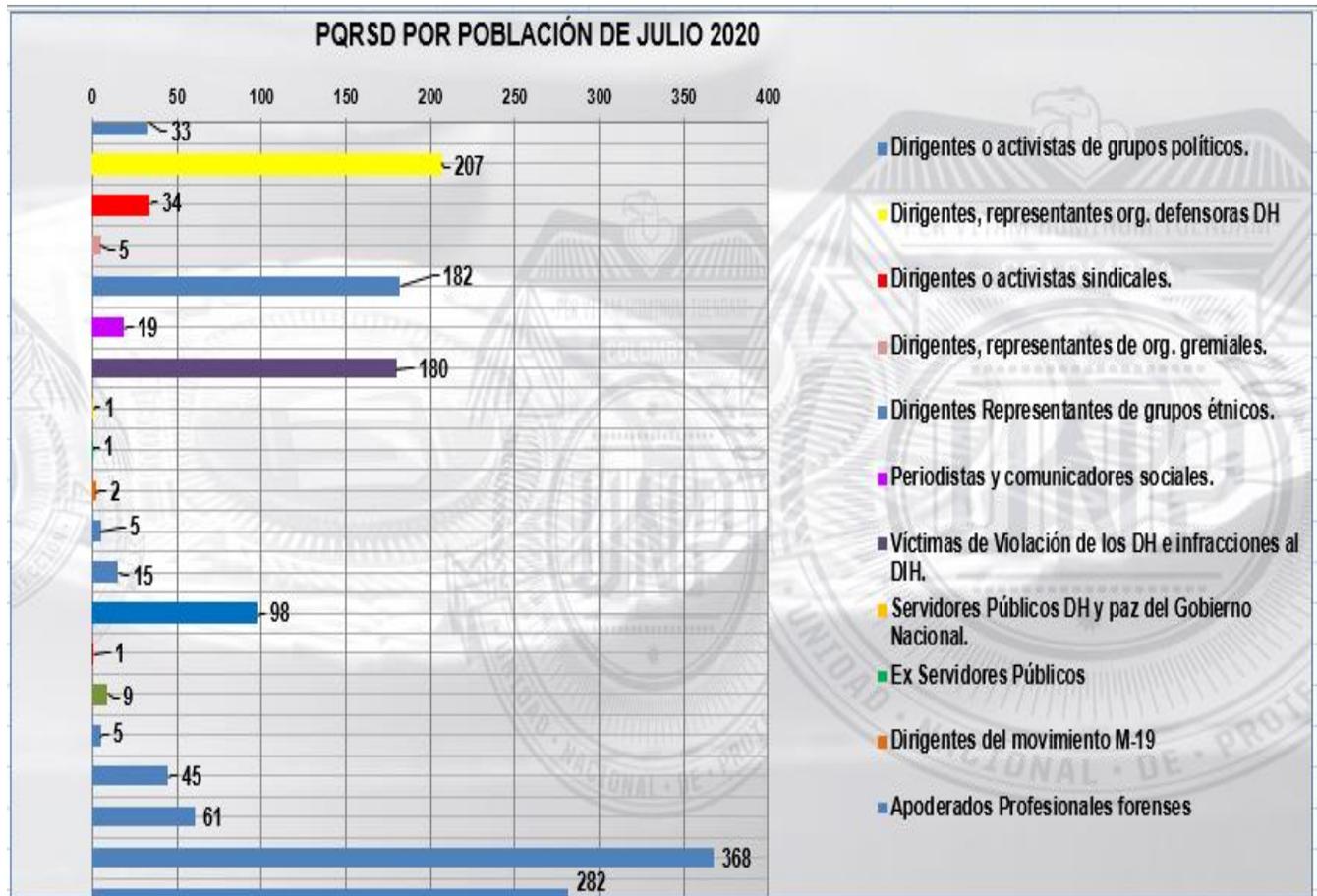
JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del mes de julio



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JULIO

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 julio.

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD****JULIO 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 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		
jul-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	1
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	56
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	53
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	43
	CORREO ELECTRÓNICO	1400
TOTAL		1553



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

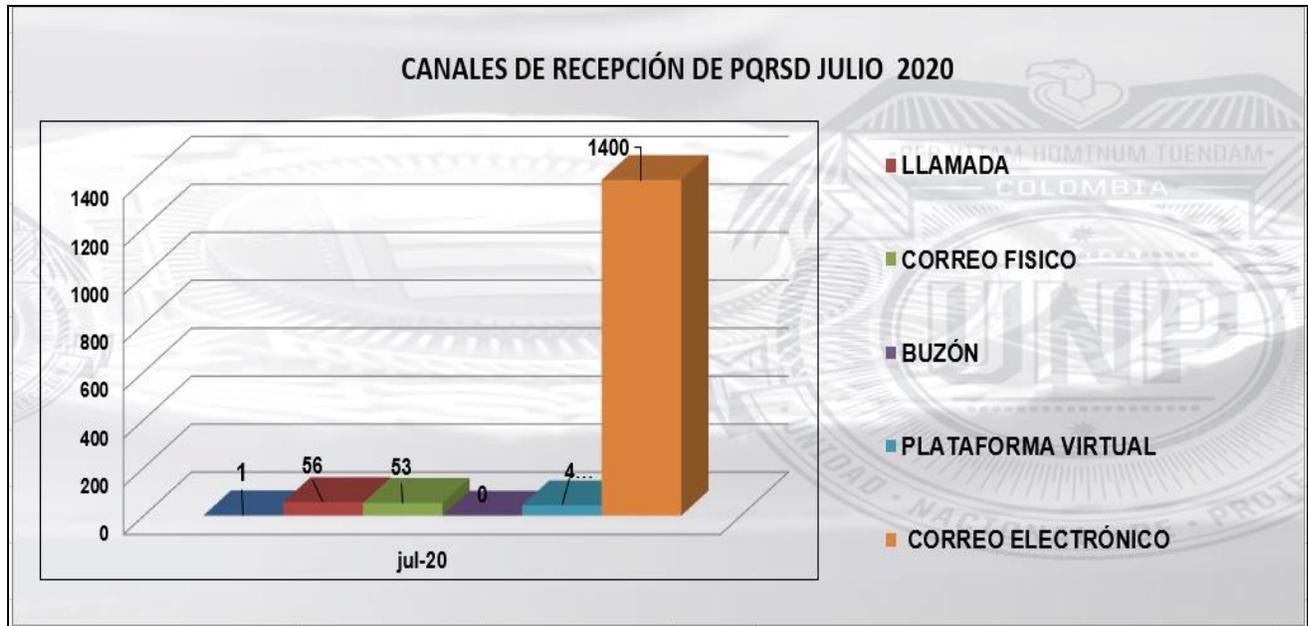
JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica canales recepción PQRSD.



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

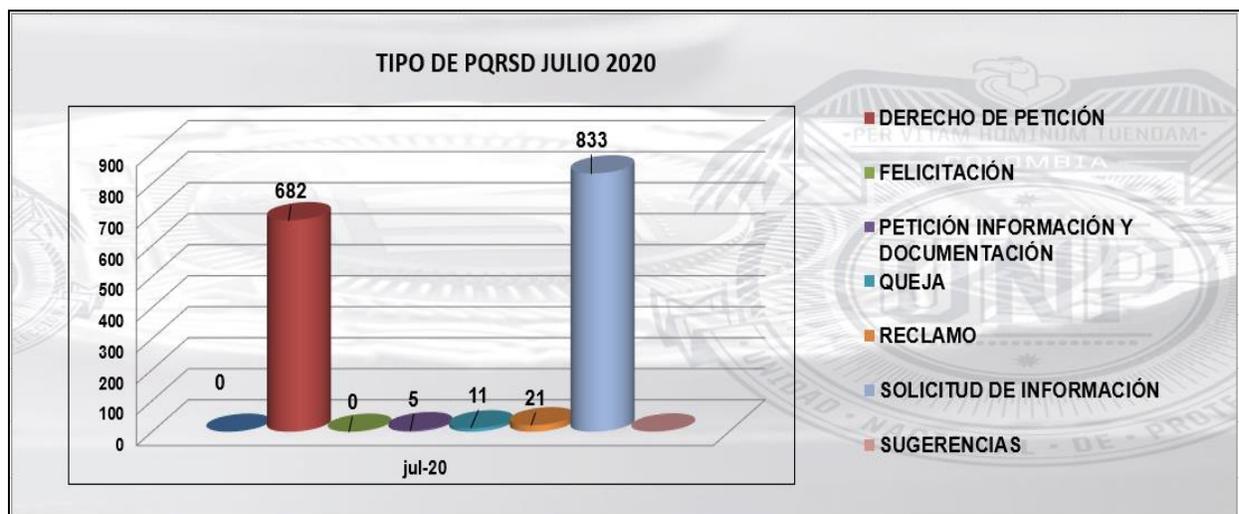
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. Tipo de PQRSD

TIPO DE PQRSD	
jul-20	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	682
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5
QUEJA	11
RECLAMO	21
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	833
SUGERENCIAS	1
TOTAL	1553





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

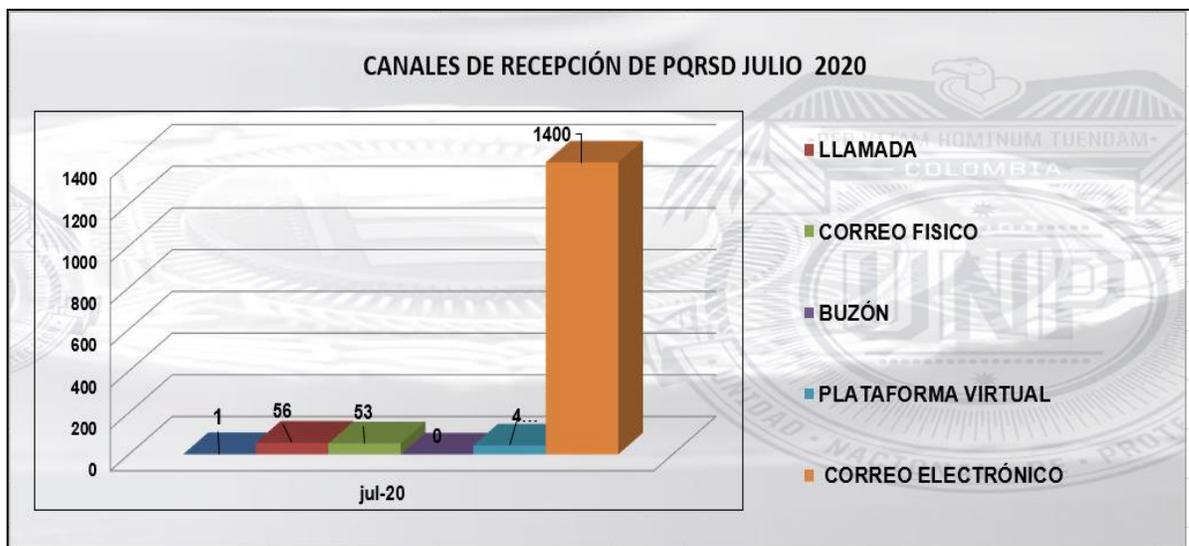
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
jul-20	
EMPRESA	6
ENTIDAD PÚBLICA	794
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
ORGANIZACIONES	18
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	727
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1553





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- 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.
- 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



y su entrega al peticionario en ningun caso se tiene como respondida con la simple anotacion en el recorrido del SIGOB.

- 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.
- 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		10/8/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		10/8/2019
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		10/8/2019

Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS D DE JULIO

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A JULIO 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A JULIO 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
16634	15515	428	410	281
	93,27%	2,57%	2,46%	1,69%

