



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
2020**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 AGOSTO..... | 3 |
| 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE AGOSTO..... | 14 |
| 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE AGOSTO..... | 15 |
| 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO..... | 15 |
| 4.2 FLUJO DE PQRSD..... | 26 |
| 5. ANALISIS REZAGOS PQRSD | 27 |
| 6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE AGOSTO..... | 29 |
| 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD | 30 |
| 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE AGOSTO..... | 30 |
| 9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE AGOSTO..... | 31 |
| 10. CONCLUSIONES | 36 |
| 11. ANEXO INFORME EJECUTIVO | 38 |



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 agosto 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 AGOSTO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

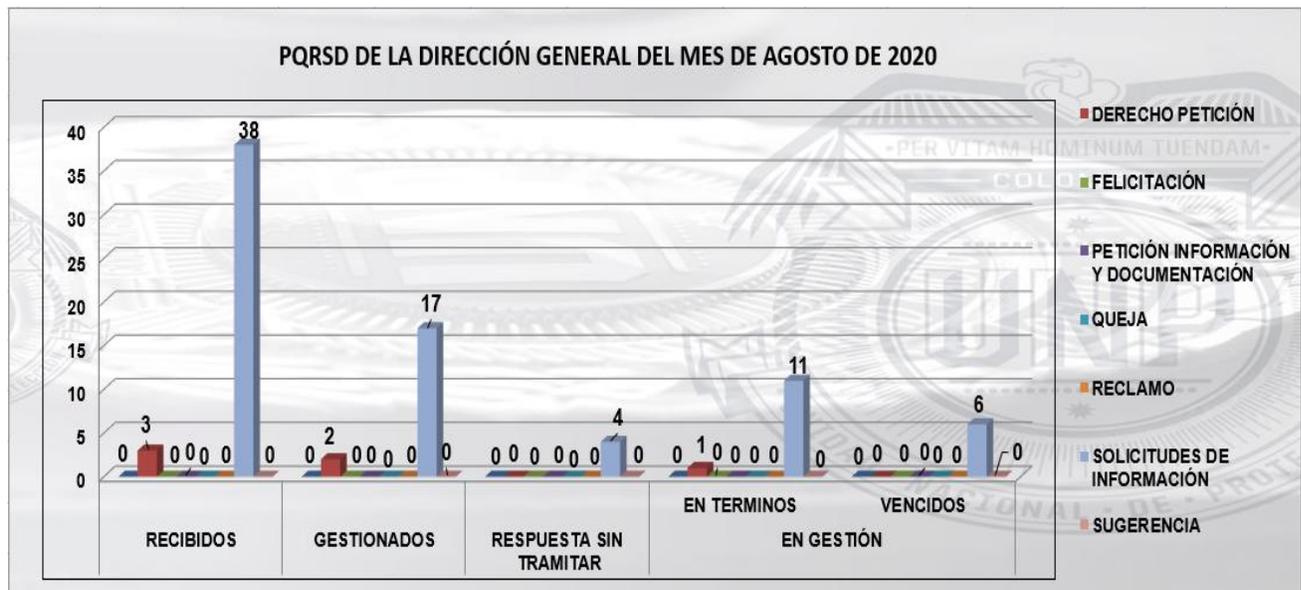
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO 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 | 2 | 0 | 1 | 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 | 38 | 17 | 4 | 11 | 6 | 38 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 41 | | | | | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

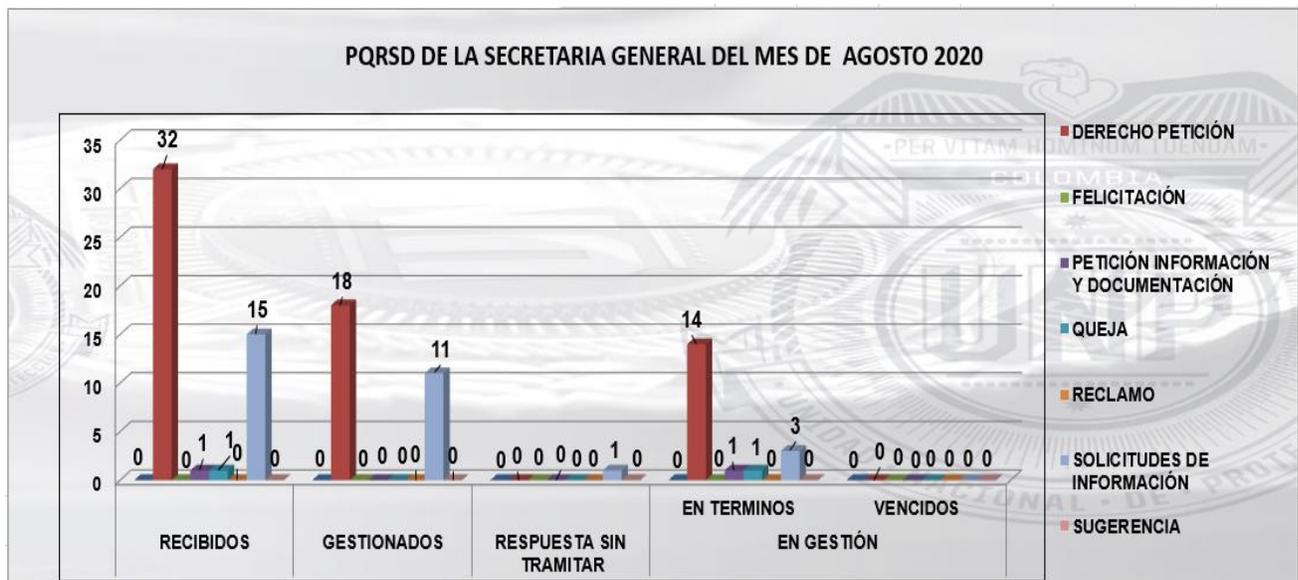
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

| PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE AGOSTO 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 | 18 | 0 | 14 | 0 | 32 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| QUEJA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 15 | 11 | 1 | 3 | 0 | 15 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 49 | | | | | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

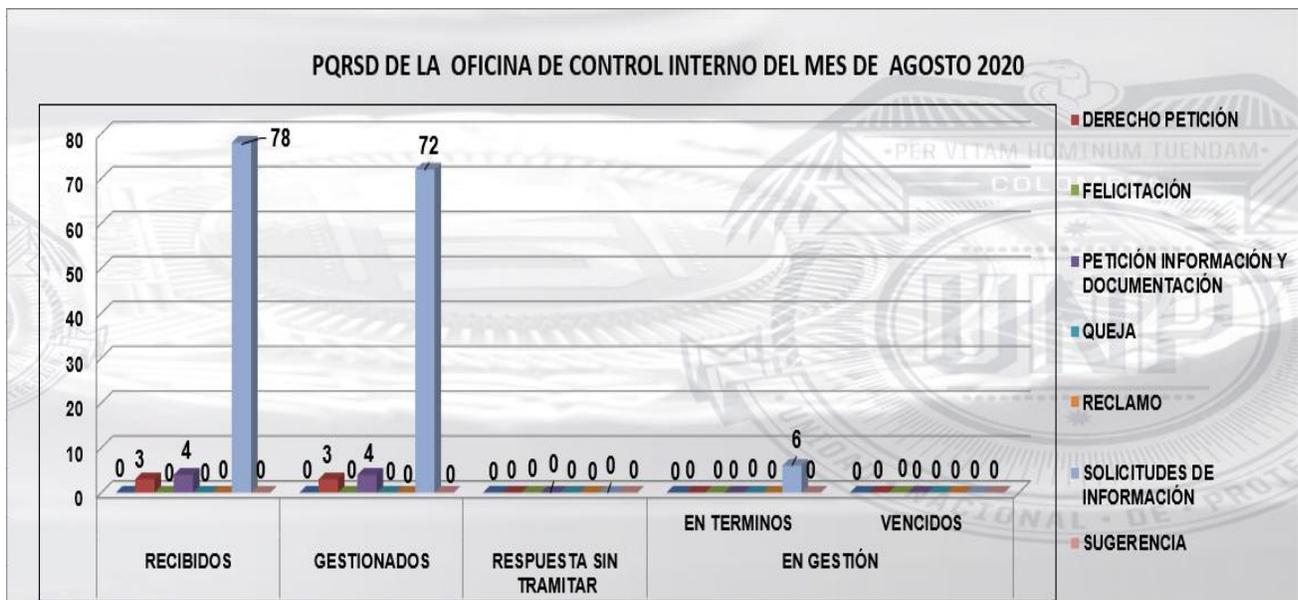
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO 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 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 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 | 78 | 72 | 0 | 6 | 0 | 78 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 85 | | | | | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO 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 | 30 | 17 | 0 | 10 | 3 | 30 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 21 | 6 | 2 | 9 | 4 | 21 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 51 | | | | | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

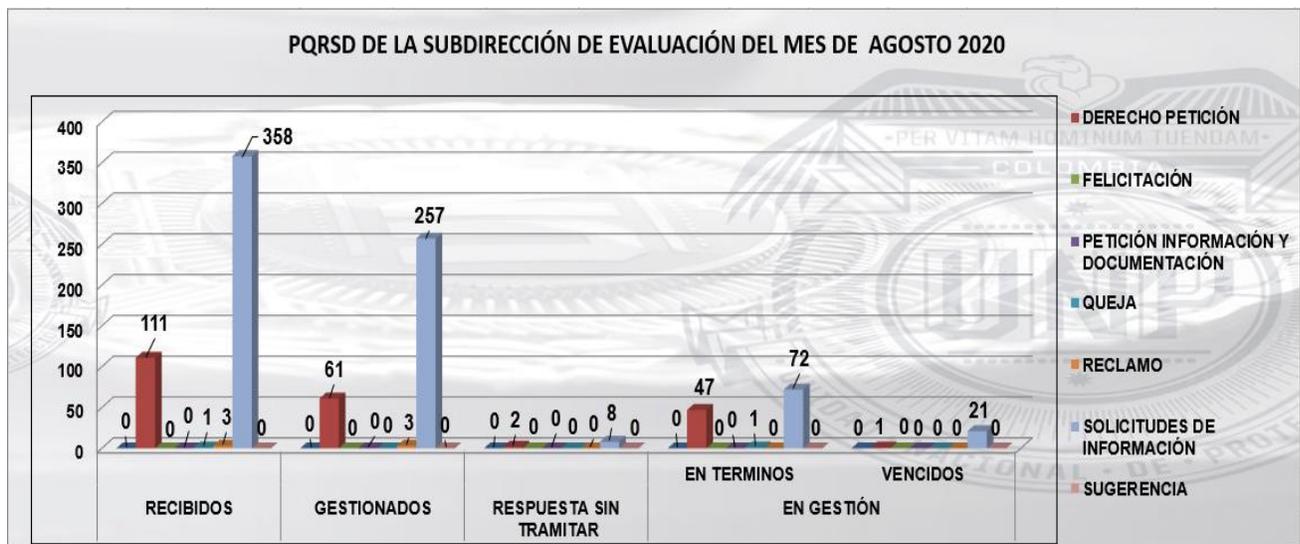
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE AGOSTO 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 | 111 | 61 | 2 | 47 | 1 | 111 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 358 | 257 | 8 | 72 | 21 | 358 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 473 | | | | | |



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

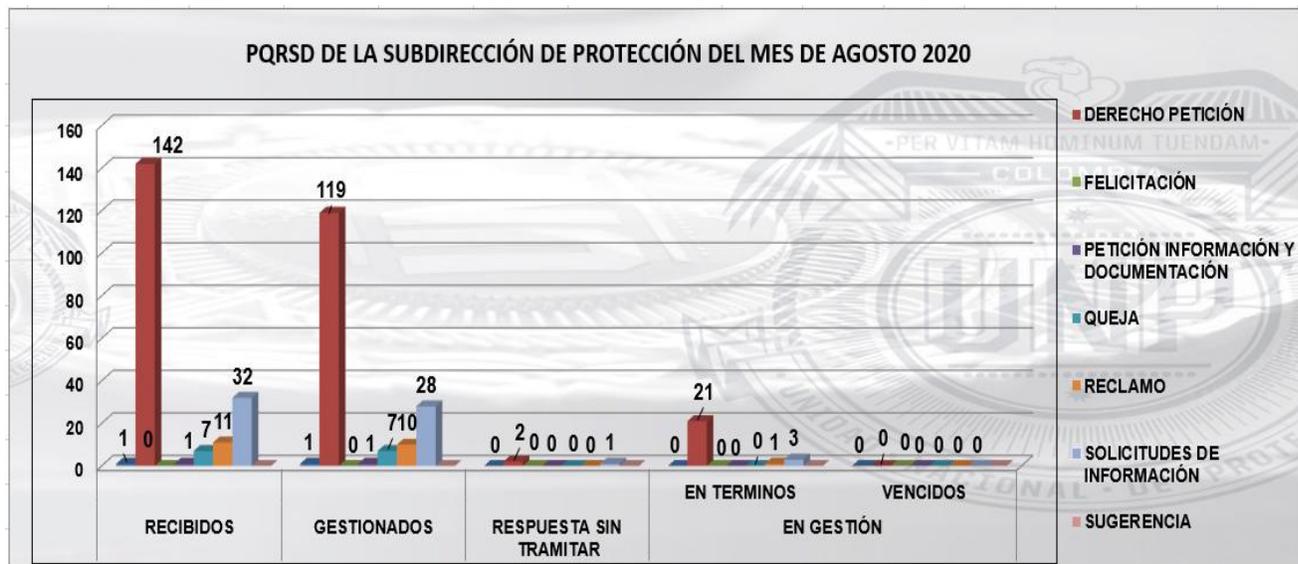
AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 2020 | | | | | | |
|--|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRS | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DERECHO PETICIÓN | 142 | 119 | 2 | 21 | 0 | 142 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJA | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| RECLAMO | 11 | 10 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 32 | 28 | 1 | 3 | 0 | 32 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 194 | | | | | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

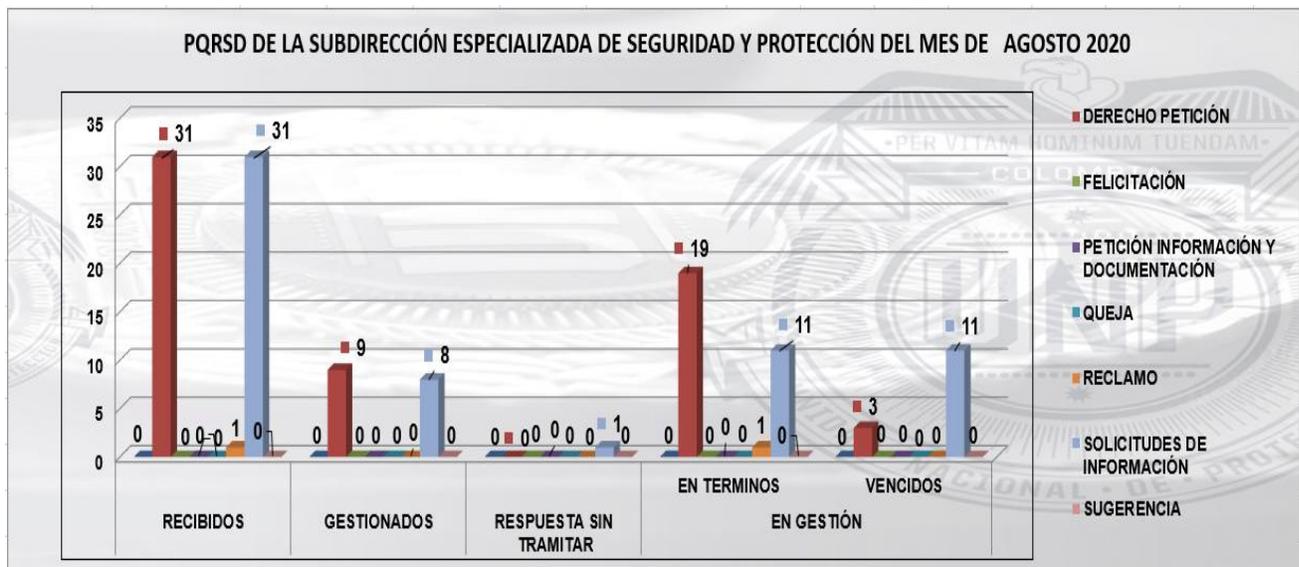
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 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 | 31 | 9 | 0 | 19 | 3 | 31 |
| 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 | 8 | 1 | 11 | 11 | 31 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 63 | | | | | |



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES AGOSTO 2020 | | | | | | |
|--|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 42 | 35 | 0 | 7 | 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 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 45 | | | | | |



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO 2020 | | | | | | |
|---|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DERECHO PETICIÓN | 152 | 59 | 52 | 41 | 0 | 152 |
| 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 | 133 | 77 | 33 | 23 | 0 | 133 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 286 | | | | | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

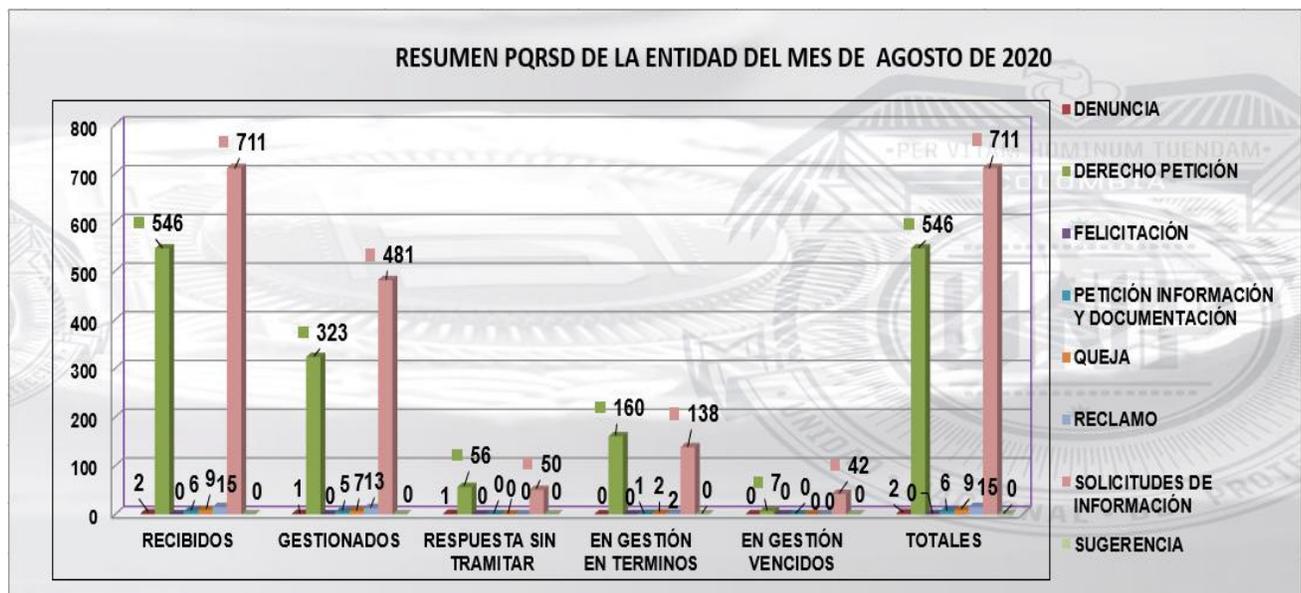
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO 2020 | | | | | | |
|---|-------------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| TIPO DE PQRS D | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TERMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| DERECHO PETICIÓN | 546 | 323 | 56 | 160 | 7 | 546 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| QUEJA | 9 | 7 | 0 | 2 | 0 | 9 |
| RECLAMO | 15 | 13 | 0 | 2 | 0 | 15 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 711 | 481 | 50 | 138 | 42 | 711 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES | 1289 | | | | | |



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

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

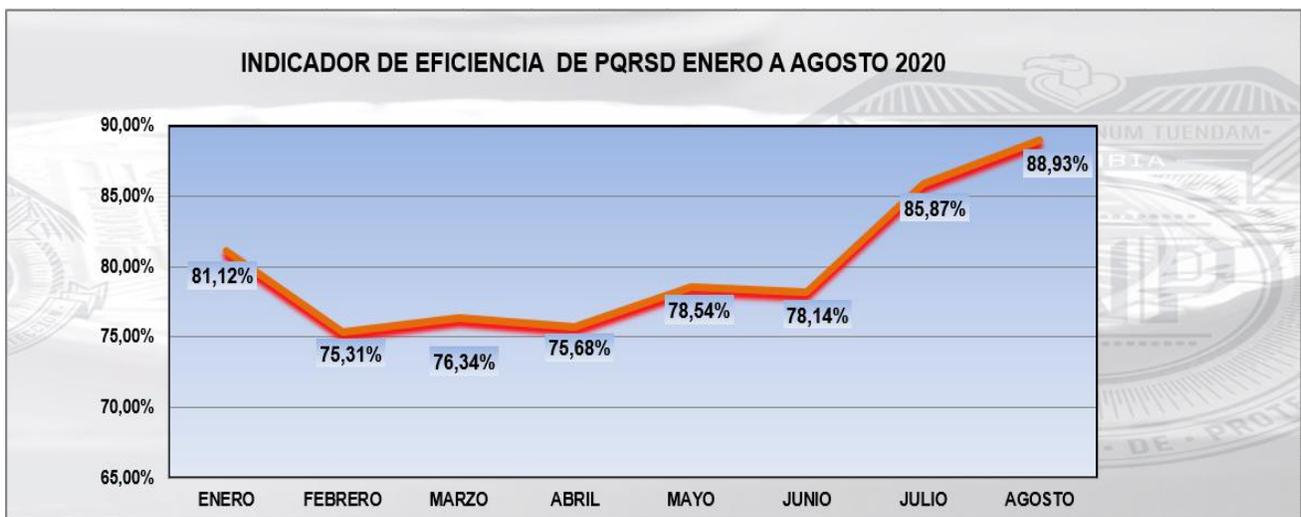
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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 realizadas. Las diversas solicitudes de información tienen que ver principalmente sobre la ponderación del nivel de riesgo y la implementación de medidas de protección.

| OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A AGOSTO 2020 | | | | | | | |
|---|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
| 81,12% | 75,31% | 76,34% | 75,68% | 78,54% | 78,14% | 85,87% | 88,93% |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



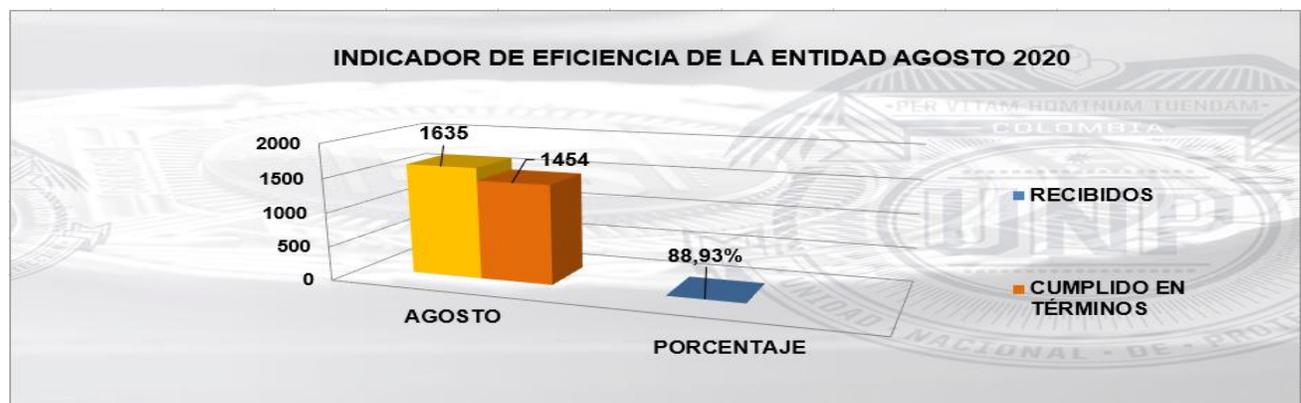
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO.

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 - AGOSTO 2020 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO | 19 | 19 |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 436 | 369 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 527 | 527 |
| PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2020 | 653 | 539 |
| TOTAL | 1635 | 1454 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD | 88,93% | |
| * 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

AGOSTO 2020

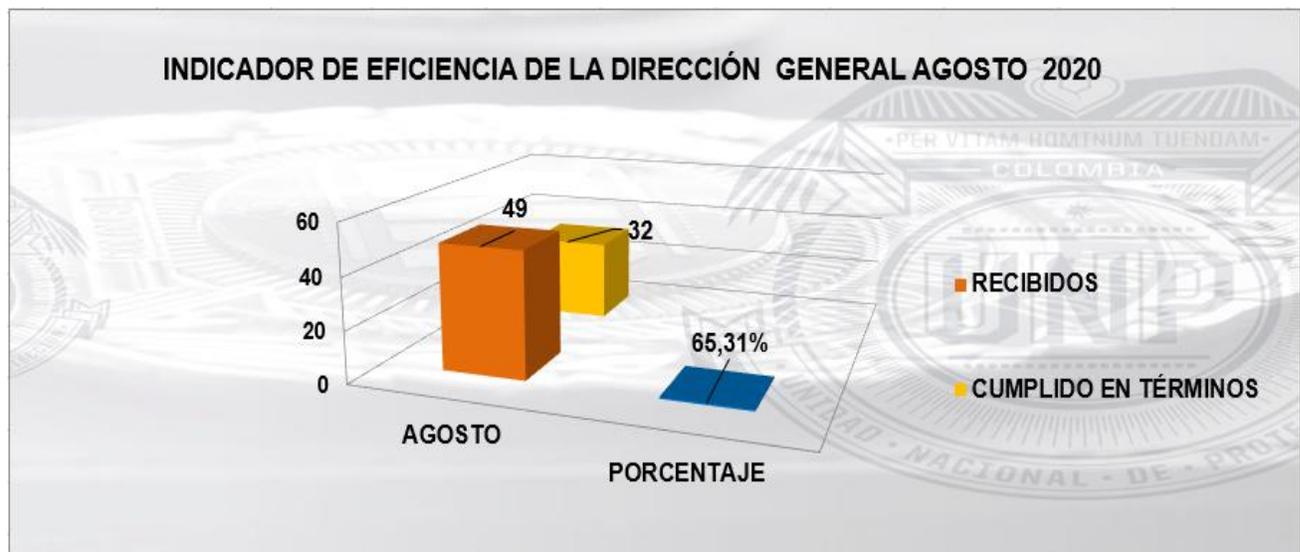
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO 2020 | | |
|--|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 17 | 9 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 12 | 12 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 20 | 11 |
| TOTAL | 49 | 32 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL | 65,31% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

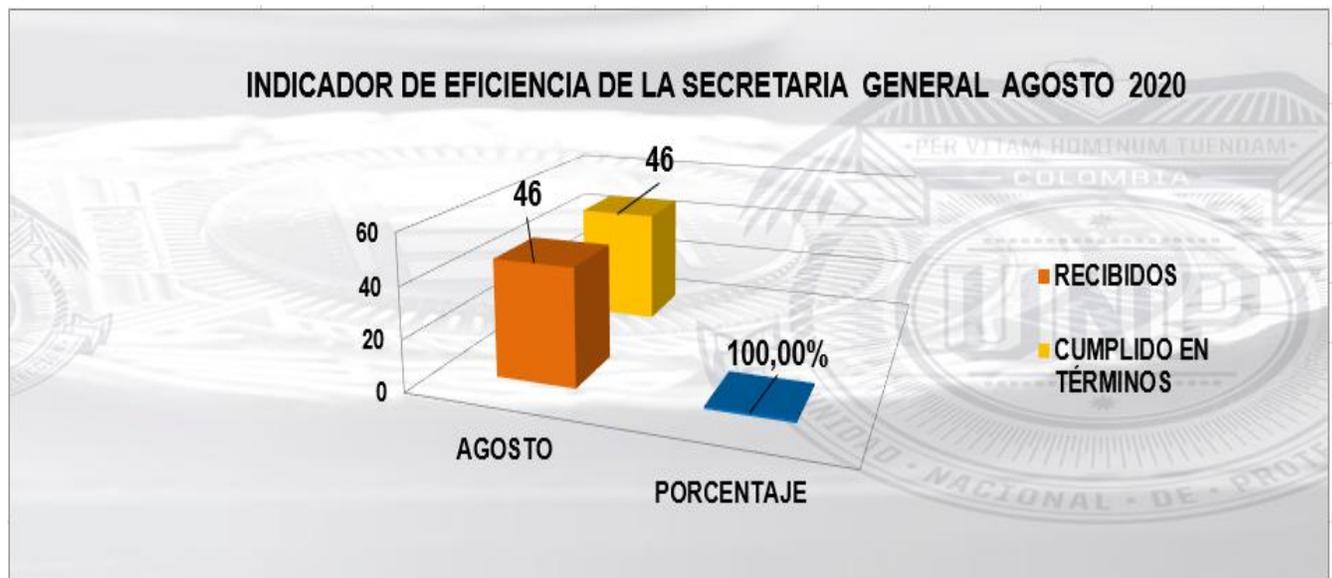
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

| OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - AGOSTO 2020 | | |
|--|----------------|-------------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 11 | 11 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 19 | 19 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 16 | 16 |
| TOTAL | 46 | 46 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL | 100,00% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

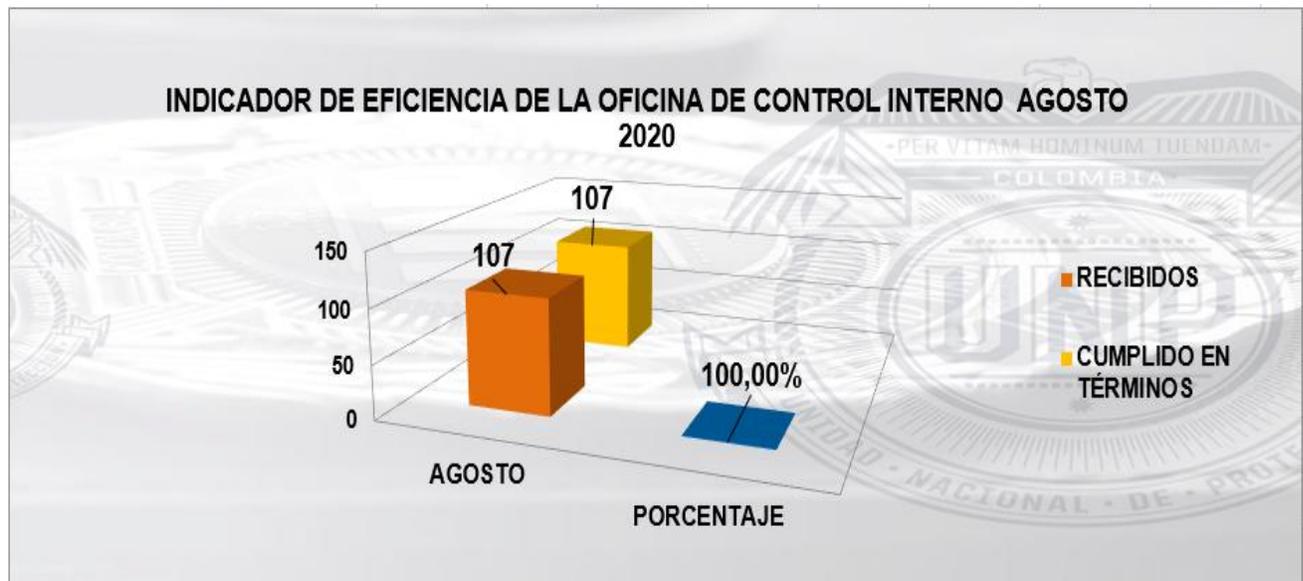
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO 2020 | | |
|---|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 44 | 44 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 35 | 35 |
| PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2020 | 28 | 28 |
| TOTAL | 107 | 107 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO | 100,00% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

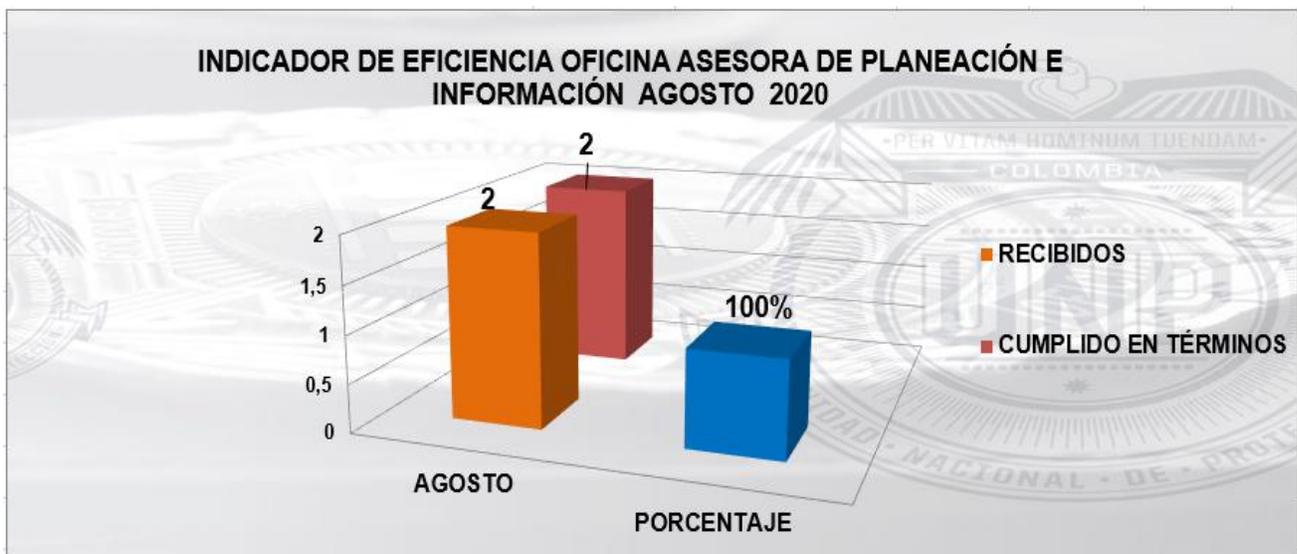
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO 2020 | | |
|--|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 1 | 1 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 1 | 1 |
| PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2020 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 2 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN | 100,00% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

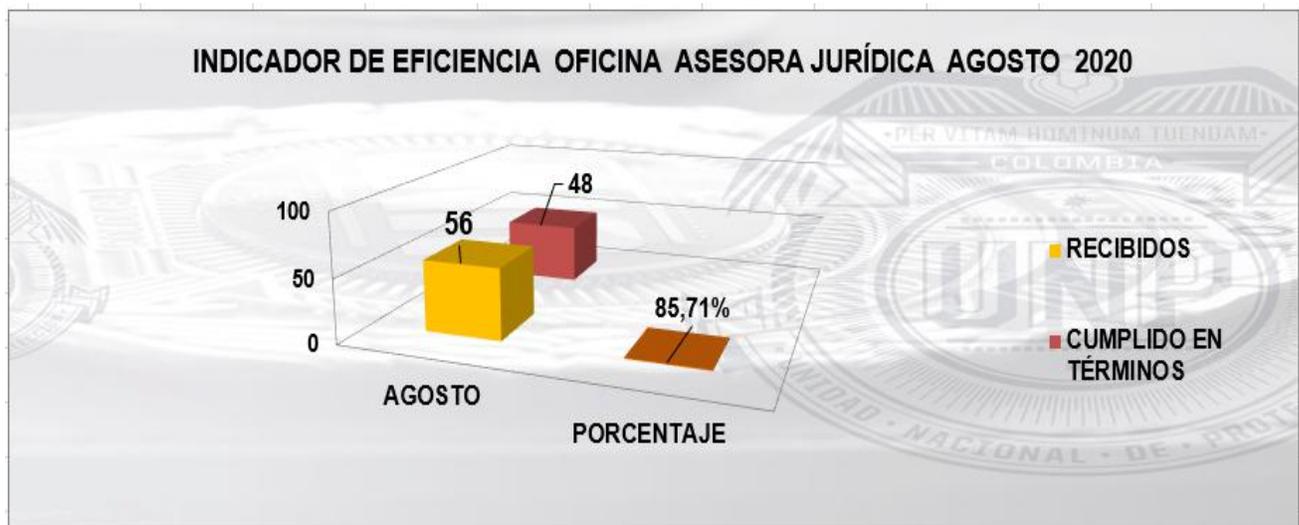
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO 2020 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 18 | 11 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 13 | 13 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 25 | 24 |
| TOTAL | 56 | 48 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA | 85,71% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

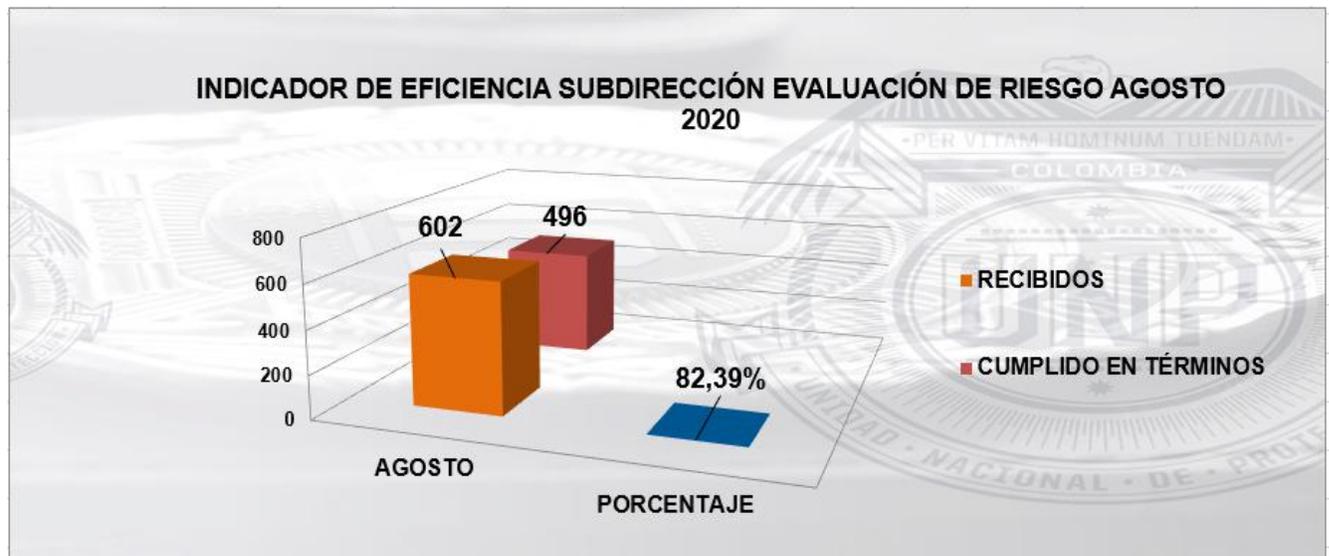
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- AGOSTO 2020 | | |
|--|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 183 | 146 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 167 | 167 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 252 | 183 |
| TOTAL | 602 | 496 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | 82,39% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

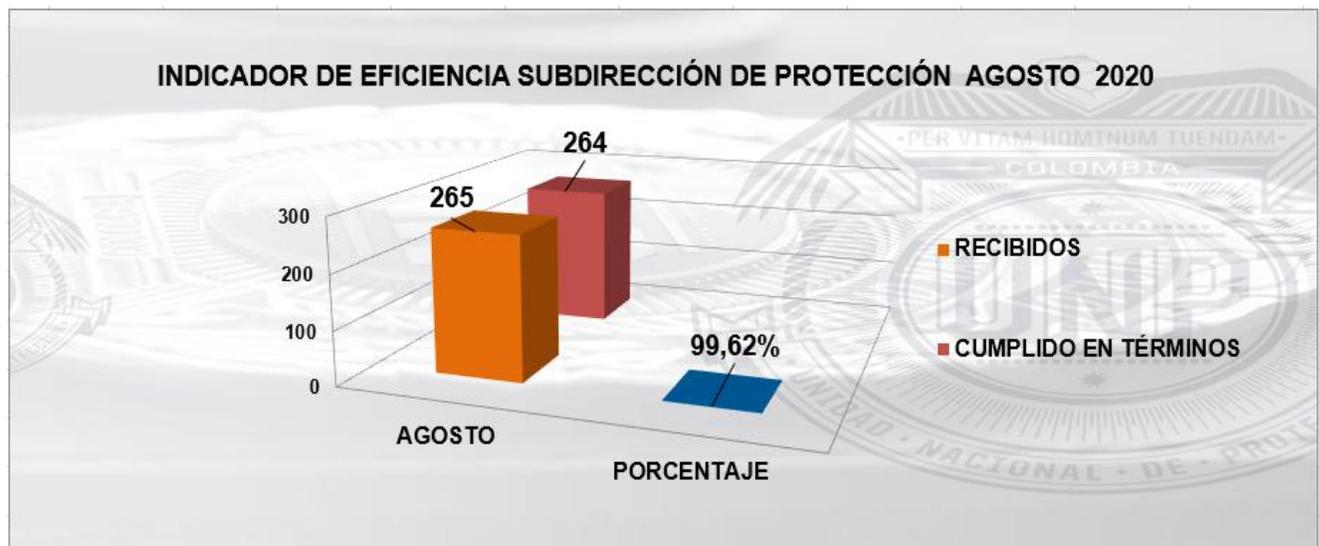
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO 2020 | | |
|--|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 50 | 50 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 119 | 119 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 96 | 95 |
| TOTAL | 265 | 264 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 99,62% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

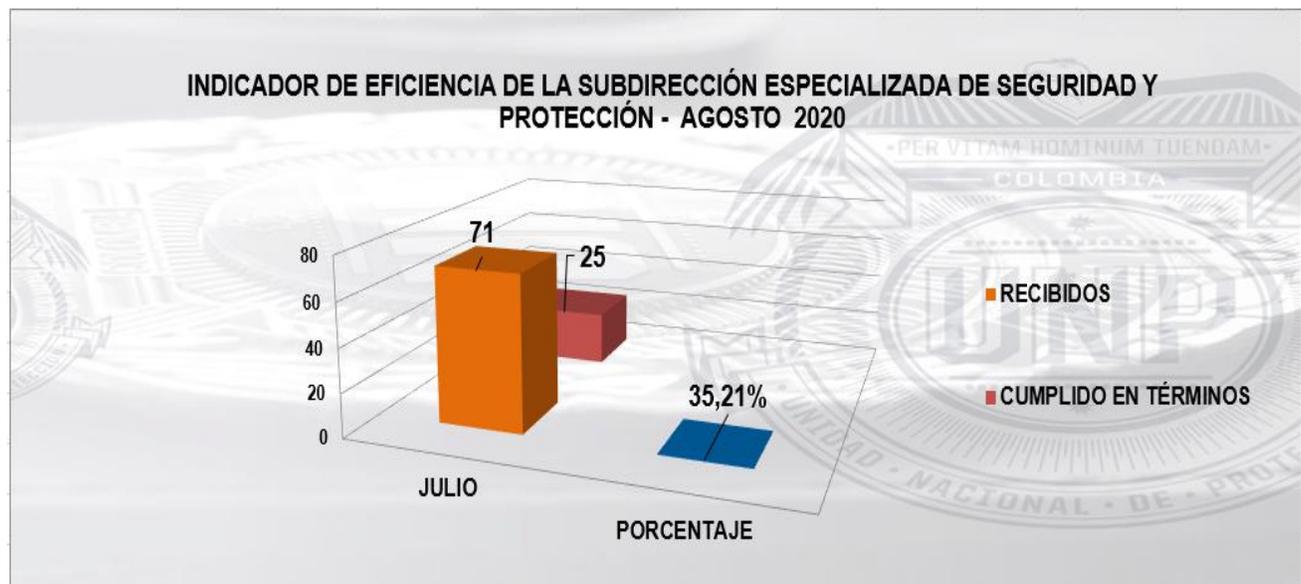
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO 2020 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 22 | 7 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 10 | 10 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 39 | 8 |
| TOTAL | 71 | 25 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 35,21% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO 2020 | | |
|---|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 9 | 9 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 29 | 29 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 27 | 27 |
| TOTAL | 65 | 65 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 100,00% | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

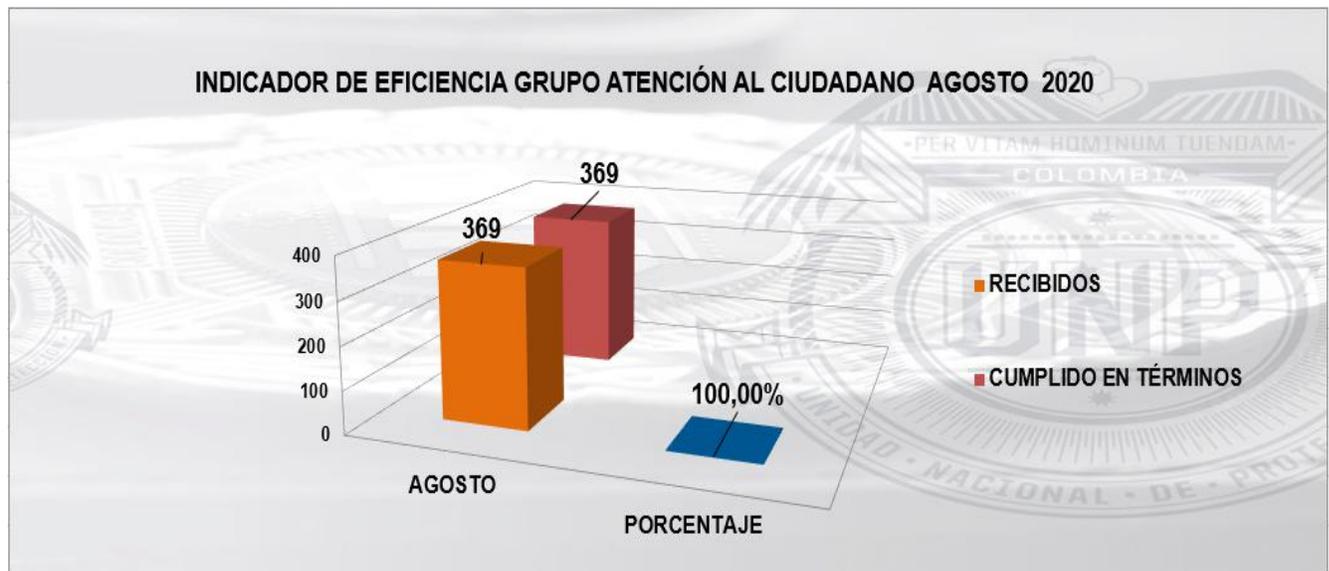
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - AGOSTO 2020 | | |
|--|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO | 19 | 19 |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO | 81 | 81 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2020) | 122 | 122 |
| PQRS PENDIENTES DE JULIO 2020 | 147 | 147 |
| TOTAL | 369 | 369 |
| 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

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

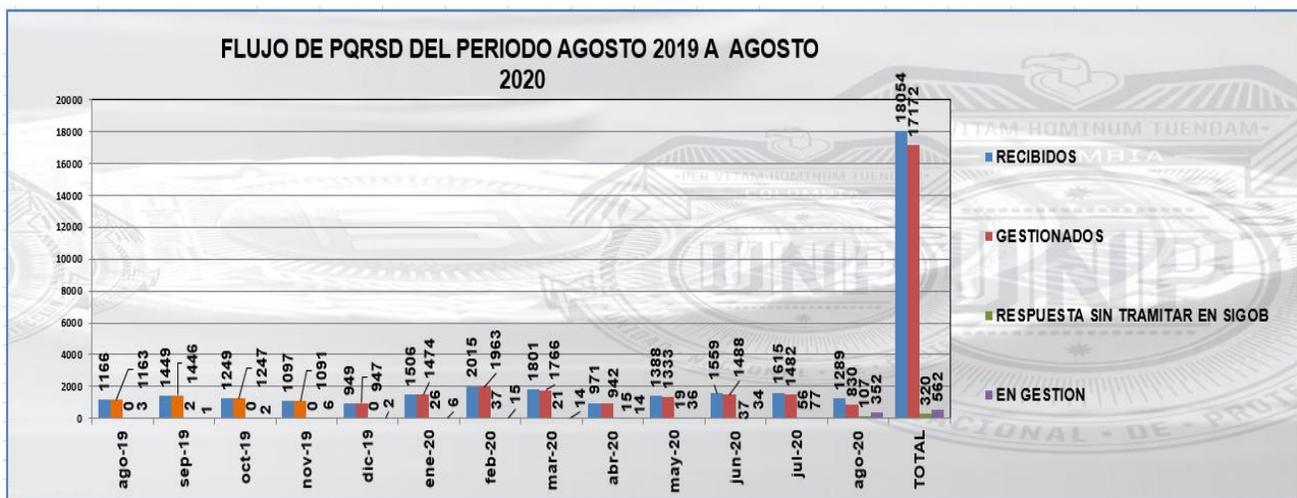
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

| FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A AGOSTO 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 | jul-20 | ago-20 | TOTAL | |
| | RECIBIDOS | 1166 | 1449 | 1249 | 1097 | 949 | 1506 | 2015 | 1801 | 971 | 1388 | 1559 | 1615 | 1289 | 18054 | |
| | GESTIONADOS | 1163 | 1446 | 1247 | 1091 | 947 | 1474 | 1963 | 1766 | 942 | 1333 | 1488 | 1482 | 830 | 17172 | 95,11% |
| | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 26 | 37 | 21 | 15 | 19 | 37 | 56 | 107 | 320 | 1,77% |
| | EN GESTION | 3 | 1 | 2 | 6 | 2 | 6 | 15 | 14 | 14 | 36 | 34 | 77 | 352 | 562 | 3,11% |
| TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A AGOSTO 2020 | | 18054 | | | | | | | | | | | | | | |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 agosto de 2020.

| PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO DE 2020 | | | | | |
|--|--|----------------|------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| DEPENDENCIAS | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | GESTIÓN | | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE EFICIENCIA AGOSTO |
| | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | | |
| DIRECCIÓN GENERAL | 17 | 12 | 29 | 58 | 65,31% |
| SECRETARÍA GENERAL | 1 | 20 | 0 | 21 | 100,00% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 0 | 6 | 0 | 6 | 100,00% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 8 | 19 | 13 | 40 | 85,71% |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | 150 | 120 | 117 | 387 | 82,39% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 5 | 29 | 1 | 35 | 99,62% |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 0 | 10 | 0 | 10 | 100,00% |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 136 | 69 | 0 | 205 | 100,00% |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 3 | 31 | 86 | 120 | 35,21% |
| TOTAL | 320 | 316 | 246 | 882 | |
| INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD AGOSTO | | 88,93% | | | |



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 agosto y de meses anteriores.

521 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en agosto 2020
98 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en agosto 2020
14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en agosto 2020
28 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en agosto 2020
20 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en agosto 2020
8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en agosto 2020
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en agosto 2020
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre de 2019 y contestadas en agosto 2020
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre de 2019 y contestadas en agosto 2020
2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto de 2019 y contestadas en agosto 2020

Es pertinente mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

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.

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se viene fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSO DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

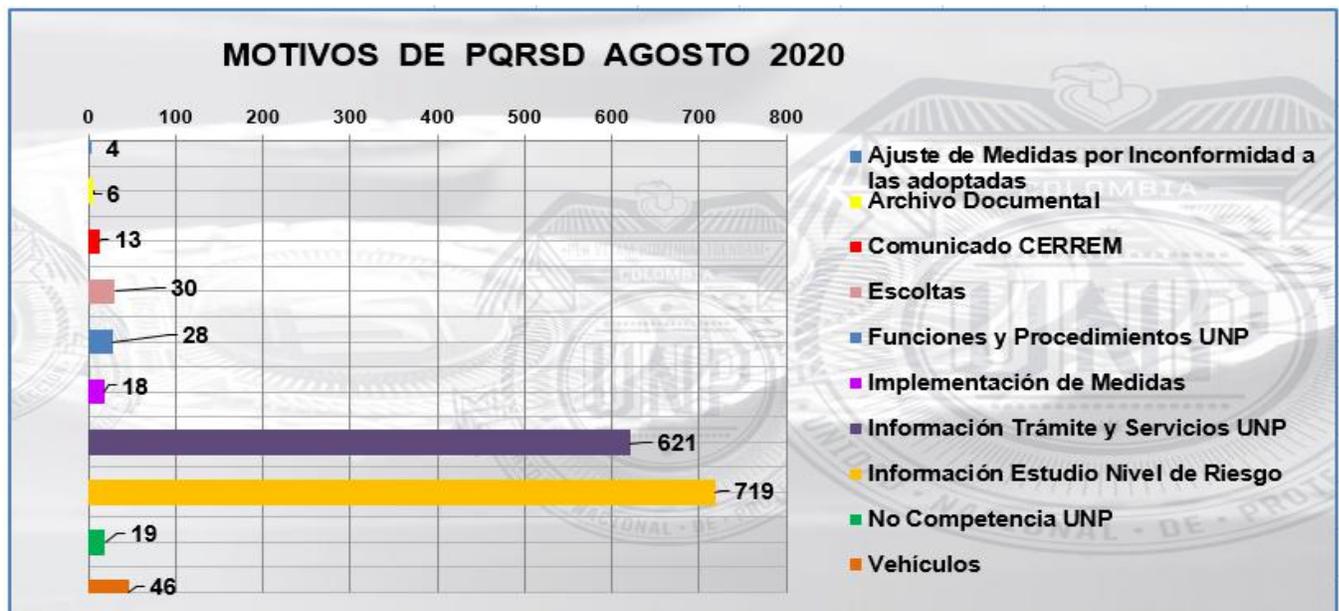
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. MOTIVOS DE LAS PQRSO RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2020

| MOTIVOS DE PQRSO AGOSTO 2020 | | |
|---|-------------|-------------|
| MOTIVOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 1 | 0% |
| Archivo Documental | 1 | 0% |
| Comunicado CERREM | 11 | 1% |
| Escoltas | 60 | 5% |
| Funciones y Procedimientos UNP | 36 | 3% |
| Implementación de Medidas | 23 | 2% |
| Información Trámite y Servicios UNP | 473 | 37% |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 568 | 44% |
| No Competencia UNP | 28 | 2% |
| Vehículos | 88 | 7% |
| TOTAL, MOTIVOS | 1289 | 100% |



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD****AGOSTO 2020**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS D) DE AGOSTO**

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

8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE AGOSTO

| PQRS D POR POBLACIÓN AGOSTO 2020 | | |
|---|-------------------|-------------------|
| POBLACIÓN - DETALLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Dirigentes o activistas de grupos políticos. | 21 | 2% |
| Dirigentes, representantes org. defensoras DH | 118 | 9% |
| Dirigentes o activistas sindicales. | 22 | 2% |
| Dirigentes, representantes de org. gremiales. | 3 | 0% |
| Dirigentes Representantes de grupos étnicos. | 128 | 10% |
| Testigos de Casos de violaciones de DDHH | 3 | 0% |
| Periodistas y comunicadores sociales. | 10 | 1% |
| Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH. | 105 | 8% |
| Ex Servidores Públicos | 1 | 0% |
| Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN. | 3 | 0% |
| Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN. | 69 | 5% |
| Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC | 4 | 0% |
| Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005 | 2 | 0% |
| FARC-EP | 30 | 2% |
| ARN | 32 | 2% |
| Entidad Pública. | 544 | 42% |
| Ninguna | 194 | 15% |
| TOTAL | 1289 | 100% |



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

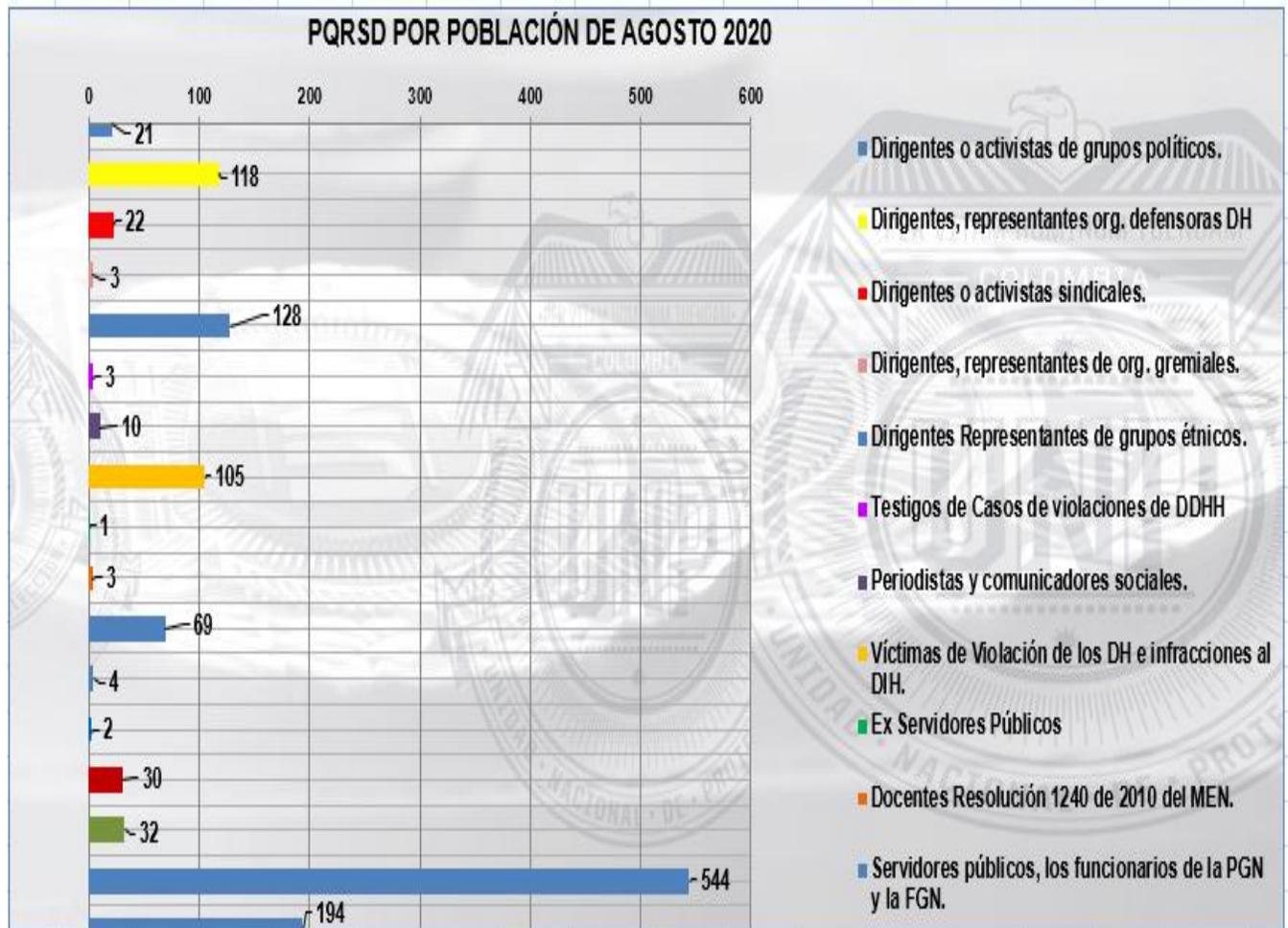
AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRS recibidas por población y atendidas del mes de agosto



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE AGOSTO

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 agosto.

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD****AGOSTO 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 | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| ago-20 | | |
| CANAL PRESENCIAL | ATENCIÓN PERSONALIZADA | 2 |
| CANAL TELEFÓNICO | LLAMADA | 26 |
| CANAL CORRESPONDENCIA | CORREO FISICO | 59 |
| | BUZÓN | 0 |
| CANAL VIRTUAL | PLATAFORMA VIRTUAL | 24 |
| | CORREO ELECTRÓNICO | 1178 |
| TOTAL | | 1289 |



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica canales recepción PQRS.



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

AGOSTO 2020

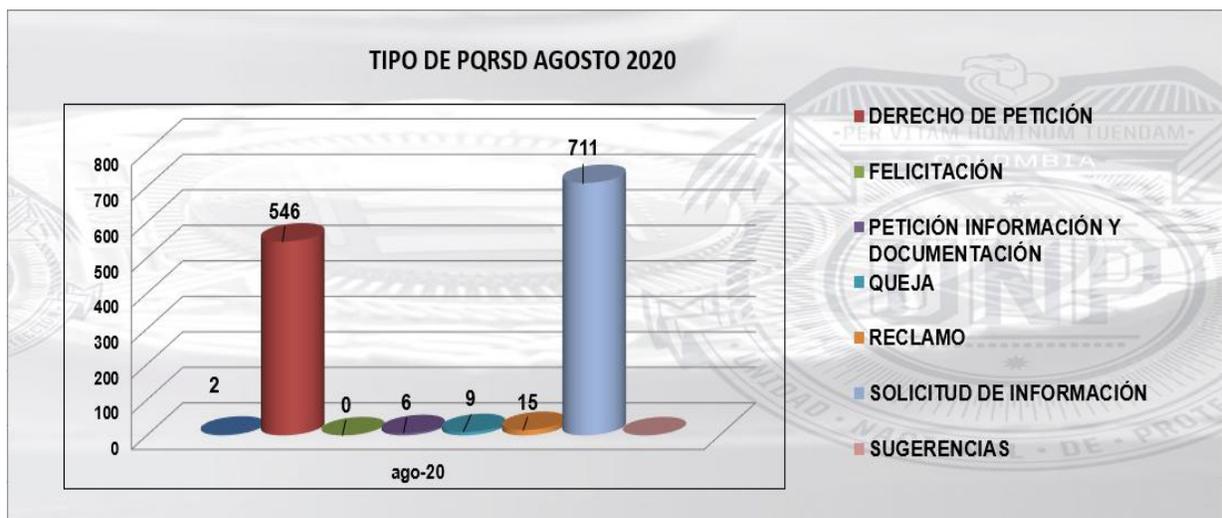
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. Tipo de PQRSD

| TIPO DE PQRSD | |
|--------------------------------------|-------------|
| ago-20 | |
| DENUNCIAS | 2 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 546 |
| FELICITACIÓN | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 6 |
| QUEJA | 9 |
| RECLAMO | 15 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 711 |
| SUGERENCIAS | 0 |
| TOTAL | 1289 |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

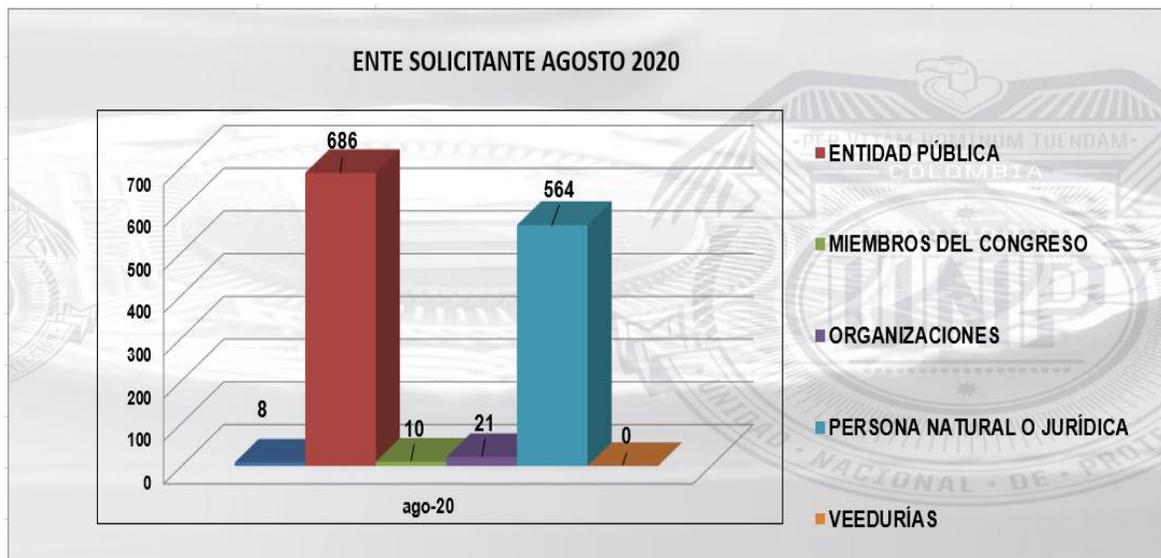
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

| ENTE SOLICITANTE | |
|----------------------------|-------------|
| ago-20 | |
| EMPRESA | 8 |
| ENTIDAD PÚBLICA | 686 |
| MIEMBROS DEL CONGRESO | 10 |
| ORGANIZACIONES | 21 |
| PERSONA NATURAL O JURÍDICA | 564 |
| VEEDURÍAS | 0 |
| TOTAL | 1289 |





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 obligacion 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



garantizada la peticion a traves de ellas del oficio de respuesta y la elaboracion del correo electronico y su entrega al peticionario en ningun caso se tiene como respondida con la simple anotacion en el recorrido del SIGOB.

- 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 | | 7/9/2019 |
| Revisó: | William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC | | 7/9/2019 |
| Aprobó: | Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información | | 7/9/2019 |

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.

11. ANEXO 1

- INFORME EJECUTIVO PQRS D DE AGOSTO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A AGOSTO 2020

| RECIBIDAS AGOSTO 2019 A AGOSTO 2020 | GESTIONADAS | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS | SIN GESTIÓN VENCIDAS |
|-------------------------------------|-------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| 18054 | 17172 | 320 | 316 | 246 |
| | 95,11% | 1,77% | 1,75% | 1,36% |

