



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
2020**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE	15
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	26
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	27
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	29
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD	30
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	30
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE	31
10. CONCLUSIONES	35
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	37



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 SEPTIEMBRE.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

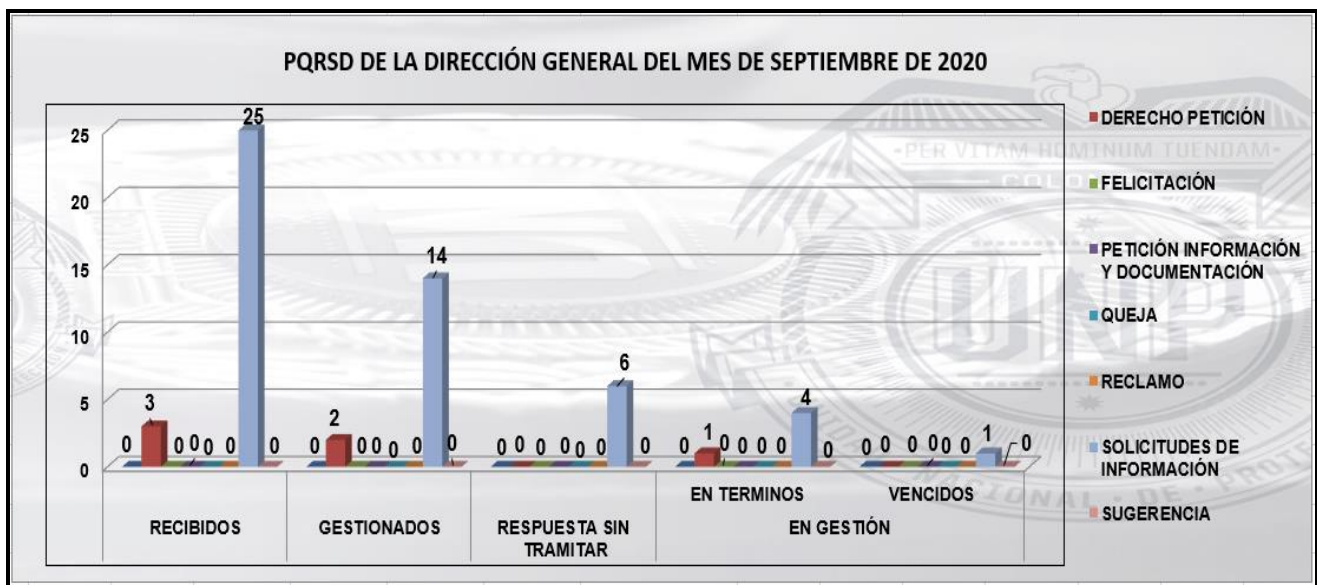
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRSD	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	25	14	6	4	1	25
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	28					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

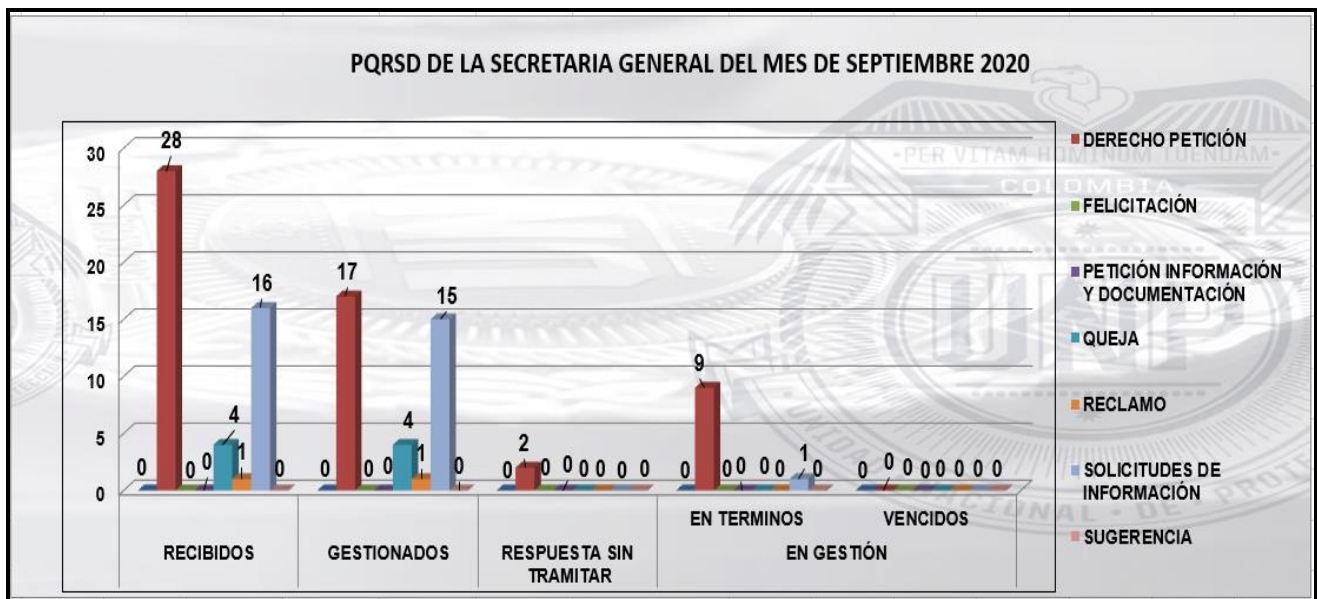
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE 2020						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	28	17	2	9	0	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	15	0	1	0	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	49					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

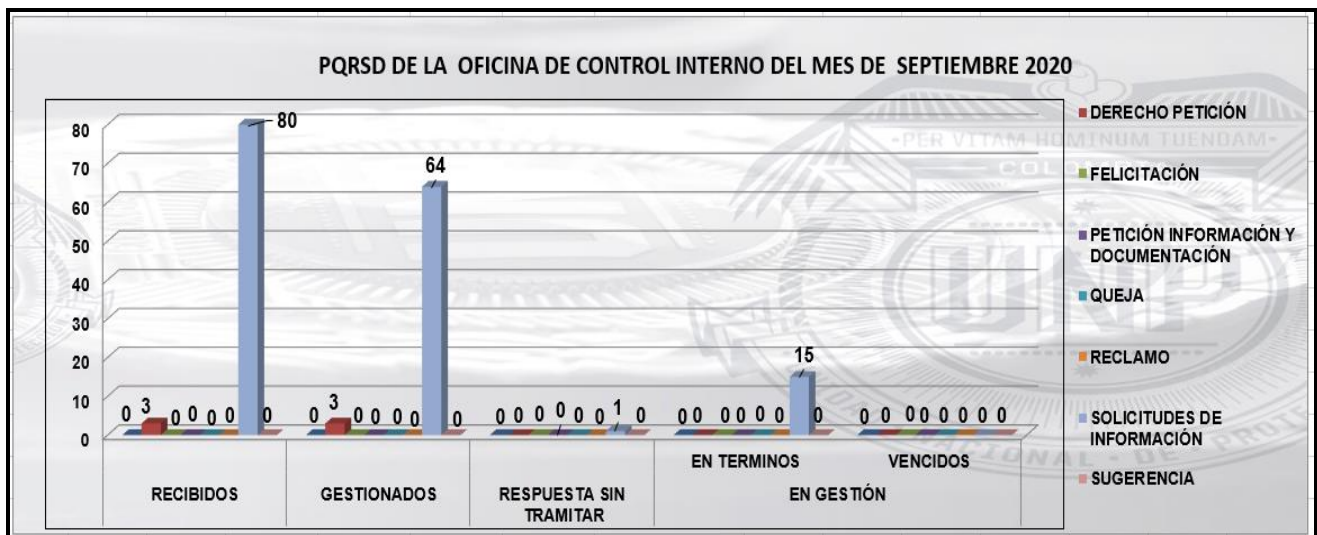
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	80	64	1	15	0	80
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	83					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	33	18	5	9	1	33
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	13	10	0	3	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	47					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

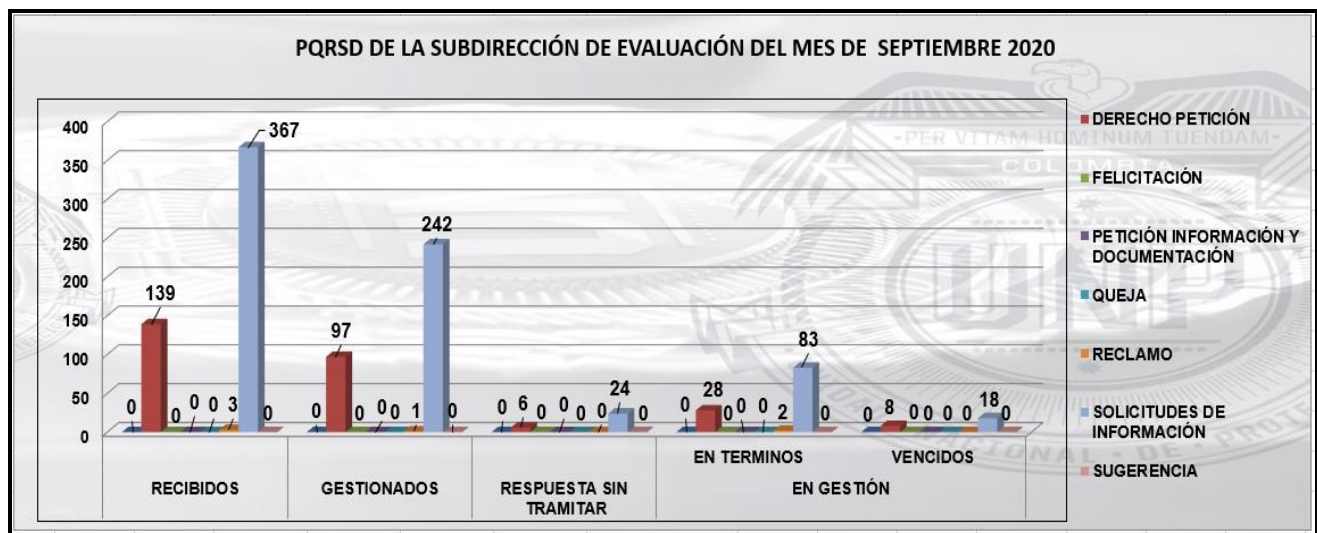
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2020						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	139	97	6	28	8	139
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	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	367	242	24	83	18	367
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	509					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

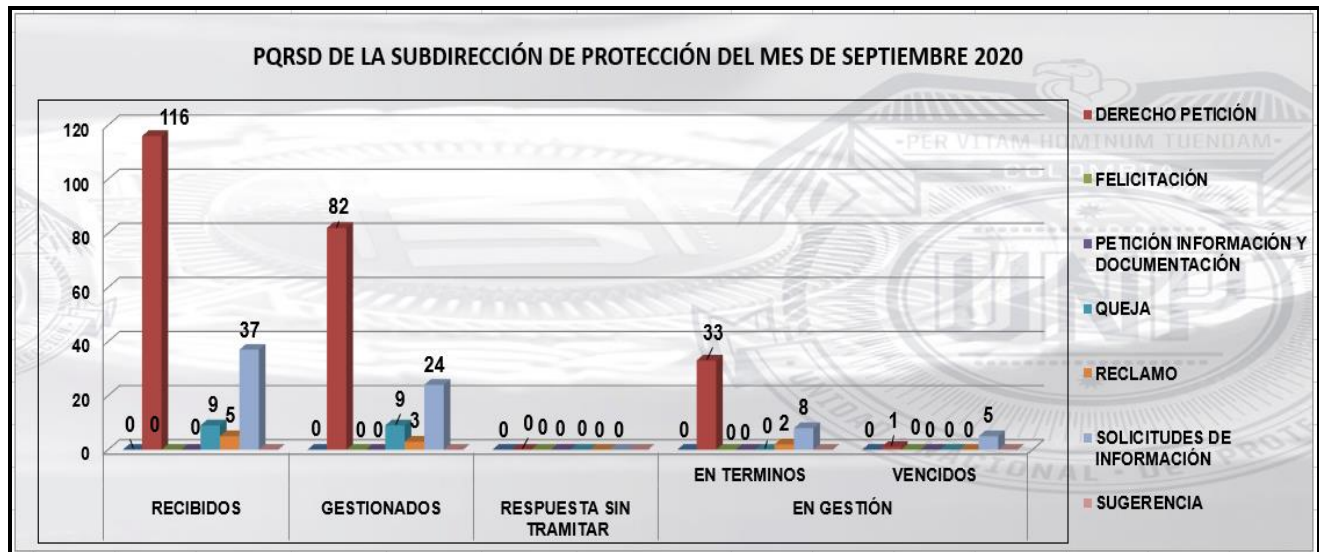
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	116	82	0	33	1	116
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	9	9	0	0	0	9
RECLAMO	5	3	0	2	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	37	24	0	8	5	37
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	167					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

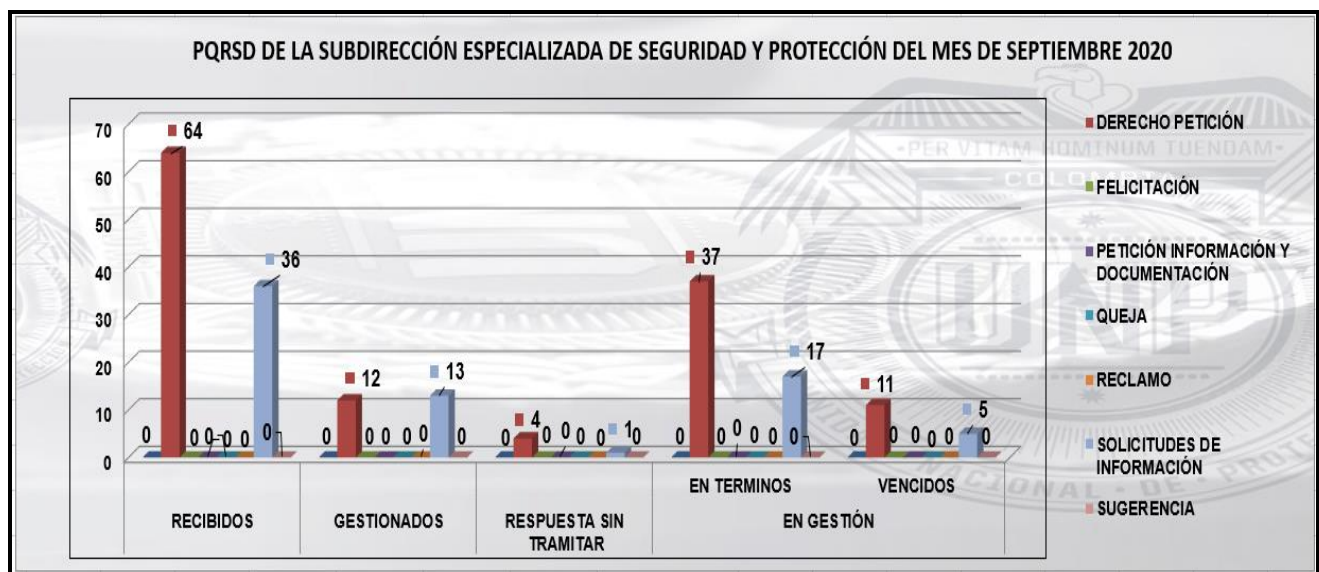
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	64	12	4	37	11	64
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	36	13	1	17	5	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	100					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES SEPTIEMBRE 2020						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	49	43	0	6	0	49
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	53					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

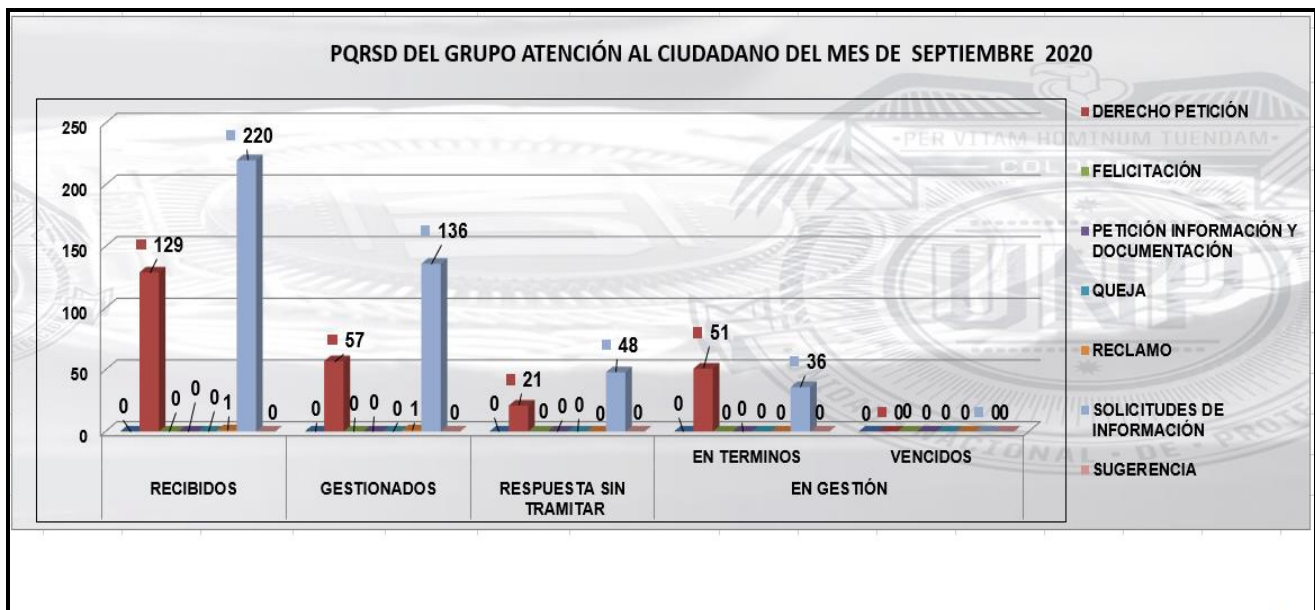
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	129	57	21	51	0	129
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	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	220	136	48	36	0	220
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	350					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

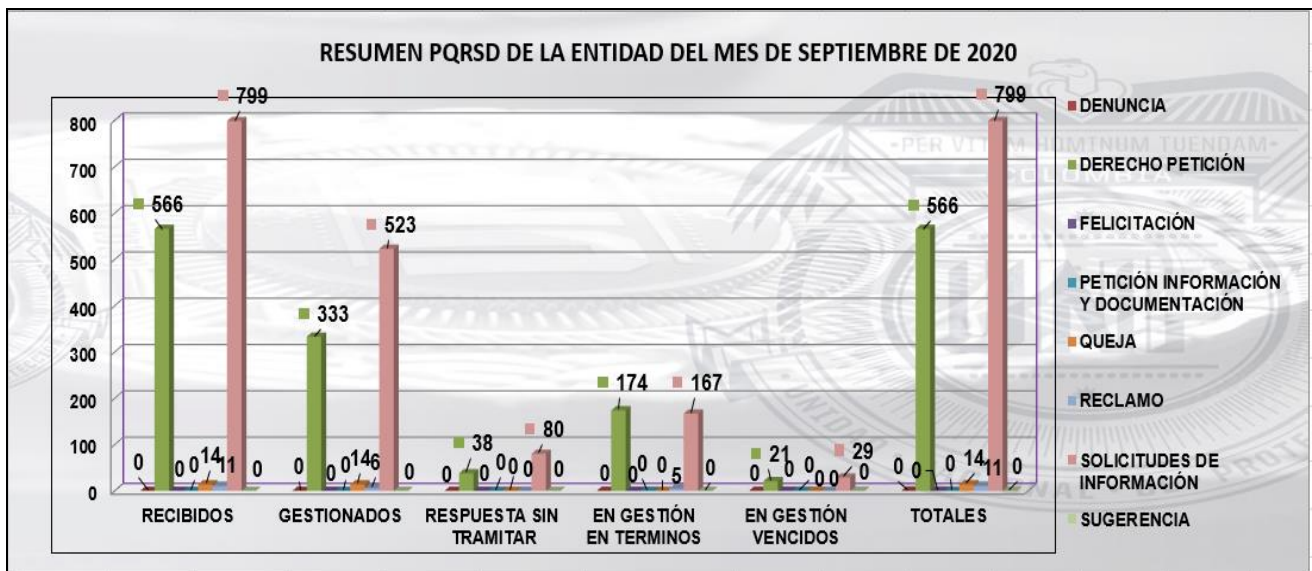
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	566	333	38	174	21	566
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	14	14	0	0	0	14
RECLAMO	11	6	0	5	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	799	523	80	167	29	799
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1390					



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

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

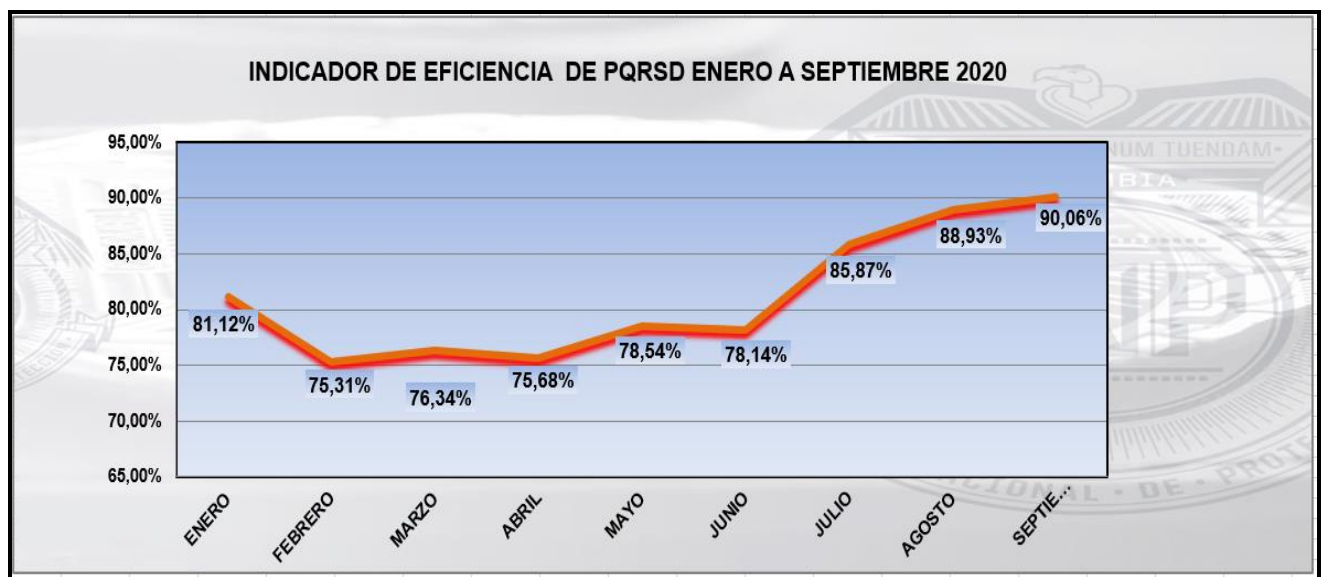
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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 SEPTIEMBRE 2020								
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
81,12%	75,31%	76,34%	75,68%	78,54%	78,14%	85,87%	88,93%	90,06%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



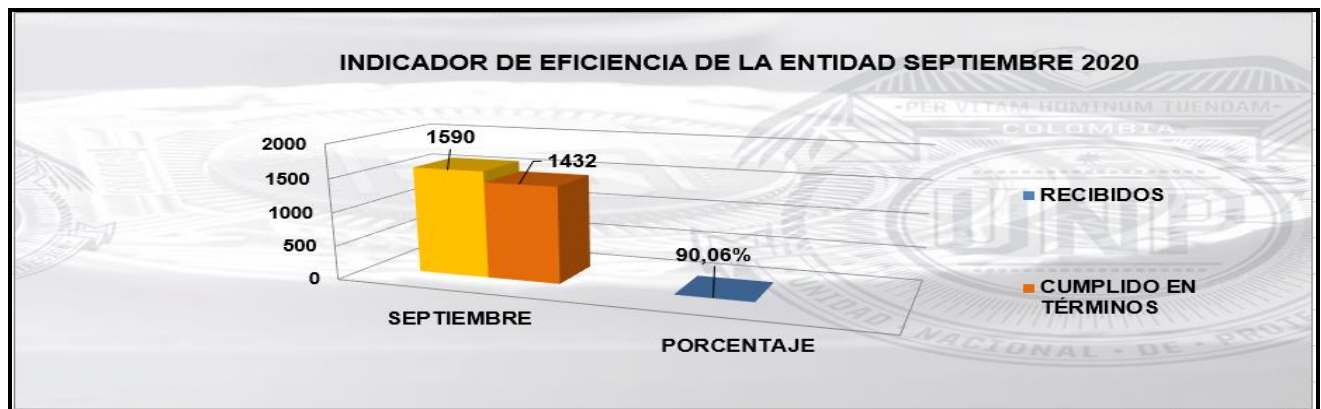
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE.

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 - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	49	49
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	539	462
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	503	503
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2020	499	418
TOTAL	1590	1432
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	90,06%	
* 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

SEPTIEMBRE 2020

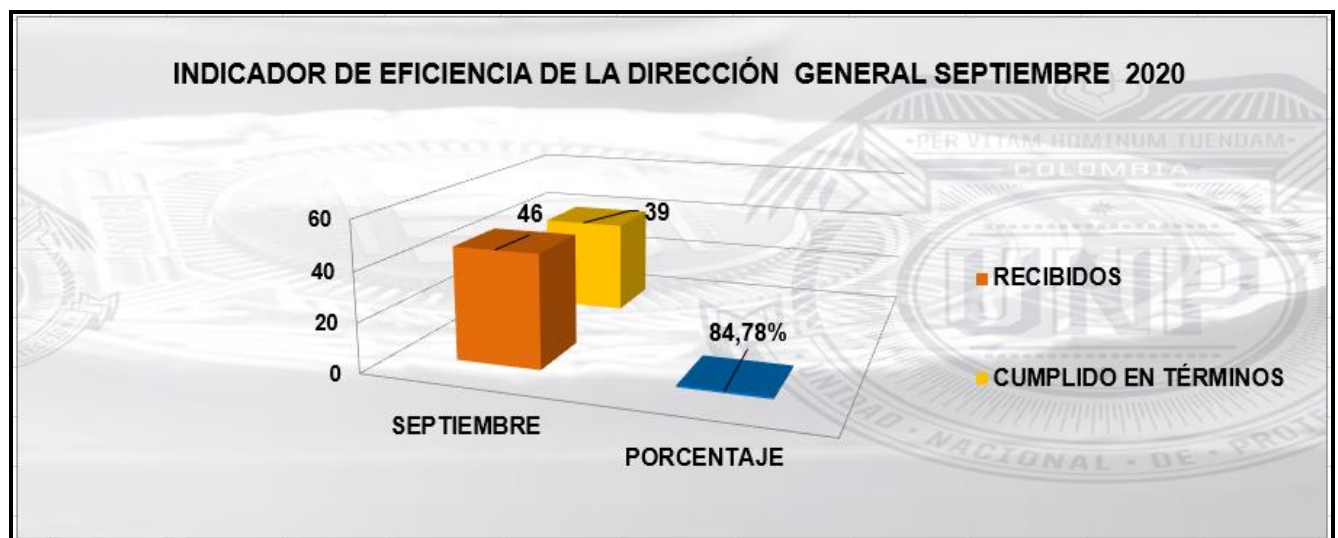
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	13	10
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	10	10
PQRS PENDIENTES DE AGOSTO 2020	23	19
TOTAL	46	39
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	84,78%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

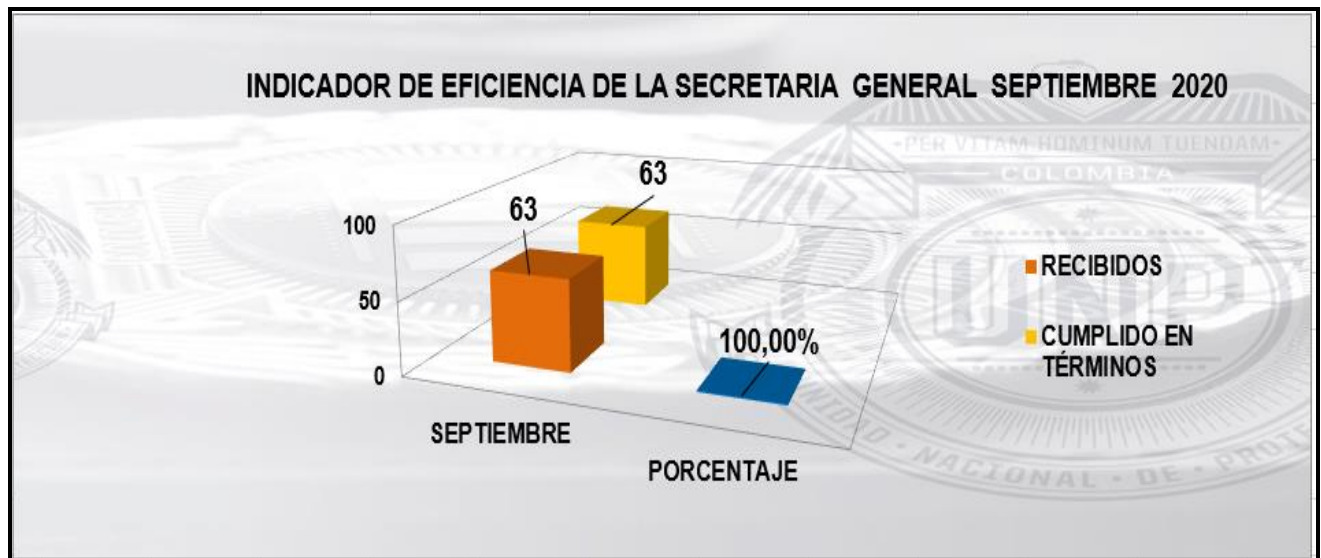
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	16	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	23	23
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2020	24	24
TOTAL	63	63
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

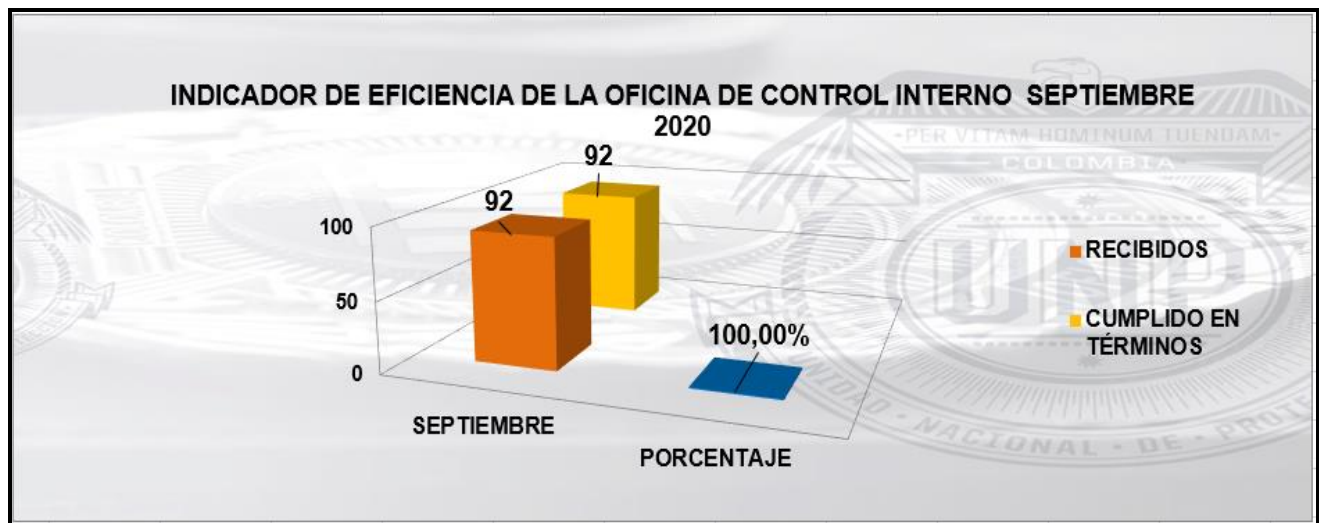
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	44	44
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	24	24
PQRS PENDIENTES DE AGOSTO 2020	24	24
TOTAL	92	92
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

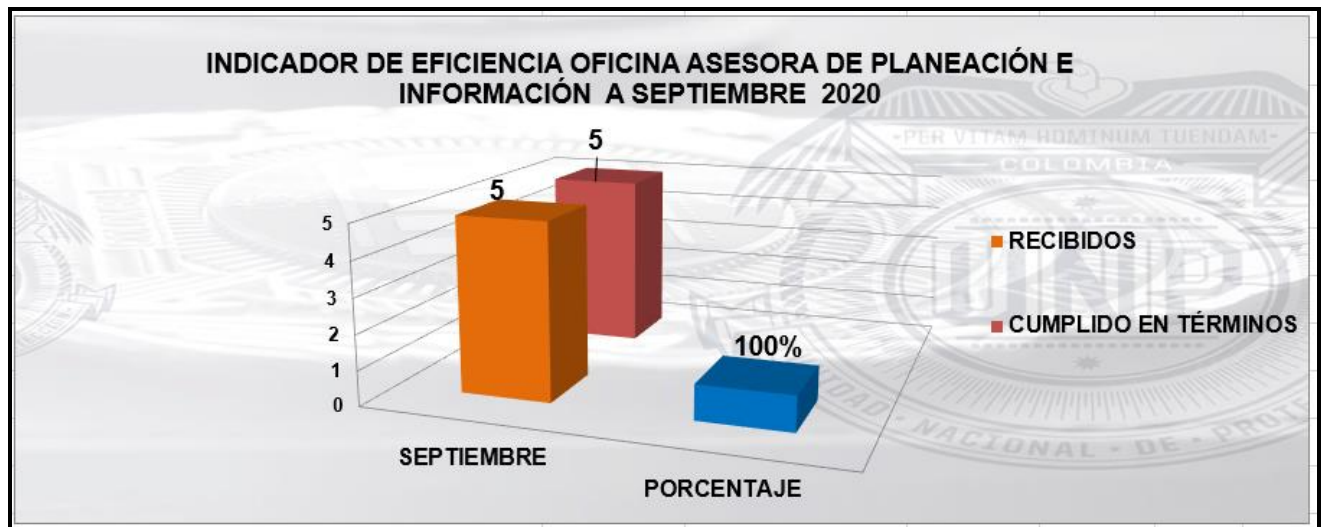
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	3	3
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	1	1
PQRS PENDIENTES DE AGOSTO 2020	1	1
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

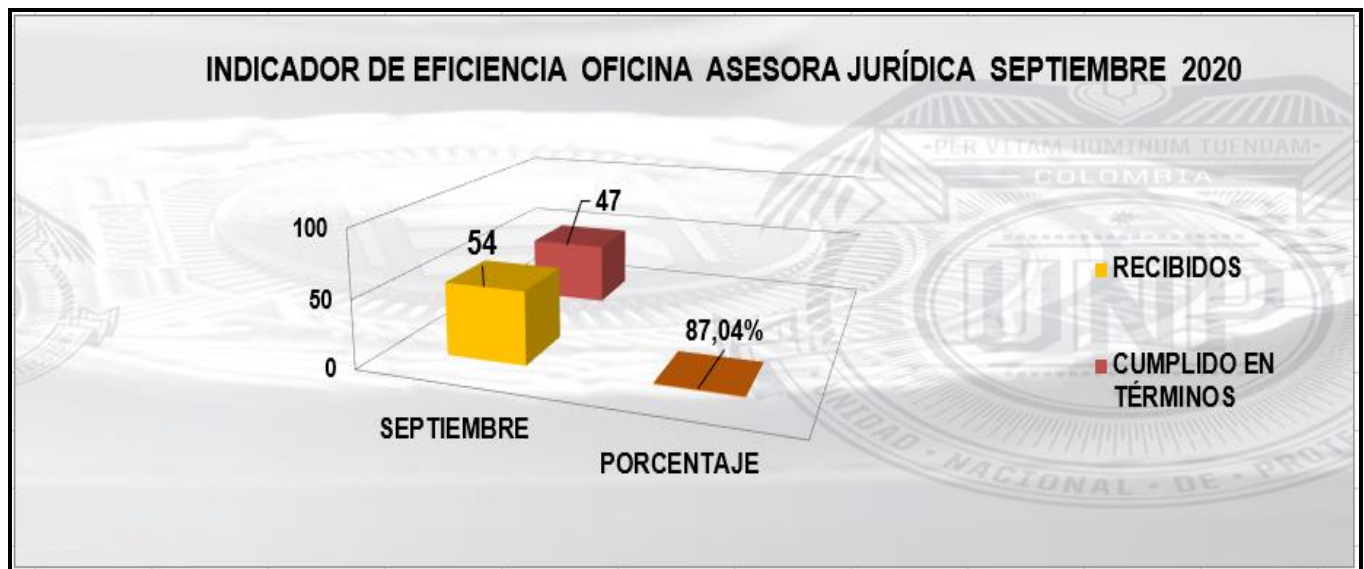
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	17	16
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	17	17
PQRS D PENDIENTES DE AGOSTO 2020	20	14
TOTAL	54	47
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	87,04%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

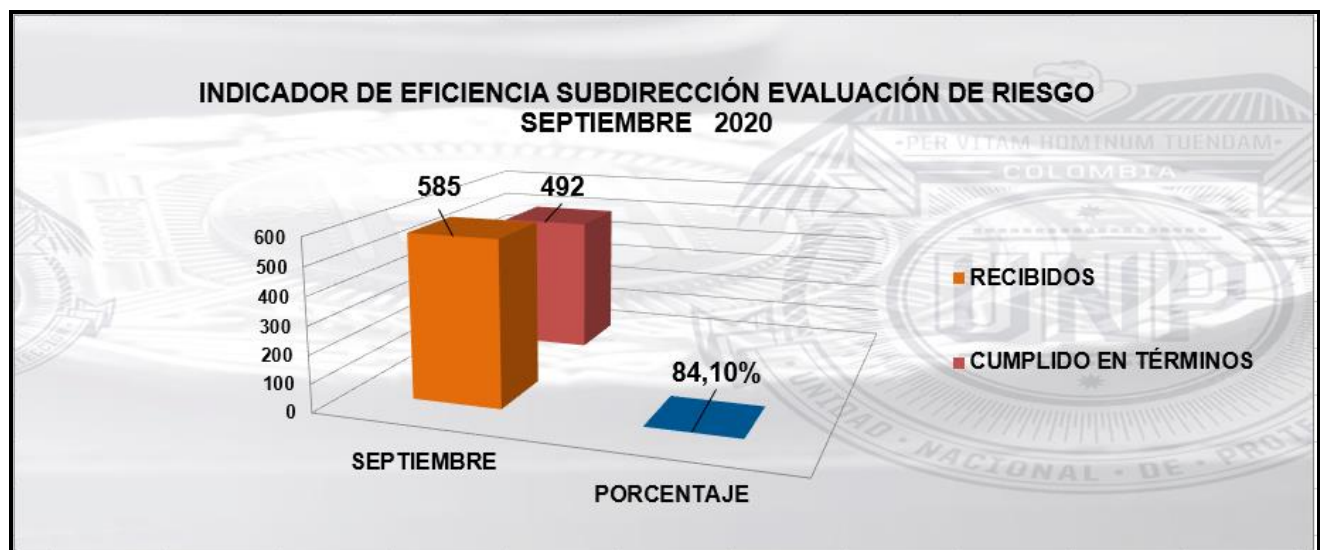
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	205	159
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	189	189
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2020	191	144
TOTAL	585	492
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	84,10%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

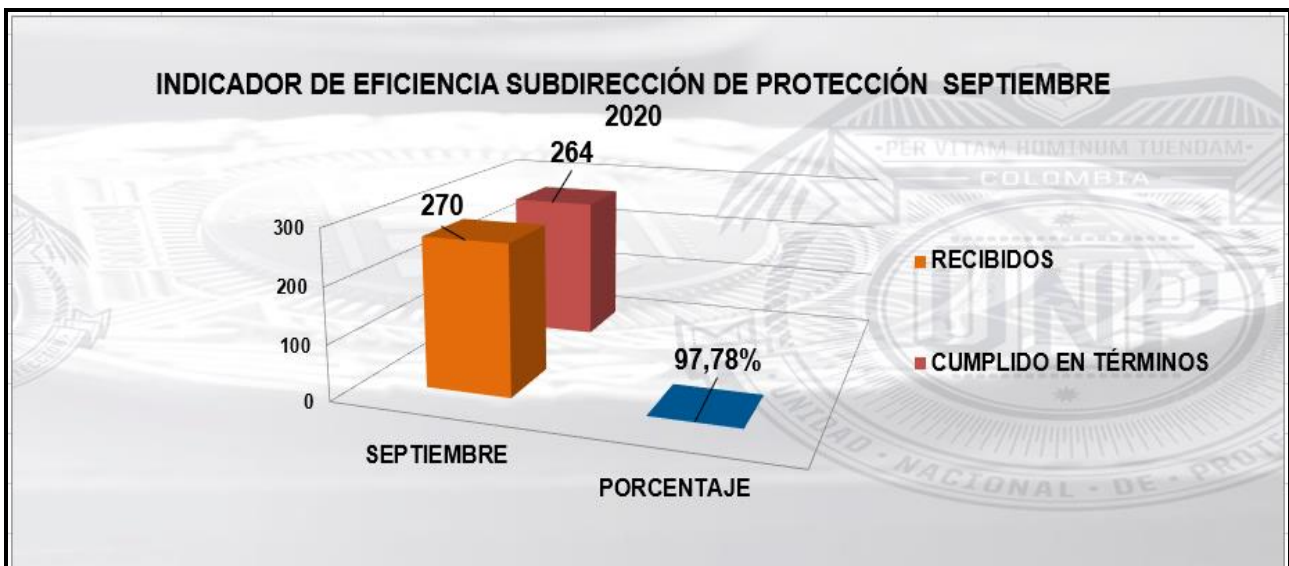
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	51	45
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	73	73
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2020	146	146
TOTAL	270	264
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	97,78%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

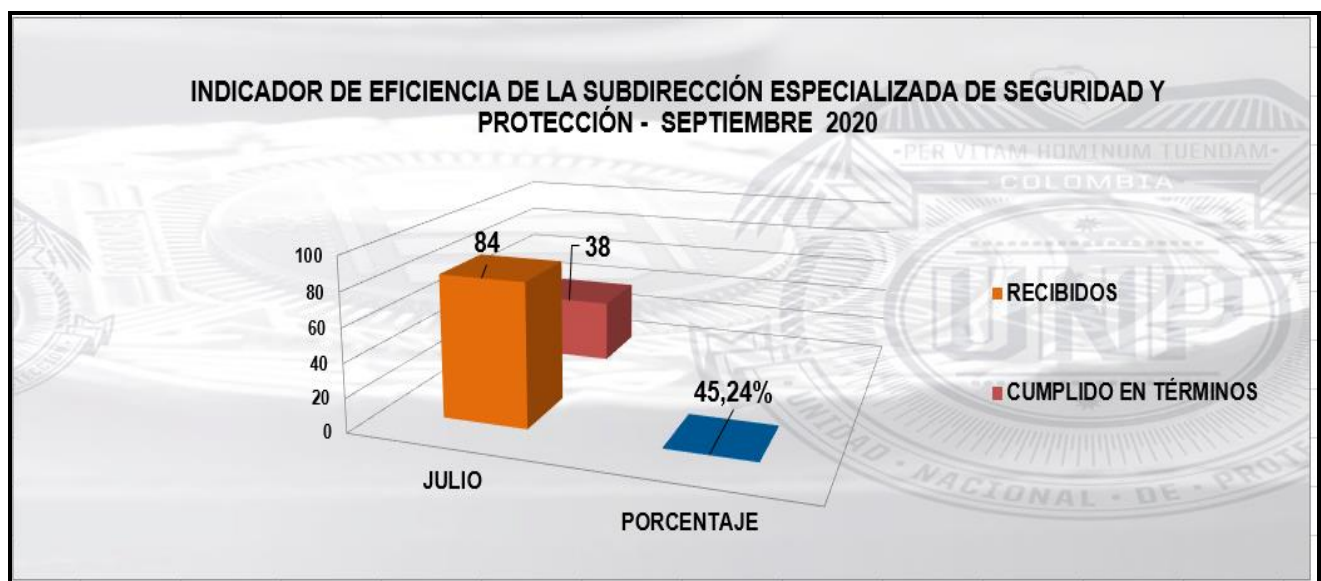
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	31	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2020	38	13
TOTAL	84	38
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	45,24%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	21	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	26	26
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2020	12	12
TOTAL	59	59
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

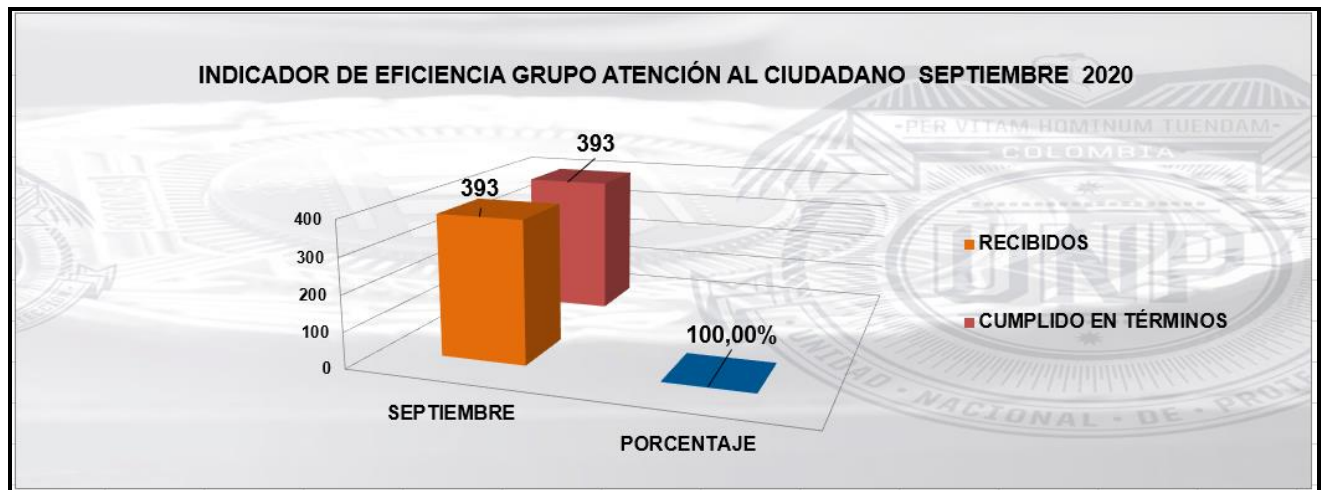
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	49	49
PQRS DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	129	129
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2020)	85	85
PQRS PENDIENTES DE AGOSTO 2020	130	130
TOTAL	393	393
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

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

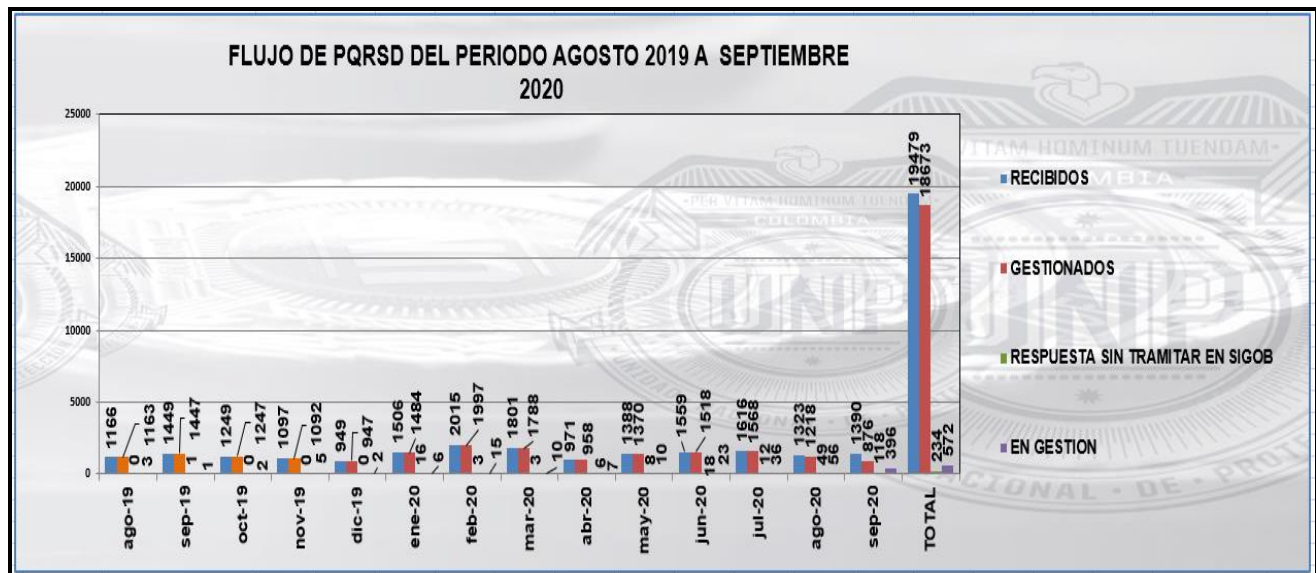
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A SEPTIEMBRE 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	ago-20	sep-20	TOTAL	
PQRSD RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1388	1559	1616	1323	1390	19479	
GESTIONADOS	1163	1447	1247	1092	947	1484	1997	1788	958	1370	1518	1568	1218	876	18673	95,86%
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	1	0	0	0	16	3	3	6	8	18	12	49	118	234	1,20%
EN GESTION	3	1	2	5	2	6	15	10	7	10	23	36	56	396	572	2,94%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A AGOSTO 2020	19479															





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

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

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.
- ✓ Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:
- PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de septiembre de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA SEPTIEMBRE
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	7	5	13	25	84,78%
SECRETARIA GENERAL	2	10	0	12	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	15	0	16	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	13	2	20	87,04%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	100	113	95	308	84,10%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	43	6	51	97,78%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	9	0	9	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	111	87	0	198	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	6	54	107	167	45,24%
TOTAL	234	349	223	806	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD SEPTIEMBRE				90,06%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 septiembre y de meses anteriores.

354 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en septiembre 2020

85 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en septiembre 2020

20 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en septiembre 2020

37 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en septiembre 2020

16 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en septiembre 2020

22 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en septiembre 2020

34 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en septiembre 2020

10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en septiembre 2020

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre de 2019 y contestadas en septiembre 2020

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre de 2019 y contestadas en septiembre 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 PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

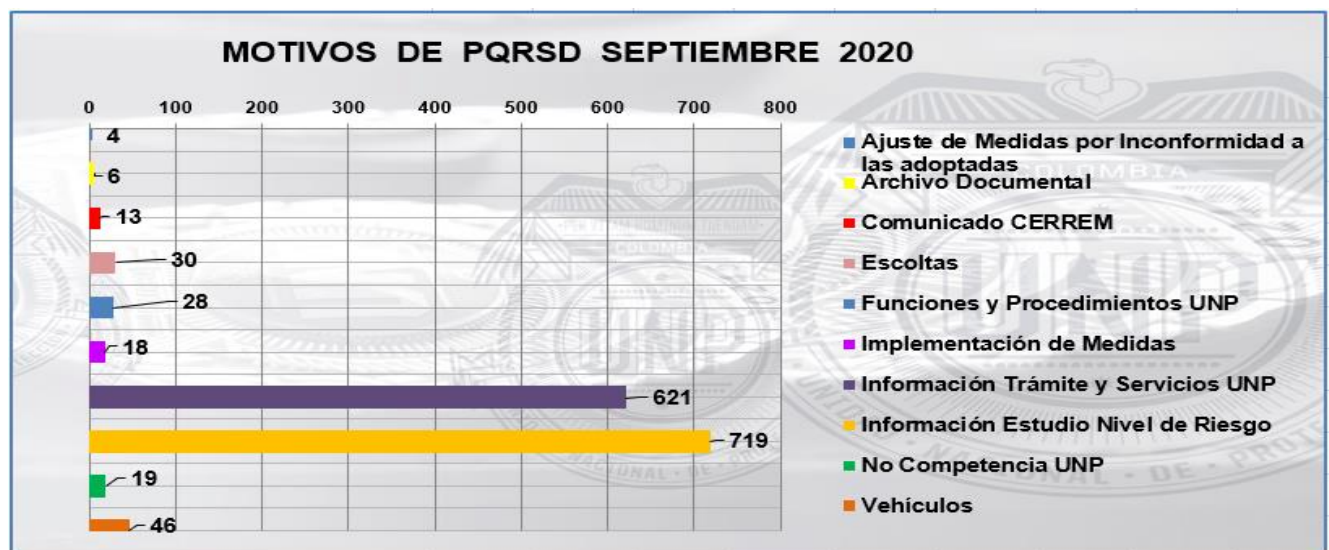
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2020

MOTIVOS DE PQRSD SEPTIEMBRE 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	20	1%
Escoltas	76	5%
Funciones y Procedimientos UNP	29	2%
Implementación de Medidas	17	1%
Información Trámite y Servicios UNP	483	35%
Información Estudio Nivel de Riesgo	659	47%
No Competencia UNP	26	2%
Vehículos	79	6%
TOTAL, MOTIVOS	1390	100%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD****SEPTIEMBRE 2020**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DE SEPTIEMBRE**

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

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE SEPTIEMBRE.

PQRSD POR POBLACIÓN SEPTIEMBRE 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	15	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	201	14%
Dirigentes o activistas sindicales.	27	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	5	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	157	11%
Periodistas y comunicadores sociales.	19	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	138	10%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	2	0%
Ex Servidores Públicos	7	1%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	5	0%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	87	6%
Medidas Cautelares	3	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	5	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	0	0%
FARC-EP	61	4%
ARN	46	3%
Entidad Pública.	344	25%
Ninguna	268	19%
TOTAL	1390	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

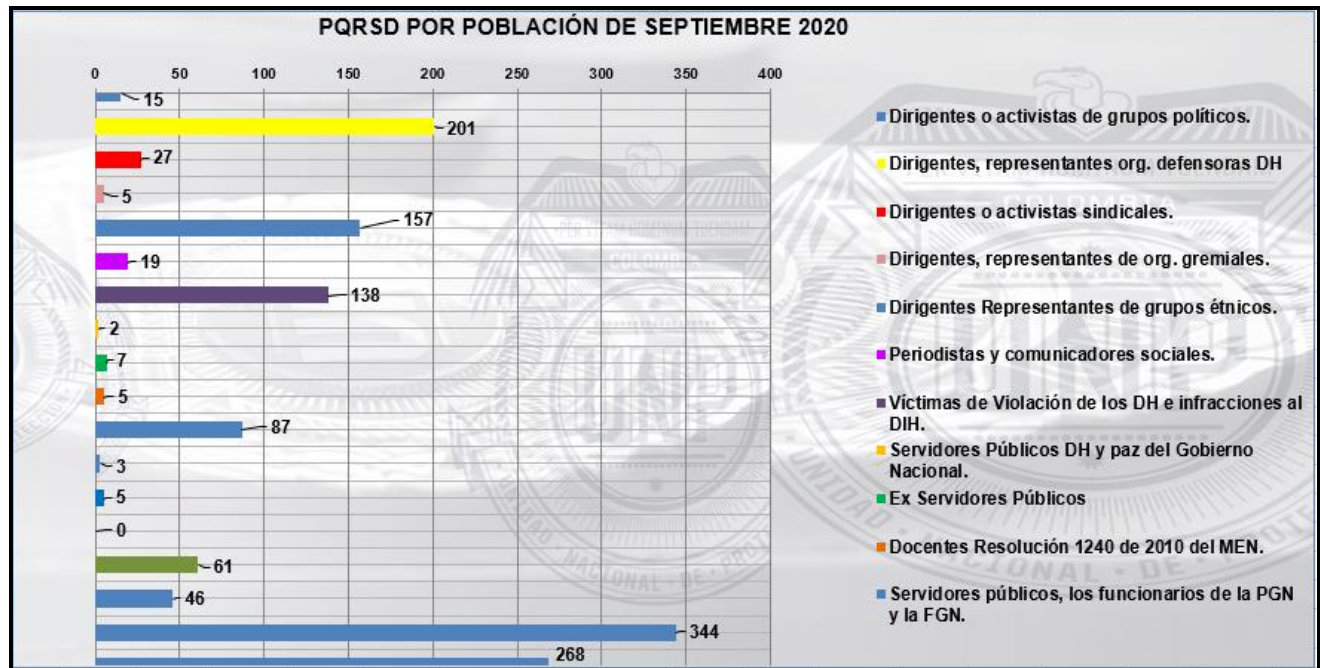
SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del mes de septiembre.



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE

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.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

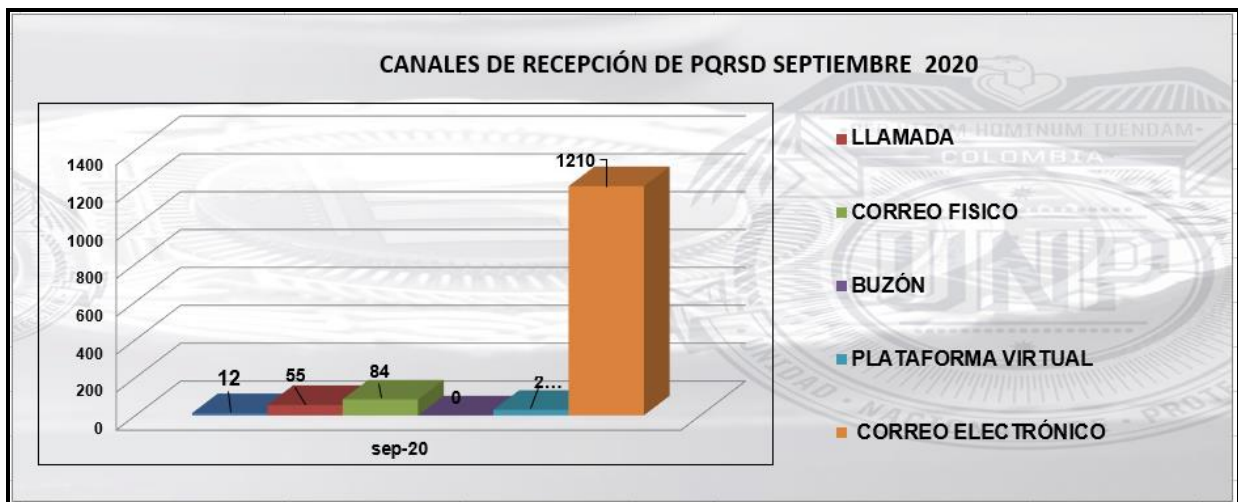
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. Número de PQRSD recibidas por canal.

El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
sep-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	12
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	55
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	84
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	29
	CORREO ELECTRÓNICO	1210
TOTAL		1390





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

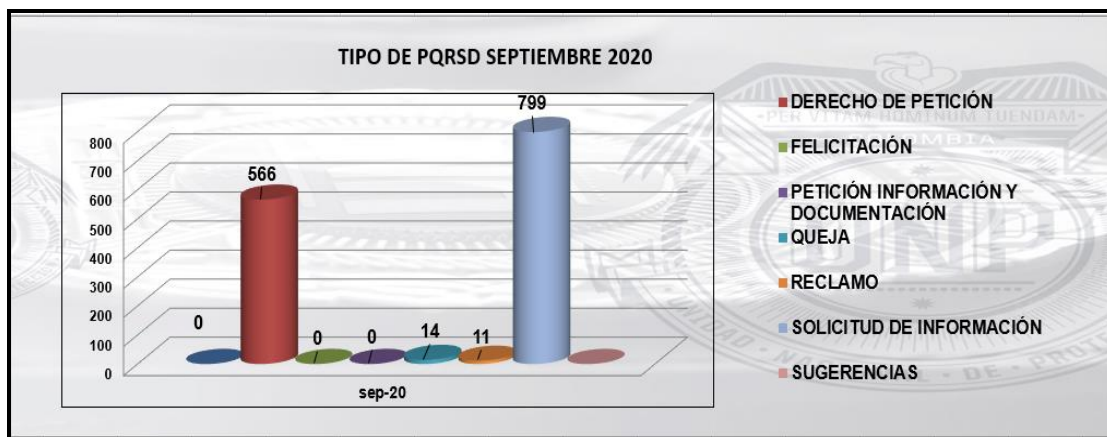


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ 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	
sep-20	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	566
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0
QUEJA	14
RECLAMO	11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	799
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1390





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

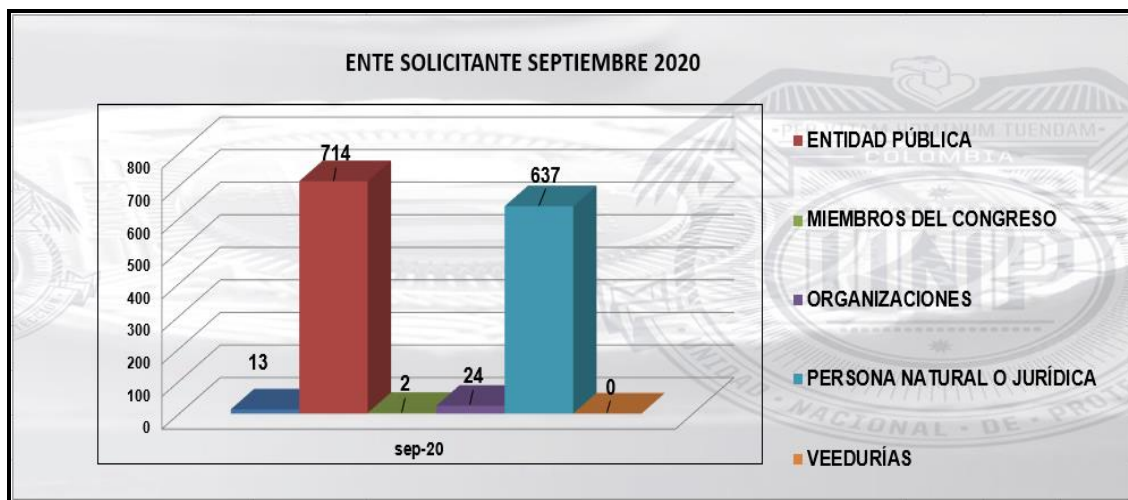
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
sep-20	
EMPRESA	13
ENTIDAD PÚBLICA	714
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
ORGANIZACIONES	24
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	637
VEEDURÍAS	0
TOTAL	1390





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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.

- 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		7/10/2020
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		7//10/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/10/2020
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE SEPTIEMBRE.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A SEPTIEMBRE 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A AGOSTO 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
19479	18673	234	349	223
	95,86%	1,20%	1,79%	1,14%

