



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

**OCTUBRE 2020**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
2020**



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 OCTUBRE.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE OCTUBRE.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE OCTUBRE.....	16
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE.....	16
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	27
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE OCTUBRE.....	29
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD .....	31
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE OCTUBRE.....	31
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE OCTUBRE .....	32
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>37</b>
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	38



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 – **1358** PQRSD elevadas ante la entidad del mes de octubre 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 OCTUBRE.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE OCTUBRE 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	4	2	0	2	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	12	3	4	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>23</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

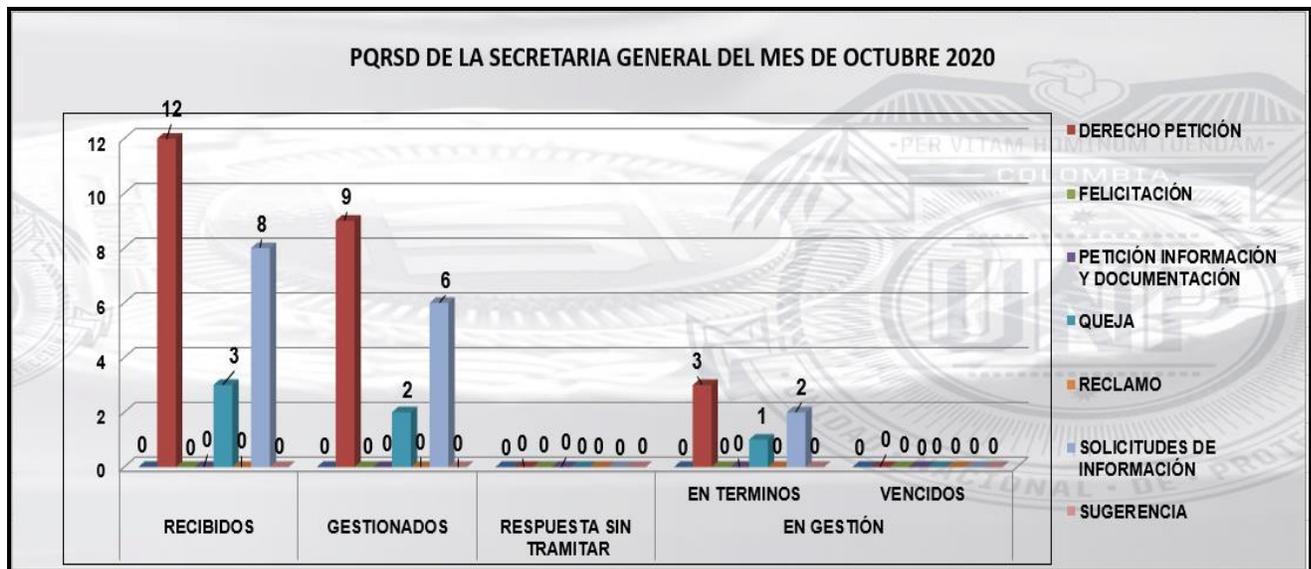
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE OCTUBRE 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	12	9	0	3	0	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	6	0	2	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

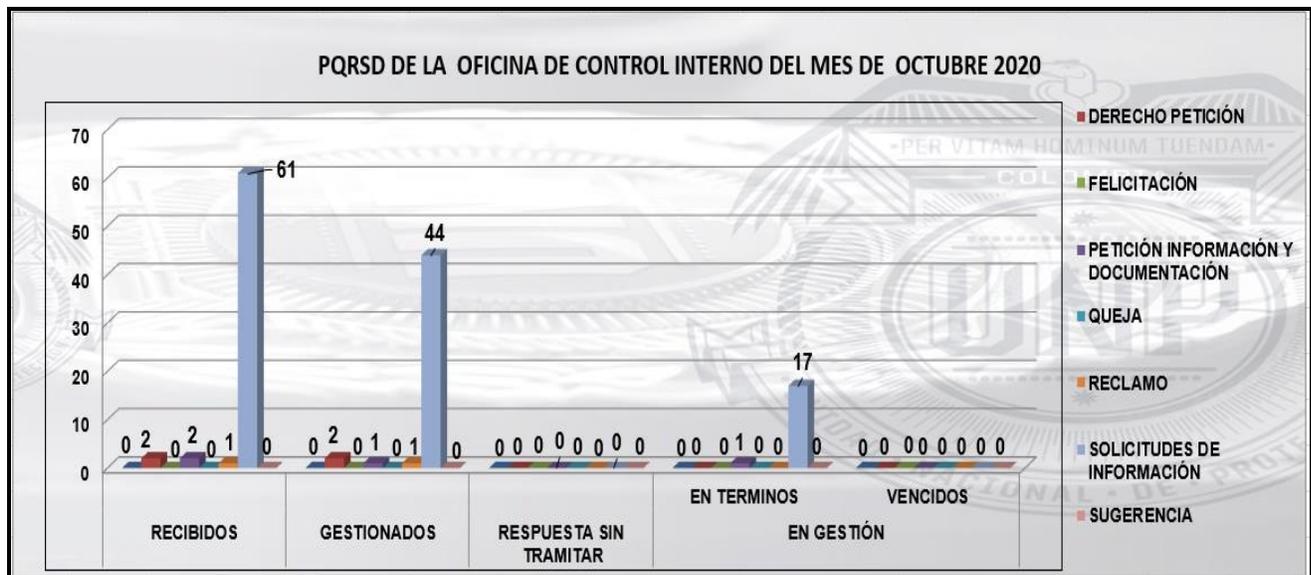
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE OCTUBRE 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	2	2	0	0	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	61	44	0	17	0	61
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>66</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE 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	29	11	6	10	2	29
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	0	0	1	2	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	22	13	0	9	0	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>54</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

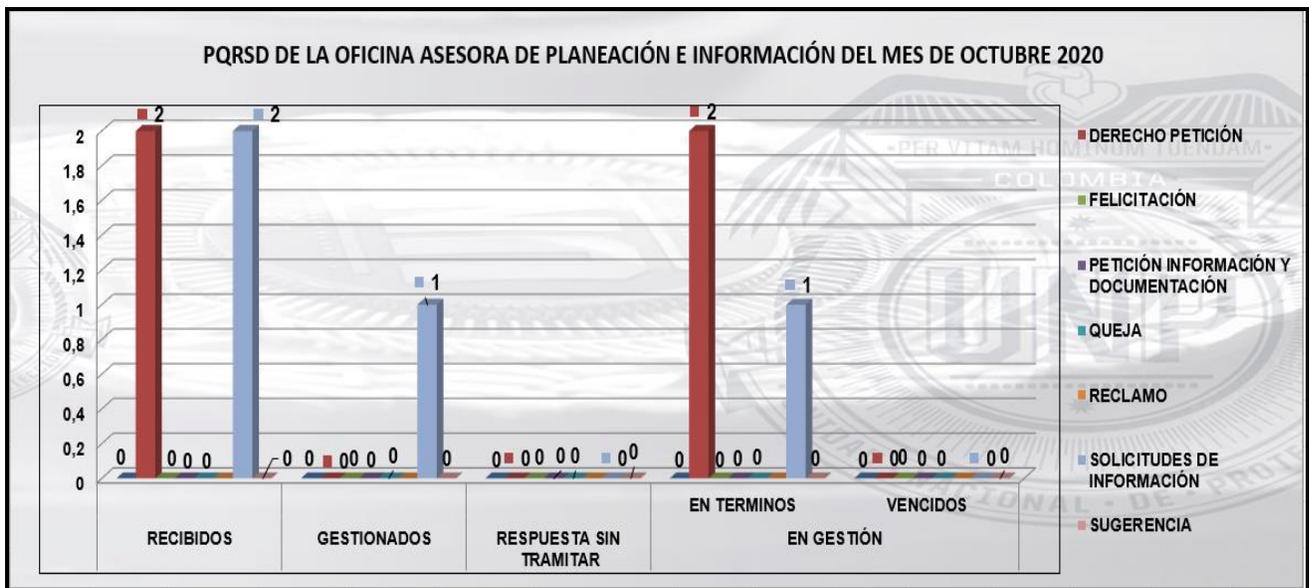
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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	2	0	0	2	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

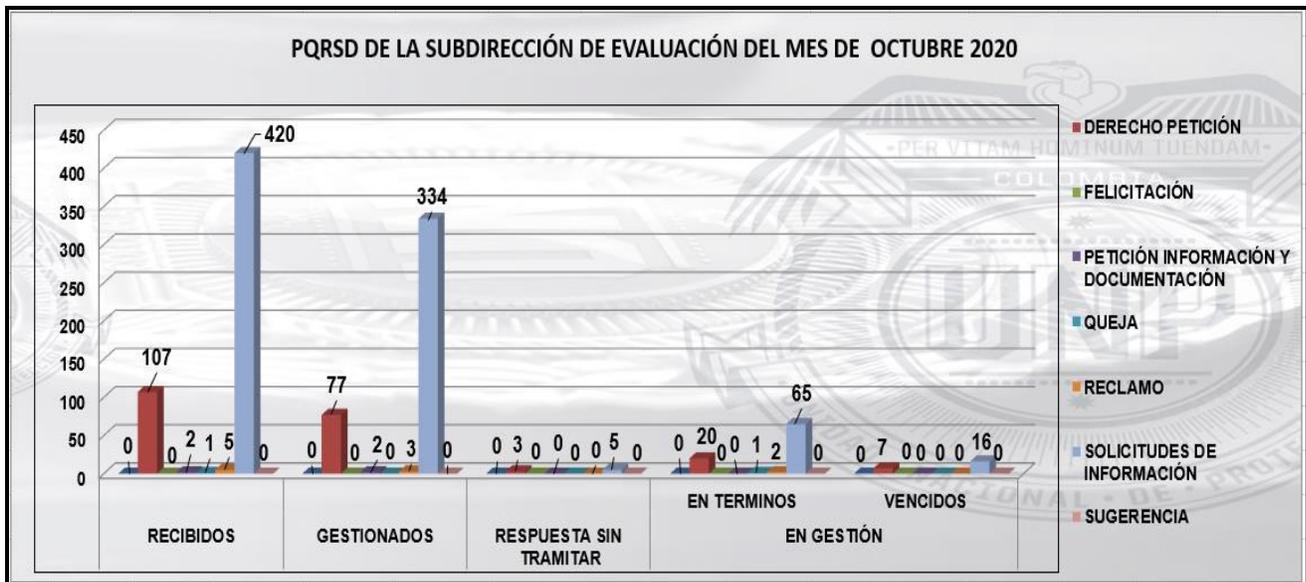
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE OCTUBRE 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	107	77	3	20	7	107
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	5	3	0	2	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	420	334	5	65	16	420
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>535</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

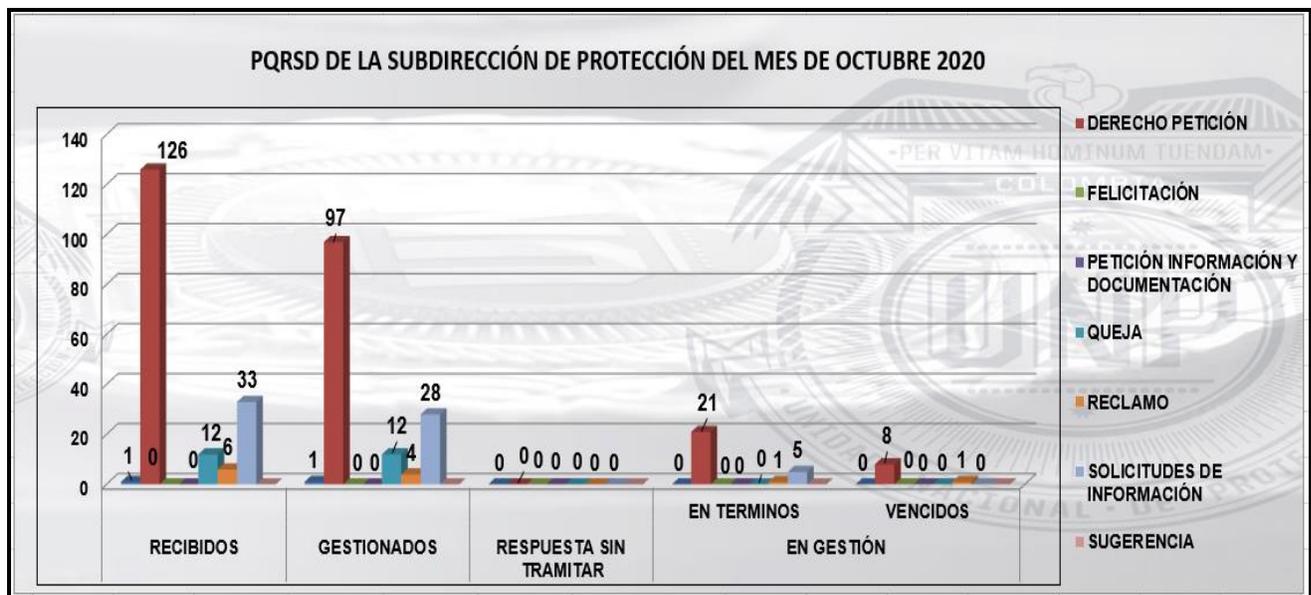
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	126	97	0	21	8	126
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	12	12	0	0	0	12
RECLAMO	6	4	0	1	1	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	28	0	5	0	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>178</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

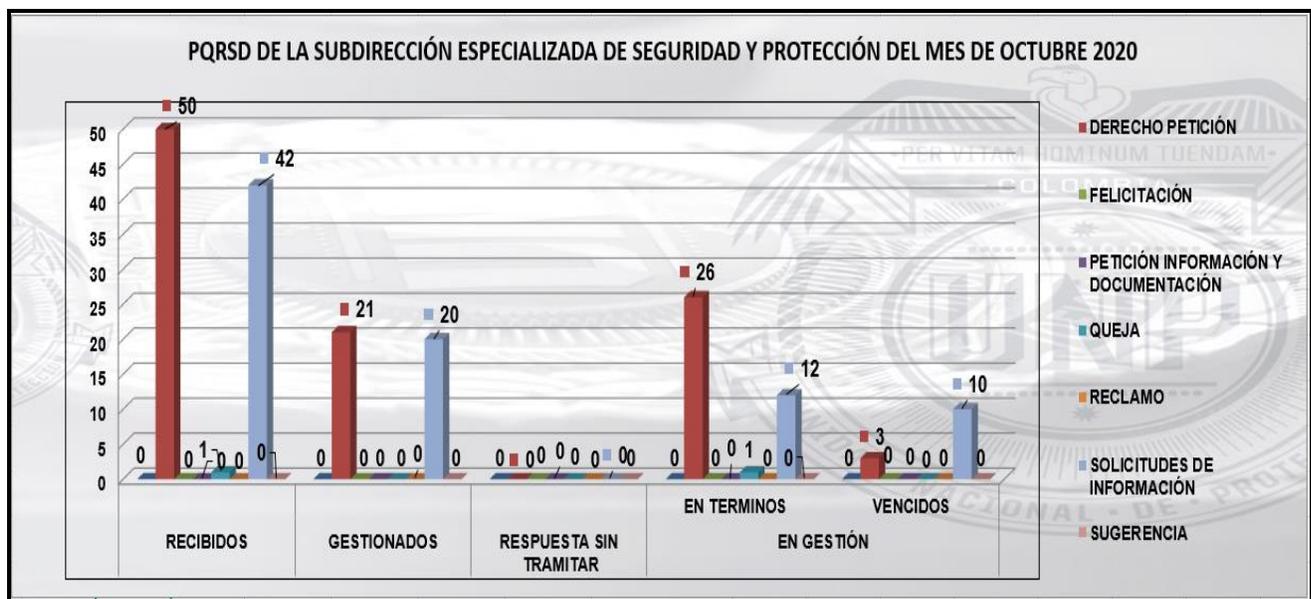
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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	50	21	0	26	3	50
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	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	42	20	0	12	10	42
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>93</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE OCTUBRE 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	53	47	0	6	0	53
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	7	5	0	2	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>60</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

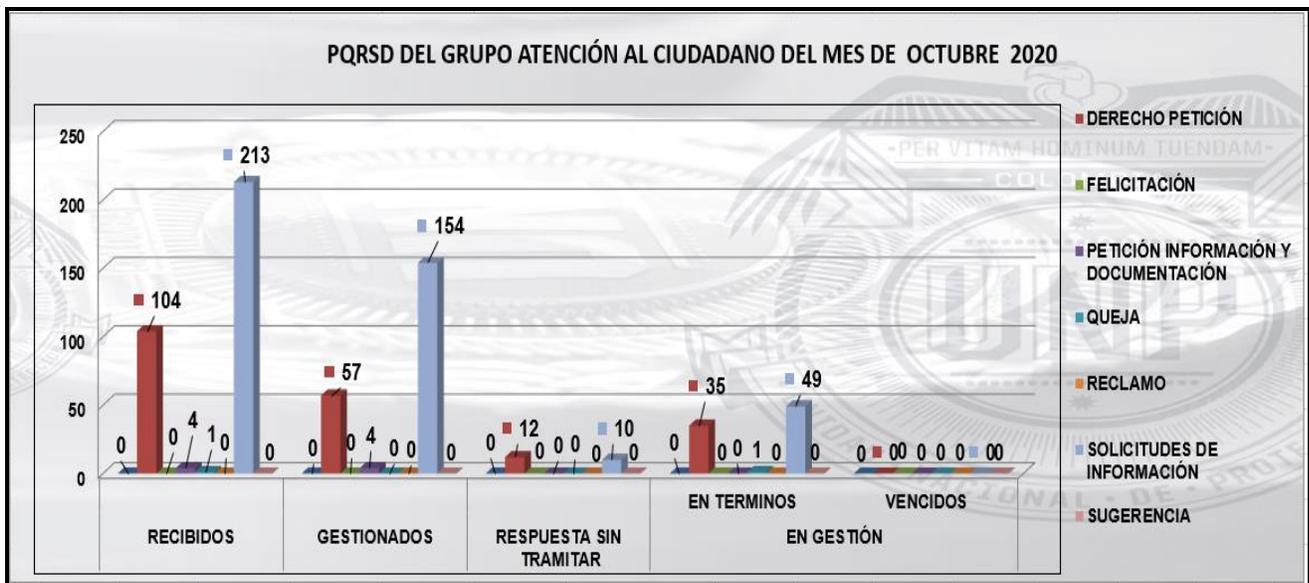
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE 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	104	57	12	35	0	104
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0	4
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	213	154	10	49	0	213
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>322</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

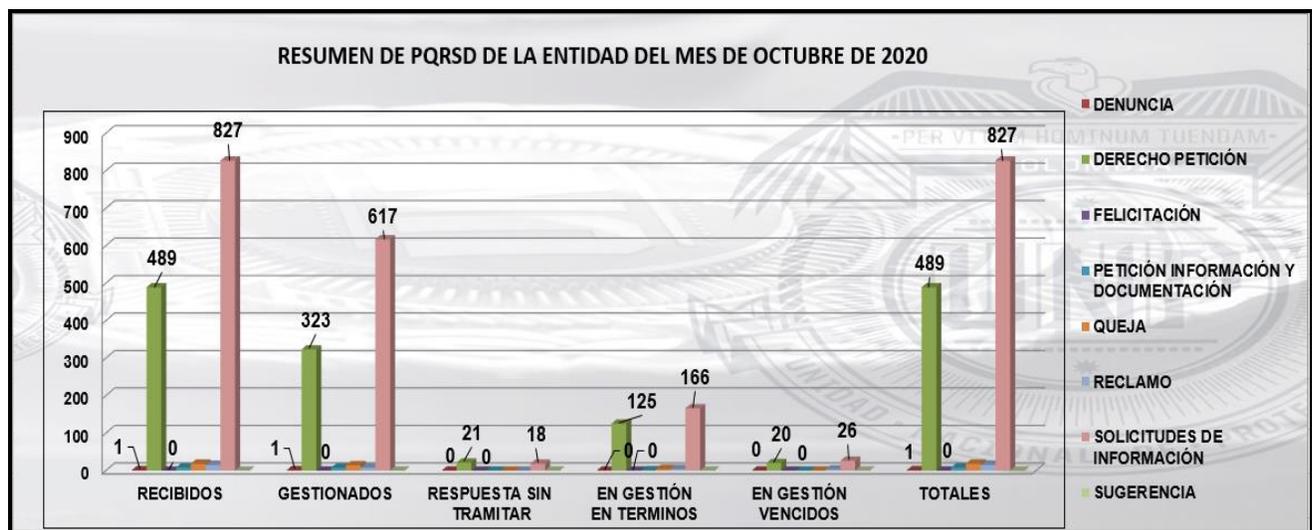
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	489	323	21	125	20	489
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	7	0	1	0	8
QUEJA	18	14	0	4	0	18
RECLAMO	15	8	0	4	3	15
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	827	617	18	166	26	827
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1358</b>					



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

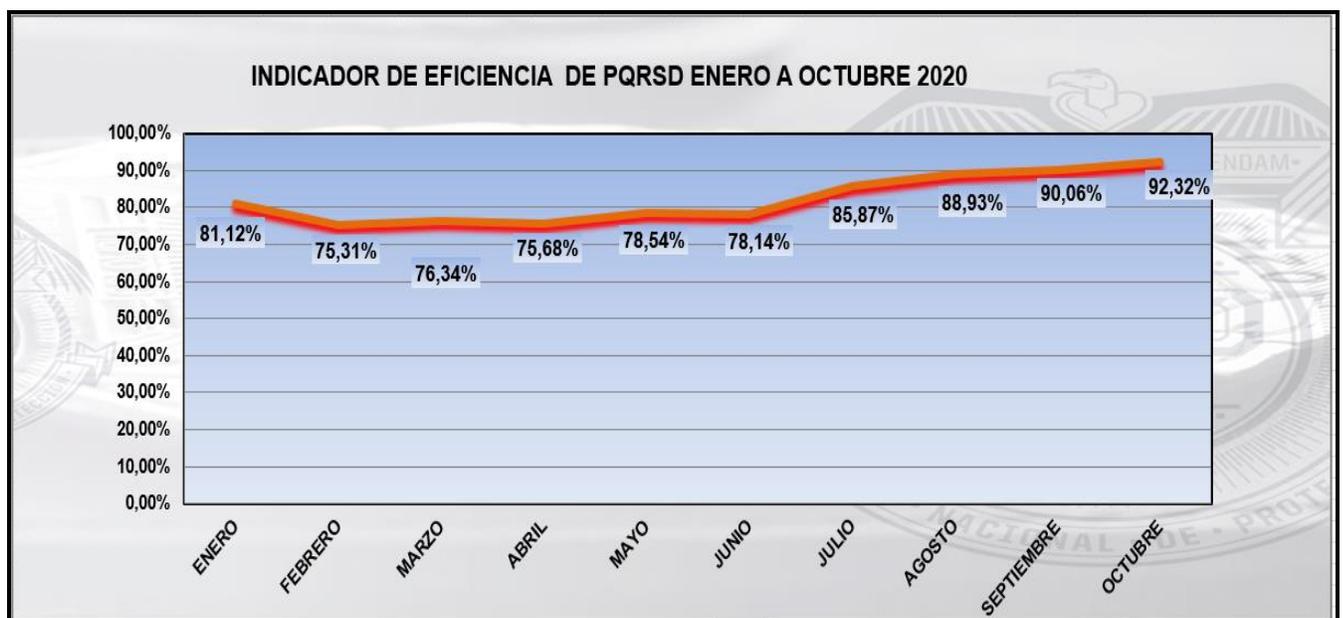
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD A OCTUBRE DE 2020.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, ONG y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas 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 OCTUBRE 2020									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
81,12%	75,31%	76,34%	75,68%	78,54%	78,14%	85,87%	88,93%	90,06%	92,32%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



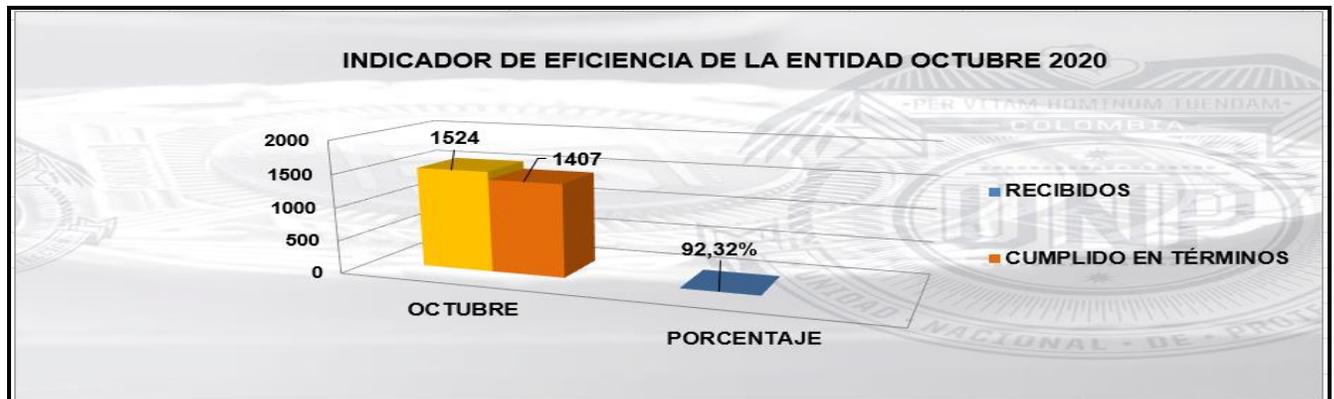
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE.

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 - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	42	42
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	465	400
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	547	547
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	470	418
<b>TOTAL</b>	<b>1524</b>	<b>1407</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>92,32%</b>	
* 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

OCTUBRE 2020

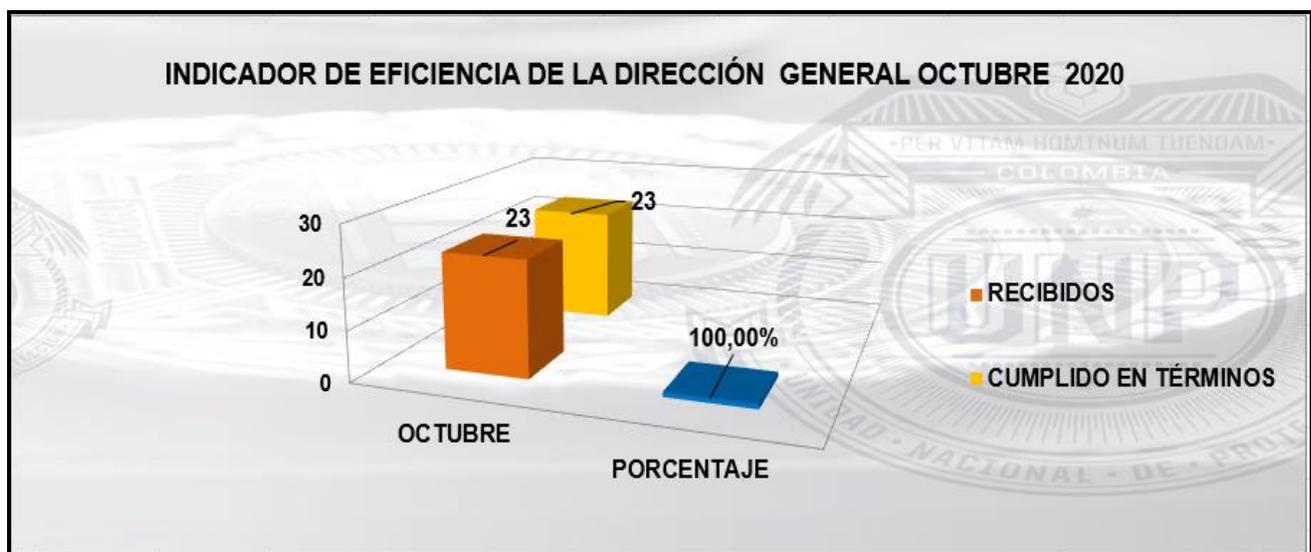
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

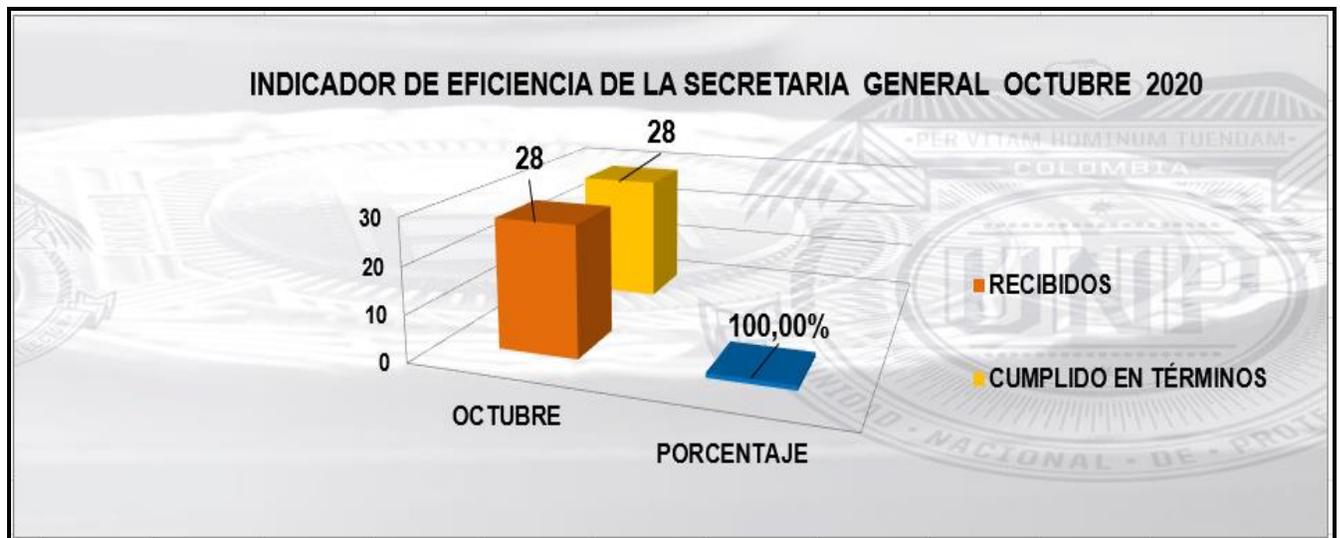
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	6	6
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	11	11
PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**

**OCTUBRE 2020**

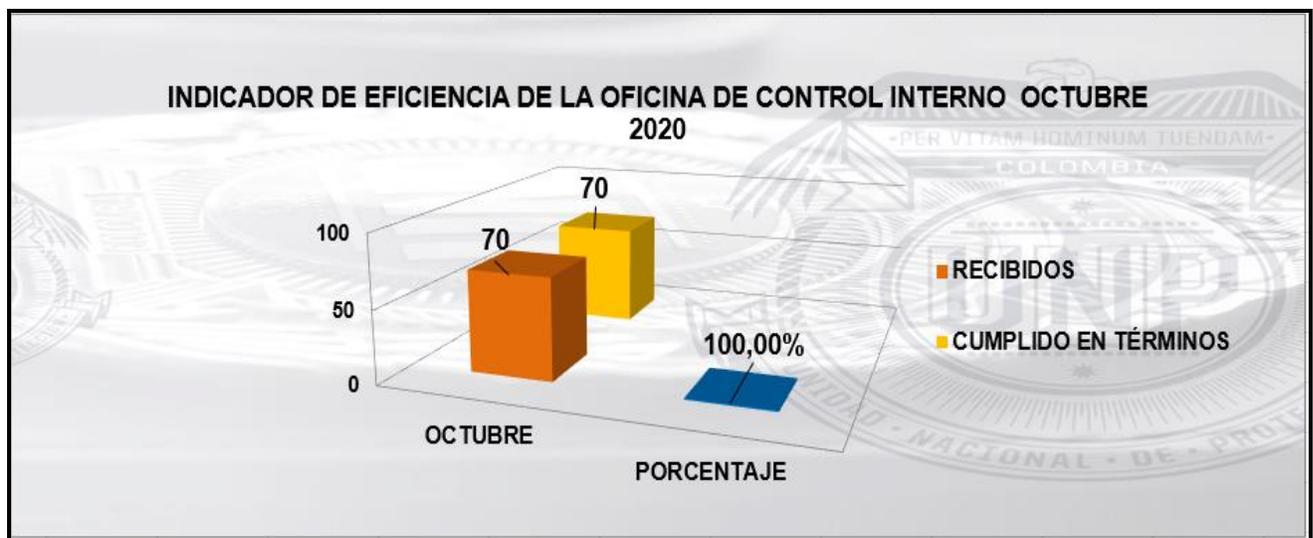
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	30	30
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	18	18
PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	22	22
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>70</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

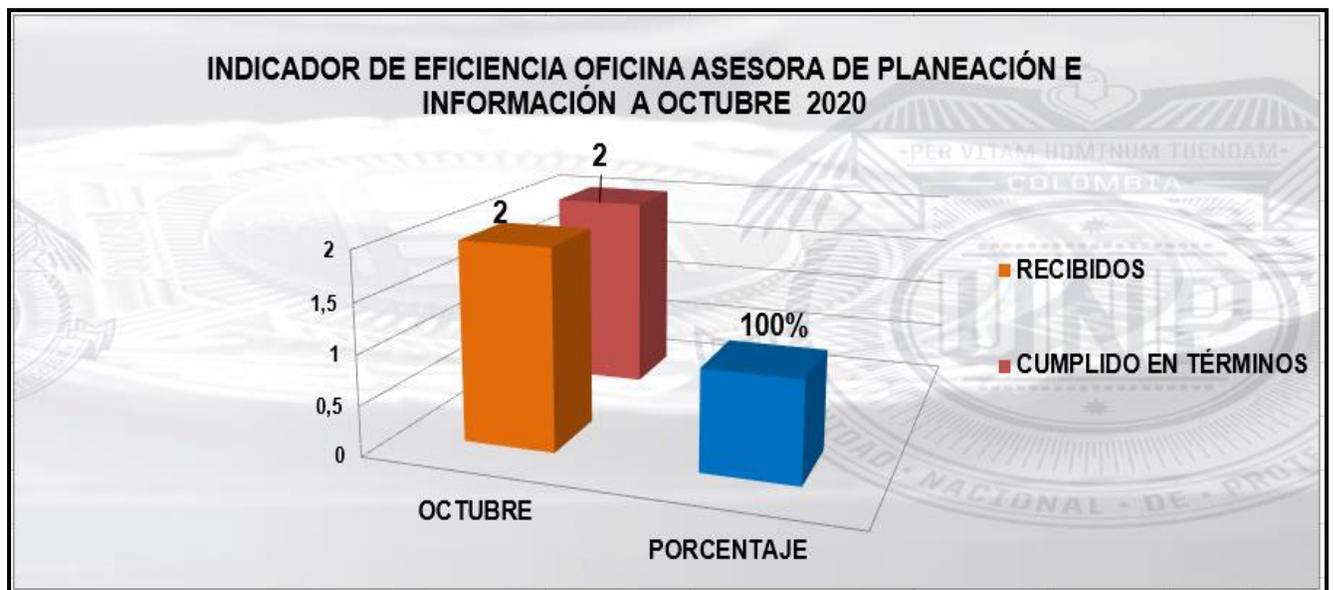
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	1	1
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	0	0
PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

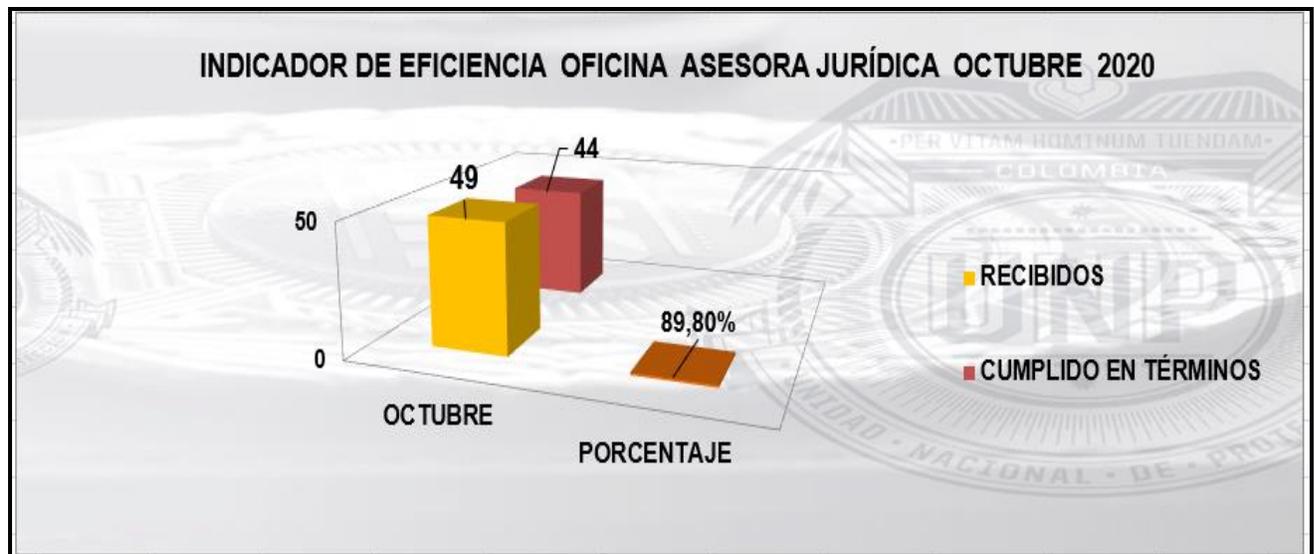
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	13	9
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	21	21
PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	15	14
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>44</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>89,80%</b>	





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

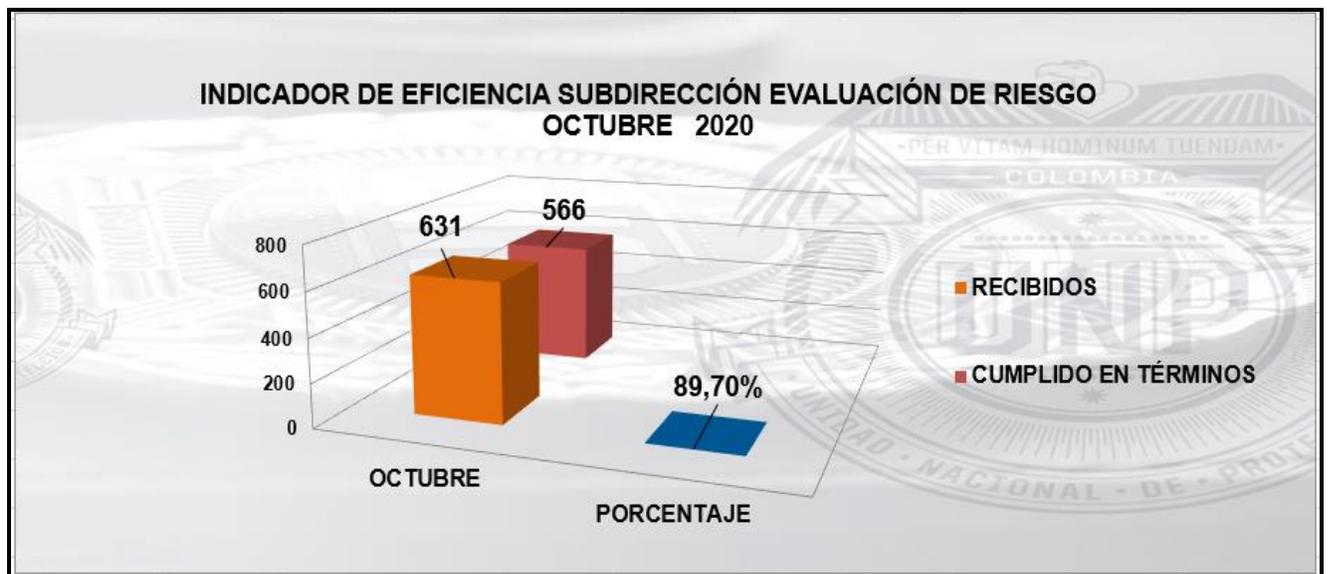
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	213	174
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	233	233
PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	185	159
<b>TOTAL</b>	<b>631</b>	<b>566</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>89,70%</b>	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

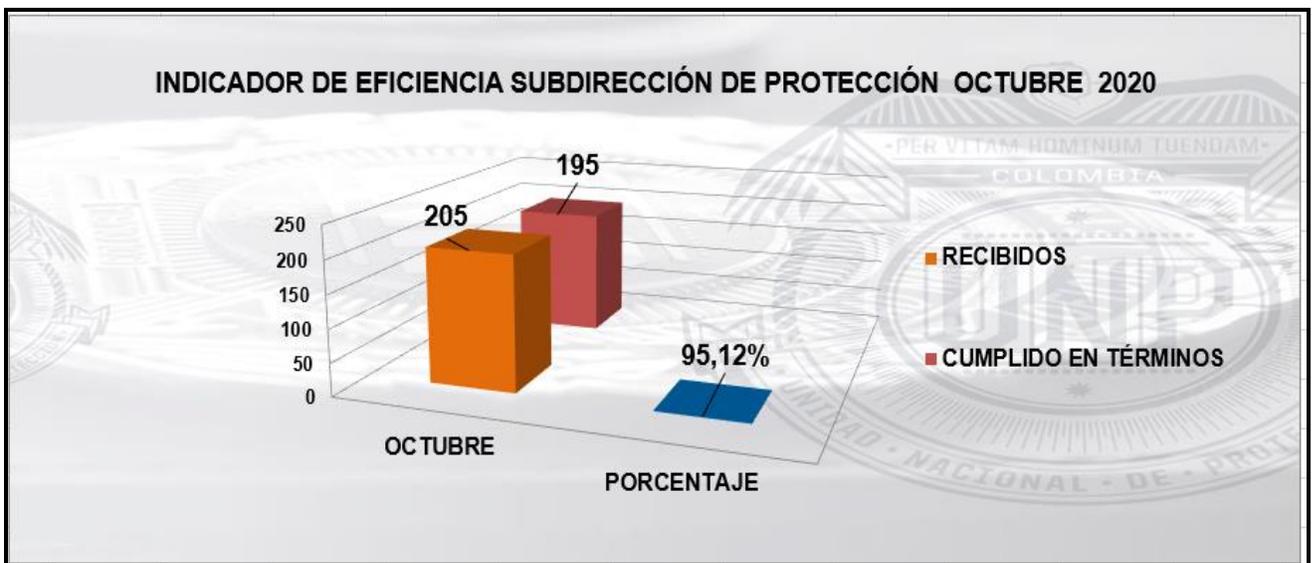
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	48	38
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	103	103
PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	54	54
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>195</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>95,12%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

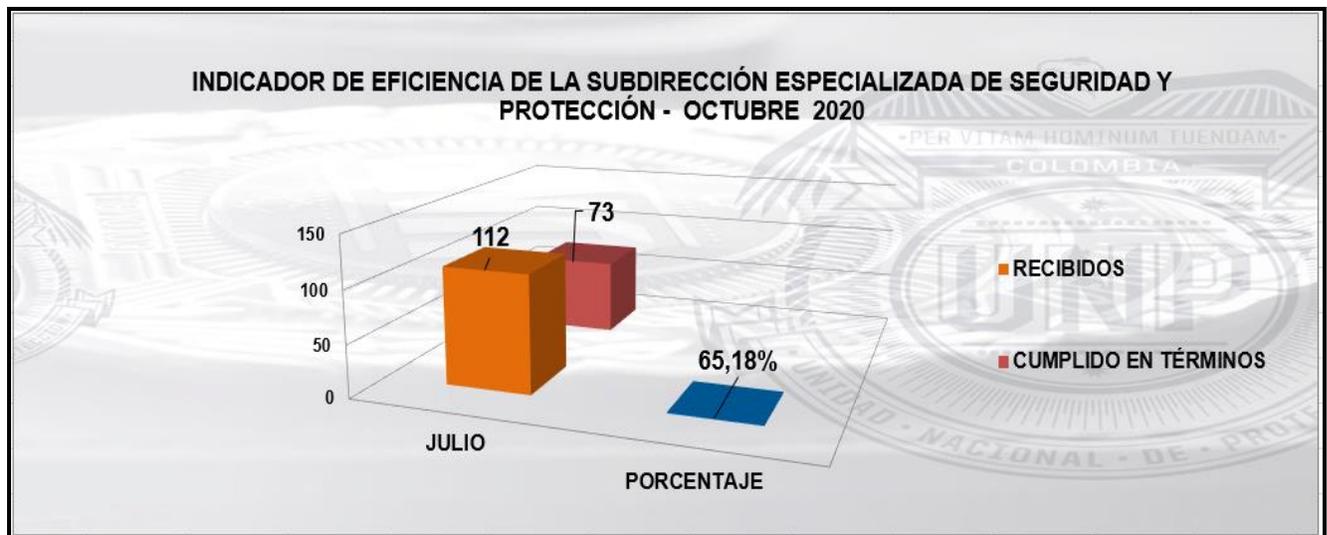
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	24	10
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	30	30
PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	58	33
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>73</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>65,18%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

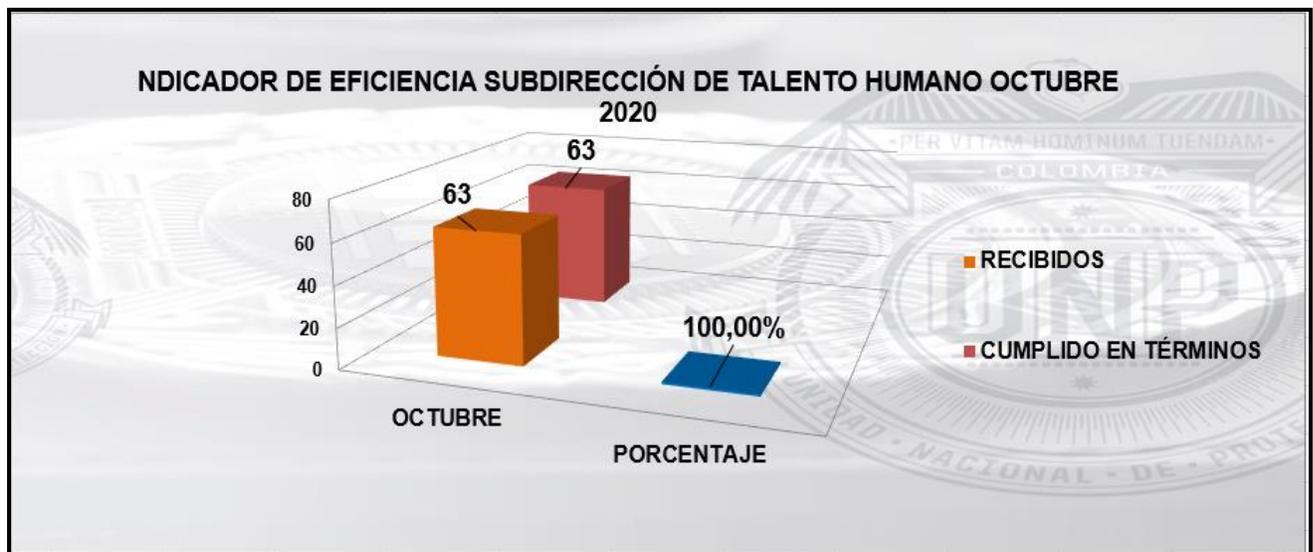
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	38	38
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

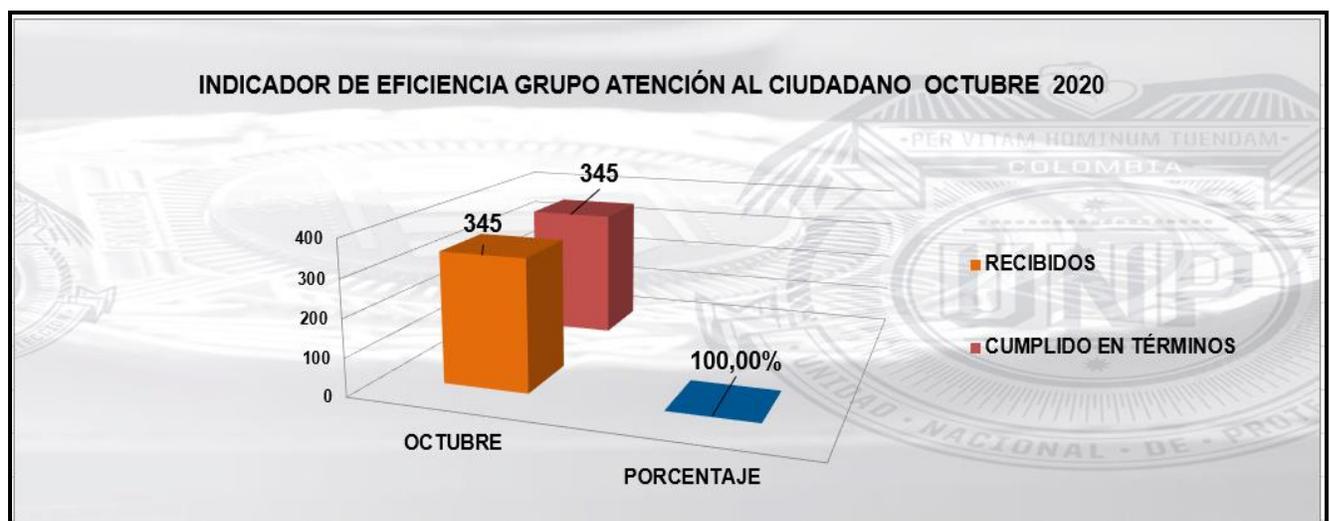
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - OCTUBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	42	42
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	108	108
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2020)	86	86
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2020	109	109
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>345</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>100,00%</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 octubre.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A OCTUBRE 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	oct-20	TOTAL	
<b>PQRSD</b>																	
RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1388	1560	1616	1323	1391	1358	20839	
GESTIONADOS	1163	1448	1247	1092	947	1485	2000	1790	961	1375	1540	1581	1287	1317	970	20203	96,95%
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	15	1	2	3	4	7	6	4	22	39	103	0,49%
EN GESTION	3	1	2	5	2	6	14	9	7	9	13	29	32	52	349	533	2,56%
<b>TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A OCTUBRE 2020</b>	<b>20839</b>																



### 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:



### INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ✓ 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 octubre de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA OCTUBRE
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	9	6	3	18	100,00%
SECRETARIA GENERAL	0	6	0	6	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	18	0	18	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	20	5	31	89,80%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	3	0	3	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	46	88	93	227	89,70%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	27	9	36	95,12%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO (VENCIDAS-CONVIVENCIA LABORAL)	0	8	3	11	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	39	85	0	124	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	3	39	120	162	65,18%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>300</b>	<b>233</b>	<b>636</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD OCTUBRE</b>				<b>92,32%</b>	

Aunado a lo anterior, se evidencia de las diferentes dependencias proyectaron las siguientes respuestas en octubre y de meses anteriores.

440 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en octubre 2020

63 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en octubre 2020

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

31 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas octubre 2020



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en octubre 2020
- 3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en octubre 2020
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en octubre 2020
- 3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en octubre 2020
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en octubre 2020
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre de 2019 y contestadas en octubre 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 lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GAC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

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

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

MOTIVOS DE PQRSD OCTUBRE 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	5	0%
Archivo Documental	0	0%



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

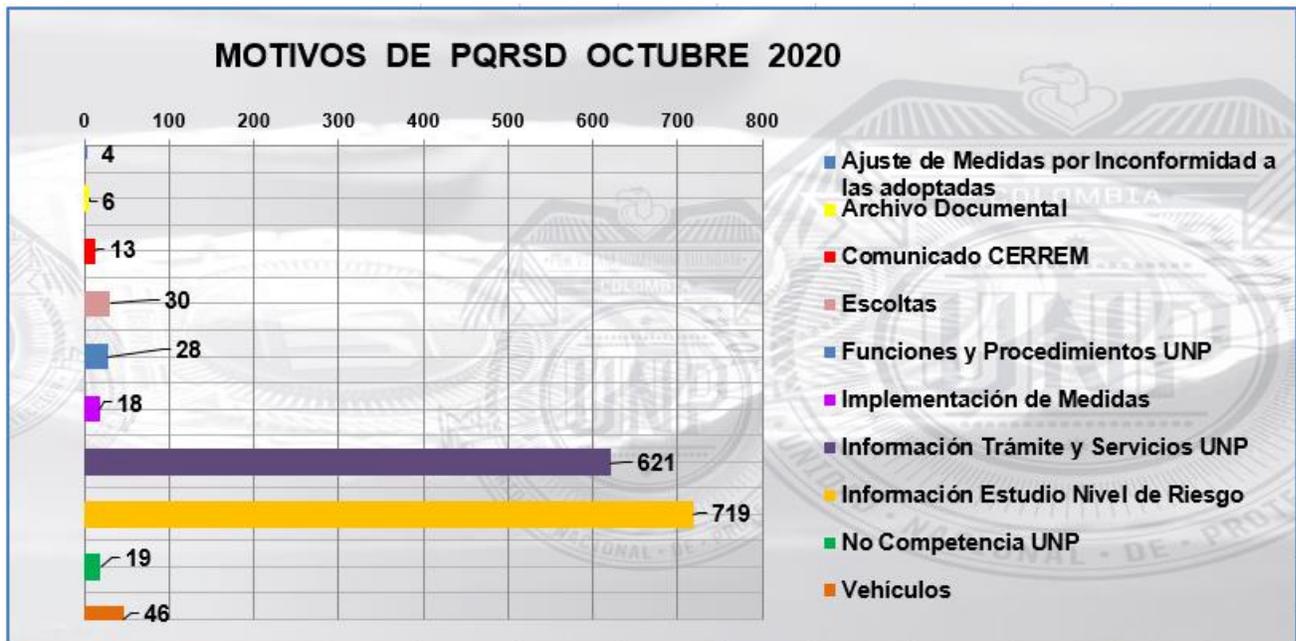
OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Comunicado CERREM	13	1%
Escoltas	89	7%
Funciones y Procedimientos UNP	23	2%
Implementación de Medidas	8	1%
Información Trámite y Servicios UNP	479	35%
Información Estudio Nivel de Riesgo	655	48%
No Competencia UNP	16	1%
Vehículos	70	5%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1358</b>	<b>100%</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DE OCTUBRE

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

### 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE OCTUBRE.

PQRSD POR POBLACIÓN OCTUBRE 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	23	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	204	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	27	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	2	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	140	10%
Periodistas y comunicadores sociales.	18	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	118	9%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	2	0%
Ex Servidores Públicos	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	3	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	18	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	91	7%
Medidas Cautelares	4	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	4	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	0	0%
FARC-EP	55	4%
ARN	35	3%
Entidad Pública.	356	26%
Ninguna	256	19%
<b>TOTAL</b>	<b>1358</b>	<b>100%</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

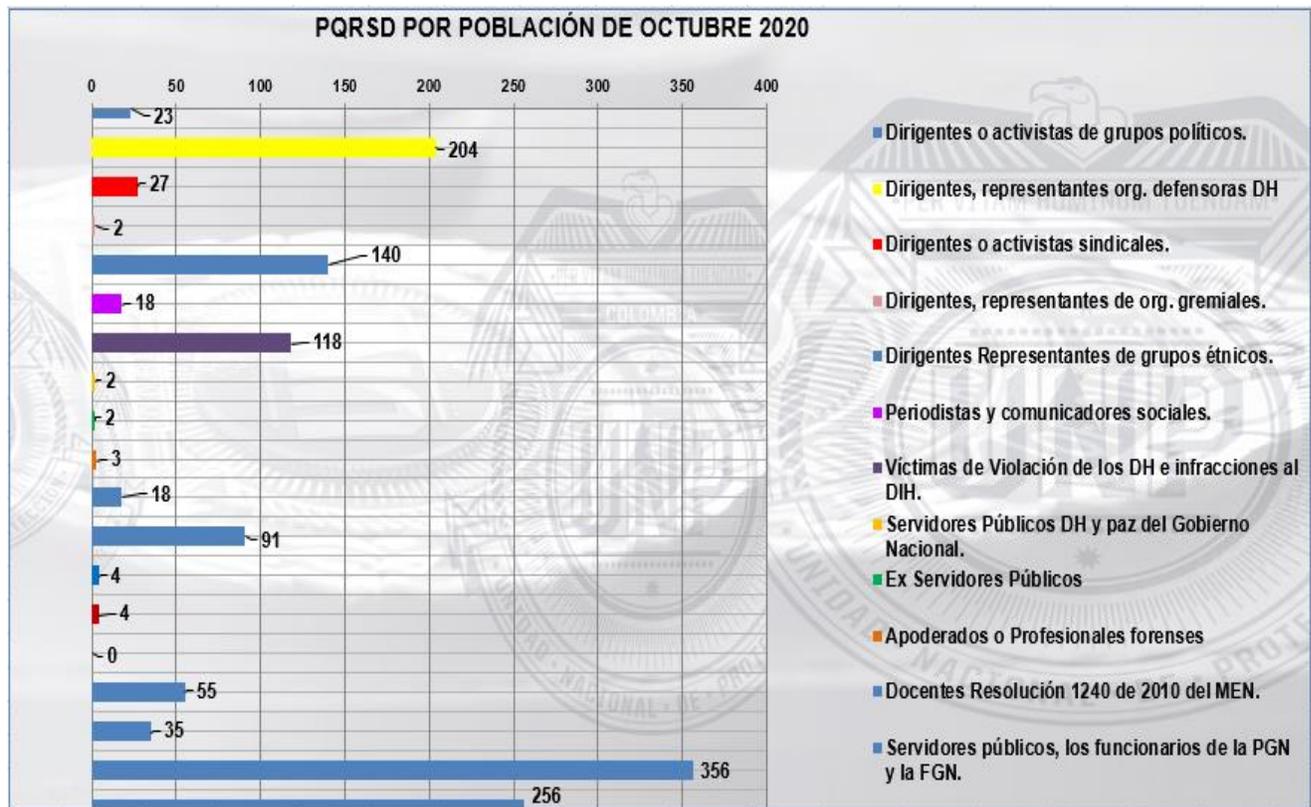
OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



### 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE OCTUBRE.

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 octubre.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

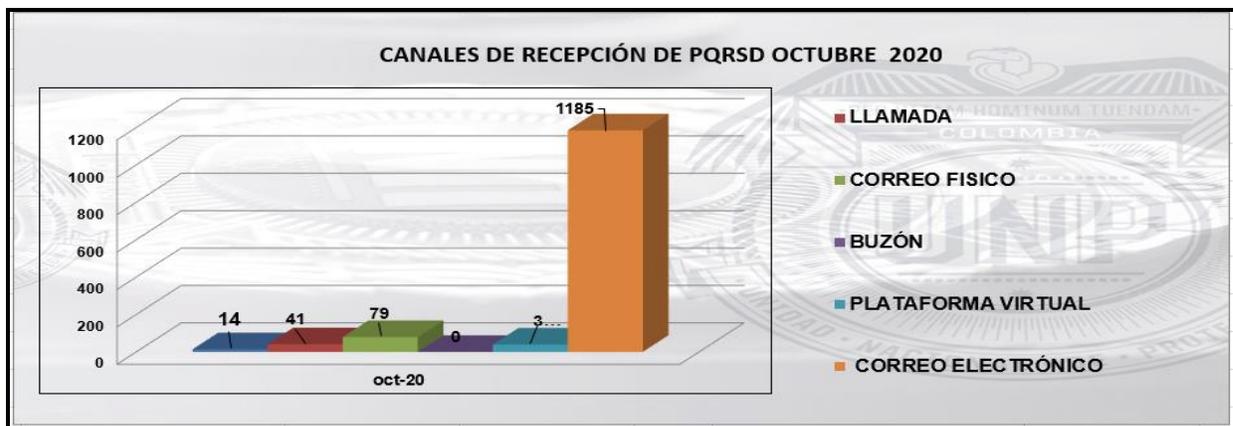


vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

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		
oct-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	41
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	79
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	39
	CORREO ELECTRÓNICO	1185
TOTAL		1358





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

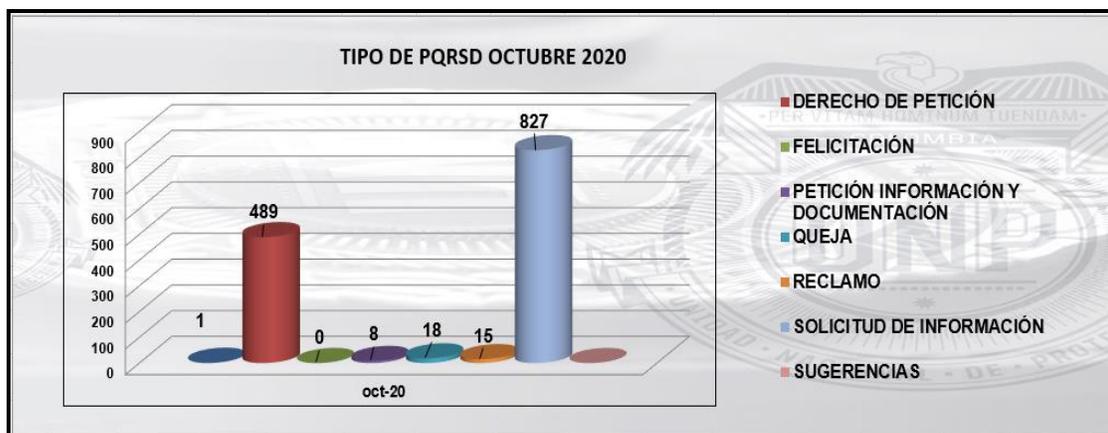


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ 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	
oct-20	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	489
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8
QUEJA	18
RECLAMO	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	827
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1358</b>





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 2020

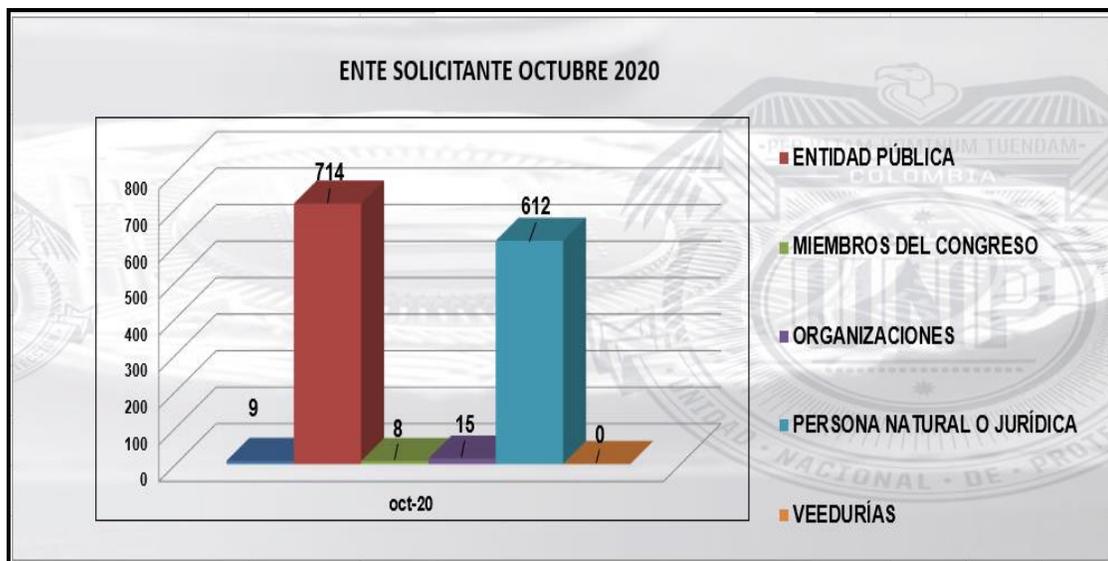
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
oct-20	
EMPRESA	9
ENTIDAD PÚBLICA	714
MIEMBROS DEL CONGRESO	8
ORGANIZACIONES	15
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	612
VEEDURÍAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1358</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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**

**OCTUBRE 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

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		9/11/2020
<b>Revisó:</b>	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		9/11/2020
<b>Aprobó:</b>	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		9/11/2020
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

OCTUBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 11. ANEXO 1

### ➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE OCTUBRE.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A OCTUBRE 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A OCTUBRE 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
20839	20203	103	300	233
	96,95%	0,49%	1,44%	1,12%

