



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CUATRIMESTRAL DE PQRS D (ENERO A ABRIL)**

**BOGOTÁ D.C  
2020**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



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 PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	15
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	23
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	24
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	25
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD .....	26
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	27
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	28
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL).....	32
11. CONCLUSIONES .....	45

**1. PROPOSITO Y ALCANCE**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 primer cuatrimestre de 2020 (enero-abril), 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 PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL).**

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del primer cuatrimestre de 2020 (enero-abril) y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **6243** PQRSD recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder del primer cuatrimestre (enero-abril), estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de estas.

**a. DIRECCIÓN GENERAL**



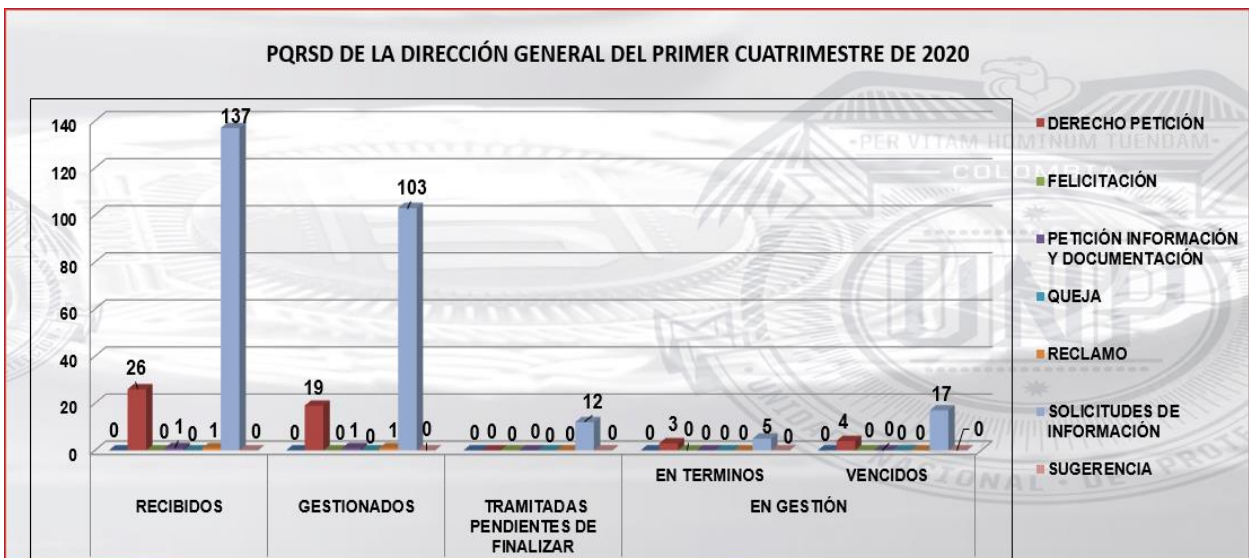
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	19	0	3	4	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	137	103	12	5	17	137
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>165</b>					



**b. SECRETARIA GENERAL**



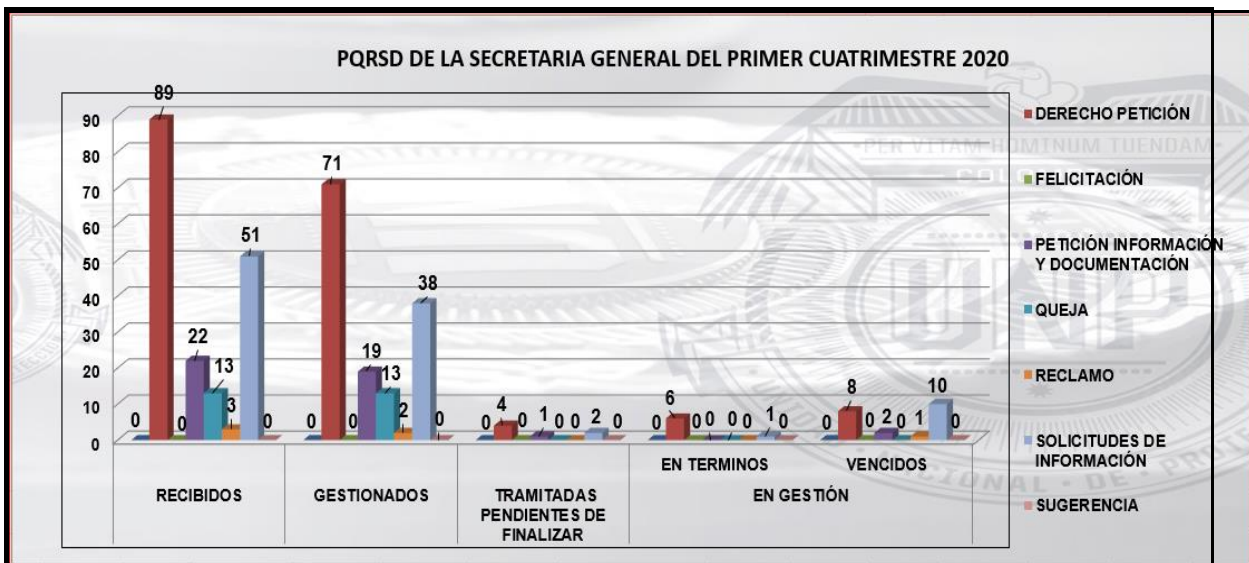
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SECRETARIA GENERAL DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	89	71	4	6	8	89
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	22	19	1	0	2	22
QUEJA	13	13	0	0	0	13
RECLAMO	3	2	0	0	1	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	51	38	2	1	10	51
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>178</b>					



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**



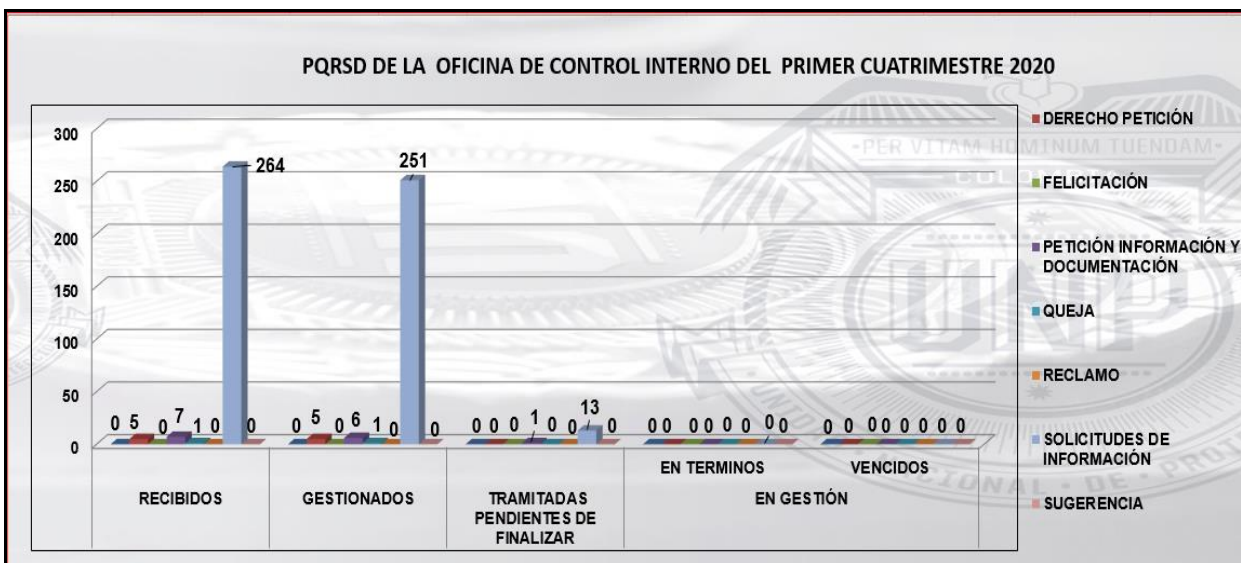
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	5	0	0	0	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	6	1	0	0	7
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	264	251	13	0	0	264
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>277</b>					



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**



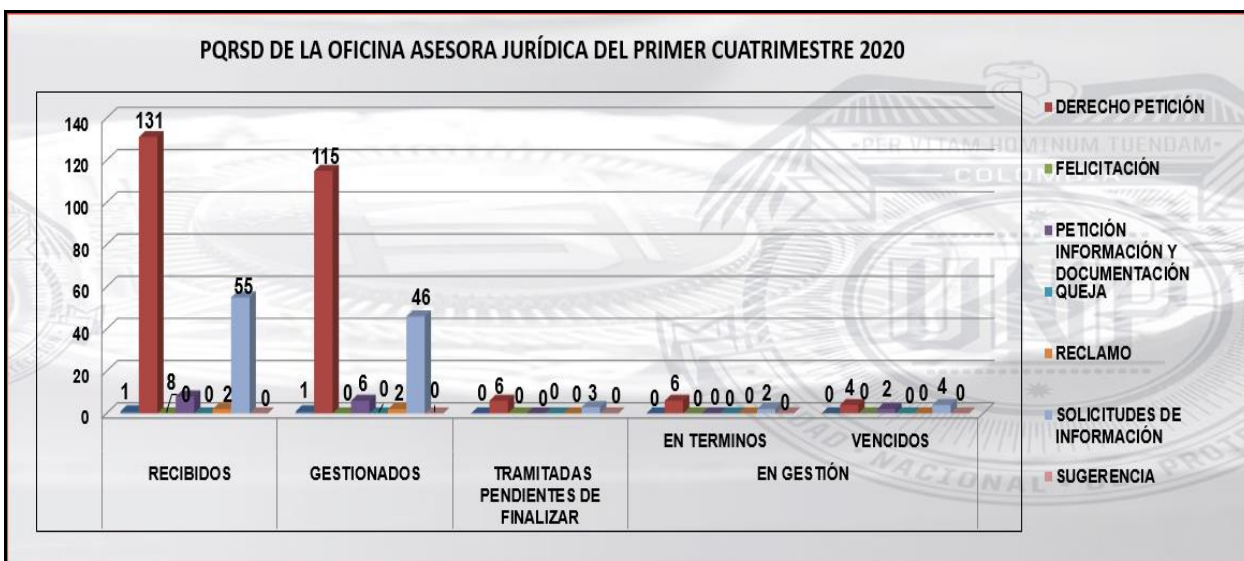
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	131	115	6	6	4	131
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	6	0	0	2	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	55	46	3	2	4	55
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>197</b>					



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



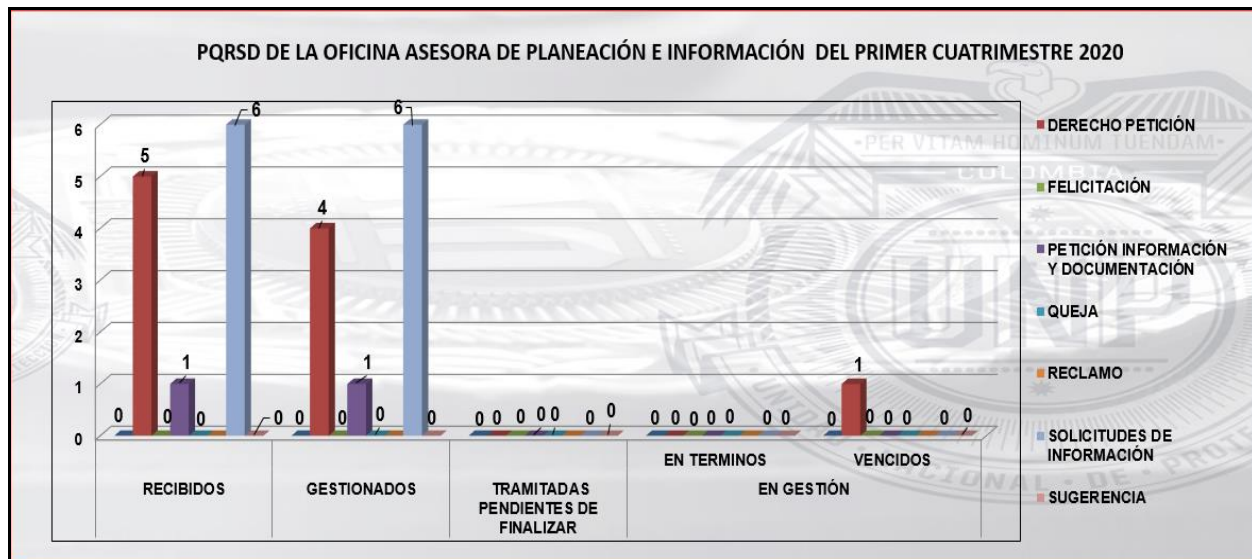
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	4	0	0	1	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	6	0	0	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>12</b>					



**f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**





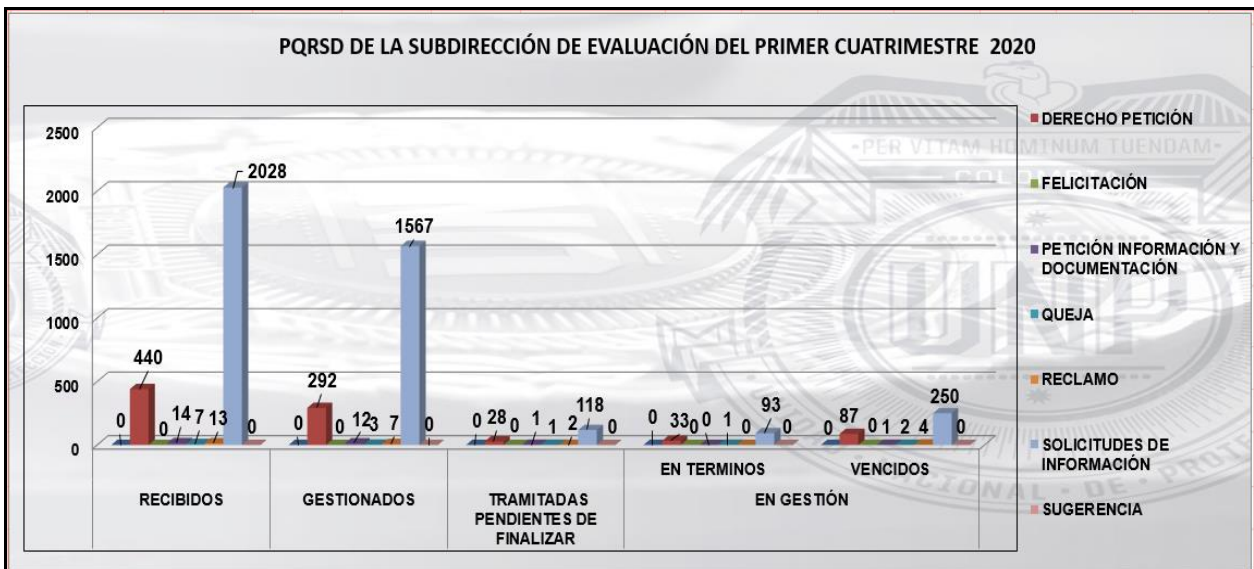
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	440	292	28	33	87	440
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14	12	1	0	1	14
QUEJA	7	3	1	1	2	7
RECLAMO	13	7	2	0	4	13
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2028	1567	118	93	250	2028
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>2502</b>					



**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**



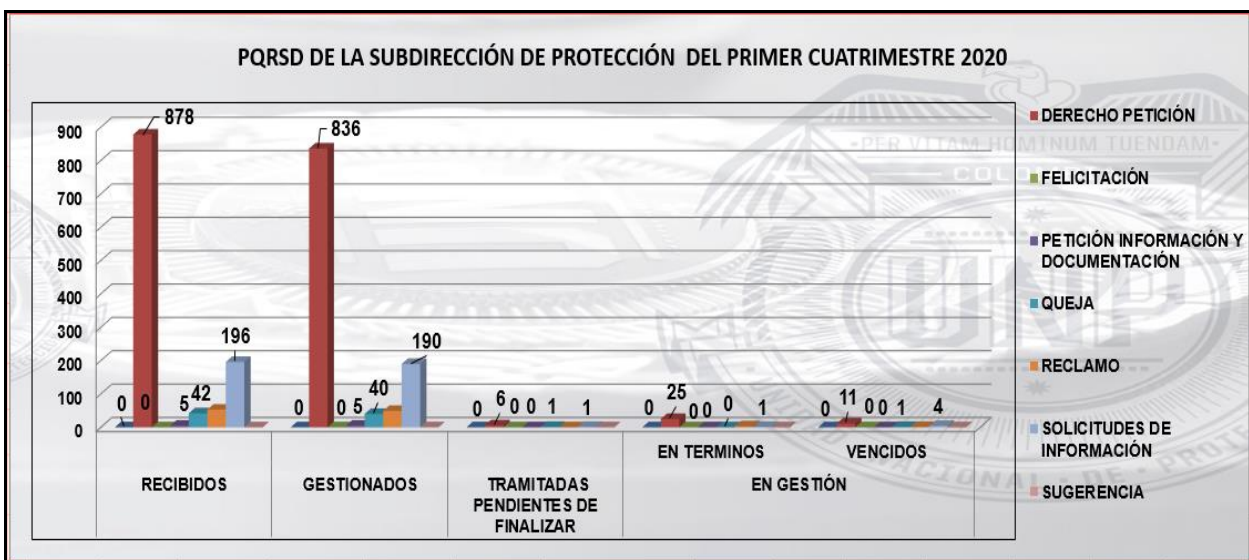
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	878	836	6	25	11	878
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	42	40	1	0	1	42
RECLAMO	53	49	0	3	1	53
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	196	190	1	1	4	196
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1174</b>					



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



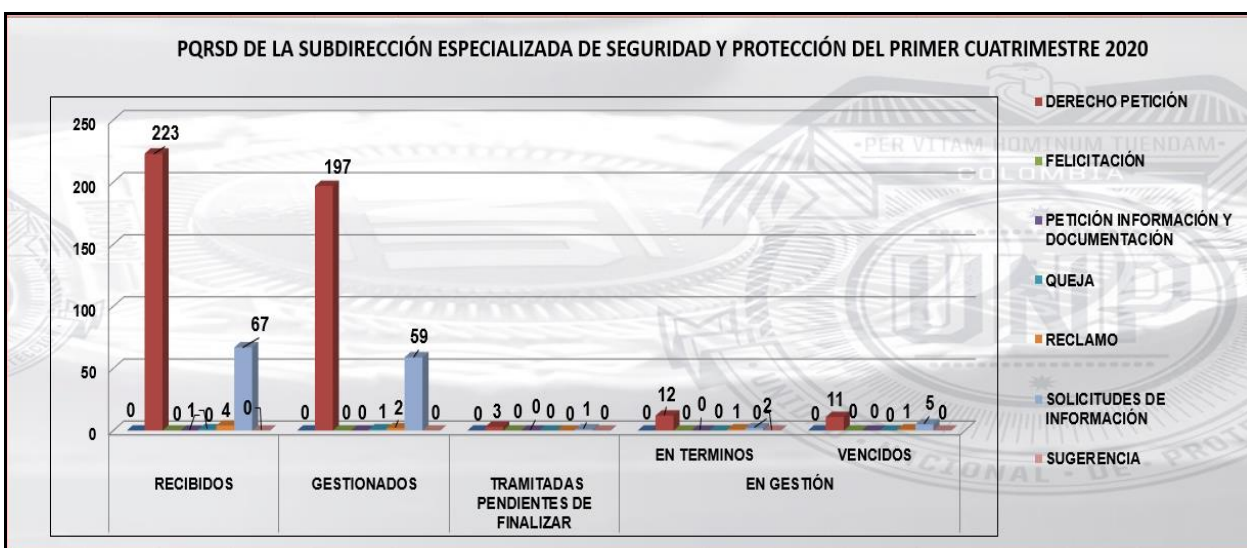
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	223	197	3	12	11	223
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	4	2	0	1	1	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	67	59	1	2	5	67
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>295</b>					



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**



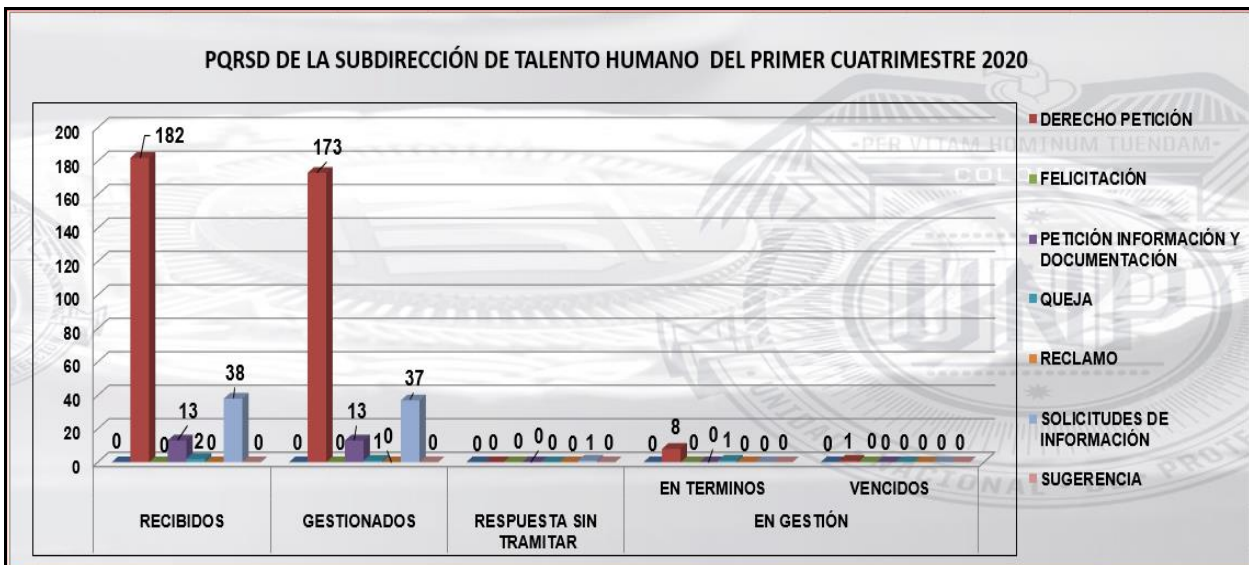
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	182	173	0	8	1	182
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	13	13	0	0	0	13
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	38	37	1	0	0	38
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>235</b>					



**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**



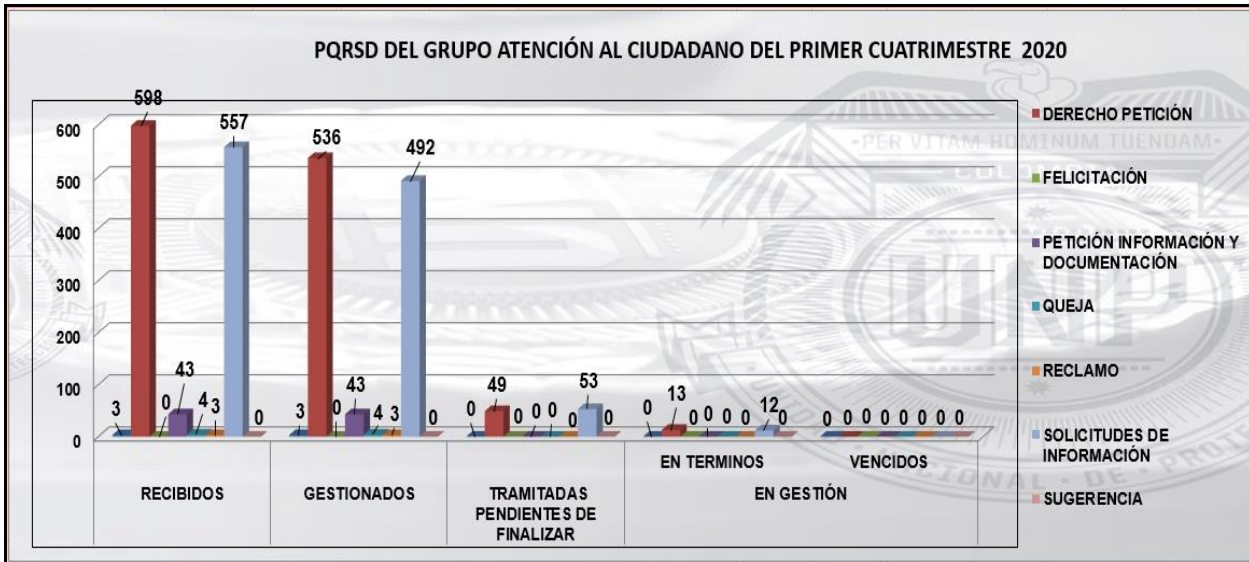
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	3	0	0	0	3
DERECHO PETICIÓN	598	536	49	13	0	598
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	43	43	0	0	0	43
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	557	492	53	12	0	557
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1208</b>					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

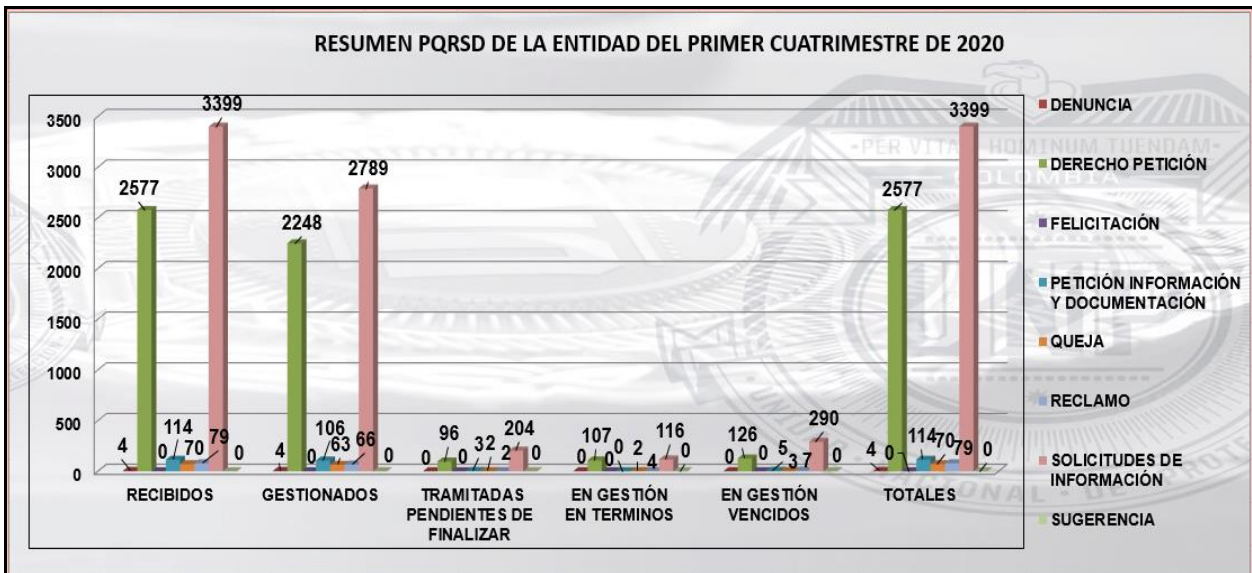


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**K. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL).**

PQRS D DE LA ENTIDAD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	4	0	0	0	4
DERECHO PETICIÓN	2577	2248	96	107	126	2577
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	114	106	3	0	5	114
QUEJA	70	63	2	2	3	70
RECLAMO	79	66	2	4	7	79
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3399	2789	204	116	290	3399
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>6243</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  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL).**

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas elevadas por grupos al margen de la ley como (las águilas negras y Bacrim) los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección.

**4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL).**

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, las respuestas a estas se han venido realizando oportunamente, debido en gran manera al fortalecimiento en el interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.

**4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad**

<b>OPORTUNIDAD ENTIDAD - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)</b>			
<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>
73,80%	68,75%	76,34%	75,68%

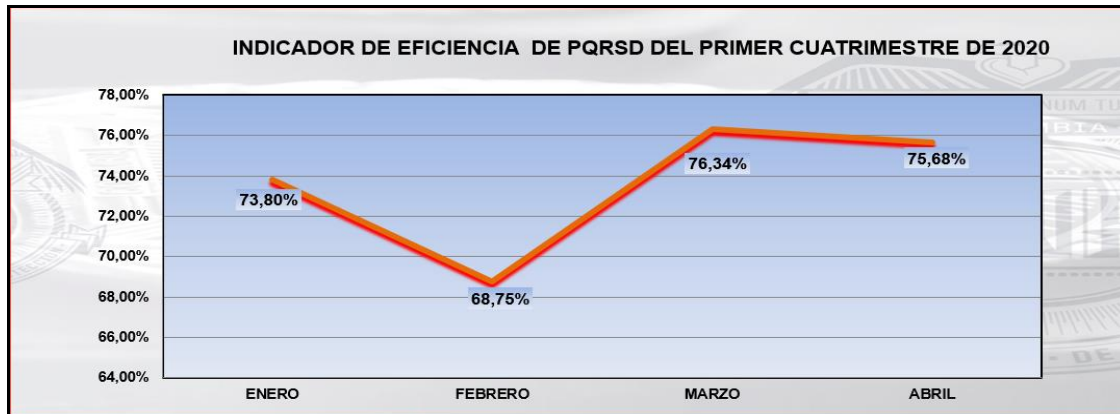


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



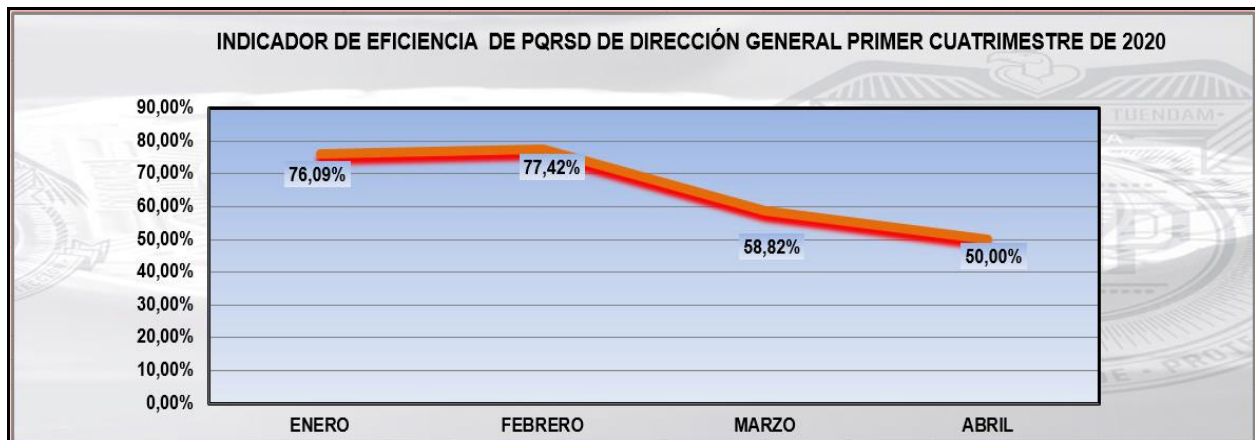
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
76,09%	77,42%	58,82%	50,00%







**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

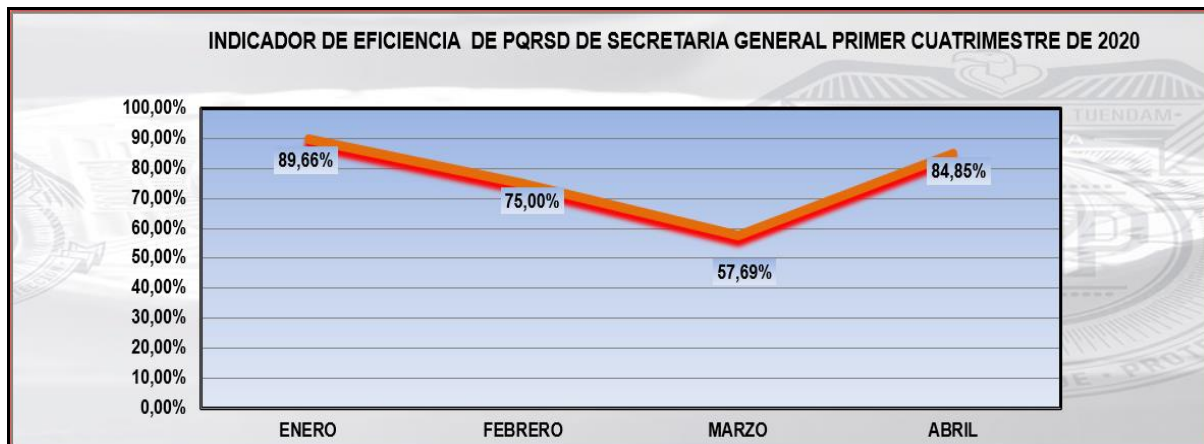


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**b. SECRETARIA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
89,66%	75,00%	57,69%	84,85%



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
90,91%	71,53%	100,00%	100,00%

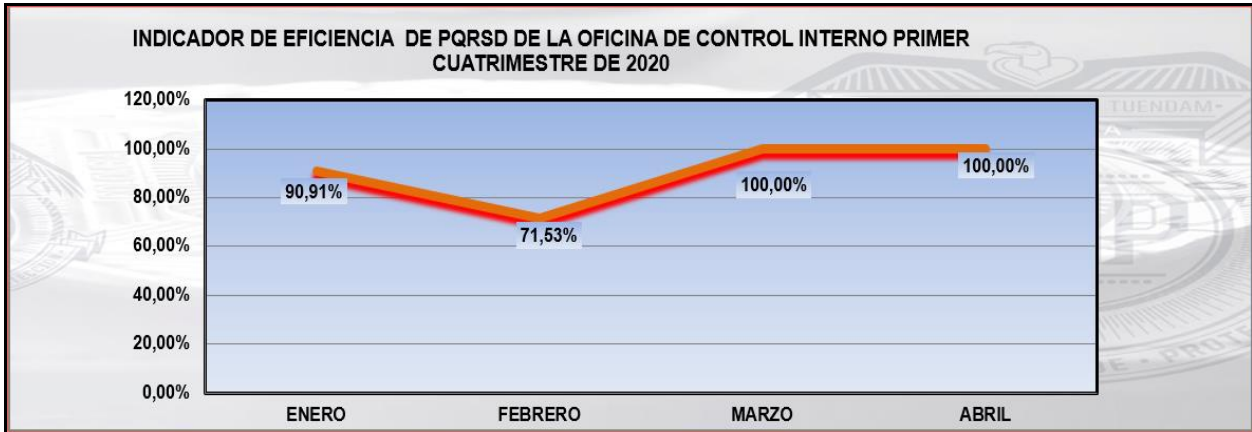


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



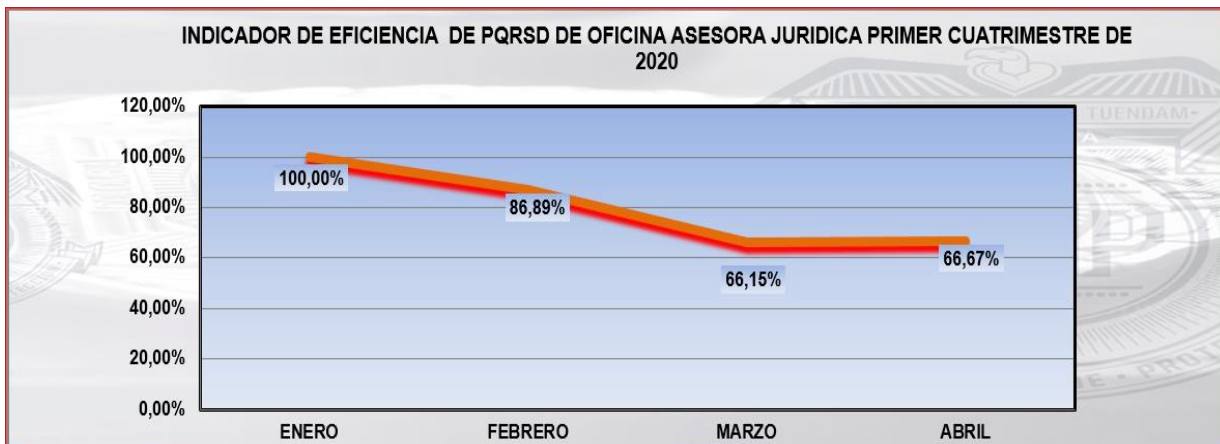
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
100,00%	86,89%	66,15%	66,67%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

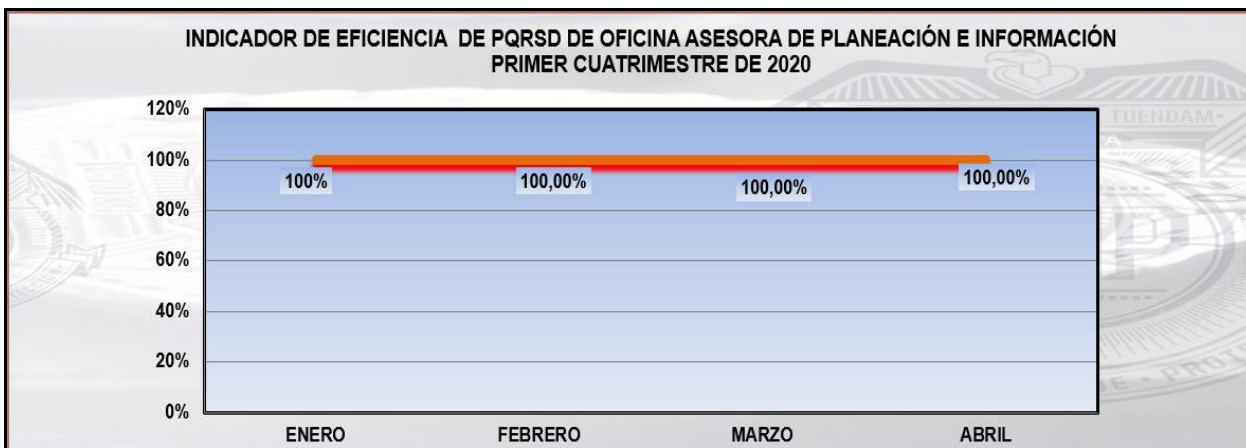


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN- PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
100%	100,00%	100,00%	100,00%



**f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
58,38%	56,13%	52,14%	50,00%

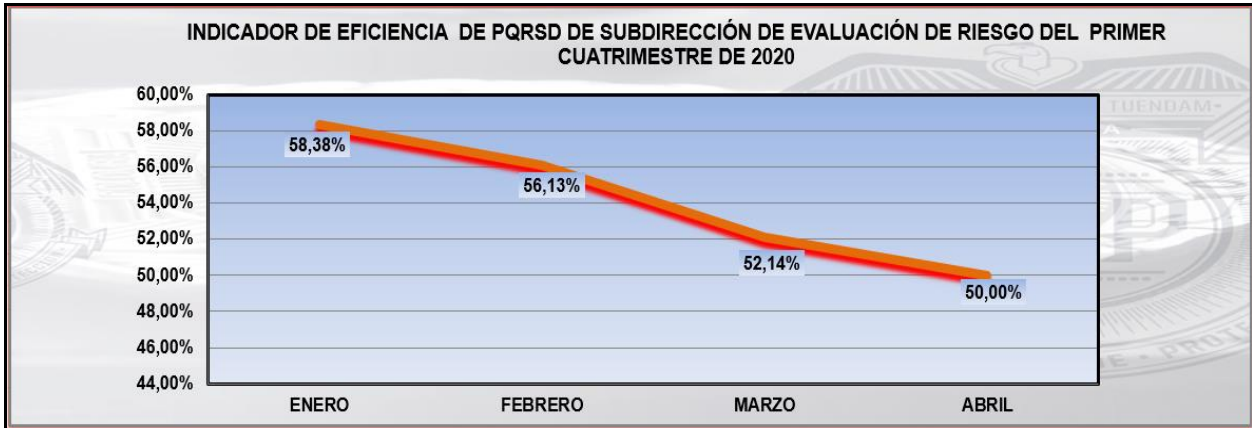


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



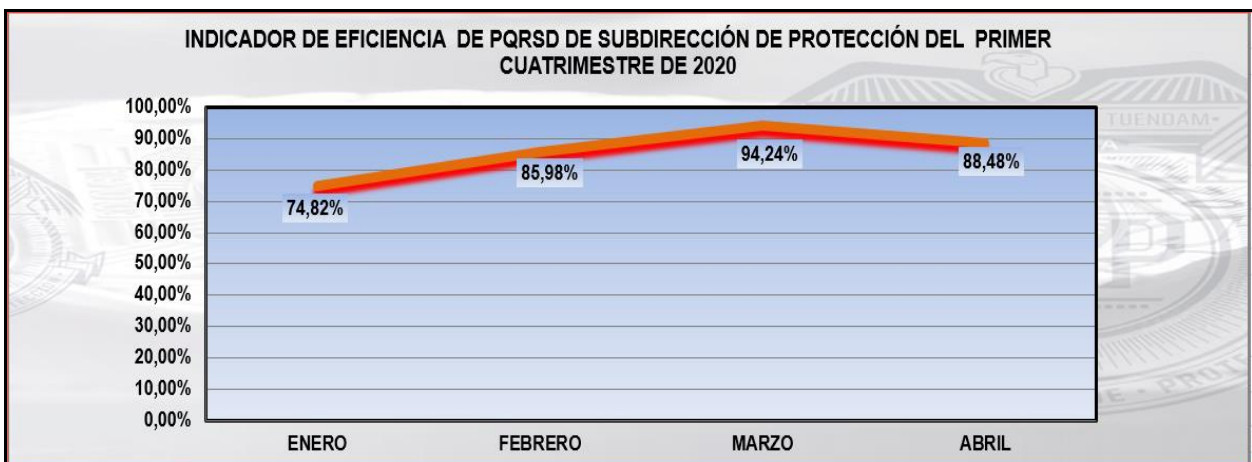
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
74,82%	85,98%	94,24%	88,48%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

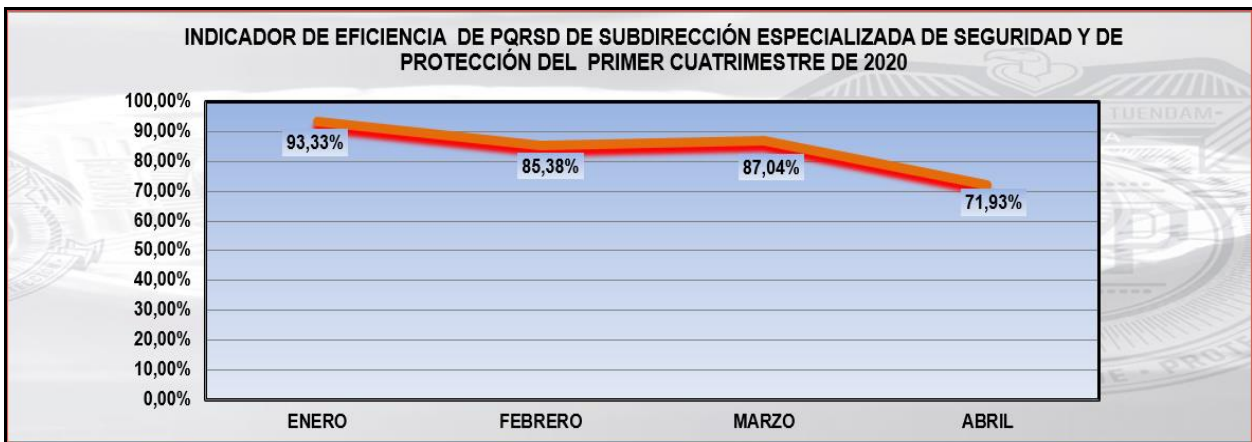


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
93,33%	85,38%	87,04%	71,93%



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 ( ENERO - ABRIL)			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
98,41%	95,65%	87,06%	97,44%

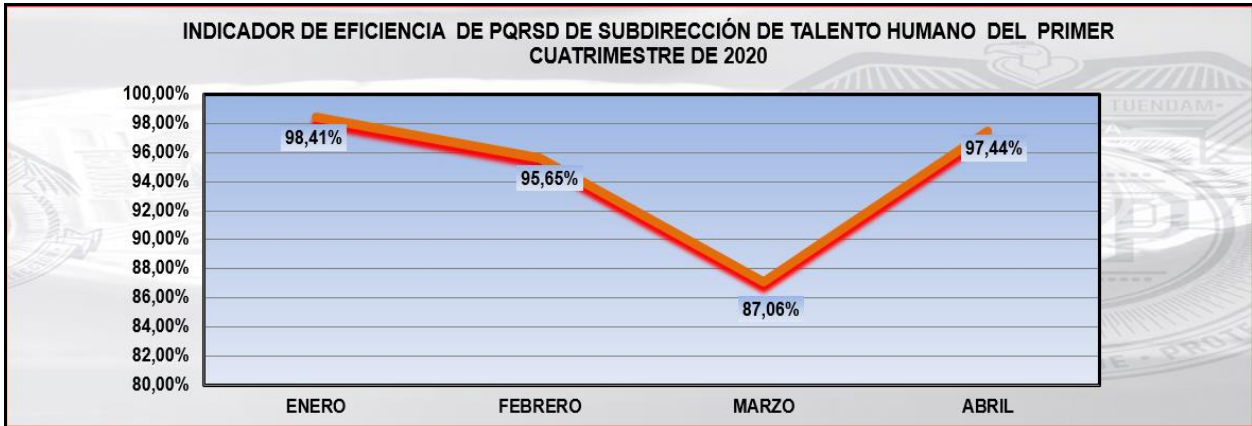


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

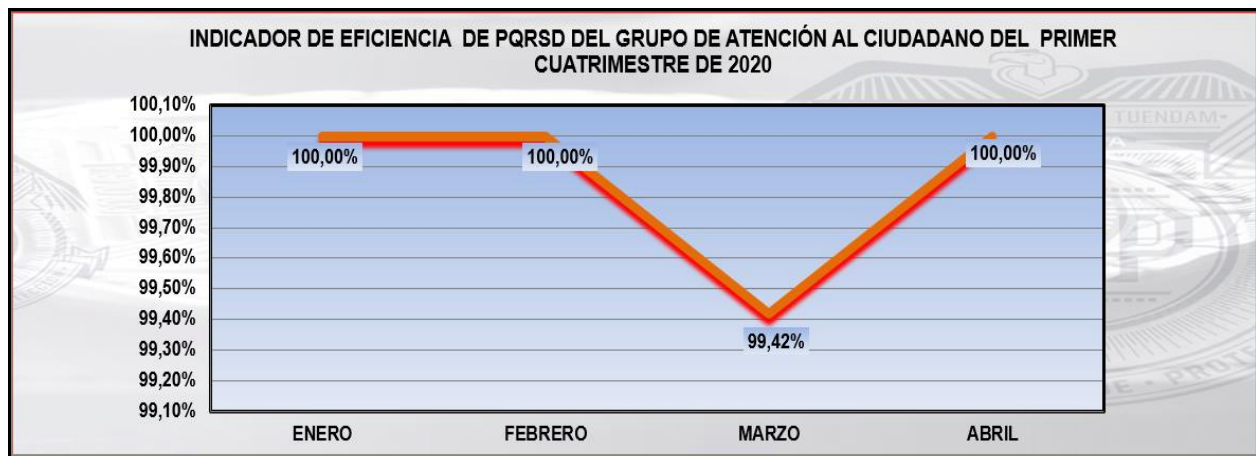
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**OPORTUNIDAD**  
**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL)**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
100,00%	100,00%	99,42%	100,00%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



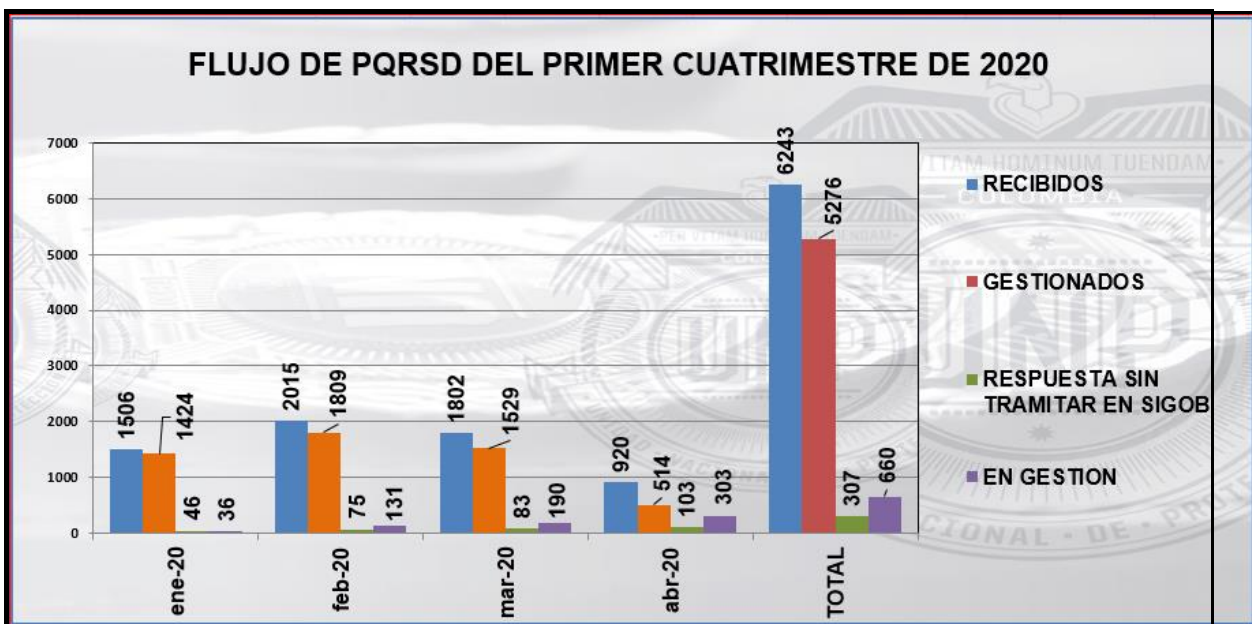
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**4.2 FLUJO DE PQRSD**

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del primer cuatrimestre 2020 (enero-abril).

FLUJO DE PQRSD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO - ABRIL)							PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	TOTAL	
	RECIBIDOS	1506	2015	1802	920	6243	
	GESTIONADOS	1424	1809	1529	514	5276	85%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	46	75	83	103	307	5%
	EN GESTION	36	131	190	303	660	11%
<b>TOTAL PQRSD RECIBIDAS PRIMER CUATRIMESTRE 2020</b>		<b>6243</b>					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

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 abril de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL DE 2020				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	12	7	22	41
SECRETARIA GENERAL	7	7	21	35
OFICINA DE CONTROL INTERNO	14	0	0	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	9	9	27
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	150	127	344	621
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	8	1	45	54
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	9	1	11
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	102	25	0	127
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	15	17	36
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>200</b>	<b>460</b>	<b>967</b>
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ABRIL		75,68%		





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Lo cual indica, que se ha venido generando una cultura de respuesta a PQRSD que tiende al mejoramiento mes a mes, gracias a las labores de seguimiento realizadas por el GAC.

**6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL),**

<b>MOTIVOS DE PQRSD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL)</b>		
<b>MOTIVOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	27	0%
Archivo Documental	16	0%
Comunicado CERREM	43	1%
Escoltas	581	9%
Funciones y Procedimientos UNP	100	2%
Implementación de Medidas	125	2%
Información Trámite y Servicios UNP	2266	36%
Información Estudio Nivel de Riesgo	2657	43%
No Competencia UNP	80	1%
Vehiculos	348	6%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>6243</b>	<b>100%</b>



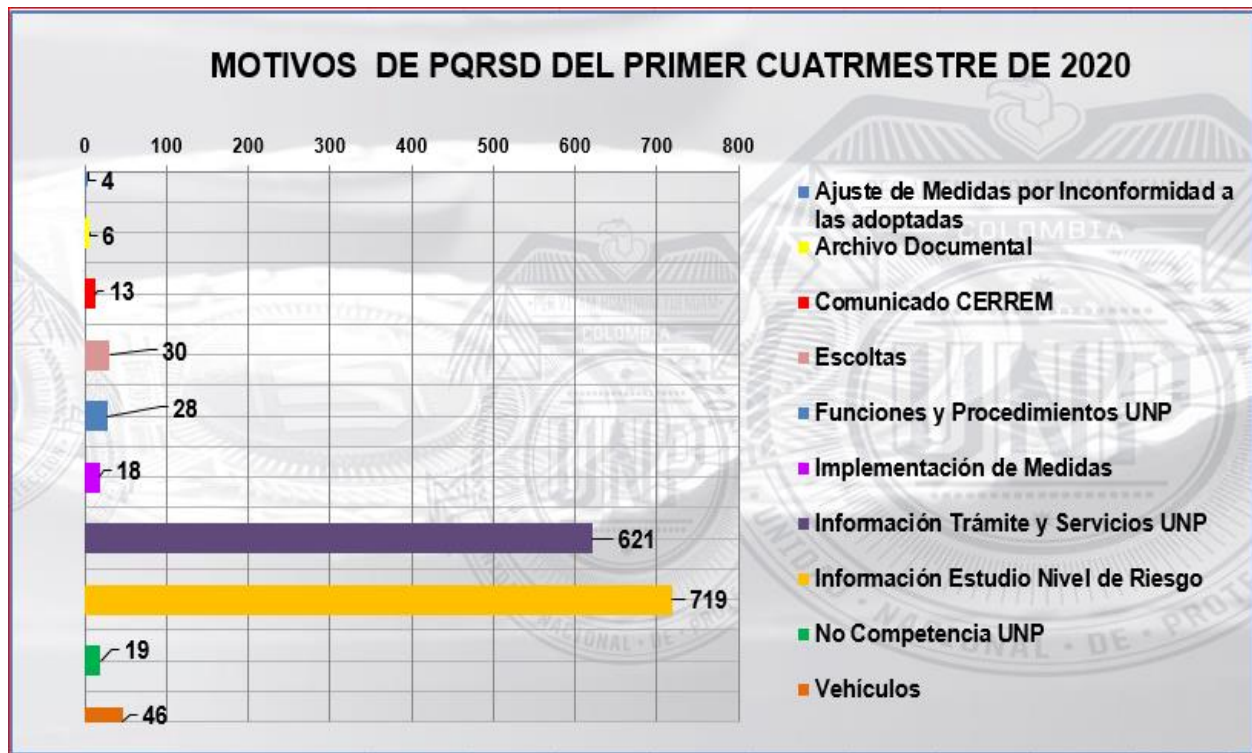
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grafica Motivo de PQRSD



**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL).**

En este cuatrimestre se recibió una petición en el buzón.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS DEL DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL).**

PQRS D POR POBLACIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO- ABRIL)		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	99	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	735	12%
Dirigentes o activistas sindicales.	154	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	21	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	722	12%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	102	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	628	10%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	6	0%
Ex Servidores Públicos DH	11	0%
Dirigentes del movimiento M-19	9	0%
Apoderados Profesionales forenses	5	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	85	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	496	8%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	33	1%
Medidas Cautelares	27	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	5	0%
FARC-EP	165	3%
ARN	139	2%
Entidad Pública.	1822	29%
Ninguna	978	16%
<b>TOTAL</b>	<b>6243</b>	<b>100%</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



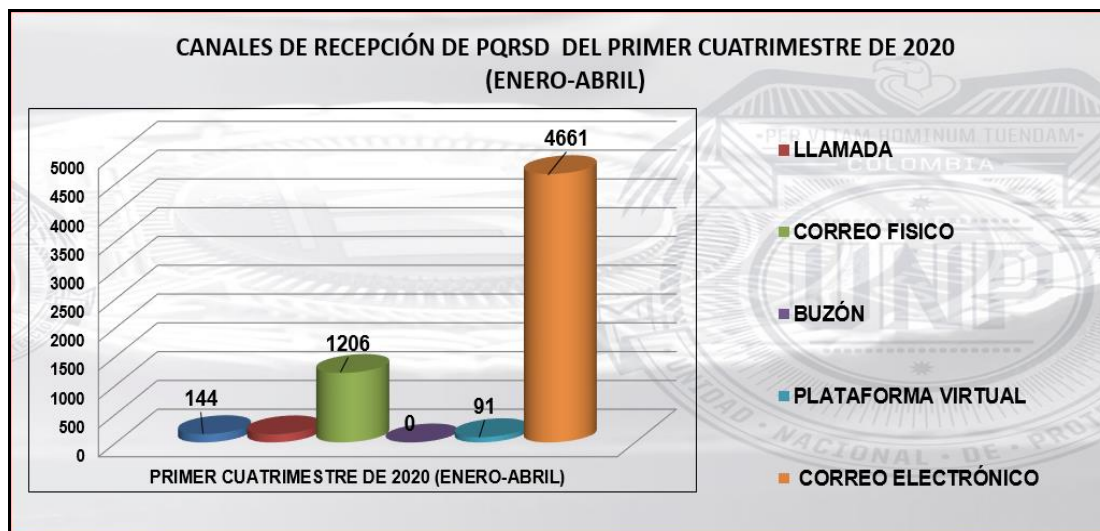
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**a. Número de solicitudes recibidas.**

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		
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL)		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	144
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	141
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	1206
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	91
	CORREO ELECTRÓNICO	4661
TOTAL		6243





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

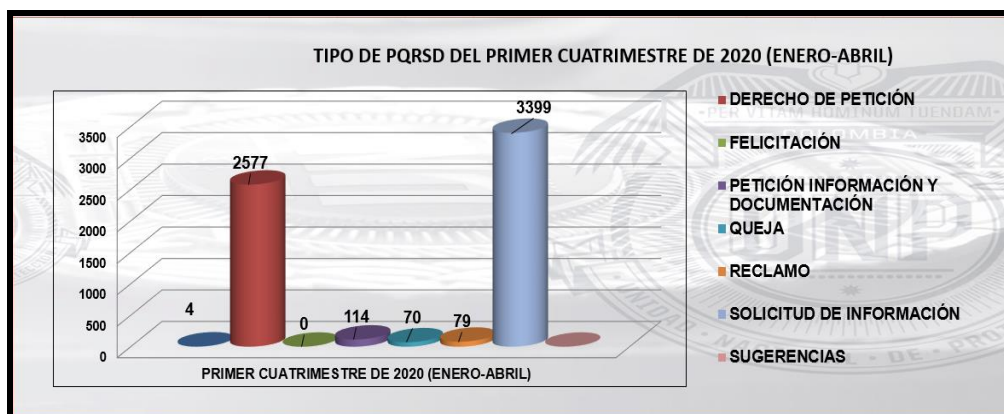
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 PQRS D**

TIPO DE PQRS D	
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL)	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	2577
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	114
QUEJA	70
RECLAMO	79
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3399
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>6243</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

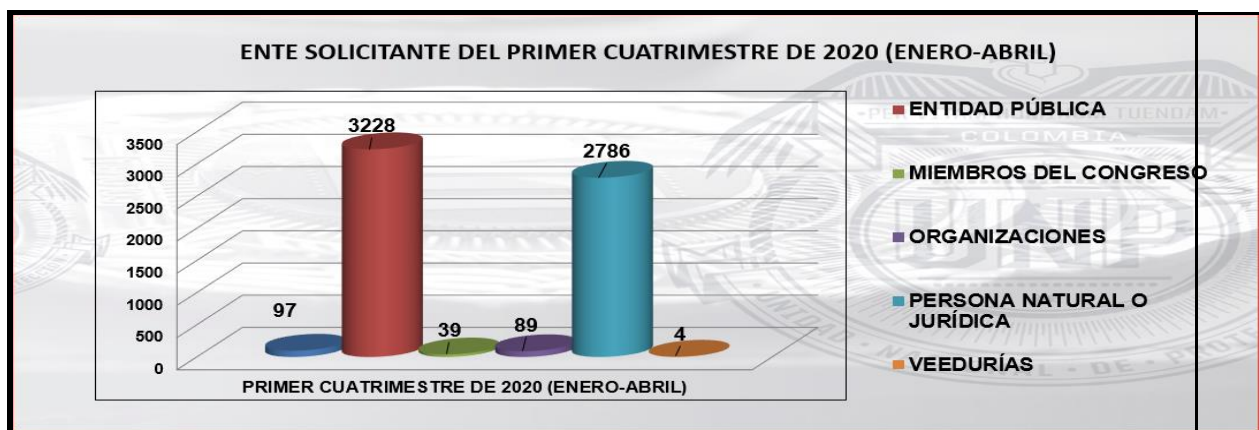


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**c. Ente solicitante**

ENTE SOLICITANTE	
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL)	
EMPRESA	97
ENTIDAD PÚBLICA	3228
MIEMBROS DEL CONGRESO	39
ORGANIZACIONES	89
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	2786
VEEDURÍAS	4
<b>TOTAL</b>	<b>6243</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

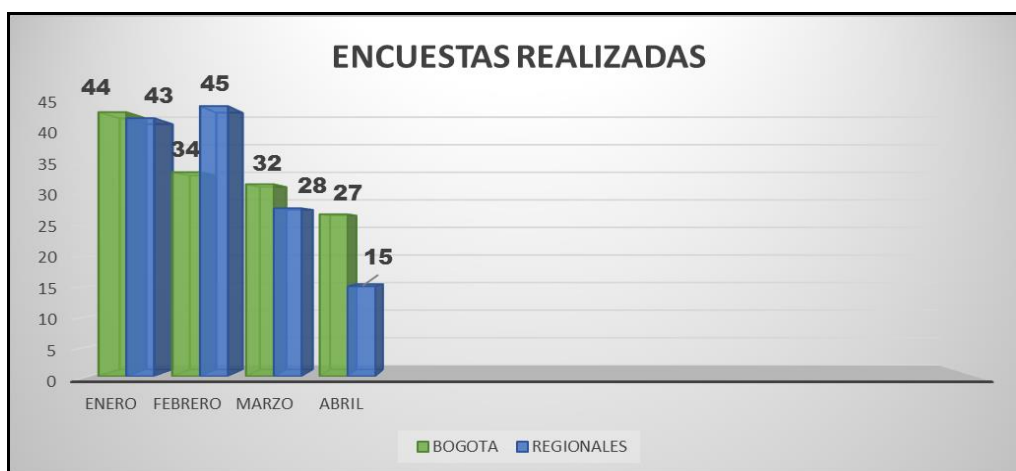
**10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020 (ENERO-ABRIL).**

**COMPARATIVO ENCUESTAS**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a abril del 2020 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS D ante la entidad, en el lapso señalado.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A ABRIL		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
Enero	44	43
Febrero	34	45
Marzo	32	28
Abril	27	15







**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

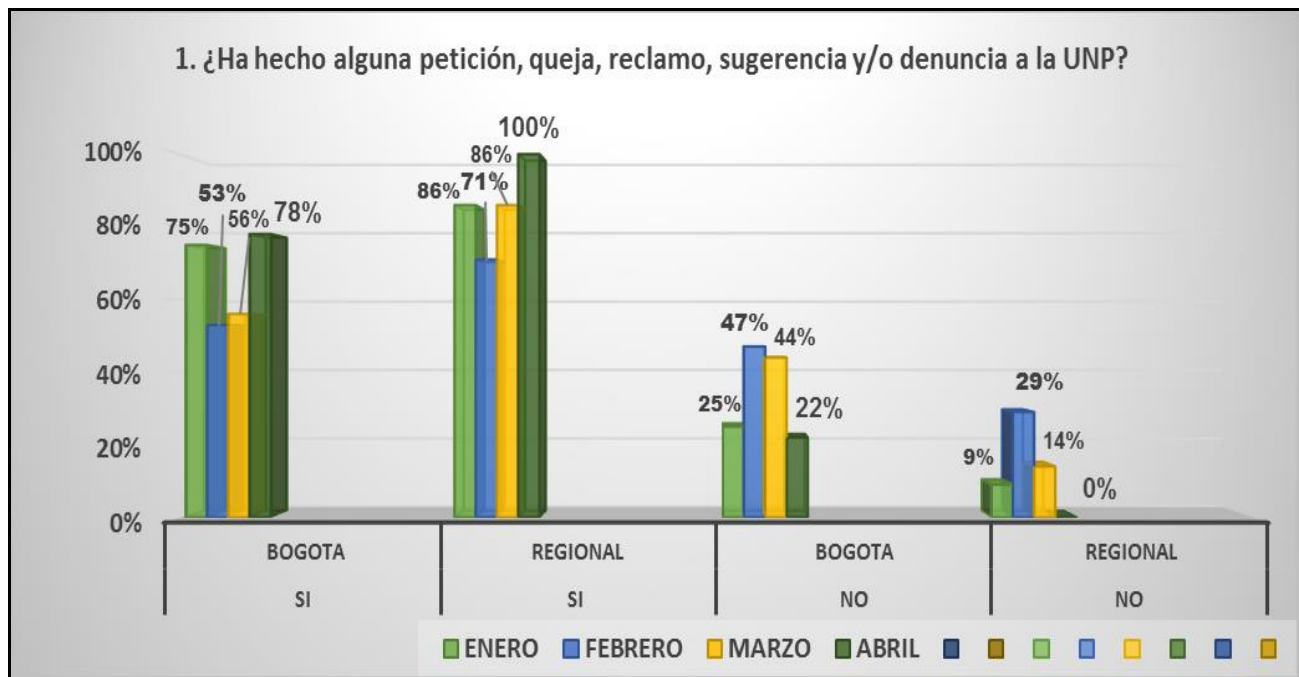
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

**PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	75%	86%	25%	9%
FEBRERO	53%	71%	47%	29%
MARZO	56%	86%	44%	14%
ABRIL	78%	100%	22%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



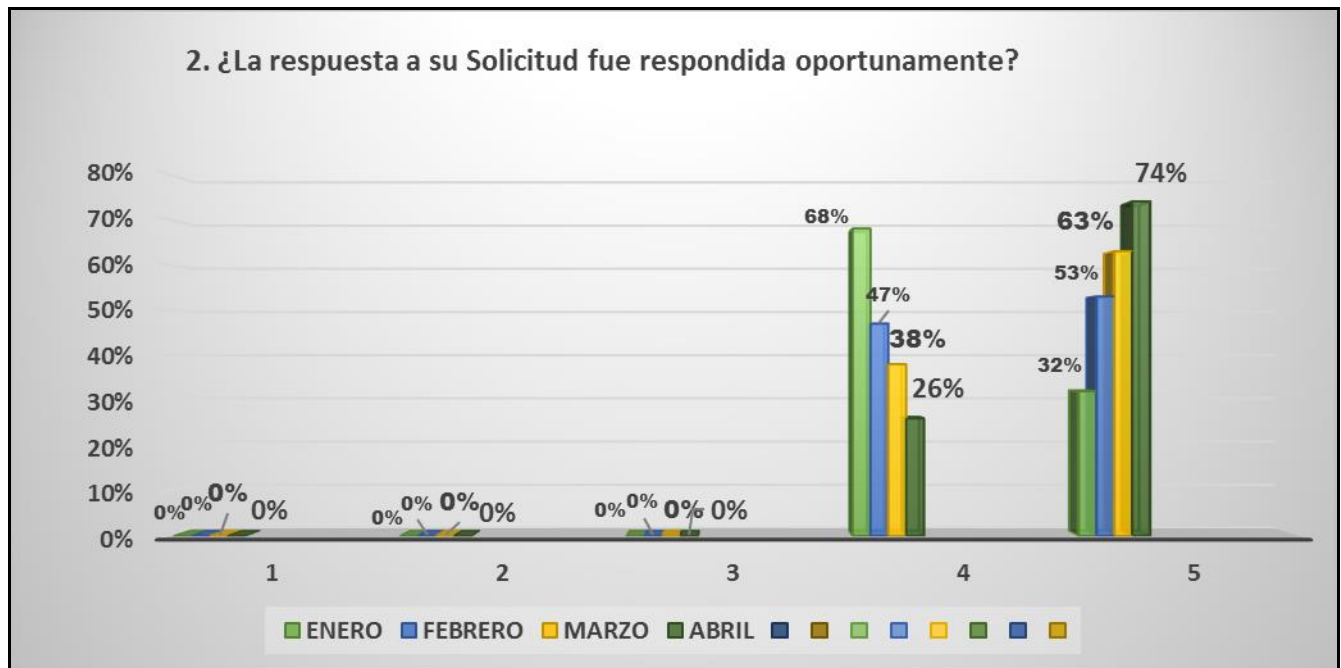
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**OPORTUNIDAD**

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se observa:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	68%	32%
FEBRERO	0%	0%	0%	47%	53%
MARZO	0%	0%	0%	38%	63%
ABRIL	0%	0%	0%	26%	74%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

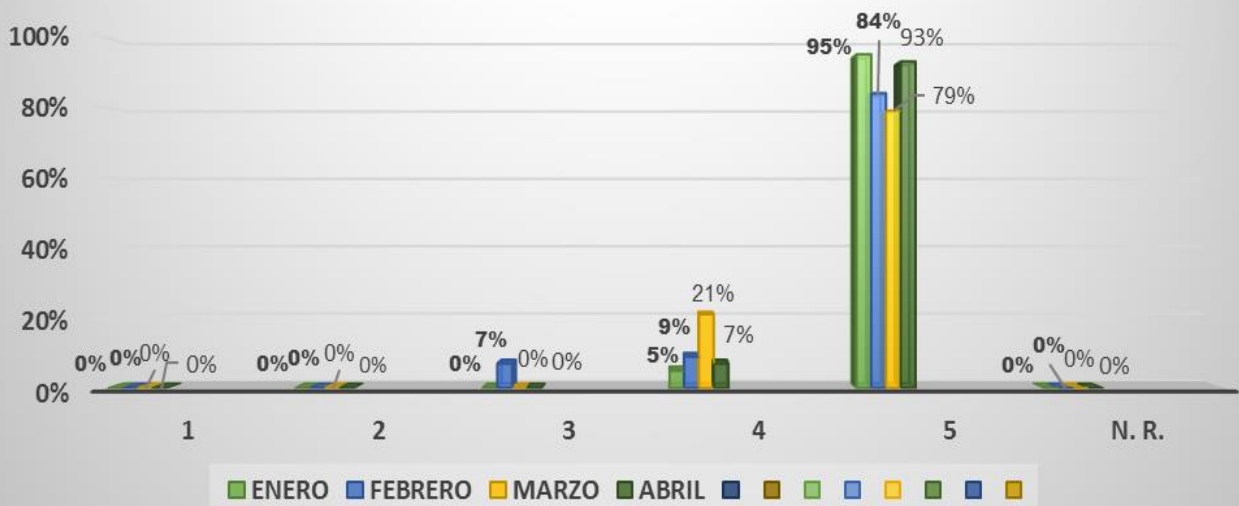
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, identificamos:

**2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? REGIONALES**

PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	0%	0%	0%	5%	95%	0%
FEBRERO	0%	0%	7%	9%	84%	0%
MARZO	0%	0%	0%	21%	79%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	7%	93%	0%

**2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?**





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

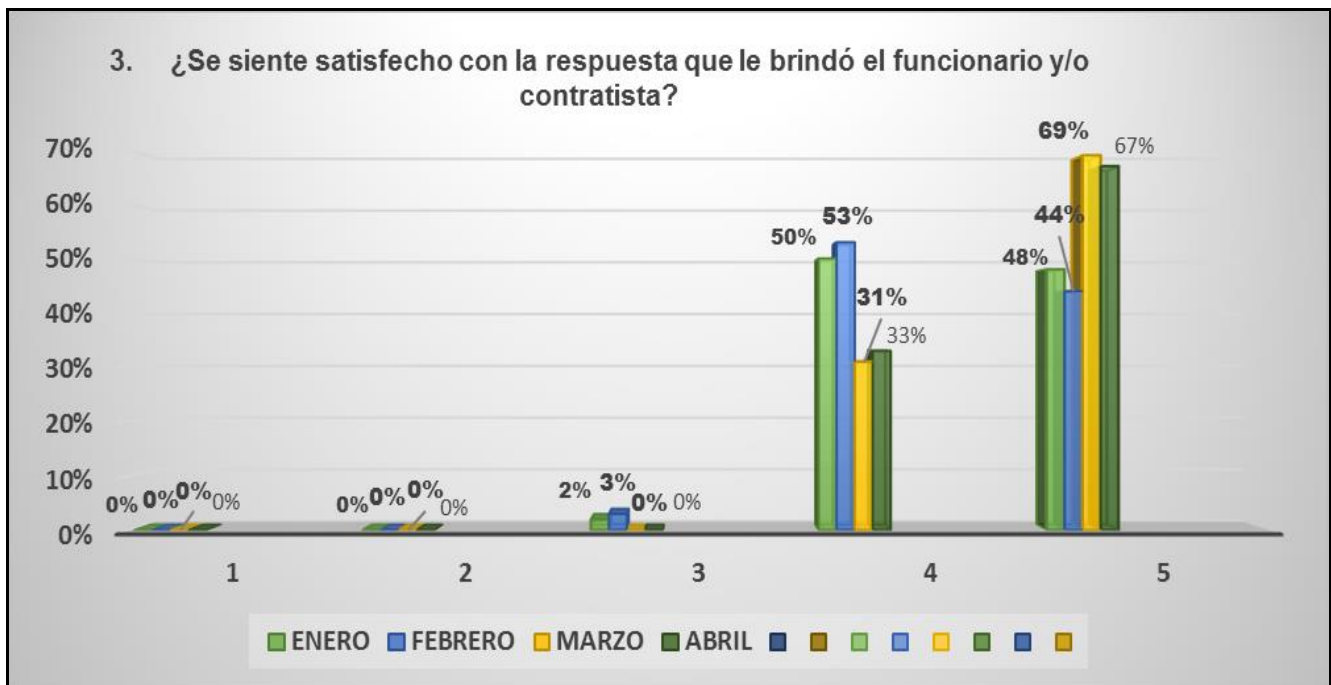
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**ORIENTACIÓN**

En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

**3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA**

	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	2%	50%	48%
FEBRERO	0%	0%	3%	53%	44%
MARZO	0%	0%	0%	31%	69%
ABRIL	0%	0%	0%	33%	67%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



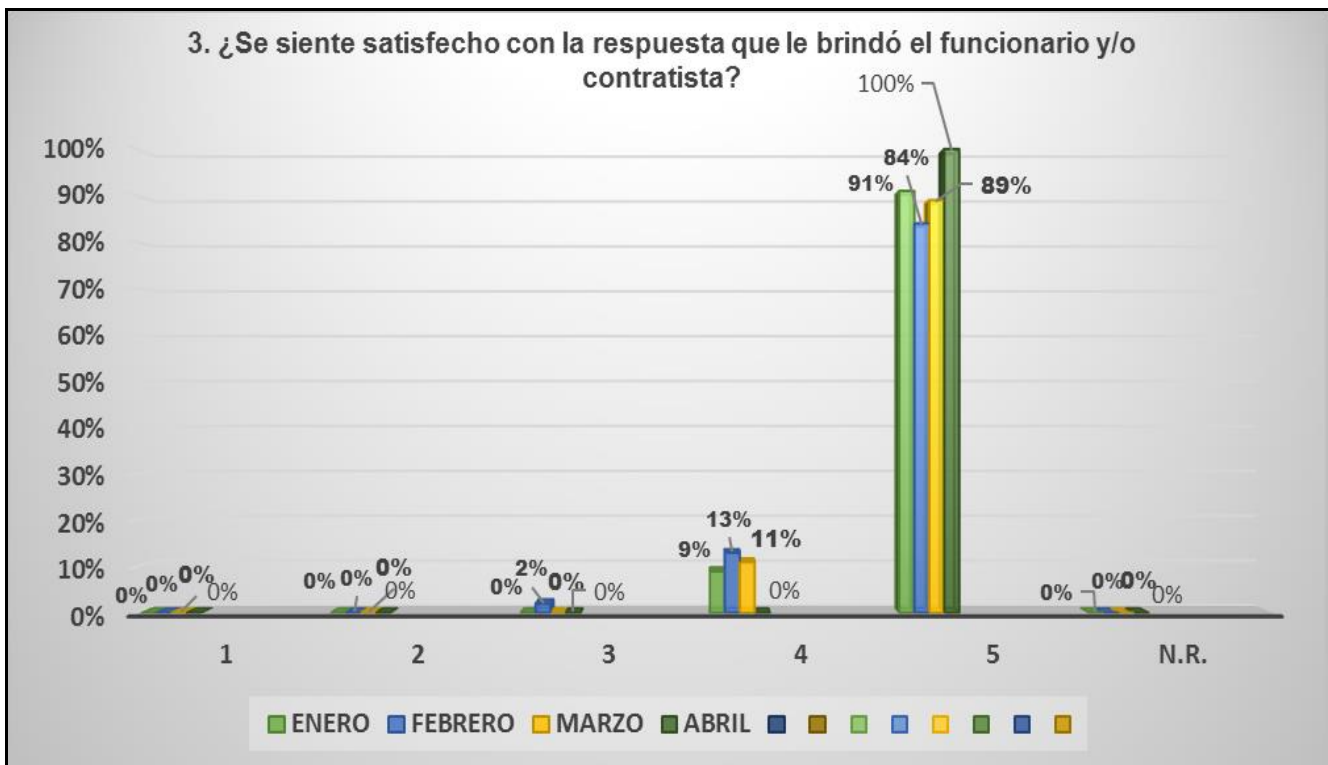
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para los **Grupos Regionales de Proteccion de la UNP**, tenemos:

**3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES**

	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	0%	0%	9%	91%	0%
FEBRERO	0%	0%	2%	13%	84%	0%
MARZO	0%	0%	0%	11%	89%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	0%	100%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

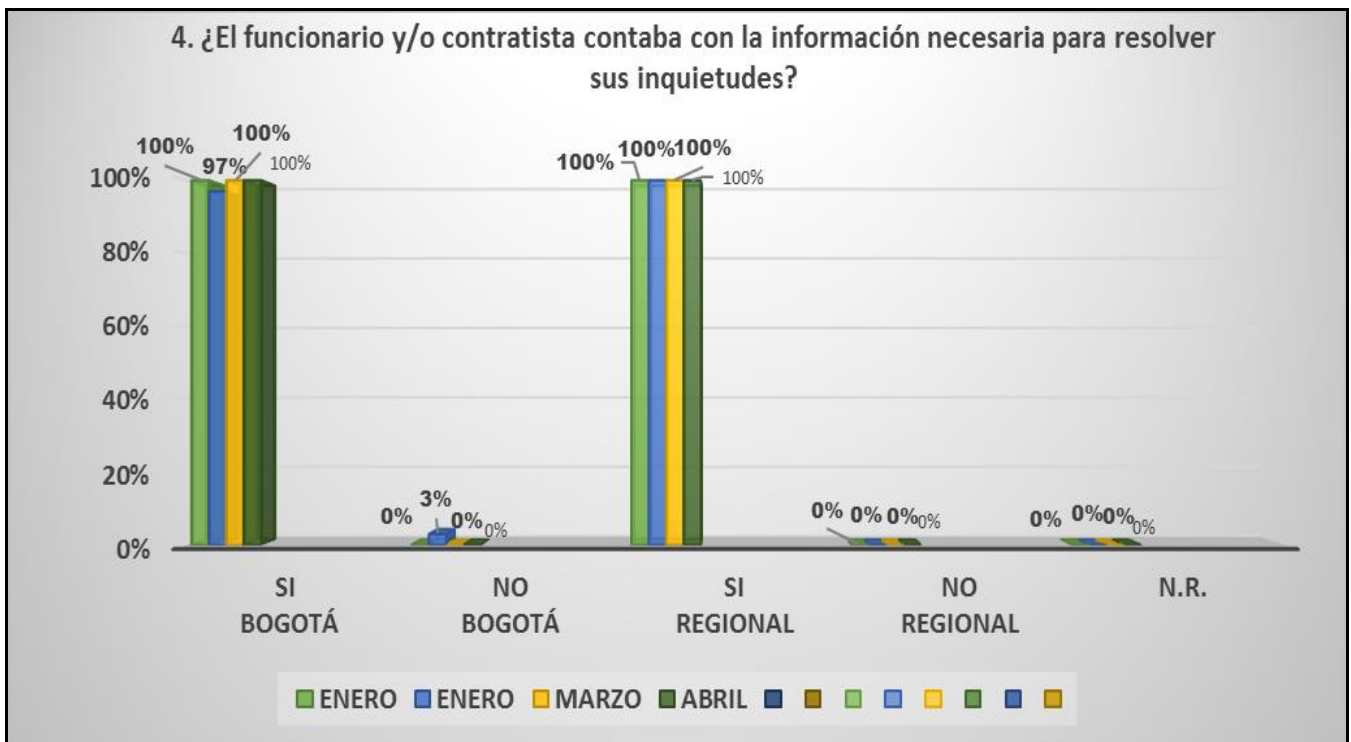
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**DOMINIO**

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRS impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

**4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?**

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%
ENERO	97%	3%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

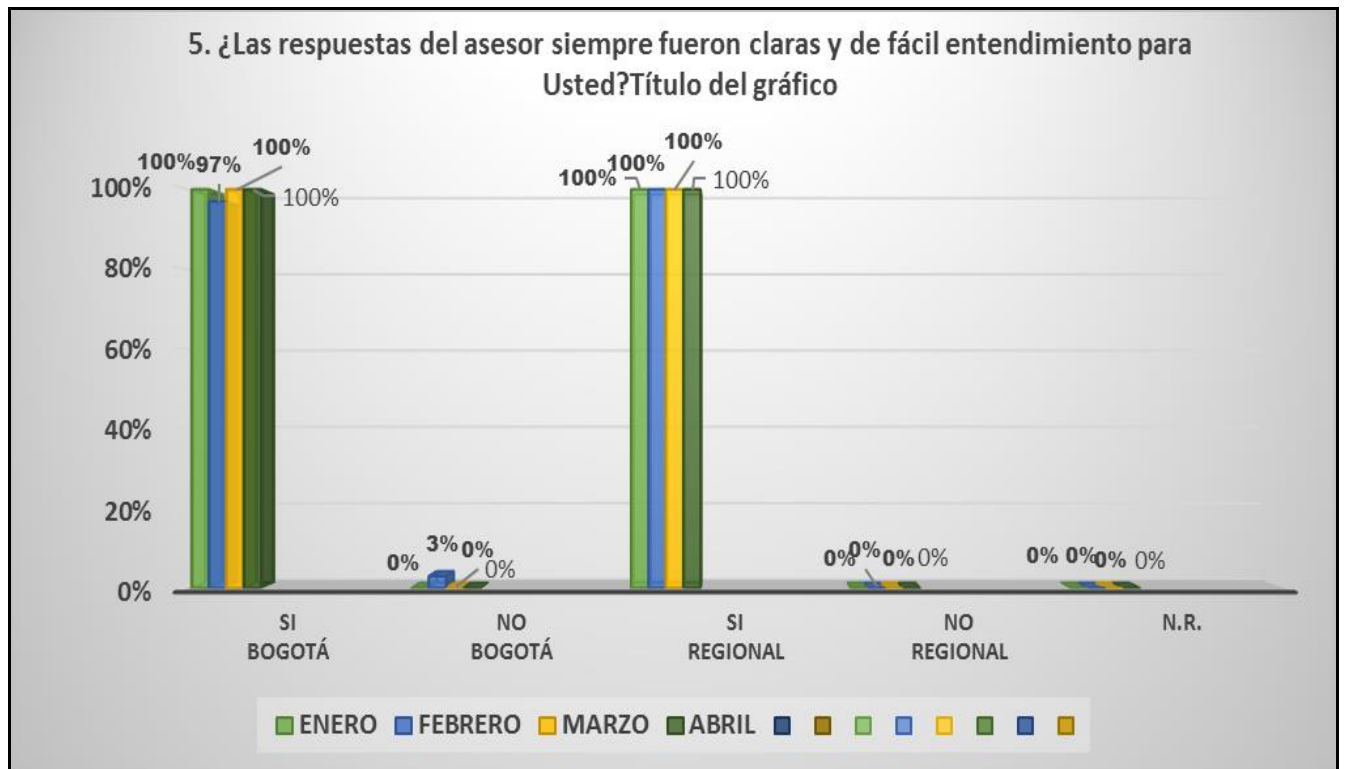


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

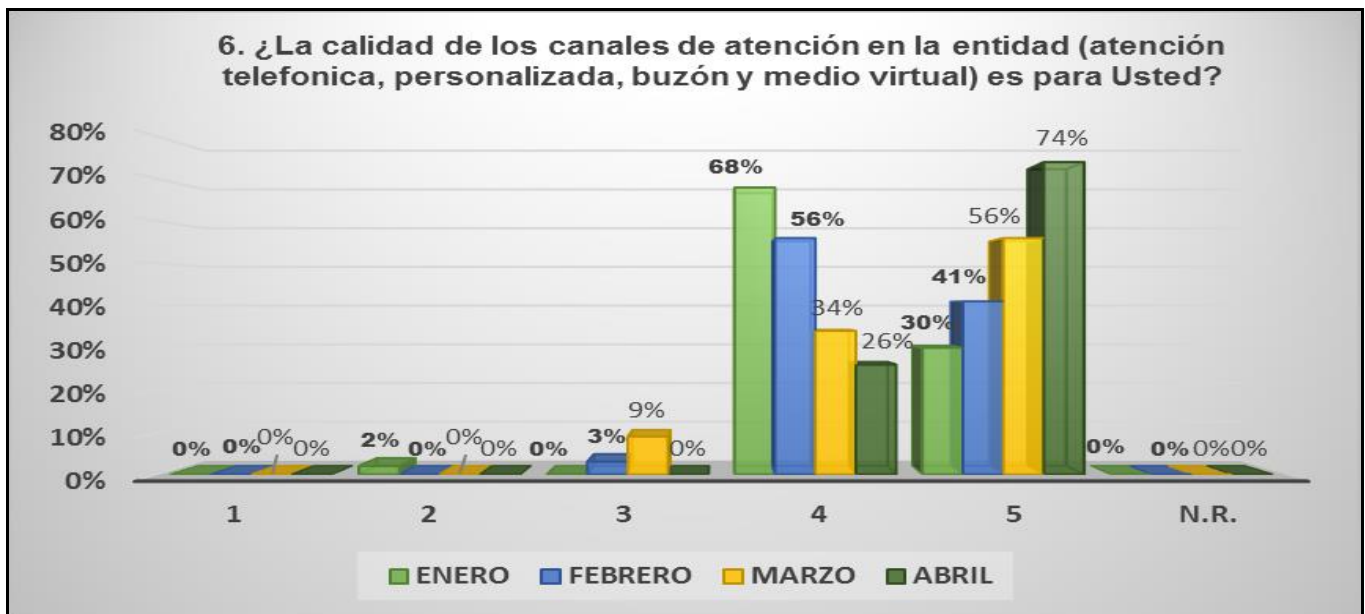
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PERCEPCIÓN:**

En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA**

PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	2%	0%	68%	30%	0%
FEBRERO	0%	0%	3%	56%	41%	0%
MARZO	0%	0%	9%	34%	56%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	26%	74%	0%







**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSU DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



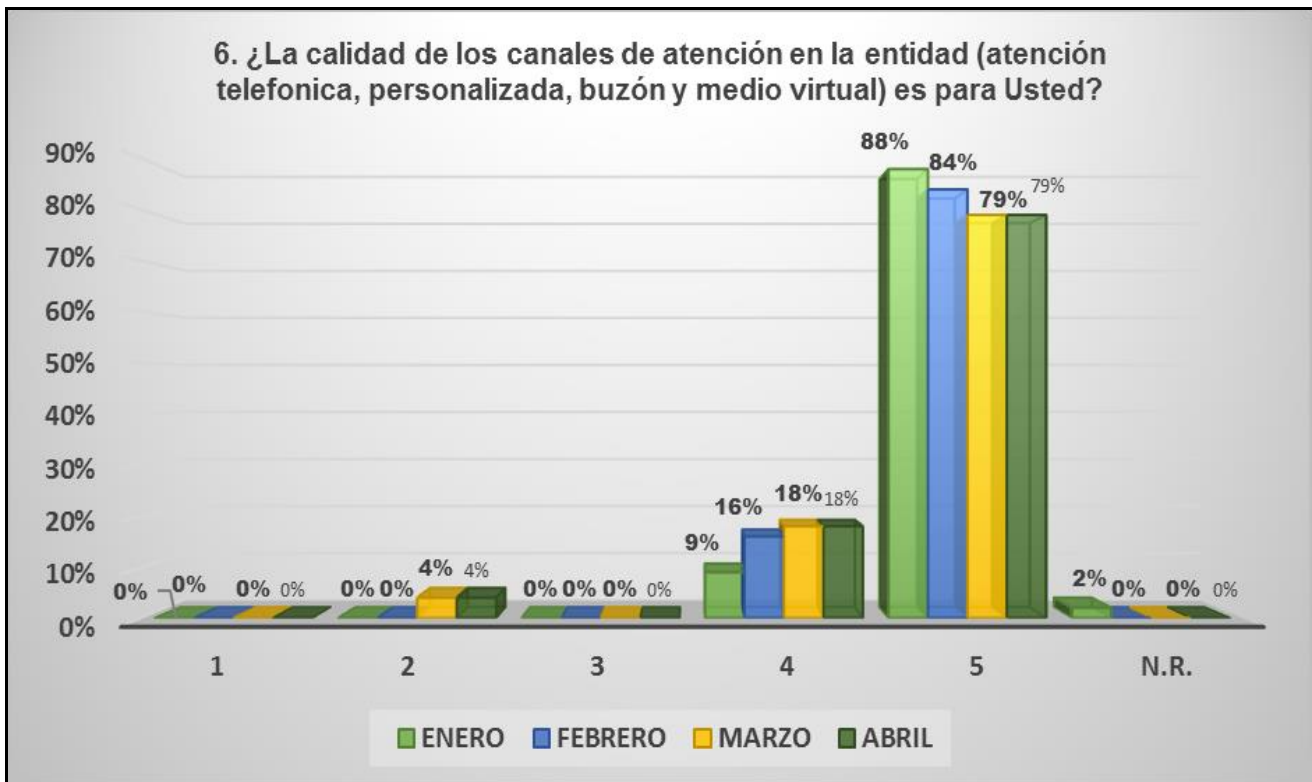
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:

**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? GURP**

PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	0%	0%	9%	88%	2%
FEBRERO	0%	0%	0%	16%	84%	0%
MARZO	0%	4%	0%	18%	79%	0%
ABRIL	0%	4%	0%	18%	79%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



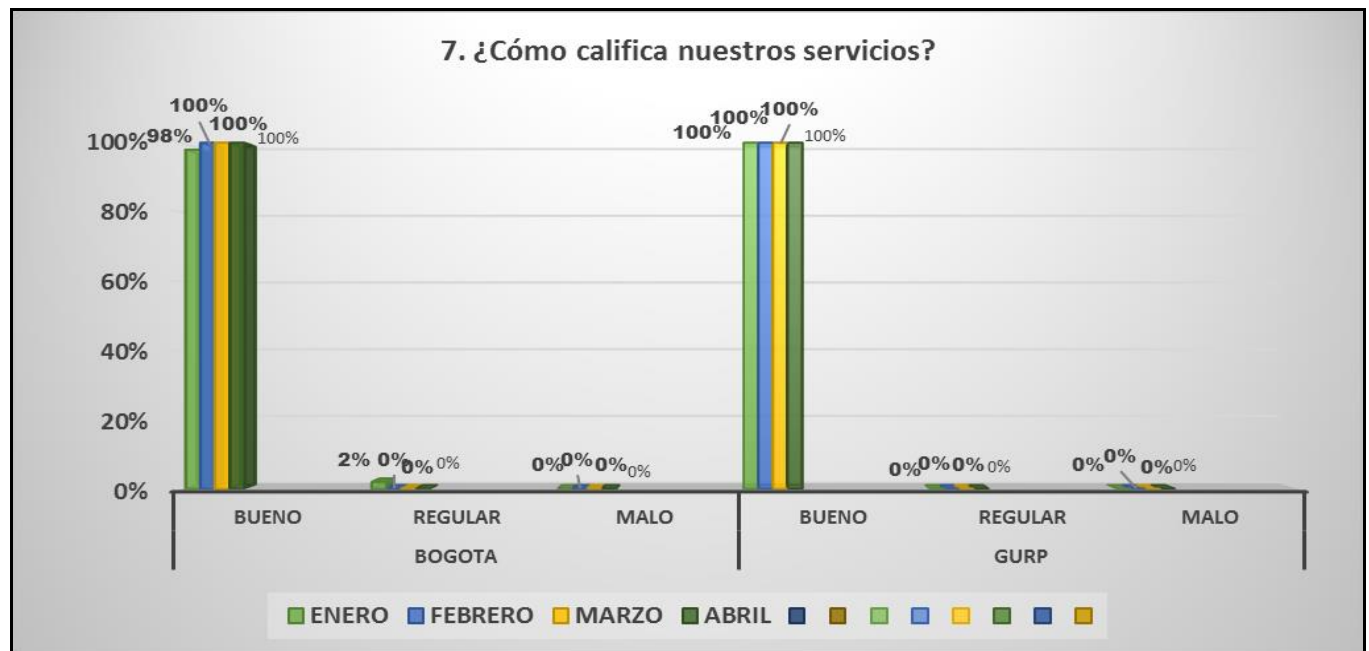
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**SATISFACCIÓN:**

Hace referencia al conocimiento que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	98%	2%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



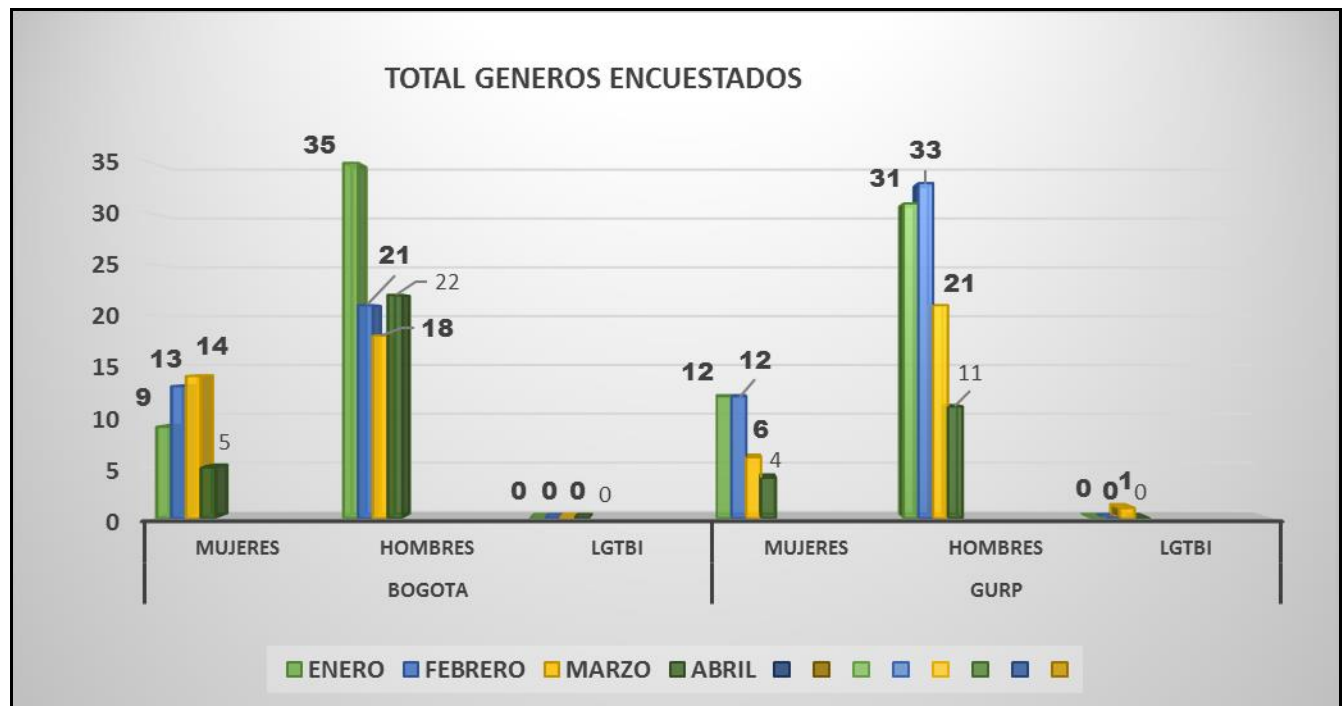
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL**

Hace referencia a la Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

TOTAL GENERO ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	9	35	0	12	31	0
FEBRERO	13	21	0	12	33	0
MARZO	14	18	0	6	21	1
ABRIL	5	22	0	4	11	0





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

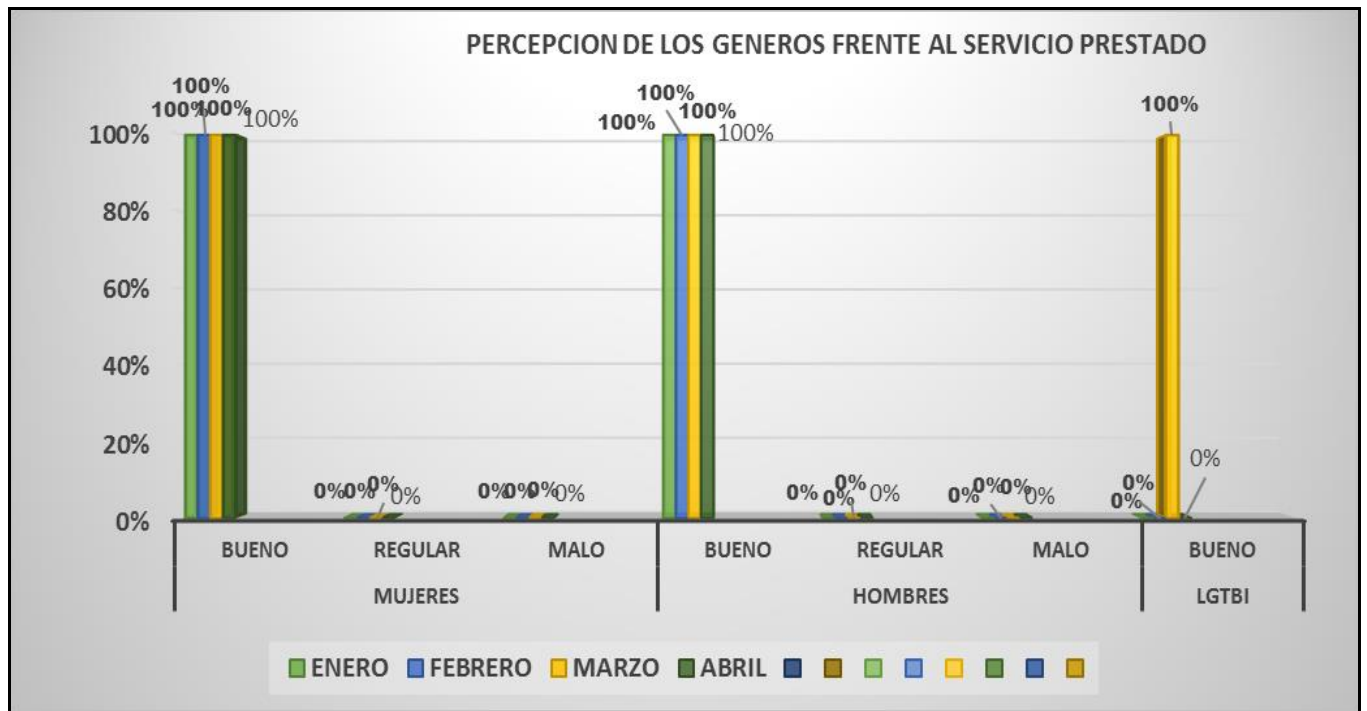


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO							
PERIODO	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 11. CONCLUSIONES

- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de la ciudad de Barranquilla, por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRS D por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRS D por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Se resalta las directrices impartidas por la Oficina Asesora de Planeación e Información referentes al fortalecimiento de la Política del Servicio al Ciudadano en las competencias de servicio de la Entidad mediante la inclusión por parte de la Subdirección de Talento Humano en los cursos de inducción y reinducción a funcionarios y contratista mediante exposiciones de funcionarios que hacen parte del Grupo de Atención al Ciudadano, donde se resalta la importancia de ajustar la oferta institucional con base a las necesidades y expectativas de los grupos de valor con los cuales interactuamos.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



- 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.
- Para el mes de junio se radicaron PQRSD en la Entidad por entes de control y por ONG's solicitando información referente a la implementación de las medidas de protección colectivas recomendadas a grupos o comunidades y que fueron objeto de un acto administrativo de la Unidad.
- El Grupo de Atención al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 1074 de 2017.
- Se evidencia nuevas PQRSD relacionadas con la ruta de protección colectiva tanto para el inicio de esta, el tiempo de duración hasta la expedición de las recomendaciones por el CERREM, implementación de estas y la revolución del riesgo de las comunidades objeto de lo contemplado en el Decreto 2078 de 2017.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar en los diferentes procesos la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
PRIMER CUATRIMESTRE 2020 (ENERO-ABRIL)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

y garantizada la petición a través de ellas del oficio de respuesta y la elaboración del correo electrónico y su entrega al peticionario en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

- 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.
- 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.

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		15/5/2020
<b>Revisó:</b>	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		15/5/2020
<b>Aprobó:</b>	Samir Manuel Berrio Scaff/Coordinador GAC		15/5/2020

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