



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CUATRIMESTRAL DE PQRS D (MAYO-AGOSTO)**

**BOGOTÁ D.C  
2020**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**TABLA DE CONTENIDO**

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS D POR DEPENDENCIAS SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	15
4.2 FLUJO DE PQRS D.....	22
5. ANALISIS REZAGOS PQRS D .....	25
6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	25
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D .....	26
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	27
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	28
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).....	32
11. CONCLUSIONES .....	45



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

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 segundo cuatrimestre de 2020 (mayo-agosto), 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 SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **5885** 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 segundo cuatrimestre (mayo-agosto), 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.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

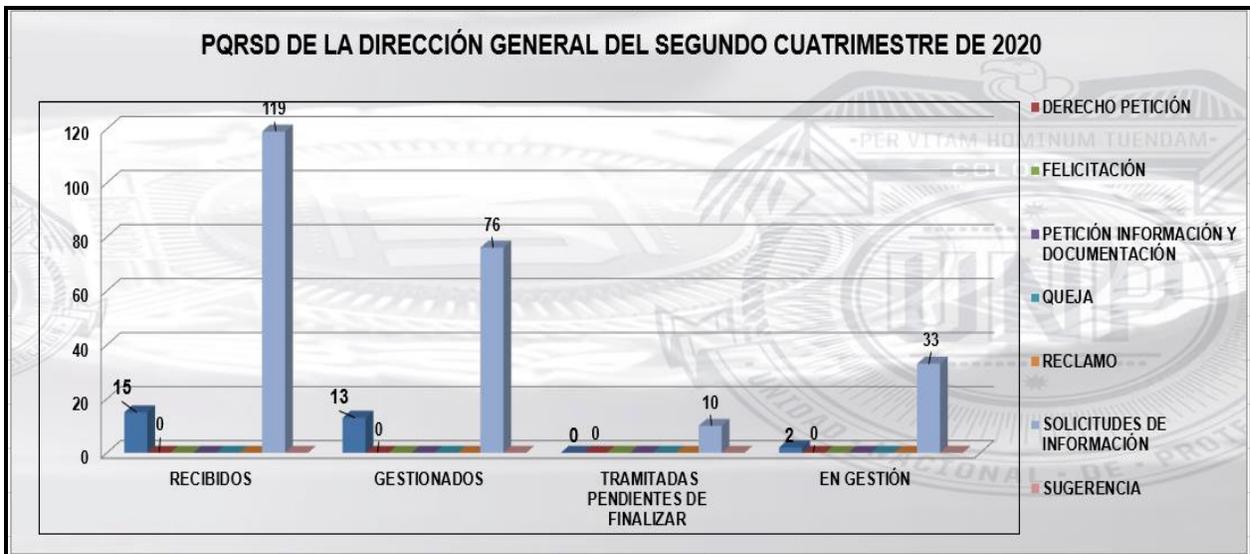


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**a. DIRECCIÓN GENERAL**

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	15	13	0	2	2
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	119	76	10	33	43
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>134</b>	<b>89</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>45</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

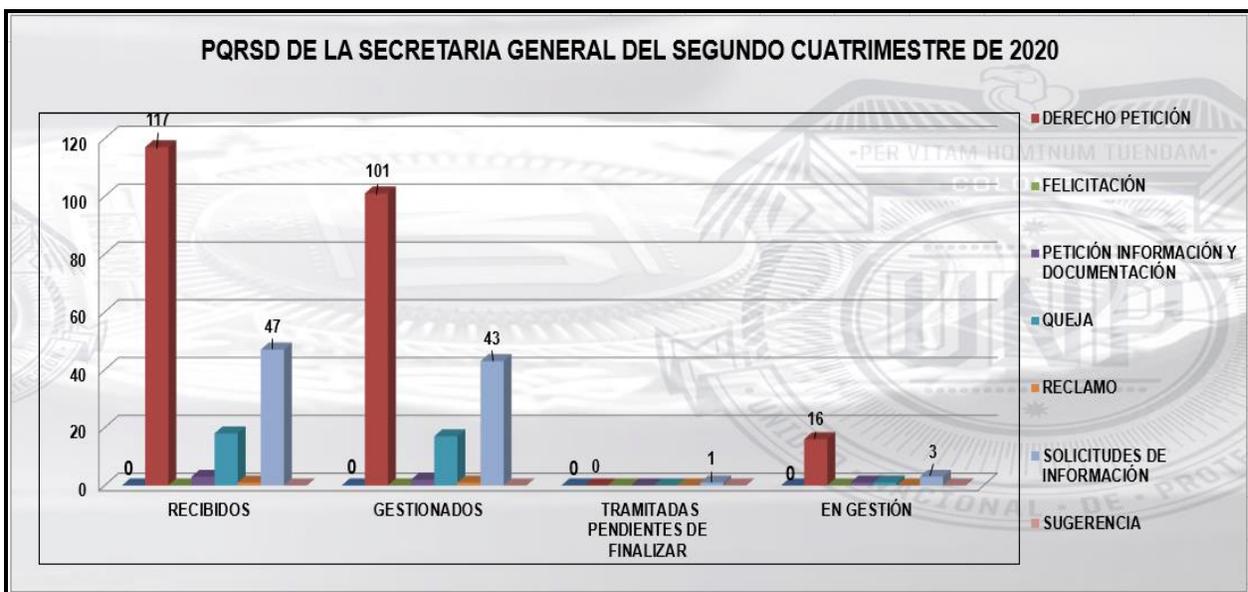


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**b. SECRETARIA GENERAL**

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	117	101	0	16	16
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	1
QUEJA	18	17	0	1	1
RECLAMO	1	1	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	47	43	1	3	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>186</b>	<b>164</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>22</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

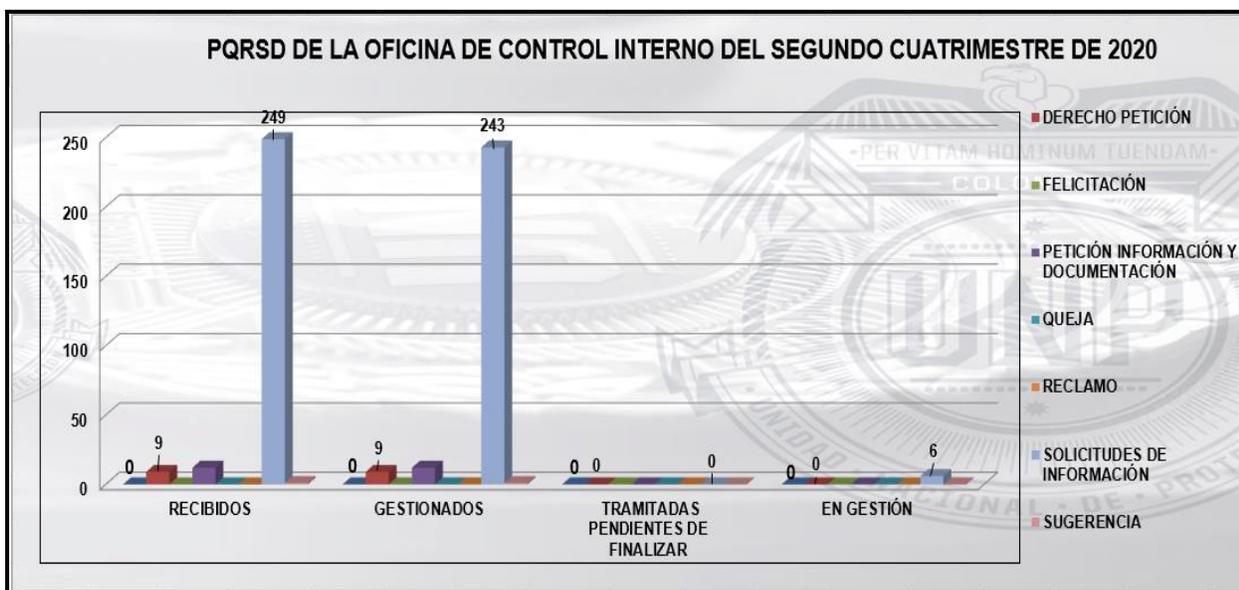


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	9	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	12	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	249	243	0	6	6
SUGERENCIA	1	1	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>271</b>	<b>265</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

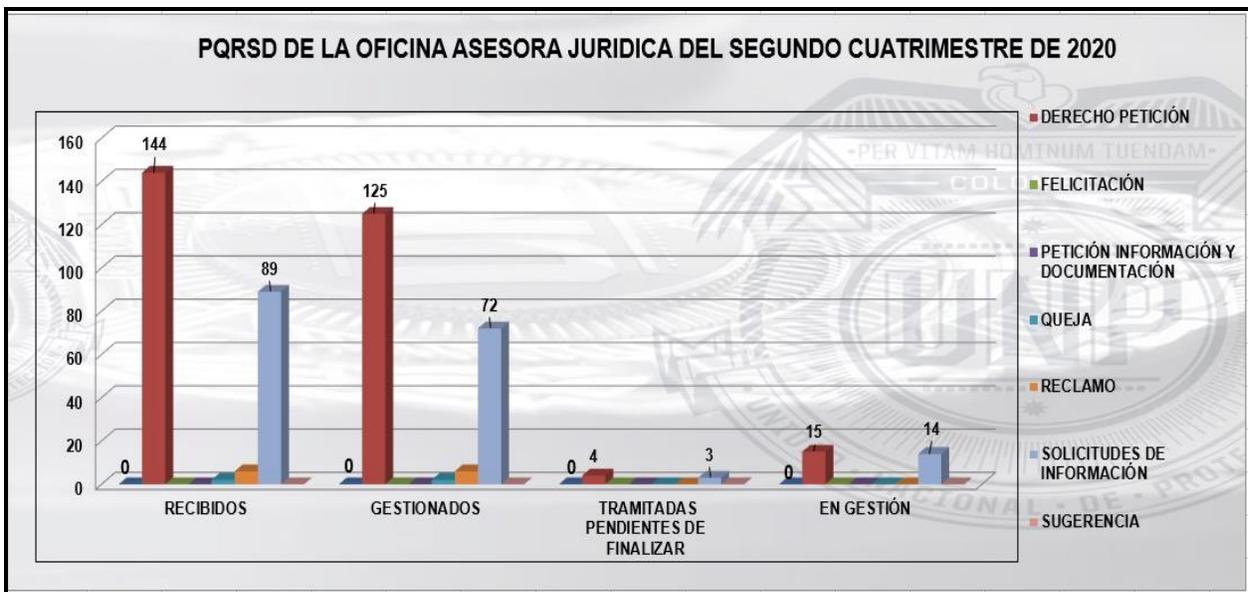


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	144	125	4	15	19
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0
RECLAMO	6	6	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	89	72	3	14	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>241</b>	<b>205</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>36</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

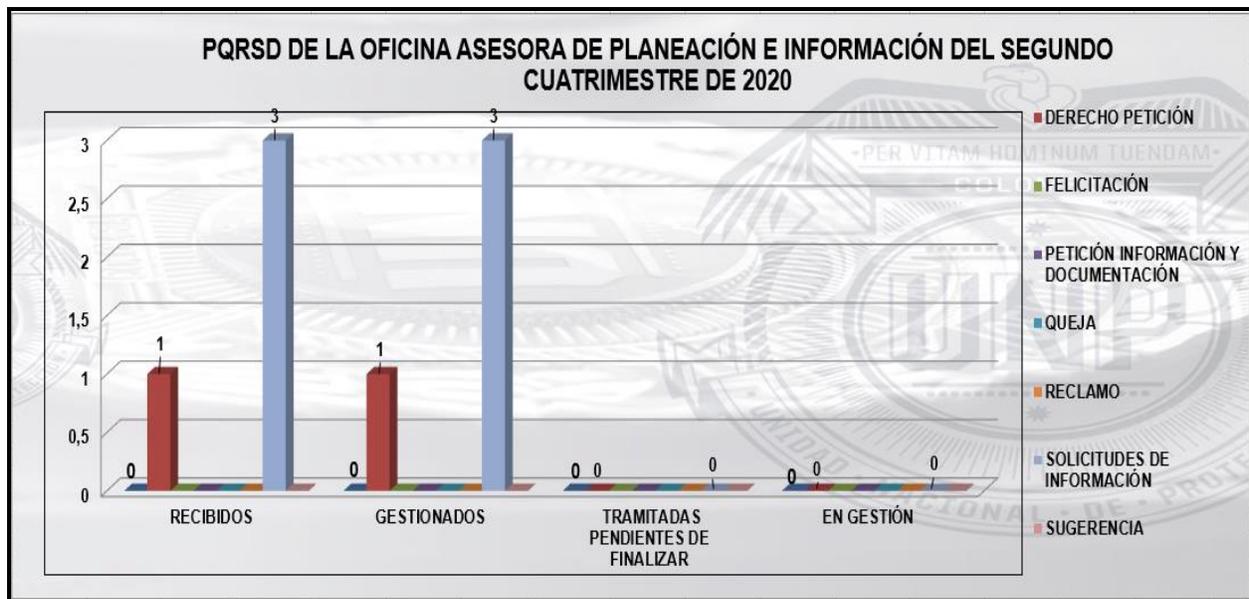


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	3	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

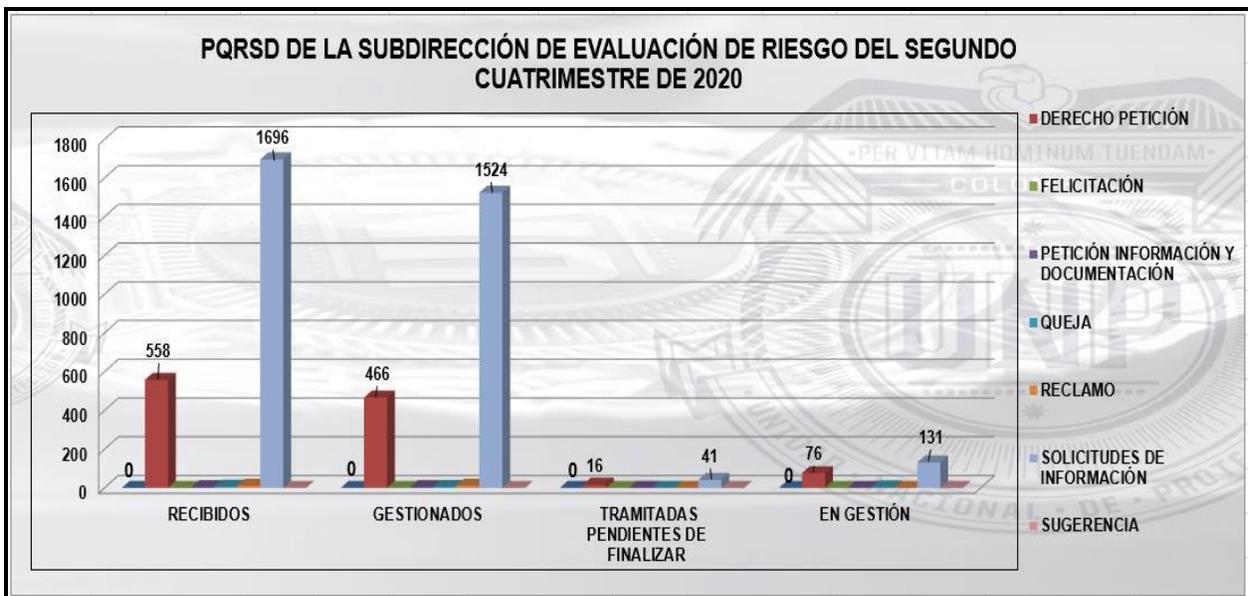


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	558	466	16	76	92
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0
QUEJA	6	4	0	2	2
RECLAMO	11	11	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1696	1524	41	131	172
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>2274</b>	<b>2008</b>	<b>57</b>	<b>209</b>	<b>266</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	3	3	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	680	653	3	24	27
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0
QUEJA	23	23	0	0	0
RECLAMO	69	67	1	1	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	152	147	1	4	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>928</b>	<b>894</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>34</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



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 SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	204	155	1	48	49
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0
RECLAMO	2	1	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	125	82	1	42	43
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>332</b>	<b>239</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	<b>93</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	193	187	0	6	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	35	34	0	1	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>232</b>	<b>225</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

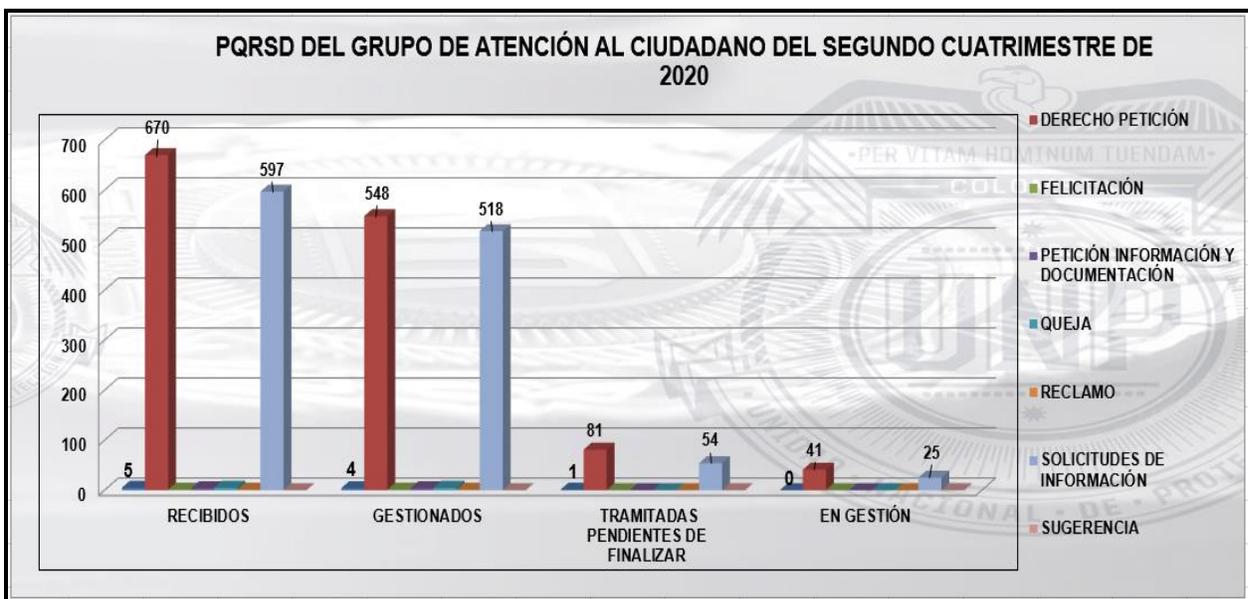


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	5	4	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	670	548	81	41	122
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0
QUEJA	5	5	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	597	518	54	25	79
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1283</b>	<b>1081</b>	<b>136</b>	<b>66</b>	<b>202</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

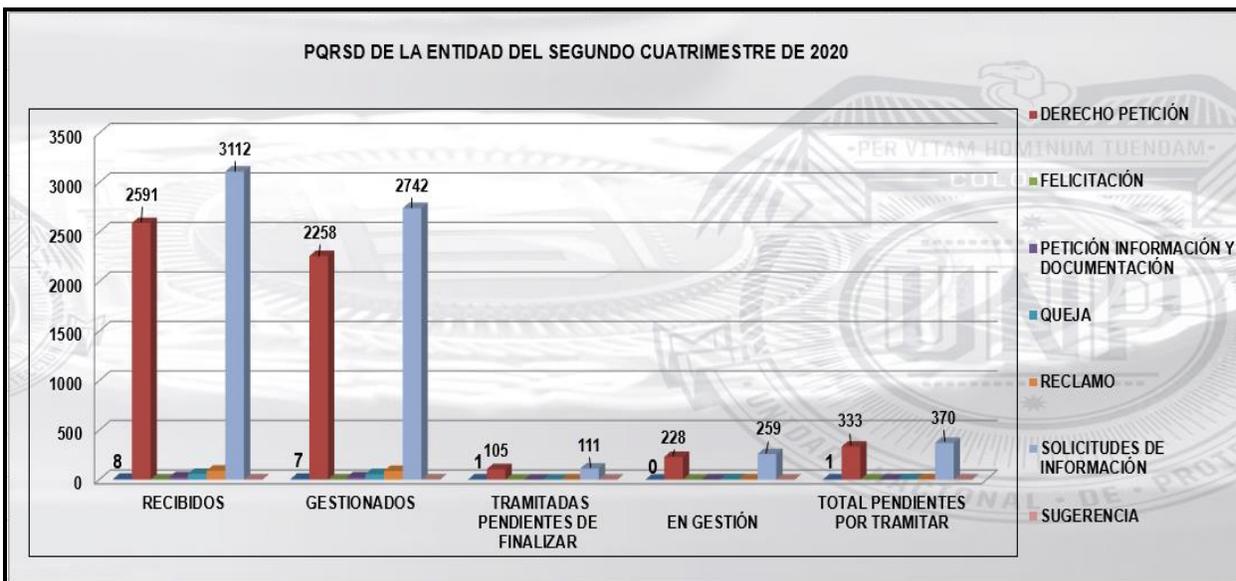


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**K. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

PQRS D DE LA ENTIDAD DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	8	7	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	2591	2258	105	228	333
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	24	23	0	1	1
QUEJA	58	55	0	3	3
RECLAMO	90	87	1	2	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3112	2742	111	259	370
SUGERENCIA	1	1	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE</b>	<b>5885</b>	<b>5174</b>	<b>218</b>	<b>493</b>	<b>711</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  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

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 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 SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRSD realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, 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 - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)</b>			
<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>
78,54%	78,14%	85,87%	88,93%

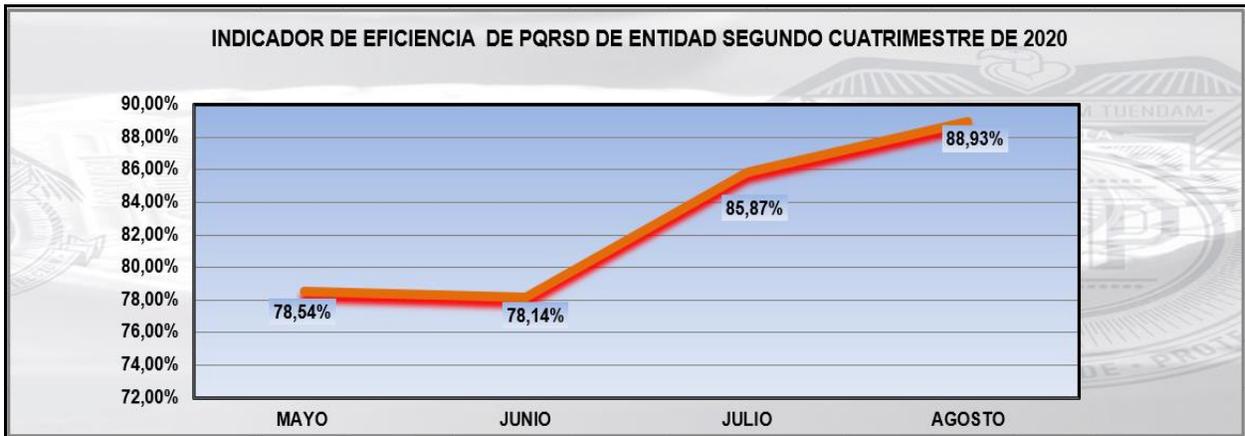


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



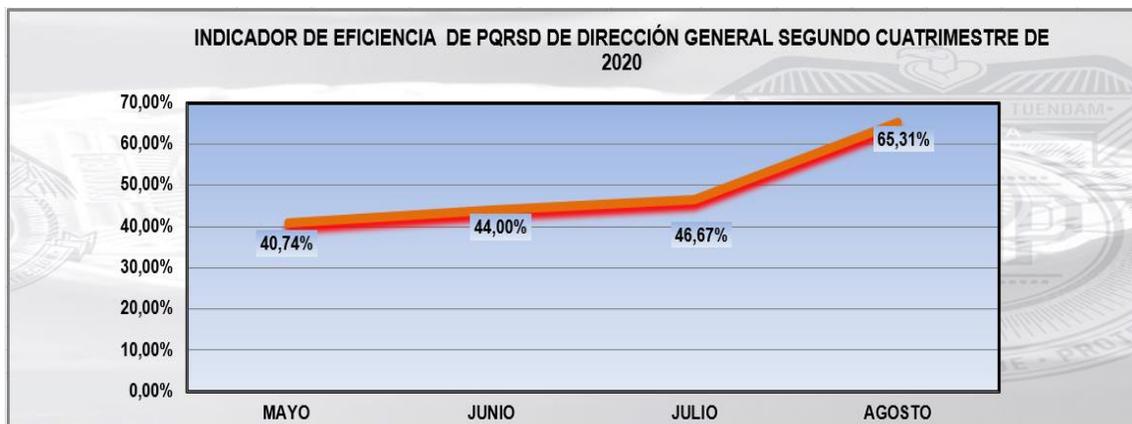
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**a. DIRECCIÓN GENERAL**

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
40,74%	44,00%	46,67%	65,31%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**b. SECRETARIA GENERAL**

<b>OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL -SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)</b>			
<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)</b>			
<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



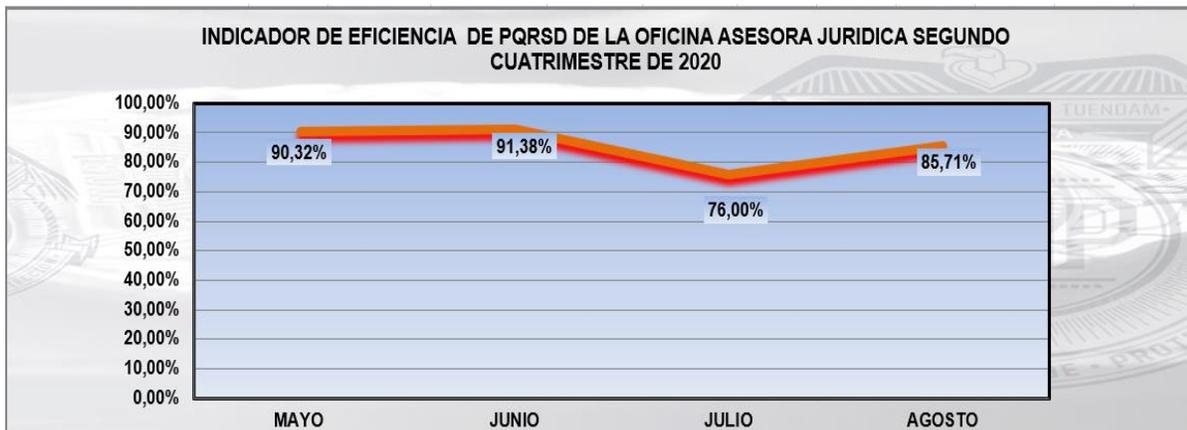
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
90,32%	91,38%	76,00%	85,71%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

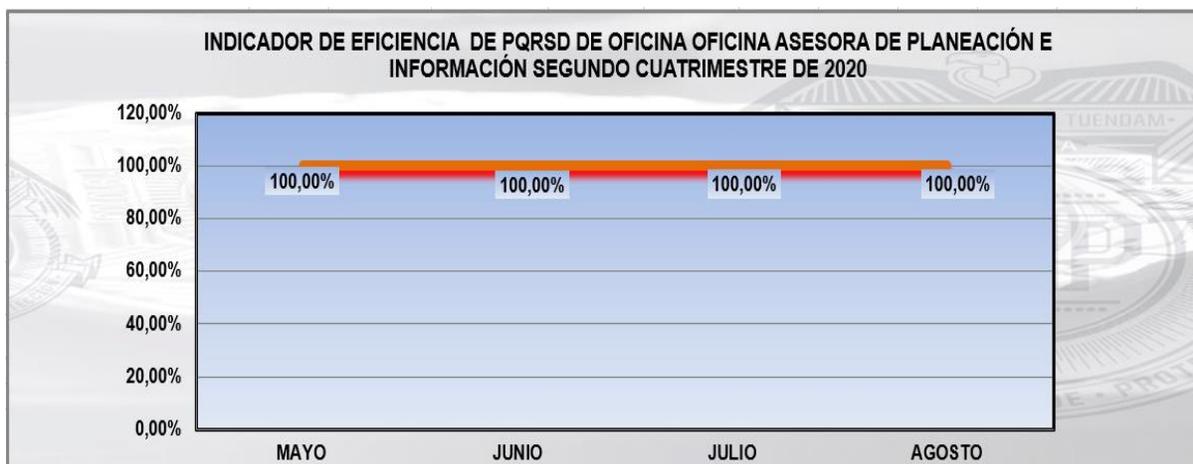


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN- SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)</b>			
<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



**f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)</b>			
<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>
53,96%	61,95%	80,55%	82,39%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

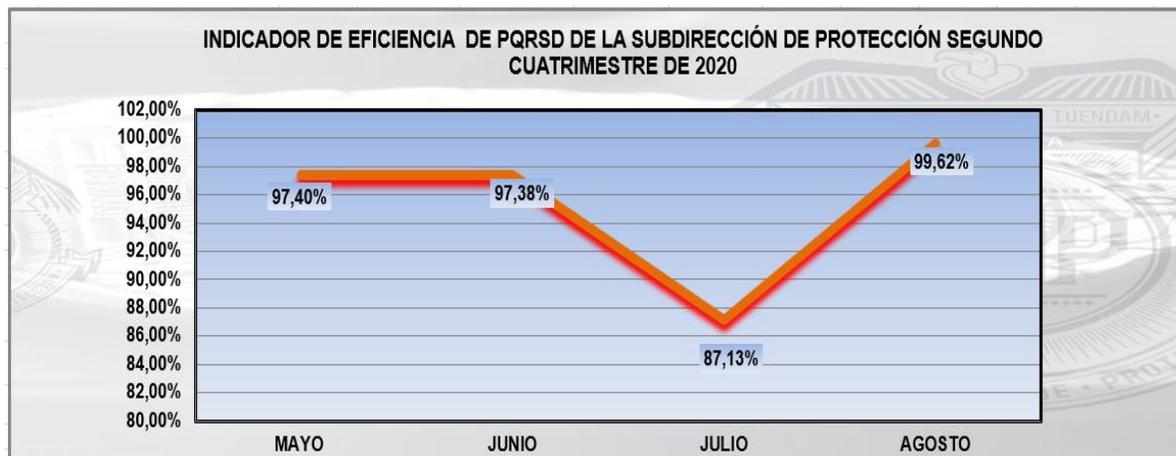


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
97,40%	97,38%	87,13%	99,62%



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

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
55,10%	47,83%	68,37%	35,21%

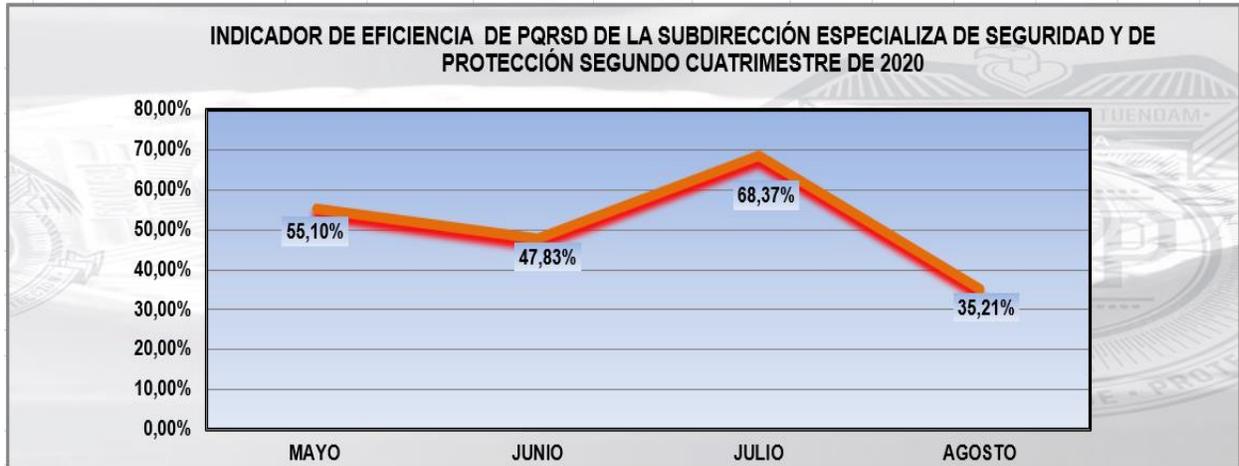


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)</b>			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
96,36%	100,00%	100,00%	100,00%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

OPORTUNIDAD GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO - AGOSTO)			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



**4.2 FLUJO DE PQRS D**

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS D radicadas del segundo cuatrimestre 2020 (mayo-agosto).



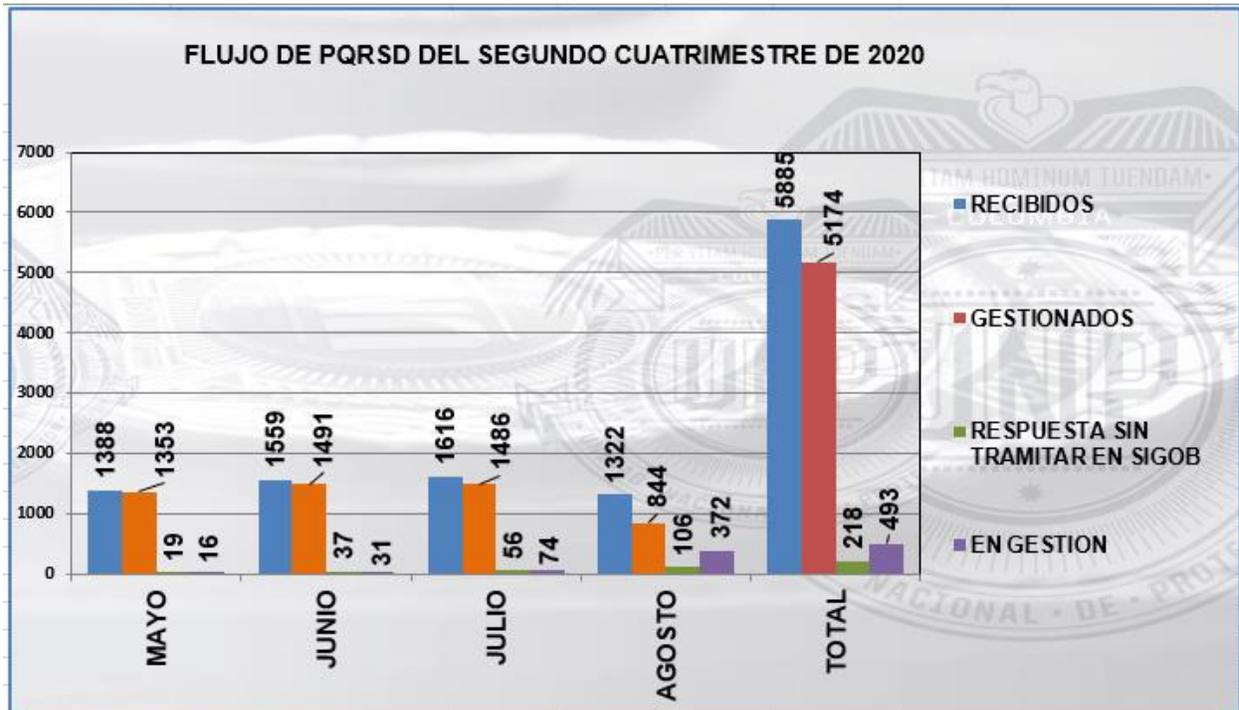
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

FLUJO DE PQRS D DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO)							PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRS D	DETALLE	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	
PQRS D	RECIBIDOS	1388	1559	1616	1322	5885	
	GESTIONADOS	1353	1491	1486	844	5174	88%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	19	37	56	106	218	4%
	EN GESTION	16	31	74	372	493	8%
<b>TOTAL, PQRS D RECIBIDAS SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020</b>		<b>5885</b>					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### **5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD**

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

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

➤ PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de agosto de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO DE 2020					
DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR EN SIGOB
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	134	10	12	23	45
SECRETARIA GENERAL	186	1	21	0	22
OFICINA DE CONTROL INTERNO	271	0	6	0	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	4	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	241	7	19	10	36
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	2274	57	133	76	266
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	928	5	28	1	34
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	232	0	7	0	7
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1283	136	66	0	202
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	332	2	32	59	93
<b>TOTAL</b>	<b>5885</b>	<b>218</b>	<b>324</b>	<b>169</b>	<b>711</b>



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

<b>MOTIVOS DE PQRSD DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO)</b>		
<b>MOTIVOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	10	0%
Archivo Documental	3	0%
Comunicado CERREM	75	1%
Escoltas	458	8%
Funciones y Procedimientos UNP	140	2%
Implementación de Medidas	116	2%
Información Trámite y Servicios UNP	1997	34%
Información Estudio Nivel de Riesgo	2593	44%
No Competencia UNP	164	3%
Vehículos	329	6%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>5885</b>	<b>100%</b>



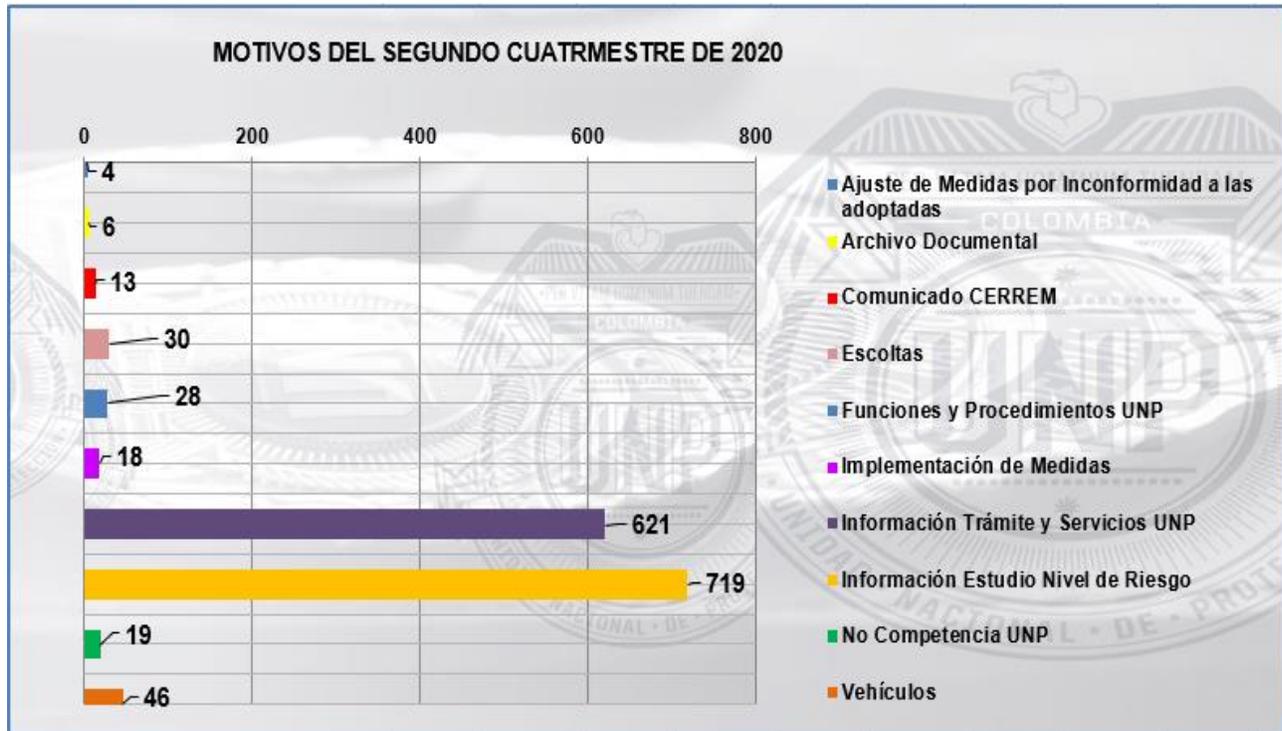
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grafica Motivo de PQRSD



**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

En este cuatrimestre se recibió una petición en el buzón.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS DEL DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

<b>PQRS D POR POBLACIÓN DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO)</b>		
<b>POBLACIÓN - DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	110	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	784	13%
Dirigentes o activistas sindicales.	113	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	17	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	730	12%
Miembros de Misión Médica	3	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	5	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	76	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	593	10%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	2	0%
Ex Servidores Públicos DH	5	0%
Dirigentes del movimiento M-19	3	0%
Apoderados Profesionales forenses	11	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	40	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	394	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	26	0%
Medidas Cautelares	5	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	13	0%
FARC-EP	204	3%
ARN	186	3%
Entidad Pública.	1511	26%
Ninguna	1054	18%
<b>TOTAL</b>	<b>5885</b>	<b>100%</b>



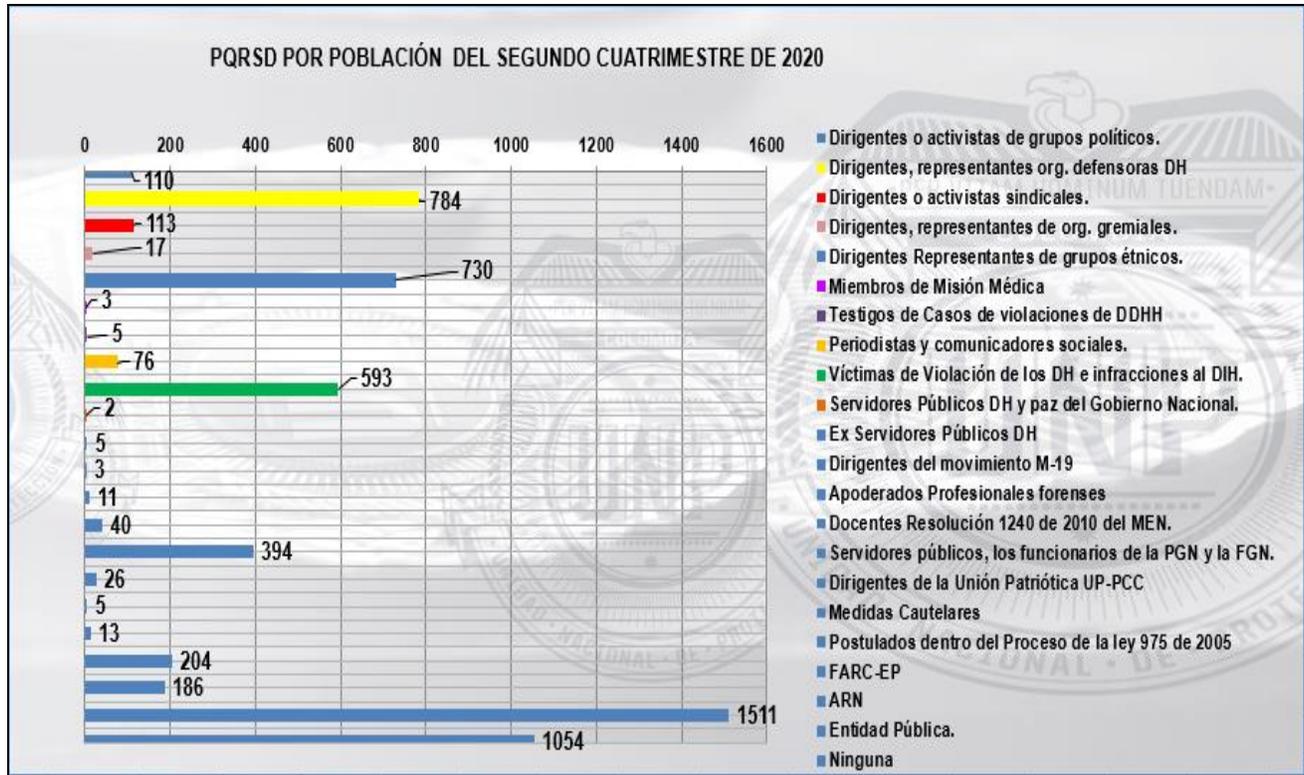
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del segundo cuatrimestre de 2020.



**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

La Unidad Nacional de Protección dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el segundo cuatrimestre de 2020 (mayo-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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

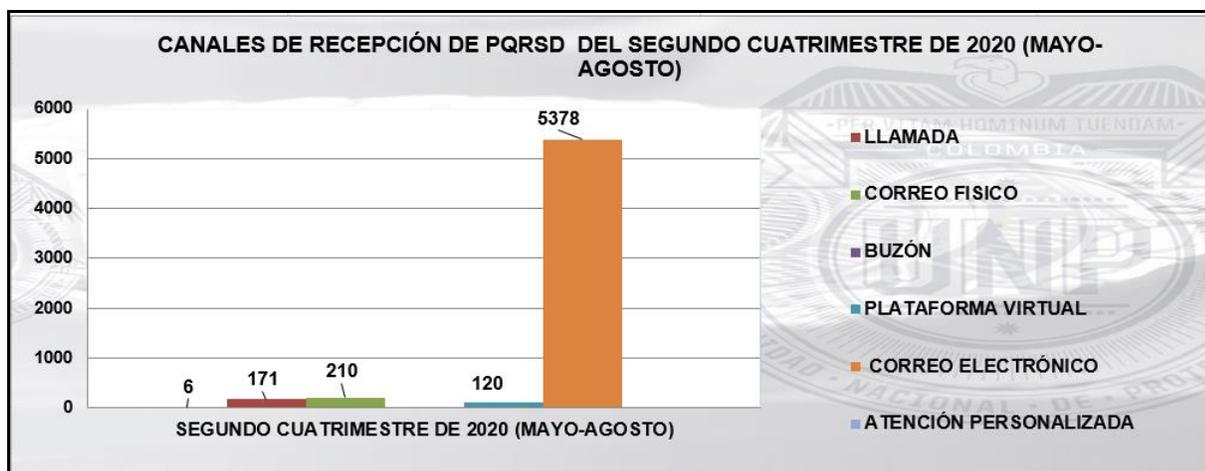


que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

**a. Número de 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 PQRS D		
SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO)		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	6
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	171
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	210
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	120
	CORREO ELECTRÓNICO	5378
TOTAL		5885





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

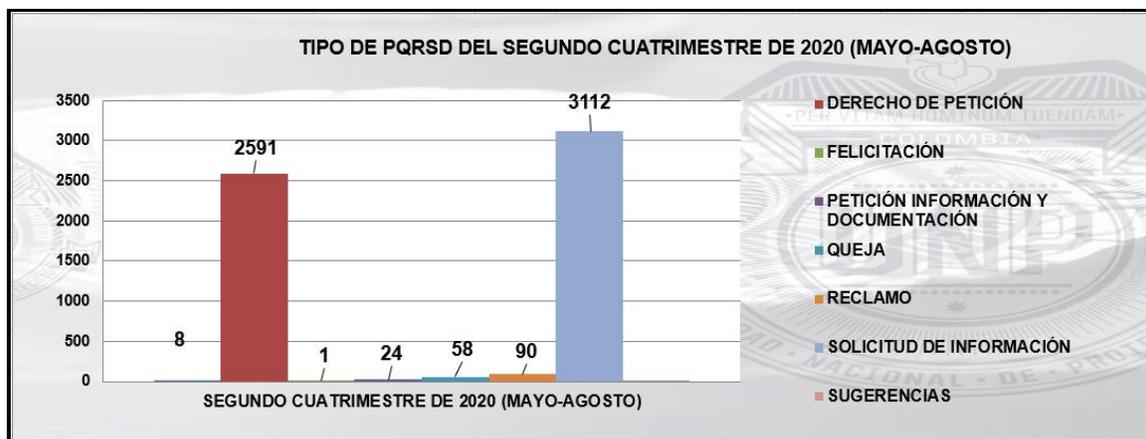
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	
SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO)	
DENUNCIAS	8
DERECHO DE PETICIÓN	2591
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	24
QUEJA	58
RECLAMO	90
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3112
SUGERENCIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>5885</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

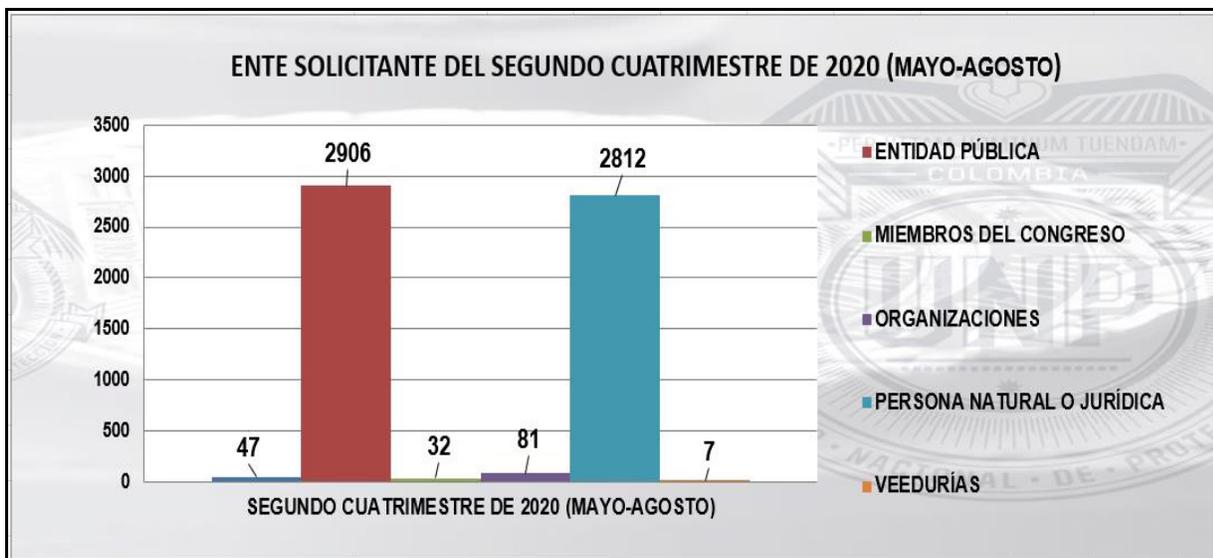


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**c. Ente solicitante**

<b>ENTE SOLICITANTE</b>	
<b>SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO)</b>	
<b>EMPRESA</b>	<b>47</b>
<b>ENTIDAD PÚBLICA</b>	<b>2906</b>
<b>MIEMBROS DEL CONGRESO</b>	<b>32</b>
<b>ORGANIZACIONES</b>	<b>81</b>
<b>PERSONA NATURAL O JURÍDICA</b>	<b>2812</b>
<b>VEEDURÍAS</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5885</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020 (MAYO-AGOSTO).**

**COMPARATIVO ENCUESTAS**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de mayo a agosto 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 MAYO A AGOSTO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
Mayo	21	40
Junio	22	37
Julio	35	14
Agosto	29	19





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

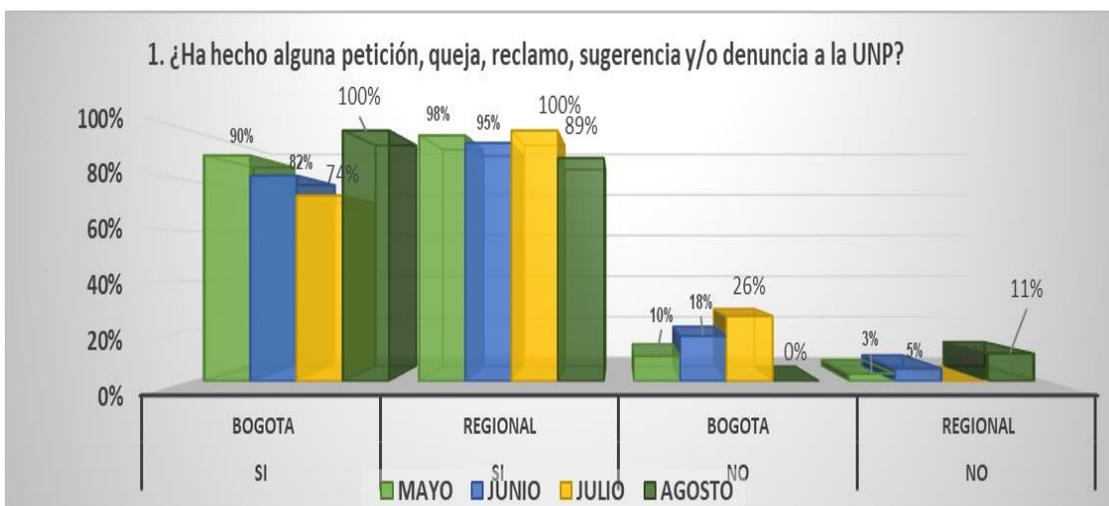
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

**PARTICIPACIÓN**

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

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERÍODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
MAYO	90%	98%	10%	3%
JUNIO	82%	95%	18%	5%
JULIO	74%	100%	26%	0%
AGOSTO	100%	89%	0%	11%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



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 está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se observa:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? BOGOTA					
PERÍODO	1	2	3	4	5
MAYO	0%	0%	5%	38%	57%
JUNIO	0%	0%	0%	41%	59%
JULIO	0%	0%	0%	43%	57%
AGOSTO	0%	0%	0%	34%	66%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

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 está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más 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**

PERÍODO	1	2	3	4	5	N. R.
MAYO	0%	0%	0%	2,5%	97,5%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	8%	92%	0%
JULIO	0%	0%	7%	7%	86%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	5%	90%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



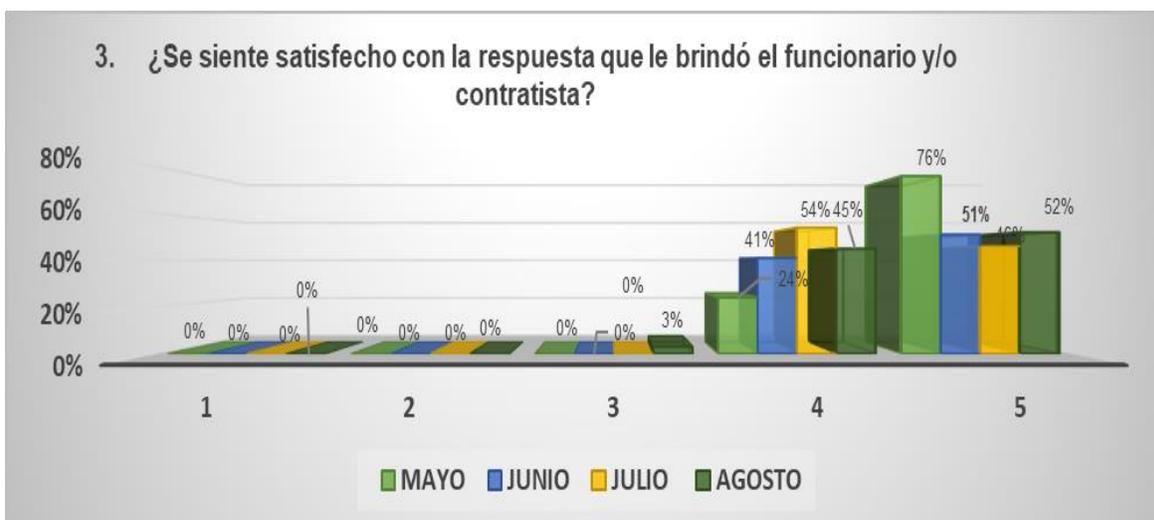
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
PERÍODO	1	2	3	4	5
MAYO	0%	0%	0%	24%	76%
JUNIO	0%	0%	0%	41%	51%
JULIO	0%	0%	0%	54%	46%
AGOSTO	0%	0%	3%	45%	52%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los Grupos Regionales de protección de la UNP, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES						
PERÍODO	1	2	3	4	5	N.R.
MAYO	0%	0%	0%	3%	95%	3%
JUNIO	0%	0%	0%	5%	95%	0%
JULIO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	16%	84%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



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?					
PERÍODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
MAYO	100%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	95%	5%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

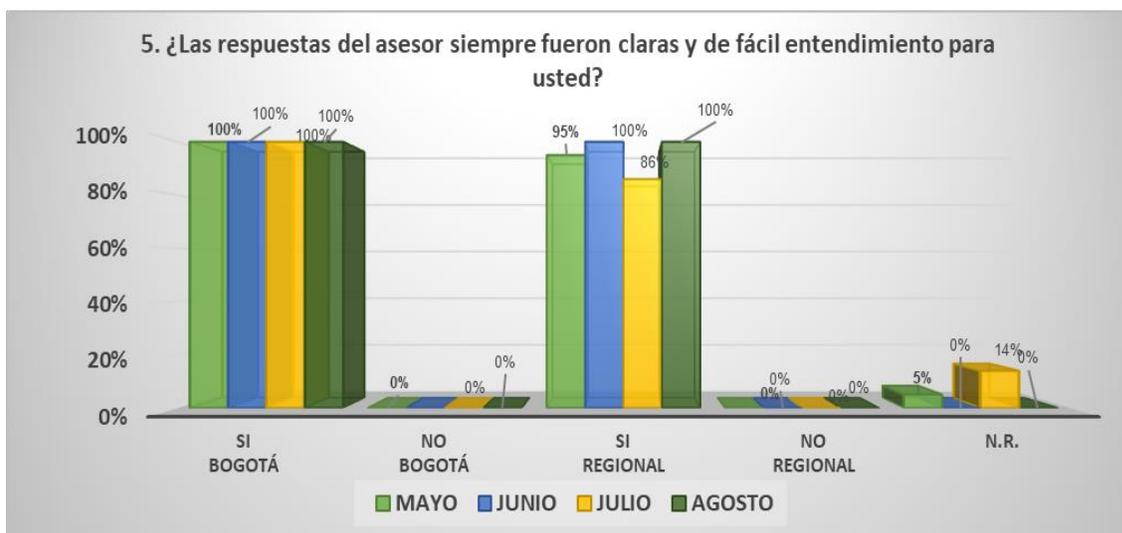


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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?					
PERÍODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
MAYO	100%	0%	95%	0%	5%
JUNIO	100%	0	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	86%	0%	14%
AGOSTO	100%	0%	100%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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

PERÍODO	1	2	3	4	5	N.R.
MAYO	5%	0%	5%	33%	57%	0%
JUNIO	0%	0%	5%	41%	55%	0%
JULIO	0%	0%	6%	40%	54%	0%
AGOSTO	0%	0%	7%	41%	52%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de protección de la UNP**, tenemos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? GURP						
PERÍODO	1	2	3	4	5	N.R.
MAYO	0%	0%	0%	20%	80%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	8%	92%	0%
JULIO	0%	0%	0%	29%	71%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	21%	79%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



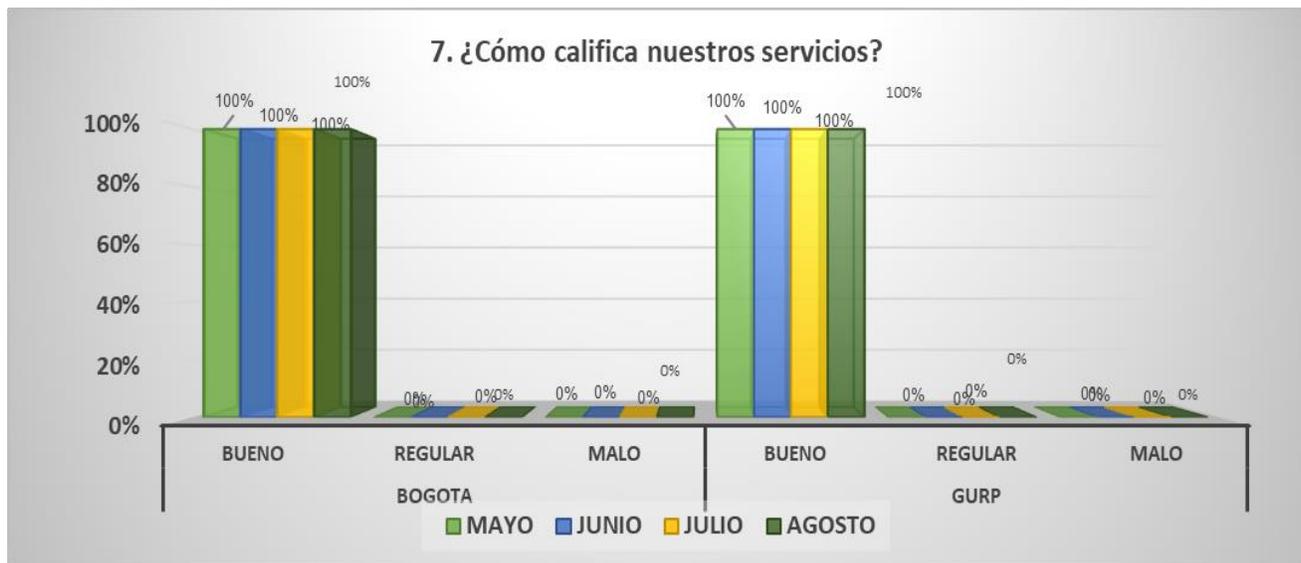
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**SATISFACCIÓN:**

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERÍODO	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**



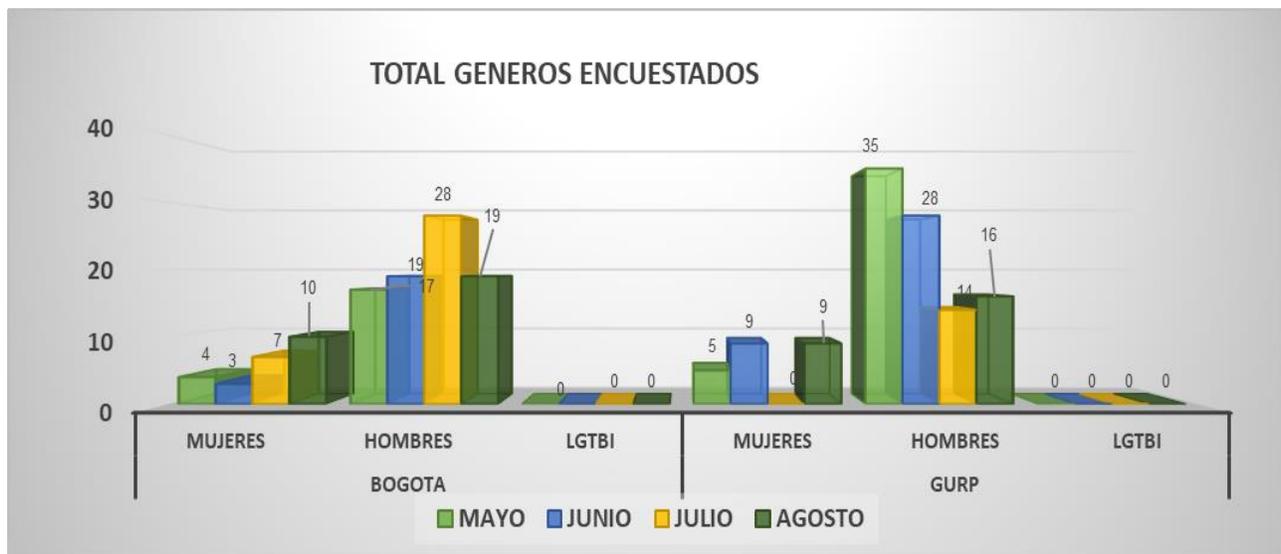
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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
MAYO	4	17	0	5	35	0
JUNIO	3	19	0	9	28	0
JULIO	7	28	0	0	14	0
AGOSTO	10	19	0	9	16	0





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

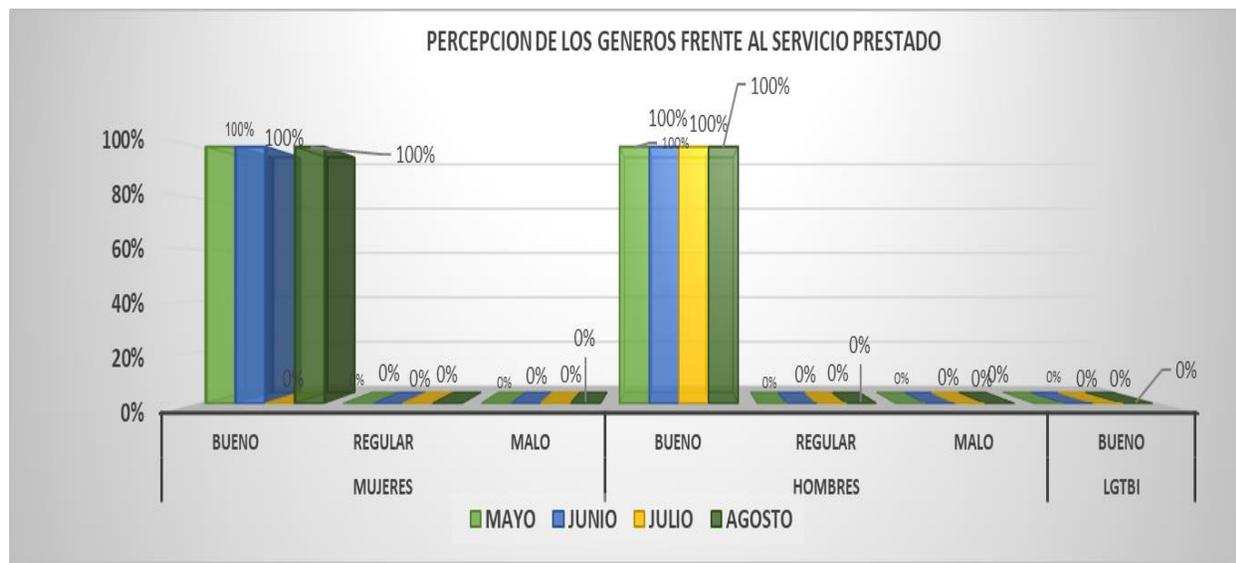


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO							
PERÍODO	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
JULIO	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 11. 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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**  
**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020 (MAYO-AGOSTO)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

- Fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

Líder del Proceso,

**SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		18/9/2020
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		18/9/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrío Scaff/Coordinador GAC		18/9/2020
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.			