



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
2020**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 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 – **959** PQRSD elevadas ante la entidad del mes de diciembre 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 DICIEMBRE.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

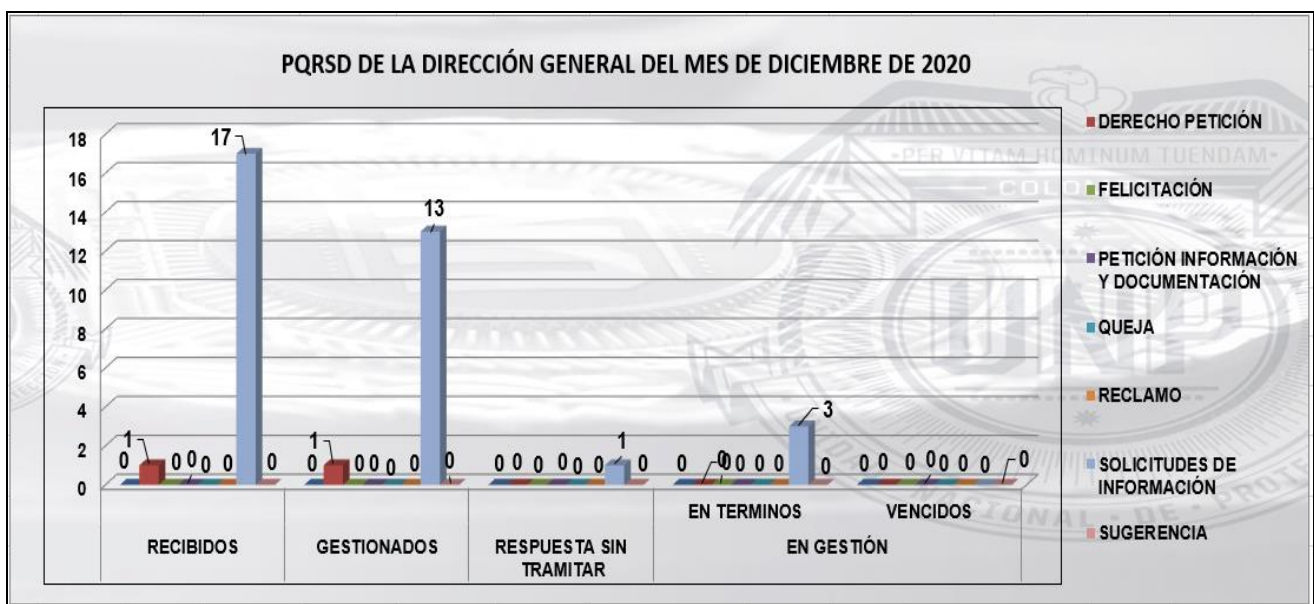
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE 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	1	1	0	0	0	1
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	17	13	1	3	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

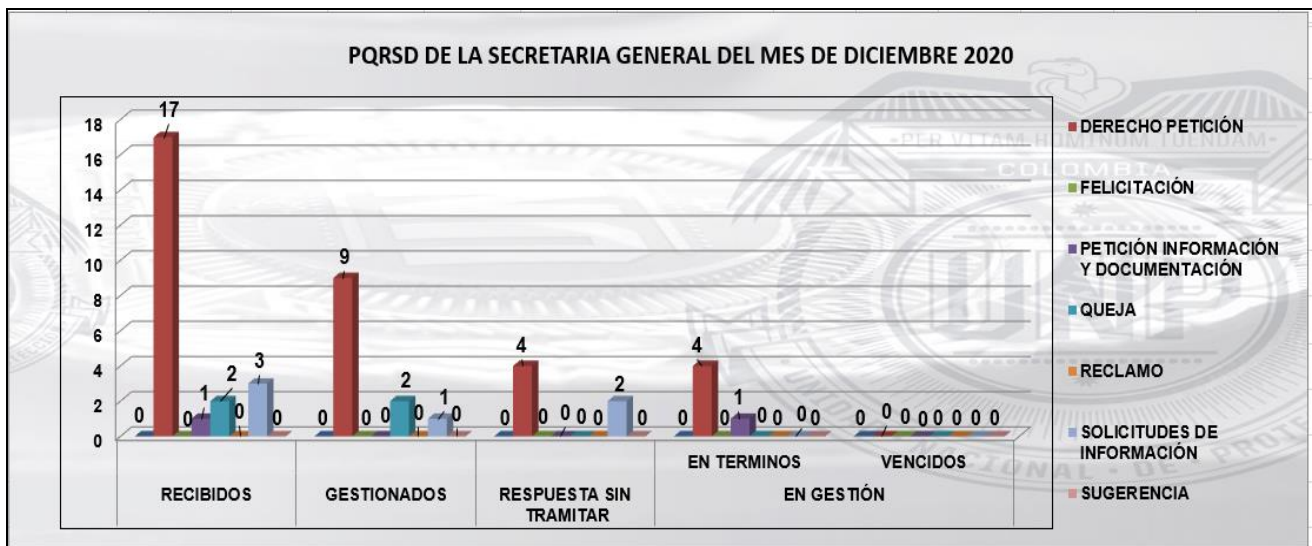
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE 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	17	9	4	4	0	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	1	2	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

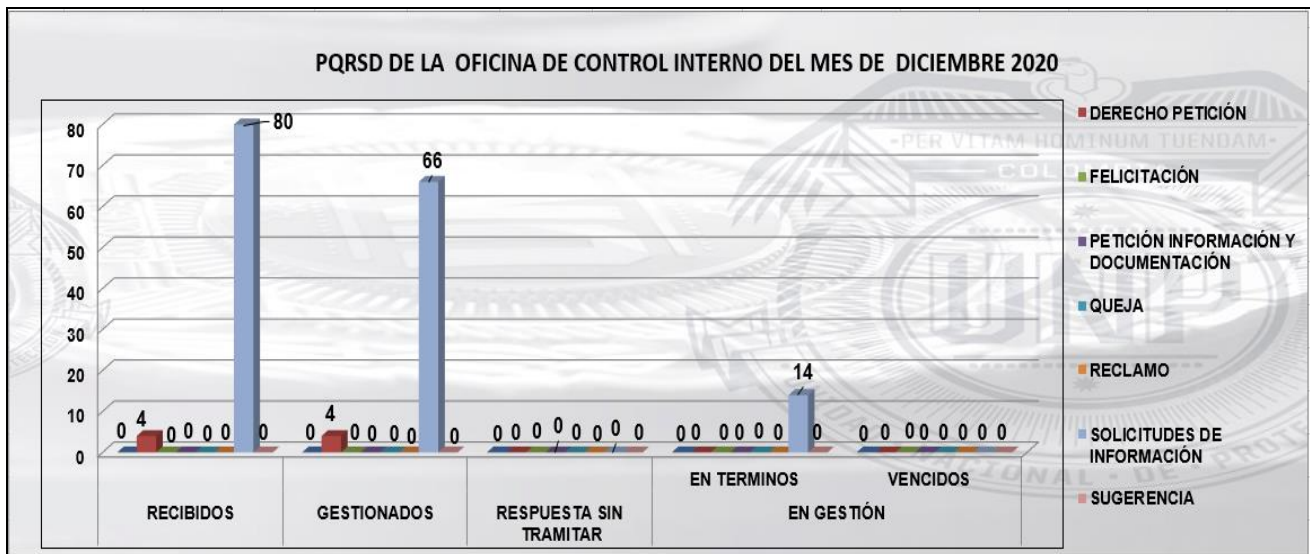
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	4	0	0	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	80	66	0	14	0	80
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	84					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

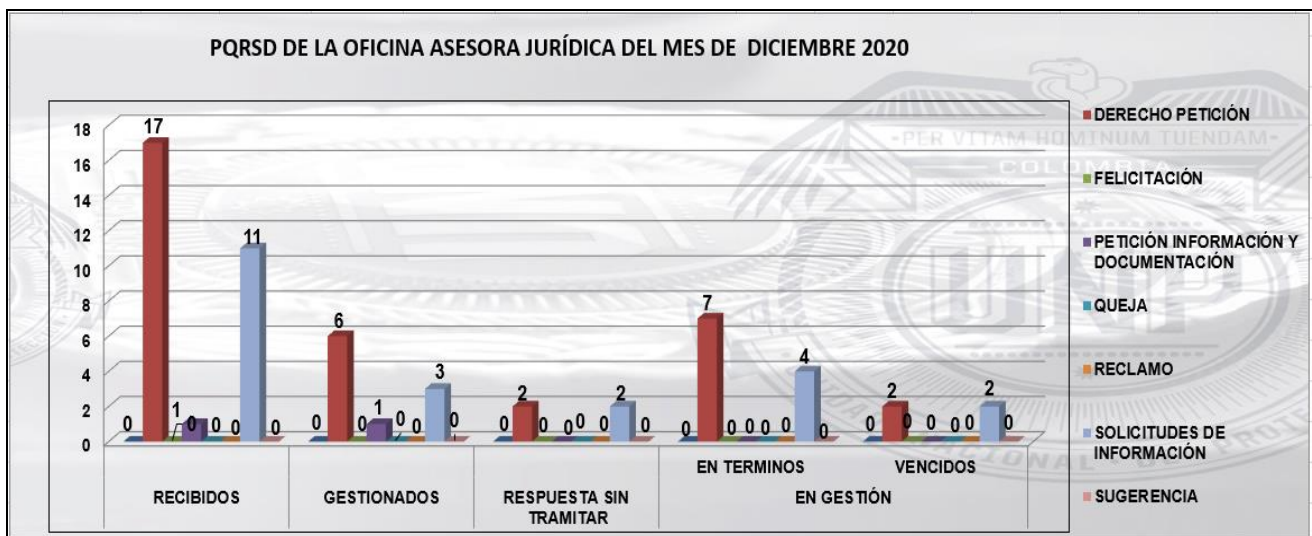
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE DICIEMBRE 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	17	6	2	7	2	17
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	11	3	2	4	2	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	29					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

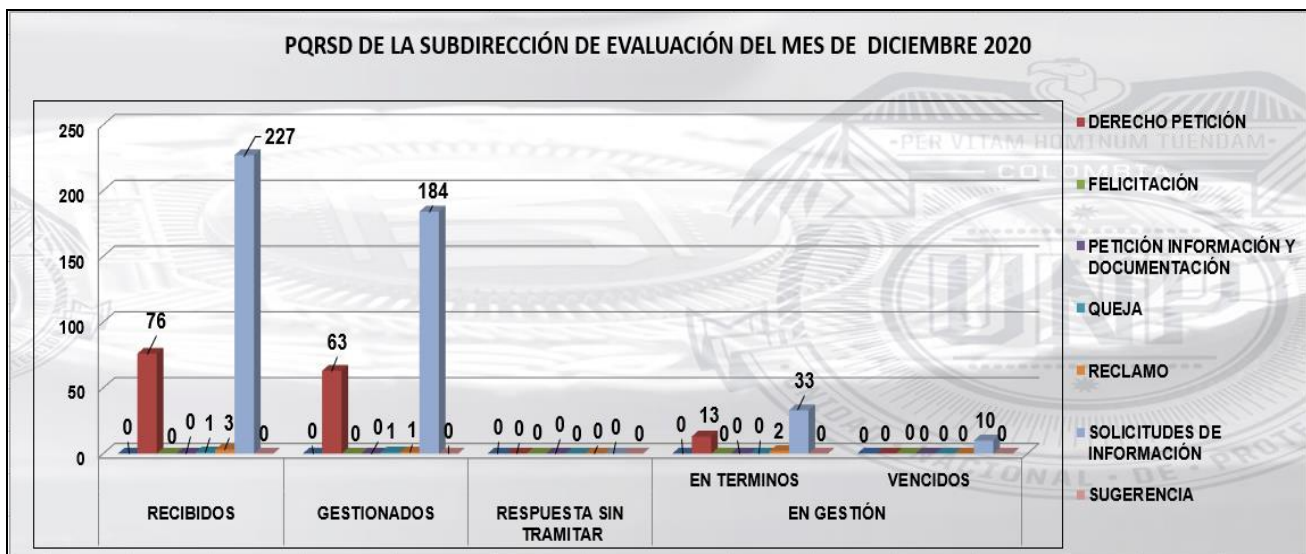
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE DICIEMBRE 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	76	63	0	13	0	76
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	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	227	184	0	33	10	227
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	307					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

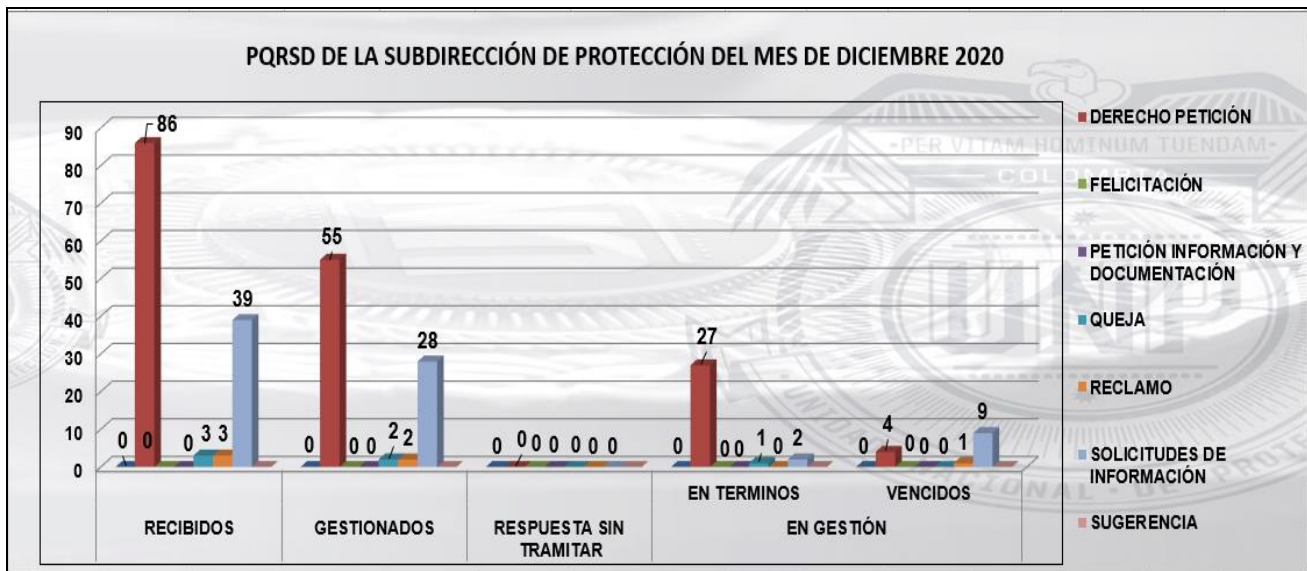
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 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	86	55	0	27	4	86
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	3	2	0	0	1	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	39	28	0	2	9	39
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	131					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

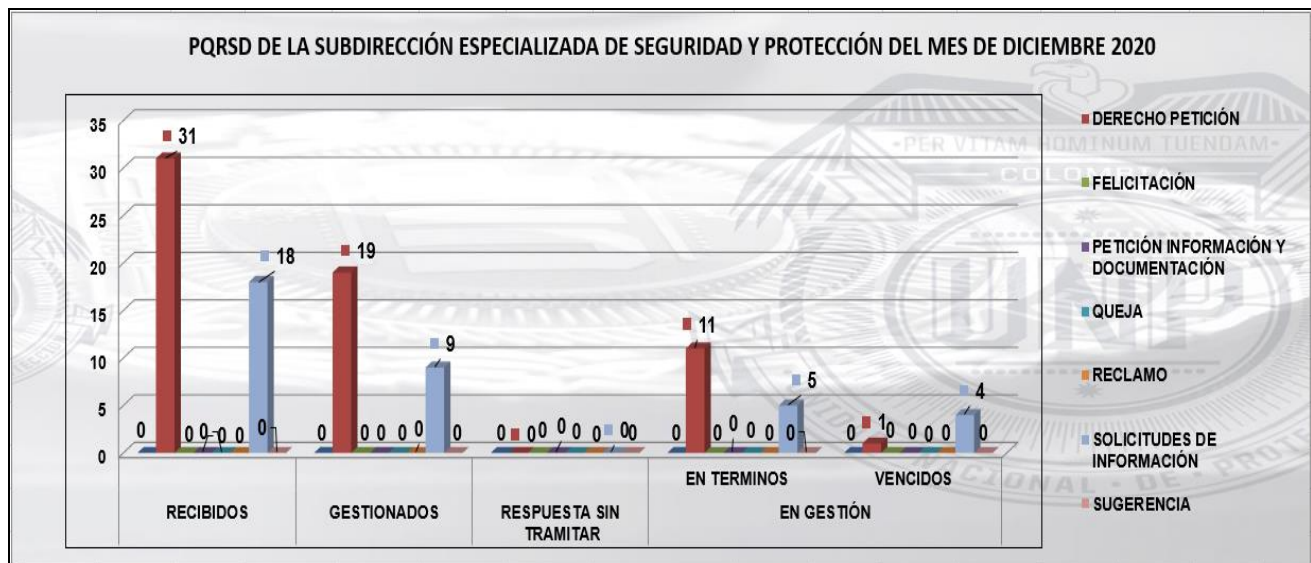
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 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	31	19	0	11	1	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	9	0	5	4	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	49					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE DICIEMBRE 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	26	13	1	12	0	26
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	12	9	0	3	0	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	38					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

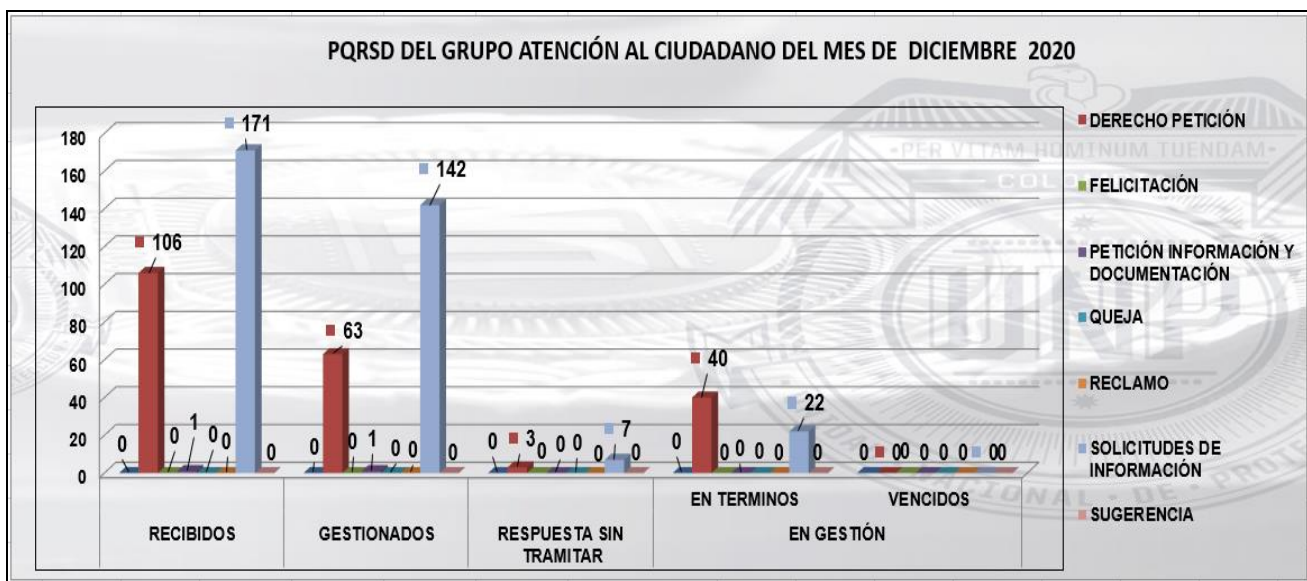
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE 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	106	63	3	40	0	106
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	171	142	7	22	0	171
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	278					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

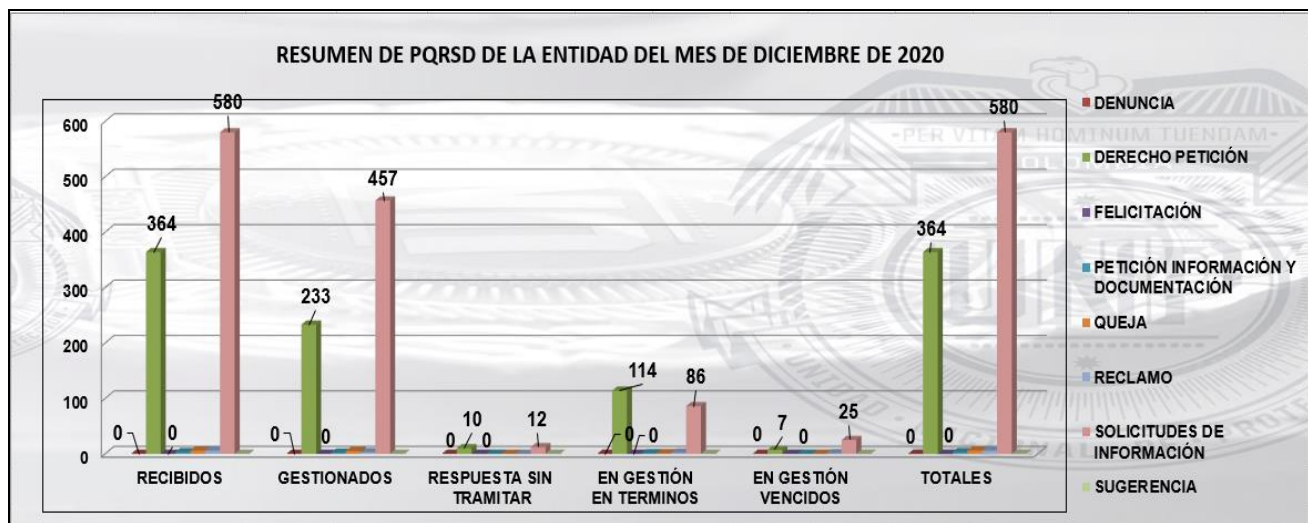
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	364	233	10	114	7	364
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	6	5	0	1	0	6
RECLAMO	6	3	0	2	1	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	580	457	12	86	25	580
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	959					



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

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

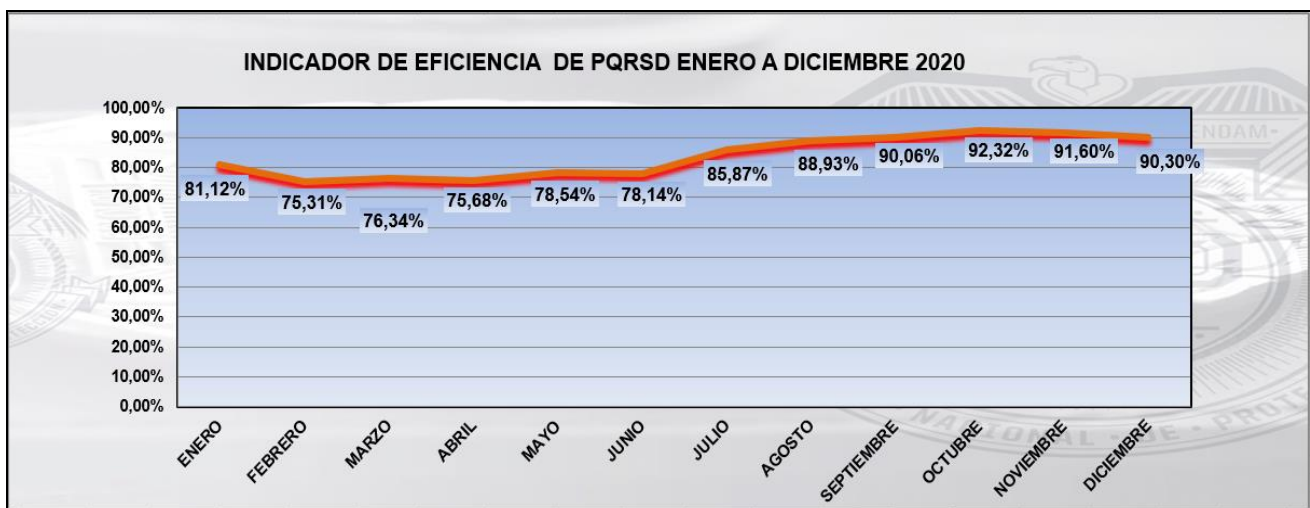
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 2020											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
81,12%	75,31%	76,34%	75,68%	78,54%	78,14%	85,87%	88,93%	90,06%	92,32%	91,60%	90,30%



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

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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

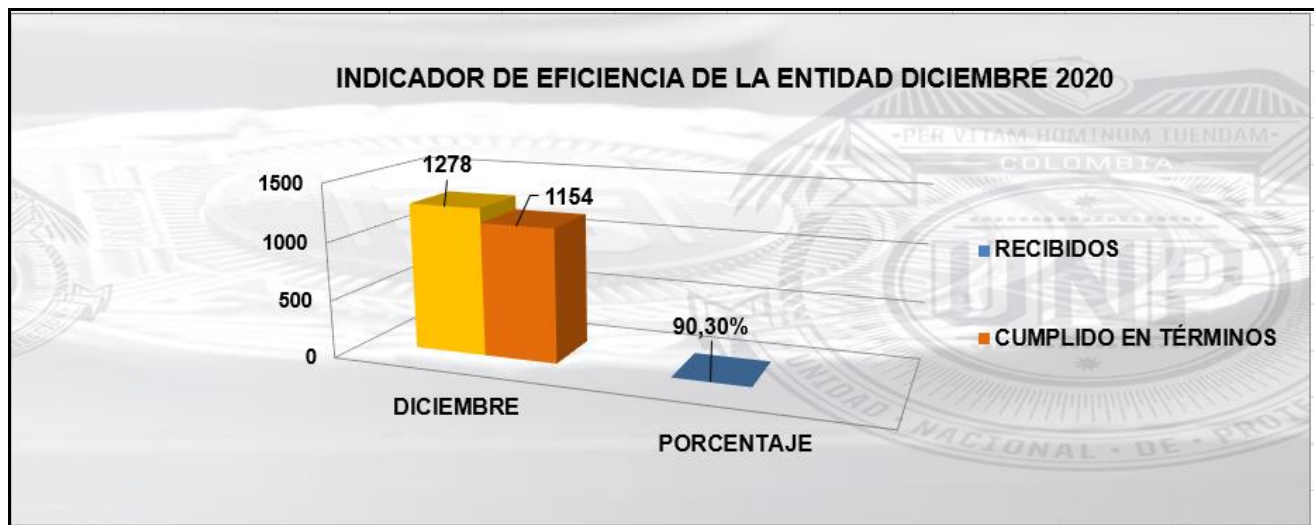
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	40	40
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	524	479
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	195	195
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRO 2020	519	440
TOTAL	1278	1154
	90,30%	
* 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

DICIEMBRE 2020

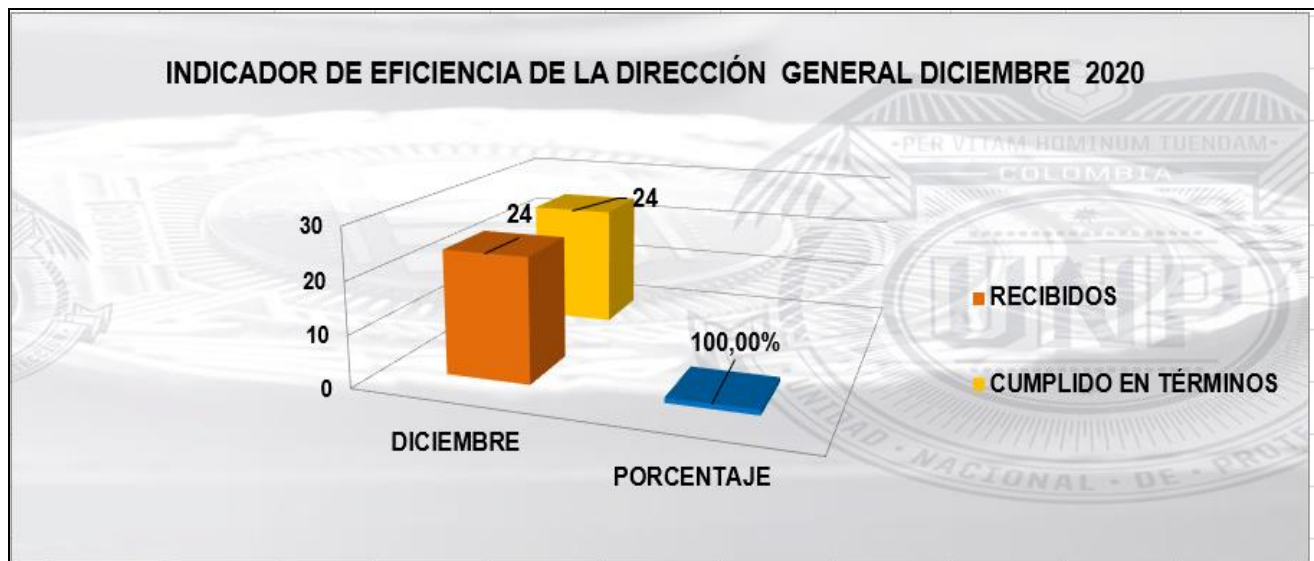
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	12	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRO 2020	9	9
TOTAL	24	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

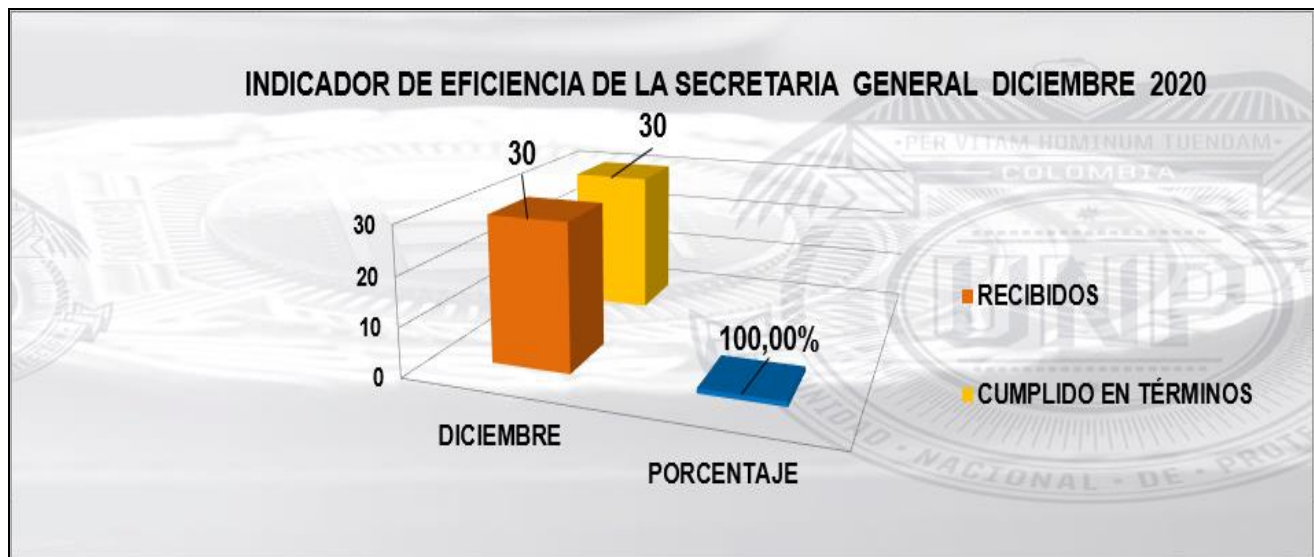
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	6	6
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	12	12
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	12	12
TOTAL	30	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

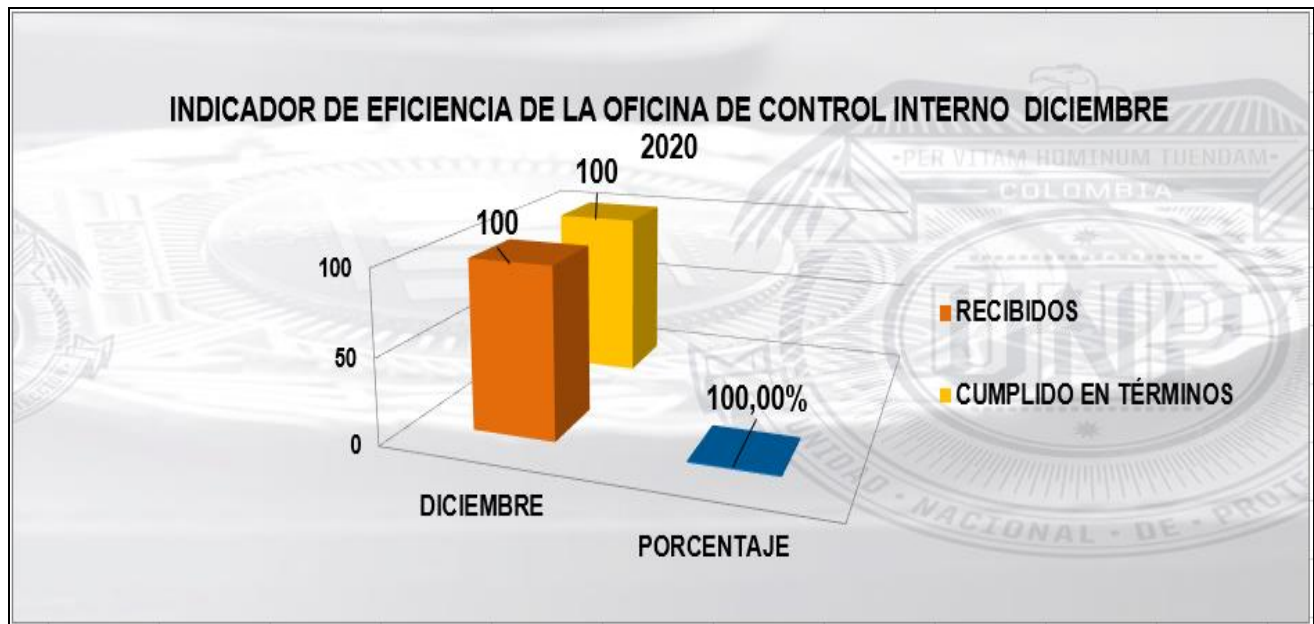
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	60	60
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	10	10
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	30	30
TOTAL	100	100
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

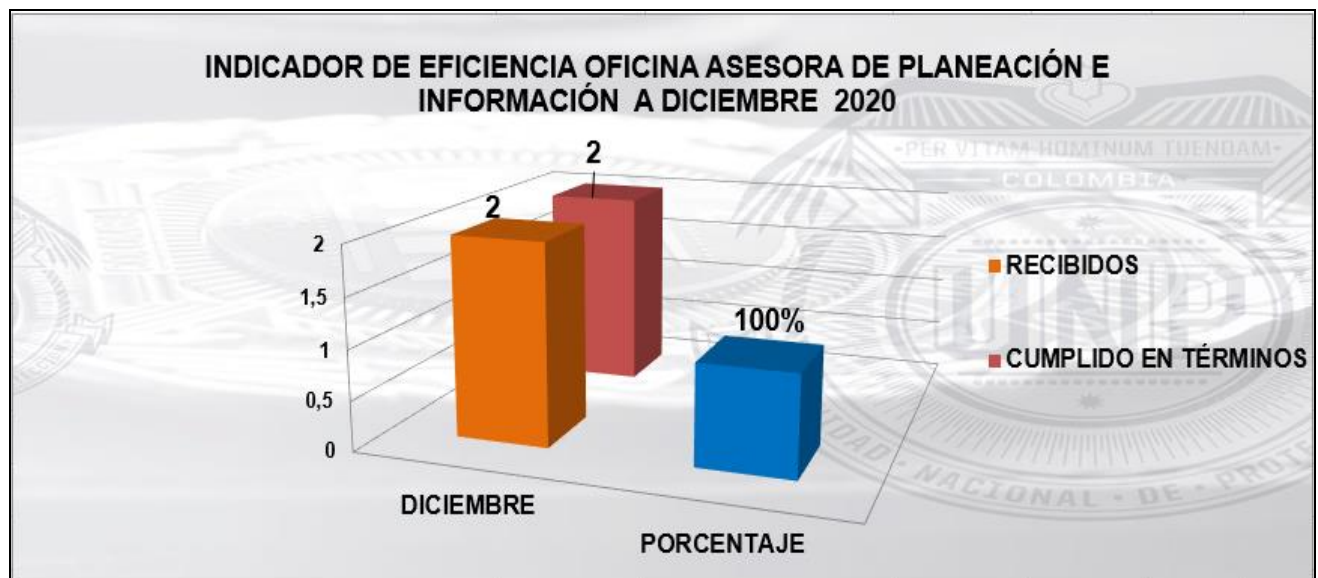
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	2	2
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	0	0
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	0	0
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

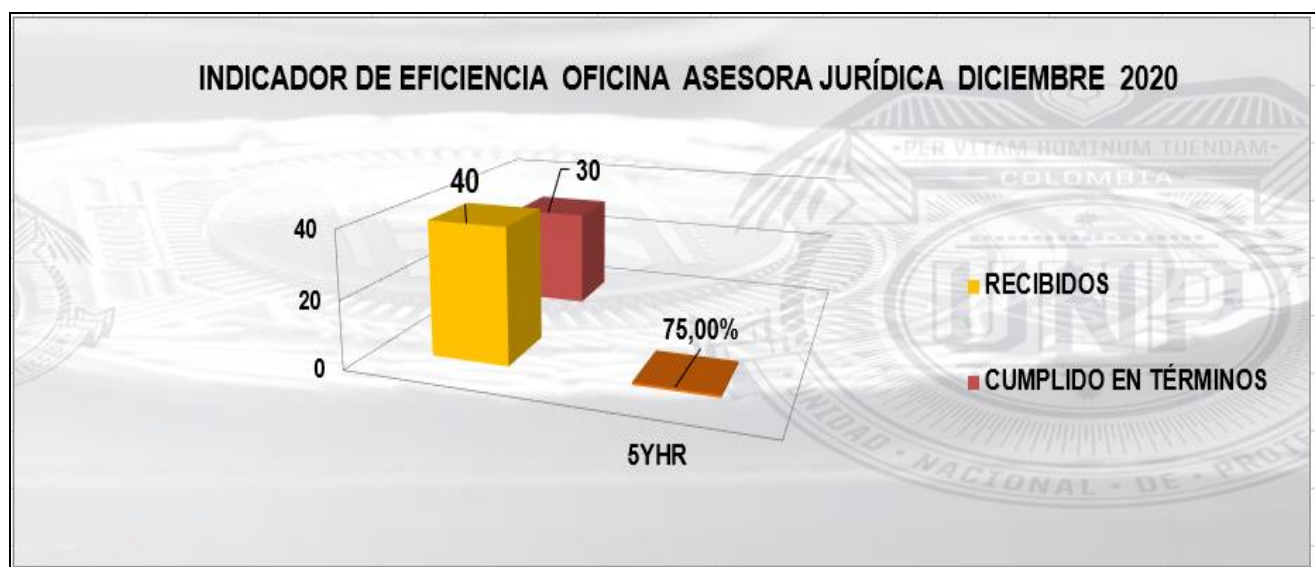
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	15	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	22	16
TOTAL	40	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	75,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

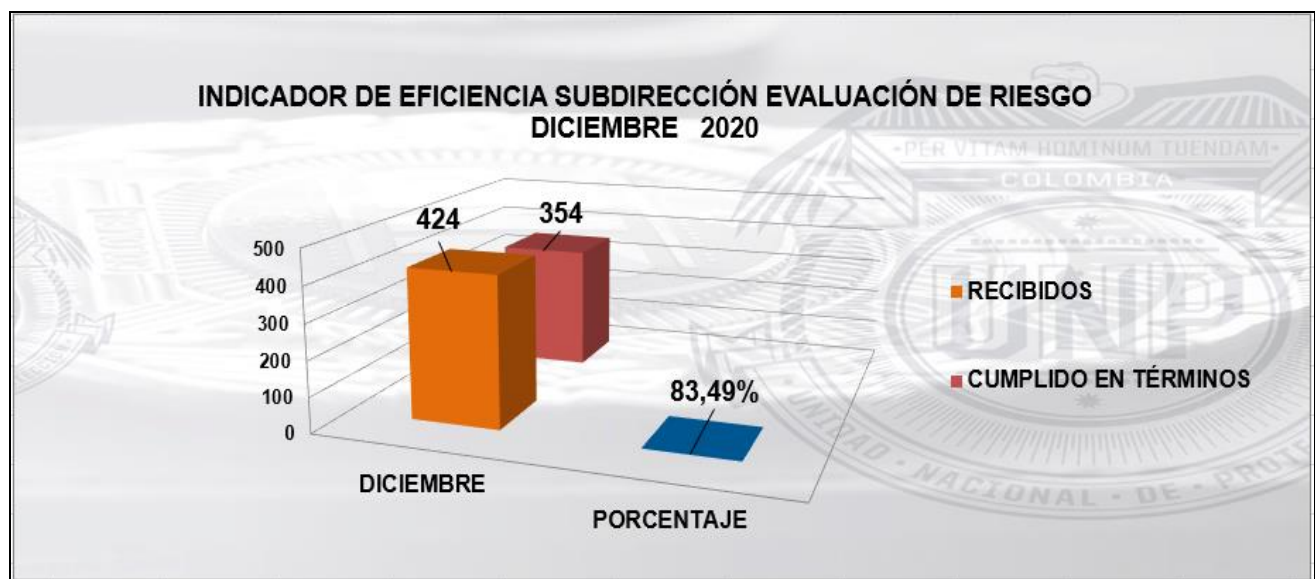
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	180	163
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	78	78
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	166	113
TOTAL	424	354
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	83,49%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

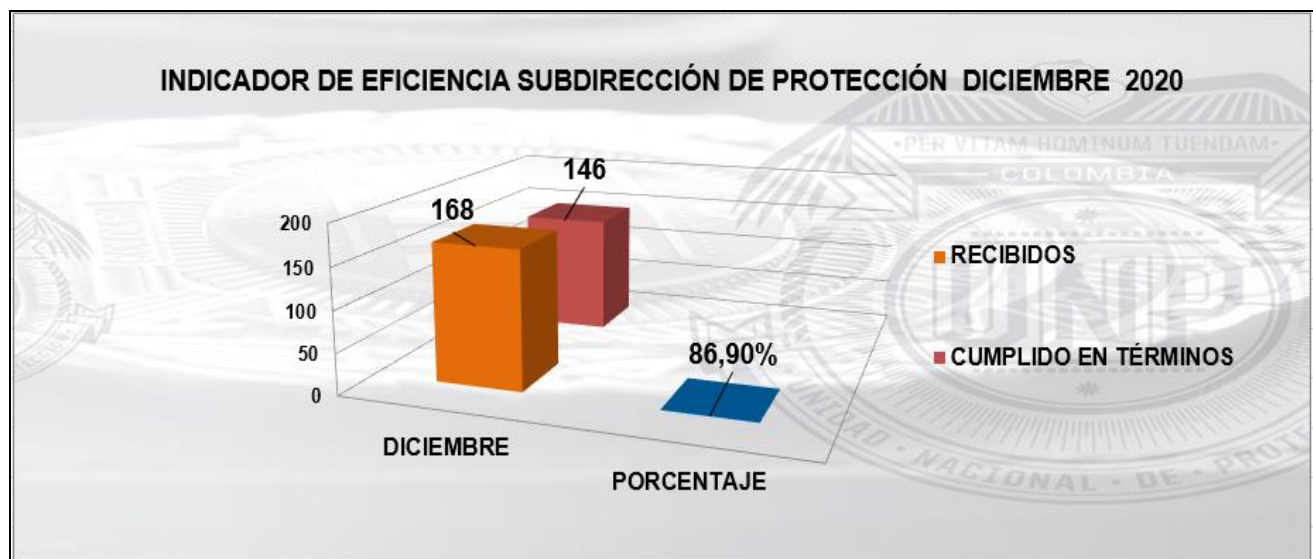
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	64	49
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	37	37
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	67	60
TOTAL	168	146
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	86,90%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

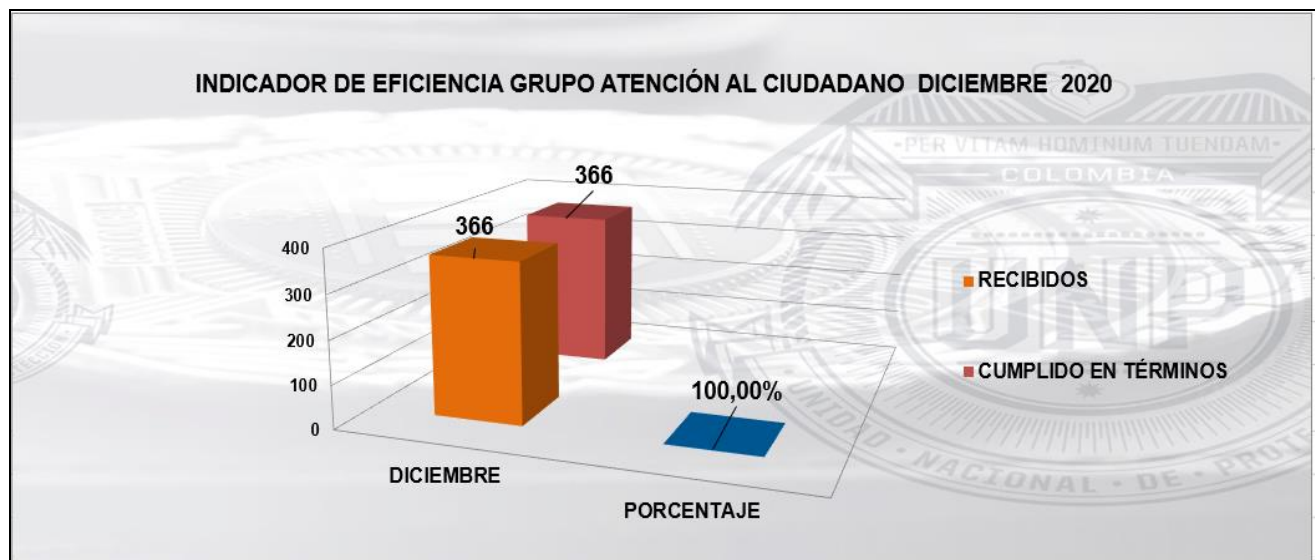
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	28	23
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	55	43
TOTAL	88	71
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	80,68%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

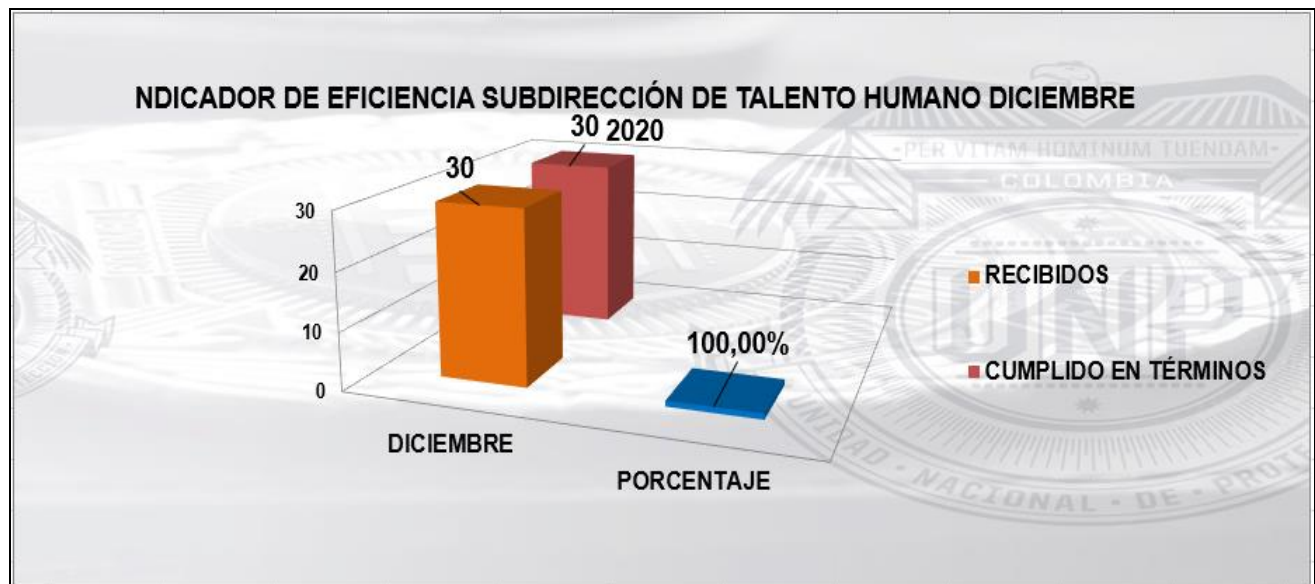
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	19	19
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	4	4
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	7	7
TOTAL	30	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

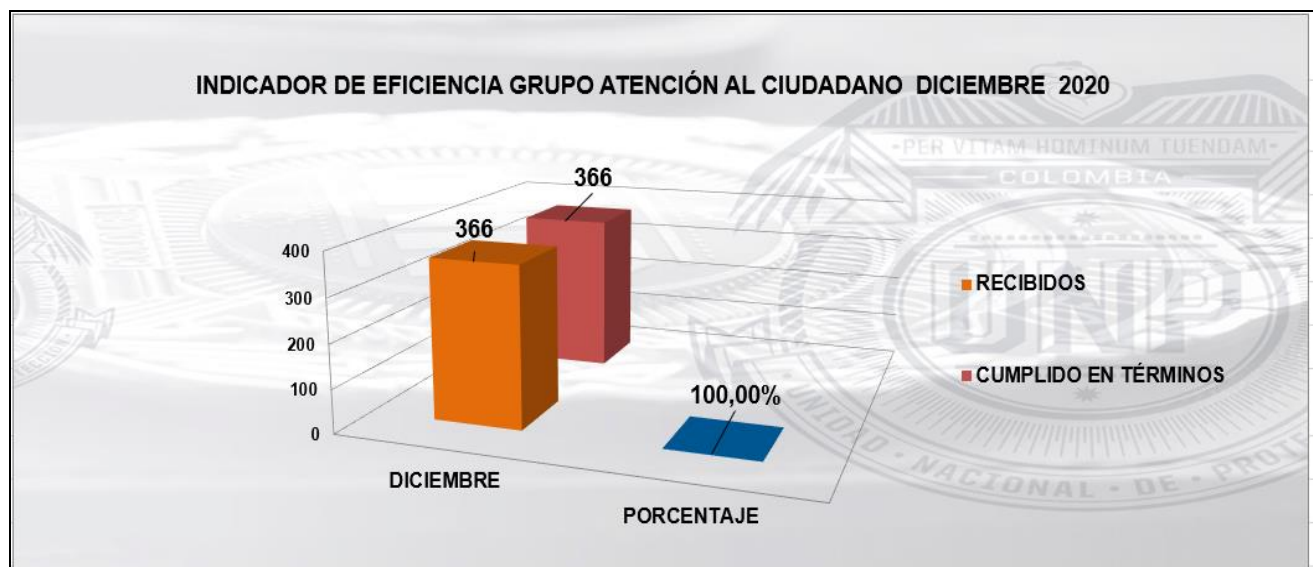
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	39	39
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	134	134
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2021)	43	43
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2020	150	150
TOTAL	366	366
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO		100,00%

* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

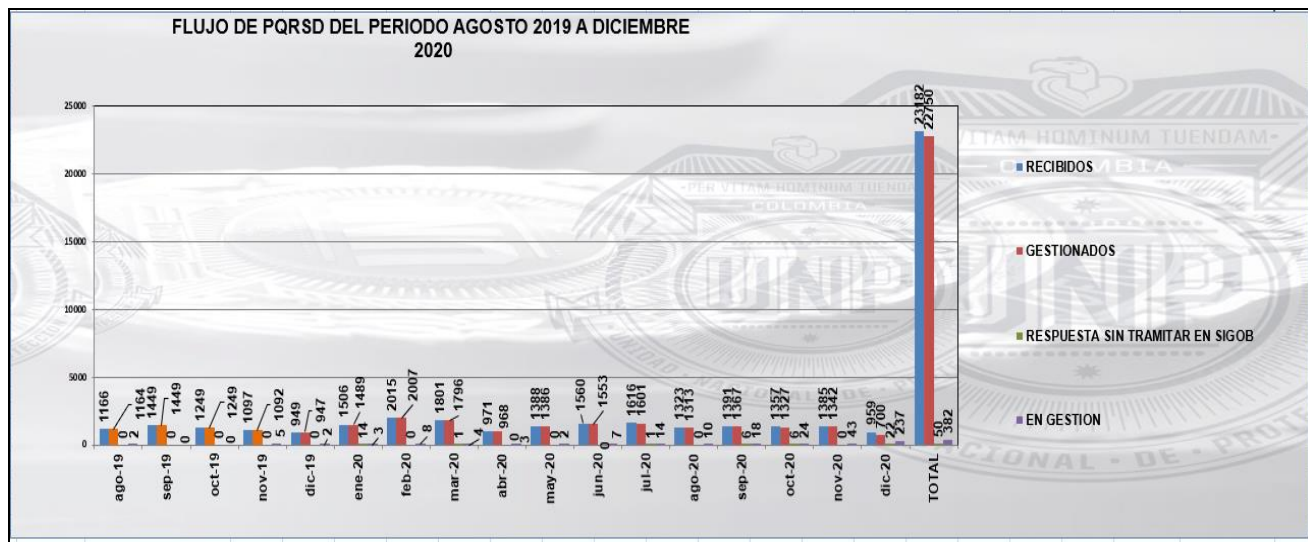
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A DICIEMBRE 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	nov-20	dic-20		TOTAL
RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1388	1560	1616	1323	1391	1357	1385	959	23182	
GESTIONADOS	1164	1449	1249	1092	947	1489	2007	1796	968	1386	1553	1601	1313	1367	1327	1342	700	22750	98,14%
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	14	0	1	0	0	0	1	0	6	6	0	22	50	0,22%
EN GESTION	2	0	0	5	2	3	8	4	3	2	7	14	10	18	24	43	237	382	1,65%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A DICIEMBRE 2020	23182																		





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

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

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.
- ✓ Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:
- PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de diciembre de 2020.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE DICIEMBRE DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	6	3	1	10	100
SECRETARIA GENERAL	6	5	0	11	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	14	0	14	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	11	10	25	75,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	21	48	69	138	83,49%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	30	17	47	86,90%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO (VENCIDAS-CONVIVENCIA LABORAL)	1	15	3	19	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	62	0	72	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	16	78	96	80,68%
TOTAL	50	204	178	432	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD DICIEMBRE				90,30%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

407 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en diciembre 2020
45 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en diciembre 2020
24 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en diciembre 2020
15 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en diciembre 2020
20 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas diciembre 2020
9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en diciembre 2020
11 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en diciembre 2020
7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en diciembre 2020
5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en diciembre 2020
4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en diciembre 2020
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en diciembre 2020
2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre de 2019 y contestadas en diciembre 2020
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre de 2019 y contestadas en diciembre 2020
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre de 2019 y contestadas en diciembre 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DICIEMBRE 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	1%
Archivo Documental	2	0%
Comunicado CERREM	6	1%
Escortas	64	7%
Funciones y Procedimientos UNP	24	3%
Implementación de Medidas	21	2%
Información Trámite y Servicios UNP	336	35%
Información Estudio Nivel de Riesgo	425	44%
No Competencia UNP	24	3%
Vehículos	49	5%
TOTAL, MOTIVOS	959	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

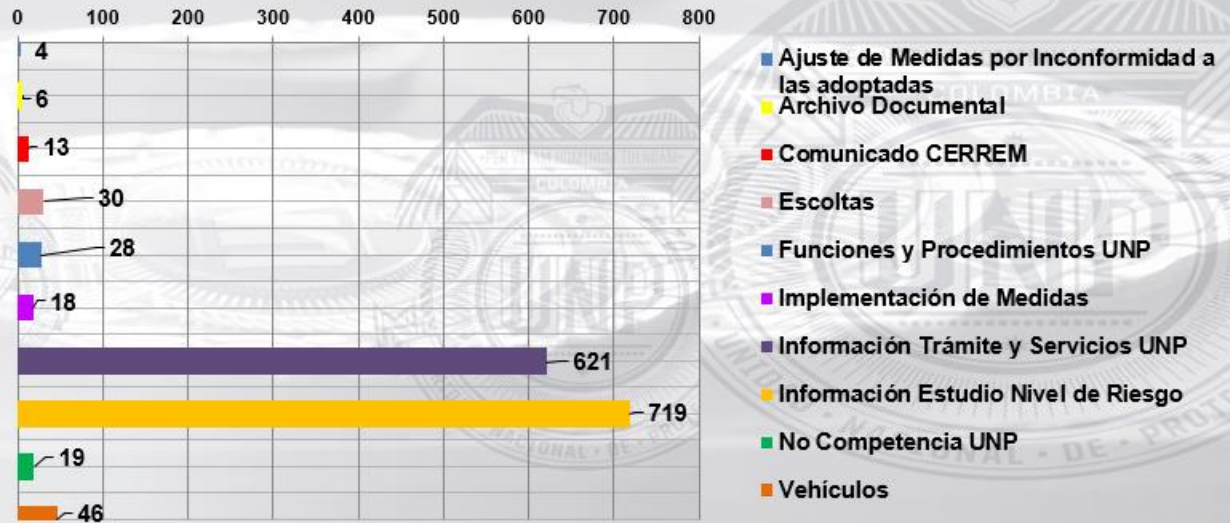
DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MOTIVOS DE PQRSD DICIEMBRE 2020



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DE DICIEMBRE

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

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PQRSD POR POBLACIÓN DICIEMBRE 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	18	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	144	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	22	2%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	123	13%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	1	
Periodistas y comunicadores sociales.	15	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	71	7%
Ex Servidores Públicos	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	2	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	2	0%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	65	7%
Medidas Cautelares	9	1%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	2	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	32	3%
ARN	21	2%
Entidad Pública.	251	26%
Ninguna	178	19%
TOTAL	959	100%

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

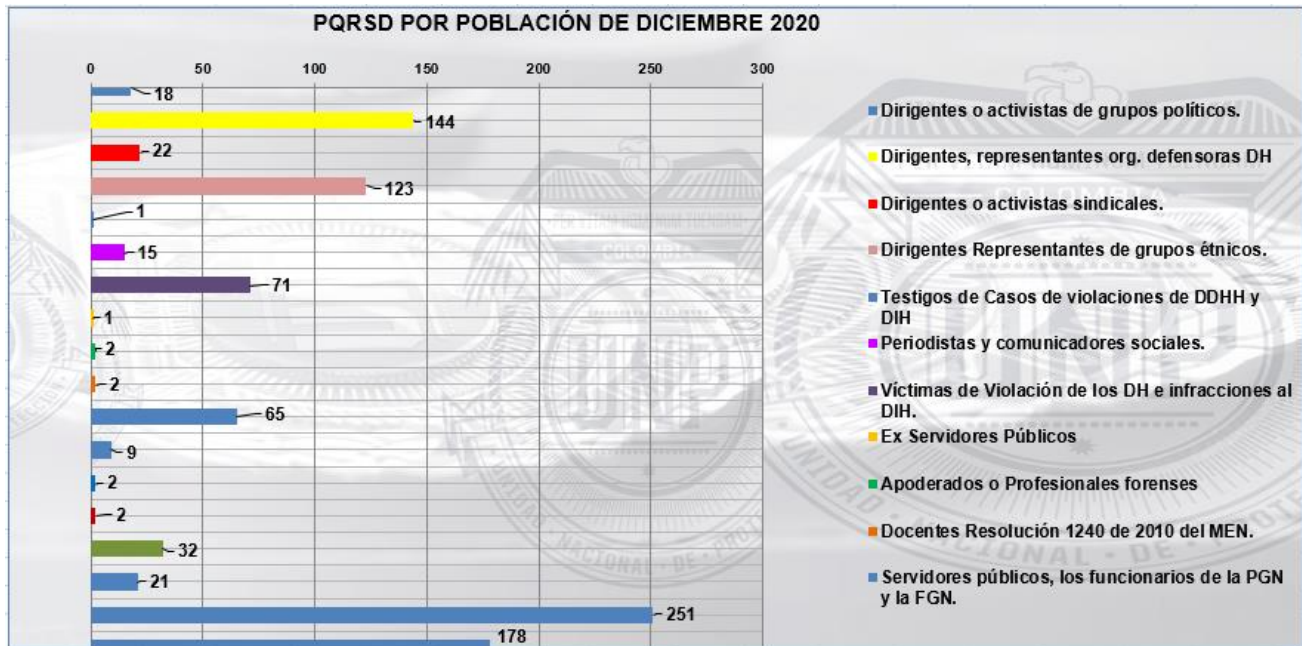


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DICIEMBRE.

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 diciembre.

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

a. Número de PQRSD recibidas por canal.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

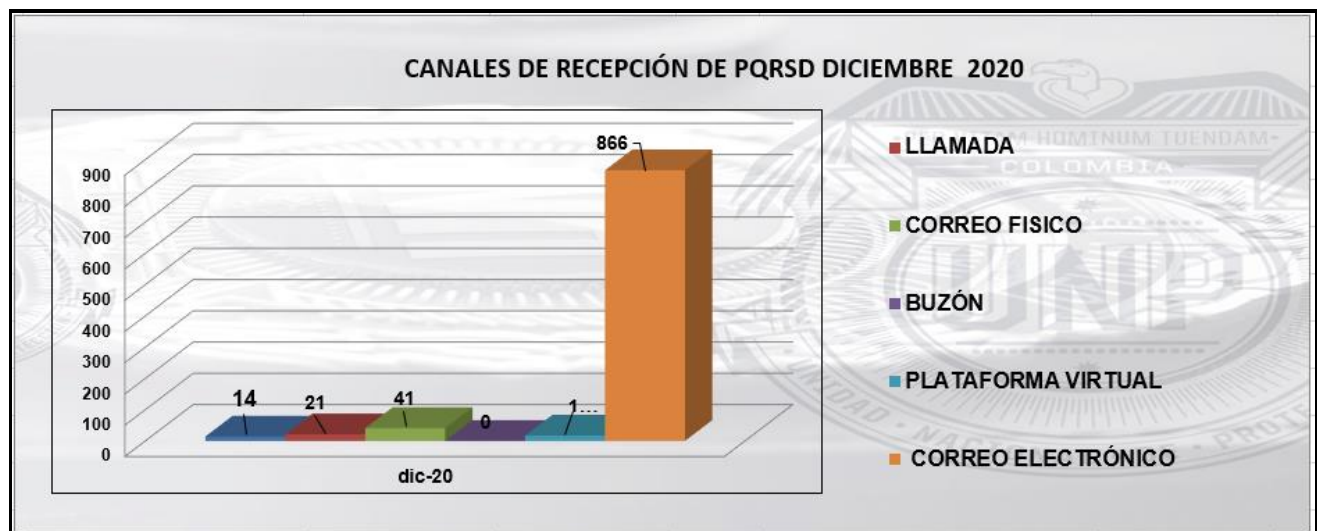
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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		
dic-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	21
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	41
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	17
	CORREO ELECTRÓNICO	866
TOTAL		959



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ✓ 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	
dic-20	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	364
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	6
RECLAMO	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	580
SUGERENCIAS	0
TOTAL	959

Grafica tipo de PQRSD diciembre 2020

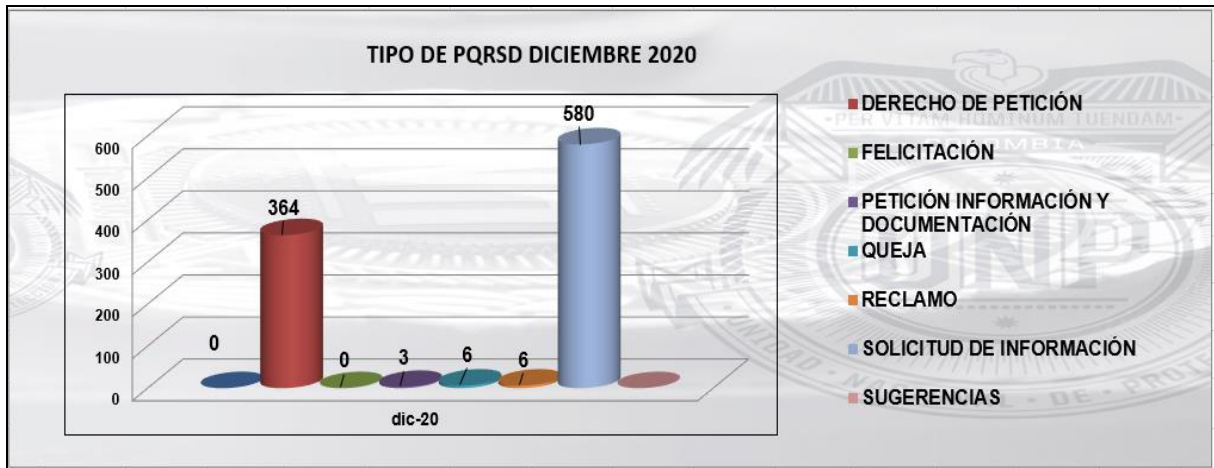


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
dic-20	
EMPRESA	8
ENTIDAD PÚBLICA	494
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	15
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	438
VEEDURÍAS	0
TOTAL	959

Grafica Ente Solicitante diciembre 2020

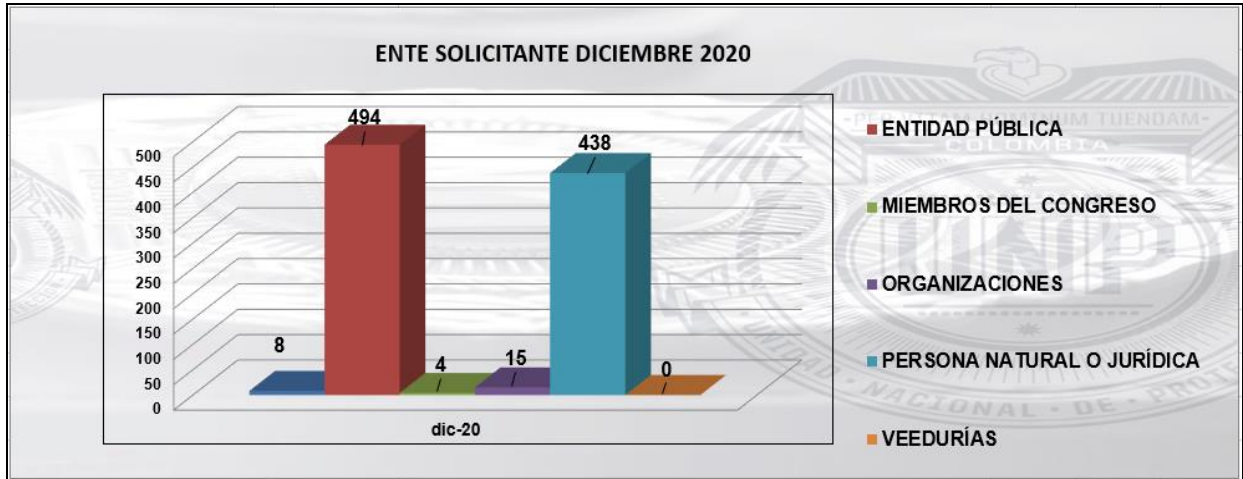


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
DICIEMBRE 2020



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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 y su entrega al peticionario en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

Líder del Proceso,

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/1/2021
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		7/1/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/1/2021

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.



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



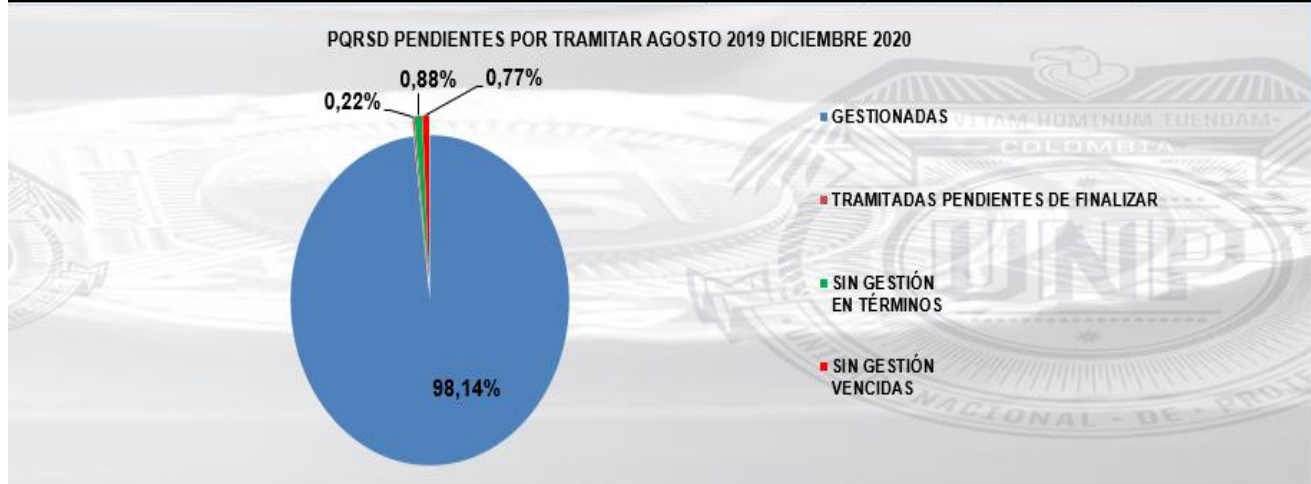
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE DICIEMBRE.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A DICIEMBRE 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A DICIEMBRE 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
23182	22750	50	204	178
	98,14%	0,22%	0,88%	0,77%



* Las PQRSD del año 2019 que se encuentran en gestión son de la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.