



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME DE PQRS D ENERO DE 2021
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC**

**BOGOTÁ D.C
2021**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021**



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

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 – **1190** PQRSD elevadas ante la entidad del mes de enero de 2021, 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 ENERO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
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	11	2	5	0	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	19					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	23	7	1	15	0	23
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	12	10	0	2	0	12
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	4	0	3	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	42					

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE ENERO 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

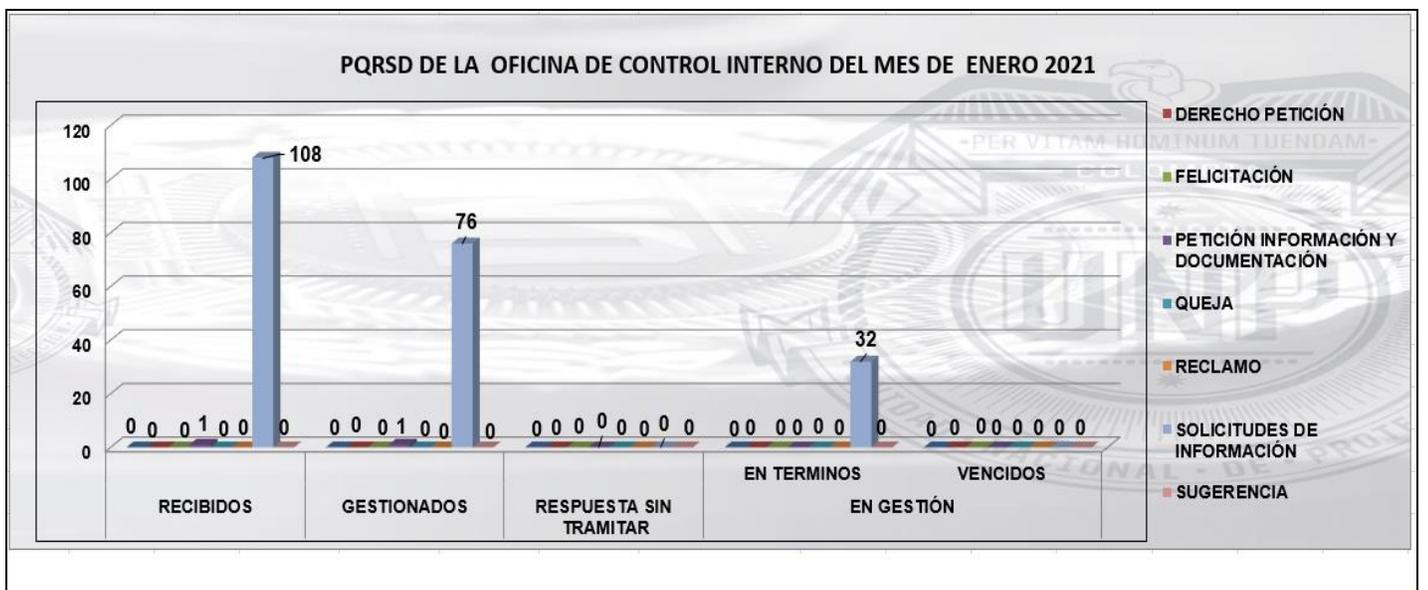
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ENERO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
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	108	76	0	32	0	108
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	109					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

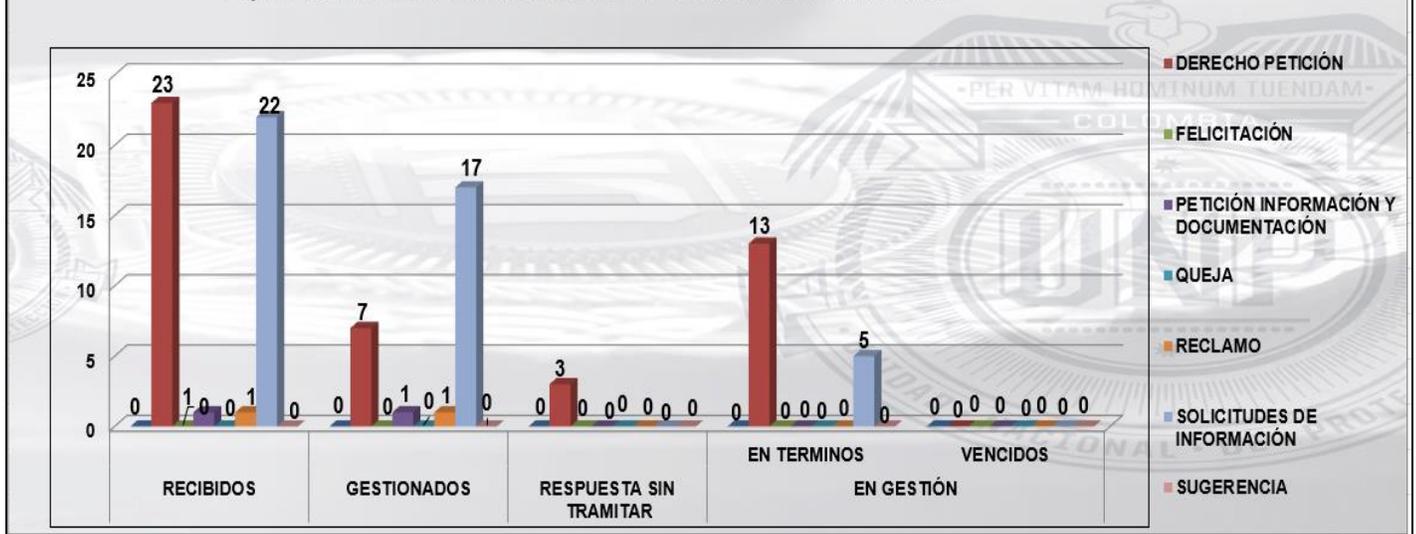


d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	23	7	3	13	0	23
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	22	17	0	5	0	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	47					

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

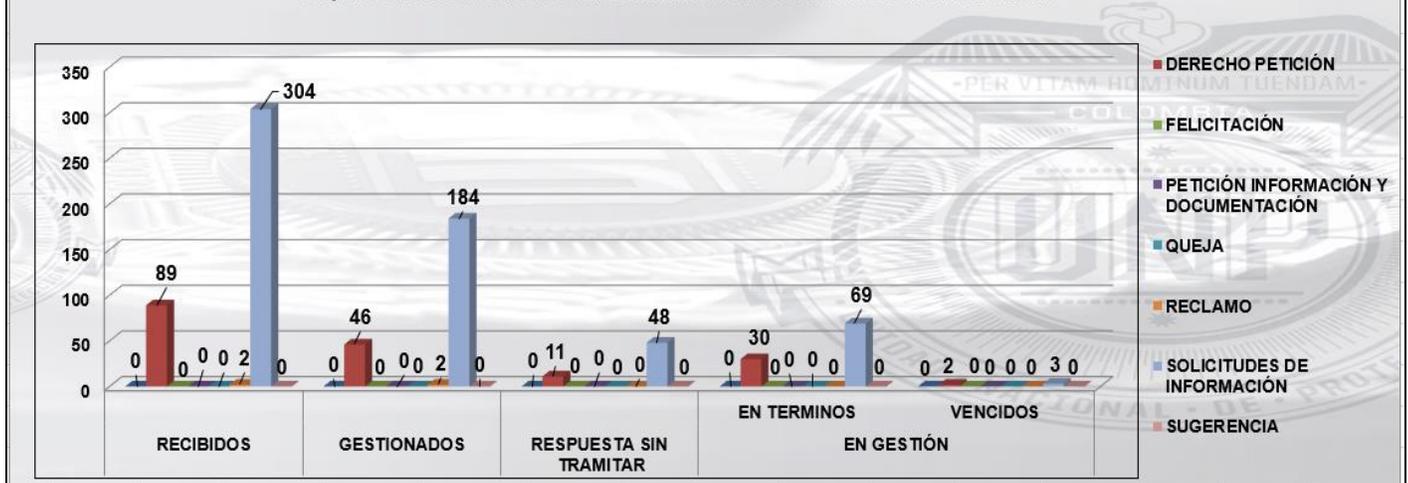


e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE ENERO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	89	46	11	30	2	89
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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	304	184	48	69	3	304
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	395					

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL MES DE ENERO 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

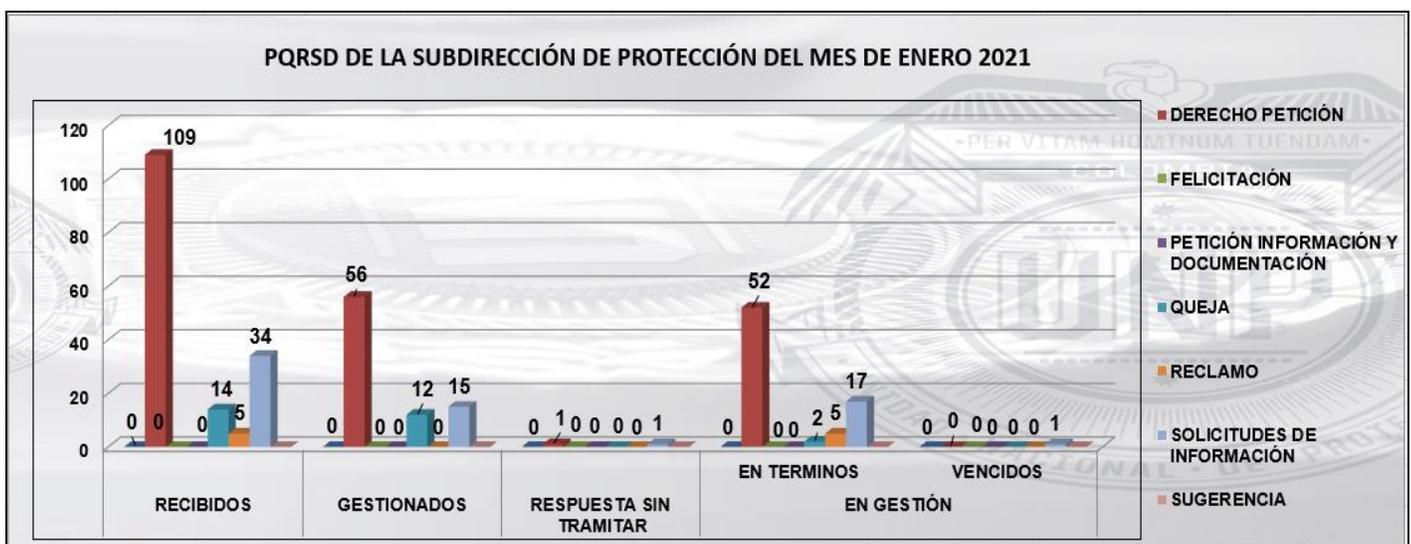
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	109	56	1	52	0	109
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	14	12	0	2	0	14
RECLAMO	5	0	0	5	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	34	15	1	17	1	34
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	162					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

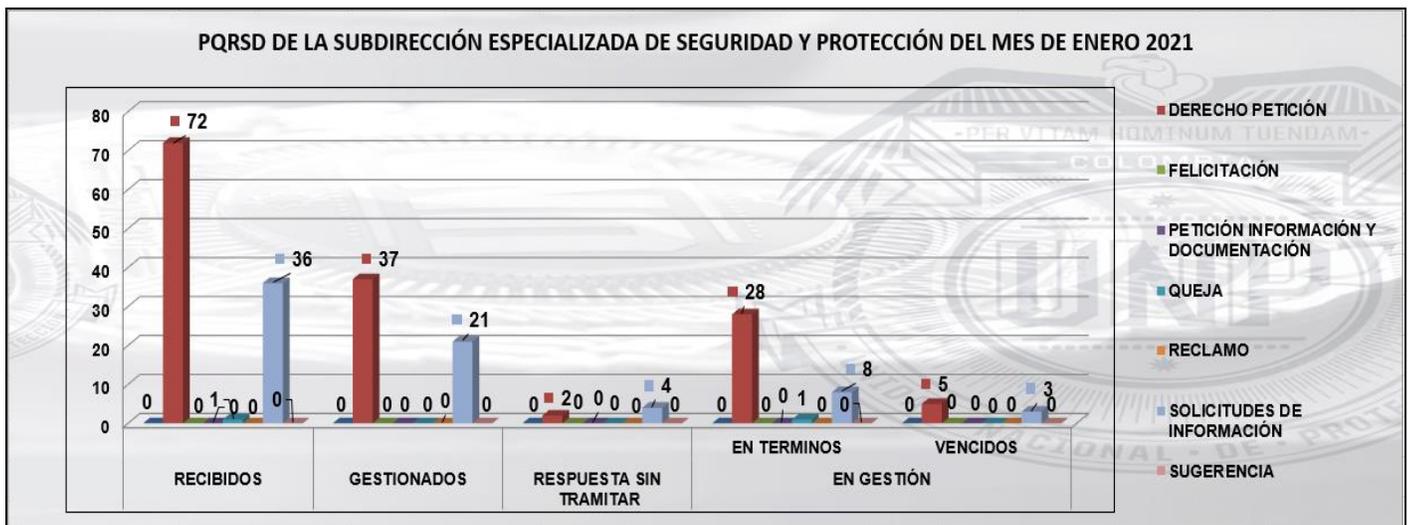
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	72	37	2	28	5	72
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	21	4	8	3	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	109					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ENERO DE 2021

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	44	35	1	8	0	44
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	6	0	1	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	51					

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ENERO 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

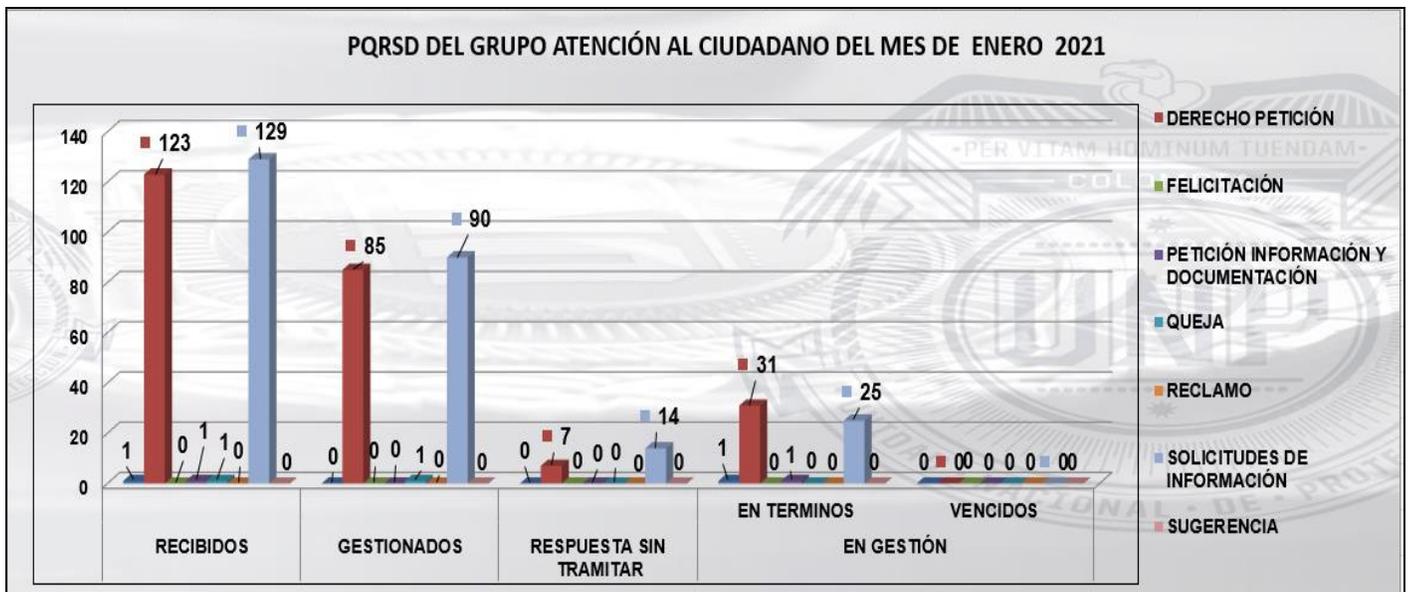
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE ENERO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	123	85	7	31	0	123
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	129	90	14	25	0	129
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	255					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

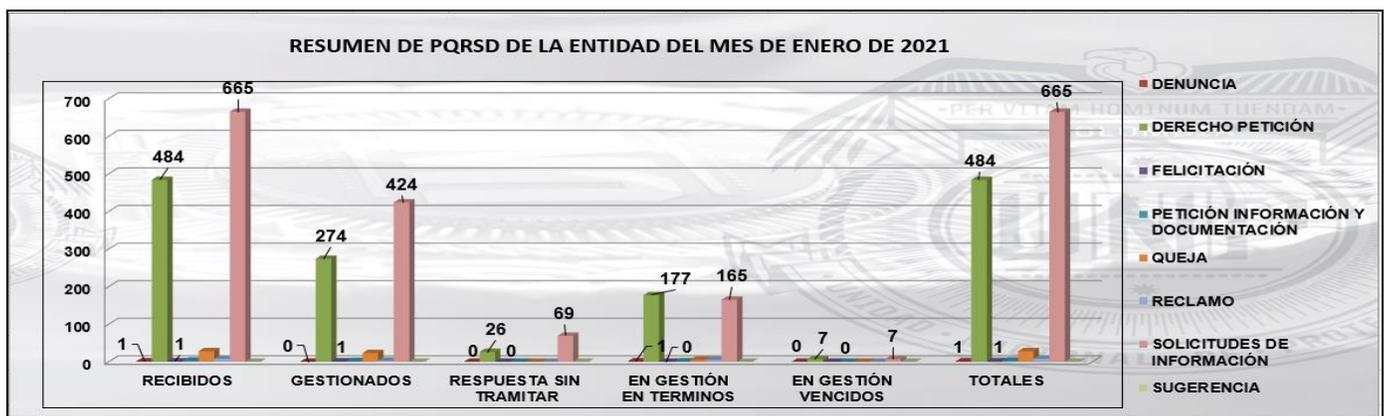
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE ENERO DE 2021.

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	484	274	26	177	7	484
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	28	23	0	5	0	28
RECLAMO	8	3	0	5	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	665	424	69	165	7	665
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1190					



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
ENERO 2021**



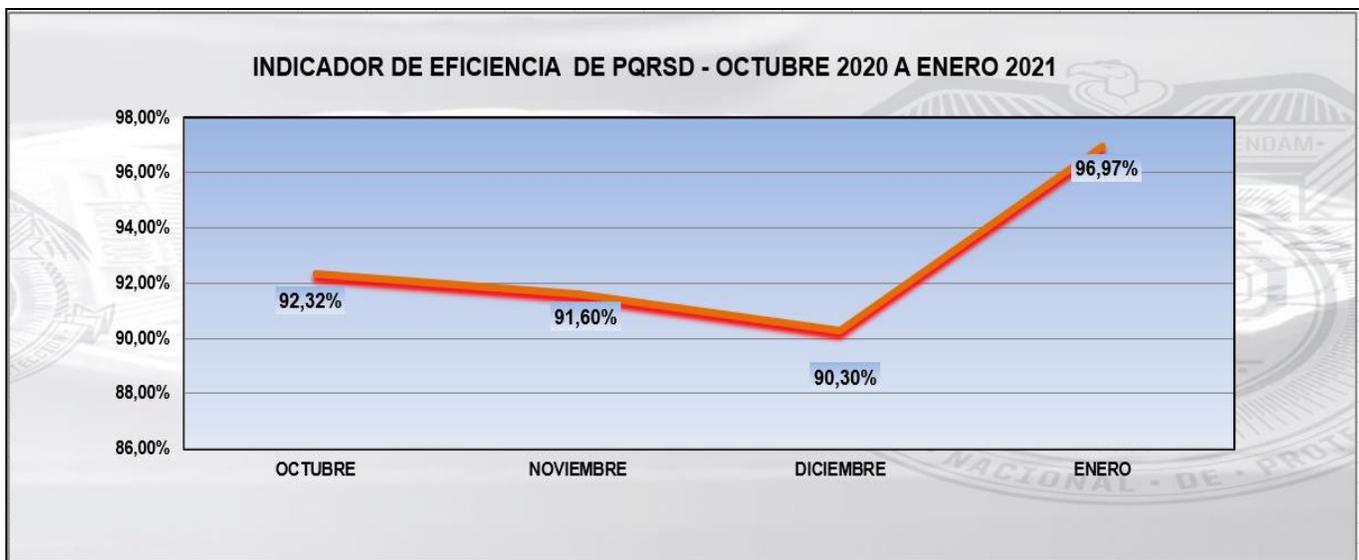
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD OCTUBRE 2020 A ENERO DE 2021.

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 - OCTUBRE 2020 A ENERO 2021			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
92,32%	91,60%	90,30%	96,97%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

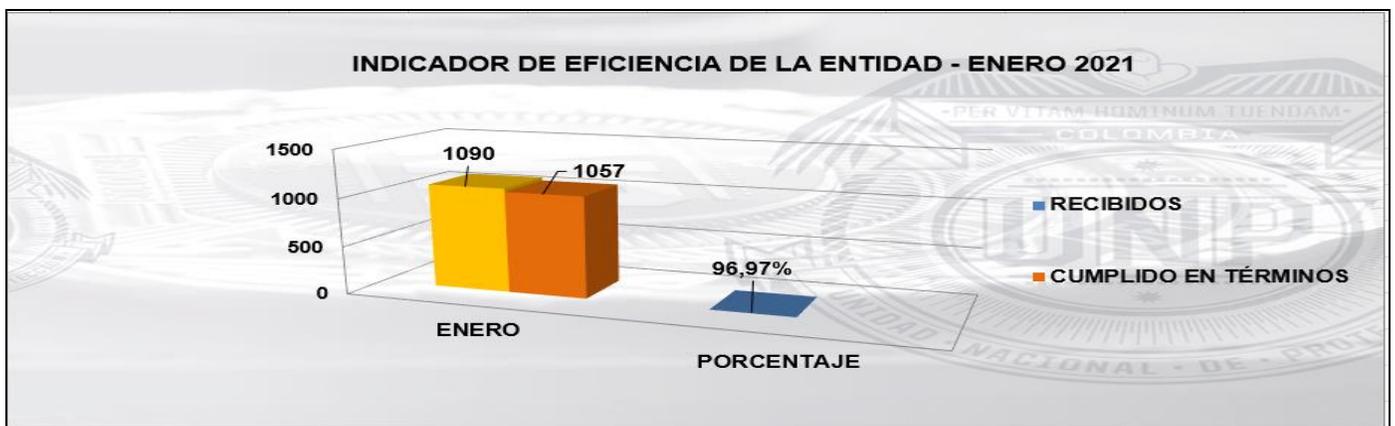
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRS D elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS D 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 - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	260	244
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	550	550
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	254	237
TOTAL	1090	1057
		96,97%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
ENERO 2021

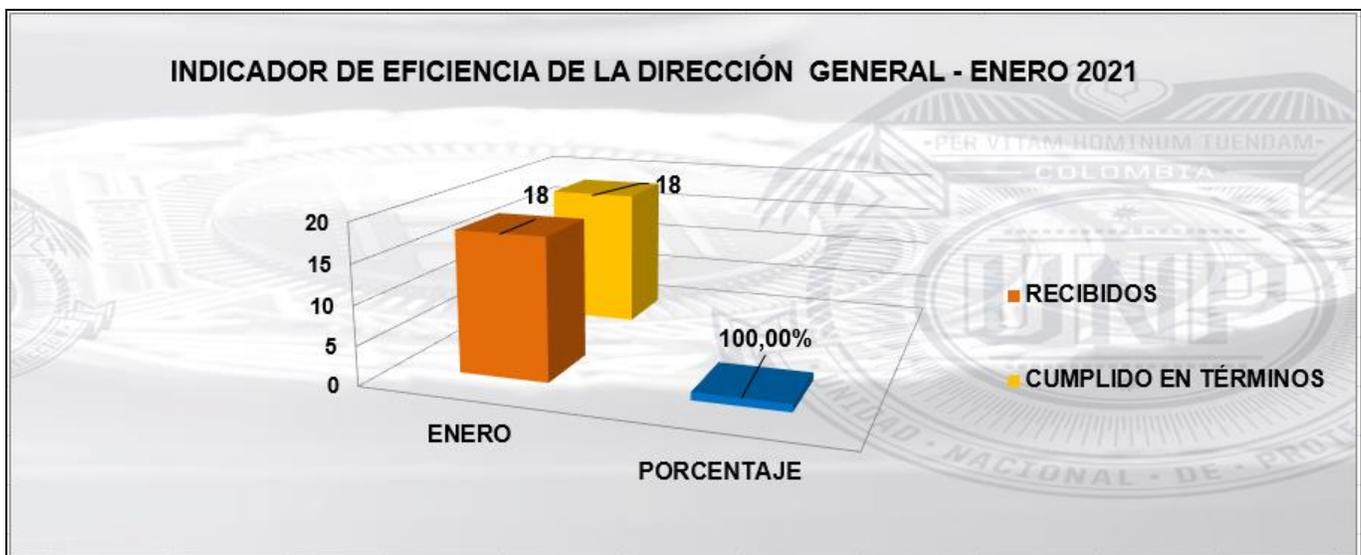


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	8	8
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	6	6
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	4	4
TOTAL	18	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

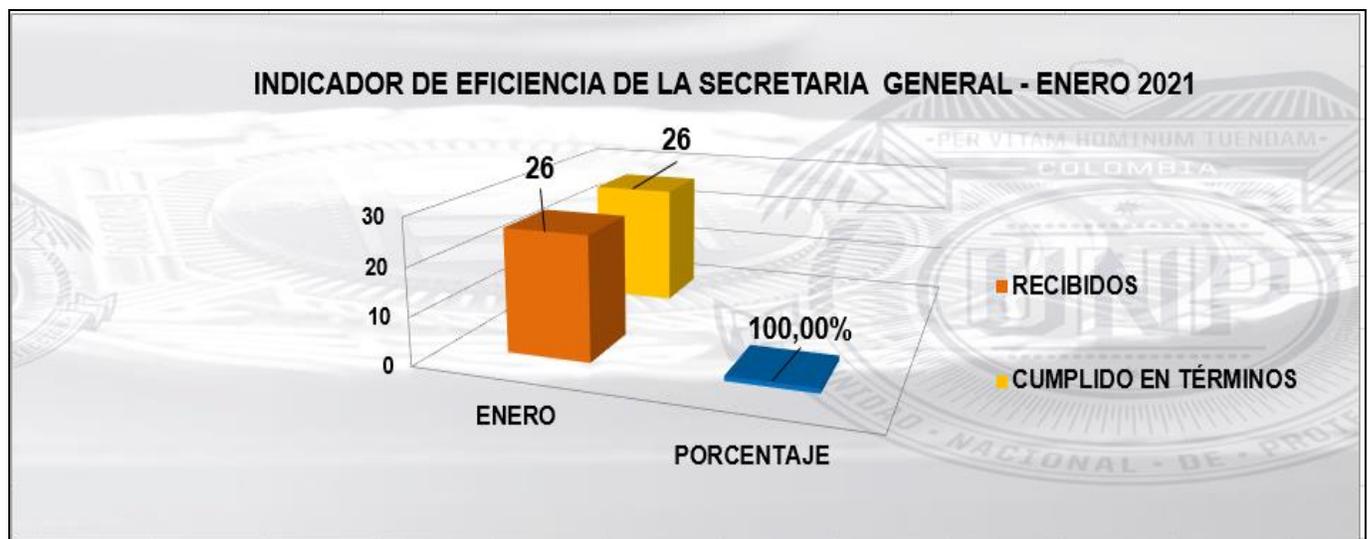
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	4	4
TOTAL	26	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021

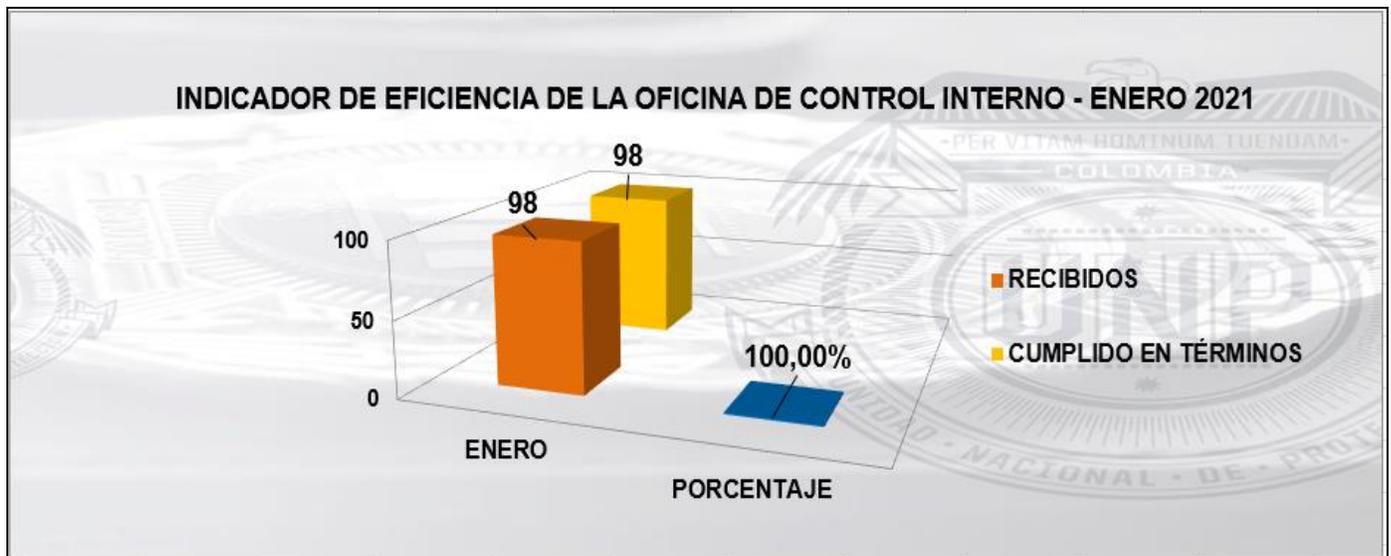


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	40	40
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	38	38
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	20	20
TOTAL	98	98
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	0	0
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	1	1
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	0	0
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
ENERO 2021

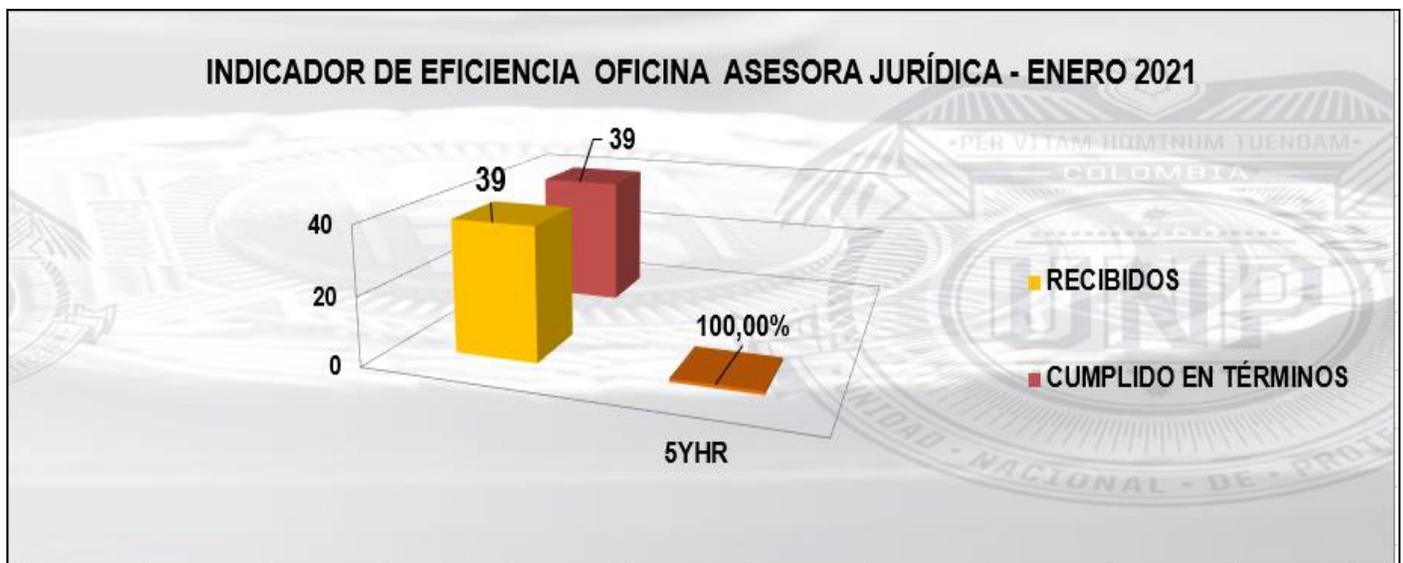


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	7	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	22	22
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	10	10
TOTAL	39	39
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021

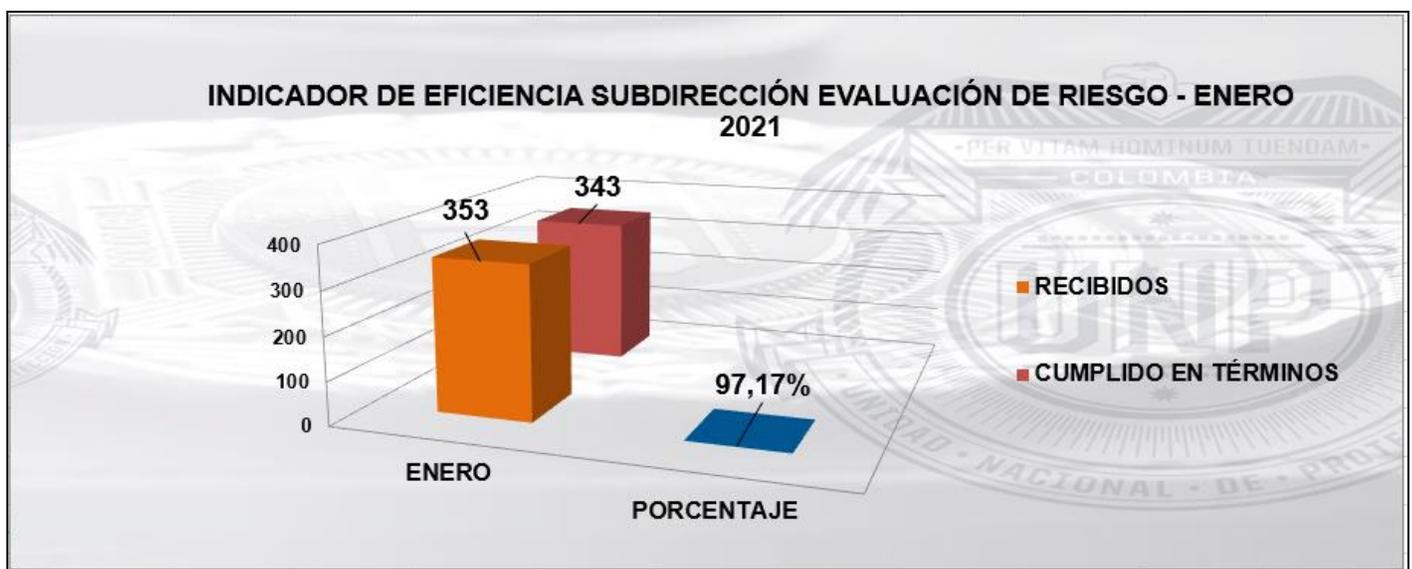


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

f. **SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	86	80
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	209	209
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	58	54
TOTAL	353	343
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	97,17%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021

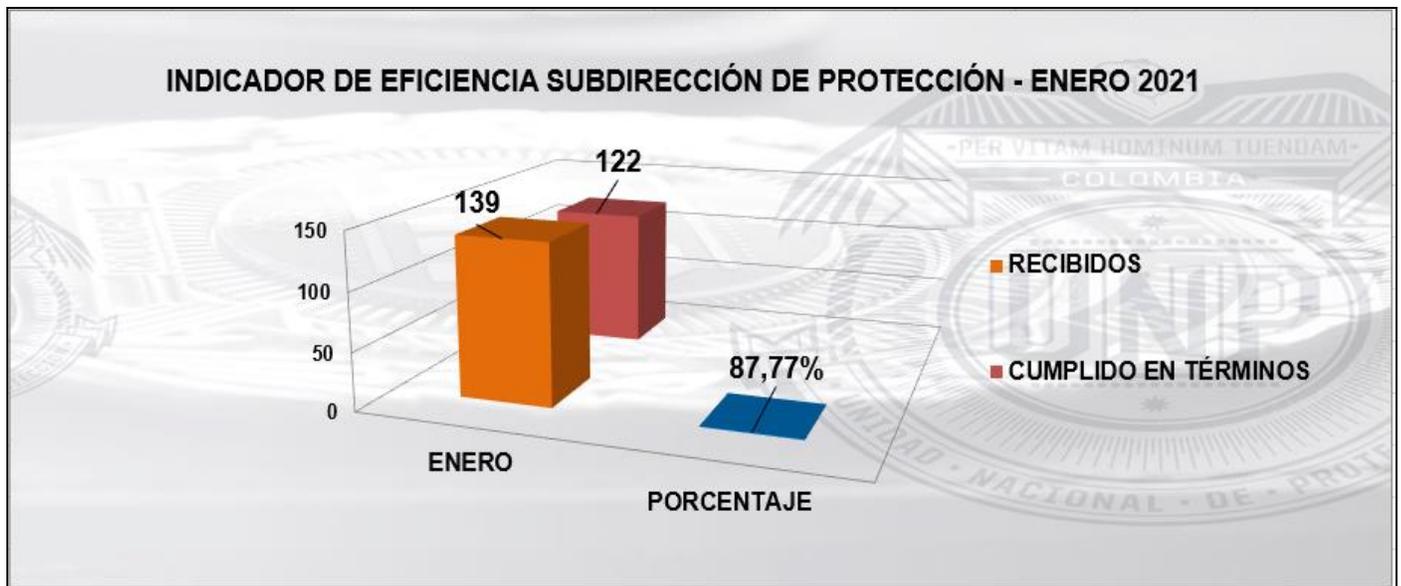


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	31	30
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	55	55
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	53	37
TOTAL	139	122
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	87,77%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

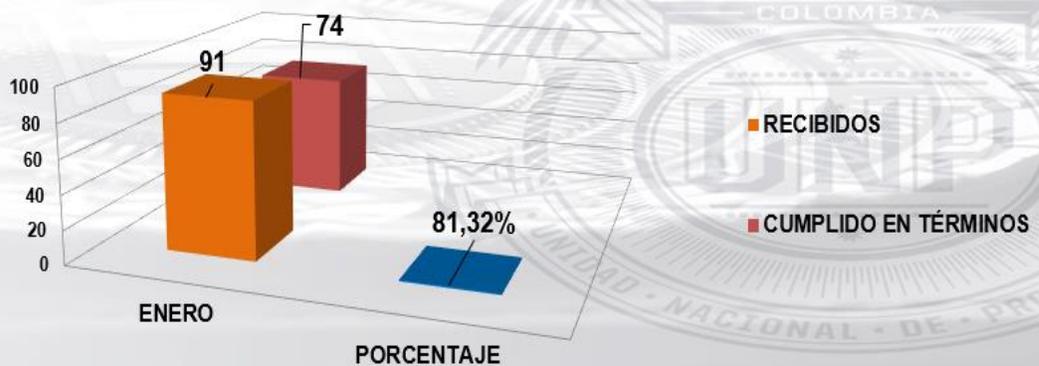


h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO DE 2021

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	32	23
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	40	40
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	19	11
TOTAL	91	74

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	4	4
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	38	38
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	16	16
TOTAL	58	58
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

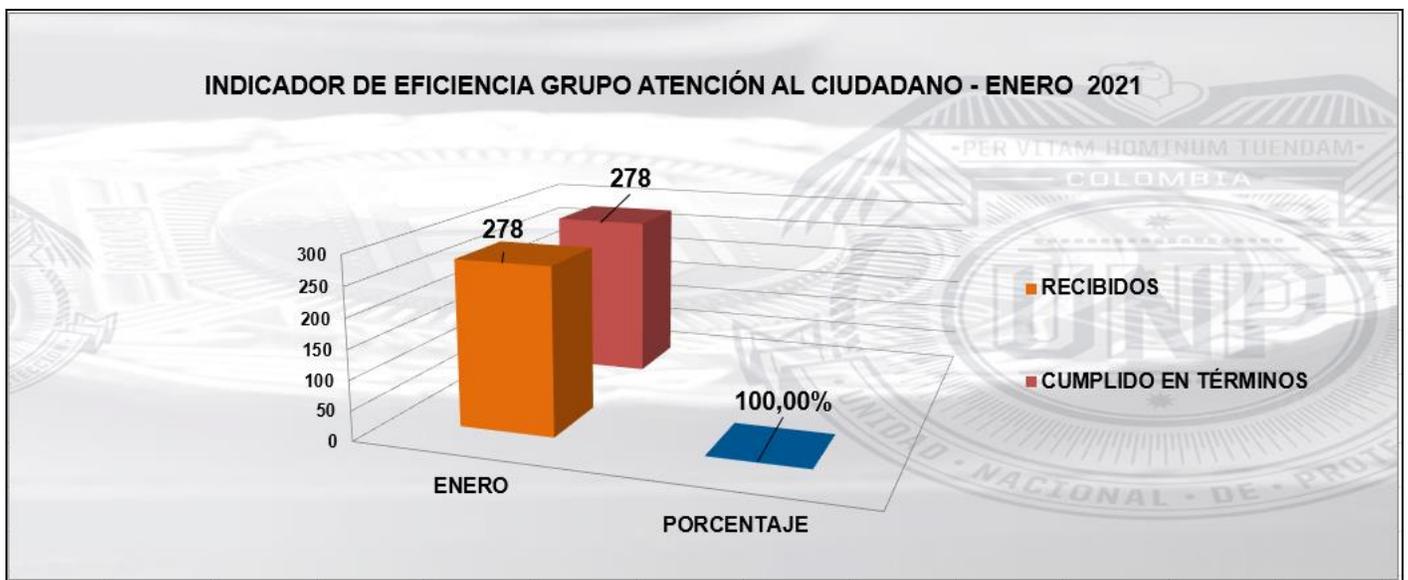
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ENERO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	45	45
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2021)	126	126
PQRS D PENDIENTES DE DICIEMBRE 2020	81	81
TOTAL	278	278
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
ENERO 2021



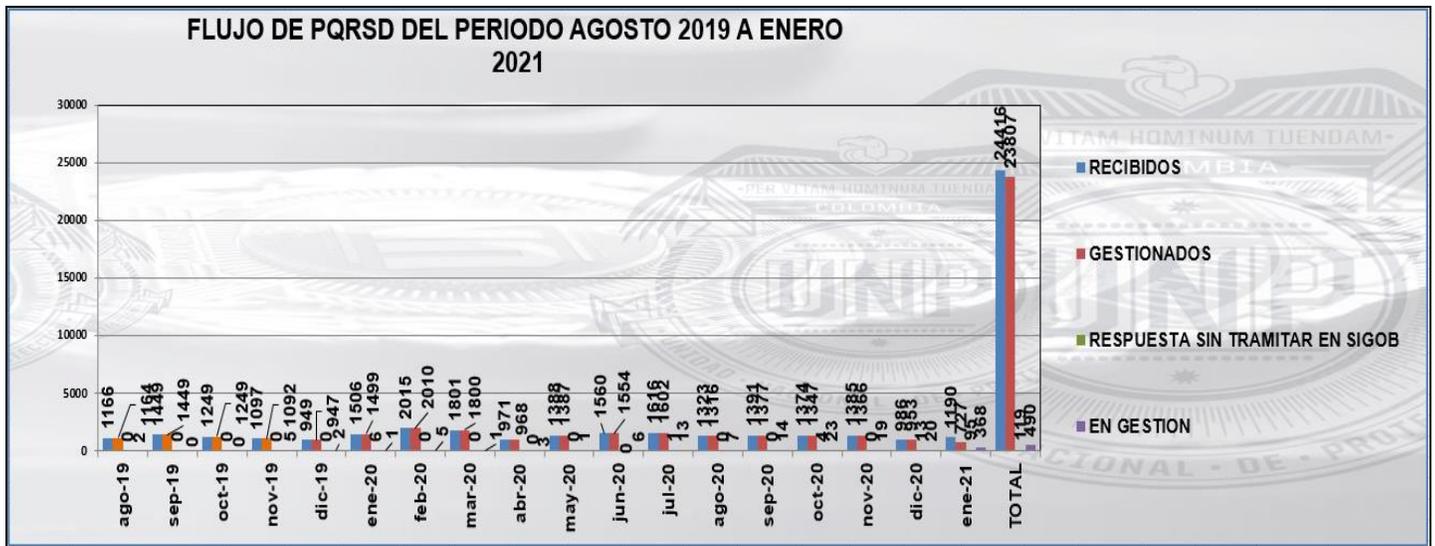
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO AGOSTO 2019 A ENERO 2021																				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	ene-21	TOTAL	
RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1388	1560	1616	1323	1391	1374	1385	986	1190	24416	
GESTIONADOS	1164	1449	1249	1092	947	1499	2010	1800	968	1387	1554	1602	1316	1377	1347	1366	953	727	23807	97,51%
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	13	95	119	0,49%
EN GESTION	2	0	0	5	2	1	5	1	3	1	6	13	7	14	23	19	20	368	490	2,01%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2019 A ENERO 2021	24416																			





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
ENERO 2021



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 enero de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE ENERO DE 2021					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ENE20
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	4	5	0	9	100,00%
SECRETARIA GENERAL	10	20	0	30	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	32	0	32	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	18	0	21	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN				0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	71	99	48	218	97,17%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	76	4	82	87,77%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO (VENCIDAS-CONVIVENCIA LABORAL)	1	9	3	13	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	58	0	80	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	6	37	81	124	81,32%
TOTAL	119	354	136	609	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ENERO				96,97%	



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
ENERO 2021**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

253 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en enero 2021
24 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en enero 2021
20 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en enero 2021
10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en enero 2021
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en enero 2021
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas enero 2021
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en enero 2021
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en enero 2021
0 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en enero 2021
4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en enero 2021
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en enero 2021
10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en enero 2021

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
ENERO 2021**

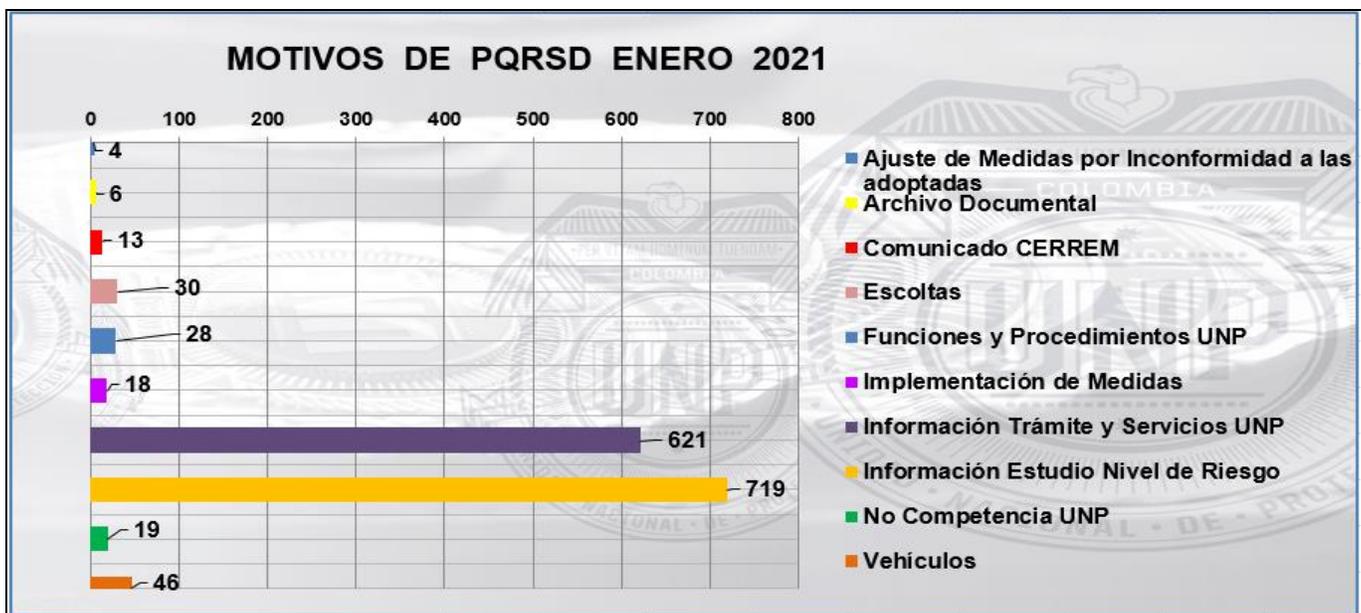


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO DE 2021

MOTIVOS DE PQRSD ENERO 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	13	1%
Escoltas	105	9%
Funciones y Procedimientos UNP	21	2%
Implementación de Medidas	10	1%
Información Trámite y Servicios UNP	456	38%
Información Estudio Nivel de Riesgo	492	41%
No Competencia UNP	31	3%
Vehículos	59	5%
TOTAL, MOTIVOS	1190	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS D) DE ENERO

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

8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE ENERO.

PQRS D POR POBLACIÓN -ENERO 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	12	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	189	16%
Dirigentes o activistas sindicales.	11	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	134	11%
Periodistas y comunicadores sociales.	26	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	99	8%
Ex Servidores Públicos	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	12	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	83	7%
Medidas Cautelares	4	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	6	1%
FARC-EP	65	5%
ARN	46	4%
Entidad Pública.	224	19%
Ninguna	278	23%
TOTAL	1190	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

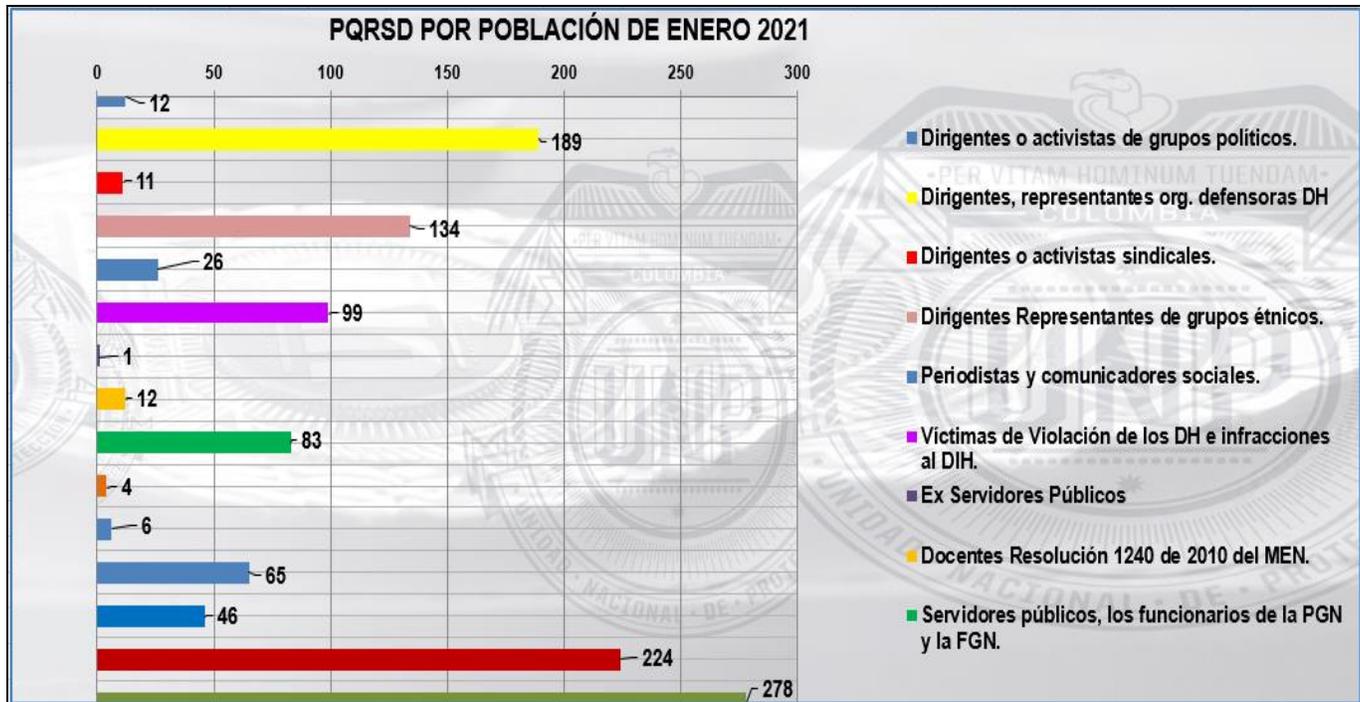
ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRS recibidas por población y atendidas del mes de enero.



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

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 enero.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

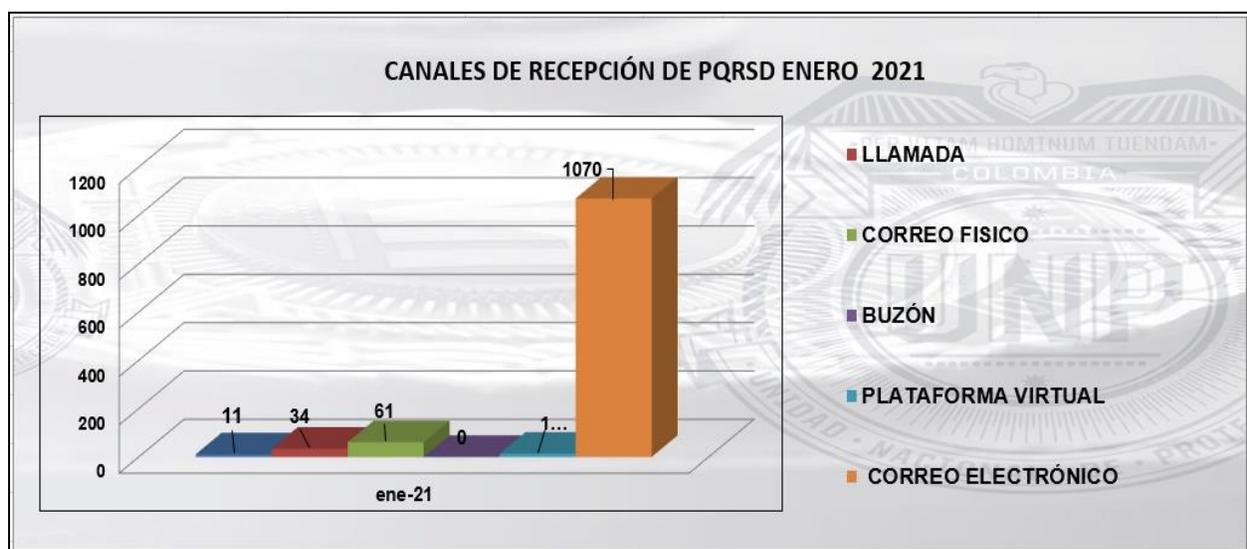
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. Número de PQRSD recibidas por canal.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
ene-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	11
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	34
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	61
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	14
	CORREO ELECTRÓNICO	1070
TOTAL		1190





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

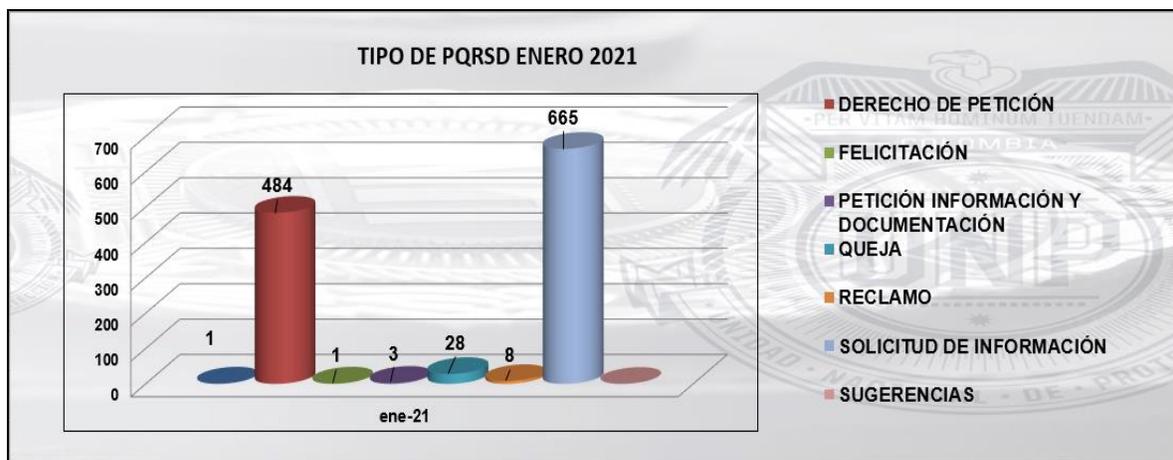


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ 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	
ene-21	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	484
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	28
RECLAMO	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	665
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1190





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

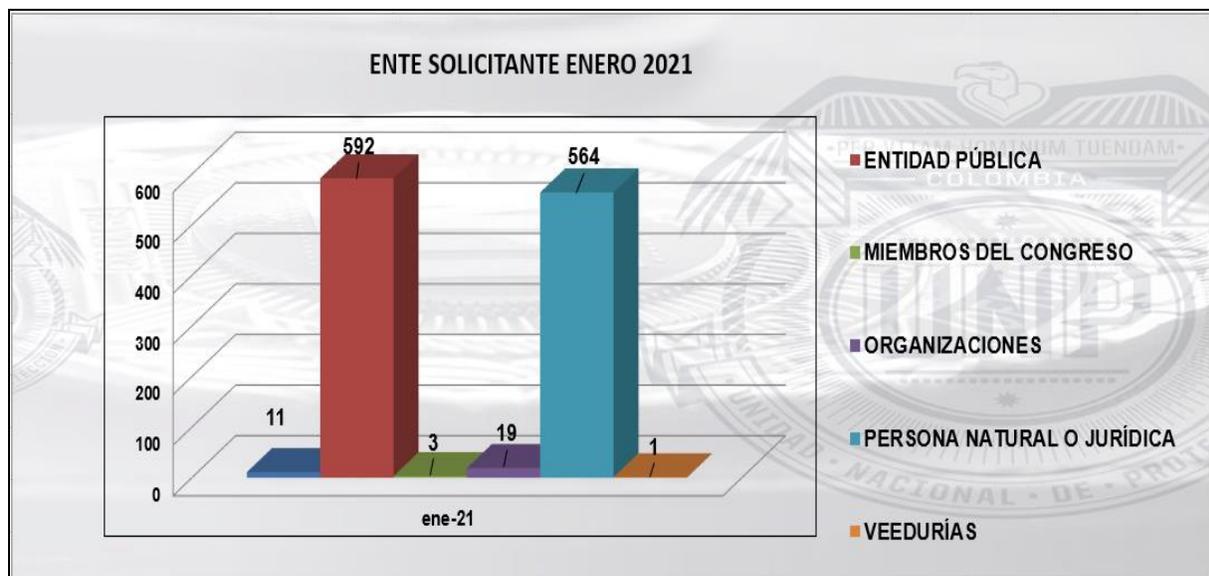
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
ene-21	
EMPRESA	11
ENTIDAD PÚBLICA	592
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	19
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	564
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1190





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección aumento en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- El Grupo de Atención al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 1074 de 2017.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar en los diferentes procesos la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través de ellas del oficio de respuesta y la elaboración del correo electrónico y su entrega al peticionario en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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		5/2/2021
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		5/2/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		5/2/2021

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
ENERO 2021



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

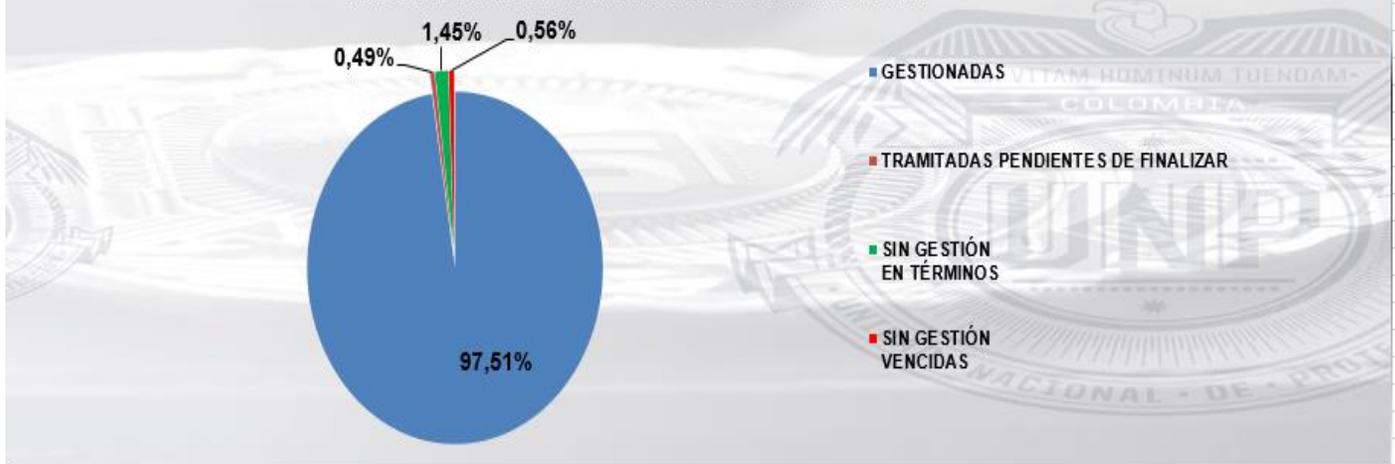
11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS D DE ENERO.

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A ENERO 2021

RECIBIDAS AGOSTO 2019 A ENERO 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
24416	23807	119	354	136
	97,51%	0,49%	1,45%	0,56%

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 ENERO 2021



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