



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME CUATRIMESTRAL DE PQRS D (SEPTIEMBRE DICIEMBRE)**

**BOGOTÁ D.C  
2020**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



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 TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE) .....	15
4.2 FLUJO DE PQRS D.....	22
5. ANALISIS REZAGOS PQRS D .....	24
6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).....	25
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D .....	26
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).....	27
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE) .....	28
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE .....	32
11. CONCLUSIONES .....	42



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

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 redonda 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 tercer cuatrimestre de 2020 (septiembre-diciembre), 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 TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).**

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **5092** 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 tercer cuatrimestre (septiembre -diciembre), 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  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

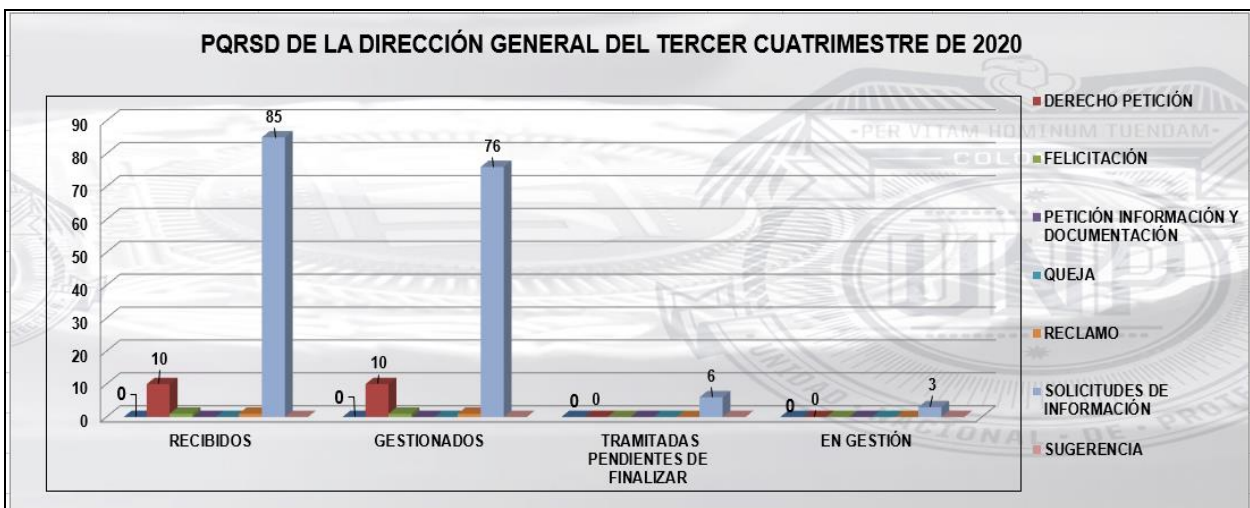


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**a. DIRECCIÓN GENERAL**

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL TERCER 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	10	10	0	0	0
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	85	76	6	3	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>97</b>	<b>88</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

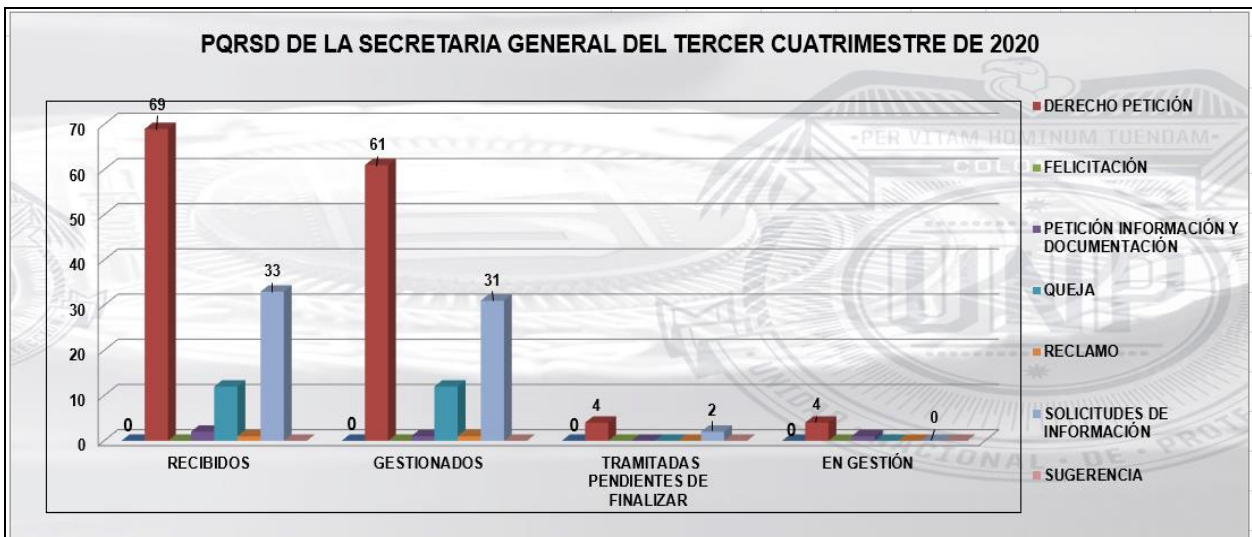


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**b. SECRETARIA GENERAL**

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL TERCER 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	69	61	4	4	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	1
QUEJA	12	12	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	31	2	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>117</b>	<b>106</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

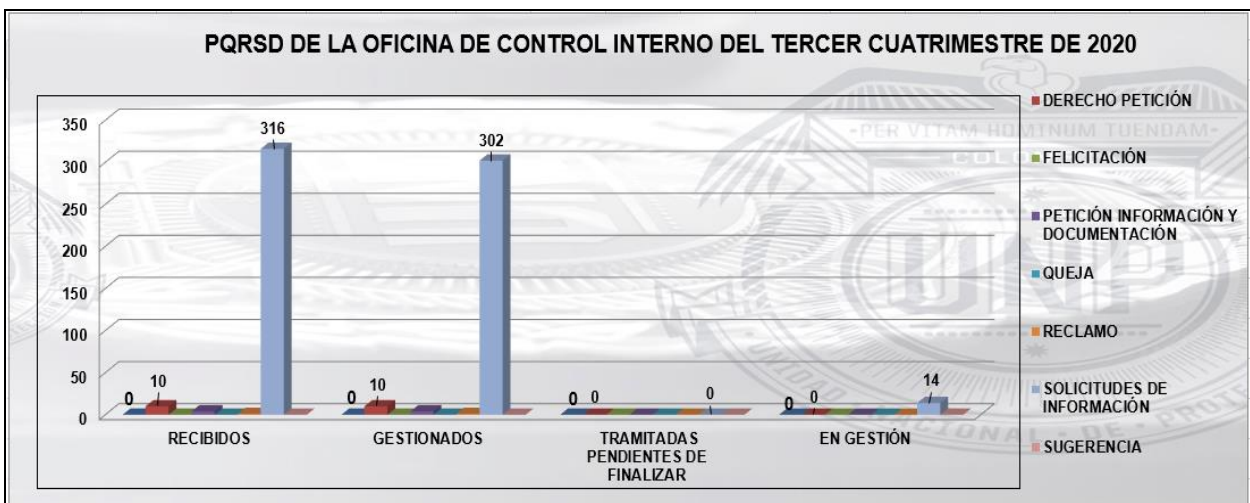


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL TERCER 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	10	10	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	316	302	0	14	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>331</b>	<b>317</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

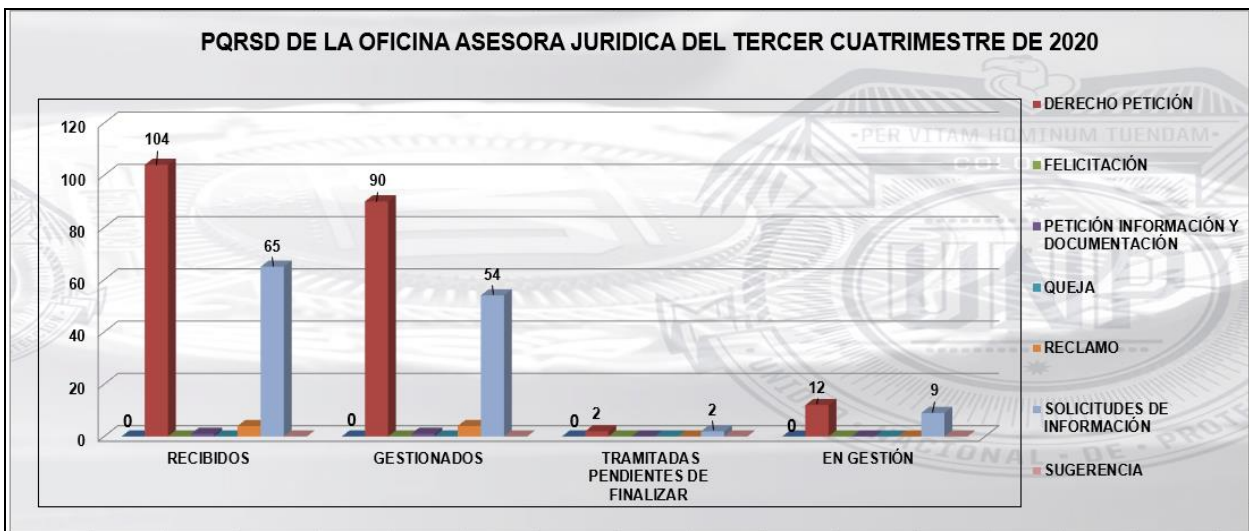


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	104	90	2	12	14
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	4	4	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	65	54	2	9	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>174</b>	<b>149</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>25</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

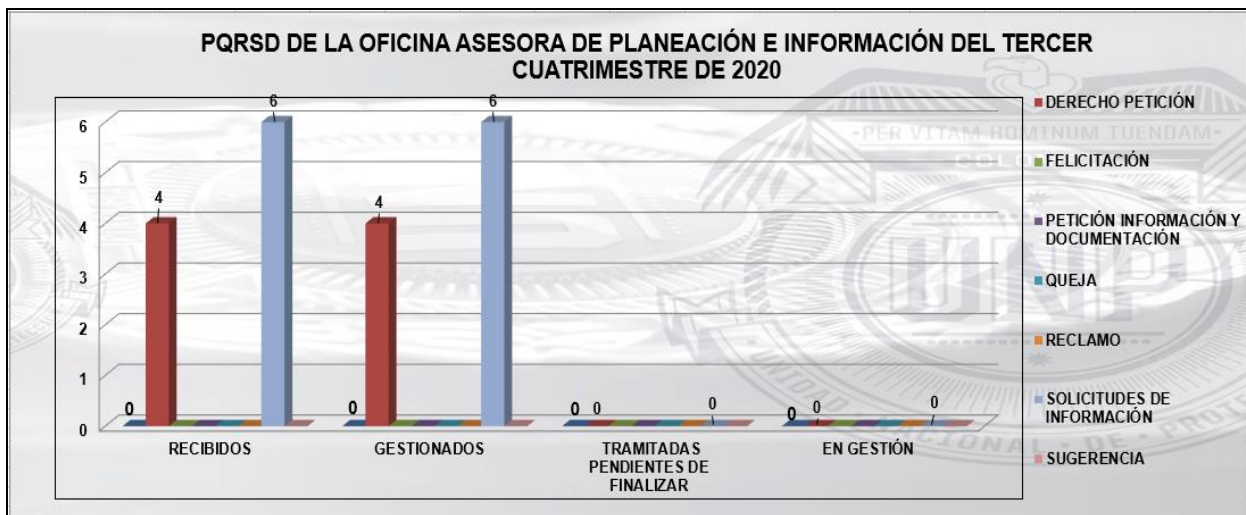


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	4	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	6	6	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>







**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

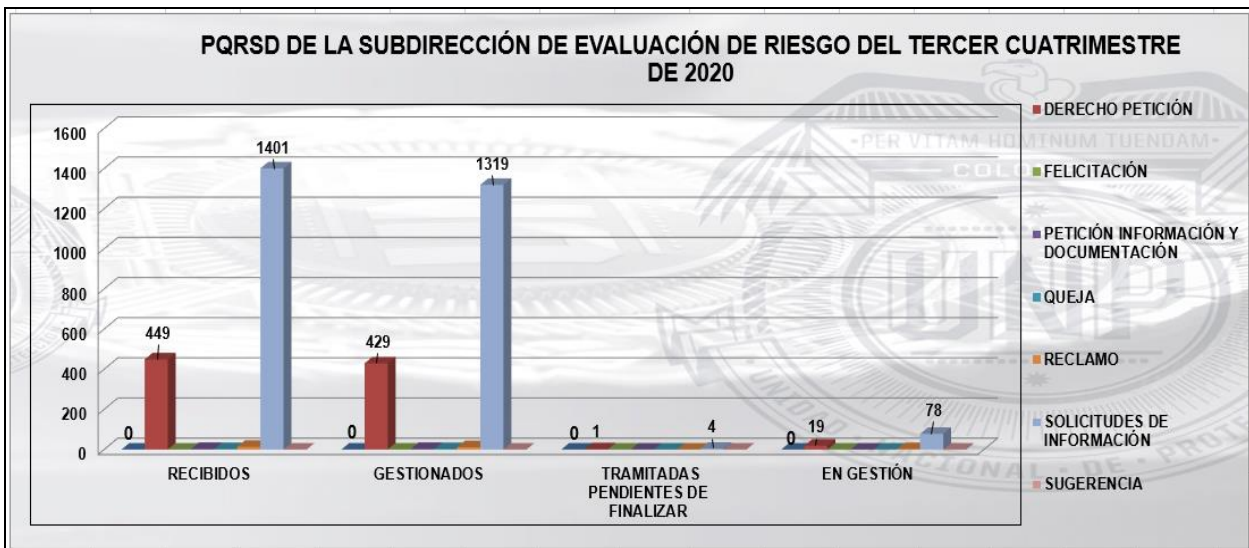


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL TERCER 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	449	429	1	19	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0
RECLAMO	14	12	0	2	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1401	1319	4	78	82
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1869</b>	<b>1765</b>	<b>5</b>	<b>99</b>	<b>104</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

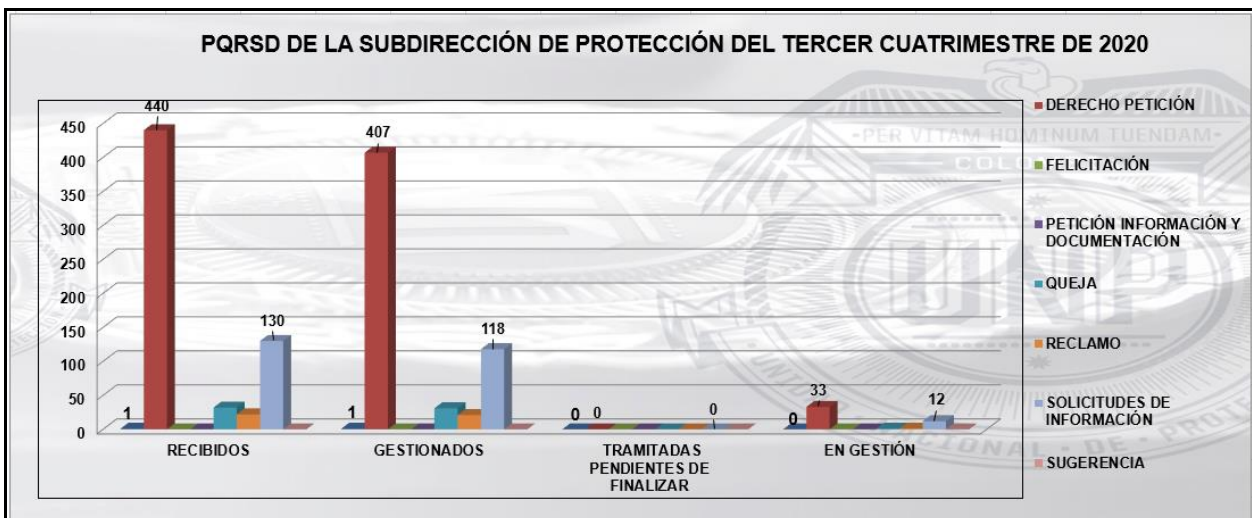


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	1	1	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	440	407	0	33	33
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	32	31	0	1	1
RECLAMO	22	21	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	130	118	0	12	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>625</b>	<b>578</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>47</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

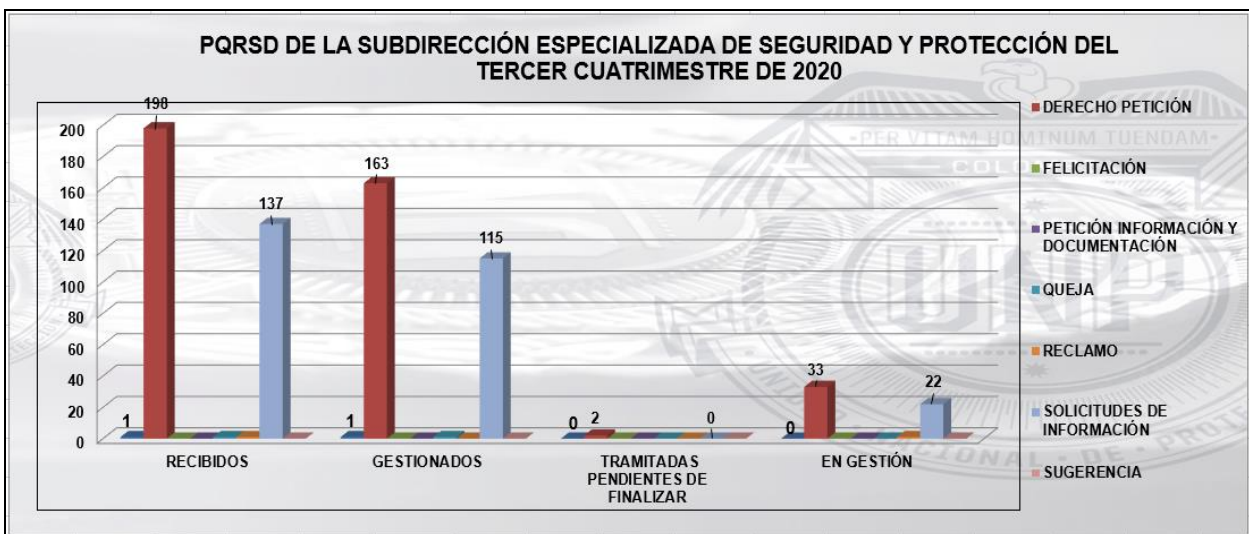


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	1	1	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	198	163	2	33	35
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	137	115	0	22	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>338</b>	<b>280</b>	<b>2</b>	<b>56</b>	<b>58</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

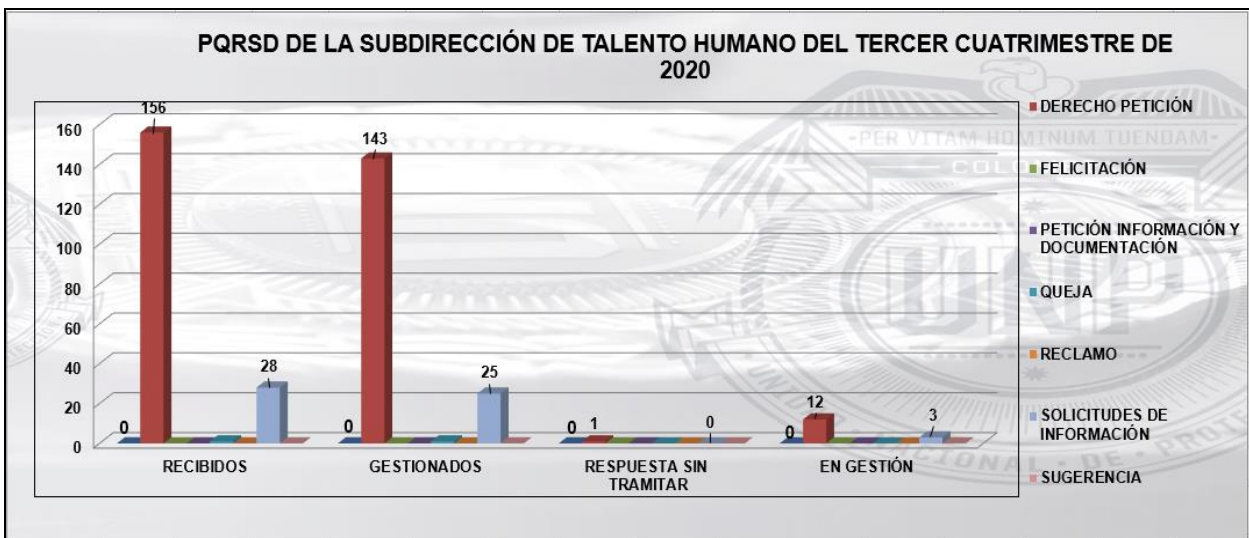


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL TERCER 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	156	143	1	12	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	25	0	3	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>185</b>	<b>169</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>16</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

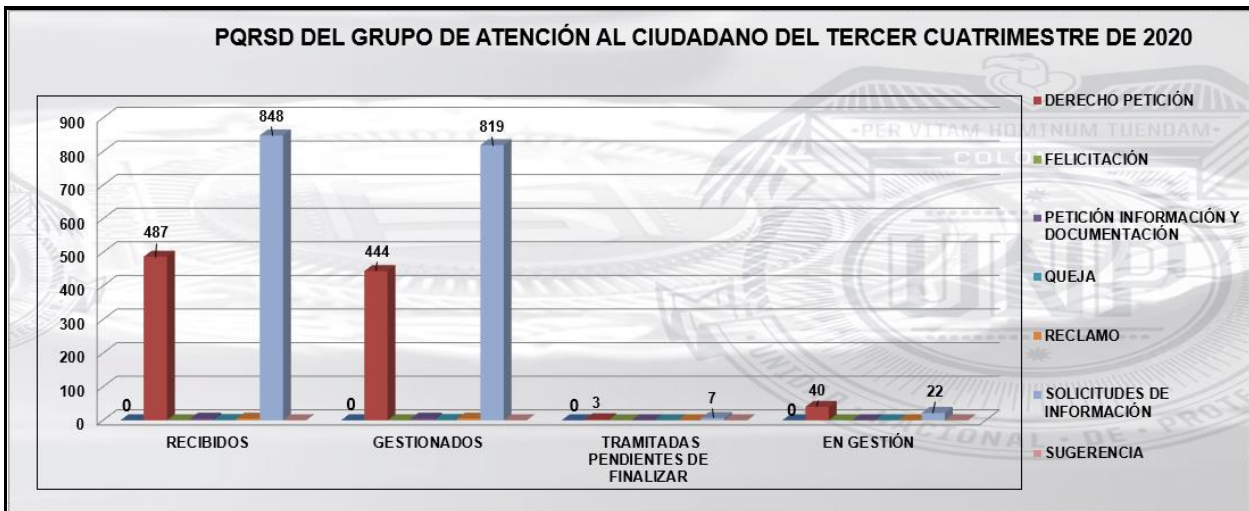


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL TERCER 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	487	444	3	40	43
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0
RECLAMO	5	5	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	848	819	7	22	29
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1346</b>	<b>1274</b>	<b>10</b>	<b>62</b>	<b>72</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

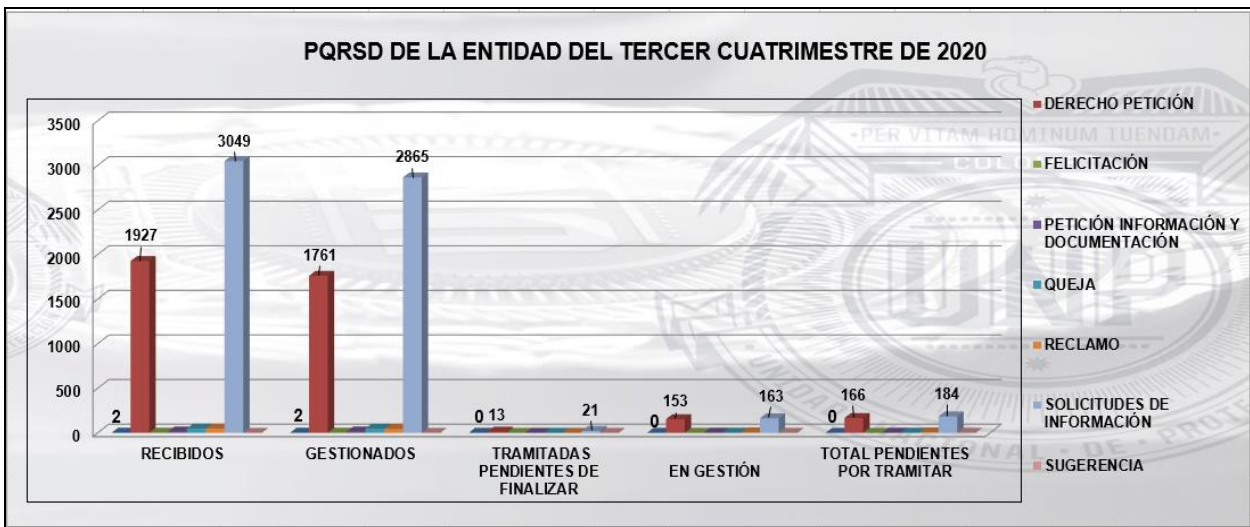


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).**

PQRS D DE LA ENTIDAD DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR
DENUNCIA	2	2	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1927	1761	13	153	166
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15	14	0	1	1
QUEJA	49	48	0	1	1
RECLAMO	49	45	0	4	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3049	2865	21	163	184
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE</b>	<b>5092</b>	<b>4736</b>	<b>34</b>	<b>322</b>	<b>356</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 PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS D DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).**

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRS D 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 TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).**

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, 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 - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)</b>			
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
90,06%	92,32%	91,60%	90,30%

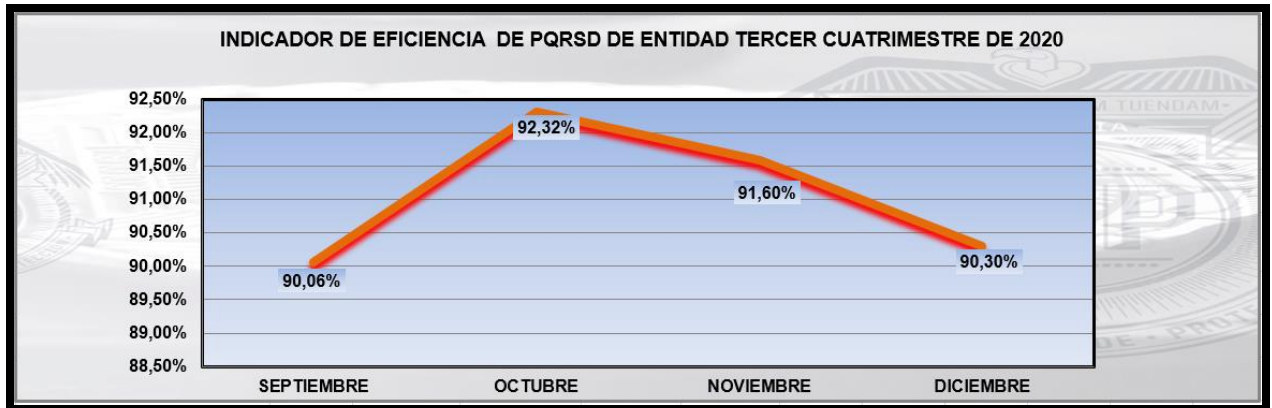


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



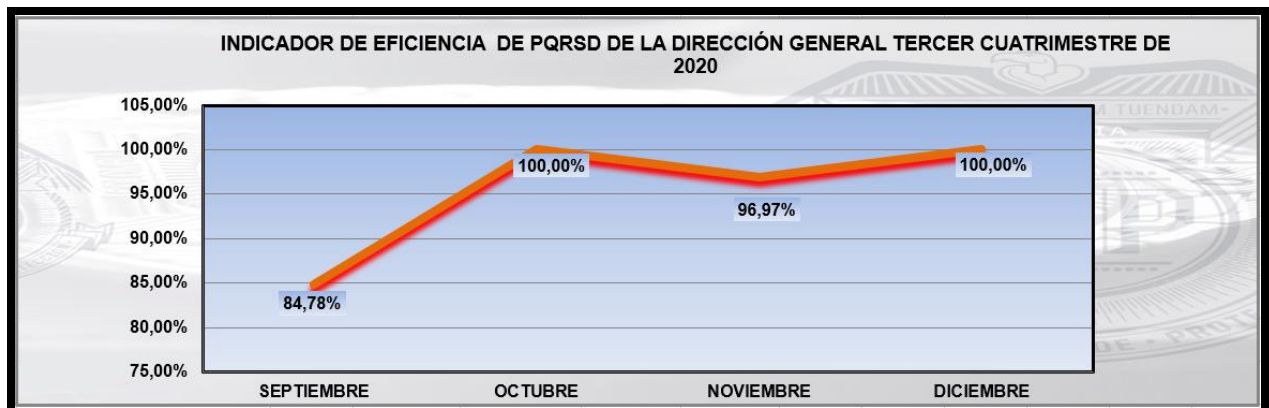
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**a. DIRECCIÓN GENERAL**

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 ( SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
84,78%	100,00%	96,97%	100,00%







**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

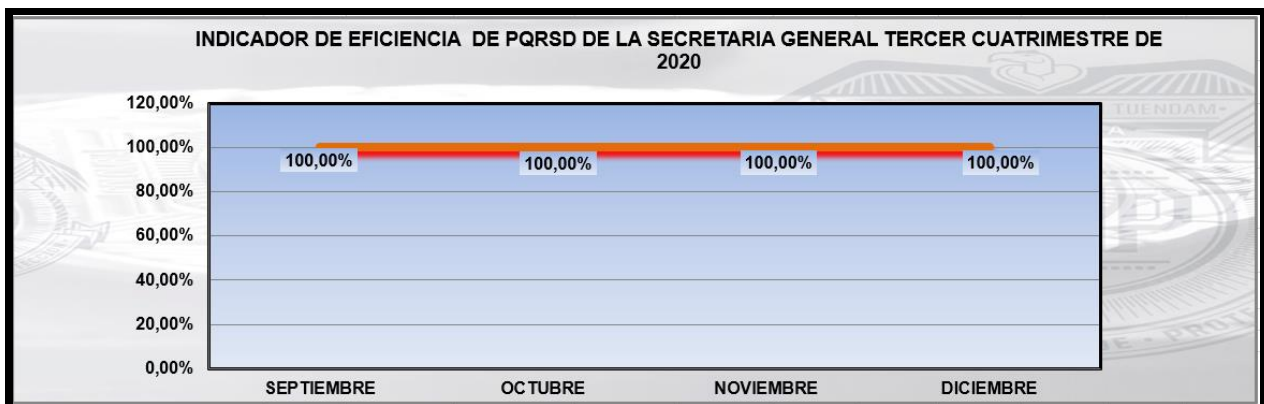


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**b. SECRETARIA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL -TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 ( SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 ( SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

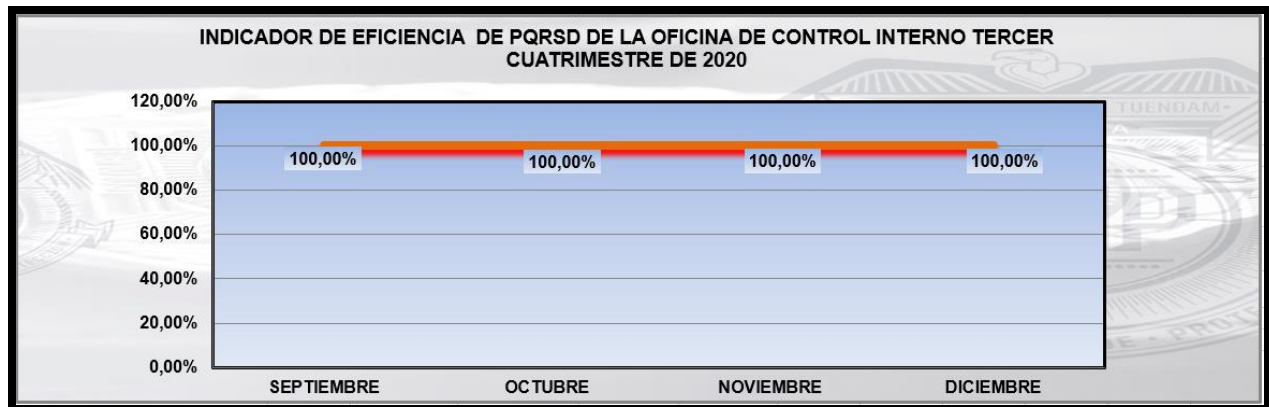


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



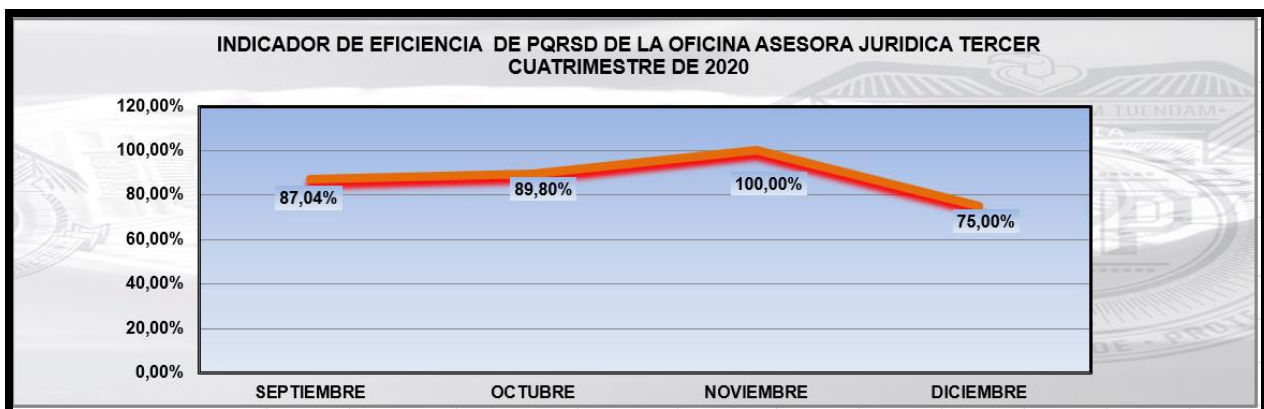
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 ( SEPTIEMBRE A DICIEMBRE )</b>			
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
87,04%	89,80%	100,00%	75,00%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

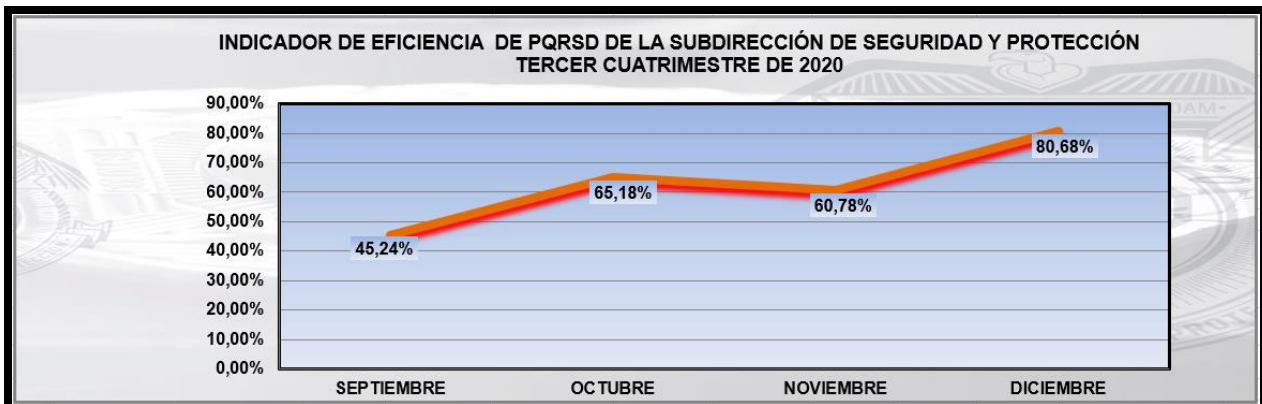


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN- TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
84,10%	89,70%	85,31%	83,49%

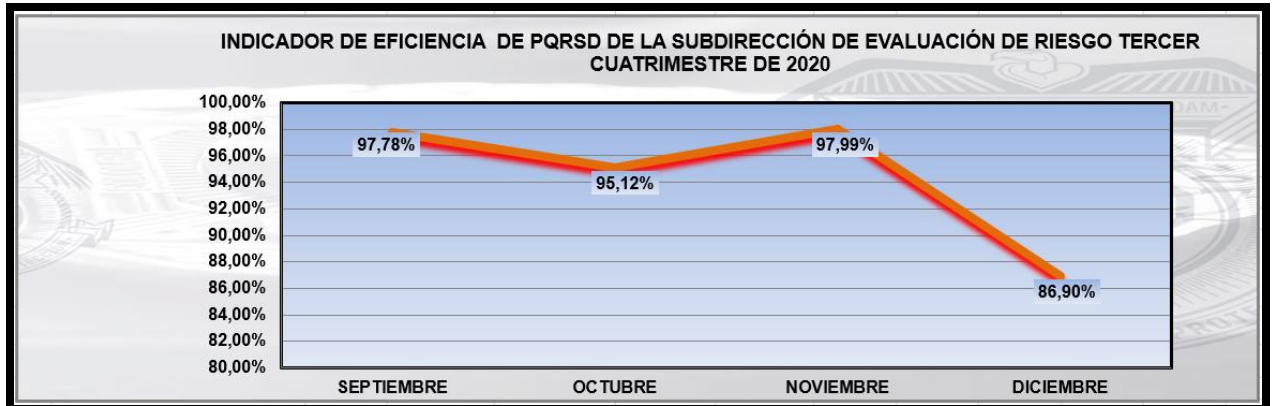


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



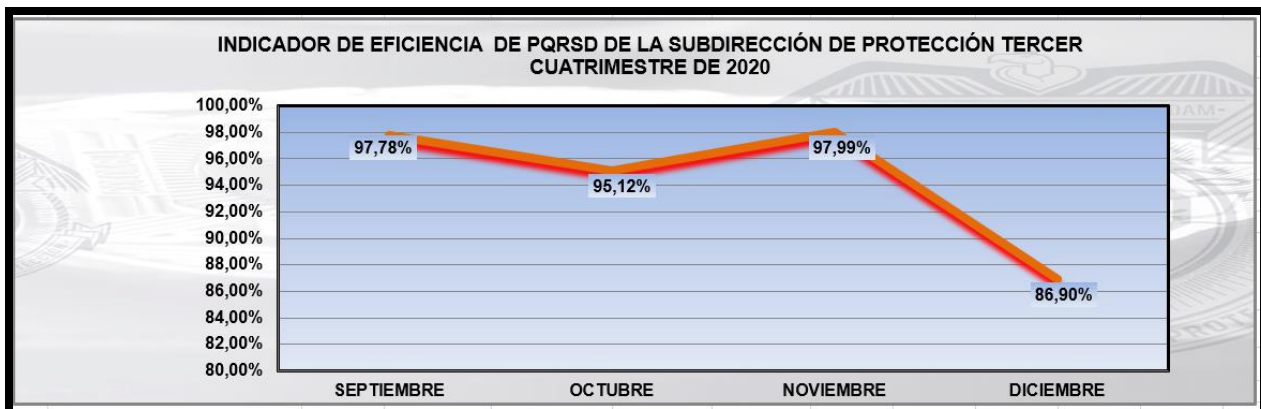
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 ( SEPTIEMBRE A DICIEMBRE )			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
97,78%	95,12%	97,99%	86,90%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

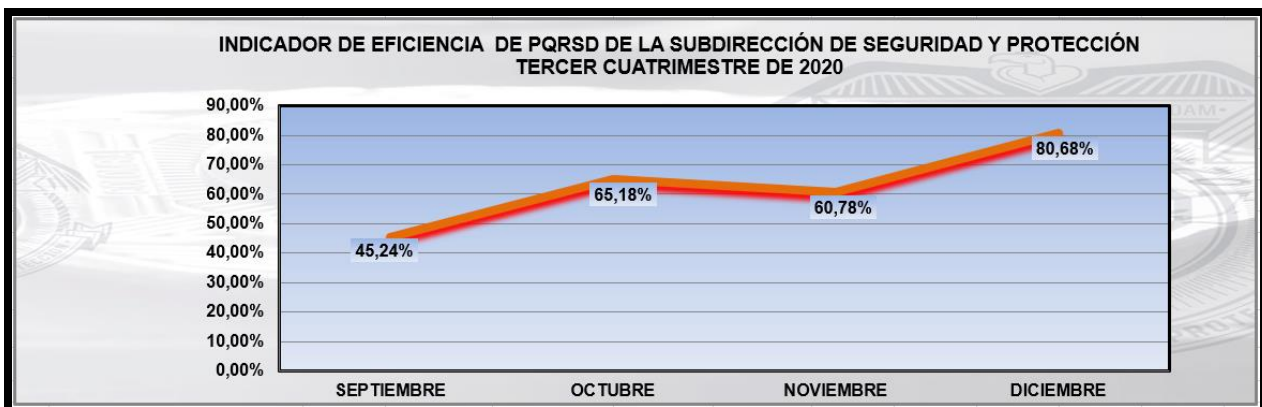


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
45,24%	65,18%	60,78%	80,68%



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



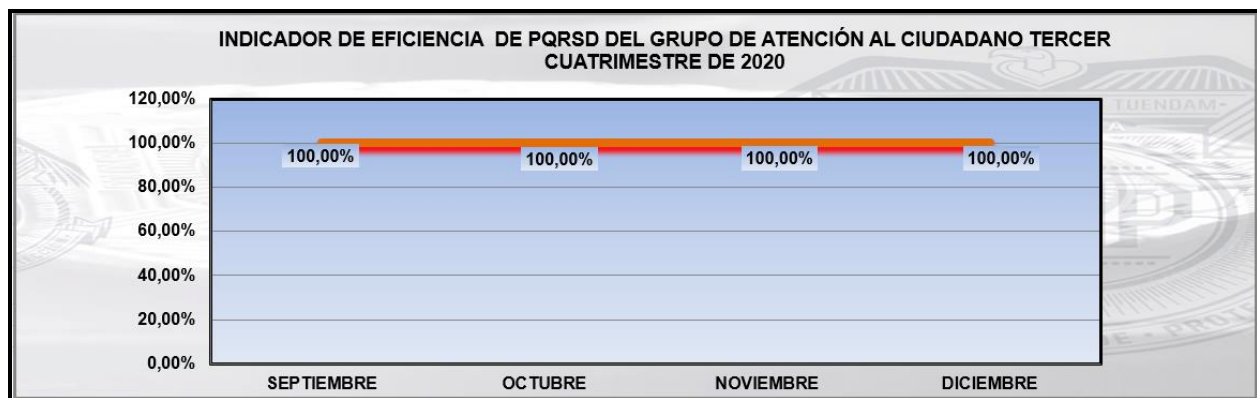
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

OPORTUNIDAD GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)			
SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



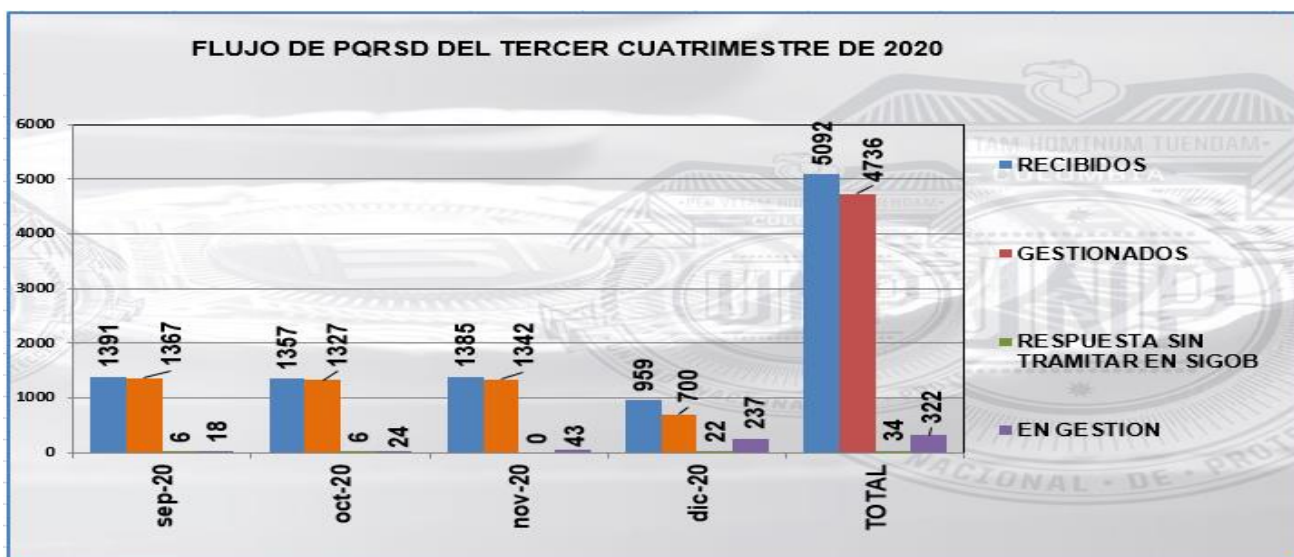
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**4.2 FLUJO DE PQRSD**

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del tercer cuatrimestre 2020 (septiembre-diciembre).

FLUJO DE PQRSD DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)							PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	1391	1357	1385	959	5092	
	GESTIONADOS	1367	1327	1342	700	4736	93%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	6	6	0	22	34	1%
	EN GESTION	18	24	43	237	322	6%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS TERCER CUATRIMESTRE 2020</b>		5092					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



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 31 DE DICIEMBRE DE 2020				
DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR EN SIGOB
DIRECCIÓN GENERAL	97	6	3	9
SECRETARIA GENERAL	117	6	5	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	331	0	14	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	10	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	174	4	21	25
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	1869	5	99	104
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	625	0	47	47
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	185	1	15	16
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1346	10	62	72
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	338	2	56	58
<b>TOTAL</b>	<b>5092</b>	<b>34</b>	<b>322</b>	<b>356</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



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 los 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 TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE),**

<b>MOTIVOS DE PQRSD DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020</b>		
<b>MOTIVOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	18	0%
Archivo Documental	4	0%
Comunicado CERREM	62	1%
Escoltas	300	6%
Funciones y Procedimientos UNP	101	2%
Implementación de Medidas	59	1%
Información Trámite y Servicios UNP	1754	34%
Información Estudio Nivel de Riesgo	2427	48%
No Competencia UNP	99	2%
Vehículos	268	5%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>5092</b>	<b>100%</b>



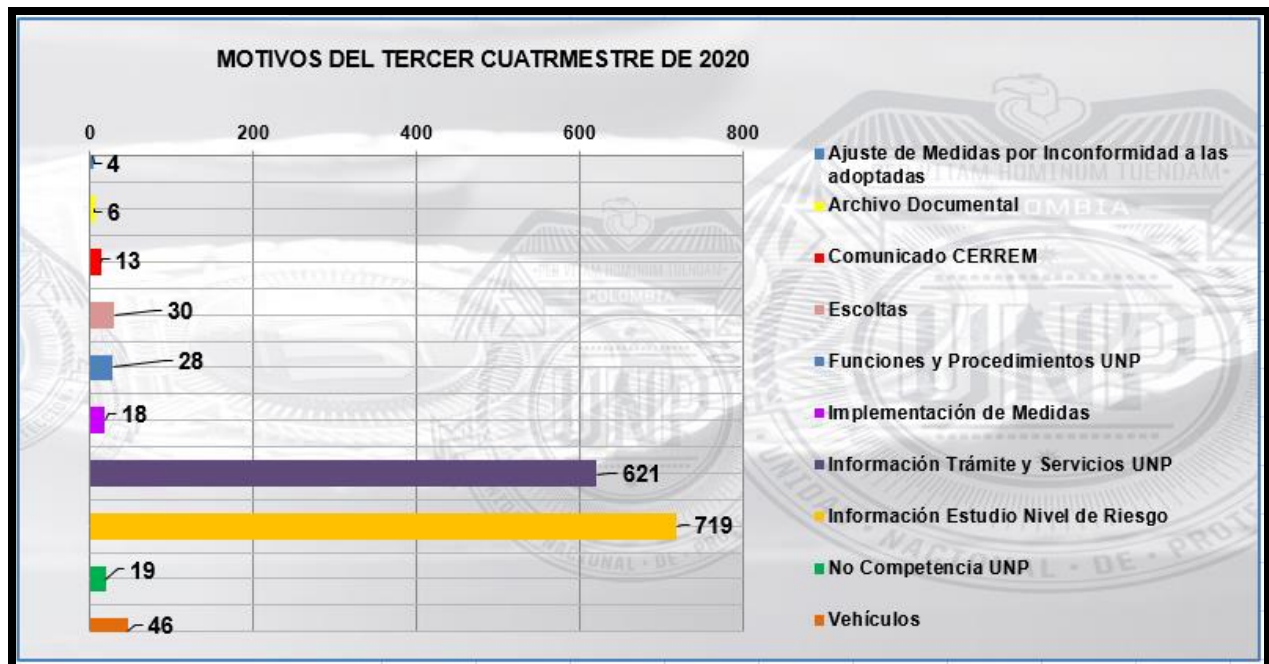
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grafica Motivo de PQRS D



**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS D) DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).**

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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS DEL DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020  
(SEPTIEMBRE A DICIEMBRE).**

PQRS D POR POBLACIÓN DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	77	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	754	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	95	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	10	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	586	12%
Miembros de Misión Médica	0	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	74	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	500	10%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	4	0%
Ex Servidores Públicos DH	14	0%
Dirigentes del movimiento M-19	2	0%
Apoderados Profesionales forenses	6	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	38	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	336	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	14	0%
Medidas Cautelares	21	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	203	4%
ARN	145	3%
Entidad Pública.	1292	25%
Ninguna	918	18%
<b>TOTAL</b>	<b>5092</b>	<b>100%</b>



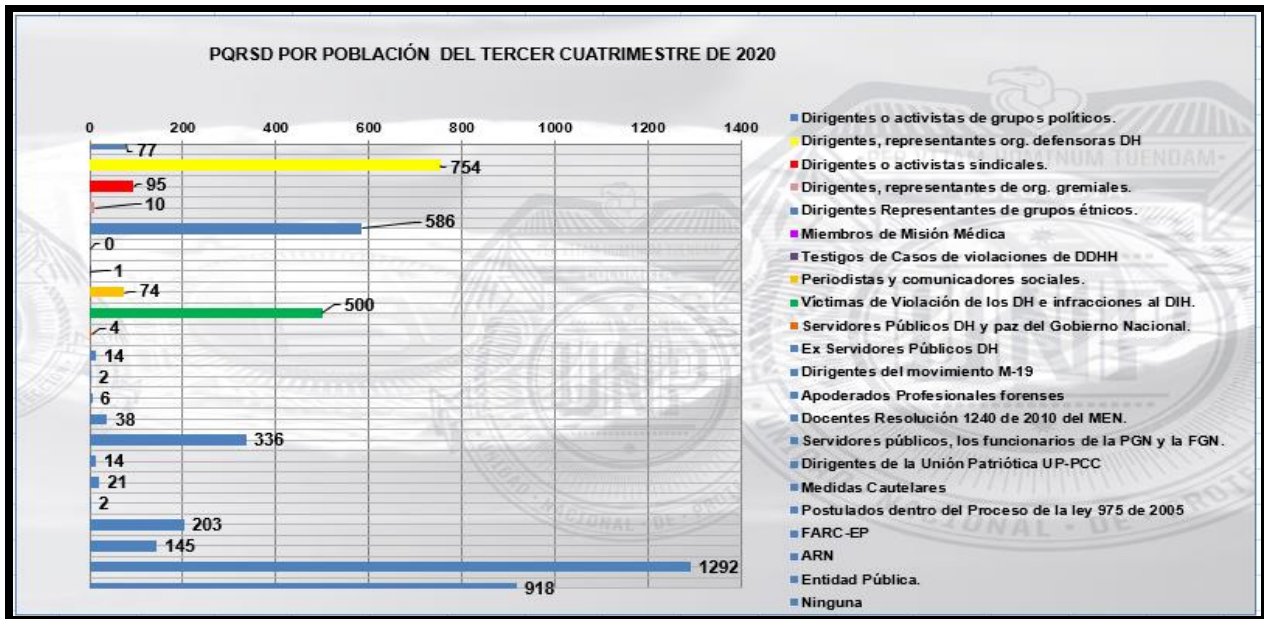
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A 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 tercer cuatrimestre de 2020 (septiembre-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.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



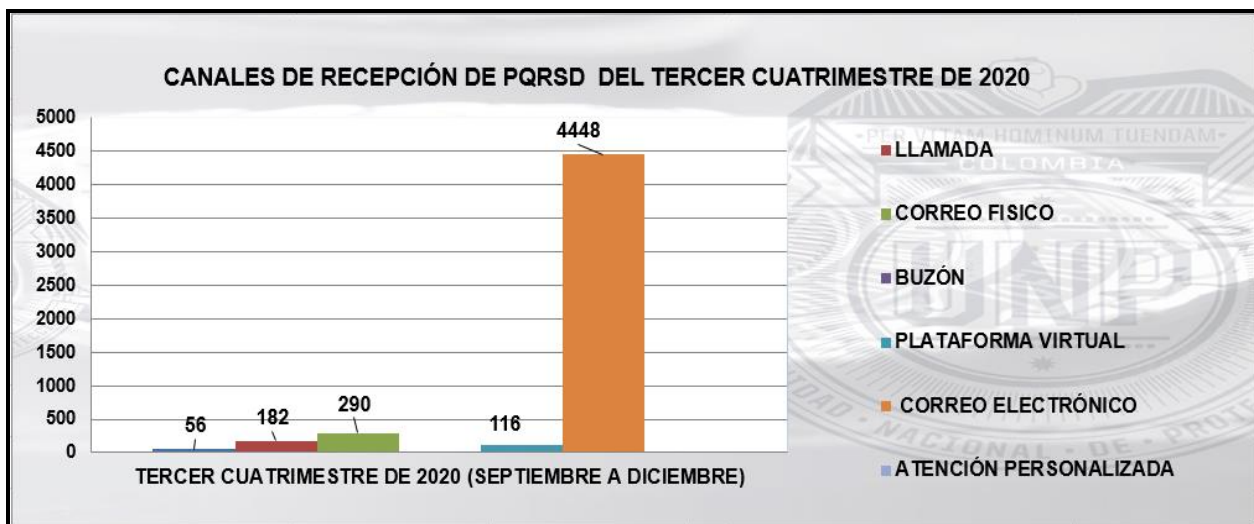
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**a. Número de solicitudes recibidas.**

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS D		
TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	56
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	182
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	290
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	116
	CORREO ELECTRÓNICO	4448
TOTAL		5092





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

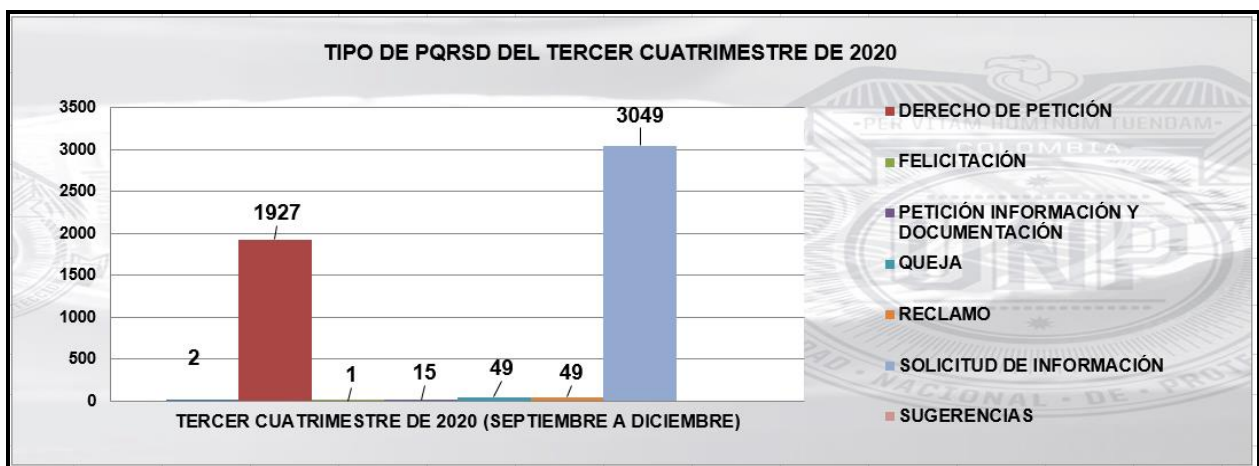
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	
TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	1927
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15
QUEJA	49
RECLAMO	49
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3049
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>5092</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

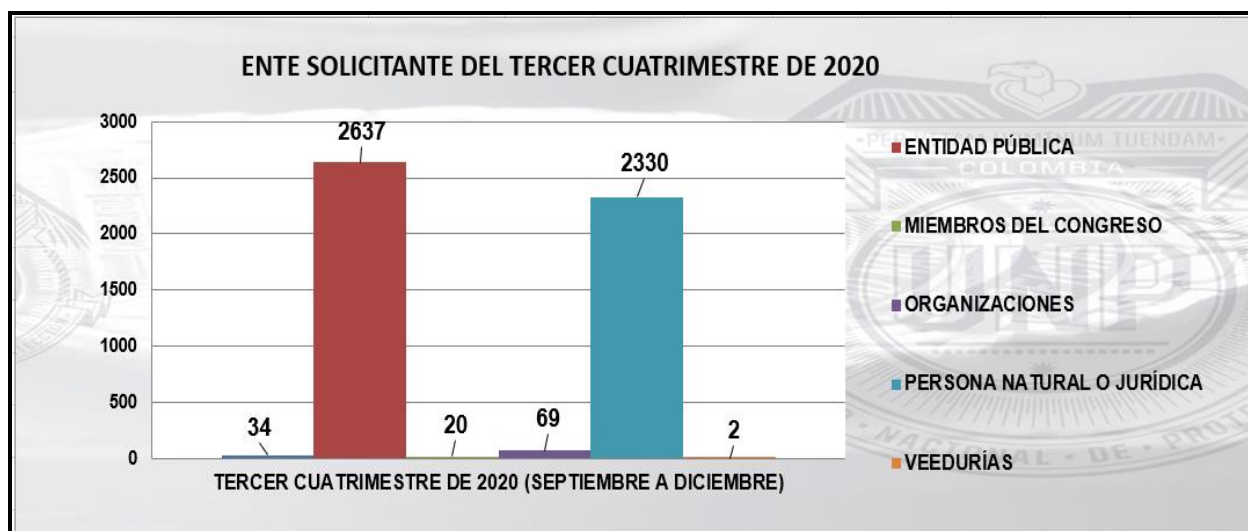


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**c. Ente solicitante**

ENTE SOLICITANTE	
TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)	
EMPRESA	34
ENTIDAD PÚBLICA	2637
MIEMBROS DEL CONGRESO	20
ORGANIZACIONES	69
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	2330
VEEDURÍAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>5092</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

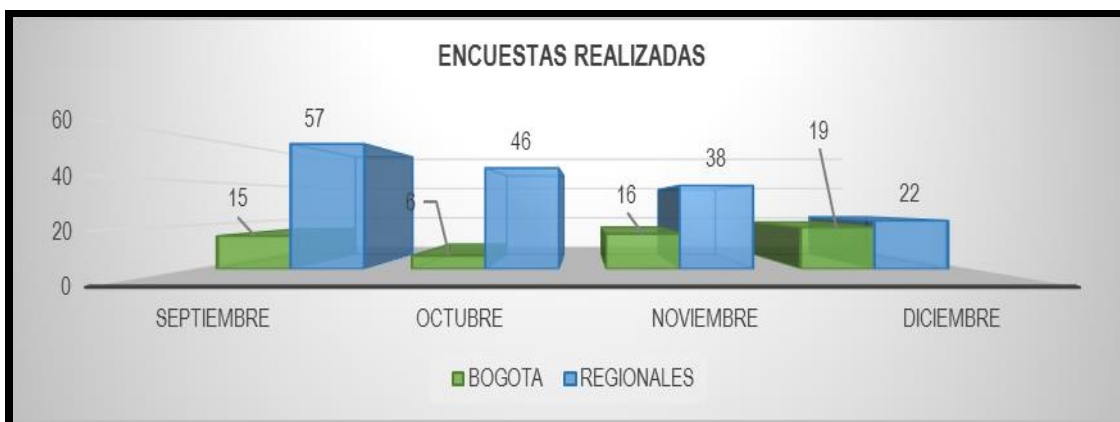
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL TERCER CUATRIMESTRE DE 2020 (SEPTIEMBRE-DICIEMBRE).**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de septiembre a diciembre 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 PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.

**TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS SEPTIEMBRE A DICIEMBRE		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
SEPTIEMBRE	15	57
OCTUBRE	6	46
NOVIEMBRE	16	38
DICIEMBRE	19	22







**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

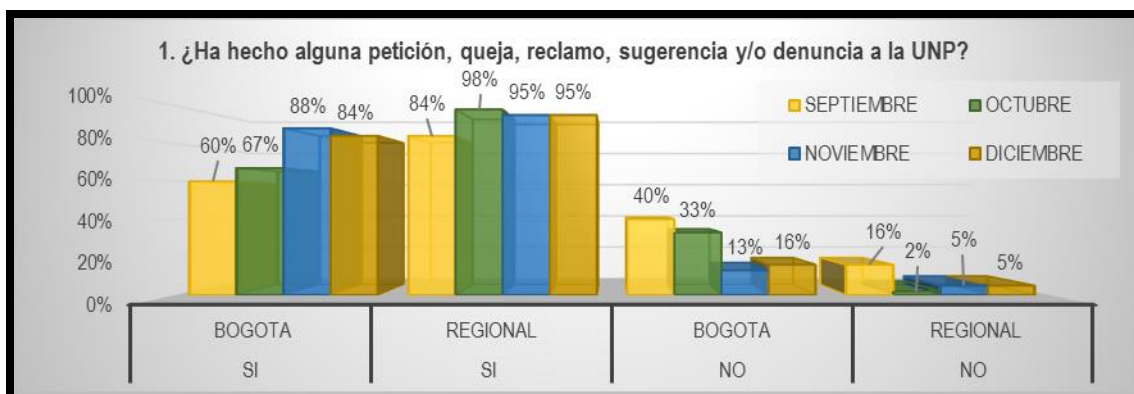
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ **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?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
SEPTIEMBRE	60%	84%	40%	16%
OCTUBRE	67%	98%	33%	2%
NOVIEMBRE	88%	95%	13%	5%
DICIEMBRE	84%	95%	16%	5%



**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:



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

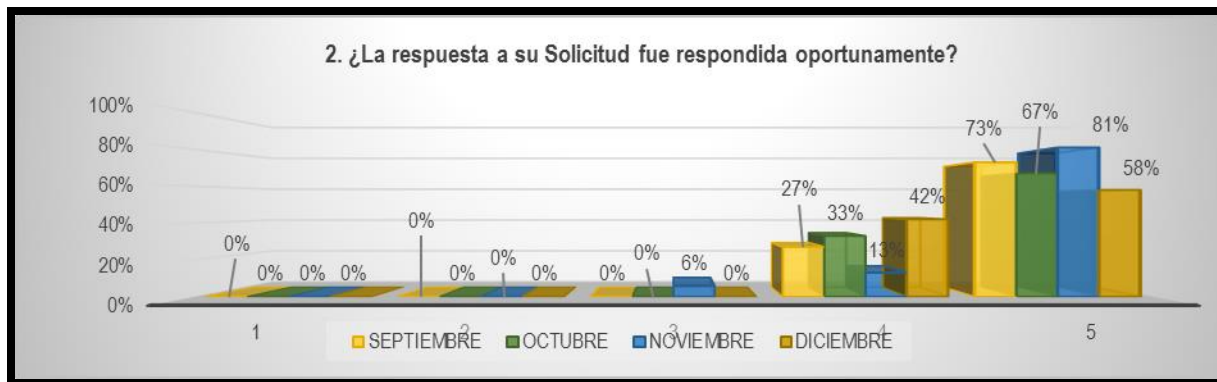


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PERIODO	1	2	3	4	5
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	27%	73%
OCTUBRE	0%	0%	0%	33%	67%
NOVIEMBRE	0%	0%	6%	13%	81%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	42%	58%



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**

PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	2%	92%	0%
OCTUBRE	0%	0%	0%	7%	93%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	16%	84%	0%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	9%	91%	0%

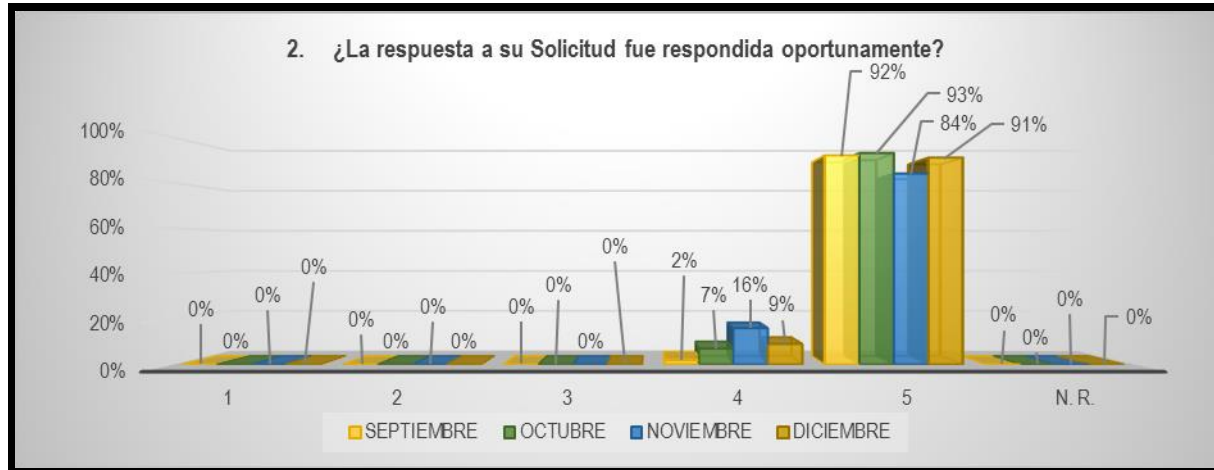


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



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**

PERIODO	1	2	3	4	5
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	33%	67%
OCTUBRE	0%	0%	0%	11%	89%
NOVIEMBRE	0%	0%	6%	13%	81%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	37%	63%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



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						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	4%	96%	0%
OCTUBRE	0%	0%	0%	17%	83%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	3%	97%	0%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	9%	91%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



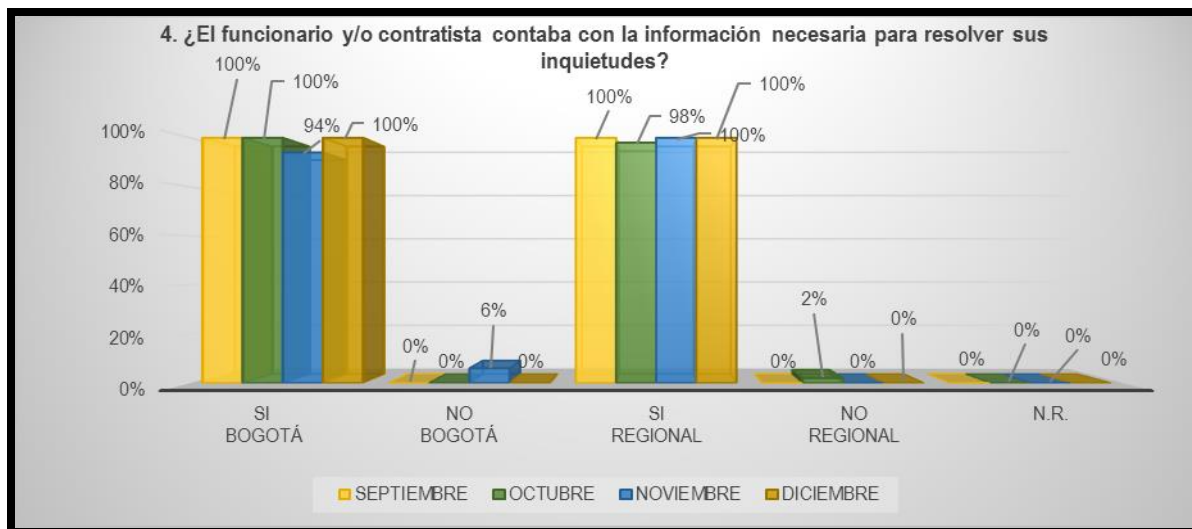
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
SEPTIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	98%	2%	0%
NOVIEMBRE	94%	6%	100%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%



¿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:



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?**

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
SEPTIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	100%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%



**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 telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA**

PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
SEPTIEMBRE	0%	0%	7%	47%	47%	0%
OCTUBRE	0%	0%	0%	17%	83%	0%
NOVIEMBRE	6%	0%	0%	19%	75%	0%
DICIEMBRE	6%	5%	26%	32%	37%	0%

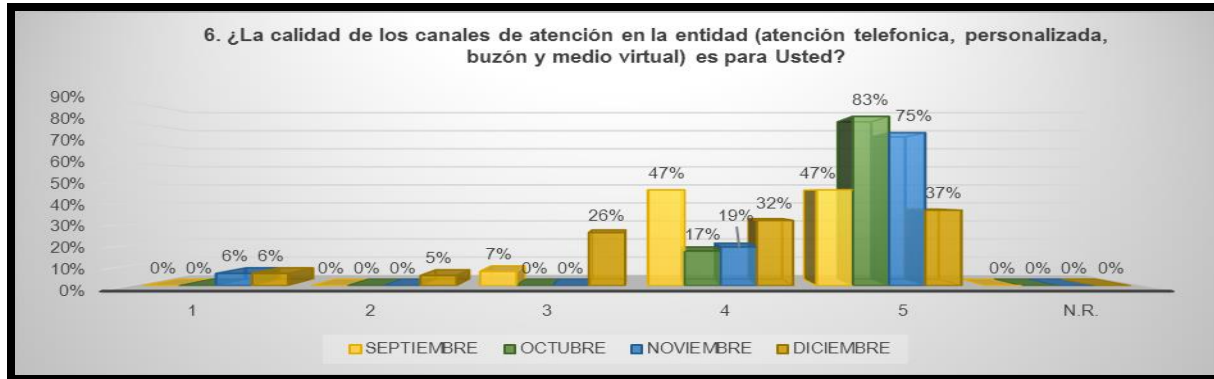


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



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 telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?  
GURP**

PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	28%	72%	0%
OCTUBRE	0%	0%	4%	37%	59%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	24%	76%	0%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	41%	59%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



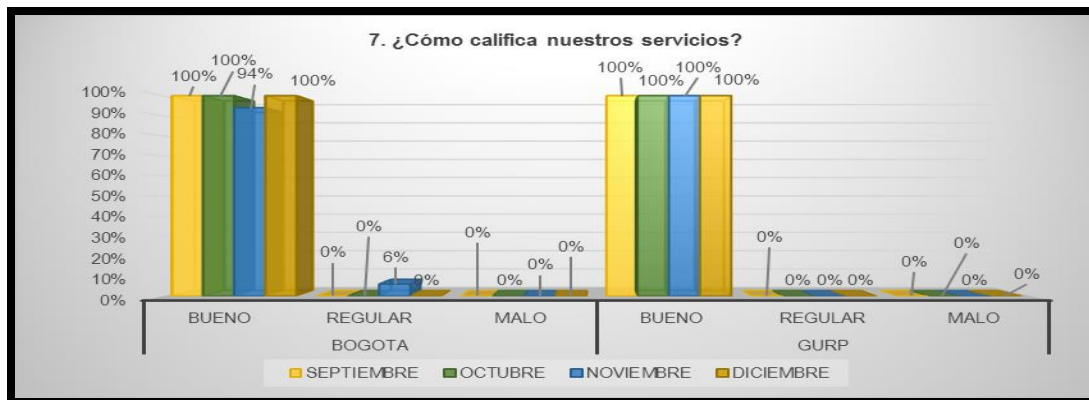
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**SATISFACCIÓN:**

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
NOVIEMBRE	94%	6%	0%	100%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%



**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
SEPTIEMBRE	4	11	0	18	39	0
OCTUBRE	1	5	0	10	36	0
NOVIEMBRE	4	12	0	7	30	1
DICIEMBRE	1	18	0	8	14	0



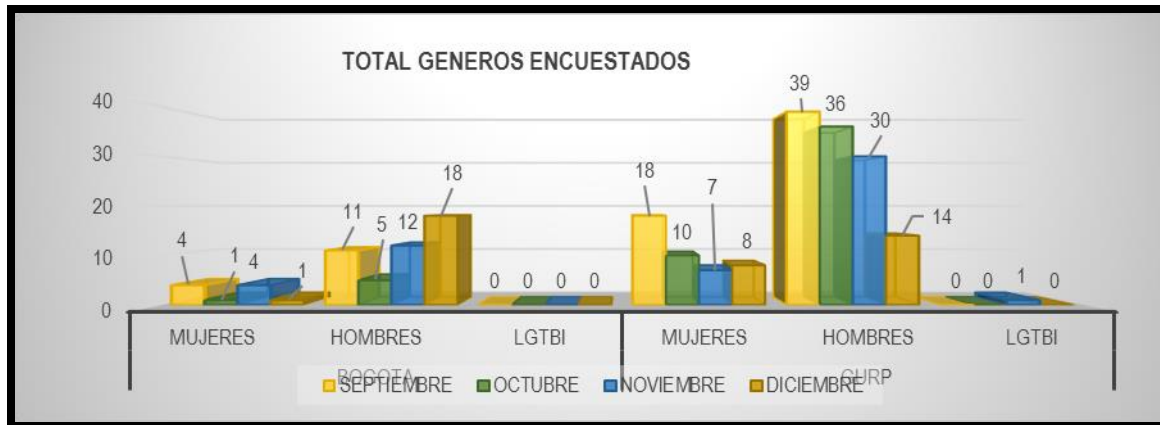


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



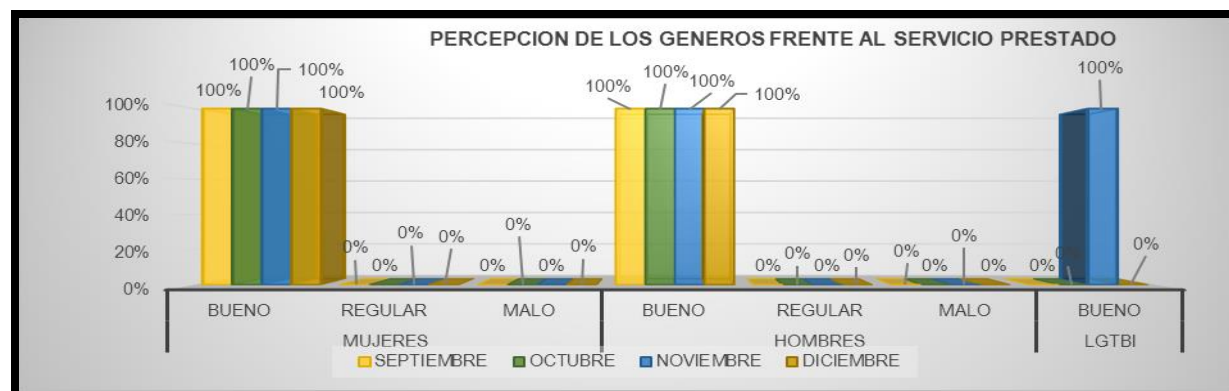
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO							
PERIODO	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**

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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD  
TERCER CUATRIMESTRE 2020 (SEPTIEMBRE A DICIEMBRE)**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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.

- 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		18/1/2021
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		18/1/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Coordinador GAC		18/1/2021

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.