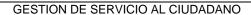


#### **FEBRERO 2021**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

INFORME DE PQRSD FEBRERO DE 2021 GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC

> BOGOTÁ D.C 2021

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 1 de 37



#### FEBRERO 2021





### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## **TABLA DE CONTENIDO**

		Pag.	
1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	3	3
2.	ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES FEE	BRERO	3
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE FEBRERO	14	
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE FEBR	RERO15	
4	1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO	15	5
4	.2 FLUJO DE PQRSD	26	2
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	27	,
3.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE FEBRE	RO29	)
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD	30	)
3.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE FEBRER	O30	)
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE FEE	3 RERO3	1
10.	CONCLUSIONES	34	

11. ANEXO INFORME EJECUTIVO ......37





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 redunda 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 – **1548** PQRSD elevadas ante la entidad del mes de febrero 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 FEBRERO.

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

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 3 de 37



#### FEBRERO 2021

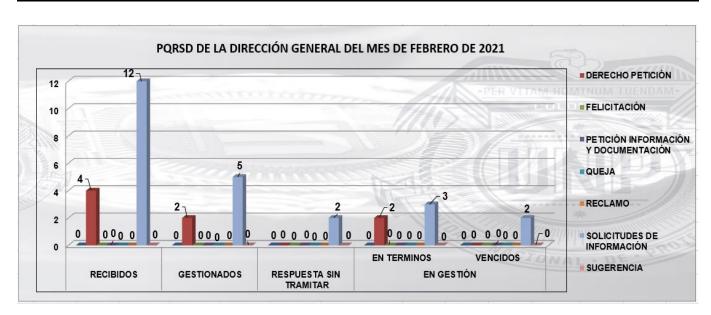
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# a. DIRECCIÓN GENERAL

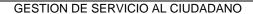
PQRSE	DE LA DIRE	CCIÓN GENERAL	DEL MES DE	FEBRERO DE	2021	
			RESPUESTA	EN GESTIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	2	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACIÓN	U	U	U	U	U	O
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	5	2	3	2	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	16					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 4 de 37



#### FEBRERO 2021

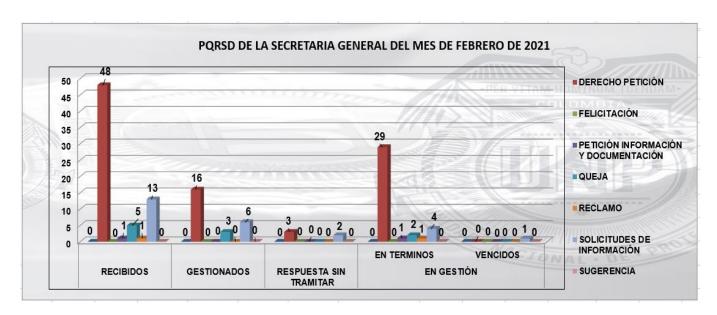


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## b. **SECRETARIA GENERAL**

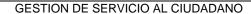
PQRSD	PQRSD DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE FEBRERO DE 2021						
			RESPUESTA	EN GE	STIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	
DERECHO PETICIÓN	48	16	3	29	0	48	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1	
QUEJA	5	3	0	2	0	5	
RECLAMO	1	0	0	1	0	1	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	6	2	4	1	13	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS	68						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 5 de 37



#### **FEBRERO 2021**

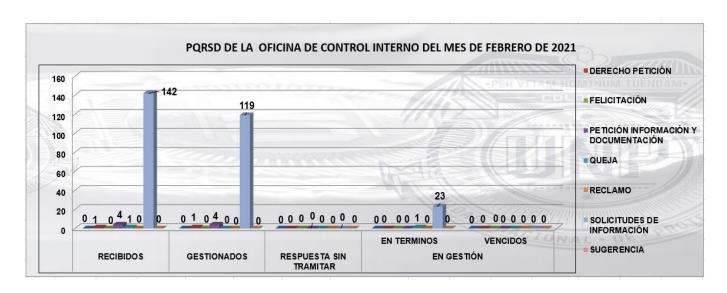


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

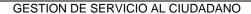
PQRSD DE	PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE FEBRERO DE 2021						
			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0	4	
QUEJA	1	0	0	1	0	1	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	142	119	0	23	0	142	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL RECIBIDOS	148						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 6 de 37





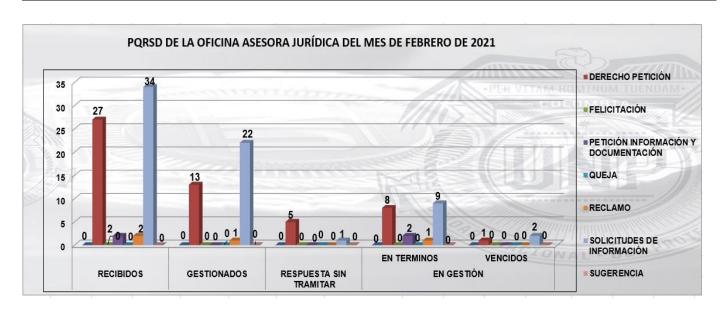


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE	PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE FEBRERO DE 2021						
			RESPUESTA	EN GE	STIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	
DERECHO PETICIÓN	27	13	5	8	1	27	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	2	0	2	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	2	1	0	1	0	2	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	34	22	1	9	2	34	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS	65						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 7 de 37



#### **FEBRERO 2021**

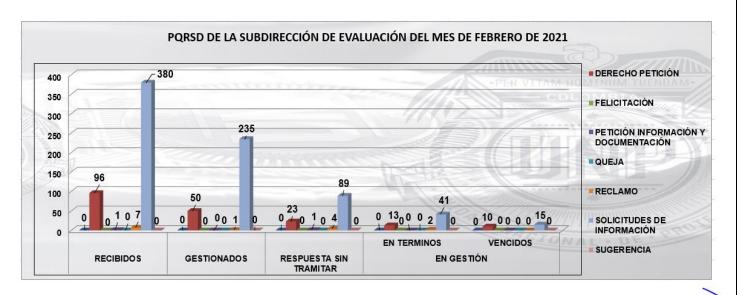
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUE	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE FEBRERO DE 2021						
			RESPUESTA	EN GES	STIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	
DERECHO PETICIÓN	96	50	23	13	10	96	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	1	0	0	1	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	7	1	4	2	0	7	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	380	235	89	41	15	380	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS	484						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 8 de 37





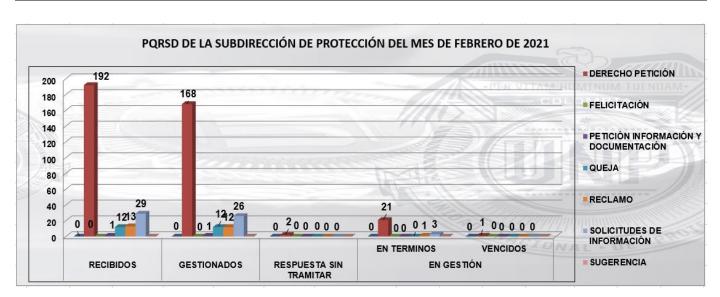
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

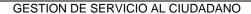
PQRSD DE	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2021							
			RESPUESTA	EN GE	STIÓN			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES		
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0		
DERECHO PETICIÓN	192	168	2	21	1	192		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0		
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1		
QUEJA	12	12	0	0	0	12		
RECLAMO	13	12	0	1	0	13		
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29	26	0	3	0	29		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS	247							



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 9 de 37



### FEBRERO 2021

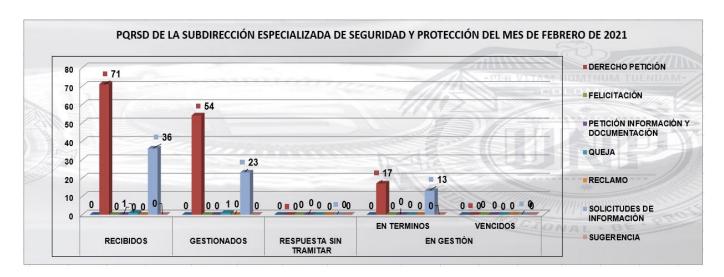


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

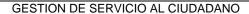
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2021						
			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GE	STIÓN	
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	71	54	0	17	0	71
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	23	0	13	0	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	108					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 10 de 37



#### **FEBRERO 2021**







# h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

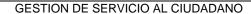
PQRSD DE LA	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE FEBRERO DE 2021						
			RESPUESTA	EN GESTIÓN			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	
DERECHO PETICIÓN	34	28	2	4	0	34	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	0	1	0	3	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS	37						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 11 de 37



#### **FEBRERO 2021**

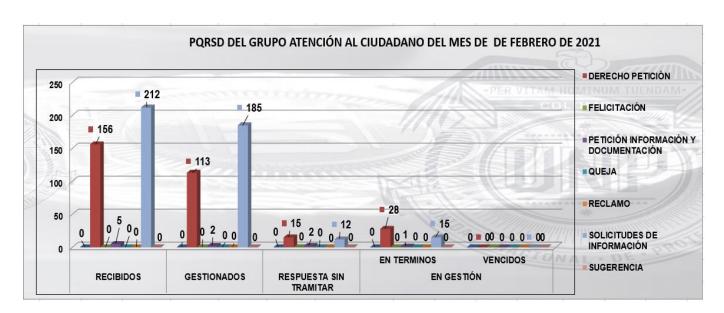


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL G	PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO DE 2021						
			RESPUESTA	EN GE	STIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	
DERECHO PETICIÓN	156	113	15	28	0	156	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	2	2	1	0	5	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	212	185	12	15	0	212	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		373					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 12 de 37



#### **FEBRERO 2021**

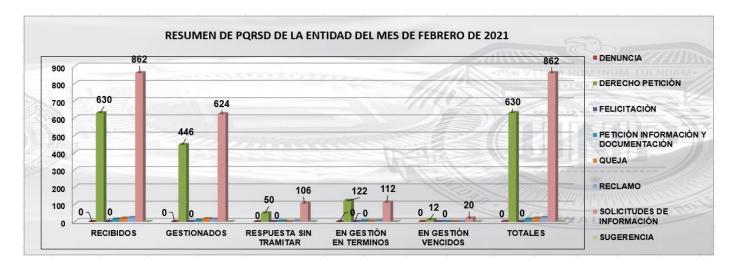


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE FEBRERO DE 2021.

RESUM	RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO DE 2021					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	630	446	50	122	12	630
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14	7	3	4	0	14
QUEJA	19	16	0	3	0	19
RECLAMO	23	14	4	5	0	23
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	862	624	106	112	20	862
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1548					



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.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 13 de 37





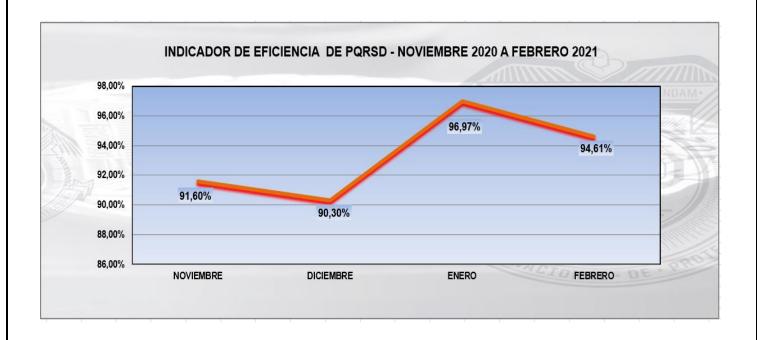
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD NOVIEMBRE 2020 A FEBRERO 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 - NOVIEMBRE 2020 A FEBRERO 2021						
NOVIEMBRE DICIEMBRE ENERO FEBRERO						
91,60%	90,30%	96,97%	94,61%			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 14 de 37



#### **FEBRERO 2021**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO.

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.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de enero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (enero) que debieron contestarse en el mes de febrero, y las recibidas en febrero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de 1799 PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos 1701 de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el 94,55%. El restante 5,45% de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los Departamentos de Cauca y Nariño los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

#### 4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

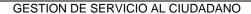
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO DE 2021								
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO TÉRMINO								
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	74	74						
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	566	525						
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	666	666						
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	495 439							
TOTAL	1801	1704						
94,61%								

<sup>\*</sup> 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.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 15 de 37

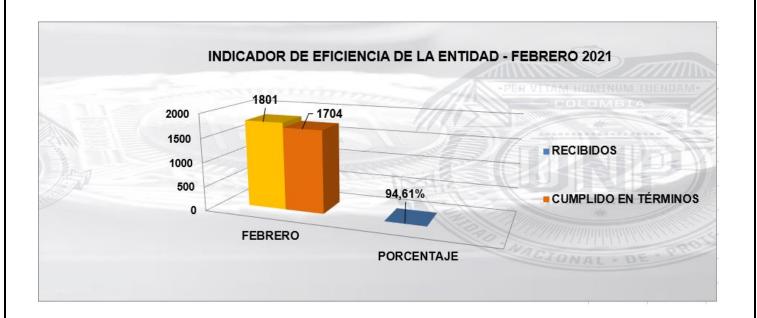


#### **FEBRERO 2021**



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





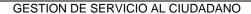
## a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO EN TÉRMINOS									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	7	5							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	4 4								
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	4							
TOTAL	17 13								
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	76,47%								

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 16 de 37



#### **FEBRERO 2021**







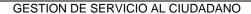


## b. **SECRETARIA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO I TÉRMINOS									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	9	8							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	23	23							
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	28							
TOTAL	61	59							
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	96,72%								

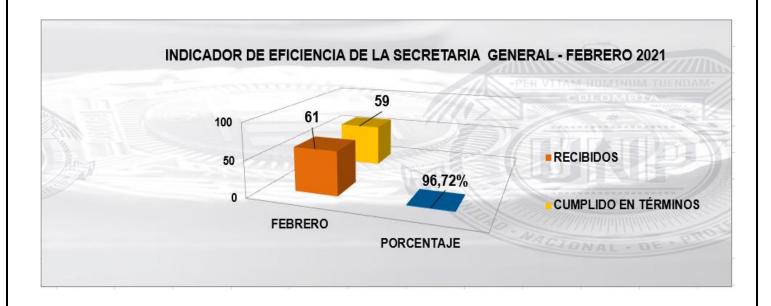


#### **FEBRERO 2021**









### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

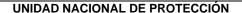
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO EN TÉRMINOS									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	70	70							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	54 54								
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	48 48								
TOTAL	172 172								
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%								

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 18 de 37



#### **FEBRERO 2021**







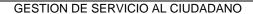


# d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO EN TÉRMINOS									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	1	1							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	1 1								
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1							
TOTAL	3 3								
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%								

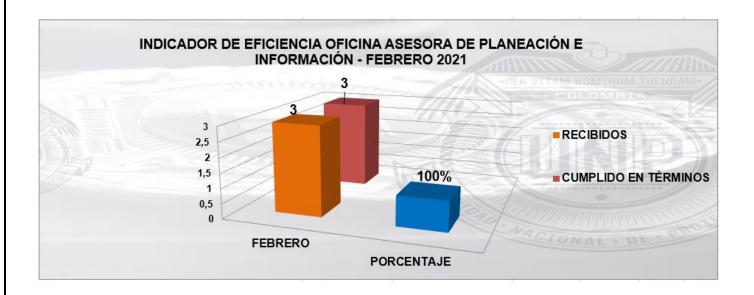


#### **FEBRERO 2021**









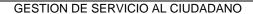
### e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO E TÉRMINOS									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	26	23							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	19 19								
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	24 21								
TOTAL	69	63							
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA									

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 20 de 37

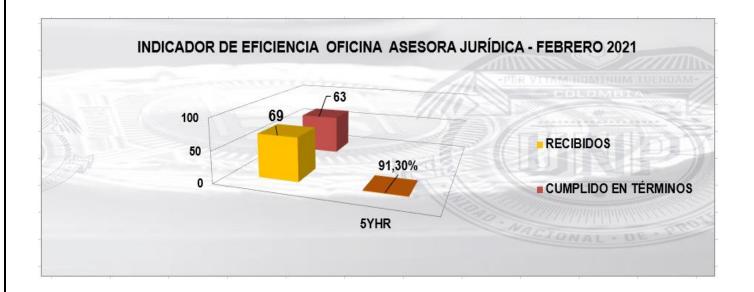


#### **FEBRERO 2021**









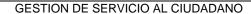
# f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO EN TÉRMINOS									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	220	191							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	208 208								
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	147	112							
TOTAL	575	511							
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	88,87%								

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 21 de 37

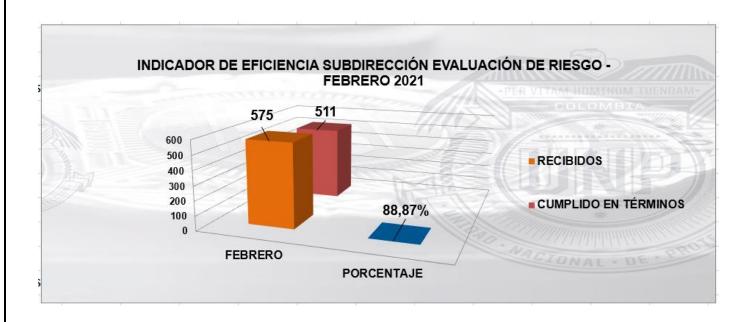


#### FEBRERO 2021









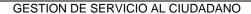
## g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO TÉRMINO									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	86	81							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	136	136							
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	91	86							
TOTAL	313 303								
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	96,81%								

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 22 de 37

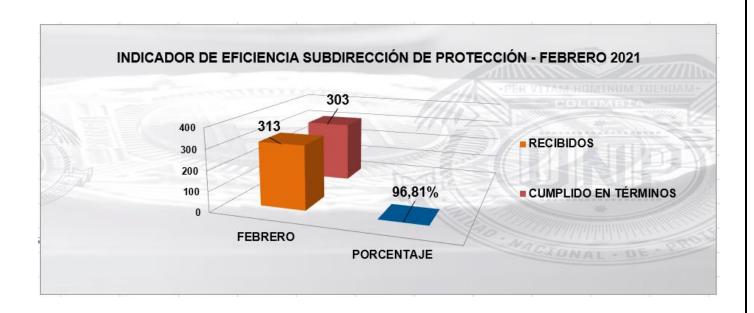


#### **FEBRERO 2021**









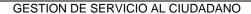
# h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2021										
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO EN TÉRMINOS										
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	97	97								
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	158 158									
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	46 36									
TOTAL 301 291										
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	96,68%									

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 23 de 37

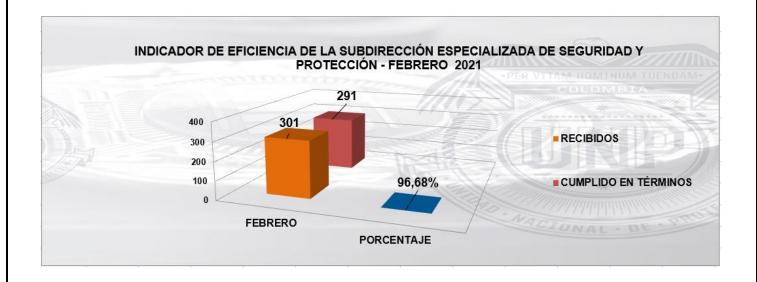


#### **FEBRERO 2021**









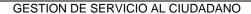
# i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO E TÉRMINOS									
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	10	10							
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	23 23								
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9 9								
TOTAL	42	42							
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%								

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 24 de 37



#### **FEBRERO 2021**









# j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - FEBRERO DE 2021									
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO I									
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	74	74							
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	97 97								
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2021)	158 158								
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	94	94							
TOTAL 423 423									
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO 100,00%									

<sup>\*</sup> 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.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 25 de 37





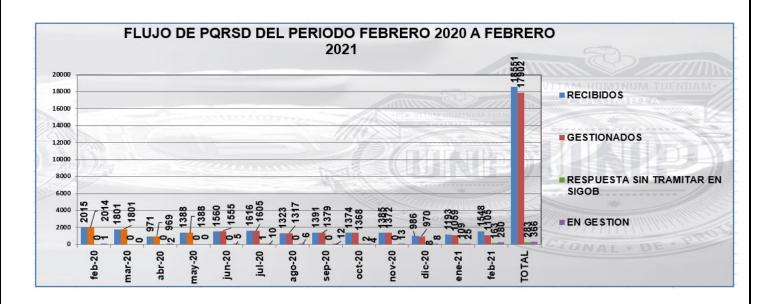
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

### **4.2 FLUJO DE PQRSD**

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

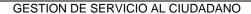
FLUJO DE PORSO DEL PERIODO FEBRERO 2020 A FEBRERO 2021										PORCENTAJE						
	DETALLE	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	TOTAL	DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	2015	1801	971	1388	1560	1616	1323	1391	1374	1385	986	1193	1548	18551	
PQRSD	GESTIONADOS	2014	1801	969	1388	1555	1605	1317	1379	1368	1372	970	1059	1105	17902	96,50%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	8	109	163	283	1,53%
	EN GESTION	1	0	2	0	5	10	6	12	4	13	8	25	280	366	1,97%
	TOTAL PORSD RECIBIDAS FEBRERO 2020 A FEBRERO 2021															



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 26 de 37







#### 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 28 de febrero de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 28 DE FEBRERO DE 2021					
DEDENIONS	TRAMITADAS	GESTIÓN		TOTAL	INDICADOR DE
DEPENDENCIAS	PENDIENTES DE FINALIZAR	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	PENDIENTE POR TRAMITAR	EFICIENCIA FEBRERO 2021
DIRECCIÓN GENERAL	3	5	3	11	76,47%
SECRETARIA GENERAL	16	38	2	56	96,72%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	24	0	24	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	21	4	34	91,30%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	214	56	68	338	88,87%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	3	25	1	29	96,81%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO (VENCIDAS-CONVIVENCIA LABORAL)	2	5	3	10	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	31	44	0	75	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	30	37	72	96,68%
TOTAL	283	248	118	649	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD FEBRERO 94,55%					

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 27 de 37





#### 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.

- 327 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en febrero 2021
- 16 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en febrero 2021
- 12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en febrero 2021
- 42 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en febrero 2021
- 4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en febrero 2021
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en febrero 2021
- 6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas febrero 2021
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en febrero 2021
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en febrero 2021
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en febrero 2021
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en febrero 2021
- 4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en febrero 2021
- 16 PQRSD radicadas en la Entidad en el año 2019 pendiente y contestadas en febrero 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.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 28 de 37





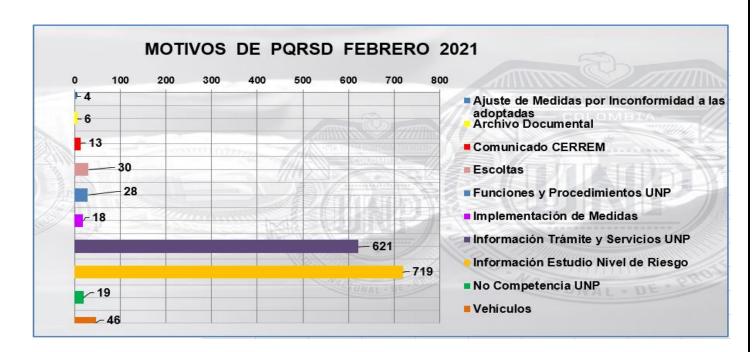
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD FEBRERO 2021			
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	12	1%	
Archivo Documental	6	0%	
Comunicado CERREM	13	1%	
Escoltas	144	9%	
Funciones y Procedimientos UNP	33	2%	
Implementación de Medidas	33	2%	
Información Trámite y Servicios UNP	527	34%	
Información Estudio Nivel de Riesgo	639	41%	
No Competencia UNP	35	2%	
Vehículos	106	7%	
TOTAL, MOTIVOS	1548	100%	



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 29 de 37





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DE FEBRERO

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

### 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE FEBRERO.

PQRSD POR POBLACIÓN -FEBRERO 2021			
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	21	1%	
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	220	14%	
Dirigentes o activistas sindicales.	37	2%	
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	6	0%	
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	203	13%	
Periodistas y comunicadores sociales.	28	2%	
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	143	9%	
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19",	1	0%	
Apoderados o Profesionales forenses	3	0%	
Ex Servidores Públicos	4	0%	
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	18	1%	
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	110	7%	
Medidas Cautelares	1	0%	
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	12	1%	
FARC-EP	72	5%	
ARN	67	4%	
Entidad Pública.	330	21%	
Ninguna	272	18%	
TOTAL	1548	100%	

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 30 de 37

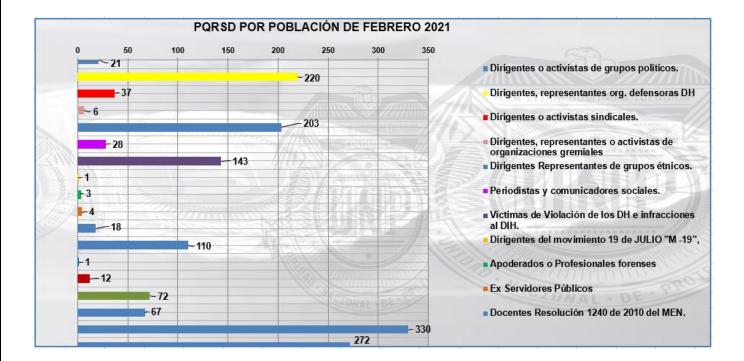




GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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



# 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE FEBRERO.

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 trasparencia "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 efectivad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 31 de 37





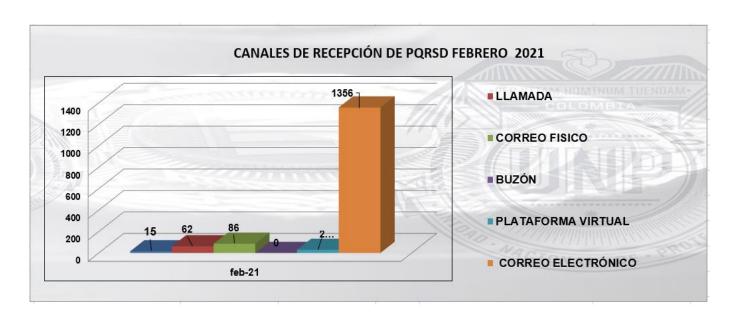
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### 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:

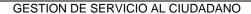
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD				
feb-21				
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	15		
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	62		
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	86		
CANAL CORRESPONDENCIA	BUZÓN	0		
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	29		
	CORREO ELECTRÓNICO	1356		
TOTAL	1548			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 32 de 37



#### **FEBRERO 2021**



## UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

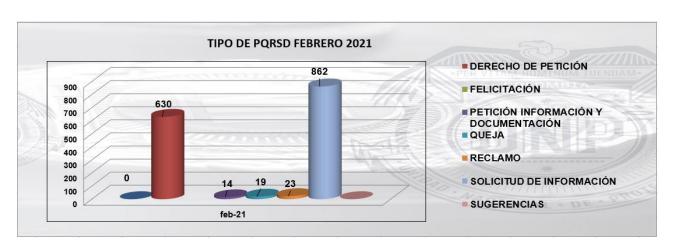


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

### b. Tipo de PQRSD

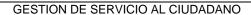
TIPO DE PQRSD			
feb-21			
DENUNCIAS	0		
DERECHO DE PETICIÓN	630		
FELICITACIÓN			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14		
QUEJA	19		
RECLAMO	23		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	862		
SUGERENCIAS	0		
TOTAL	1548		



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 33 de 37



#### **FEBRERO 2021**

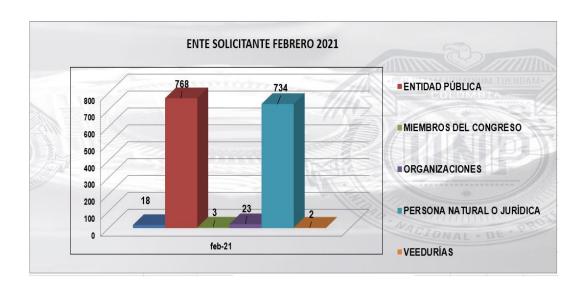


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE			
feb-21			
EMPRESA	18		
ENTIDAD PÚBLICA	768		
MIEMBROS DEL CONGRESO	3		
ORGANIZACIONES	23		
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	734		
VEEDURÍAS	2		
TOTAL	1548		



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 34 de 37





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

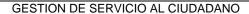
#### 10. CONCLUSIONES

- > 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 obligacion de elaborar oficios de respuesta o el envio de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Informacion, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o juridica, entidad publica u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la peticion a traves de ellas del oficio de respuesta y la elaboracion del correo electronico y su entrega al peticionario en ningun caso se tiene como respondida con la simple anotacion en el recorrido del SIGOB.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 35 de 37



#### **FEBRERO 2021**



#### 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		5/3/2021
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		5/3/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		5/3/2021
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones			

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.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 36 de 37





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

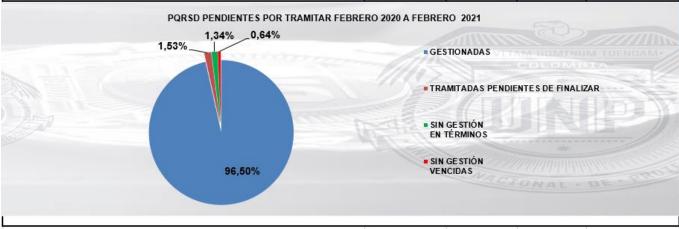
#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### 11. ANEXO 1

#### > INFORME EJECUTIVO PQRSD DE FEBRERO 2021





GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 37 de 37