



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
2021**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 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 MARZO.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE MARZO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL MES DE MARZO.....	16
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO... ..	16
4.2 FLUJO DE PQRS D.....	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRS D	28
6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE MARZO	29
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D	31
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE MARZO	32
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MARZO	33
10. CONCLUSIONES	37
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	39



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 – **1787** PQRSD elevadas ante la entidad del mes de marzo 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 MARZO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO 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	4	0	0	4	0	4
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	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	4	6	7	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22					

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

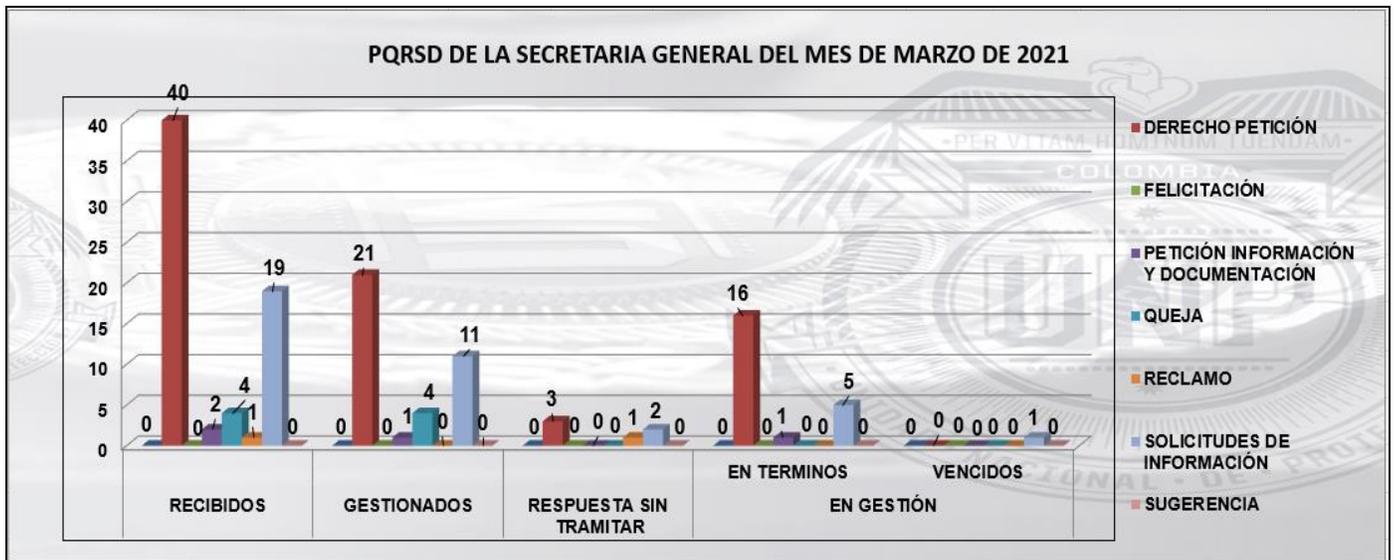


b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2021

TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	40	21	3	16	0	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	1	0	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	11	2	5	1	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	66					

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

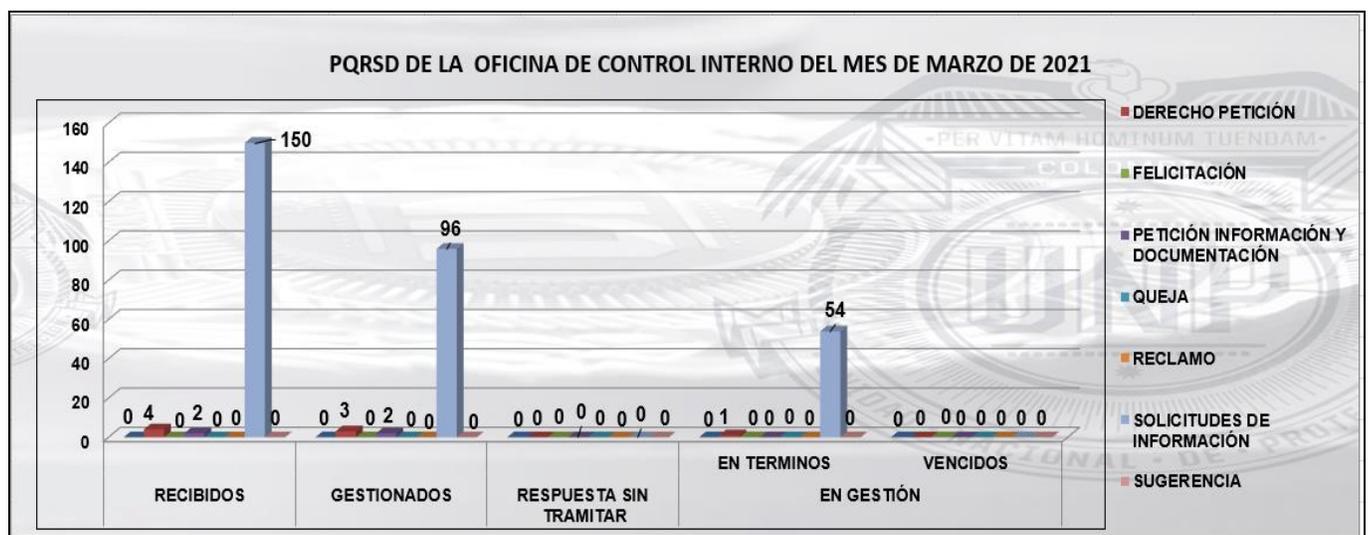
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MARZO 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	4	3	0	1	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	150	96	0	54	0	150
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	156					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

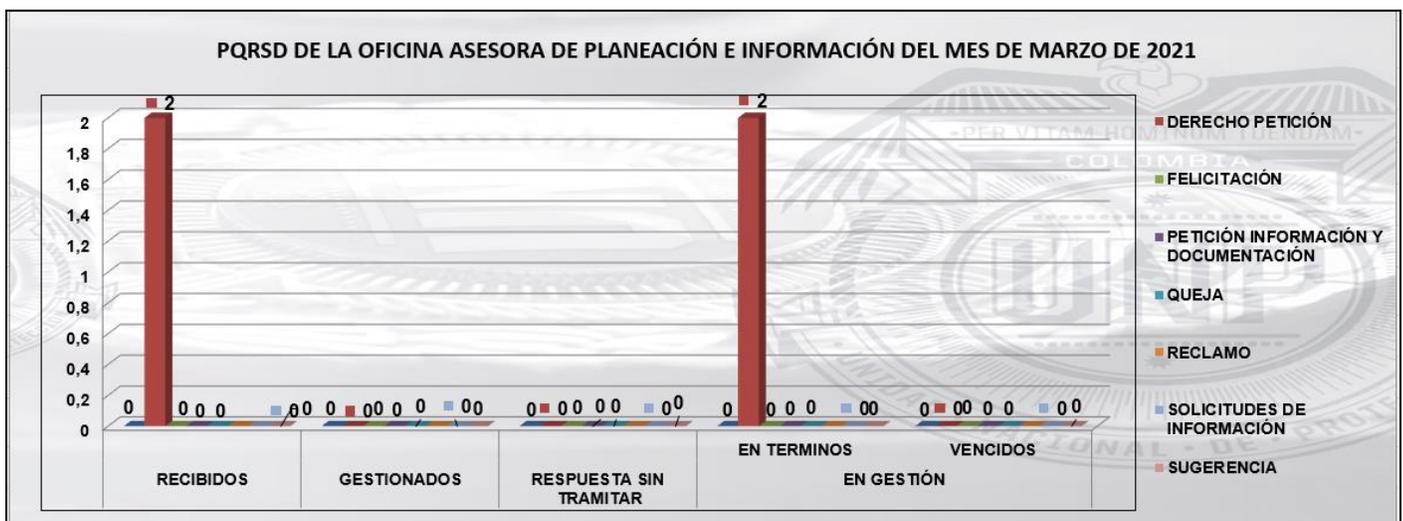
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MARZO 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	2	0	0	2	0	2
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	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MARZO 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	44	24	0	20	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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	35	20	5	10	0	35
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	81					

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

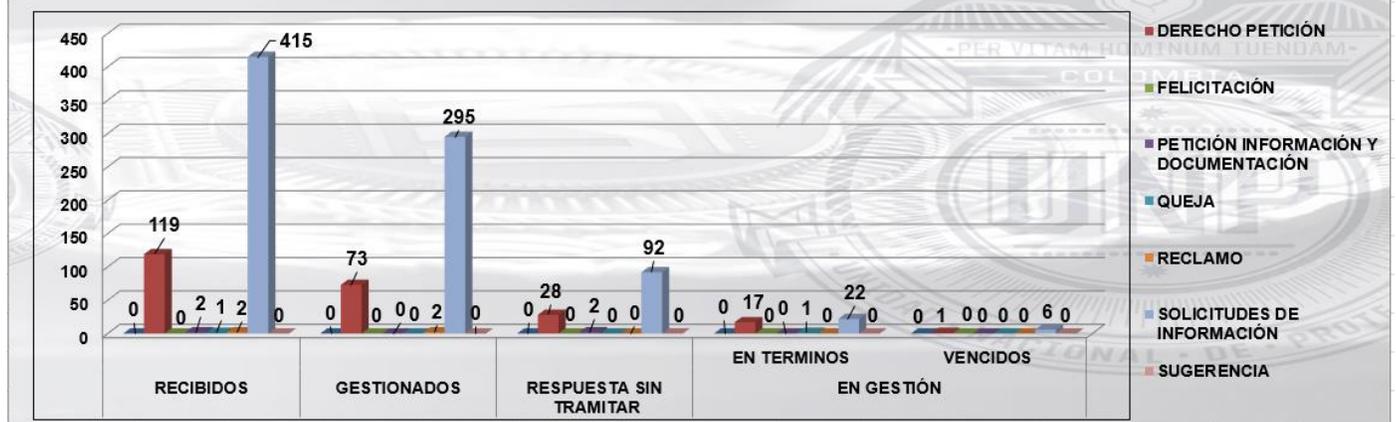


f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE MARZO 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	119	73	28	17	1	119
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	2	0	0	2
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	415	295	92	22	6	415
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	539					

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

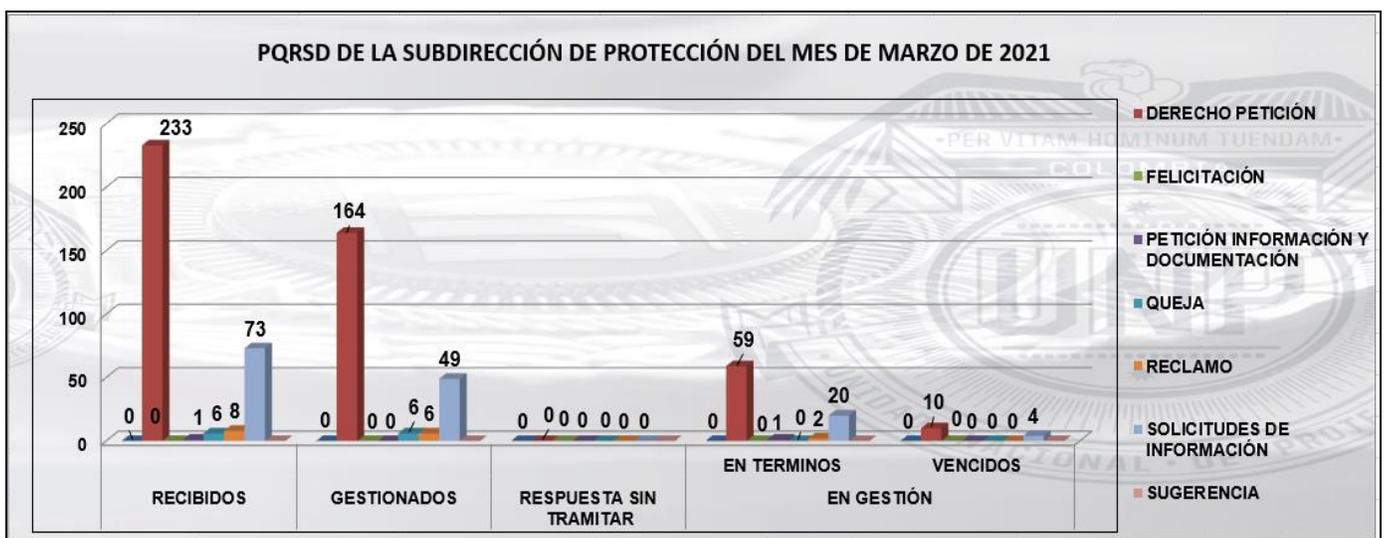
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 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	233	164	0	59	10	233
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	6	6	0	0	0	6
RECLAMO	8	6	0	2	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	73	49	0	20	4	73
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	321					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

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 MES DE MARZO 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	110	70	2	35	3	110
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	5	1	0	4	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	21	0	5	0	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	141					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

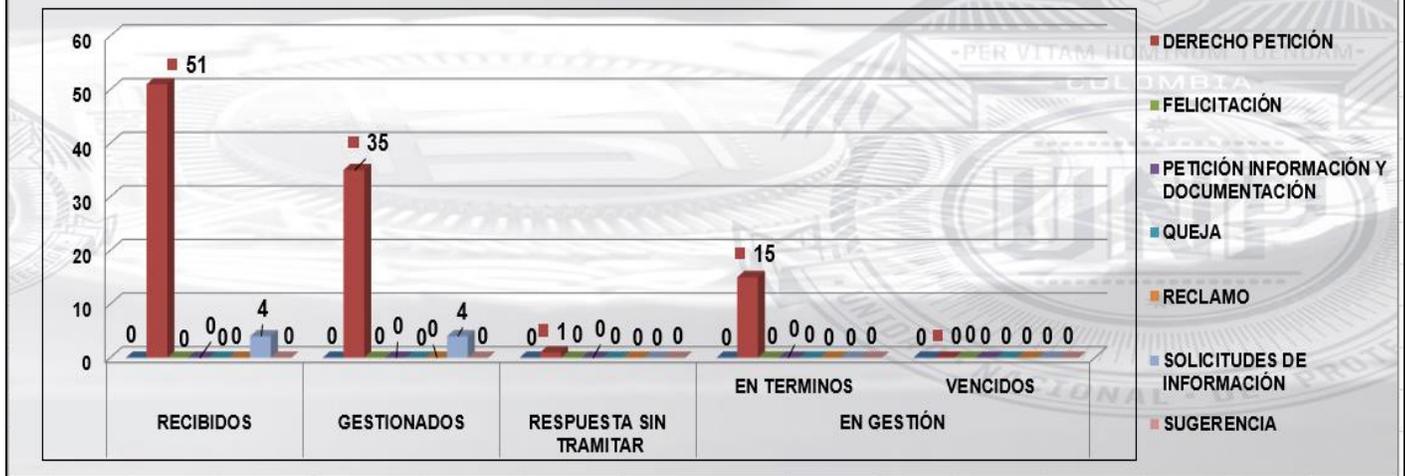


i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO 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	51	35	1	15	0	51
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	4	4	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	55					

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

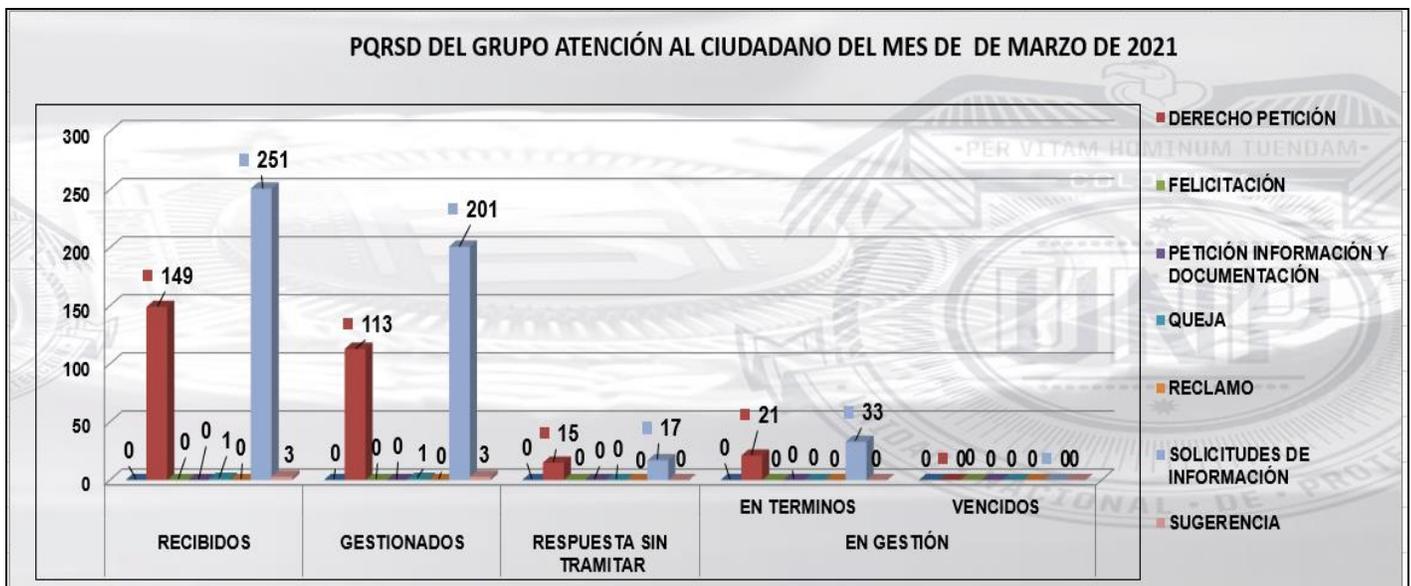
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO 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	149	113	15	21	0	149
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	251	201	17	33	0	251
SUGERENCIA	3	3	0	0	0	3
TOTAL, RECIBIDOS	404					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

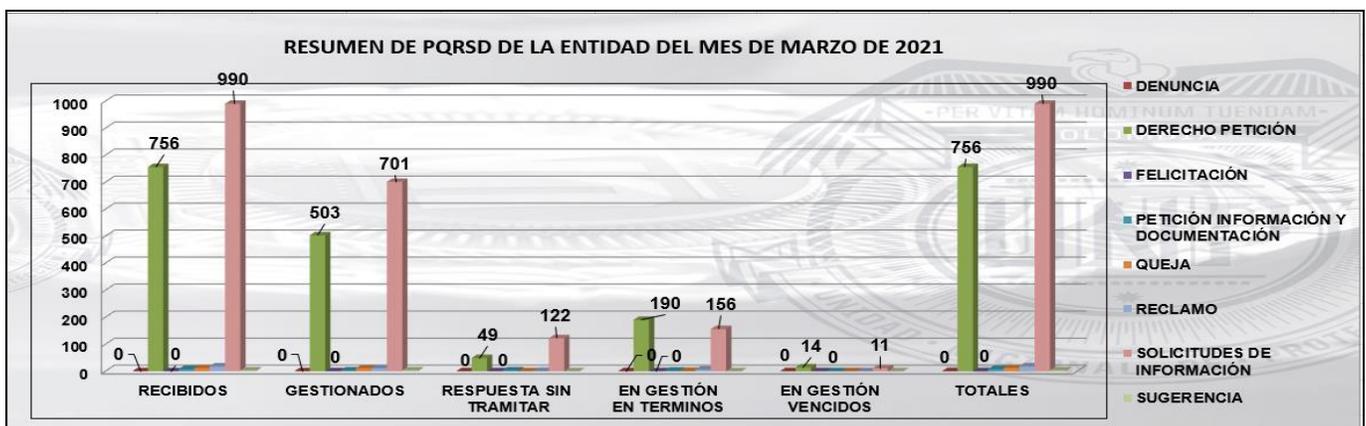


k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE MARZO DE 2021.

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	756	503	49	190	14	756
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	3	3	2	0	8
QUEJA	12	11	0	1	0	12
RECLAMO	18	11	1	6	0	18
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	990	701	122	156	11	990
SUGERENCIA	3	3	0	0	0	3
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1787					

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO DE 2021



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

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

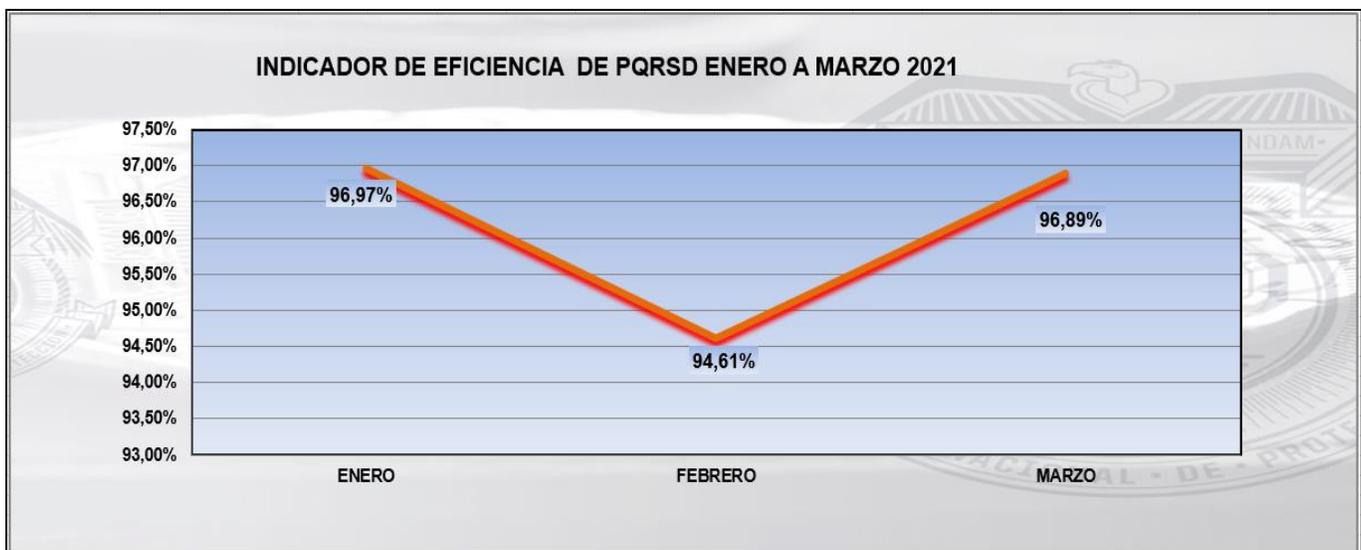
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A MARZO 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 - ENERO A MARZO 2021		
ENERO	FEBRERO	MARZO
96,97%	94,61%	96,89%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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 marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (febrero) que debieron contestarse en el mes de marzo, y las recibidas en marzo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1866** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1808** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,89%**. El restante **3,11%** 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 - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	68	68
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	732	700
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	629	629
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	437	411
TOTAL	1866	1808
	96,89%	
* 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

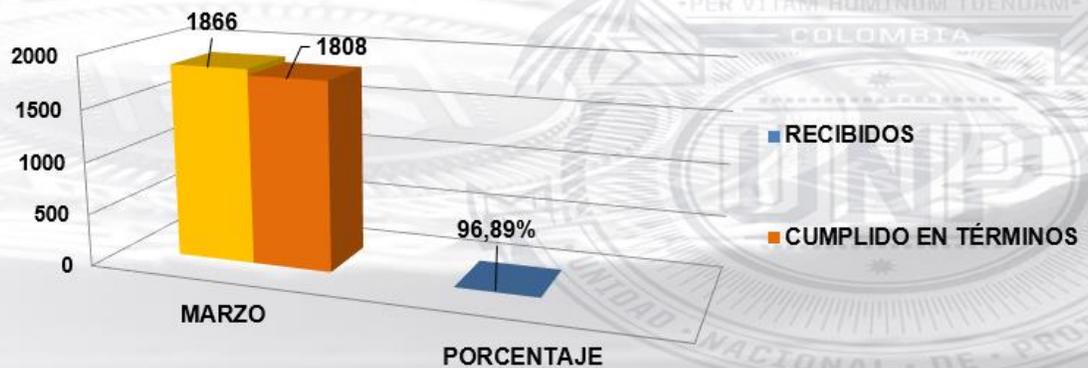
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO 2021



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN MARZO	7	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	4	4
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8
TOTAL	19	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

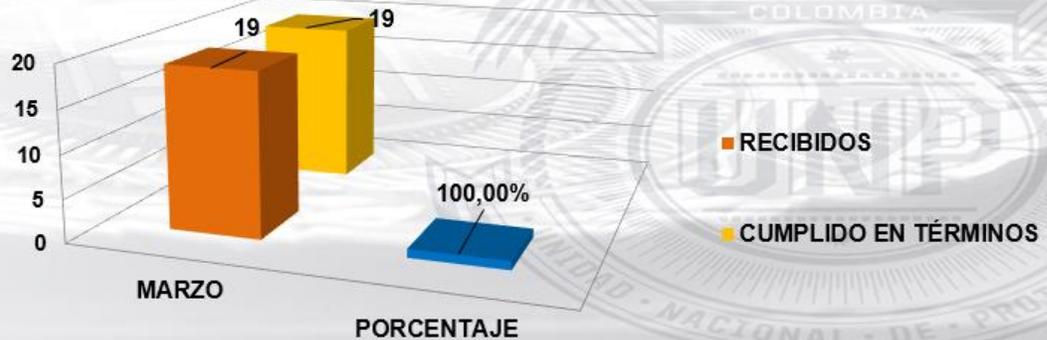
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL - MARZO 2021



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	21	20
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	22	22
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	34	34
TOTAL	77	76
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	98,70%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

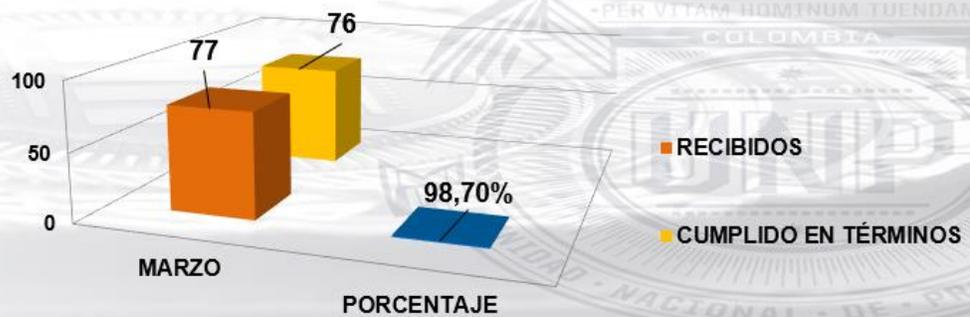
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL - MARZO 2021



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN MARZO	71	71
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	30	30
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	46	46
TOTAL	147	147
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

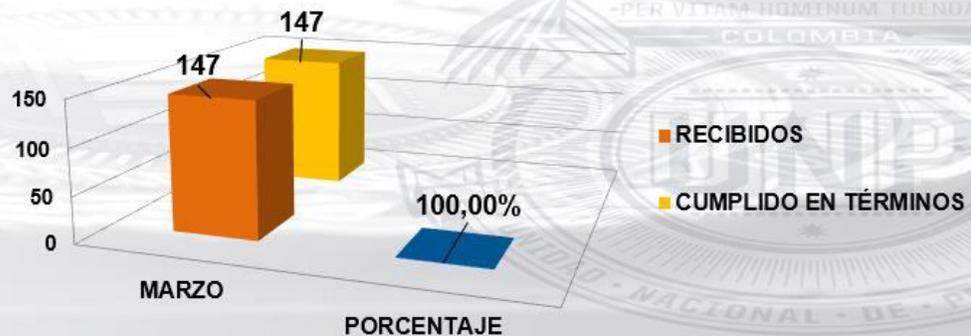
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO 2021



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

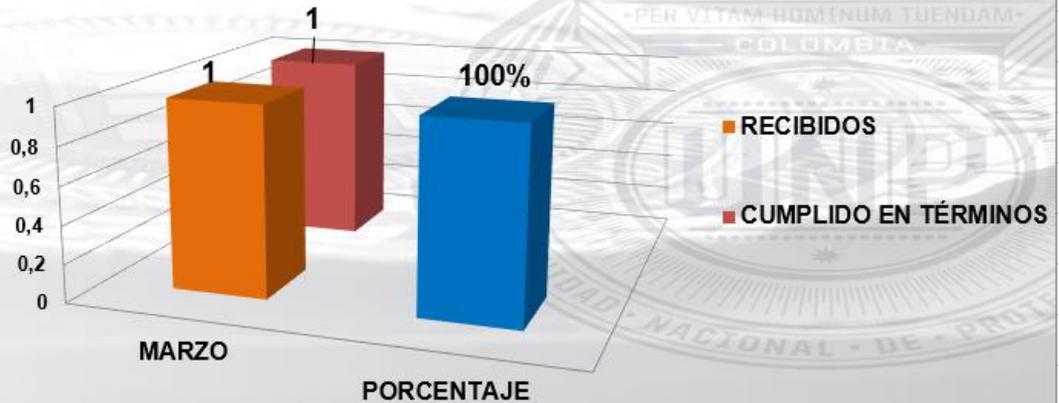
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MARZO 2021



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	25	25
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	25	25
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	20	20
TOTAL	70	70
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

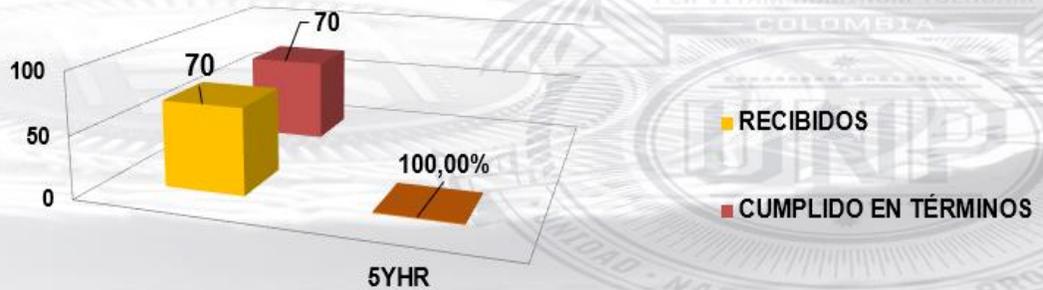
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO 2021



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	269	259
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	230	230
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	89	70
TOTAL	588	559
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	95,07%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

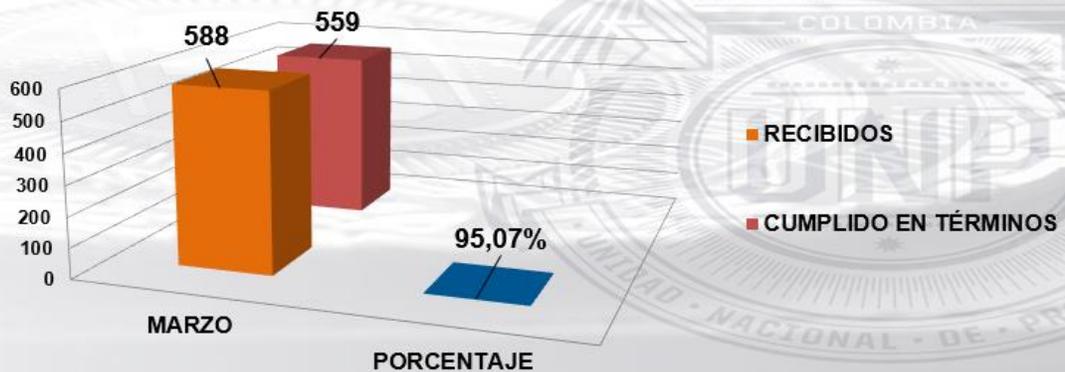
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO - MARZO 2021



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	118	102
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	121	121
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	99	97
TOTAL	338	320
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	94,67%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

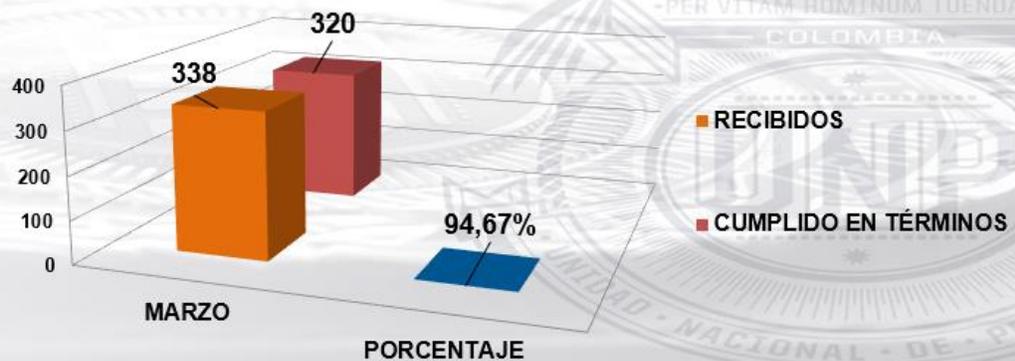
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO 2021



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	48	43
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	49	49
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	47	42
TOTAL	144	134
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	93,06%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

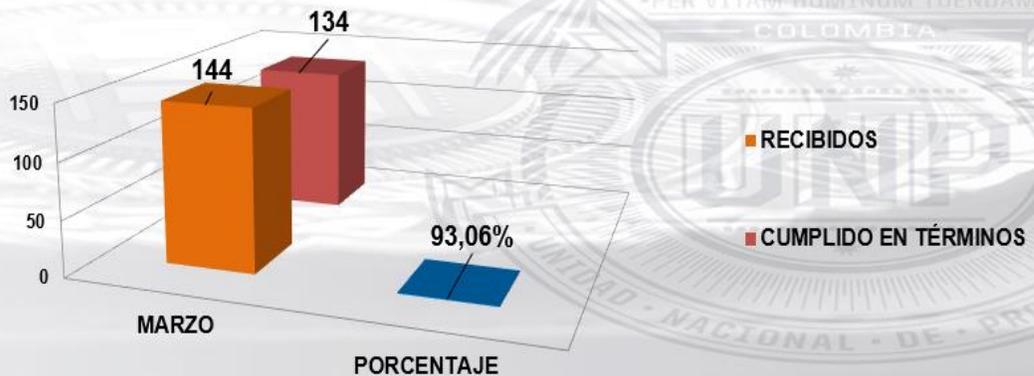
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	12	12
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	28	28
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	30	30
TOTAL	70	70
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

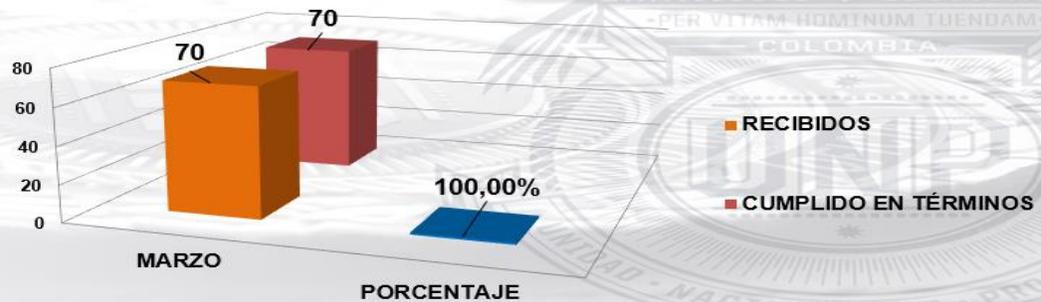
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO 2021



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MARZO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	68	68
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	161	161
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2021)	120	120
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	85	85
TOTAL	434	434
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

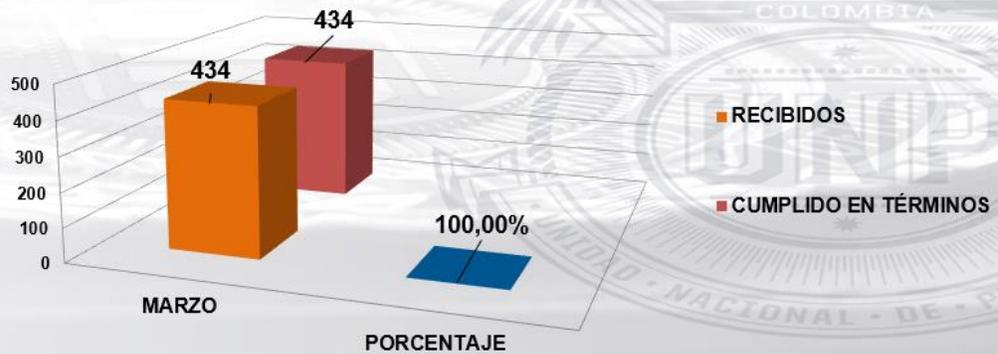
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MARZO 2021



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO JUNIO 2020 A MARZO 2021													PORCENTAJE DE GESTIÓN
DETALLE	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	TOTAL		
PQRSD RECIBIDOS	1560	1616	1323	1391	1374	1385	986	1194	1550	1787	14166		
GESTIONADOS	1558	1612	1323	1391	1373	1380	963	1157	1466	1232	13455	94,98%	
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	1	1	11	24	70	175	282	1,99%	
EN GESTION	2	4	0	0	0	4	12	13	14	380	429	3,03%	
TOTAL PQRSD RECIBIDAS JUNIO 2020 A MARZO 2021													



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

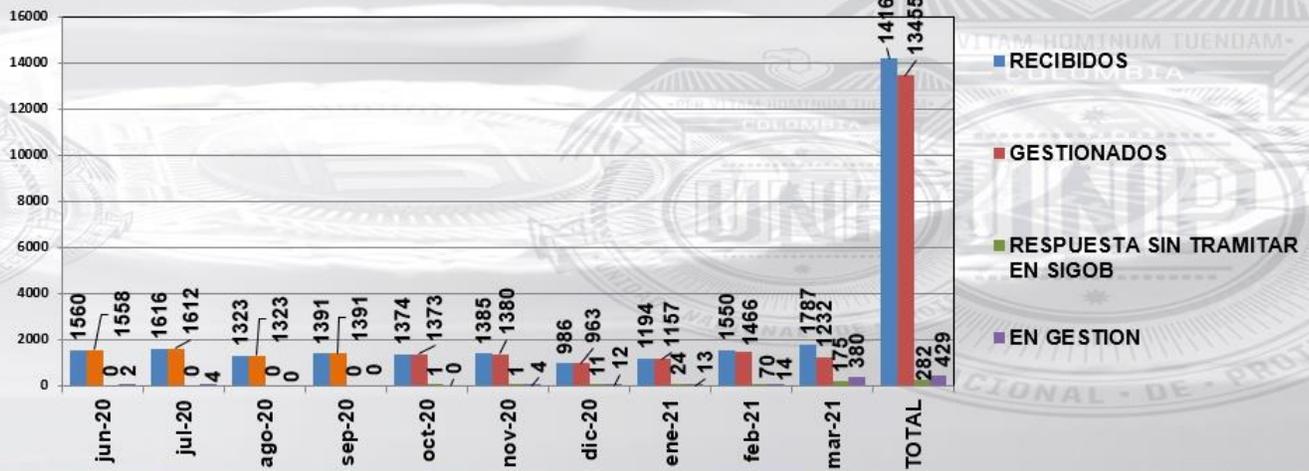
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO JUNIO 2020 A MARZO 2021



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 marzo de 2021.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
MARZO 2021



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MARZO DE 2021

DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MARZO 2021
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	10	12	1	23	100,00%
SECRETARIA GENERAL	16	22	2	40	98,70%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	55	0	55	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	30	0	37	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	2	0	2	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	205	40	35	280	95,07%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	82	14	96	94,67%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	15	0	16	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	41	54	9	104	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	44	12	58	93,06%
TOTAL	282	356	73	711	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD MARZO				96,89%	

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

361 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en marzo 2021

98 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en marzo 2021

7 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2020 y contestadas en marzo 2021

8 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2020 y contestadas en marzo 2021

5 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2020 y contestadas en marzo 2021

12 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de septiembre 2020 y contestadas en marzo 2021

6 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de agosto 2020 y contestadas en marzo 2021

7 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de julio 2020 y contestadas marzo 2021

6 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de junio 2020 y contestadas en marzo 2021



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Es pertinente mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GAC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se viene fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.

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

MOTIVOS DE PQRSD MARZO 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	0%
Archivo Documental	3	0%
Comunicado CERREM	37	2%
Escoltas	175	10%
Funciones y Procedimientos UNP	59	3%
Implementación de Medidas	45	3%
Información Trámite y Servicios UNP	569	32%
Información Estudio Nivel de Riesgo	706	40%
No Competencia UNP	40	2%
Vehículos	146	8%
TOTAL, MOTIVOS	1787	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

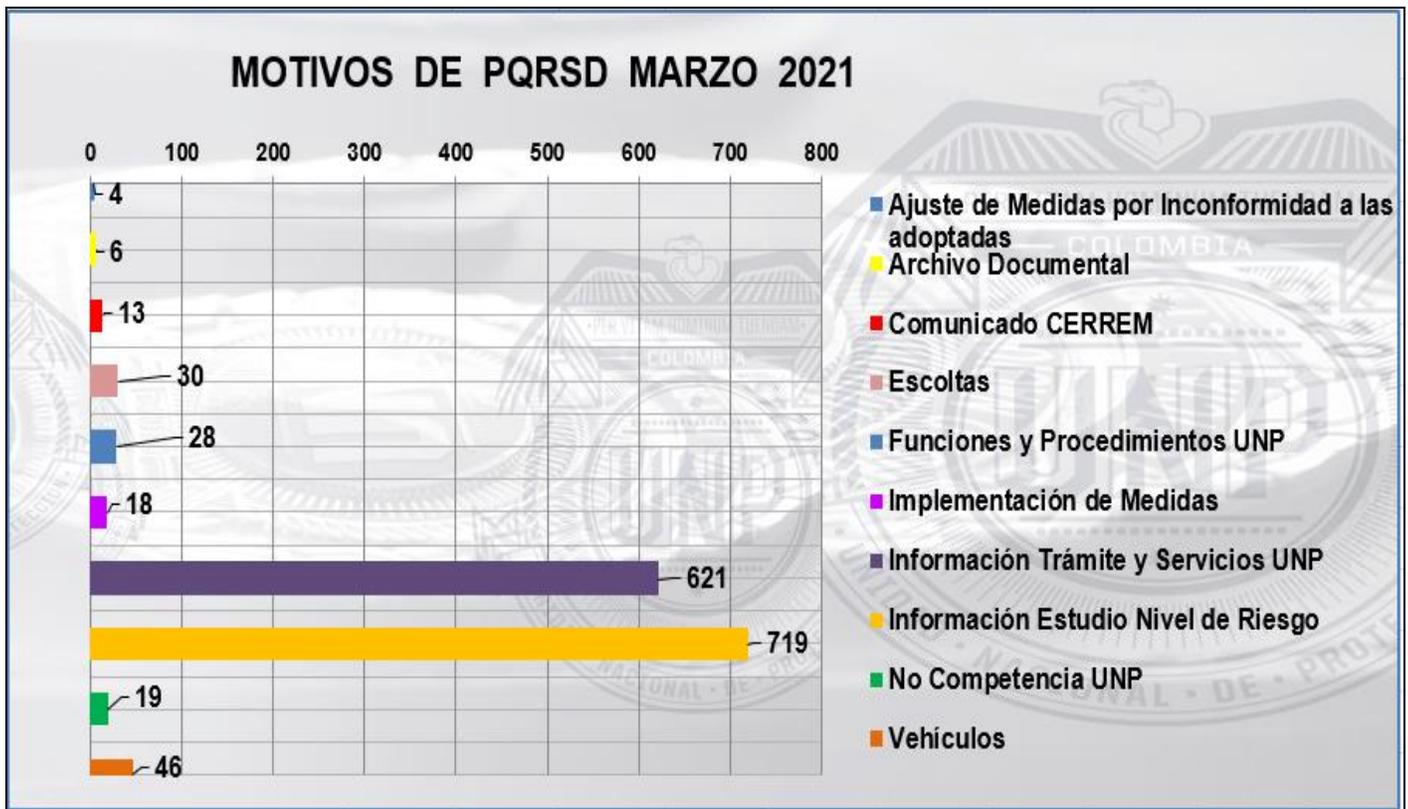
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivo de PQRS D marzo 2021.



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

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD****MARZO 2021**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE MARZO.**

PQRS POR POBLACIÓN -MARZO 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	34	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	244	14%
Dirigentes o activistas sindicales.	32	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	5	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	237	13%
Periodistas y comunicadores sociales.	22	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	159	9%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19",		0%
Apoderados o Profesionales forenses	2	0%
Ex Servidores Públicos	2	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	19	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	142	8%
Medidas Cautelares	6	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	9	1%
FARC-EP	102	6%
ARN	52	3%
Entidad Pública.	397	22%
Ninguna	323	18%
TOTAL	1787	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

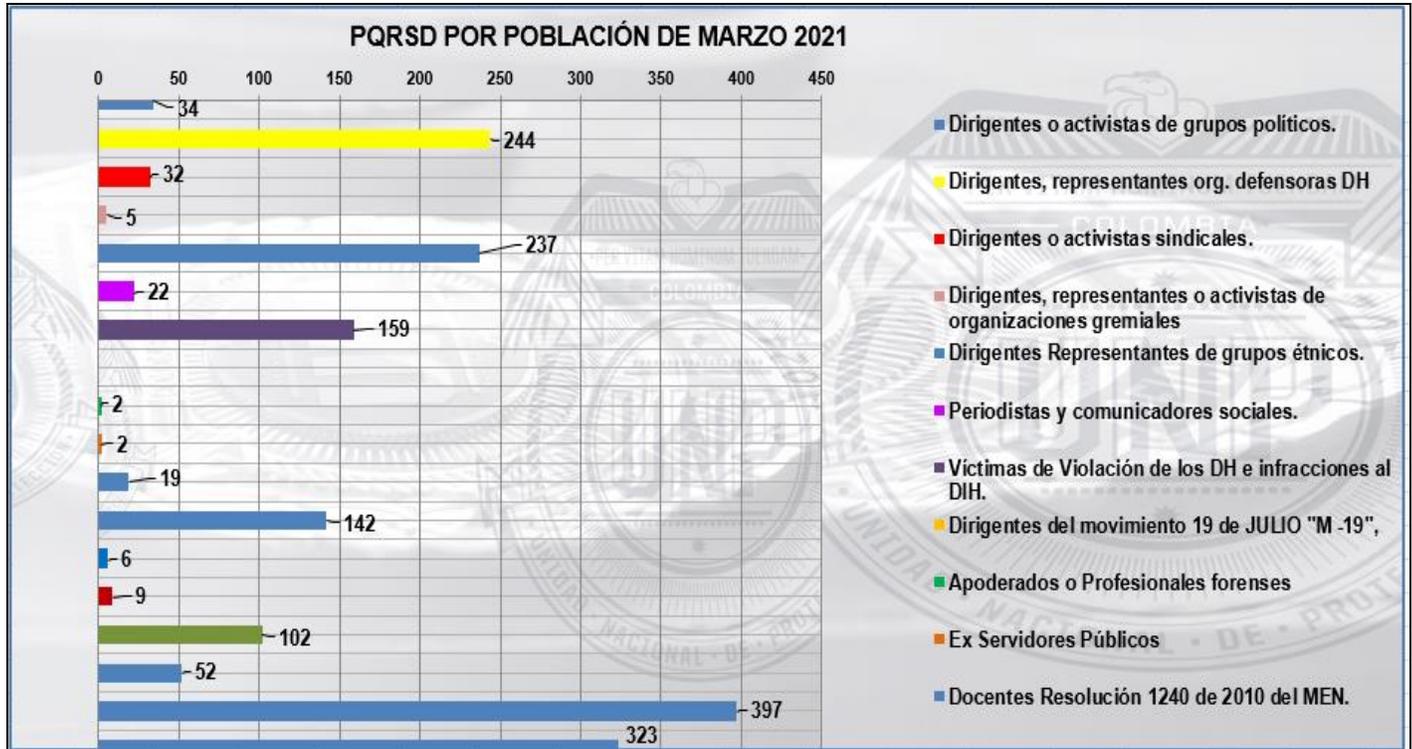
MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRS recibidas por población del mes de marzo.



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

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 marzo.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

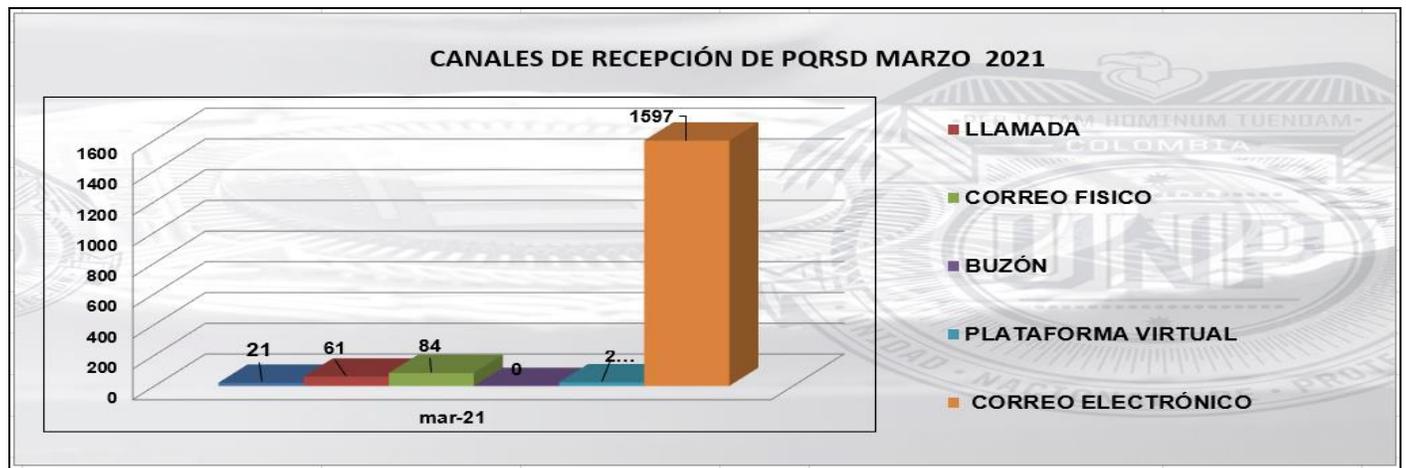


derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. Número de PQRS 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 PQRS		
mar-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	21
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	61
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	84
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	24
	CORREO ELECTRÓNICO	1597
TOTAL		1787





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

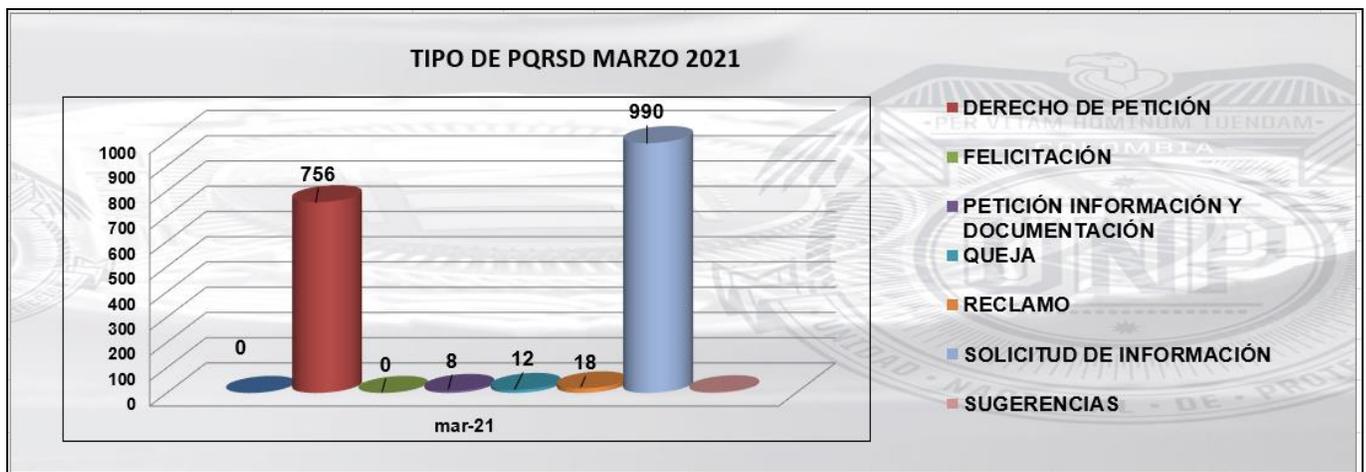


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

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

b. Tipo de PQRS

TIPO DE PQRS	
mar-21	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	756
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8
QUEJA	12
RECLAMO	18
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	990
SUGERENCIAS	3
TOTAL	1787





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

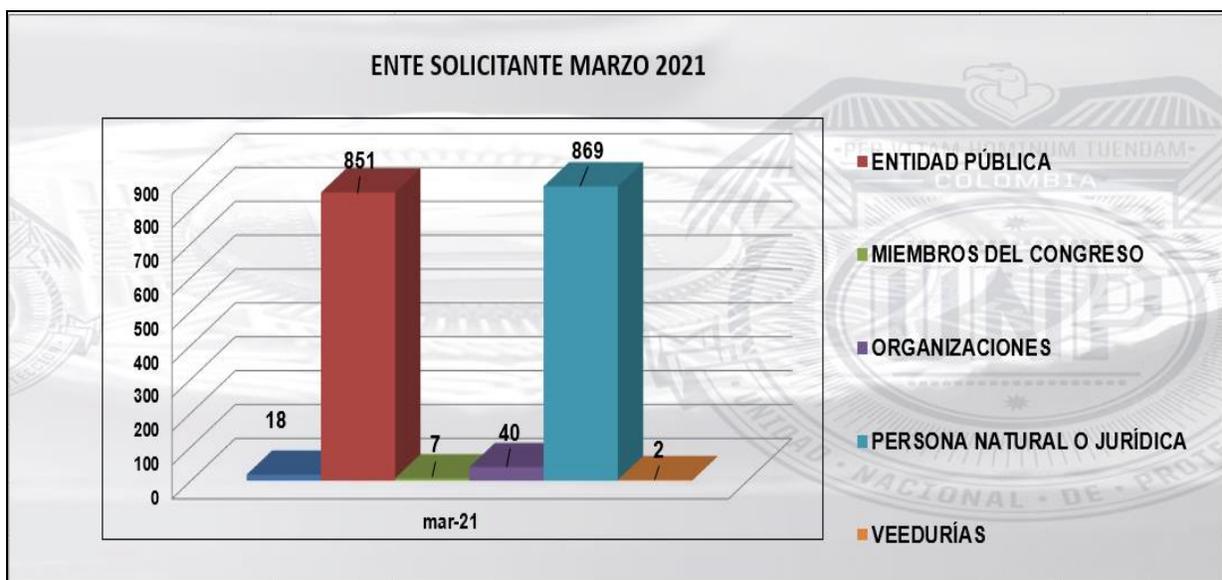
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
mar-21	
EMPRESA	18
ENTIDAD PÚBLICA	851
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
ORGANIZACIONES	40
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	869
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1787





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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

MARZO 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		9/4/2021
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		9/4/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		9/4/2021

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 PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2021

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE MARZO 2021

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR JUNIO 2020 A MARZO 2021

RECIBIDAS JUNIO 2020 A MARZO 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
14166	13455	282	356	73
	94,98%	1,99%	2,51%	0,52%

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR JUNIO 2020 A MARZO 2021

