	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD **ABRIL 2021**	
	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME DE PQRSD ABRIL DE 2021
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO -GSC

BOGOTÁ D.C

2021

TABLA DE CONTENIDO

Pag.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE ……..……..……..……..…......3

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES ABRIL...…….....3

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ABRIL..…. ……..…..…….....15

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ABRIL…….....…. ..……..….....16

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL...… ……..…….....16

4.2 FLUJO DE PQRSD…….....……..……...24

5. ANALISIS REZAGOS PQRSD …….....…….....22

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE ABRIL. ……. ….....25

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD …..…….....….....27

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE ABRIL.. …….....…….……28

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE ABRIL... …..……..……..……29

10. CONCLUSIONES ……..**33**

11. ANEXO INFORME EJECUTIVO ….……..…….....35

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 – **1709** PQRSD elevadas ante la entidad del mes de abril 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 ABRIL.

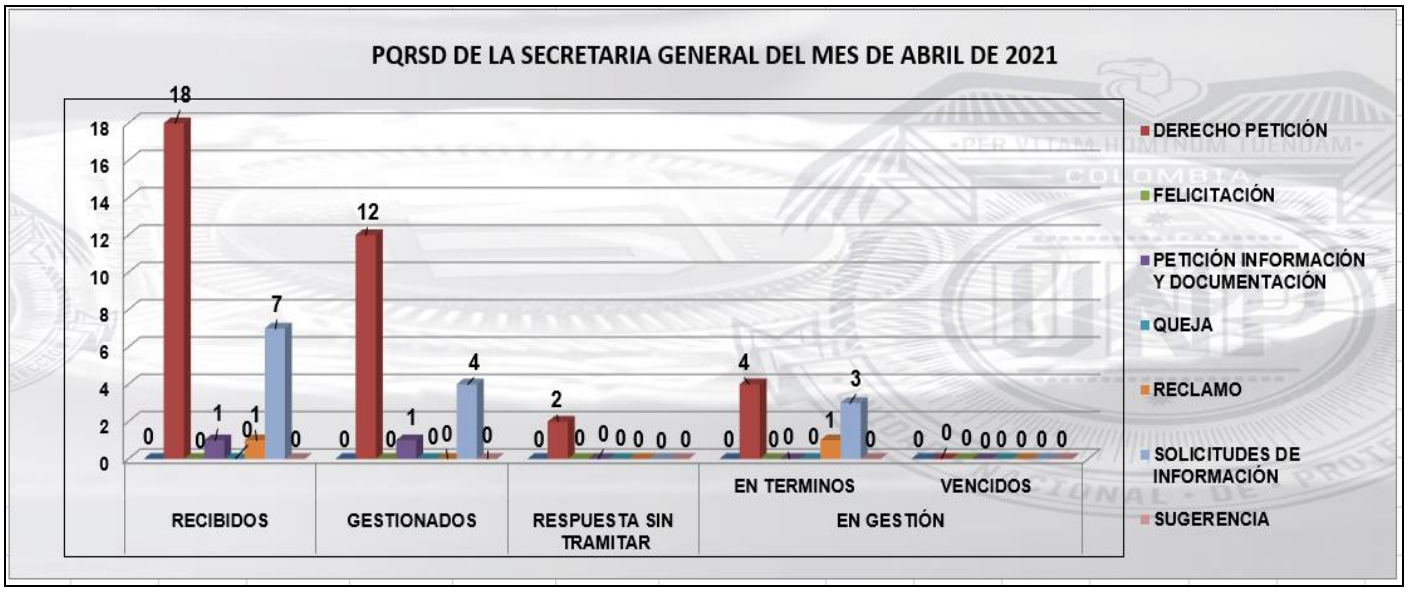
A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas durante el mes de abril y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	2	0	4
FELICITACIÓN	1	0	0	1	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	14	4	2	0	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0

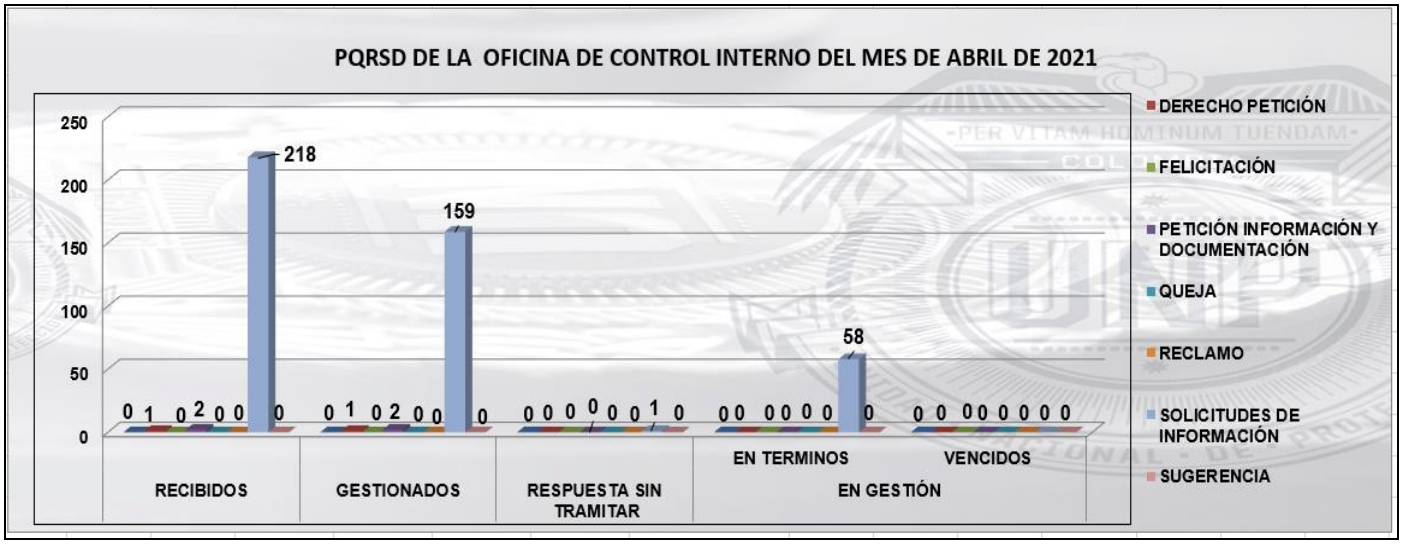
b. SECRETARIA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	12	2	4	0	18
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	4	0	3	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27					



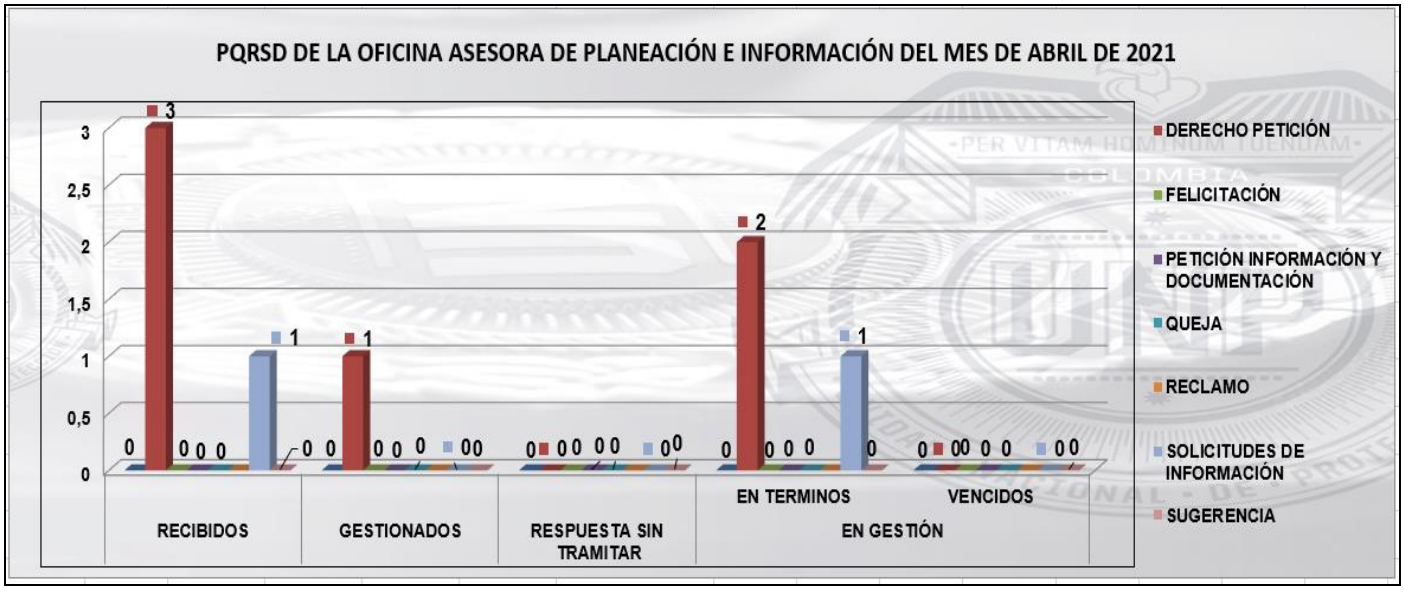
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
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	218	159	1	58	0	218
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	221					



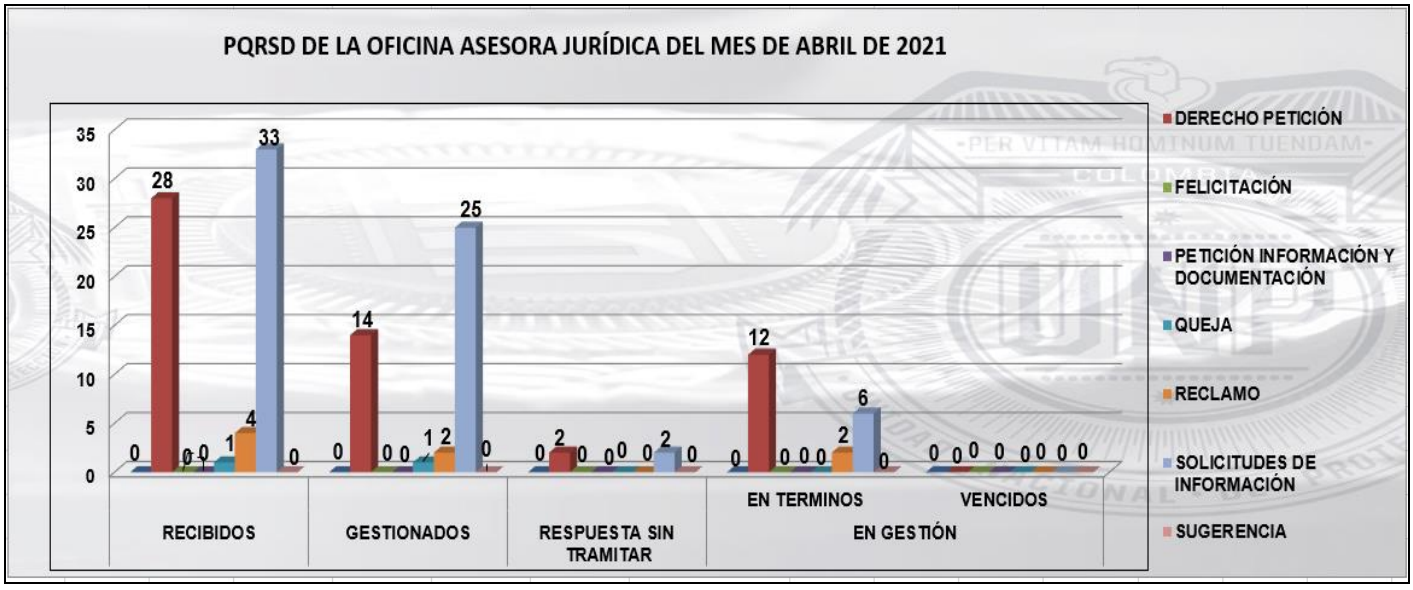
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	1	0	2	0	3
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	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4					



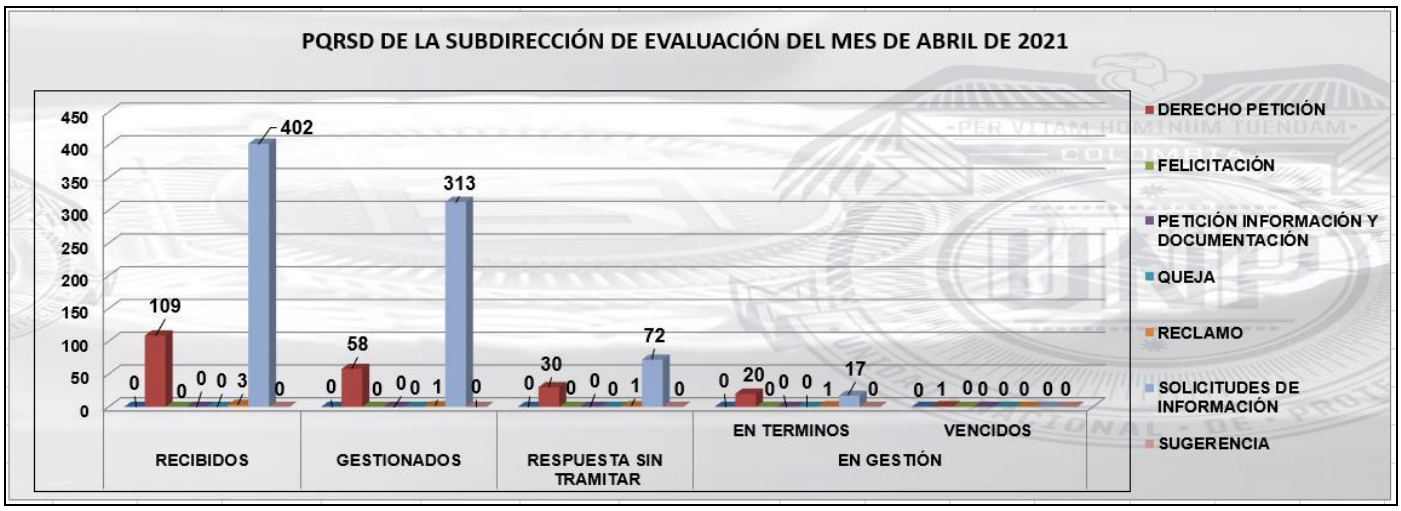
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	28	14	2	12	0	28
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	4	2	0	2	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	25	2	6	0	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	66					



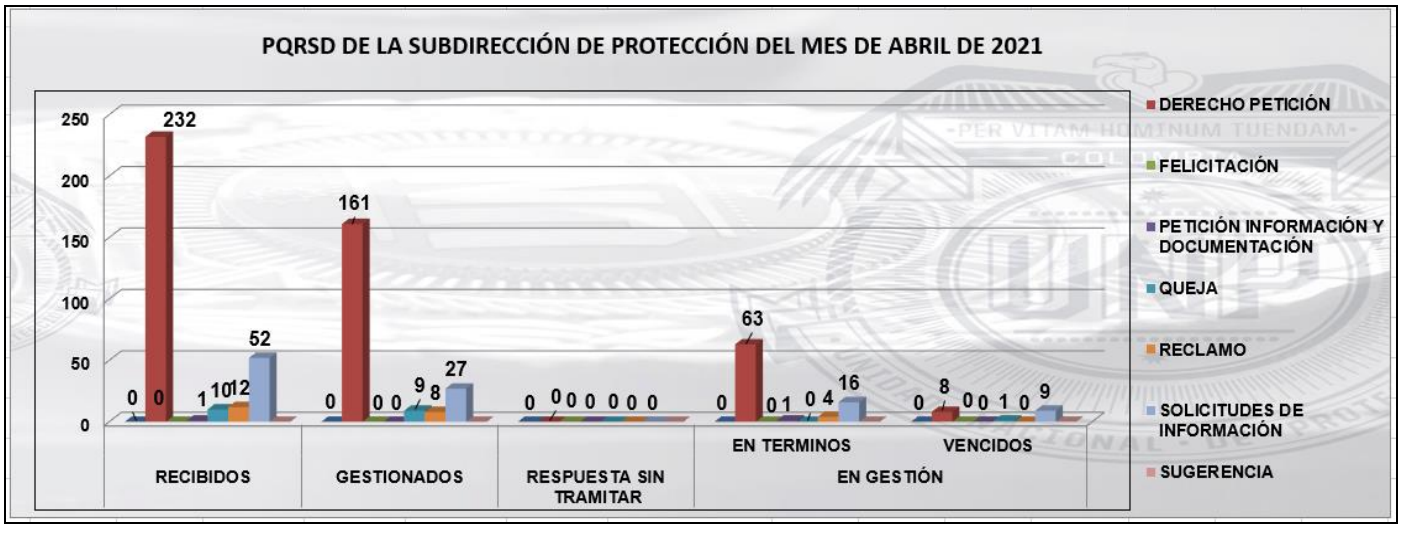
f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	109	58	30	20	1	109
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	3	1	1	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	402	313	72	17	0	402
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	514					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	232	161	0	63	8	232
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	10	9	0	0	1	10
RECLAMO	12	8	0	4	0	12
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	52	27	0	16	9	52
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	307					



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

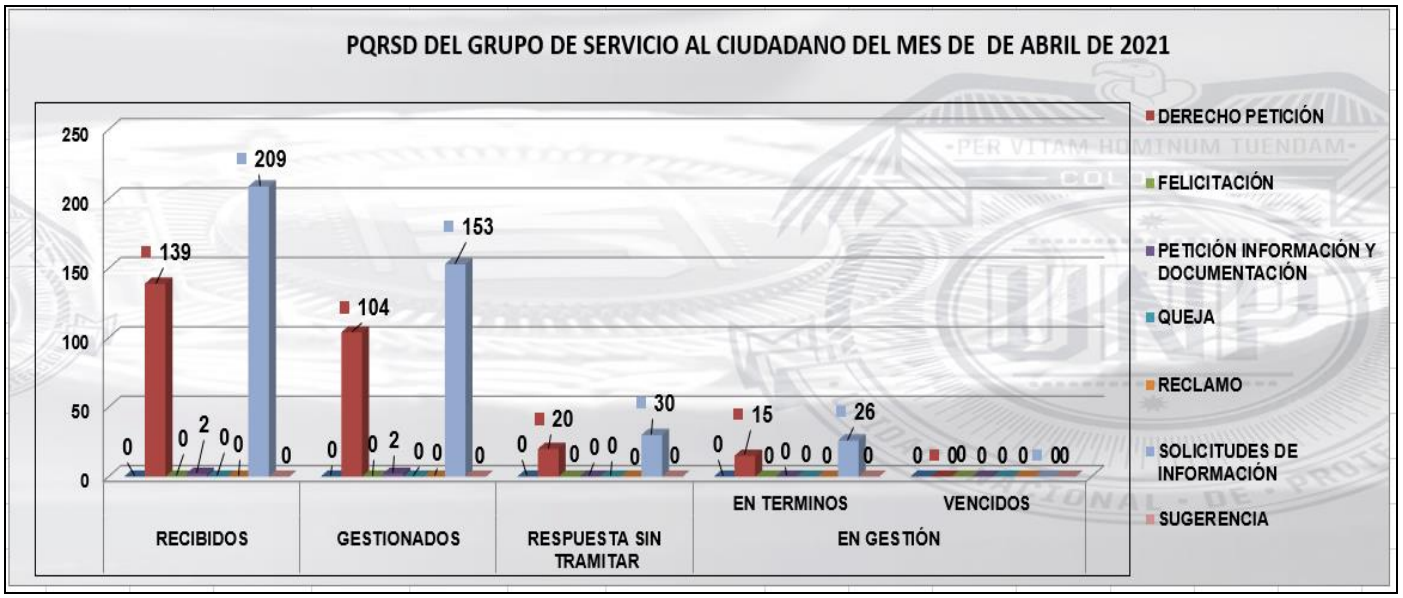
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	100	41	1	53	5	100
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	0	0	2	0	2
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	13	2	11	2	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	132					

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	52	37	2	13	0	52
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	7	2	1	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	63					

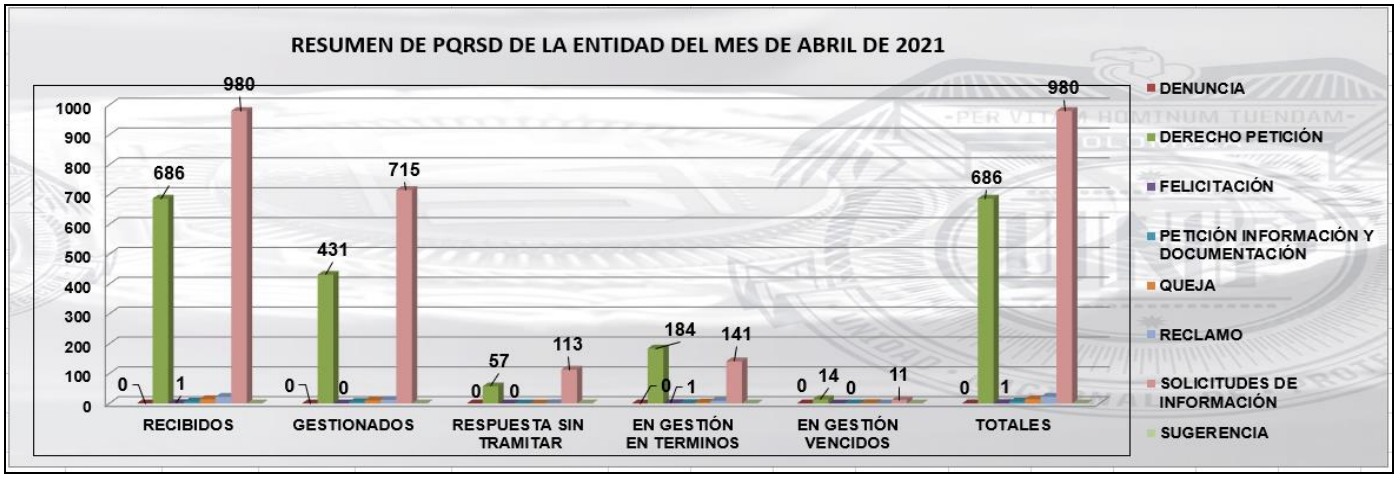
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	139	104	20	15	0	139
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	209	153	30	26	0	209
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	350					



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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL 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	686	431	57	184	14	686
FELICITACIÓN	1	0	0	1	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	5	0	1	0	6
QUEJA	14	10	0	3	1	14
RECLAMO	22	12	1	9	0	22
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	980	715	113	141	11	980
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1709					

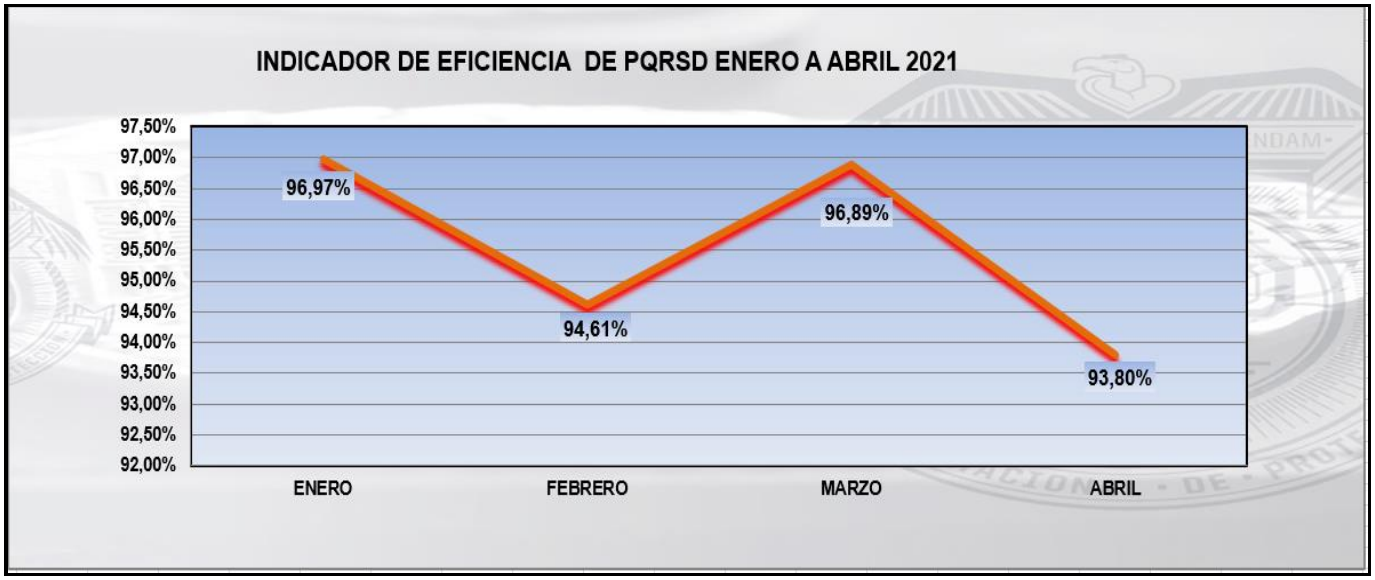


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A ABRIL 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 ABRIL 2021			
ENERO	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%



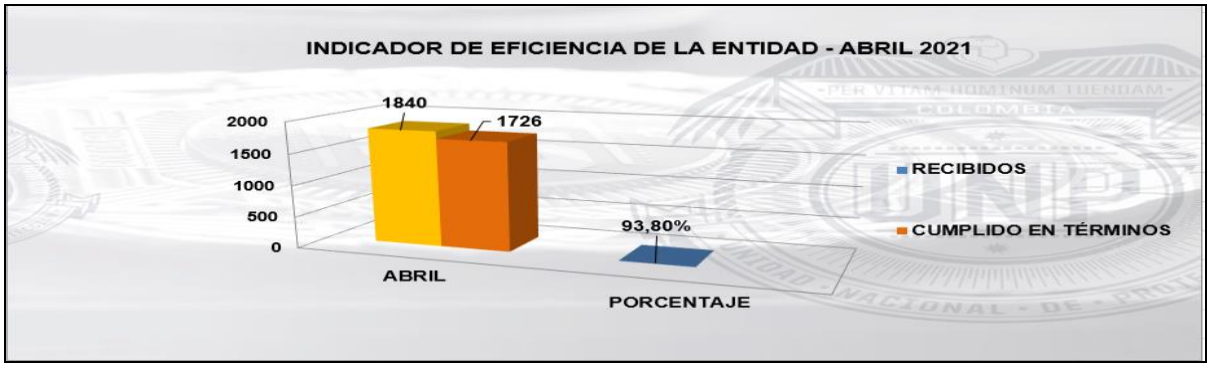
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL.

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 abril, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (marzo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1840** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1726** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **93,80%.** El restante **6,2%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas 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.

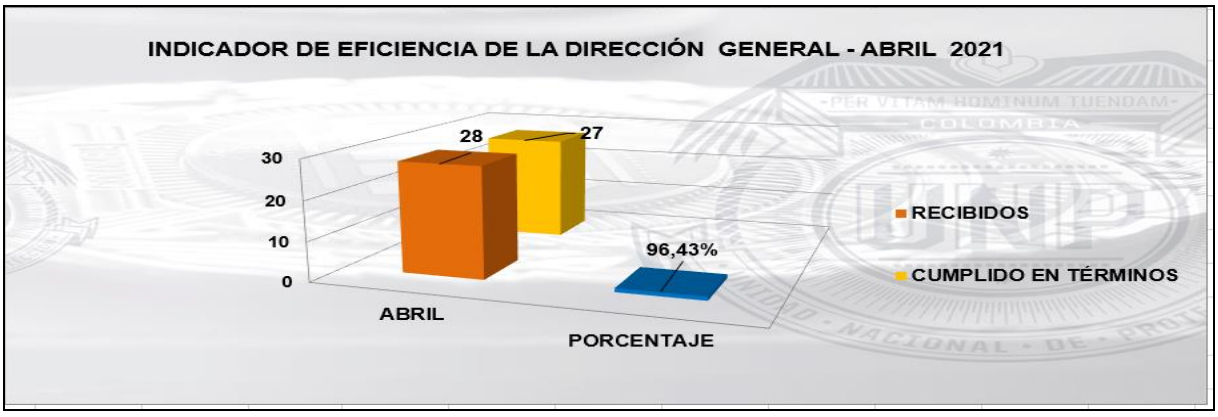
4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
***CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO**	**61**	**61**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**614**	**572**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**695**	**695**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**470**	**398**
TOTAL	**1840**	**1726**
	93,80%	
*** Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano -GSC, 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.**		



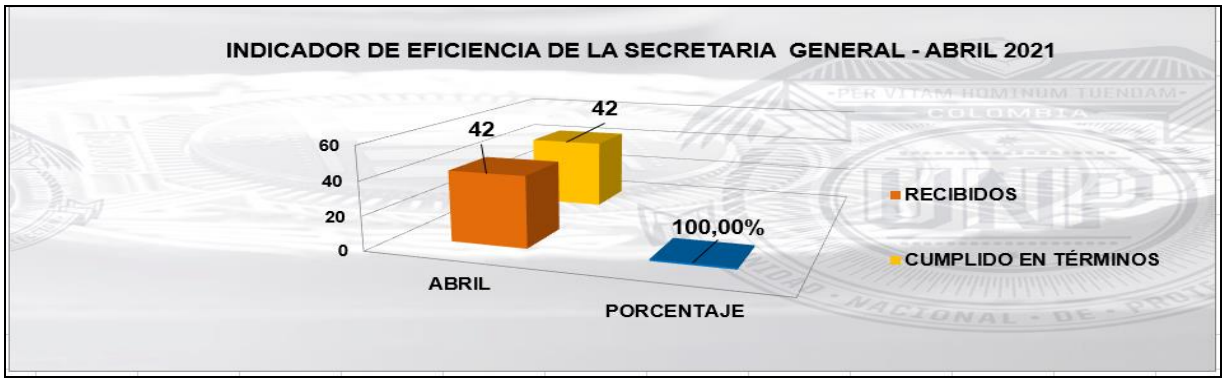
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**15**	**14**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**5**	**5**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**8**	**8**
TOTAL	**28**	**27**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	**96,43%**	



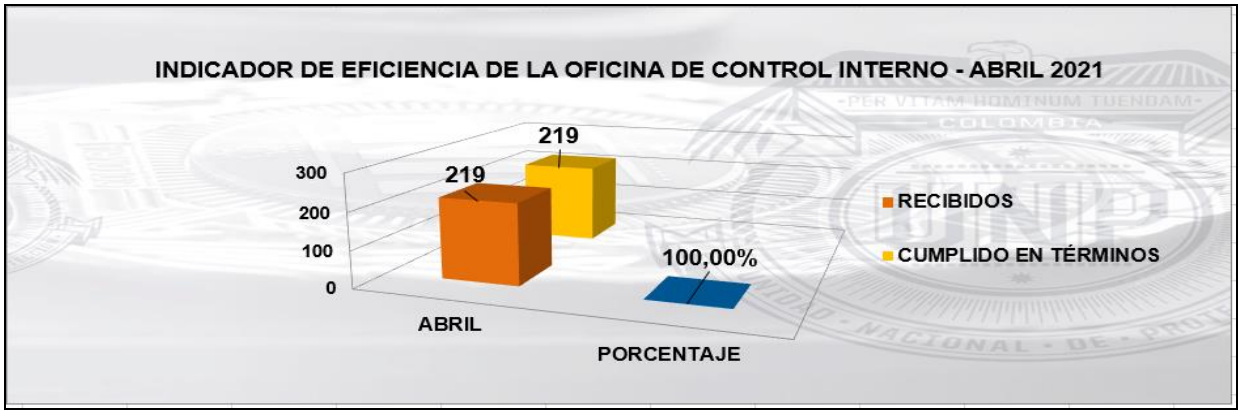
b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**8**	**8**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**11**	**11**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**23**	**23**
TOTAL	**42**	**42**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	**100,00%**	



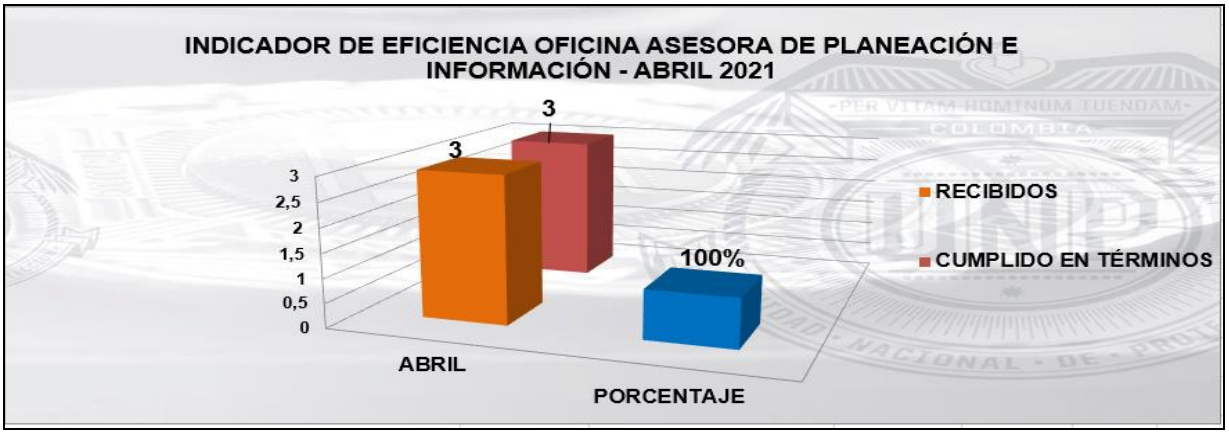
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**107**	**107**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**56**	**56**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**56**	**56**
TOTAL	**219**	**219**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	**100,00%**	



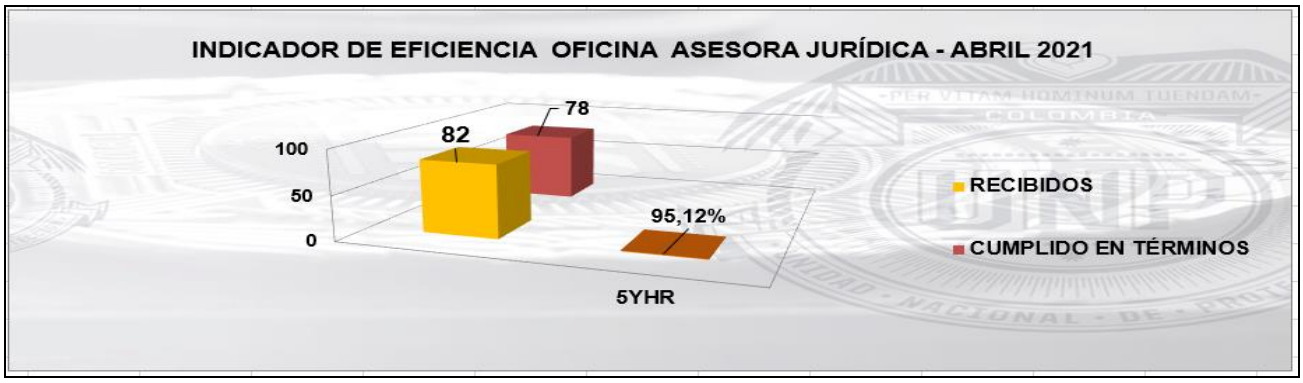
d. **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**0**	**0**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**1**	**1**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**2**	**2**
TOTAL	**3**	**3**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	**100,00%**	



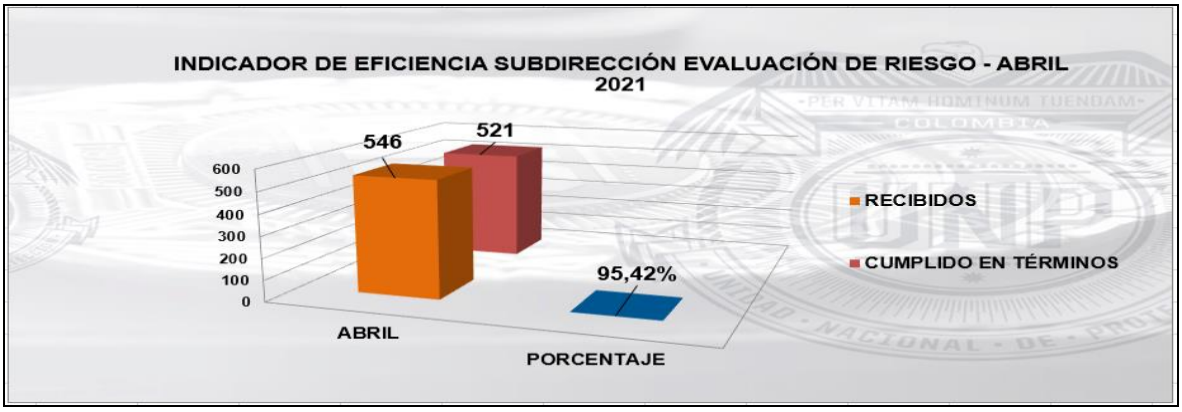
e. **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**23**	**21**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**23**	**23**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**36**	**34**
TOTAL	**82**	**78**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	**95,12%**	



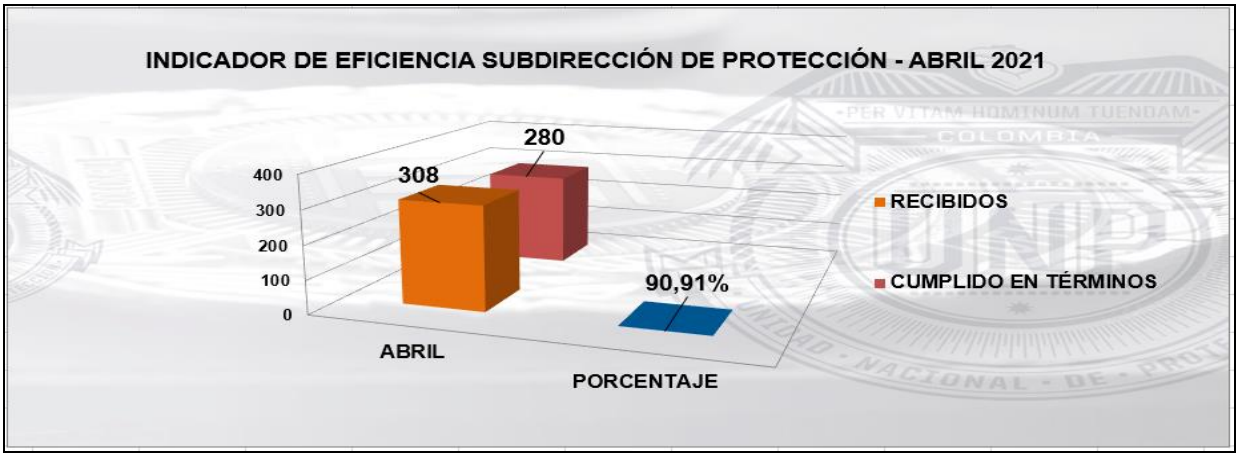
f. **SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**226**	**218**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**250**	**250**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**70**	**53**
TOTAL	**546**	**521**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	**95,42%**	



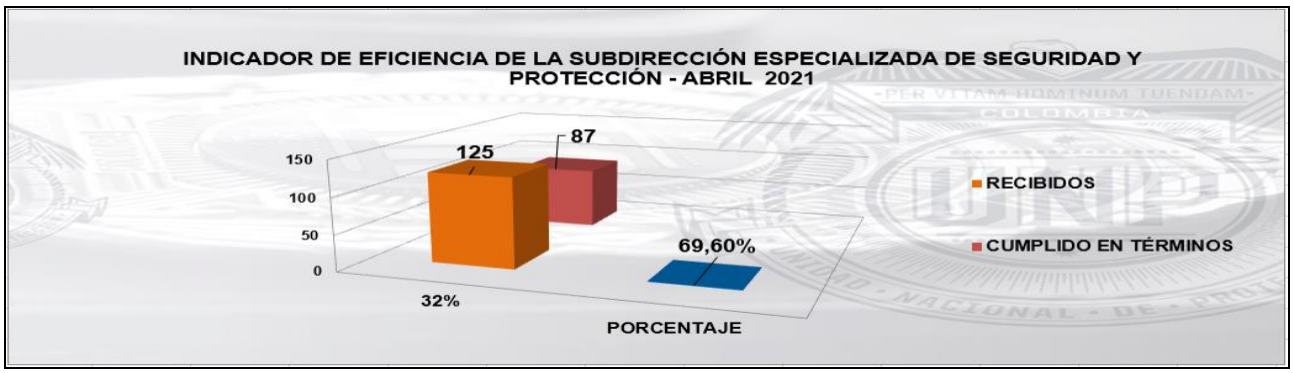
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**94**	**70**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**129**	**129**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**85**	**81**
TOTAL	**308**	**280**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	**90,91%**	



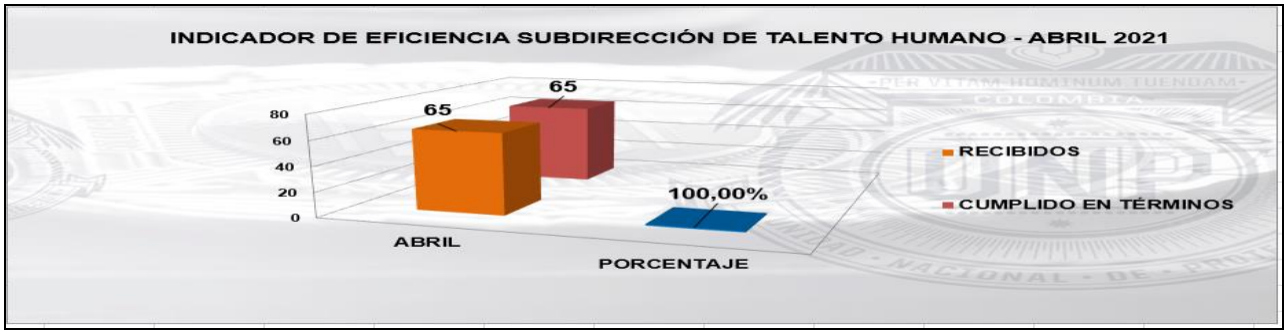
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**33**	**26**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**32**	**32**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**60**	**29**
TOTAL	**125**	**87**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	**69,60%**	



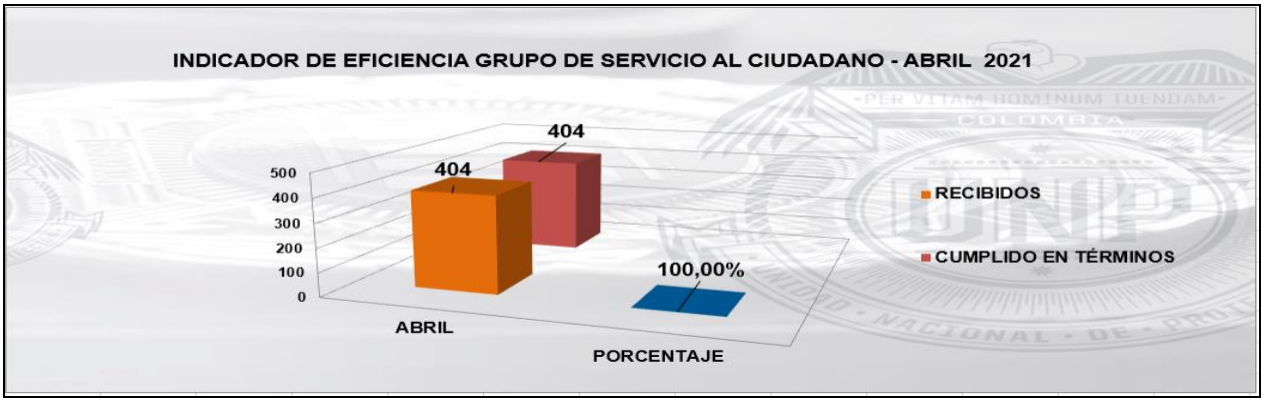
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**10**	**10**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**38**	**38**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**17**	**17**
TOTAL	**65**	**65**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	**100,00%**	



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

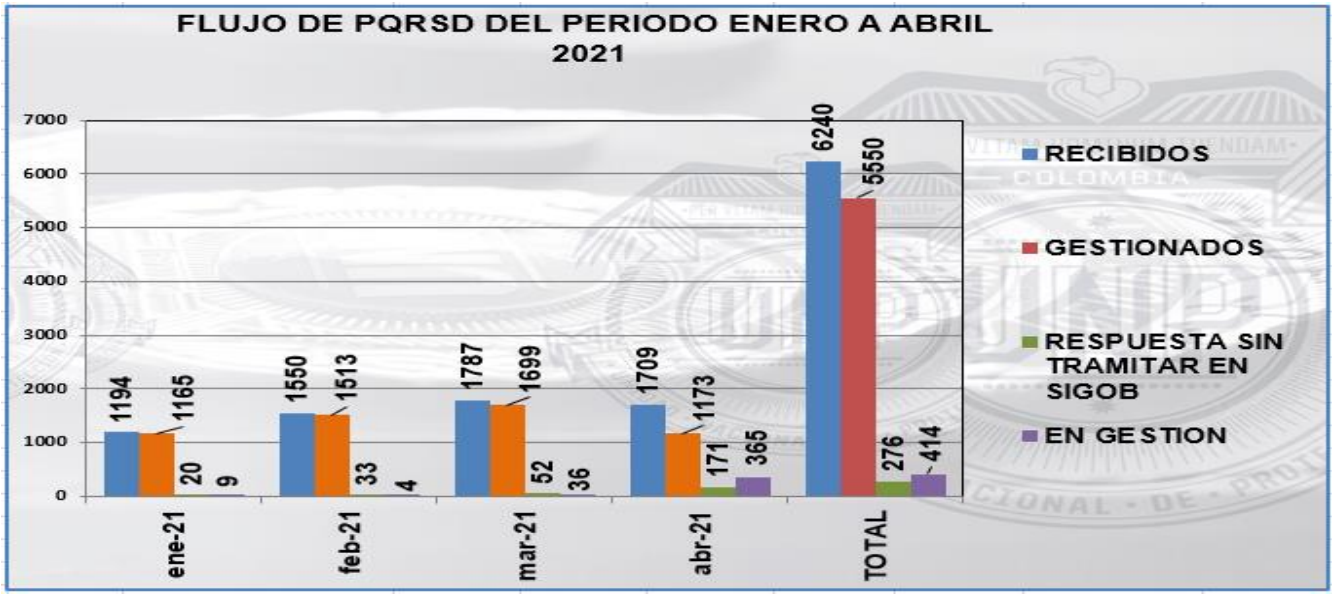
OPORTUNIDAD GRUPO DE ESERVICIO AL CIUDADANO - ABRIL DE 2021		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
***CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO**	**61**	**61**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	**98**	**98**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2021)	**150**	**150**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**95**	**95**
TOTAL	**404**	**404**
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	**100,00%**	
*** Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC, 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.**		



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A ABRIL 2021							PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1709	6240	
	GESTIONADOS	1165	1513	1699	1173	5550	88,94%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	20	33	52	171	276	4,42%
	EN GESTION	9	4	36	365	414	6,63%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A ABRIL 2021		6240					



5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0501 de 2021 y la Resolución 0536 del 3 de mayo de 2021 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, como lo son:

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRSD, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del servicio de servicio al ciudadano.

- ✓ Fomentar la cultura de servicio y servicio 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 30 abril de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL DE 2021					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ABRIL 2021
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	12	5	1	18	**96,43%**
SECRETARIA GENERAL	5	8	0	13	**100,00%**
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	60	0	61	**100,00%**
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	20	0	24	**95,12%**
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	3	0	3	**100,00%**
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	195	38	18	251	**95,42%**
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	84	35	119	**90,91%**
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	15	0	19	**100,00%**
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	50	41	0	91	**100,00%**
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	67	19	91	**69,60%**
TOTAL	**276**	**341**	**73**	**690**	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ABRIL	**93,80%**				

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

467 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en abril 2021
47 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en abril 2021
7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en abril 2021
6 PQRSD radicadas en la Entidad en los meses del año 2020 y contestadas en abril 2021

Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio 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.

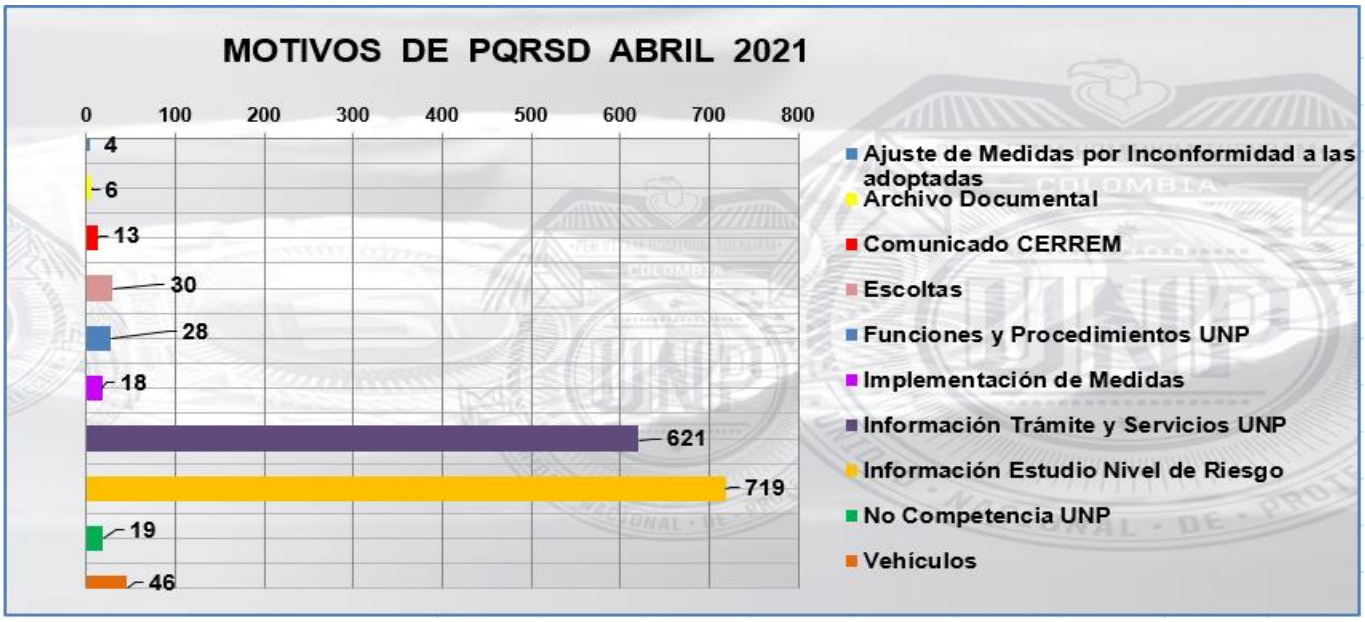
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC 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 ABRIL DE 2021

MOTIVOS DE PQRSD ABRIL 2021		
MOTIVOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	12	1%
Archivo Documental	2	0%

Comunicado CERREM	17	1%
Escoltas	148	9%
Funciones y Procedimientos UNP	43	3%
Implementación de Medidas	28	2%
Información Trámite y Servicios UNP	541	32%
Información Estudio Nivel de Riesgo	727	43%
No Competencia UNP	37	2%
Vehículos	**154**	**9%**
TOTAL, MOTIVOS	**1709**	**100%**



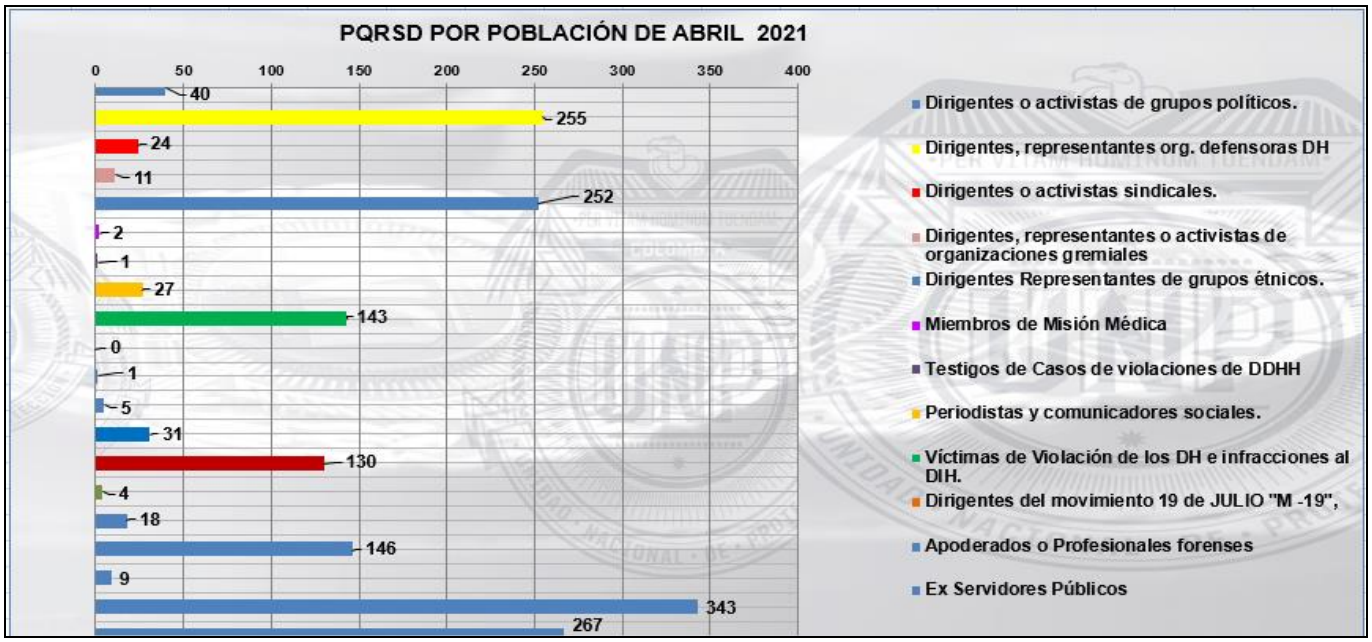
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DE ABRIL

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN -ABRIL 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	**40**	**2%**
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	**255**	**15%**
Dirigentes o activistas sindicales.	**24**	**1%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	**11**	**1%**
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	**252**	**15%**
Miembros de Misión Médica	**2**	**0%**
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	**1**	**0%**
Periodistas y comunicadores sociales.	**27**	**2%**
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	**143**	**8%**
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19",	**0**	**0%**
Apoderados o Profesionales forenses	**1**	**0%**
Ex Servidores Públicos	**5**	**0%**
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	**31**	**2%**
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	**130**	**8%**
Medidas Cautelares	**4**	**0%**
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	**18**	**1%**
FARC-EP	**146**	**9%**
ARN	**9**	**1%**
Entidad Pública.	**343**	**20%**
Ninguna	**267**	**16%**
TOTAL	**1709**	**100%**

Grafica PQRSD recibidas por población del mes de abril.



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

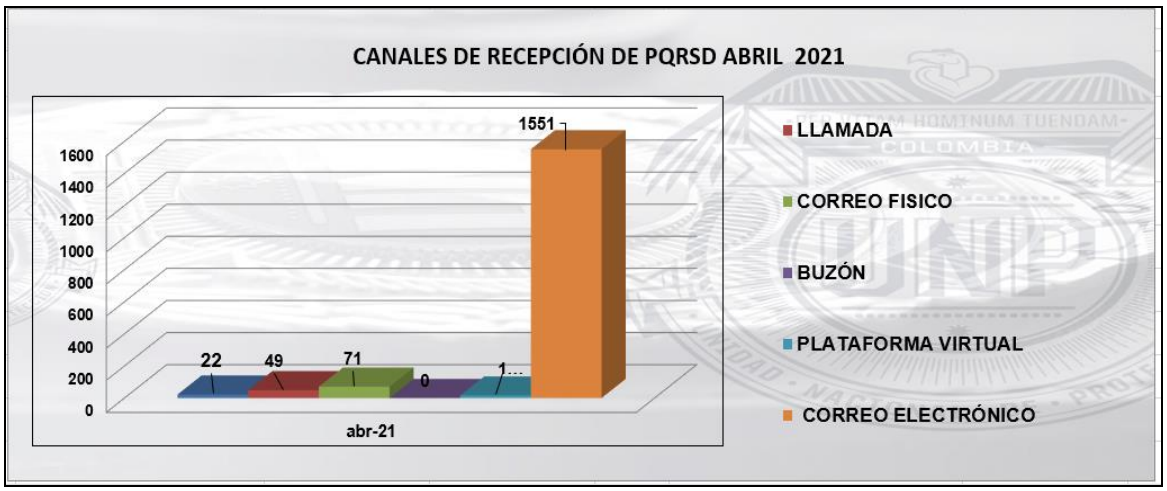
La Unidad Nacional de Protección dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el mes de abril.

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.

a. <u>Número de PQRSD recibidas por canal.</u>

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		
abr-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	22
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	49
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	71
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	16
	CORREO ELECTRÓNICO	1551
TOTAL		1709

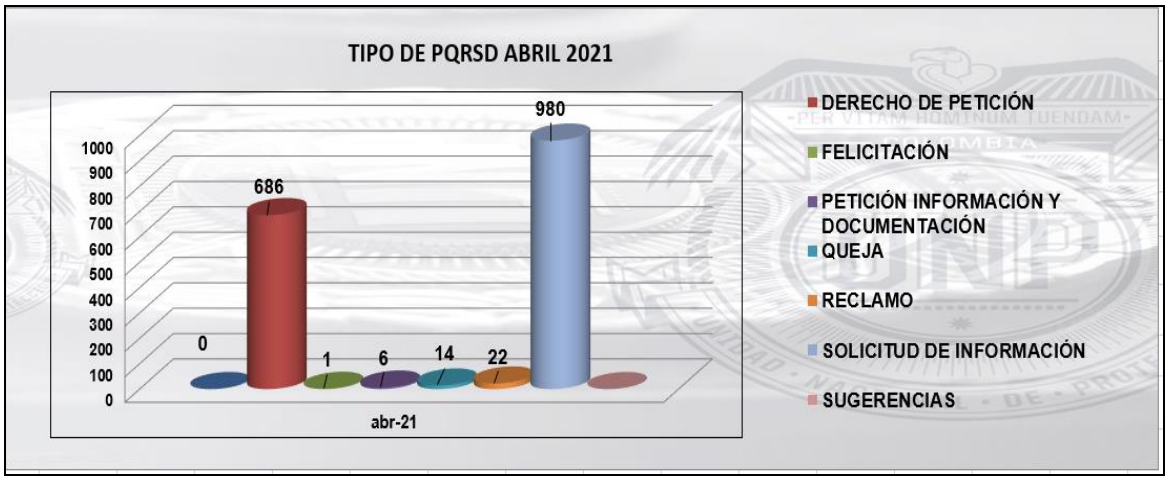


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

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

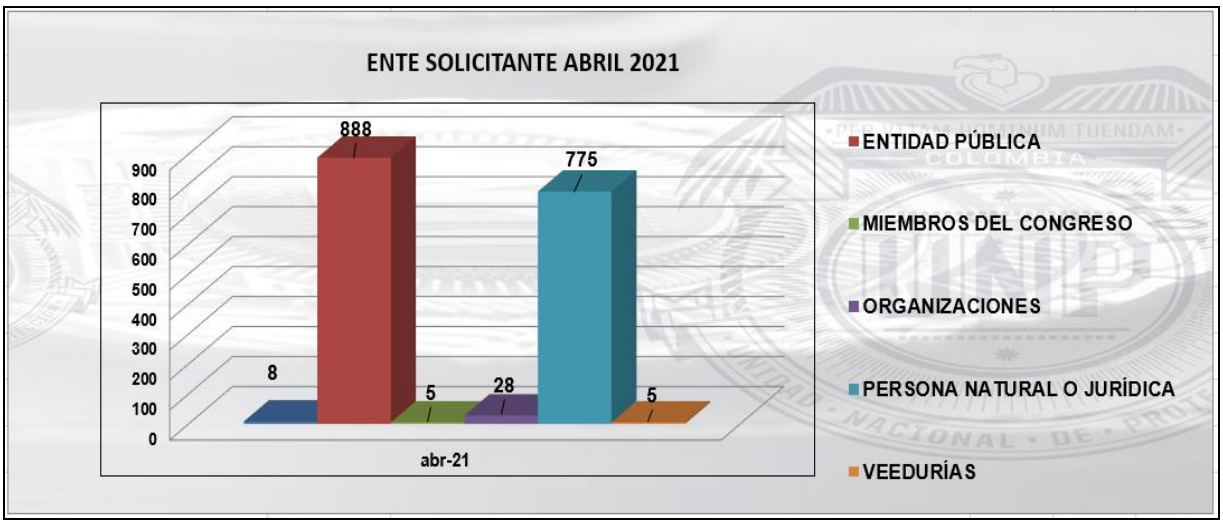
b. <u>Tipo de PQRSD</u>

TIPO DE PQRSD	
abr-21	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	686
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6
QUEJA	14
RECLAMO	22
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	980
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1709



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
abr-21	
EMPRESA	8
ENTIDAD PÚBLICA	888
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
ORGANIZACIONES	28
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	775
VEEDURÍAS	5
TOTAL	1709



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 Servicio 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 Servicio 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 Servicio 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 Servicio al Ciudadano GSC, 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.

- 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.

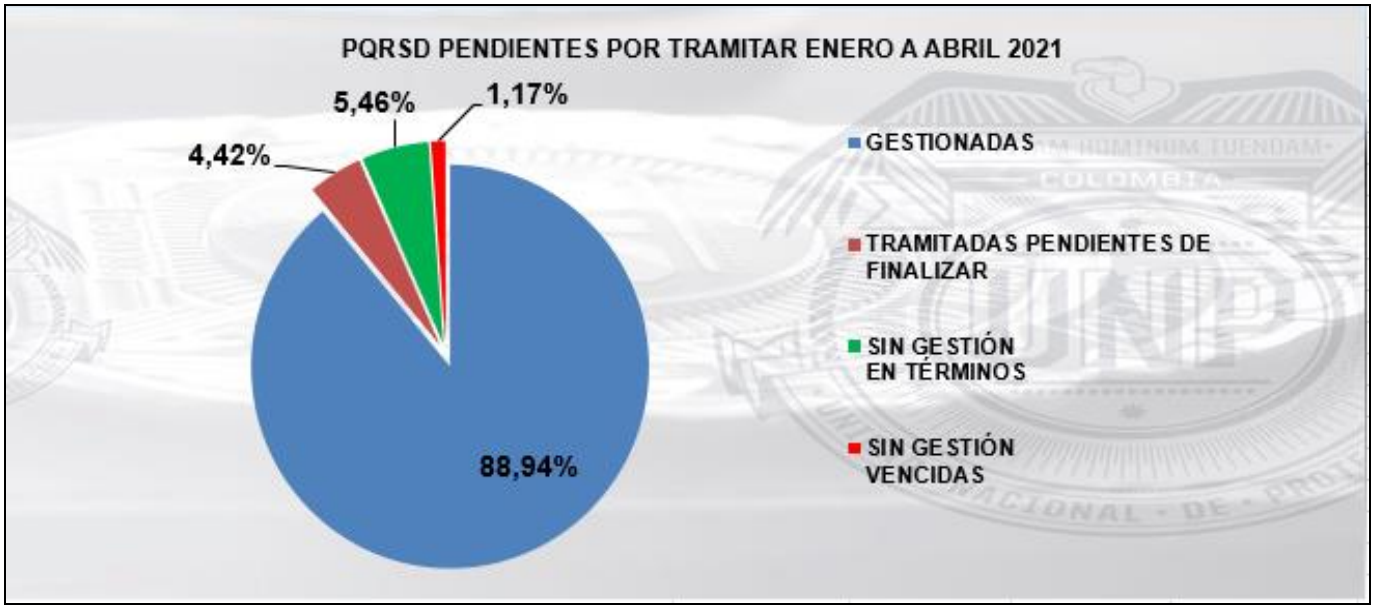
Líder del Proceso,

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	**Firma**	**Fecha**
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		8/5/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		8/5/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		8/5/2021
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.			

11. ANEXO 1

- INFORME EJECUTIVO PQRSD DE ABRIL 2021

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR ENERO A ABRIL 2021				
RECIBIDAS ENERO A ABRIL 2021	**GESTIONADAS**	**TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR**	**SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS**	**SIN GESTIÓN VENCIDAS**
6240	**5550**	**276**	**341**	**73**
	88,94%	**4,42%**	**5,46%**	**1,17%**