



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME DE PQRS D NOVIEMBRE DE 2020
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC

BOGOTÁ D.C
2020



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

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 - PQRS D 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 – **1384** PQRS D elevadas ante la entidad del mes de noviembre de 2020, 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 PQRS D mediante la encuesta de satisfacción al Ciudadano que hace parte integral de este informe.

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS D) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE NOVIEMBRE.

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS D radicadas durante el mes de noviembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

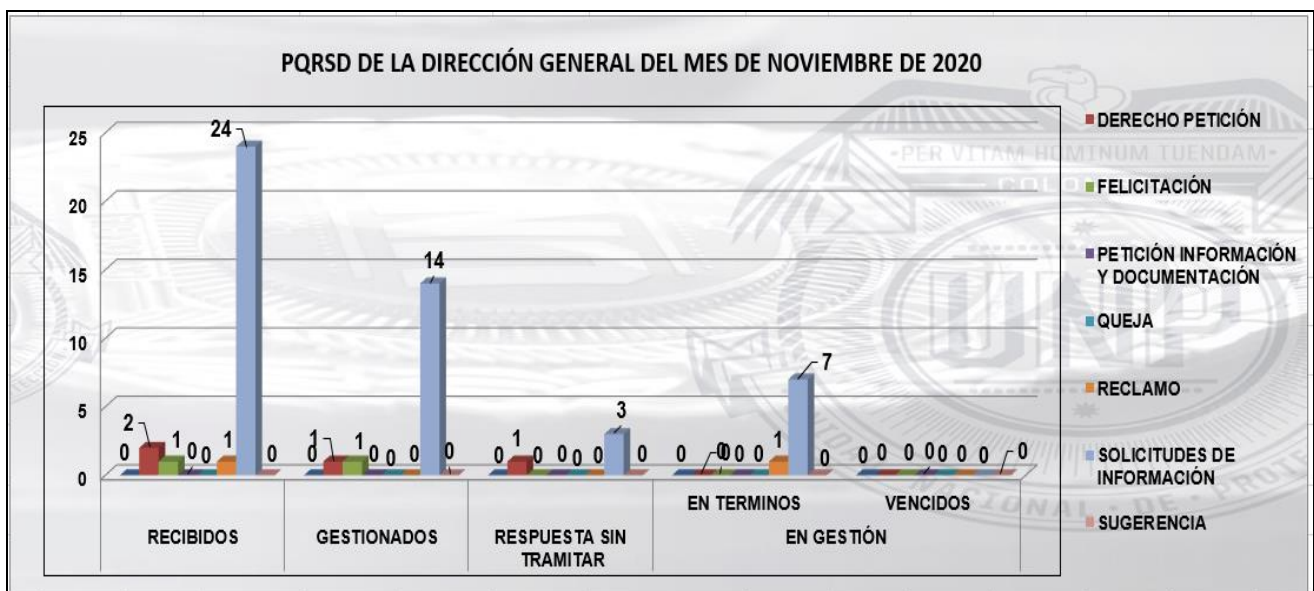
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
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	1	1	0	0	2
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	14	3	7	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	28					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

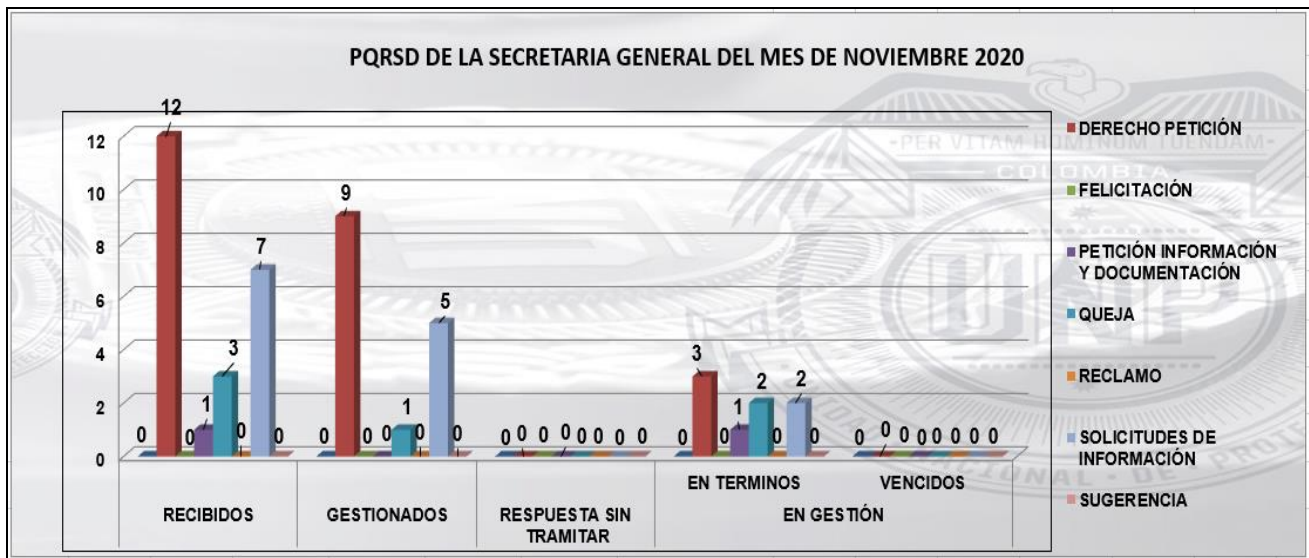
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	12	9	0	3	0	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	3	1	0	2	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	5	0	2	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

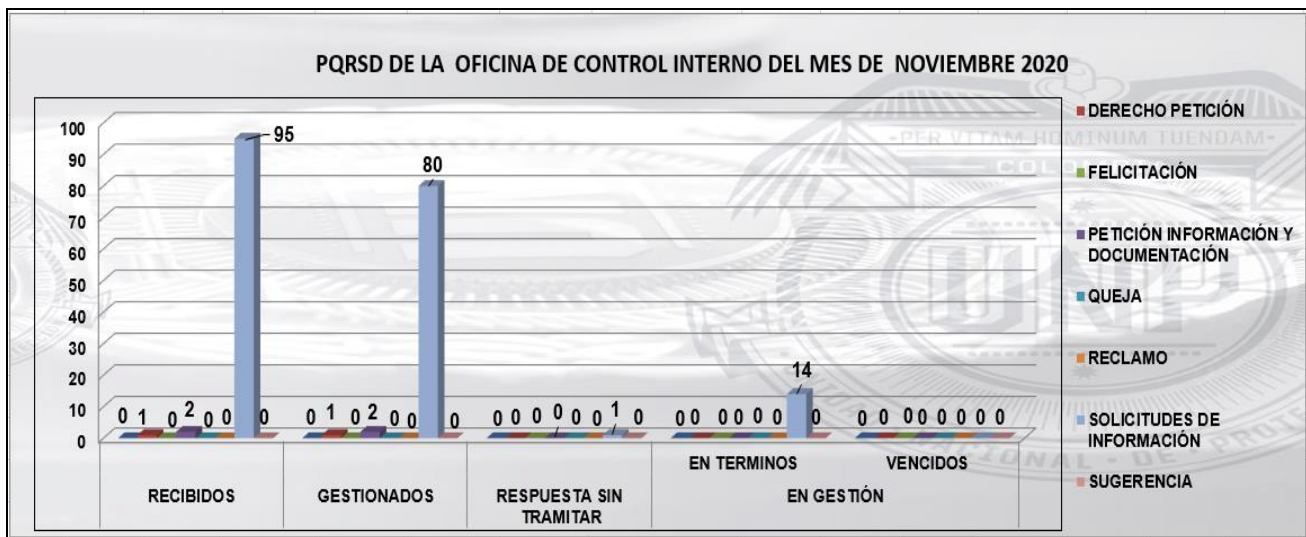
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSDE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRSDE	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	95	80	1	14	0	95
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	98					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	10	7	9	0	26
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	18	10	2	6	0	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	44					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

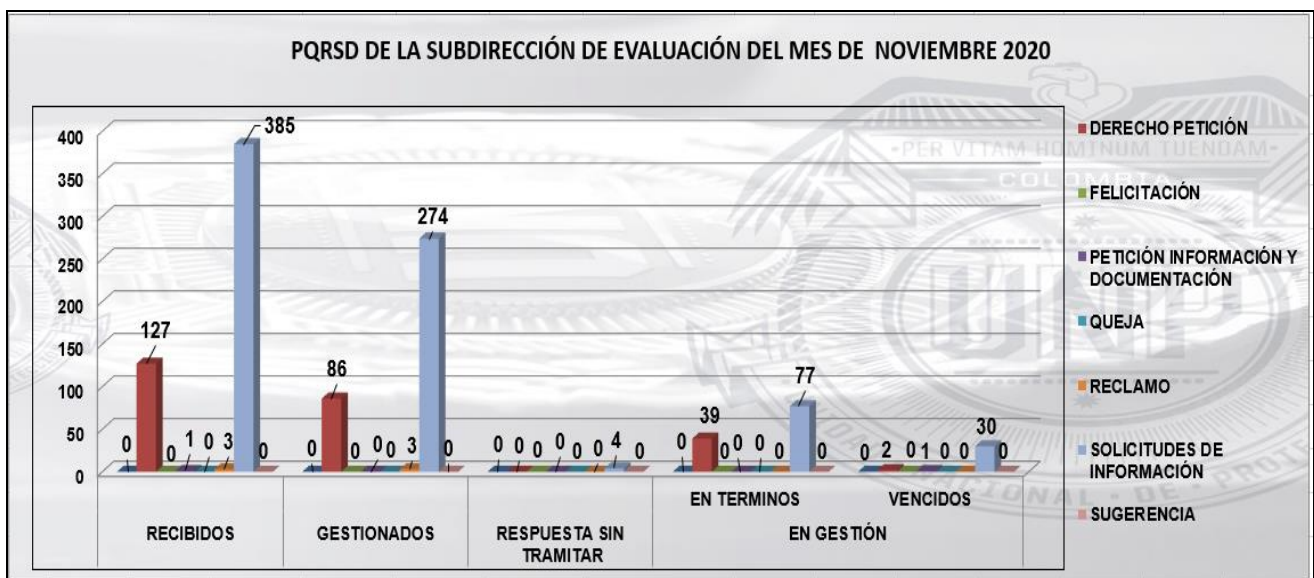
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	127	86	0	39	2	127
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	0	1	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	385	274	4	77	30	385
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	516					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

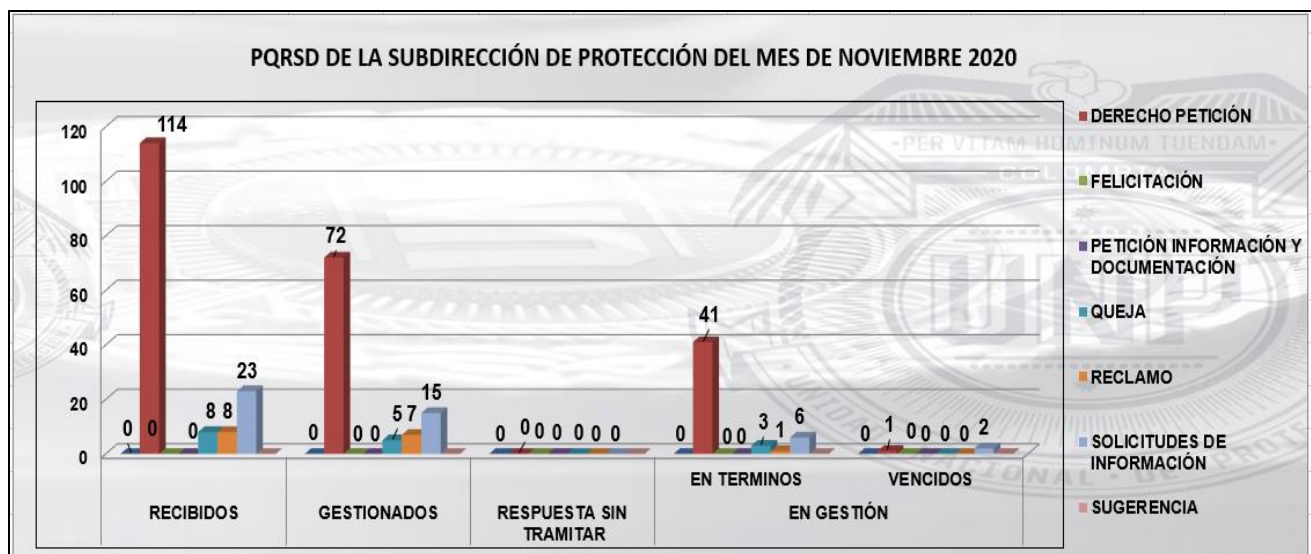
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	114	72	0	41	1	114
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	8	5	0	3	0	8
RECLAMO	8	7	0	1	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23	15	0	6	2	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	153					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

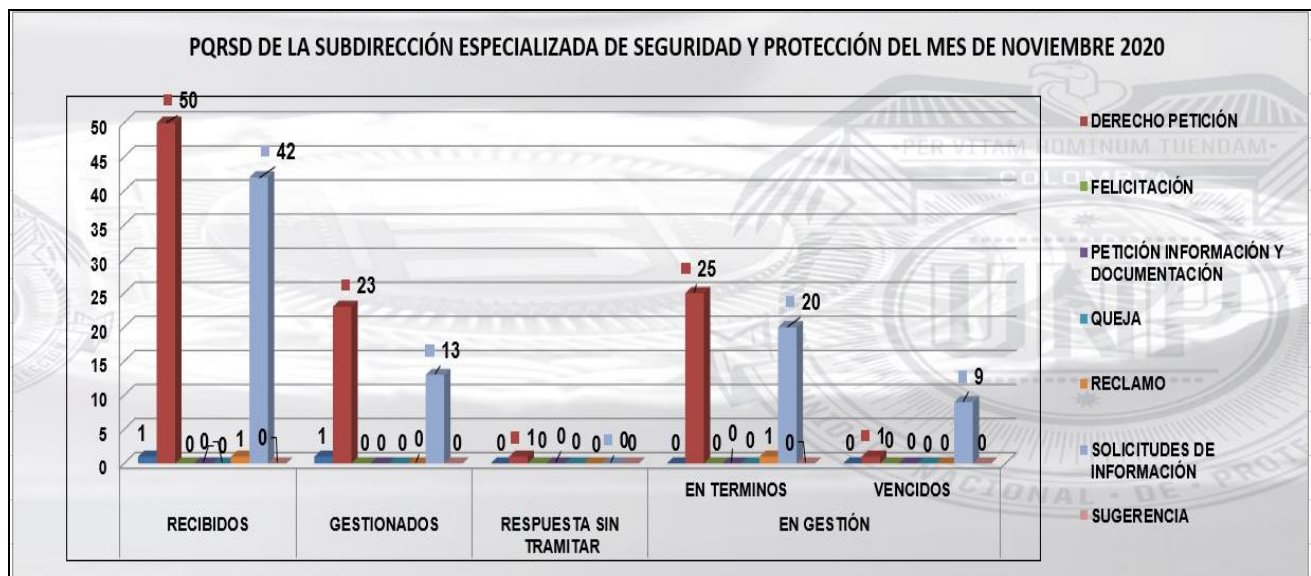
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	50	23	1	25	1	50
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	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	42	13	0	20	9	42
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	94					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

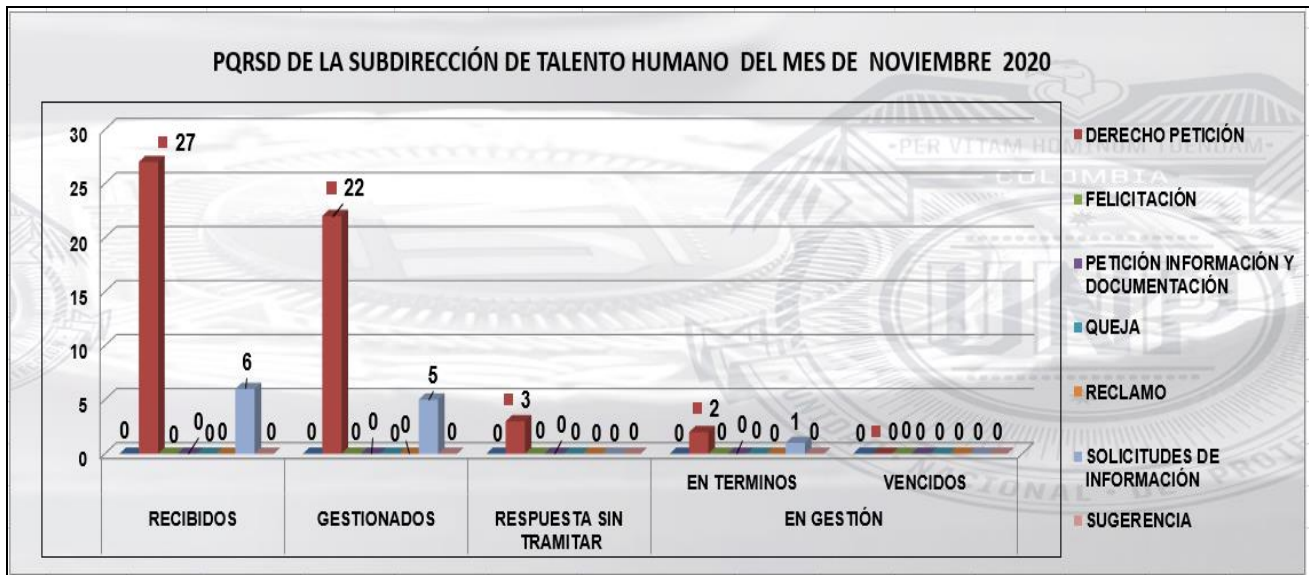
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	27	22	3	2	0	27
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	6	5	0	1	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	33					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

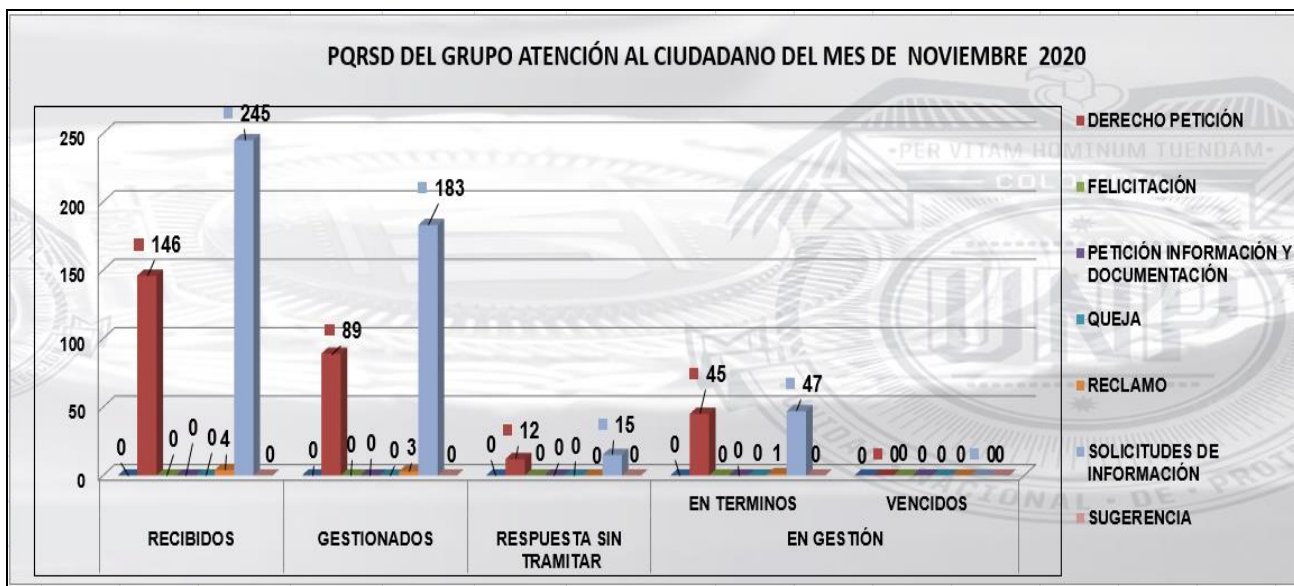
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	146	89	12	45	0	146
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	4	3	0	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	245	183	15	47	0	245
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	395					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

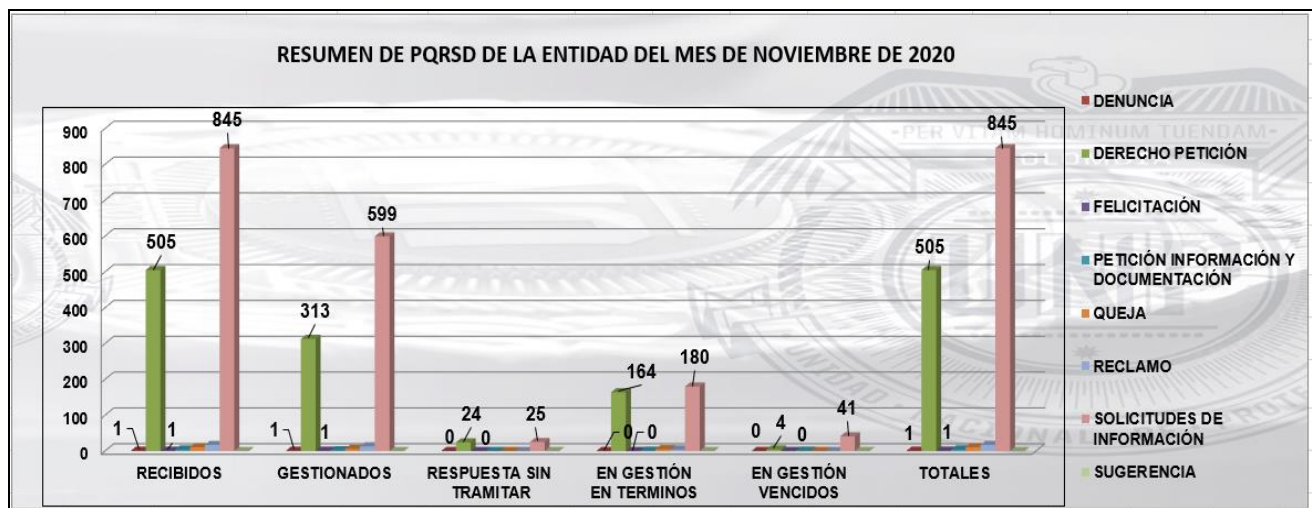
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2020.

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE 2020						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	505	313	24	164	4	505
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	2	0	1	1	4
QUEJA	11	6	0	5	0	11
RECLAMO	17	13	0	4	0	17
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	845	599	25	180	41	845
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1384					



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

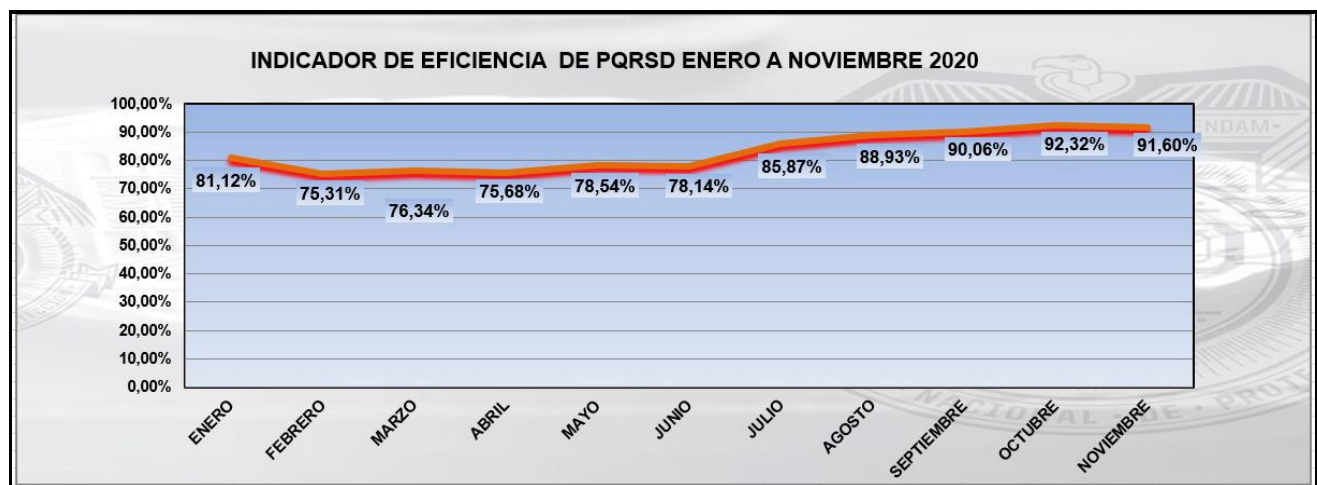
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS ENERO A NOVIEMBRE DE 2020.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando un elevado número de PQRS 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 NOVIEMBRE 2020										
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
81,12%	75,31%	76,34%	75,68%	78,54%	78,14%	85,87%	88,93%	90,06%	92,32%	91,60%



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

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

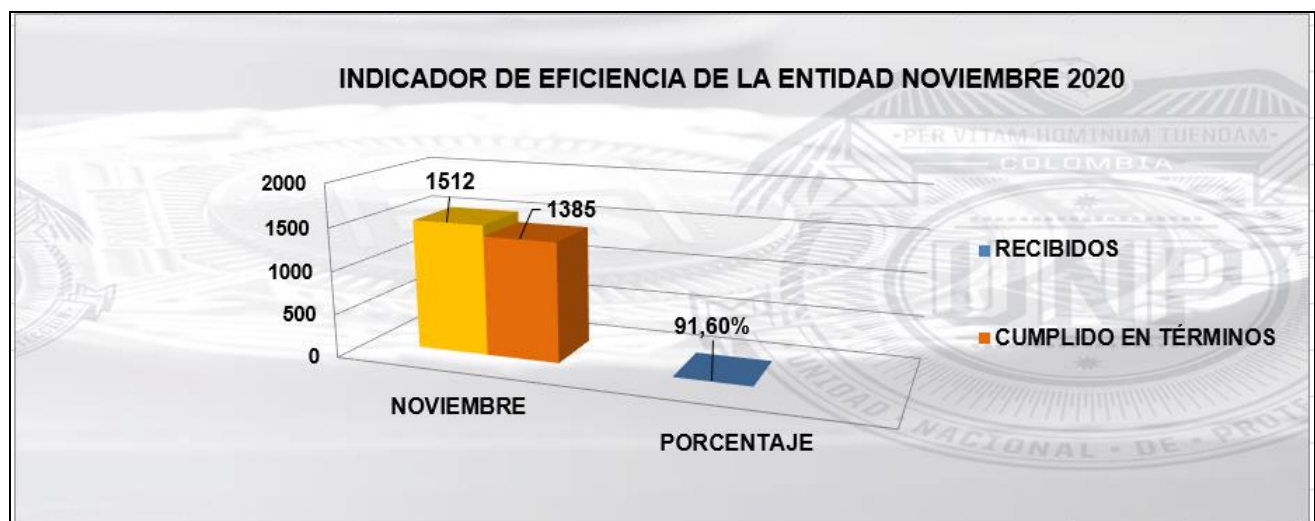
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS D realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, debido en gran manera al fortalecimiento en el interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.

4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	57	57
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	449	396
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	519	519
PQRS D PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	487	413
TOTAL	1512	1385
	91,60%	
* 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

NOVIEMBRE 2020

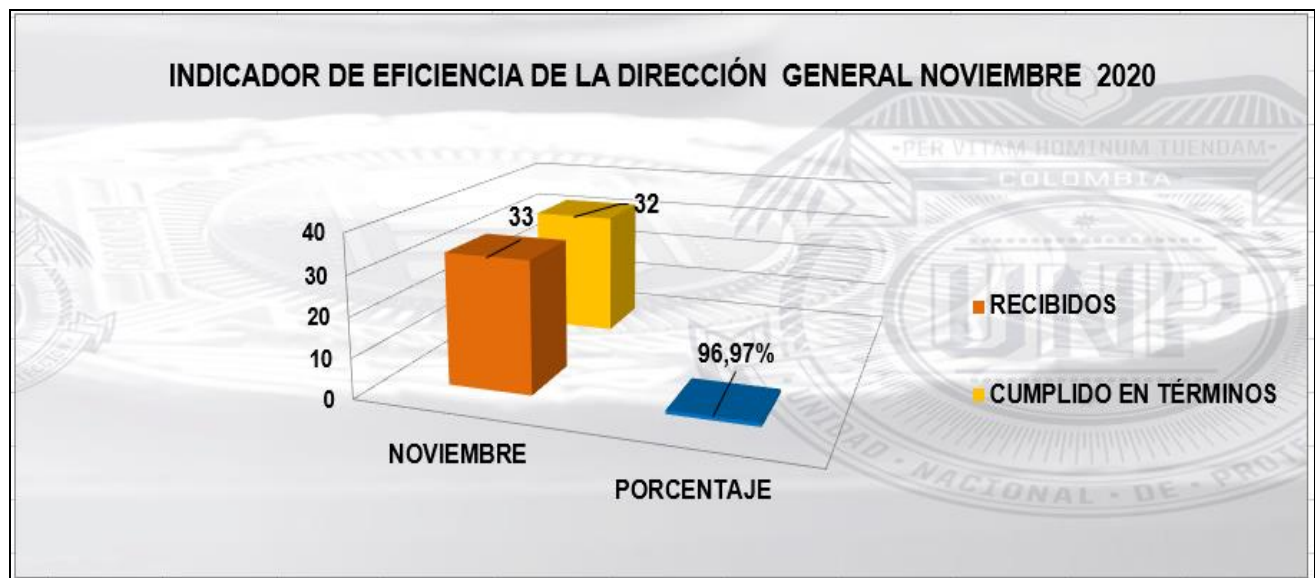
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	17	17
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	3	3
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	13	12
TOTAL	33	32
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	96,97%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

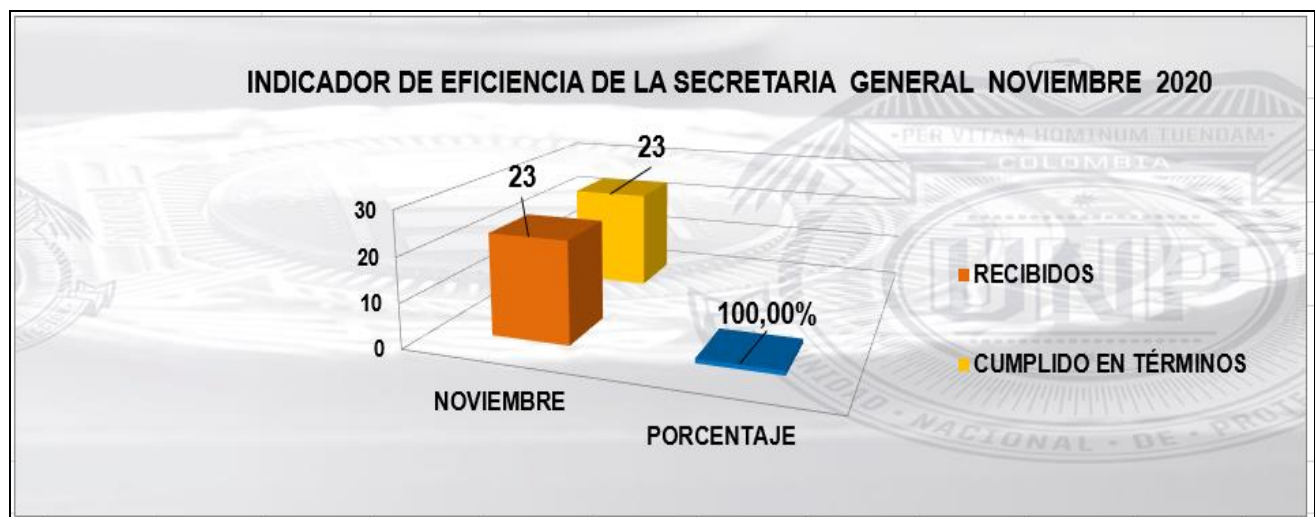
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	6	6
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	9	9
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	8	8
TOTAL	23	23
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

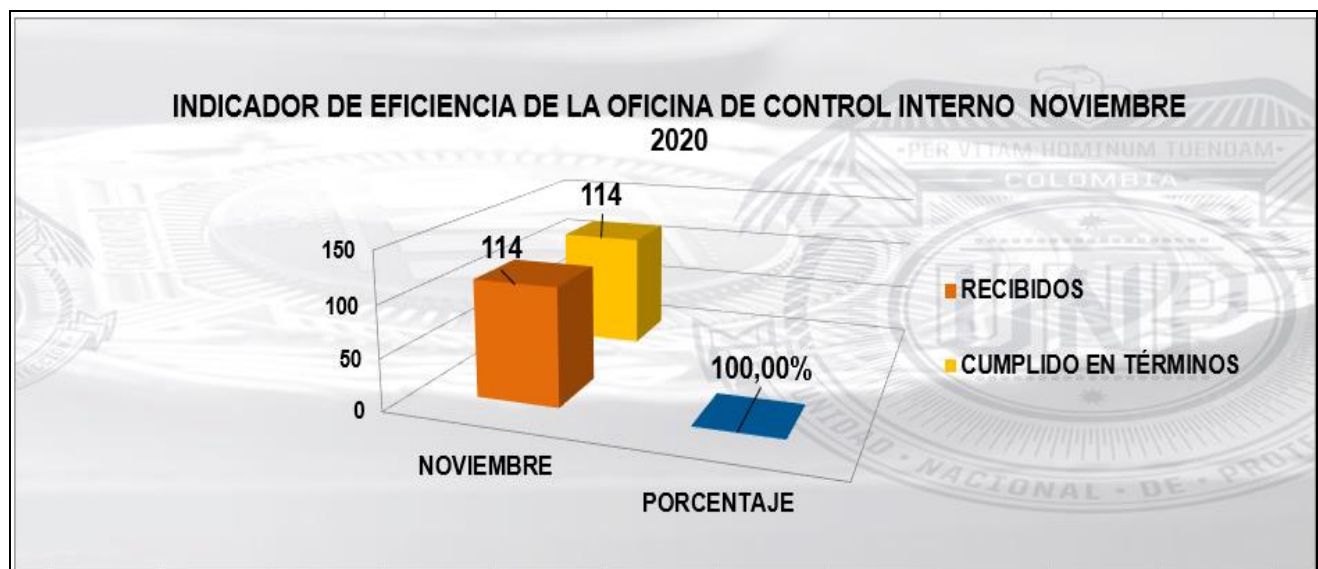
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	45	45
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	39	39
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	30	30
TOTAL	114	114
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

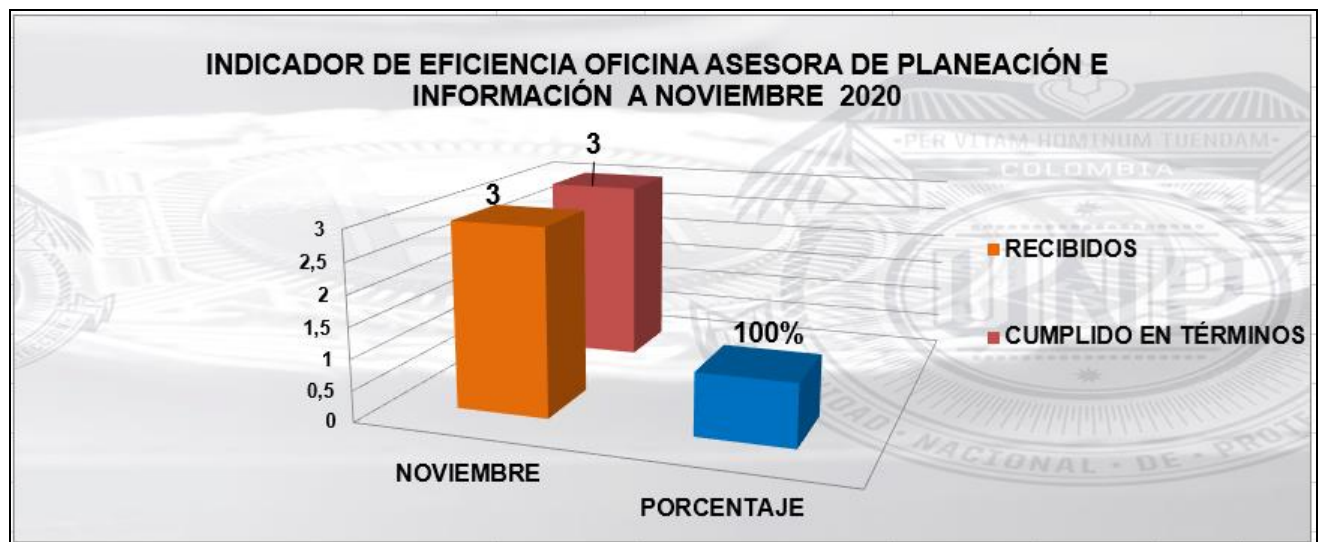
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	0	0
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	0	0
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	3	3
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

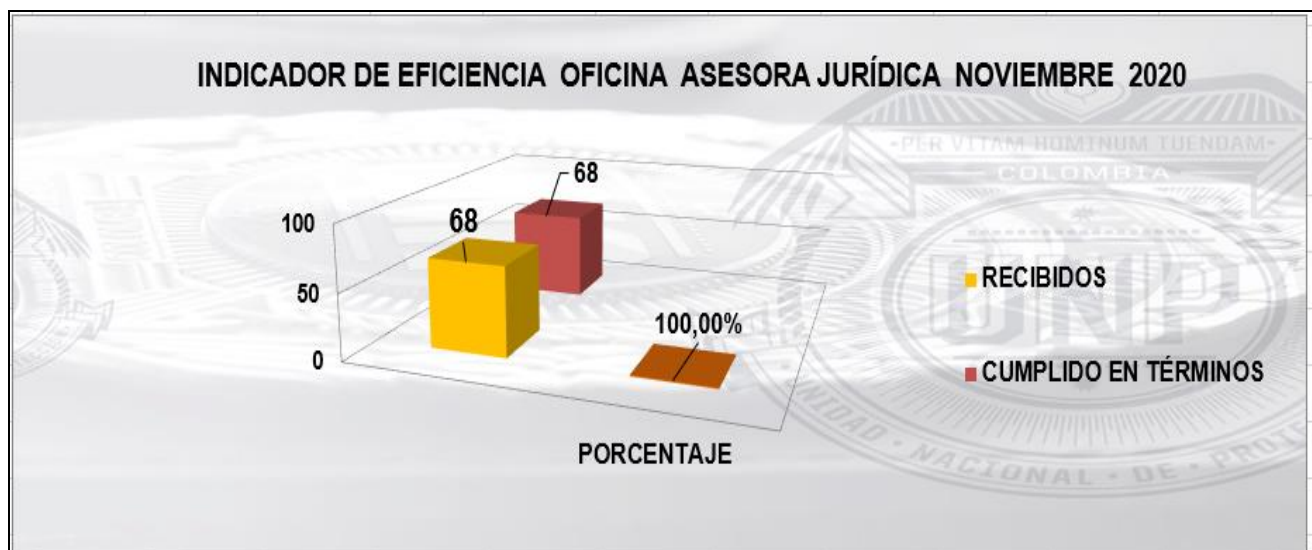
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	16	16
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	13	13
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	39	39
TOTAL	68	68
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDE DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

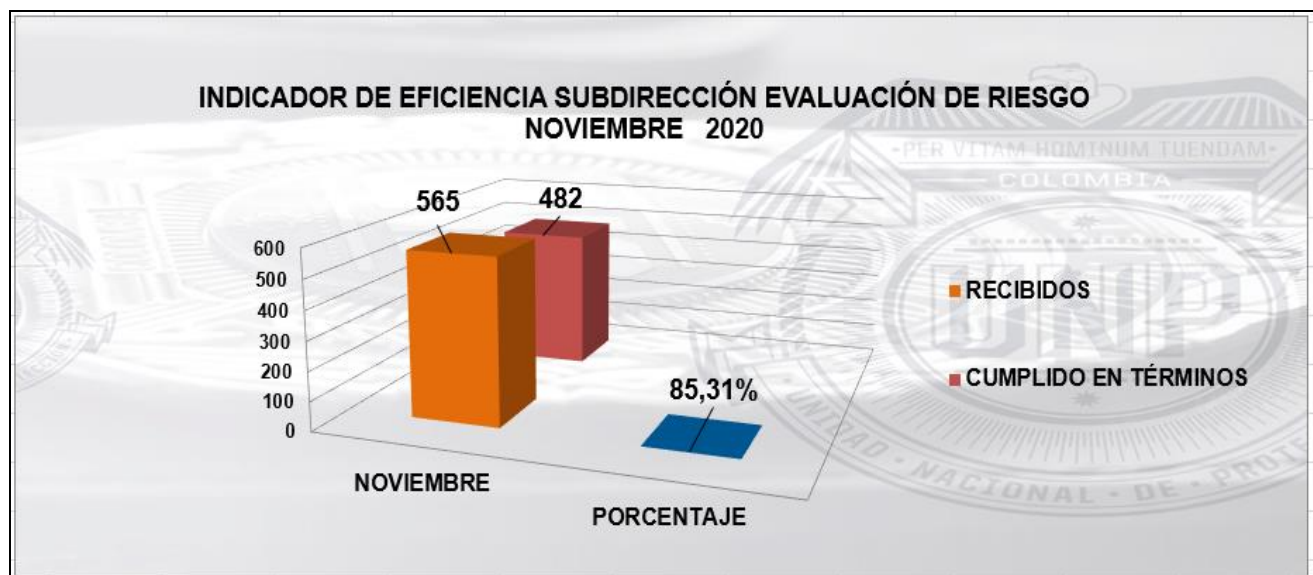
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSDE QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	199	160
LAS PQRSDE QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	199	199
PQRSDE PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	167	123
TOTAL	565	482
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	85,31%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

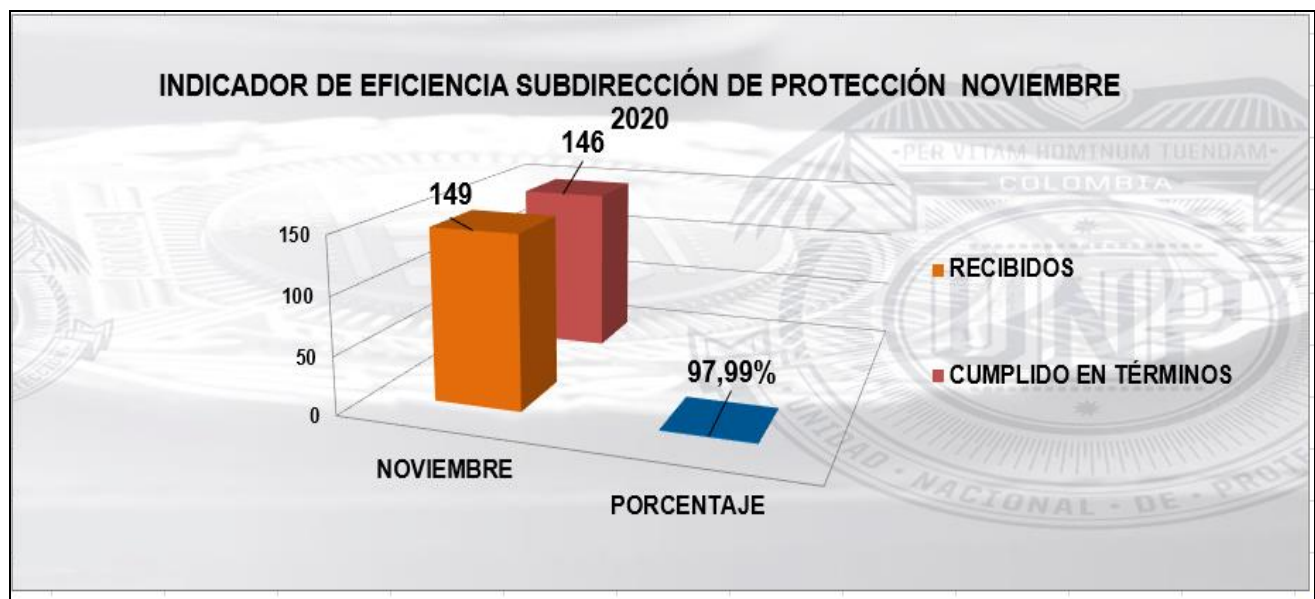
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	35	32
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	67	67
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	47	47
TOTAL	149	146
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	97,99%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

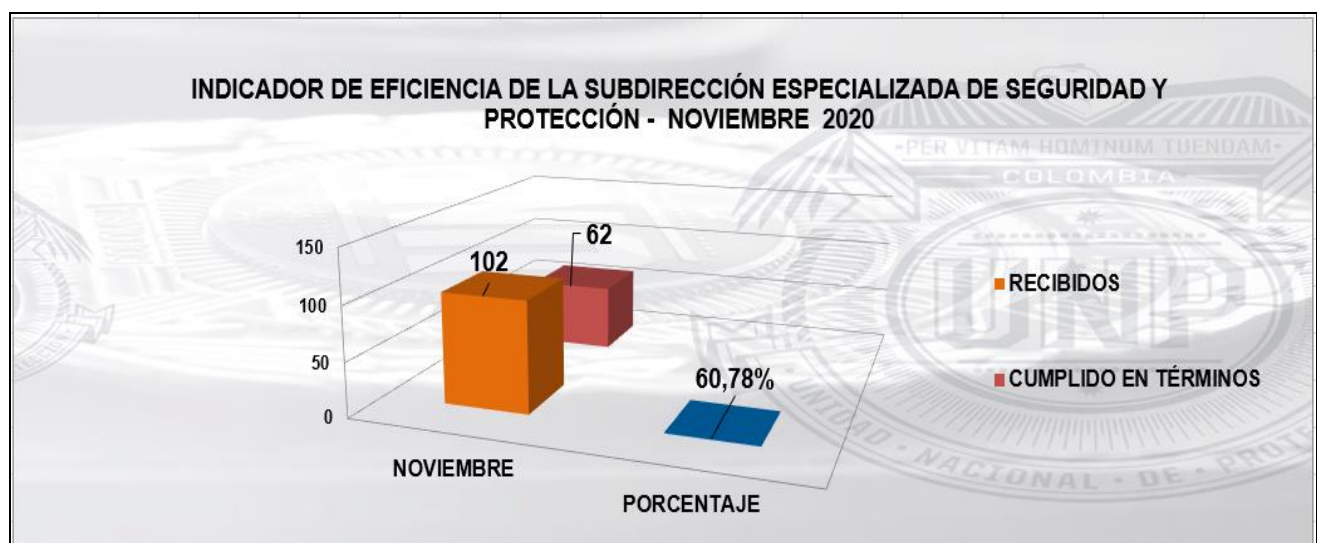
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	25	14
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	23	23
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	54	25
TOTAL	102	62
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	60,78%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDE DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSDE QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	7	7
LAS PQRSDE QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	22	22
PQRSDE PENDIENTES DE OCTUBRE 2020	19	19
TOTAL	48	48
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

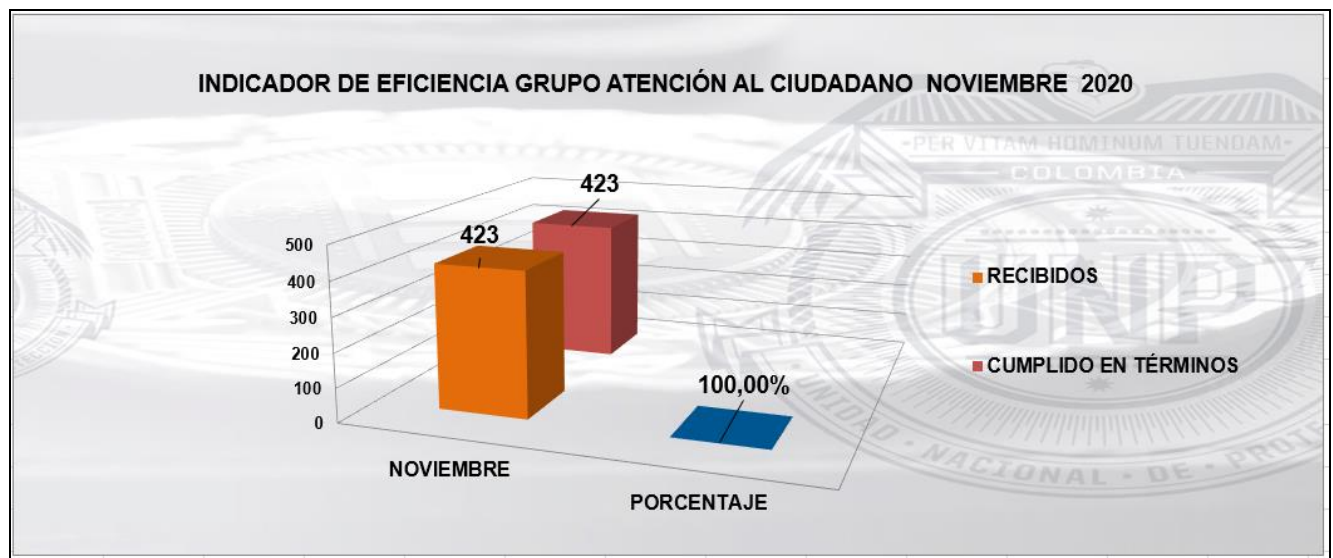
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - NOVIEMBRE DE 2020		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	57	57
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	99	99
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2020)	144	144
PQRS D PENDIENTES DE OCTUBBRE 2020	123	123
TOTAL	423	423
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 PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

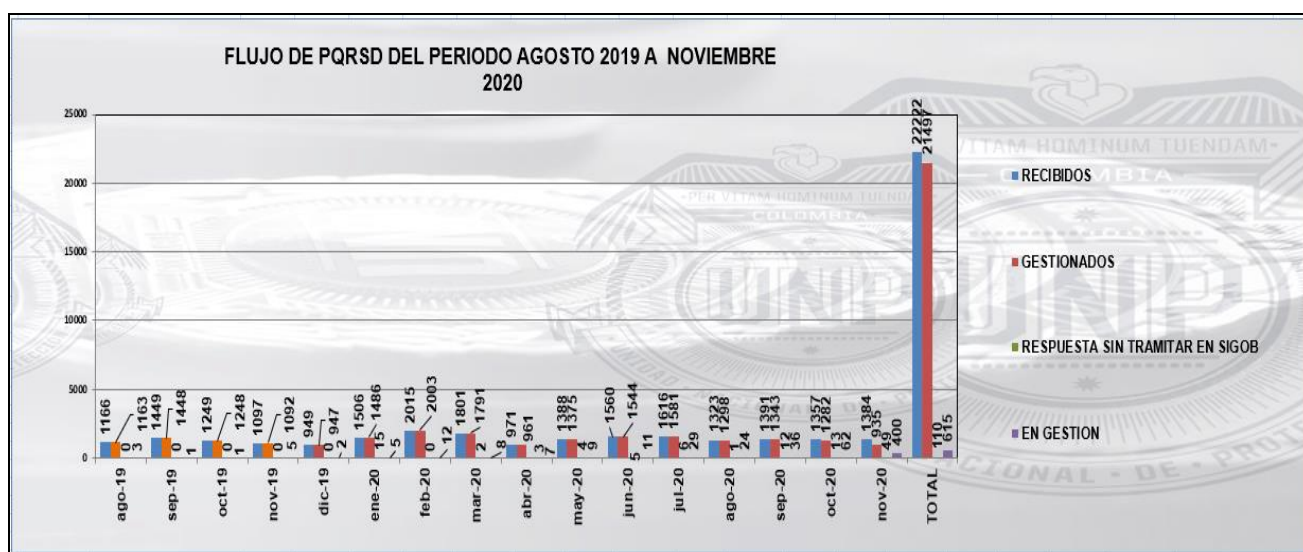
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas del mes de noviembre.

FLUJO DE PQRS DEL PERIODO AGOSTO 2019 A NOVIEMBRE 2020																		PORCENTAJE DE GESTIÓN	
PQRS	DETALLE	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20		TOTAL
	RECIBIDOS	1166	1449	1249	1097	949	1506	2015	1801	971	1388	1560	1616	1323	1391	1357	1384	22222	
	GESTIONADOS	1163	1448	1248	1092	947	1486	2003	1791	961	1375	1544	1581	1298	1343	1282	935	21497	96,74%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	15	0	2	3	4	5	6	1	12	13	49	110	0,50%
	EN GESTION	3	1	1	5	2	5	12	8	7	9	11	29	24	36	62	400	615	2,77%
TOTAL PQRS RECIBIDAS AGOSTO 2019 A NOVIEMBRE 2020		22222																	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRS 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 PQRS de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRS.
- ✓ Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:
- PQRS pendientes por tramitar a corte 30 de noviembre de 2020.

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE NOVIEMBRE DE 2020					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA NOVIEMBRE
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	12	8	3	23	96,97
SECRETARÍA GENERAL	0	8	0	8	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	14	0	15	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	16	1	28	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	46	116	102	264	85,31%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	51	3	54	97,99%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO (VENCIDAS-CONVIVENCIA LABORAL)	3	3	1	7	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	31	93	0	124	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	46	137	187	60,78%
TOTAL	108	355	247	710	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD NOVIEMBRE				91,60%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

313 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en noviembre 2020
26 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en noviembre 2020
17 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en noviembre 2020
4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas noviembre 2020
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en noviembre 2020
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en noviembre 2020
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en noviembre 2020
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre de 2019 y contestadas en noviembre 2020

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

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

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDE DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

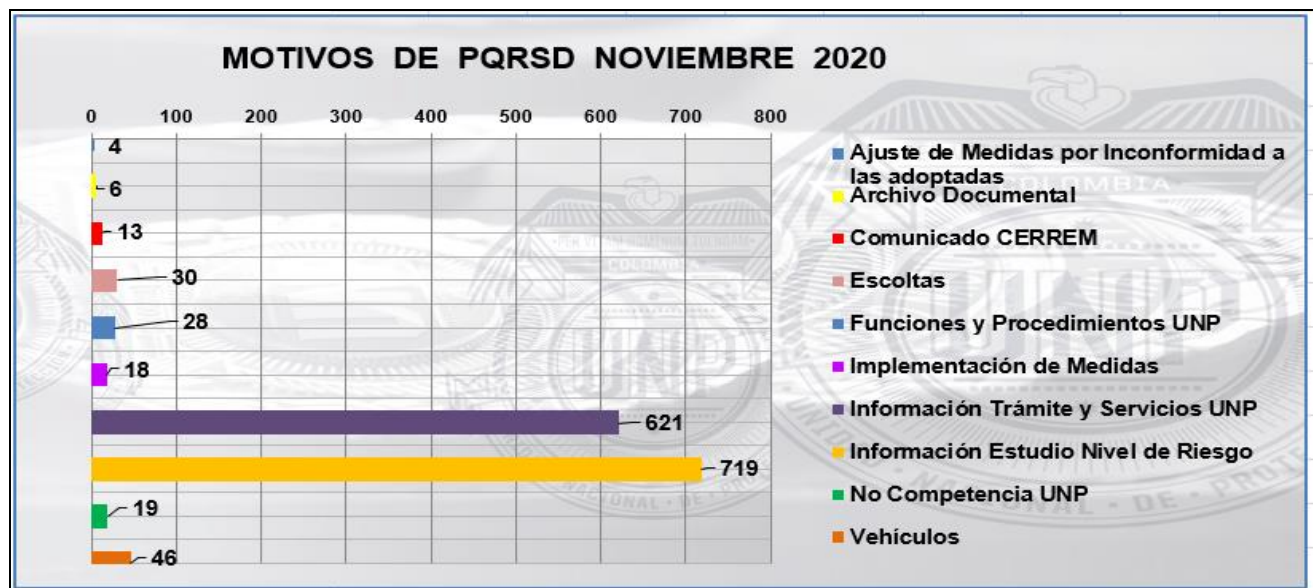
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. MOTIVOS DE LAS PQRSDE RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2020

MOTIVOS DE PQRSDE NOVIEMBRE 2020		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4	0%
Archivo Documental	2	0%
Comunicado CERREM	23	2%
Escoltas	71	5%
Funciones y Procedimientos UNP	25	2%
Implementación de Medidas	13	1%
Información Trámite y Servicios UNP	455	33%
Información Estudio Nivel de Riesgo	688	50%
No Competencia UNP	33	2%
Vehículos	70	5%
TOTAL, MOTIVOS	1384	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS) DE NOVIEMBRE

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

8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE NOVIEMBRE.

PQRS POR POBLACIÓN NOVIEMBRE 2020		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	21	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	205	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	19	1%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	166	12%
Periodistas y comunicadores sociales.	21	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	173	13%
Ex Servidores Públicos	3	0%
Dirigentes M-19	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	13	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	93	7%
Medidas Cautelares	6	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	3	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	55	4%
ARN	43	3%
Entidad Pública.	341	25%
Ninguna	215	16%
TOTAL	1384	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

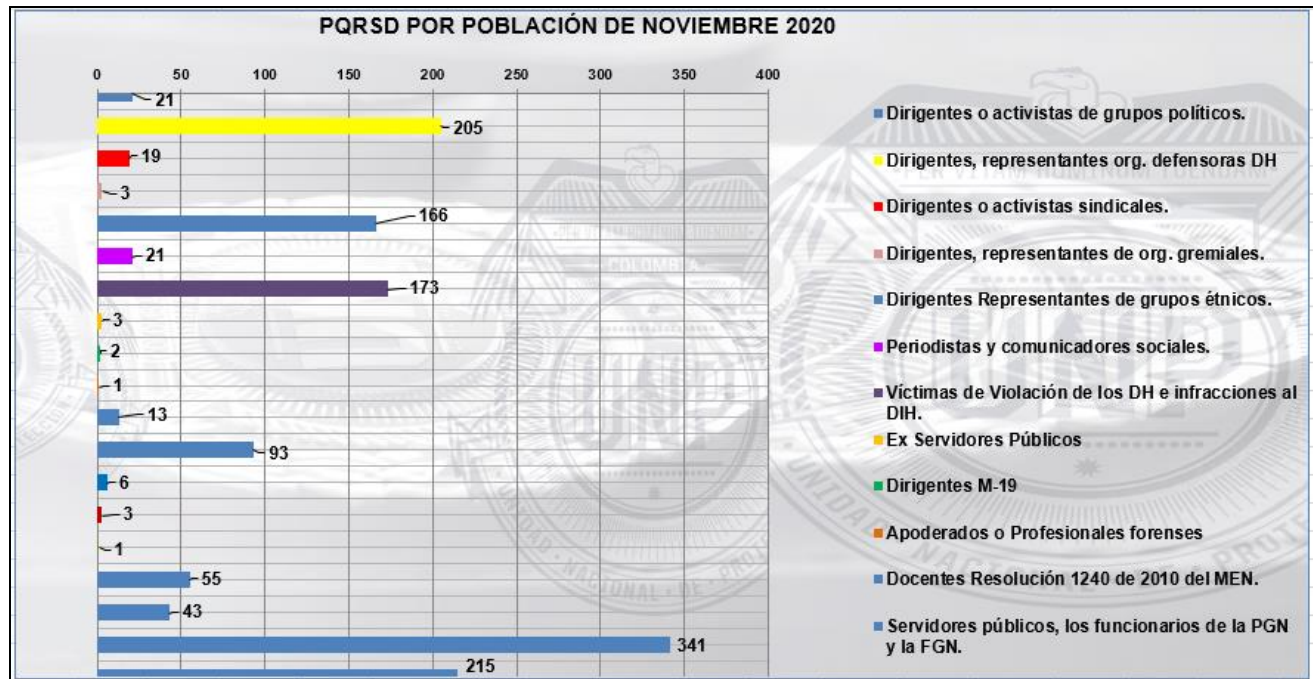
NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica PQRS recibidas por población y atendidas del mes de noviembre.



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

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 noviembre.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

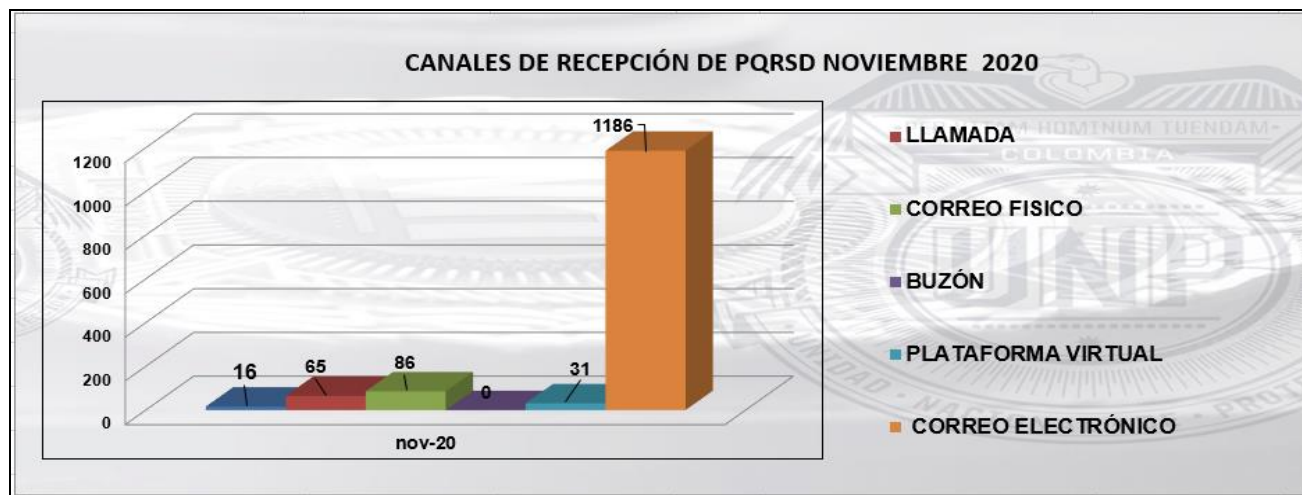
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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		
nov-20		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	16
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	65
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	86
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	31
	CORREO ELECTRÓNICO	1186
TOTAL		1384





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

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 PQRSDE

TIPO DE PQRSDE	
nov-20	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	505
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
QUEJA	11
RECLAMO	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	845
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1384



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

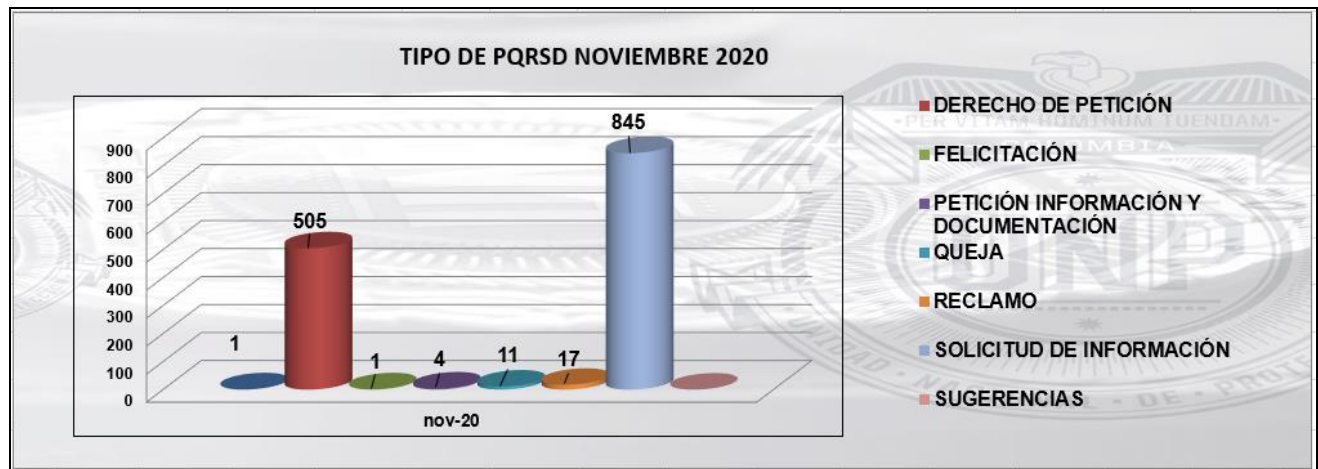
NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica tipo de PQRSD noviembre 2020



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
nov-20	
EMPRESA	4
ENTIDAD PÚBLICA	715
MIEMBROS DEL CONGRESO	6
ORGANIZACIONES	15
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	642
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1384



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

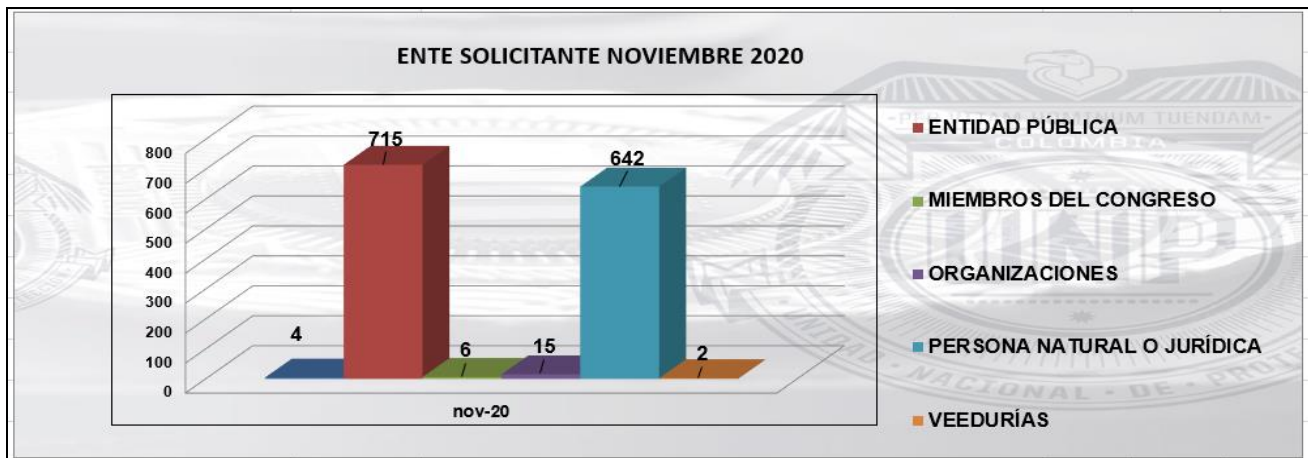
NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica Ente Solicitante noviembre 2020



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 PQRS D 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 PQRS D 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 PQRS D se encuentre dentro de los términos de ley.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 PQRSDE 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.
- 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		7/12/2020
Revisó:	Wilson Fandiño/Coordinador GAC (E)		7/12/2020
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/12/2020
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 2020

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS DE NOVIEMBRE.

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR AGOSTO 2019 A NOVIEMBRE 2020				
RECIBIDAS AGOSTO 2019 A NOVIEMBRE 2020	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
22222	21497	108	355	247
	96,74%	0,49%	1,60%	1,11%

