

## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

## UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

INFORME CUATRIMESTRAL DE PQRSD (ENERO -ABRIL)

BOGOTÁ D.C 2021

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 1 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



## UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## TABLA DE CONTENIDO

		Pag.
1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2.	ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS PRIMER CUATRIMESTRE (ENERO - ABRIL)	
3.		ERO -
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO DEL PRIMER CUATRIMESTRE (ENERO - ABRIL),,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	DE 2021
	4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 20	21 (ENERO -
	4.2 FLUJO DE PQRSD	
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	22
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL PRIMER CUATRIMESTRE D	•
7.		
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERCABRIL)	
9.	•	2021 (ENERO -
10.	. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO DE SERVICIO CIUDADANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO - ABRIL)	) AL
11	CONCLUSIONES	



#### PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### 1. PROPOSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección -UNP es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones Quejas Reclamos, Sugerencias Y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institución, lo cual redunda en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas ante la entidad del primer cuatrimestre de 2021 (enero-abril), 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 PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO-ABRIL).

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del primer cuatrimestre de 2021 (enero-abril) y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **6240** PQRSD recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder del primer cuatrimestre (enero-abril), estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de estas.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 3 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

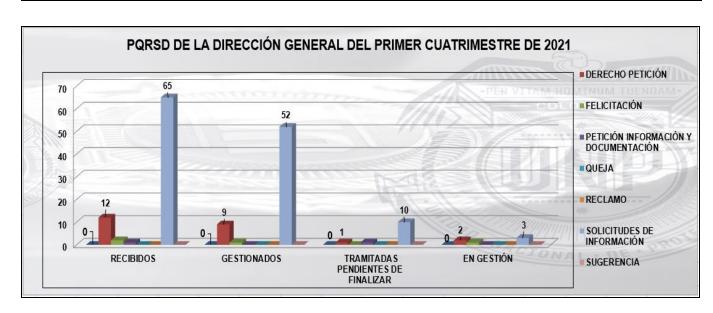
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## a. **DIRECCIÓN GENERAL**

	PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021								
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR				
DENUNCIA	0	0	0	0	0				
DERECHO PETICIÓN	12	9	1	2	3				
FELICITACIÓN	2	1	0	1	1				
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	1	0	1				
QUEJA	0	0	0	0	0				
RECLAMO	0	0	0	0	0				
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	65	52	10	3	13				
SUGERENCIA	0	0	0	0	0				
TOTAL, RECIBIDOS	80	62	12	6	18				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 4 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

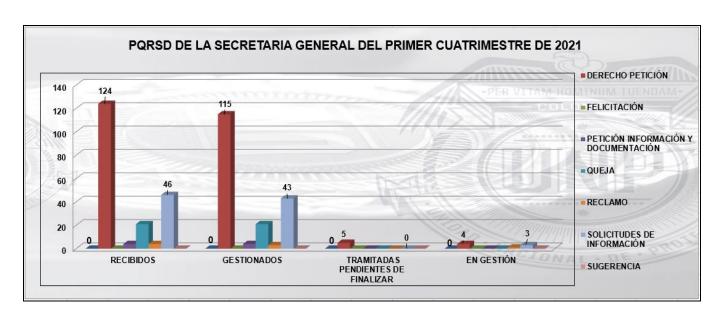
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## b. **SECRETARIA GENERAL**

PQRSD DE LA SECRETARIA GENERAL DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021								
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	124	115	5	4	9			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0			
QUEJA	21	21	0	0	0			
RECLAMO	4	3	0	1	1			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	46	43	0	3	3			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	199	186	5	8	13			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 5 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

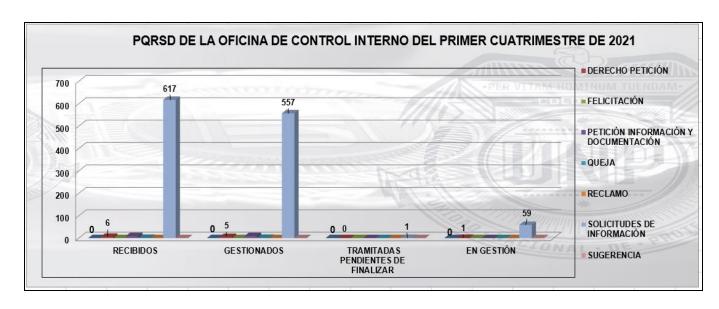
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

P	PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	6	5	0	1	1			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	9	0	0	0			
QUEJA	1	1	0	0	0			
RECLAMO	0	0	0	0	0			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	617	557	1	59	60			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	633	572	1	60	61			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 6 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

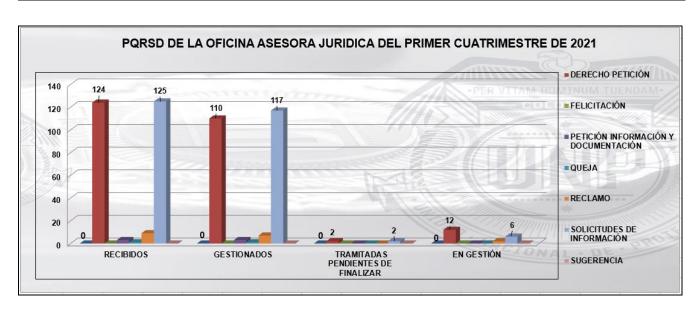
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR		
DENUNCIA	0	0	0	0	0		
DERECHO PETICIÓN	124	110	2	12	14		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0		
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0		
QUEJA	1	1	0	0	0		
RECLAMO	9	7	0	2	2		
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	125	117	2	6	8		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS	262	238	4	20	24		



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 7 de 40



#### PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

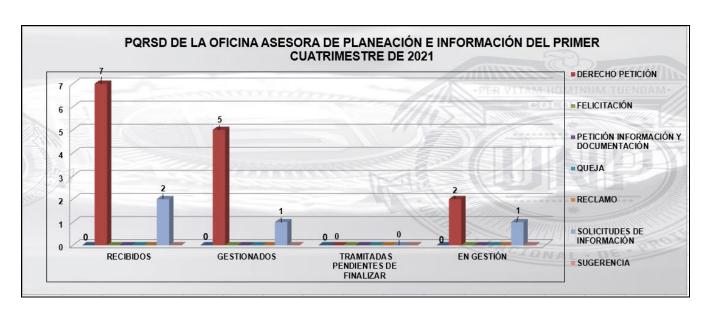
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE L	PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	7	5	0	2	2			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0			
QUEJA	0	0	0	0	0			
RECLAMO	0	0	0	0	0			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	1	0	1	1			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	9	6	0	3	3			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 8 de 40



#### PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD I	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	414	338	53	23	76			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	1	0	1			
QUEJA	1	0	1	0	1			
RECLAMO	14	12	1	1	2			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1505	1334	139	32	171			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	1937	1686	195	56	251			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 9 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

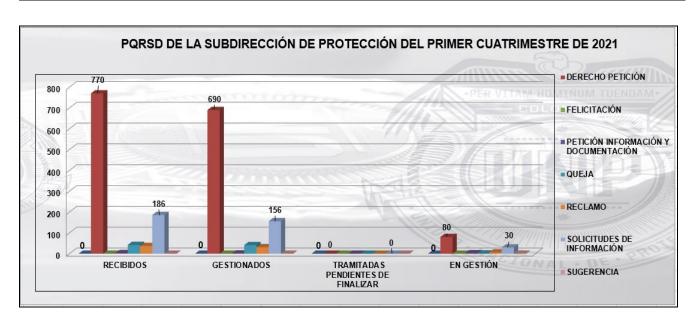
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PG	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021								
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR				
DENUNCIA	0	0	0	0	0				
DERECHO PETICIÓN	770	690	0	80	80				
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0				
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	2				
QUEJA	42	41	0	1	1				
RECLAMO	37	31	0	6	6				
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	186	156	0	30	30				
SUGERENCIA	0	0	0	0	0				
TOTAL, RECIBIDOS	1038	919	0	119	119				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 10 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

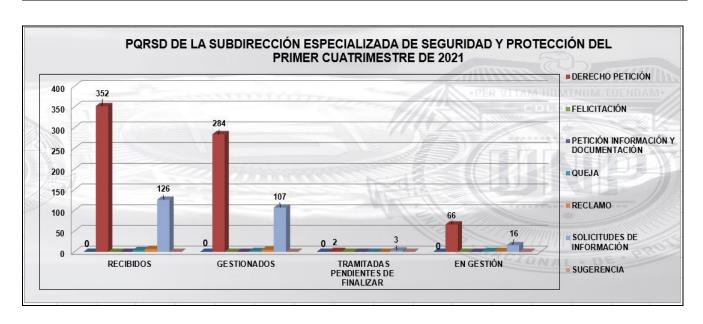
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUB	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	352	284	2	66	68			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0			
QUEJA	4	2	0	2	2			
RECLAMO	7	5	0	2	2			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	126	107	3	16	19			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	489	398	5	86	91			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 11 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	185	170	2	13	15			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0			
QUEJA	1	0	0	1	1			
RECLAMO	0	0	0	0	0			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	25	22	2	1	3			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	211	192	4	15	19			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 12 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

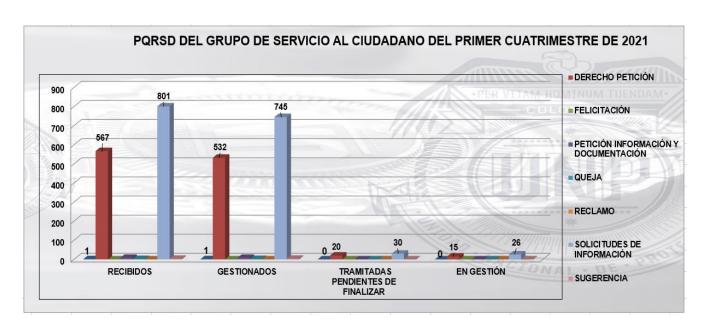
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQF	PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	1	1	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	567	532	20	15	35			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	8	0	0	0			
QUEJA	2	2	0	0	0			
RECLAMO	0	0	0	0	0			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	801	745	30	26	56			
SUGERENCIA	3	3	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	1382	1291	50	41	91			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 13 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

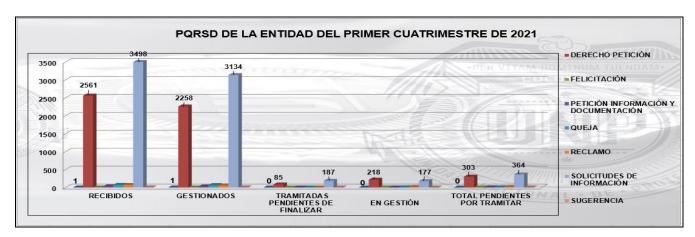
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<u>k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL).</u>

	PQRSD DE LA ENTIDAD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021							
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR			
DENUNCIA	1	1	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	2561	2258	85	218	303			
FELICITACIÓN	2	1	0	1	1			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	31	27	2	2	4			
QUEJA	73	68	1	4	5			
RECLAMO	71	58	1	12	13			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3498	3134	187	177	364			
SUGERENCIA	3	3	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE	6240	5550	276	414	690			



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

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 14 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL).

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 de líderes y defensores sociales por las amenazas elevadas por grupos al margen de la ley los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección.

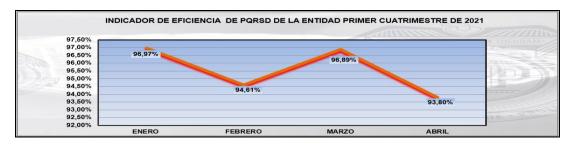
# 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL).

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.

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRSD realizado por el Grupo Servicio al Ciudadano, las respuestas a estas se han venido realizando oportunamente, debido en gran manera al fortalecimiento en el interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.

#### 4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A ABRIL 2021				
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL				
96,97% 94,61% 96,89% 93,80%				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 15 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD						
DIRECCIÓN GENERAL - ENERO A ABRIL 2021						
ENERO	ENERO FEBRERO MARZO ABRIL					
100,00% 76,47% 100,00% 96,43%						



## b. **SECRETARIA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ENERO A ABRIL 2021					
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL					
100,00% 96,72% 98,70% 100,00%					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 16 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



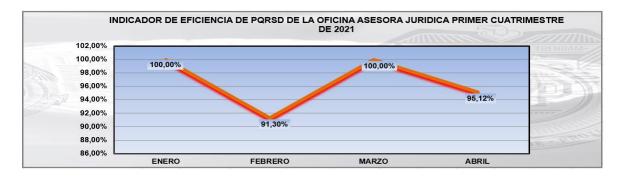
## c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO A ABRIL 2021					
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL					
100,00% 100,00% 100,00%					



# d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO A ABRIL 2021				
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL				
100,00% 91,30% 100,00%				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 17 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

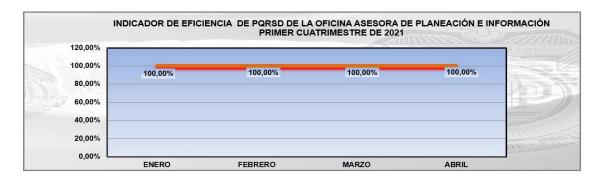
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

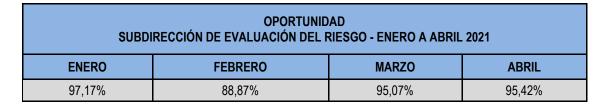


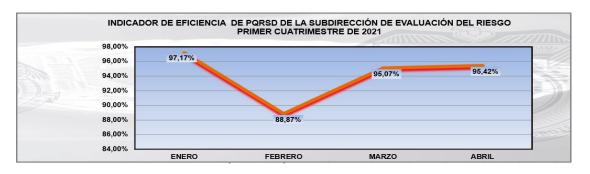
## e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN- ENERO A ABRIL 2021						
ENERO	ENERO FEBRERO MARZO ABRIL					
100,00%	100,00% 100,00% 100,00% 100,00%					



# f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO





GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 18 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



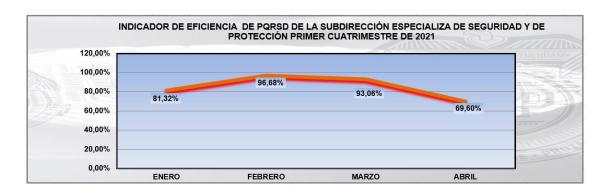
## g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO A ABRIL 2021				
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL				
87,77% 96,81% 94,67% 90,91%				



## h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO A ABRIL 2021						
ENERO	ENERO FEBRERO MARZO ABRIL					
81,32%	81,32% 96,68% 93,06% 69,60%					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 19 de 40



#### PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



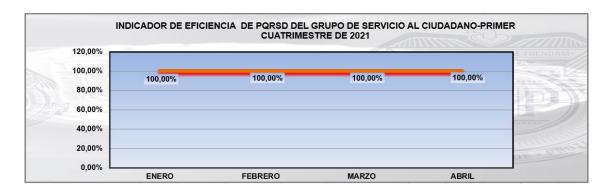
## i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO





## j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO- ENERO A ABRIL 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL		
100,00% 100,00% 100,00% 100,00%					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 20 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

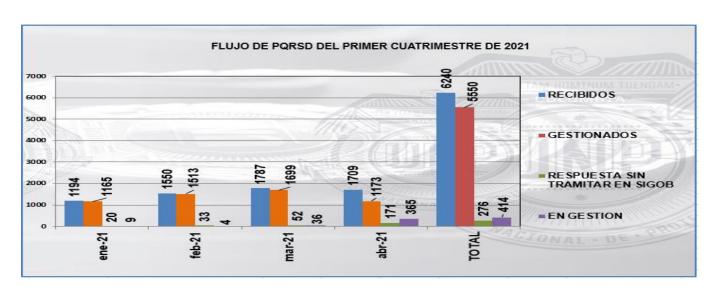
#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del primer cuatrimestre 2021 (enero-abril).

	FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO  ENERO A ABRIL 2021						PORCENTAJE DE
	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	TOTAL	GESTIÓN
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1709	6240	
PQRSD	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						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 21 de 40



#### PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### 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	RECIBIDAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR EN SIGOB	
DIRECCIÓN GENERAL	80	12	6	18	
SECRETARIA GENERAL	199	5	8	13	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	633	1	60	61	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	9	0	3	3	
OFICINA ASESORA JURIDICA	262	4	20	24	
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	1937	195	56	251	
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1038	0	119	119	

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 22 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	211	4	15	19
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	1382	50	41	91
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	489	5	86	91
TOTAL	6240	276	414	690

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 DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL).

MOTIVOS DE PQRSD DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021								
MOTIVOS FRECUENCIA PORCENTAJE								
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	34	1%						
Archivo Documental	11	0%						
Comunicado CERREM	80	1%						
Escoltas	573	9%						
Funciones y Procedimientos UNP	156	3%						
Implementación de Medidas 116 2%								
Información Trámite y Servicios UNP	2098	34%						

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 23 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

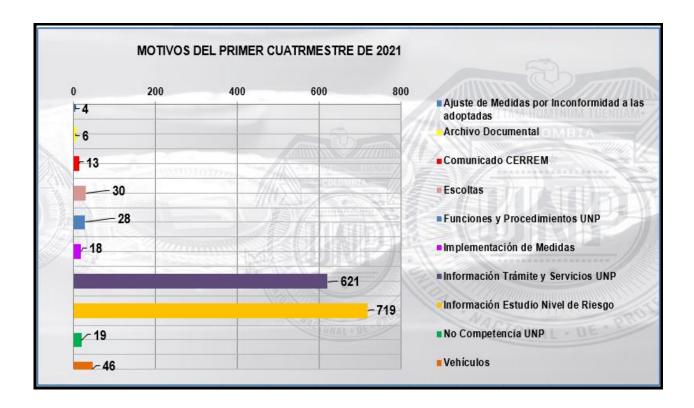


#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Información Estudio Nivel de Riesgo	2563	41%	
No Competencia UNP	144	2%	
Vehículos	465	7%	
TOTAL, MOTIVOS	6240	100%	

Grafica Motivo de PQRSD



# 7. <u>ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD) DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL).</u>

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

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 24 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS DEL DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL).

PQRSD POR POBLACIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021						
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	107	2%				
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	909	15%				
Dirigentes o activistas sindicales.	104	2%				
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	22	0%				
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	827	13%				
Miembros de Misión Médica	2	0%				
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	1	0%				
Periodistas y comunicadores sociales.	103	2%				
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	545	9%				
Ex Servidores Públicos DH	12	0%				
Dirigentes del movimiento M-19	1	0%				
Apoderados Profesionales forenses	6	0%				
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	80	1%				
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	465	7%				
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	45	1%				
Medidas Cautelares	15	0%				
FARC-EP	385	6%				
ARN	174	3%				
Entidad Pública.	1295	21%				
Ninguna	1142	18%				
TOTAL	6240	100%				

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 25 de 40



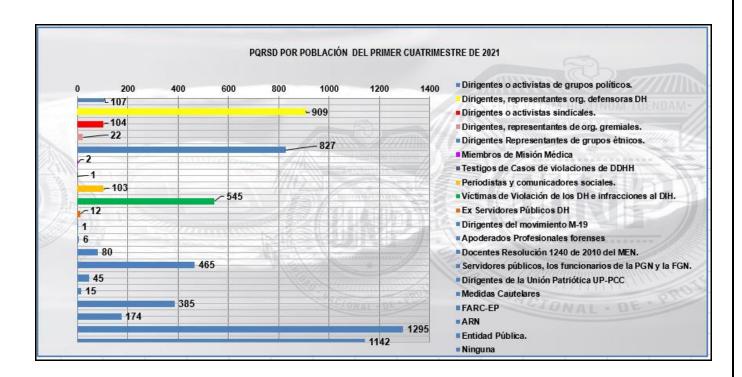
## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas del primer cuatrimestre de 2021.



# 9. <u>INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021</u> (ENERO-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 primer cuatrimestre de 2021 (enero-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

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 26 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

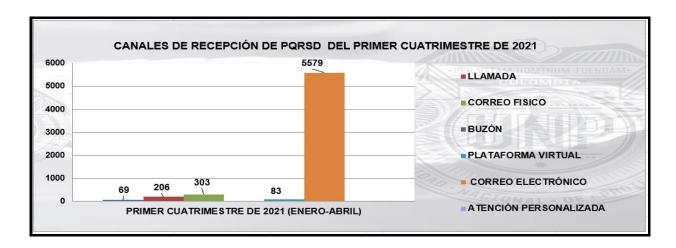


como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectivad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

## a. Número de solicitudes recibidas.

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

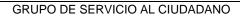
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD						
PRIMER CUATRI	MESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL)					
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	69				
CANAL TELEFÓNICO LLAMADA		206				
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	303				
OANAE GONNEGI GNOENGIA	BUZÓN	0				
CANAL VIRTUAL	83					
	5579					
TOTAL	6240					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 27 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

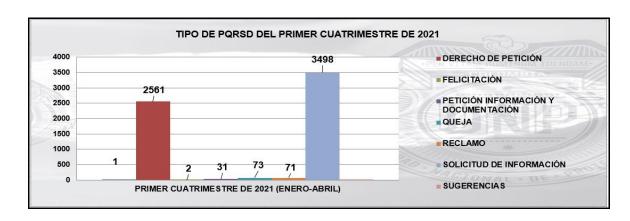


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

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

## b. Tipo de PQRSD

TIPO DE PQRSD				
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL)				
DENUNCIAS	1			
DERECHO DE PETICIÓN	2561			
FELICITACIÓN	2			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	31			
QUEJA	73			
RECLAMO	71			
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3498			
SUGERENCIAS	3			
TOTAL	6240			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 28 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

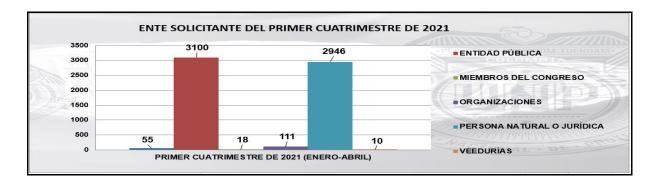
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE						
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (EN	PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL)					
EMPRESA	55					
ENTIDAD PÚBLICA	3100					
MIEMBROS DEL CONGRESO	18					
ORGANIZACIONES	111					
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	2946					
VEEDURÍAS	10					
TOTAL	6240					



# 10. <u>INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021 (ENERO-ABRIL).</u>

## **COMPARATIVO ENCUESTAS**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a abril del 2021 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 29 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

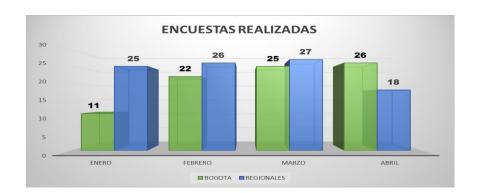
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A ABRIL						
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES				
Enero	11	25				
Febrero	22	26				
Marzo	25	27				
Abril	26	18				



## > RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

## **PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta "¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?					
PERIODO	SI	SI	NO	NO	

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 30 de 40



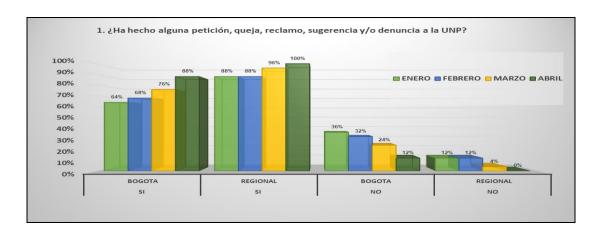
## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	64%	88%	36%	12%
FEBRERO	68%	88%	32%	12%
MARZO	76%	96%	24%	4%
ABRIL	88%	100%	12%	0%



## **OPORTUNIDAD**

En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de <u>Bogotá</u>, se observa:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?								
	BOGOTA							
PERIODO	1	2	3	4	5			
ENERO	0%	0%	0%	45%	55%			
FEBRERO	0%	0%	0%	36%	64%			
MARZO	0%	0%	4%	28%	68%			
ABRIL	0%	0%	0%	46%	54%			

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 31 de 40

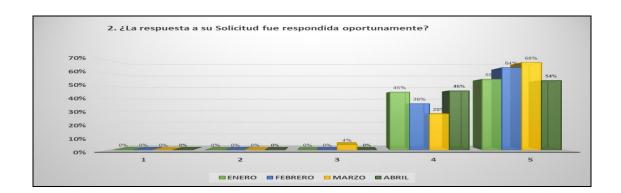


## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes <u>Grupos Regionales de Protección</u> <u>de la UNP</u>, identificamos:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	0%	0%	0%	12%	88%	0%
FEBRERO	0%	0%	0%	19%	81%	0%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	17%	83%	0%



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 32 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

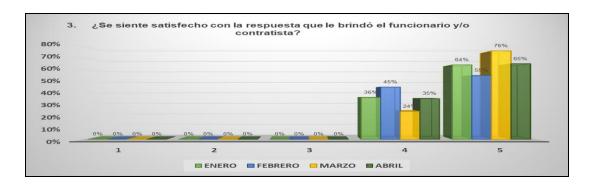
#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## ORIENTACIÓN

\_En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para <u>Bogotá</u> observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA						
PERIODO	1	2	3	4	5	
ENERO	0%	0%	0%	36%	64%	
FEBRERO	0%	0%	0%	45%	55%	
MARZO	0%	0%	0%	24%	76%	
ABRIL	0%	0%	0%	35%	65%	



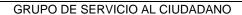
En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los <u>Grupos</u> <u>Regionales de protección de la UNP,</u> tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?						
REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 33 de 40



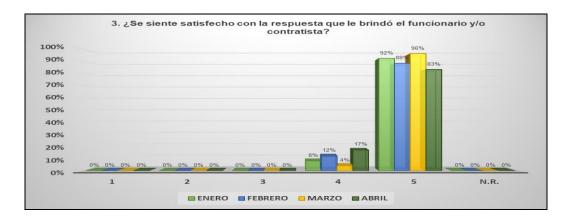
## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ENERO	0%	0%	0%	8%	92%	0%
FEBRERO	0%	0%	0%	12%	88%	0%
MARZO	0%	0%	0%	4%	96%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	17%	83%	0%



## **DOMINIO**

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta "¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

El func.	4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus										
	inquietudes?										
PERIODO	SI	NO	SI	NO	N.R.						
FLRIODO	Bogotá	Bogotá	Regional	Regional	N.X.						
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%						
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%						
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%						
ABRIL	96%	4%	100%	0%	0%						

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 34 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



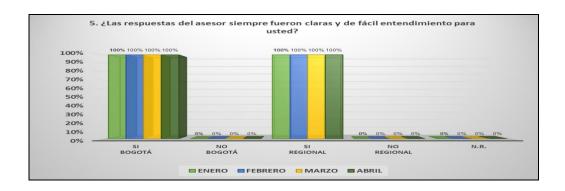
#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

5. ¿Las ro	5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para										
	Usted?										
PERIODO	SI	NO	SI	NO	N.R.						
LINODO	Bogotá	Bogotá	Regional	Regional	IV.IX.						
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%						
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%						
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%						
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 35 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## PERCEPCIÓN:

En lo referente a la tercera pregunta "¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?" y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para <u>Bogotá</u> observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica,									
personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA  PERIODO 1 2 3 4 5 N.R.									
ENERO	0%	9%	18%	36%	36%	0%			
FEBRERO	5%	0%	27%	23%	45%	0%			
MARZO	0%	4%	12%	32%	52%	0%			
ABRIL	0%	0%	0%	54%	46%	0%			



En lo referente a la tercera pregunta "¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?" y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los <u>Grupos Regionales de protección de la UNP,</u> tenemos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica,								
personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? GURP								
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.		

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 36 de 40



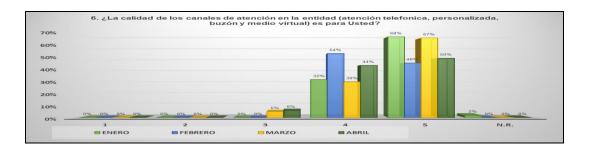
## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



## UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



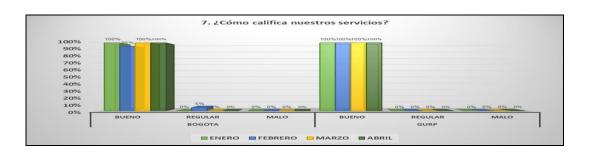
ENERO	0%	0%	0%	32%	68%	2%
FEBRERO	0%	0%	0%	54%	46%	0%
MARZO	0%	0%	5%	30%	67%	0%
ABRIL	0%	0%	6%	44%	50%	0%



# **SATISFACCIÓN:**

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

	7. ¿Cómo califica nuestros servicios?											
PERIODO		BOGOTA		GURP								
1 LINIODO	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	MALO							
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%						
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%						
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%						
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%						



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 37 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

## UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



# APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

Hace referencia a la Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

TOTAL GENERO ENCUESTADOS										
PERIODO		BOGOTA	1		GURP					
LINIODO	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI				
ENERO	3	8	0	9	16	0				
FEBRERO	9	13	0	5	21	0				
MARZO	11	14	0	8	19	0				
ABRIL	6	20	0	6	12	0				



# PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO											
PERIODO		MUJERES			HOMBRES		LGTBI				
1 LINIODO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO				
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%				
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%				
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%				
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%				

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 38 de 40

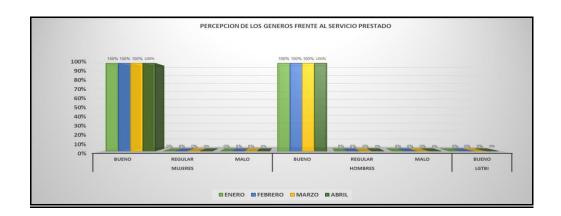


#### PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





## 11. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de 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,

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 39 de 40



## PRIMER CUATRIMESTRE 2021 (ENERO -ABRIL)



#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

Líder del Proceso.

**SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF** 

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		12/5/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda /Coordinador GSC		12/5/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe-Oficina Planeación e Información		12/5/2021

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.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 40 de 40