



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME DE PQRS D MAYO DE 2021
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO -GSC**

**BOGOTÁ D.C
2021**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

Pag.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES MAYO.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MAYO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MAYO.....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO.....	16
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	24
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	25
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE MAYO.	26
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD	27
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE MAYO..	28
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MAYO..	29
10. CONCLUSIONES	32
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	34



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

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 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 – **1699** PQRSD elevadas ante la entidad del mes de mayo 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 MAYO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	2	0	4
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	11	10	0	1	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	15					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

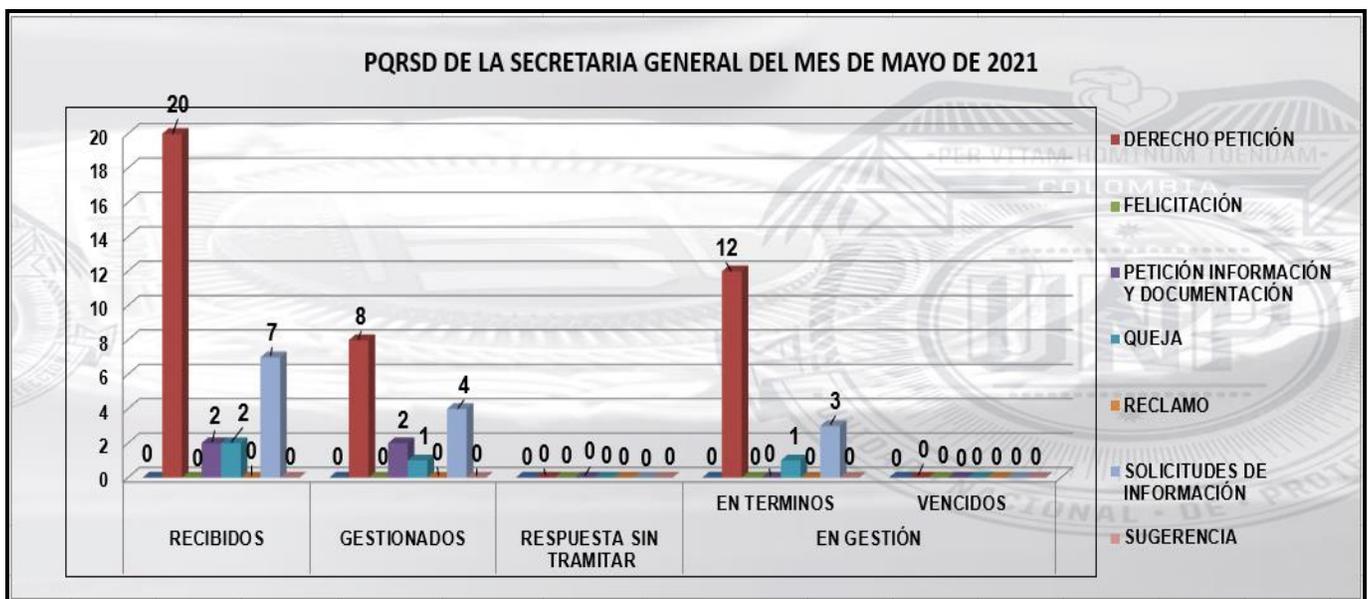
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MAYO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	8	0	12	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	4	0	3	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	31					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

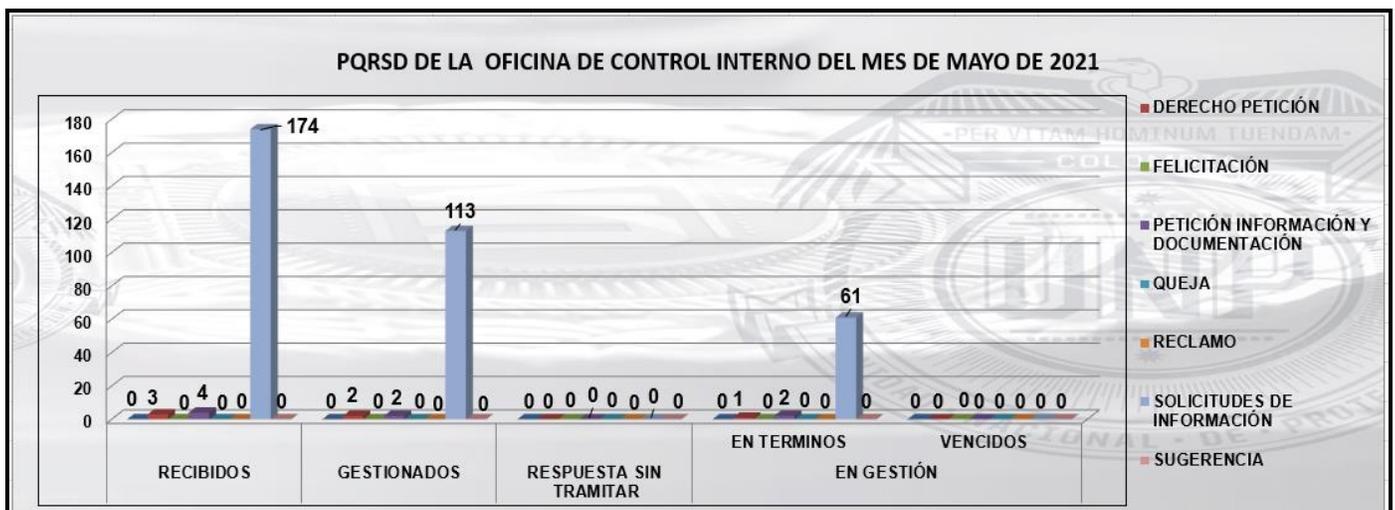


c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	2	0	1	0	3
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	2	0	2	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	174	113	0	61	0	174
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	181					

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

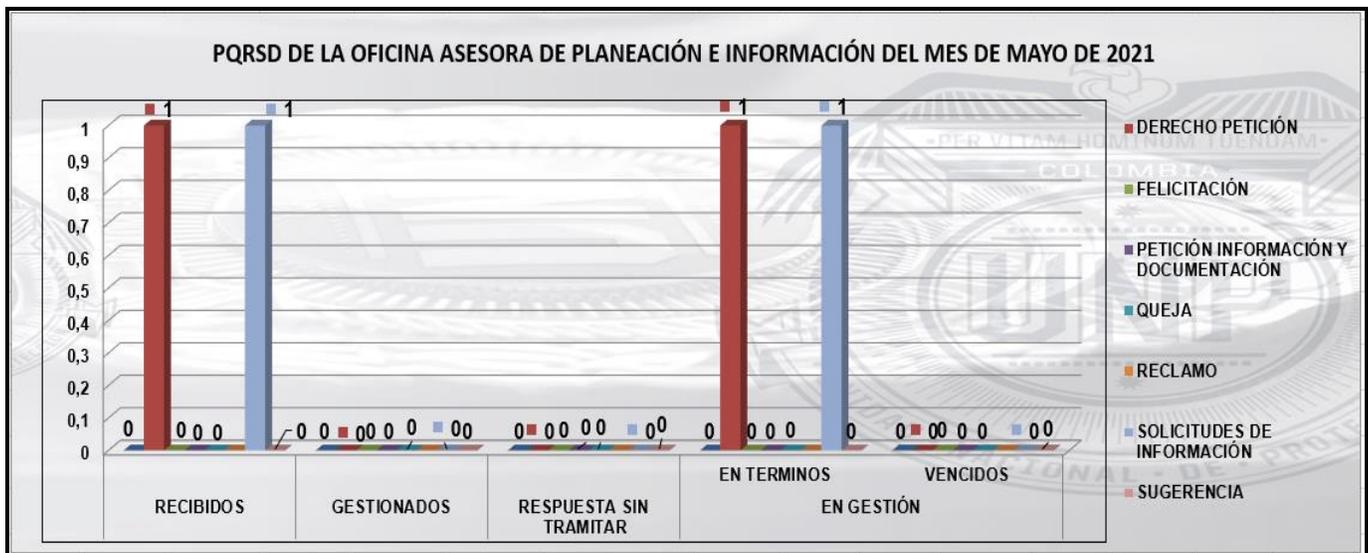
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MAYO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1
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	2					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

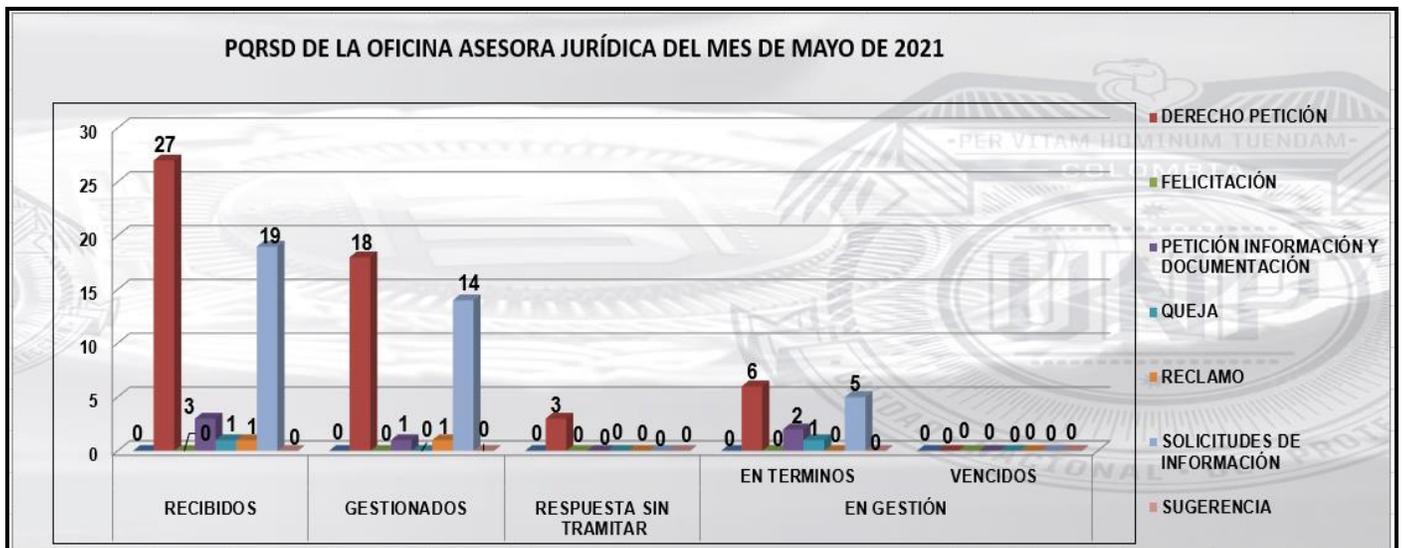
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MAYO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	27	18	3	6	0	27
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	14	0	5	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	51					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

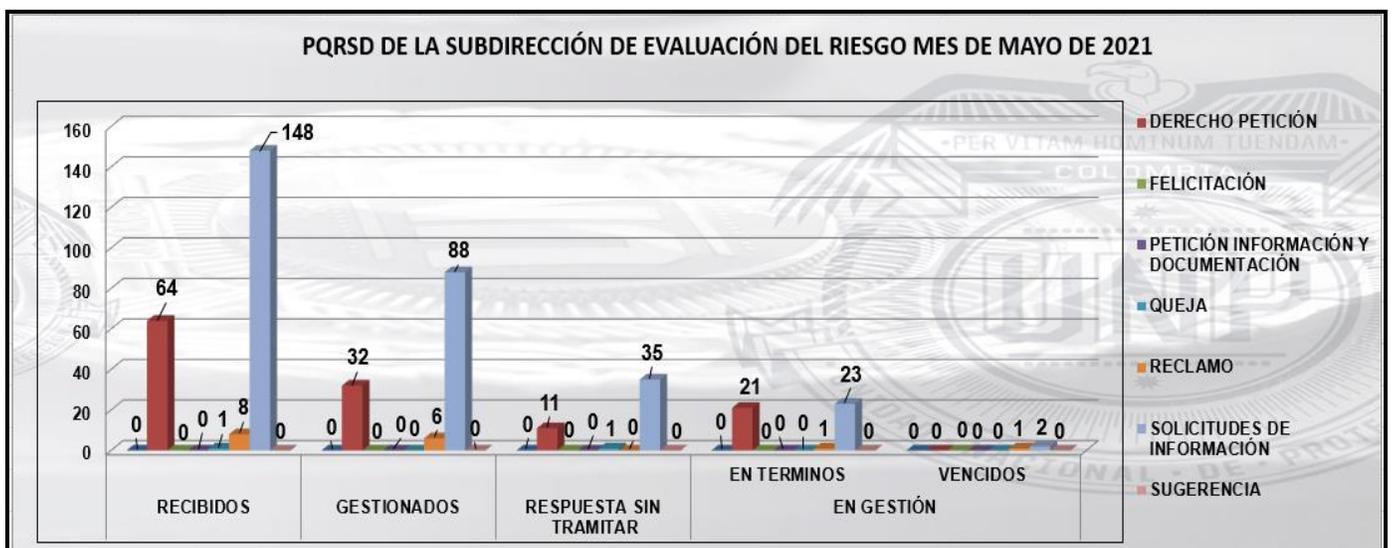
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MAYO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	64	32	11	21	0	64
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	1	0	0	1
RECLAMO	8	6	0	1	1	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	148	88	35	23	2	148
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	221					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

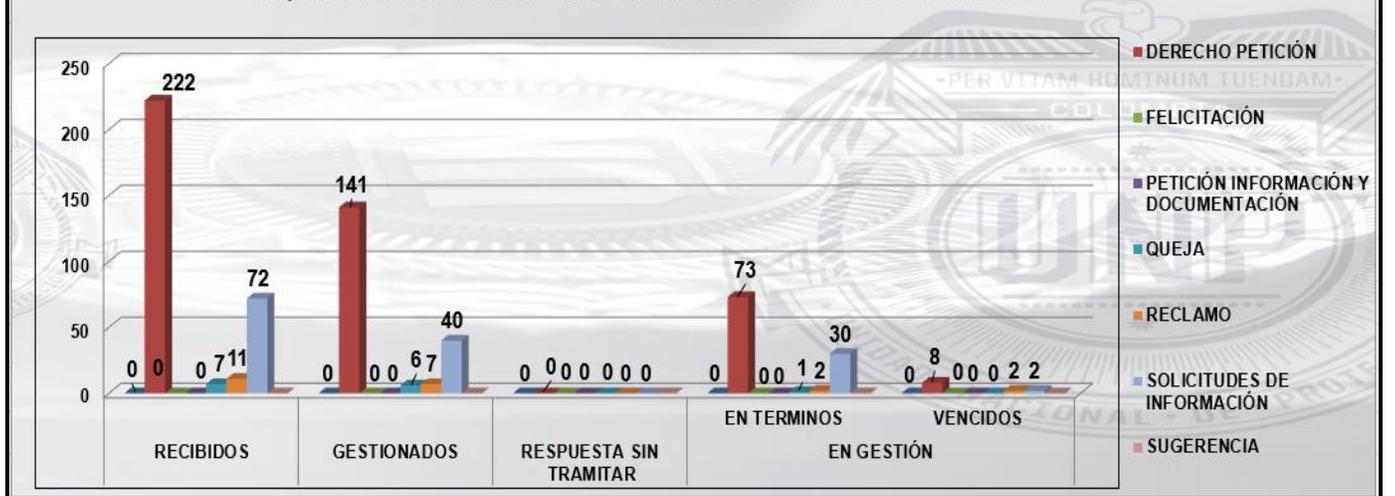


g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	222	141	0	73	8	222
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	7	6	0	1	0	7
RECLAMO	11	7	0	2	2	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	72	40	0	30	2	72
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	312					

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

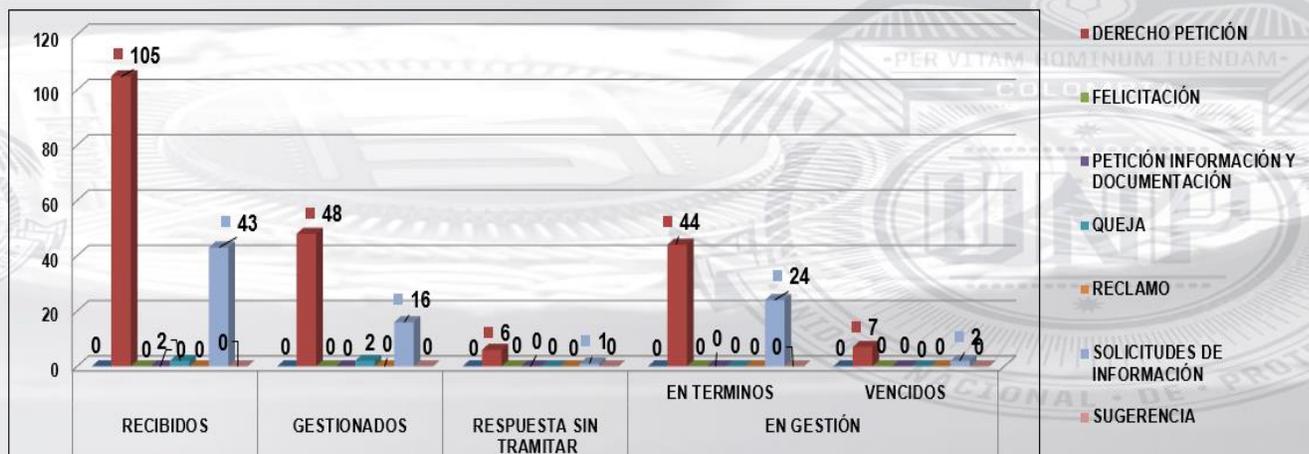


h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	105	48	6	44	7	105
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	43	16	1	24	2	43
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	150					

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

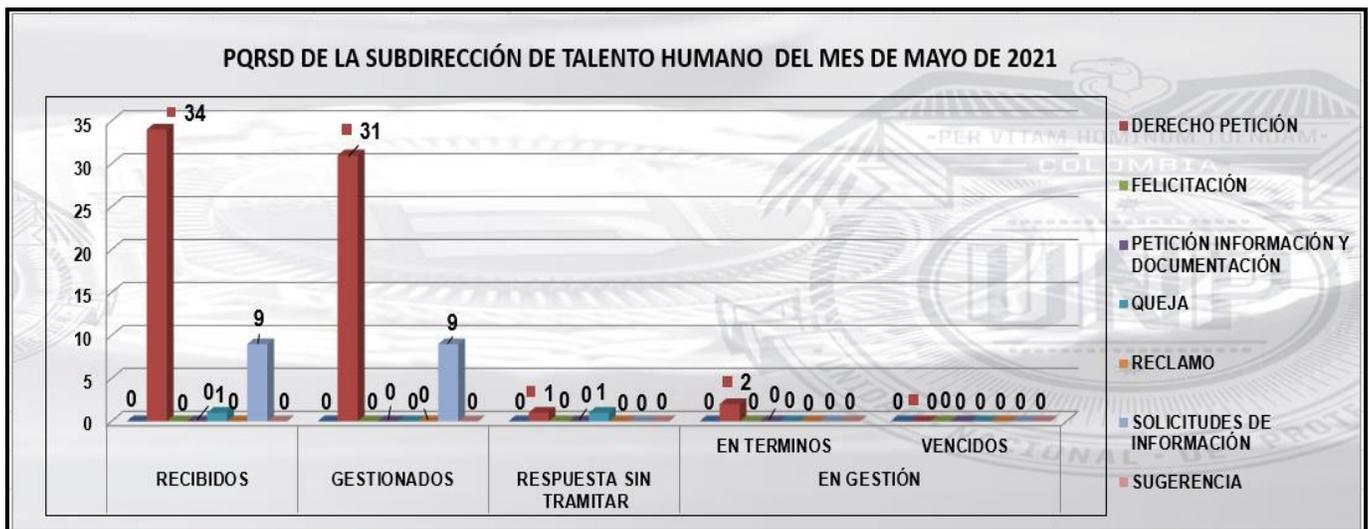


i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO 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	34	31	1	2	0	34
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	1	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	9	0	0	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	44					

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

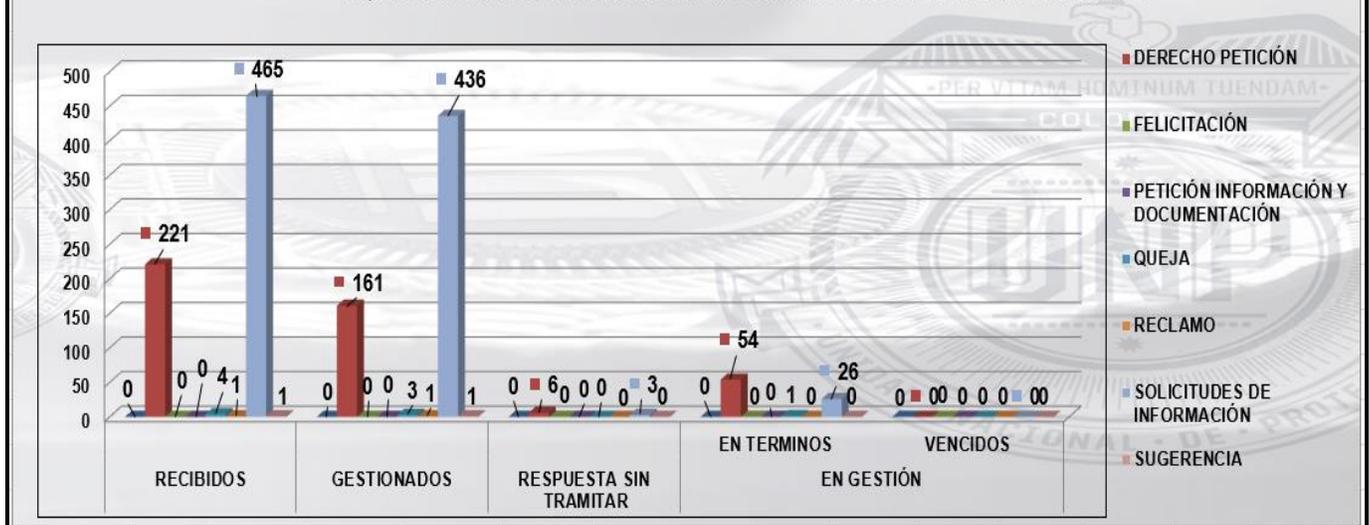


j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE MAYO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	221	161	6	54	0	221
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	3	0	1	0	4
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	465	436	3	26	0	465
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	692					

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE DE MAYO DE 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

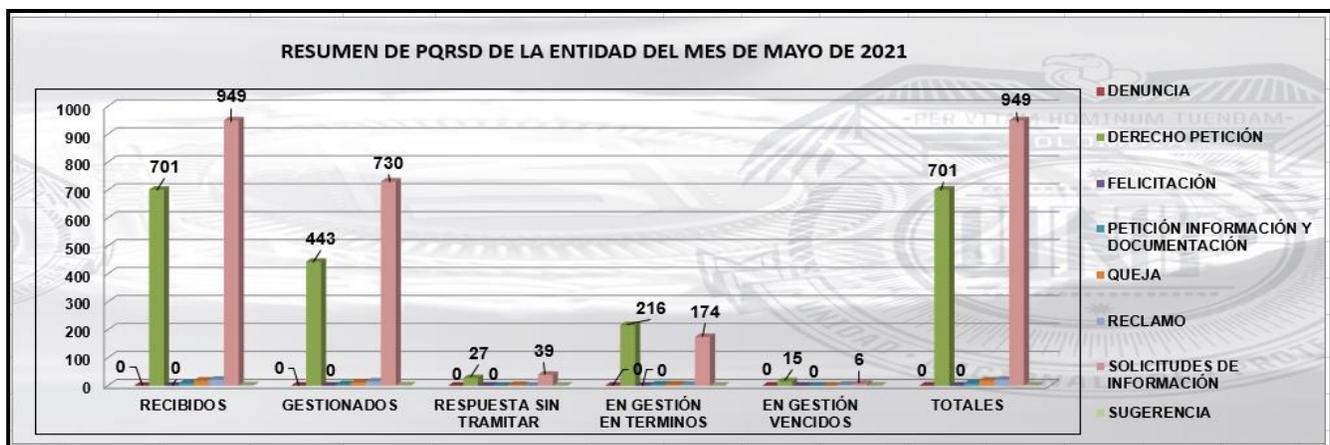
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO 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	701	443	27	216	15	701
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	5	0	4	0	9
QUEJA	18	12	2	4	0	18
RECLAMO	21	15	0	3	3	21
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	949	730	39	174	6	949
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1699					



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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

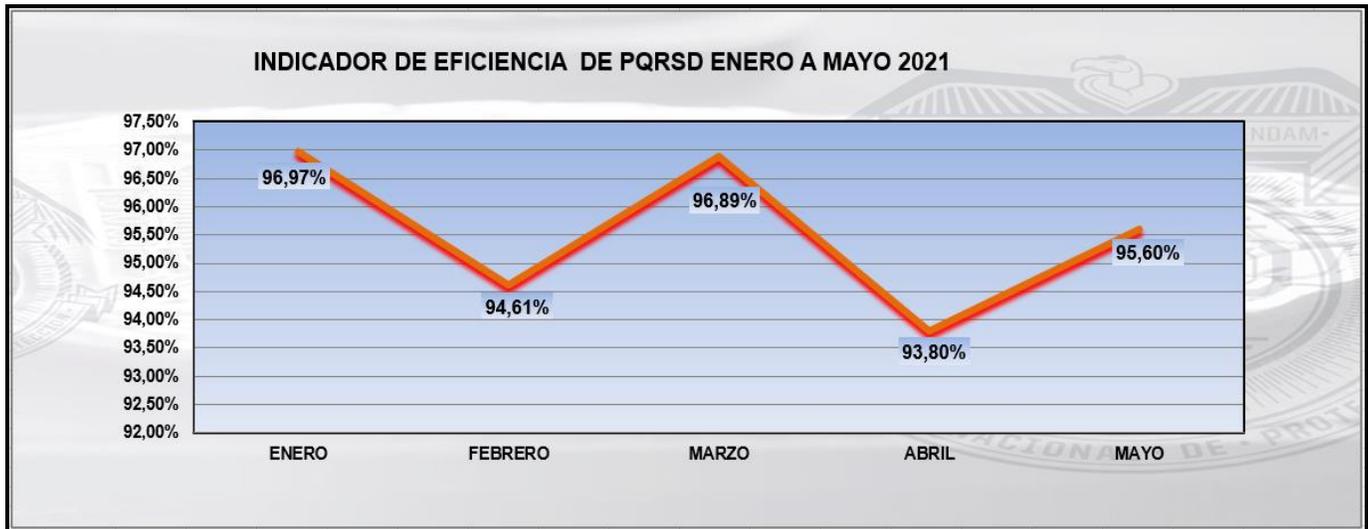
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A MAYO DE 2021.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando 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.



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

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 mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes de mayo, y las recibidas en mayo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1796** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

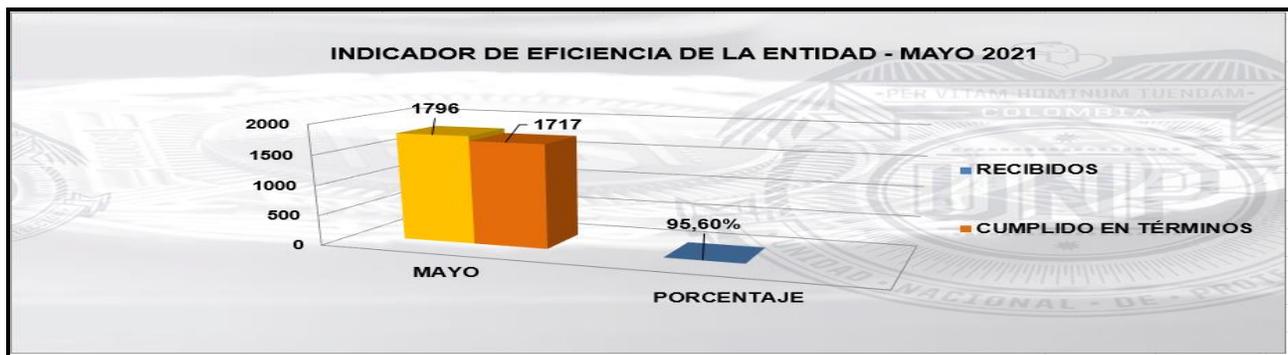
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1717 de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **95,60%**. El restante **4,40%** 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 - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	72	72
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	564	534
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	660	660
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	500	451
TOTAL	1796	1717
	95,60%	
* 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.		





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

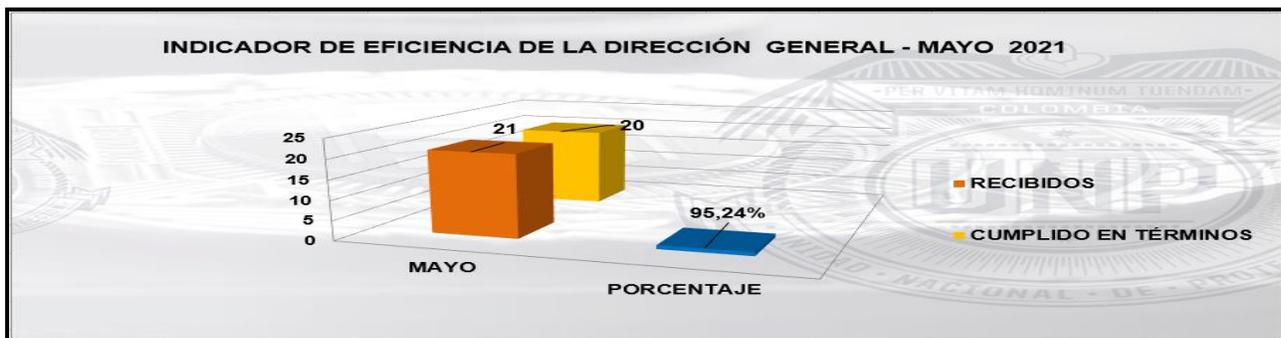
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	8	8
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	4	4
PQRS D PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	8
TOTAL	21	20
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	95,24%	



b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	6	6
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	9	9
PQRS D PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	9
TOTAL	27	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	88,89%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

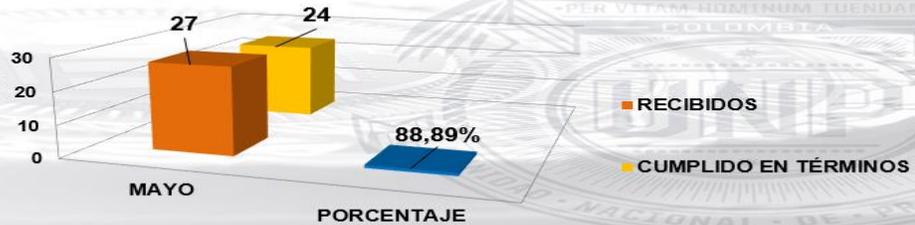
MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL - MAYO 2021

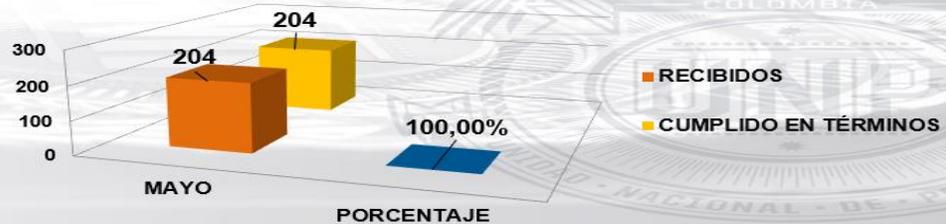


c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO DE 2021

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	71	71
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	46	46
PQRS D PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	87	87
TOTAL	204	204
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	0	0
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	0	0
PQRS D PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	4	4
TOTAL	4	4
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	15	15
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	22	22
PQRS D PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	27	27
TOTAL	64	64
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



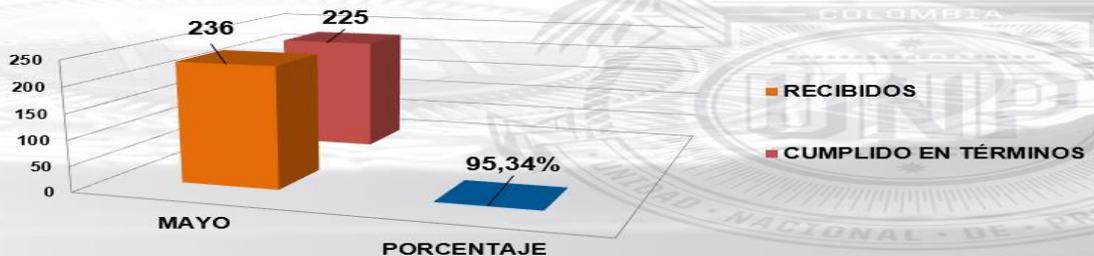
INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO 2021



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	93	89
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	82	82
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	61	54
TOTAL	236	225
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	95,34%	

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO - MAYO 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

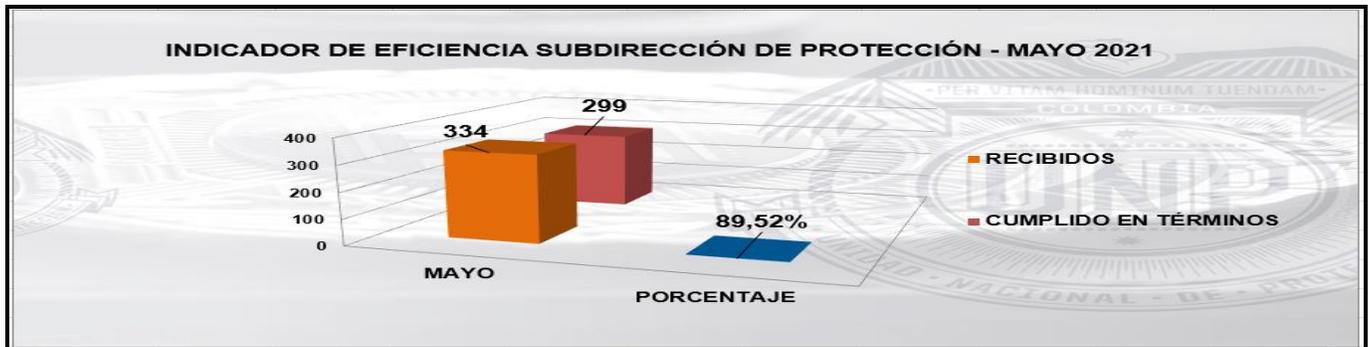
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	73	58
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	133	133
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	128	108
TOTAL	334	299
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	89,52%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	31	20
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	50	50
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	76	76
TOTAL	157	146
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	92,99%	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

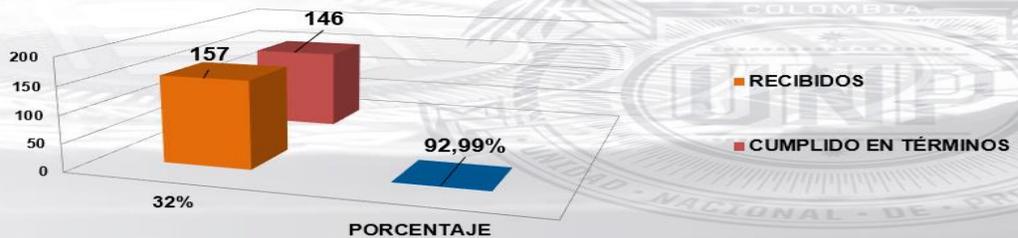
MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN MAYO	12	12
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	30	30
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	13
TOTAL	55	55
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

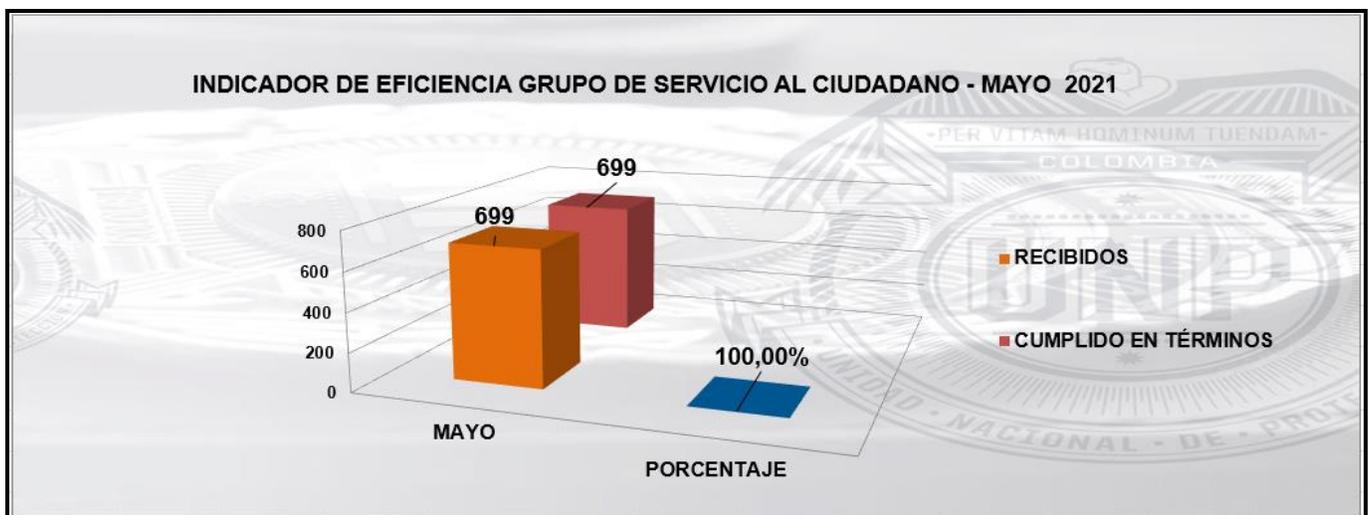
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MAYO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	72	72
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	255	255
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2021)	284	284
PQRS D PENDIENTES DE ABRIL 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	88	88
TOTAL	699	699
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO 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.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

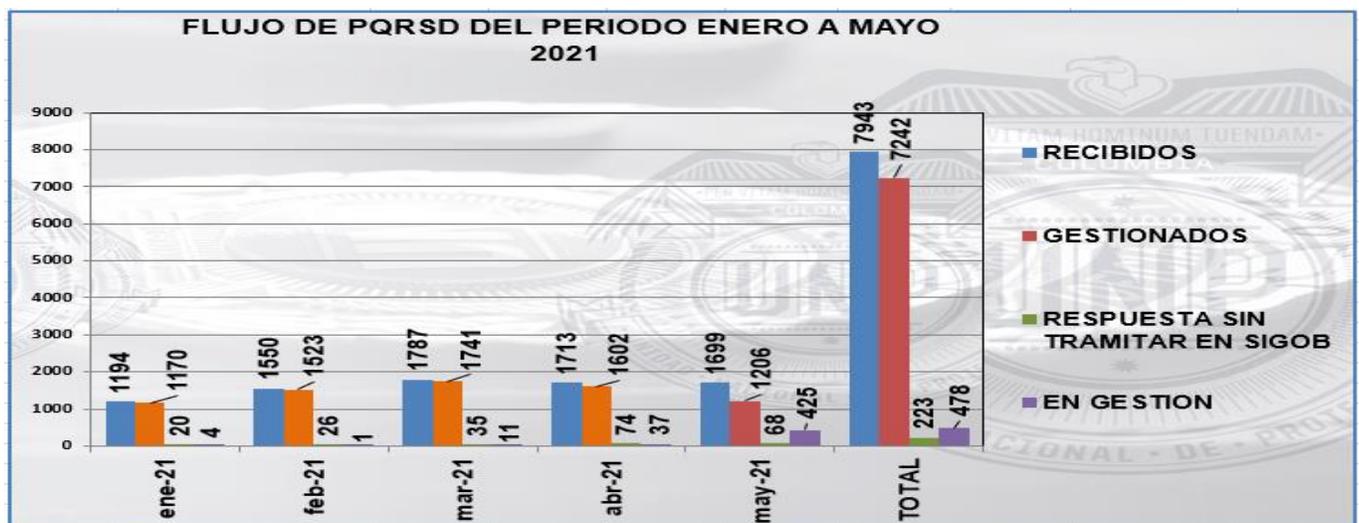
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A MAYO 2021								PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1699	7943	
	GESTIONADOS	1170	1523	1741	1602	1206	7242	91,17%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	20	26	35	74	68	223	2,81%
	EN GESTION	4	1	11	37	425	478	6,02%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A MAYO 2021		7943						





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

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 31 de mayo de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO DE 2021					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MAYO 2021
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	0	3	1	4	95,24%
SECRETARÍA GENERAL	4	16	2	22	88,89%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	64	0	64	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	14	0	19	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	2	0	2	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	196	45	13	254	95,34%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	106	42	148	89,52%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	2	0	4	100,00%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
MAYO 2021**



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	9	81	0	90	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	7	68	19	94	92,99%
TOTAL	223	401	77	701	96%

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

429 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en mayo 2021

42 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en mayo 2021

10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en mayo 2021

24 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en mayo 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 MAYO DE 2021

MOTIVOS DE PQRSD MAYO 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	9	1%
Archivo Documental	1	0%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

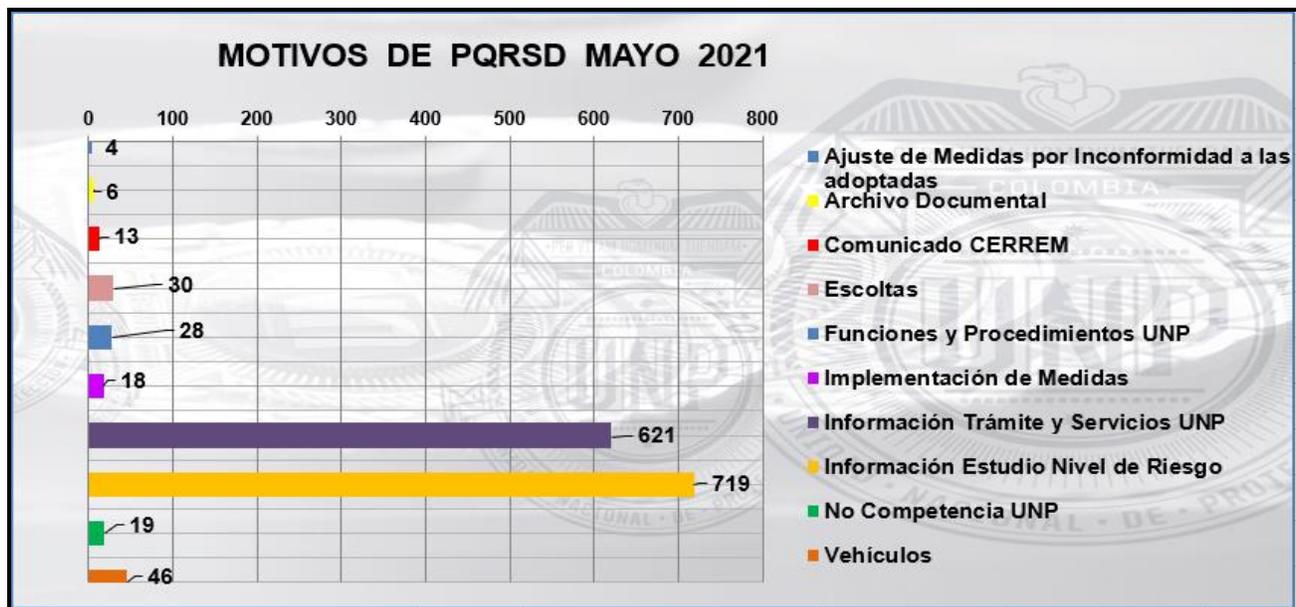
MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Comunicado CERREM	18	1%
Escoltas	173	10%
Funciones y Procedimientos UNP	36	2%
Implementación de Medidas	32	2%
Información Trámite y Servicios UNP	533	31%
Información Estudio Nivel de Riesgo	692	41%
No Competencia UNP	47	3%
Vehículos	158	9%
TOTAL, MOTIVOS	1699	100%



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE MAYO.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

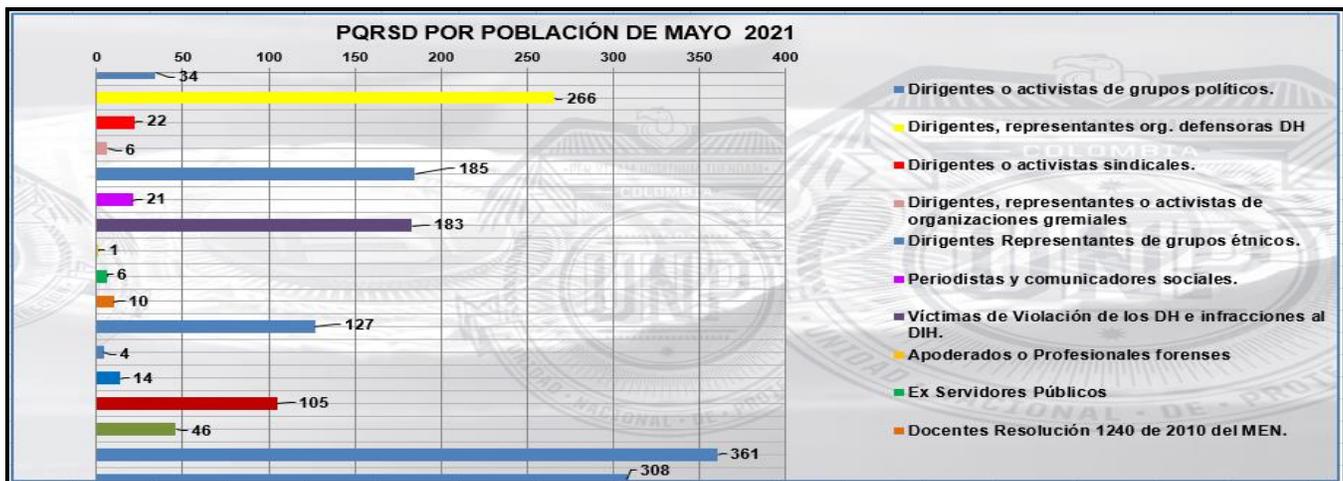
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS POR POBLACIÓN - MAYO 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	34	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	266	16%
Dirigentes o activistas sindicales.	22	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	6	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	185	11%
Periodistas y comunicadores sociales.	21	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	183	11%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Ex Servidores Públicos	6	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	10	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	127	7%
Medidas Cautelares	4	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	14	1%
FARC-EP	105	6%
ARN	46	3%
Entidad Pública.	361	21%
Ninguna	308	18%
TOTAL	1699	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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 mayo.

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.

a. Número de PQRS D 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 D		
may-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	13
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	68
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	110
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	27
	CORREO ELECTRÓNICO	1481
TOTAL		1699

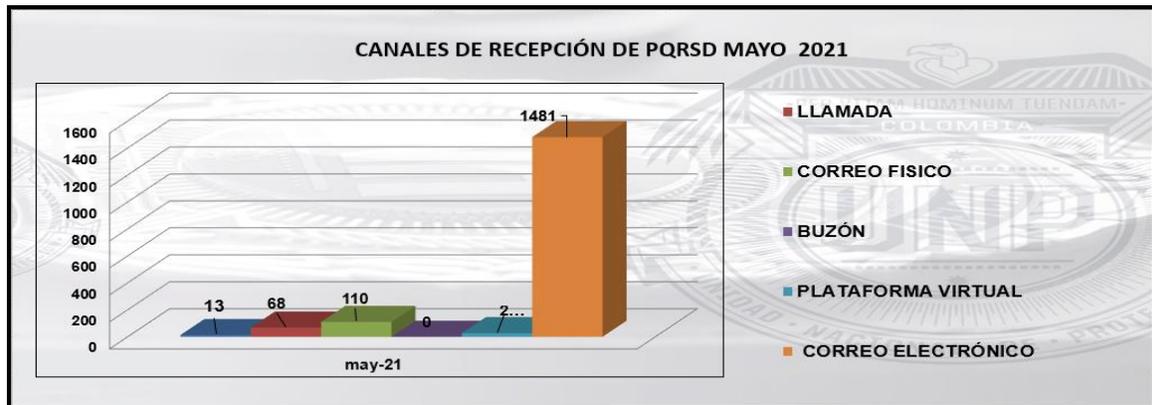


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO 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 PQRSD

TIPO DE PQRSD	
may-21	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	701
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9
QUEJA	18
RECLAMO	21
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	949
SUGERENCIAS	1
TOTAL	1699

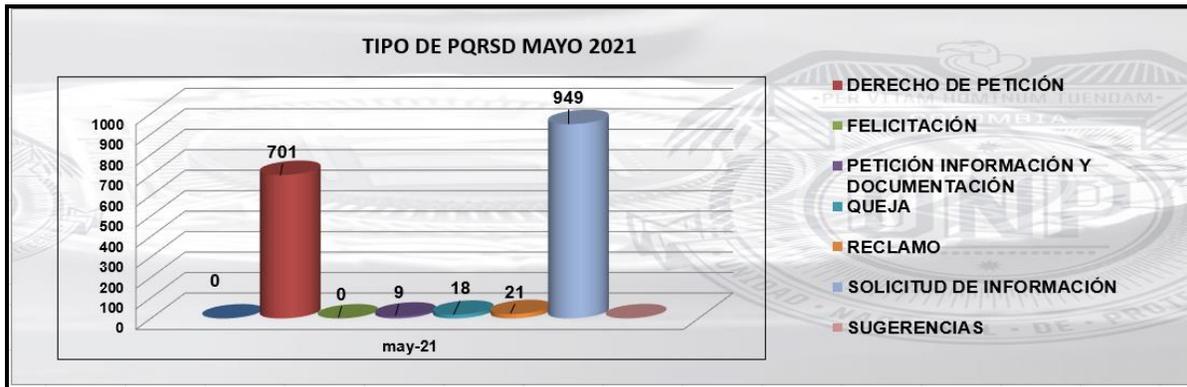


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

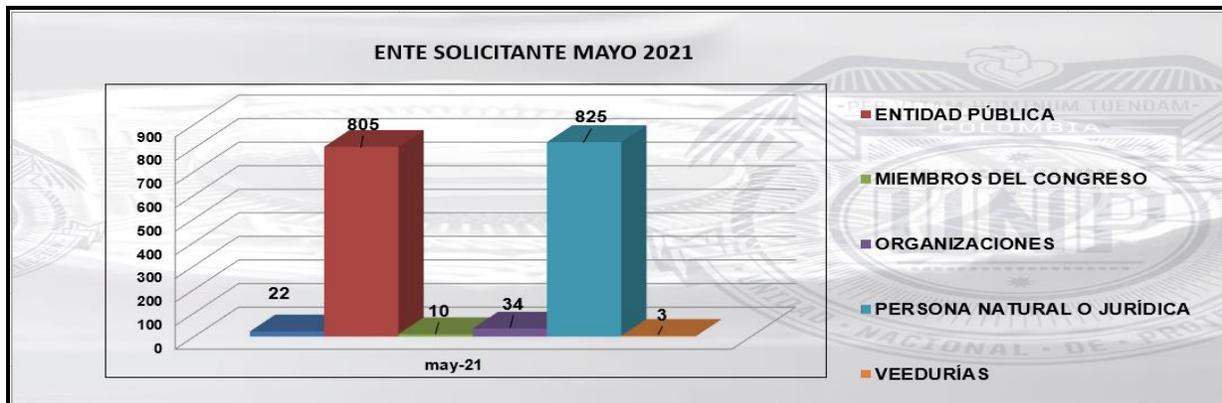
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
may-21	
EMPRESA	22
ENTIDAD PÚBLICA	805
MIEMBROS DEL CONGRESO	10
ORGANIZACIONES	34
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	825
VEEDURÍAS	3
TOTAL	1699





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de 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 obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través de ellas del oficio de respuesta y la elaboración del correo electrónico y su entrega al peticionario en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

Líder del Proceso,

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		8/6/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		8/6/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		8/6/2021
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. ANEXO 1

> INFORME EJECUTIVO PQRS DE MAYO 2021

RESUMEN PQRS PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A MAYO 2021

RECIBIDAS ENERO A ABRIL 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
7943	7242	223	401	77
	91,17%	2,81%	5,05%	0,97%

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR ENERO A MAYO 2021

