



INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2021 UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(14 de junio 2021)



El futuro
es de todos

Mininterior

INFORME DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

Página.

1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE	2
3. LOGROS PRIMER SEMESTRE AÑO 2021.....	3
4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2021....	4
5. DATOS ESTADÍSTICOS.....	7
5.1 Tipo de atención del primer semestre de 2021.....	7
5.2 Peticionarios Solicitantes del primer semestre de 2021.....	8
5.3 Tipos de PQRSD del primer semestre de 2021.....	8
6. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.....	9
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.....	17
8. MOTIVOS DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.....	18
9. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.....	18
9.1 Flujo de PQRSD del primer semestre de 2021.....	23
10. RESUMEN EJECUTIVO DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.....	24
11. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2021.....	25
12. CONCLUSIONES.....	33



1. PROPÓSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión de servicio al Ciudadano, identificando oportunidades de crecimiento en busca de mejores prácticas para ser ejecutadas por cada Entidad. La UNP como organismo estatal mediante autodiagnósticos practicados por cada una de sus procesos y recopilando sus mejores experiencias busca el mejoramiento de su gestión pública articulando sus sistemas de Gestión y Control Interno, permitiendo armonizar los procesos misionales con el servicio al ciudadano y así atender en forma integral al beneficiario de la entidad y al ciudadano en general lo que debe permitir una respuesta con efectividad, colaboración e información redundando en certidumbre de la gestión.

2. ALCANCE

Como gran factor crítico del éxito en la gestión de la Entidad y en busca de la satisfacción del ciudadano es necesario hacer revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional con la utilización del recurso humano con que cuenta la UNP, por eso este Grupo de Servicio al Ciudadano encuentra su fortaleza en disponer de la información en forma oportuna y clara de los demás procesos de la Entidad lo que permitirá tener insumos confiables para realizar una gestión que tenga impacto en la imagen de la Unidad.

Mediante autodiagnóstico de su proceso el Grupo de Servicio al Ciudadano revisa periódicamente el cumplimiento normativo, adelanta encuesta de satisfacción y percepción y elabora los informes de PQRSD y adicionalmente organizara herramientas destinadas a alimentar la Rendición de Cuentas de la Entidad en esto se viene trabajando con el grupo de Tecnología e Información de la institución para organizar, con las nuevas aplicaciones electrónicas la colaboración de los diferentes grupos de valor con los servidores públicos.

El presente informe refleja los logros alcanzado por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1º de enero a junio 30 de 2021, así mismo contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la entidad y las gestiones emprendidas frente a las mismas.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los Asesores del GSC, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Garantizar la aplicación de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a la Transparencia, acceso de la información pública y lucha contra la corrupción.

3. LOGROS PRIMER SEMESTRE AÑO 2021

El GSC en aras de garantizar un servicio **incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad**, realizó las siguientes actividades

- Traducción del ABC para acceder a la Ruta de Protección Individual y Colectiva a lengua Nasa, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad.
- Sensibilización tanto a funcionarios como colaboradores de la Dirección y procesos misionales, de la importancia de la Estrategia de Lenguaje Claro y socialización de las instrucciones para proceder a la inscripción al Curso de Lenguaje Claro, promovido por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.
- Socialización de la Política de Servicio al Ciudadano, tanto con nuestros funcionarios públicos como con nuestros usuarios, a través correos informativos, mesas internas de trabajo, intranet, página web y redes sociales de la entidad.
- Mesas de trabajo con los diferentes enlaces MIPG, a fin de concertar las actividades a ejecutar por cada proceso, tendientes a materializar real y efectivamente los compromisos contemplados en la Política de Servicio al Ciudadano, construyéndose de esta manera el respectivo plan, publicado en intranet, respecto del cual se realiza seguimiento trimestral a sus avances.
- Actualización de la Guía y Protocolos de Atención al Ciudadano, a fin de brindar un servicio de excelencia a nuestros usuarios.
- Creación de la campaña externa “Ciudadano usted tiene derecho”, difundida a través de redes sociales, con la finalidad de empoderar a nuestros usuarios, para que puedan exigir una atención a nivel de excelencia en la UNP y a su vez remitan las sugerencias que a bien tengan, para mejorar nuestro servicio.
- Continuidad de las campañas internas:
 - “Aclarando dudas”, con la cual a través de correo informativo se socializa tips para comunicarnos de manera clara con el ciudadano.
 - “Resolución 1074 de 2017”, cuyo objetivo es socializar el articulado del acto administrativo que regula internamente el manejo de las PQRS.
- Continuidad de la socialización a través de redes sociales de documentos relevantes para el ciudadano, como el Portafolio de Servicios y Trámites, Carta de Trato Digno y el ABC para acceder a la Ruta de Protección Individual y Colectiva (Siendo este nuestro primer documento traducido en lenguaje claro con el apoyo del DNP).

Sensibilización en temas de servicios al ciudadano a funcionarios y colaboradores de las diferentes GURP y sedes a nivel nacional como así mismo a los asesores encargados de la atención al ciudadano por la línea gratuita nacional y sala de atención Bogotá.



4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2021.

Durante el primer semestre de 2021 a corte de 30 de junio el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó las actividades que a continuación serán mencionadas a fin de dar cumplimiento a los Objetivos Estratégicos establecidos por nuestra entidad en el **Plan de Acción y Plan Estratégico Institucional**, los cuales están encaminados a optimizar la atención al ciudadano mediante aumento de los canales de comunicación, la presencia regional, la mejora en los tiempos de respuesta y la implementación de herramientas tecnológicas.

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021
Nº de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas publicado y remitido.	Nº de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas publicado y remitido.	100% El 22 de junio de 2021, el Grupo de Servicio al Ciudadano, con apoyo del web master de la entidad, público y socializó en la página web, traducción del "ABC Ruta de Protección Individual y Colectiva Traducida a Lengua Nasa"
Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD.	((Nº total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo) /(Nº total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo))*100	9.961 / 10.503 = 94.60%
Documento con los criterios y características de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP.	Documento con los criterios y características de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP.	10% Esta actividad está programada para ejecutarse a 31 de diciembre de 2021, sin perjuicio de lo anterior desde el Grupo de Servicio al Ciudadano ya se está adelantando la gestión pertinente con los procesos correspondientes a fin de definir los lineamientos necesarios para la realización de la caracterización de los beneficiarios de la entidad.
Porcentaje de participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al-PNSC.	((Nº de ferias de servicio al ciudadano con asistencia de la UNP) /(Nº de ferias de servicio al ciudadano viabilizadas por la UNP))*100	0% Esta actividad está programada para ejecutarse entre agosto y noviembre de 2021.

Así mismo, se cumplió con las actividades programadas para el primer semestre del año, respecto a los demás Planes Institucionales, relacionados a continuación.

MAPA INTEGRAL DE RIESGOS.

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD DE CONTROL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021.
Firma semestral acuerdos de confidencialidad. (RC)	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.	1 / 2= 50%



Suscribir cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso. (RC) .	3 comunicados Internos y/ o actas de sensibilización.	1 / 3=33%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad. (RC) .	3 comunicados Internos y/o Actas de Reunión	1 / 3=33%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de administrar base matriz de PQRSD, generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD. (RP) .	Correos electrónicos / Comunicaciones internas semanales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de administrar base matriz de PQRSD, comunican quincenalmente a subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, las PQRSD que, a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información. (RP) .	Correos electrónicos quincenales enviados a subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina y enlaces PQRSD.	100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de administrar base matriz de PQRSD comunica mensualmente a los subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas. (RP) .	Comunicaciones Internas mensuales enviadas a subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina.	6 / 12= 50%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD. (RP) .	Actas de reunión y listados de asistencia.	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Realizar talleres virtuales sobre la gestión de la entidad, productos y servicios que presta, gestionando la participación ciudadana en el ejercicio.	1 taller virtual	0% Actividad programada para ejecutarse el 29 de julio de 2021.
---	------------------	---



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 El futuro es de todos	Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, organizaciones sociales etc., y la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y documentar estos ejercicios.	1 participación	0% Esta actividad está programada para ejecutarse entre agosto y noviembre de 2021.
Realizar una (1) encuesta a través de diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	1 encuesta	100%
Gestionar recursos en el presupuesto, para realizar acciones que mejoren el servicio al ciudadano.	Recursos en el presupuesto gestionados.	100%
Proponer iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano.	Iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano en la UNP	100%
Evaluar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano (personalizada, telefónica y virtual).	1 evaluación de implementación de los protocolos de atención al ciudadano.	0% Actividad programada para cumplirse durante el mes de julio de 2021.
Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva entre otras).	1 campaña de promoción	33%
Realizar campaña de apropiación del Reglamento de trámite interno de PQRS.	3 socializaciones del Reglamento de Trámite Interno de PQRS.	33%
Socializar Política Institucional de Atención al Ciudadano.	1 campaña de Socialización	100%
Actualizar, y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.	Carta de Trato Digno actualizada y socializada.	33%
Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP.	1 documento de Caracterización actualizado.	10% Esta actividad está programada para ejecutarse a 31 de diciembre de 2021, sin perjuicio de lo anterior, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se está adelantando la gestión pertinente con los procesos responsables de suministrar la información, a fin de definir los lineamientos necesarios para la realización de la caracterización de los beneficiarios de la entidad.
Promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.	1 campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	33%
Participar en las preferías y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de acuerdo a invitación realizada por el Departamento Nacional de Planeación.	Participación en las preferías y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Participación en las Preferías y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.	0% Esta actividad está programada para ejecutarse entre agosto y noviembre de 2021.
Fortalecer mediante el uso de diferentes herramientas el acercamiento de la entidad con las comunidades o poblaciones receptoras de sus productos y servicios.	1 campaña	33%



Diseñar mecanismos para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley.	1 mecanismo diseñado	33%
Realizar traducción a lenguas nativas o dialecto oficial de los requisitos de solicitud de protección. (lenguas nativas y accesibilidad).	1 documento con información traducida y publicada.	100%
Realizar monitoreo y seguimiento a PQRSD que son elevadas ante la entidad.	100% de las PQRSD con seguimiento	33%

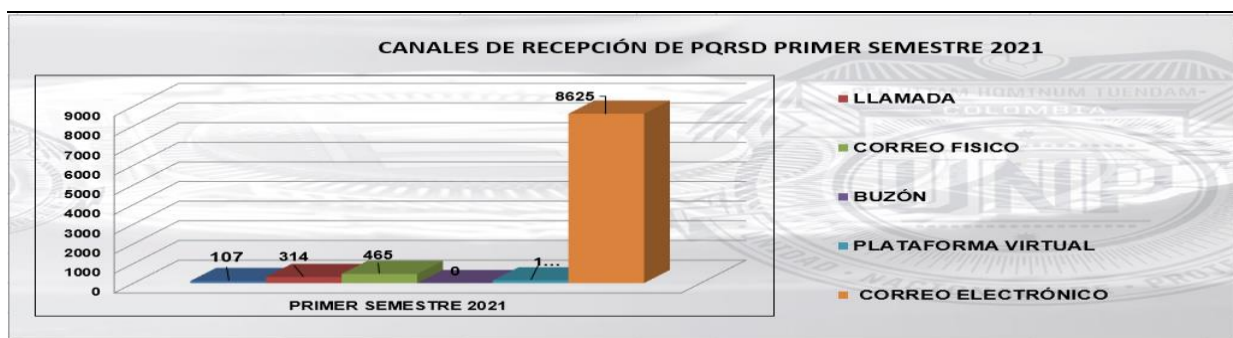
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Realizar talleres virtuales sobre la gestión de la entidad, productos y servicios que presta, gestionando la Participación ciudadana en el ejercicio.	0% Actividad programada para ejecutarse el 29 de julio de 2021.
Realizar Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	100%
Realizar a través de los diferentes canales de la UNP consulta ciudadana en los temas de interés de la Rendición de Cuentas.	100%

5. DATOS ESTADÍSTICOS

5.1 Tipo de atención por canales del Primer Semestre de 2021

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
PRIMER SEMESTRE 2021		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	107
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	314
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	465
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	138
	CORREO ELECTRÓNICO	8625
TOTAL		9649

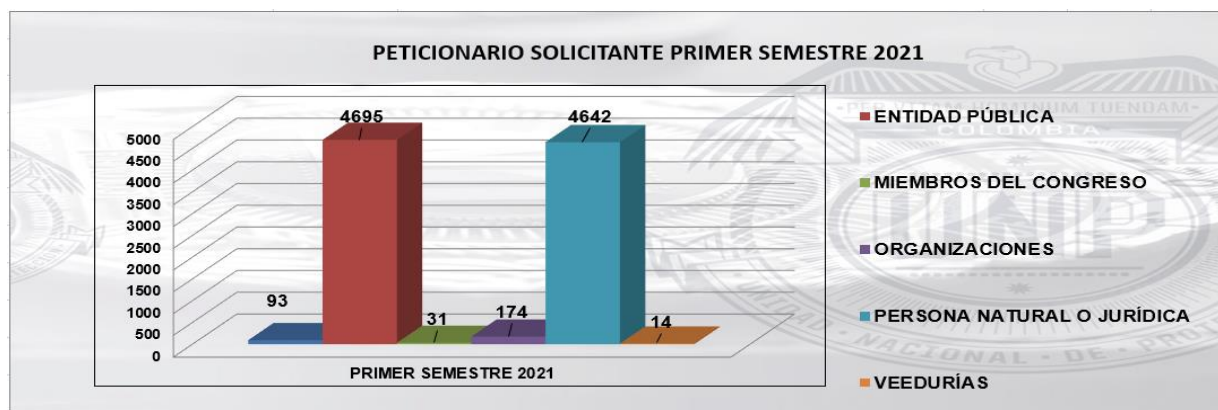


5.2 Peticionarios Solicitantes del primer Semestre de 2021

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

- ✓ Miembros del congreso (5) cinco días
- ✓ Entidad Pública (10) diez días
- ✓ Persona natural o jurídica (15) quince días

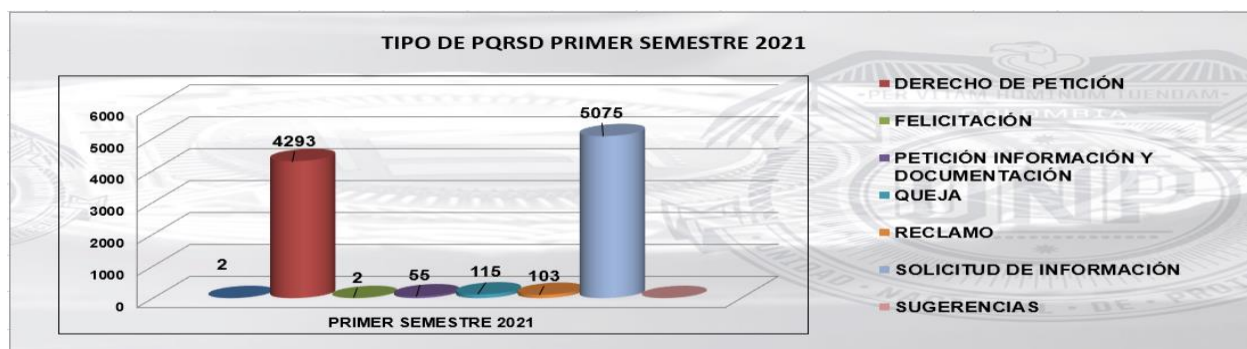
PETICIONARIO SOLICITANTE	
PRIMER SEMESTRE 2021	
EMPRESA	93
ENTIDAD PÚBLICA	4695
MIEMBROS DEL CONGRESO	31
ORGANIZACIONES	174
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	4642
VEEDURÍAS	14
TOTAL	9649



5.3 Tipos de PQRSD del Primer Semestre de 2021

TIPO DE PQRSD	
PRIMER SEMESTRE 2021	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	4293
FELICITACIÓN	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	55
QUEJA	115
RECLAMO	103
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5075
SUGERENCIAS	4
TOTAL	9649





6. ESTADO CONSOLIDADO PQRSO POR DEPENDENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSO radicadas en el primer semestre de 2021 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Es pertinente aclarar que el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a las PQRSO elevadas ante la entidad de acuerdo con las copias generadas por el Área de Radicación y Correspondencia.

Una vez ilustrado lo anterior, se presenta los datos estadísticos de los cuales se colige el flujo de PQRSO mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número de PQRSO recibidas en el primer semestre de 2021 y las respuestas proyectadas en el mismo.

a. Dirección General

PQRSO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRSO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	21	18	1	1	1	3
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	85	81	0	4	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	108					





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

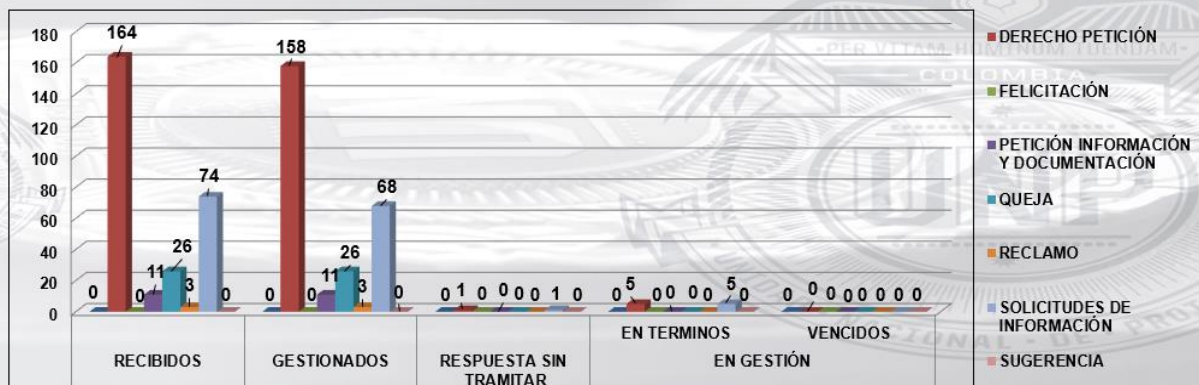


b. Secretaría General

PQRS DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	164	158	1	5	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	11	0	0	0	0
QUEJA	26	26	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	74	68	1	5	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	278					

PQRS DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021



c. Oficina de Control Interno

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	93	65	0	28	0	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	18	16	0	2	0	2
QUEJA	7	6	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	910	878	0	32	0	32
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	1028					



d. Oficina Asesora Jurídica

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	187	173	2	11	1	14
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	8	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	0
RECLAMO	11	10	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	159	153	2	4	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	368					





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

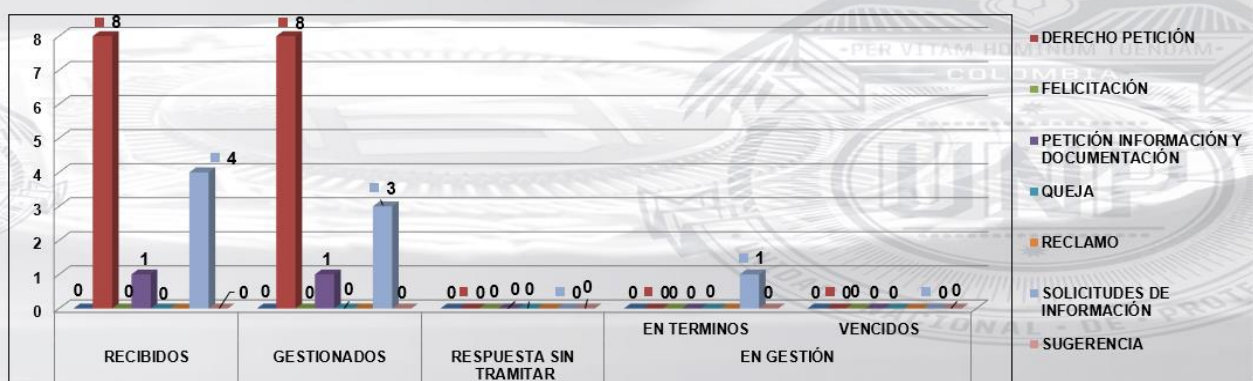


e. Oficina Asesora de Planeación e Información

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	8	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	3	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	13					

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021



f. Subdirección de Evaluación del Riesgo

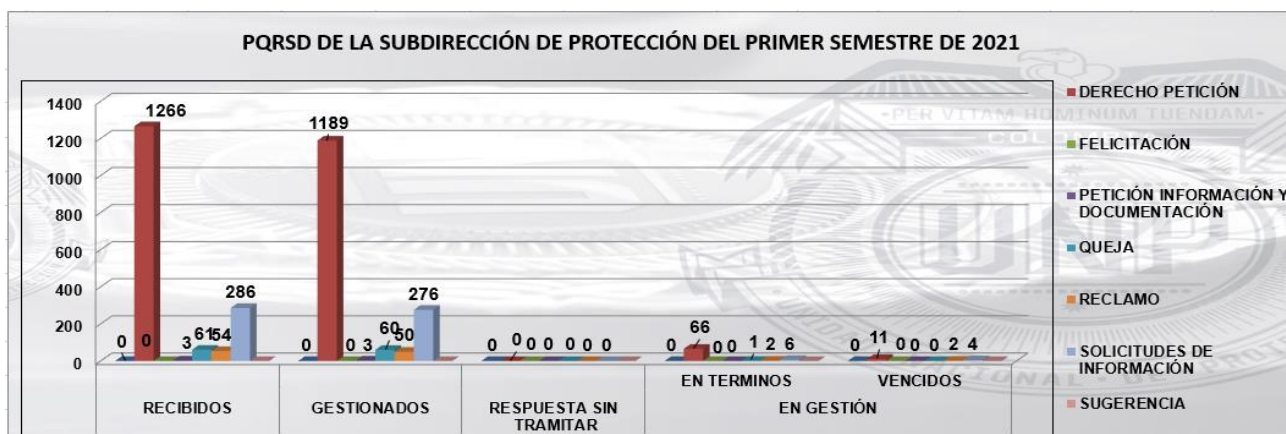
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	609	581	17	10	1	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	0
RECLAMO	25	25	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1747	1723	19	5	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	2386					



g. Subdirección de Protección

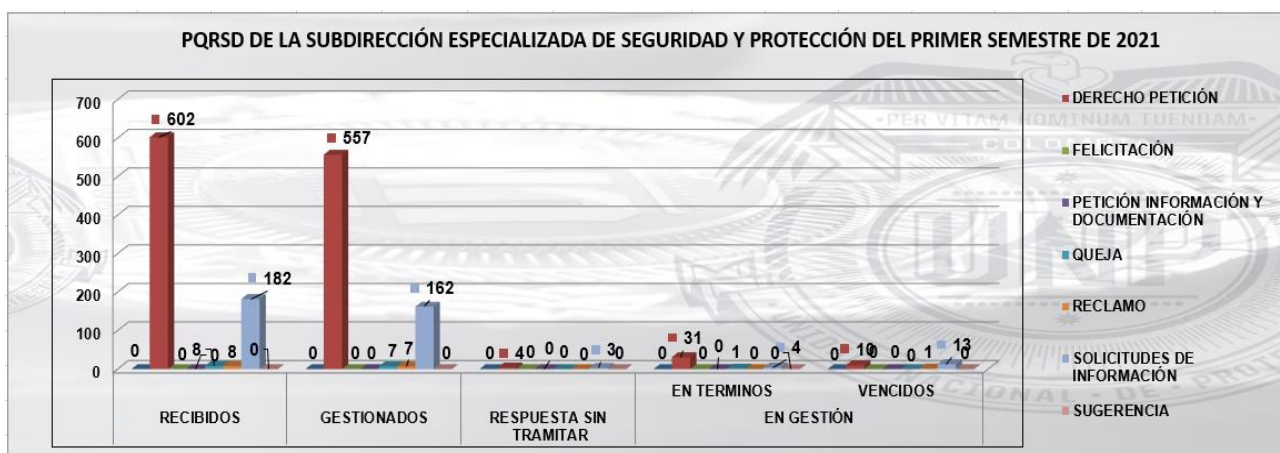
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1266	1189	0	66	11	77
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	0
QUEJA	61	60	0	1	0	1
RECLAMO	54	50	0	2	2	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	286	276	0	6	4	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	1670					





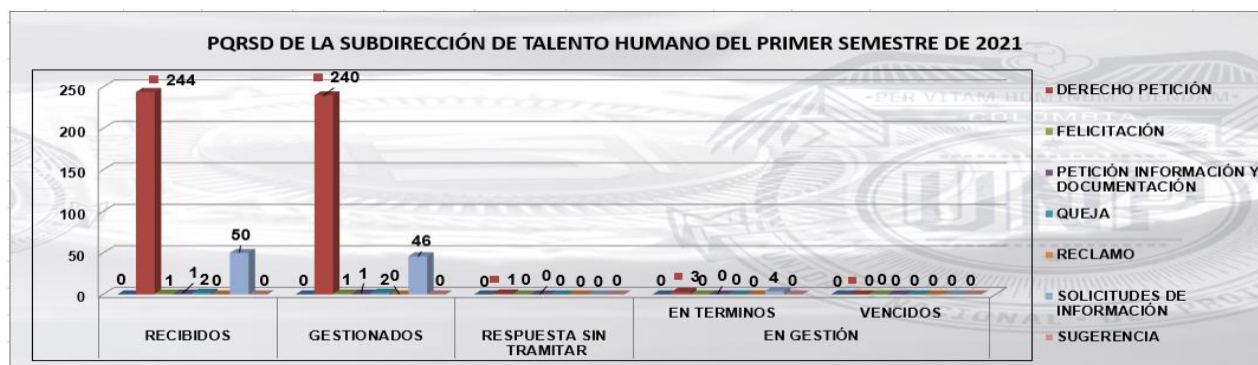
h. Subdirección Especializada de Seguridad y de Protección

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	602	557	4	31	10	45
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	8	7	0	1	0	1
RECLAMO	8	7	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	182	162	3	4	13	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	800					



i. Subdirección de Talento Humano

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	244	240	1	3	0	4
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	50	46	0	4	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	298					



j. Grupo Servicio al Ciudadano

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1099	1057	1	41	0	42
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	9	0	0	0	0
QUEJA	7	7	0	0	0	0
RECLAMO	2	2	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1578	1554	2	22	0	24
SUGERENCIA	4	4	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	2700					





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

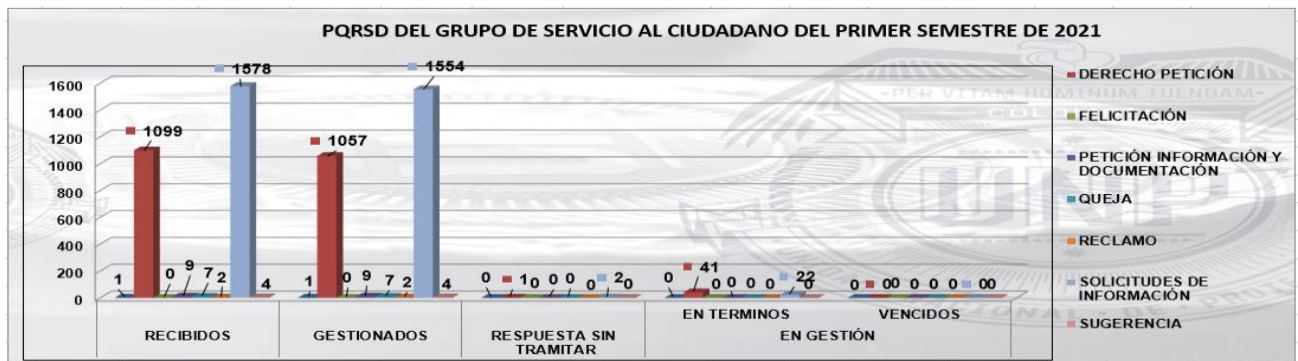
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



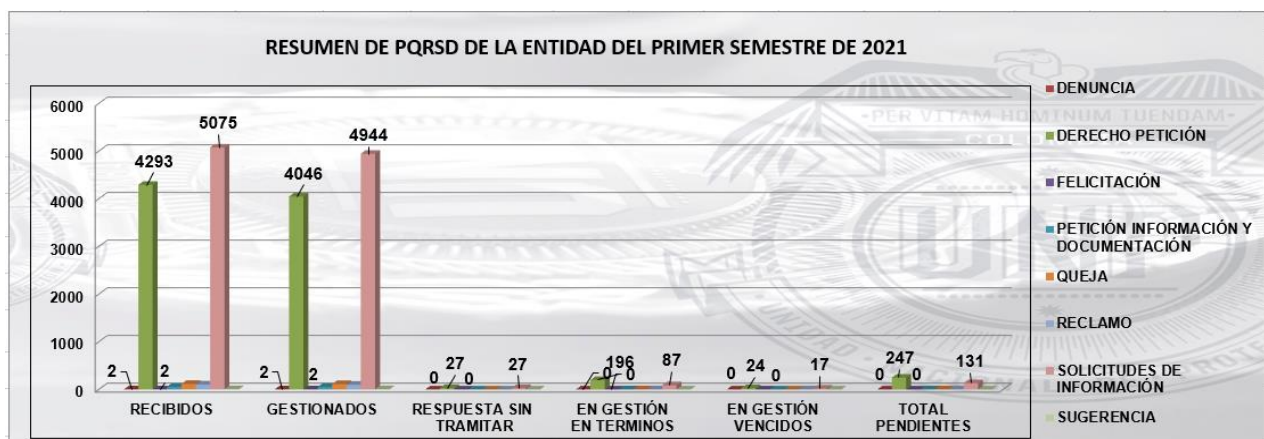
El futuro
es de todos

Mininterior



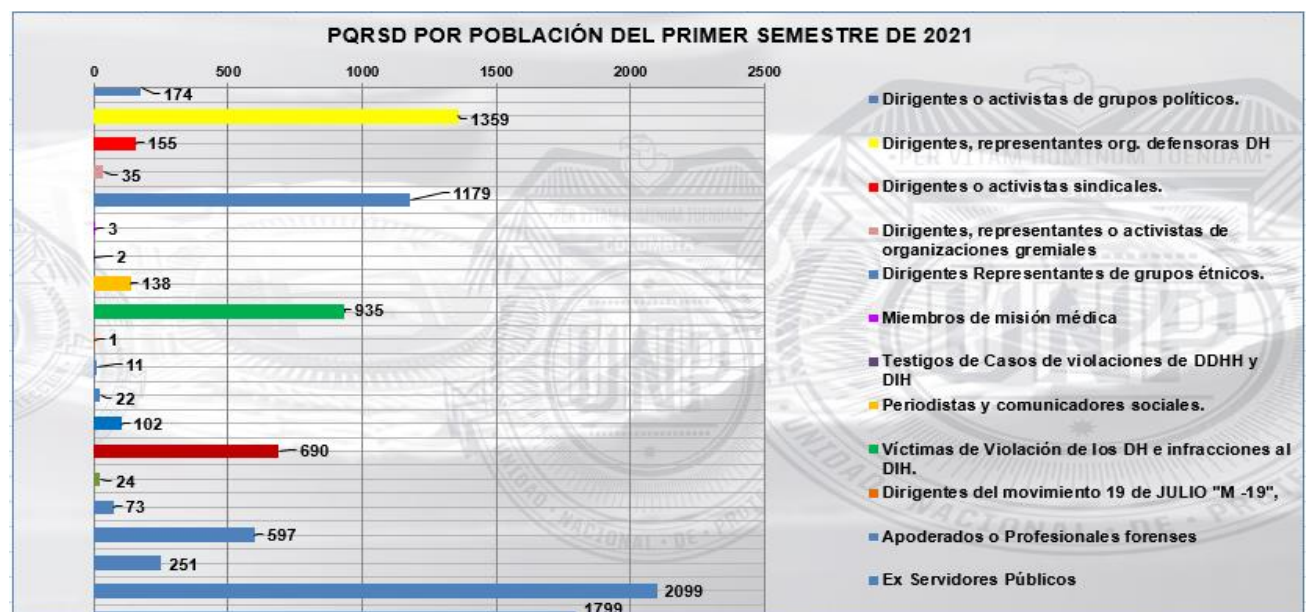
k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (PQRS D) DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTAL PENDIENTES
DENUNCIA	2	2	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4293	4046	27	196	24	247
FELICITACIÓN	2	2	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	55	53	0	2	0	2
QUEJA	115	112	0	3	0	3
RECLAMO	103	97	0	3	3	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5075	4944	27	87	17	131
SUGERENCIA	4	4	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE	9649					



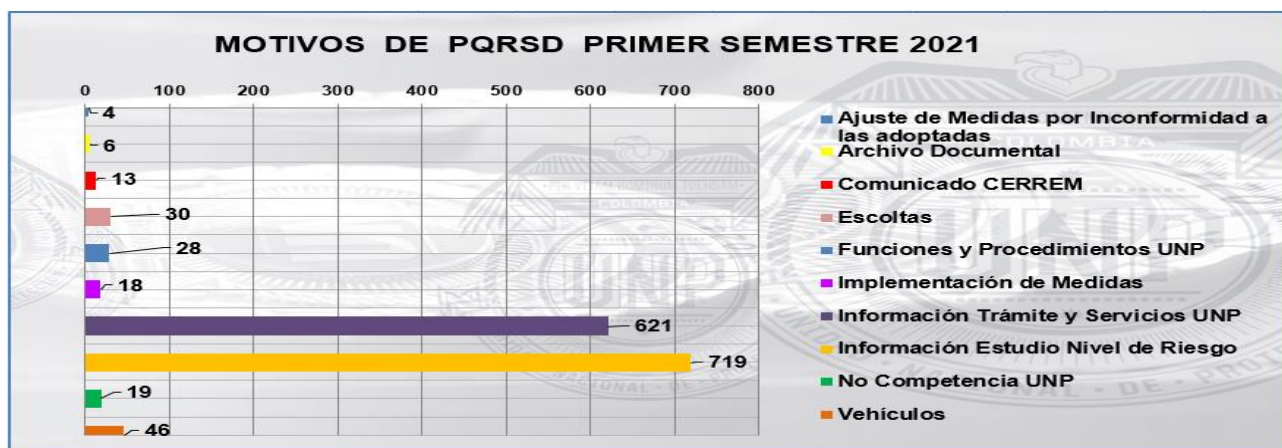
7. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

PQRS POR POBLACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	174	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	1359	14%
Dirigentes o activistas sindicales.	155	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	35	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	1179	12%
Miembros de misión médica	3	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	2	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	138	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	935	10%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19",	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	11	0%
Ex Servidores Públicos	22	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	102	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	690	7%
Medidas Cautelares	24	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	73	1%
FARC-EP	597	6%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la ARN.	251	3%
Entidad Pública.	2099	22%
Ninguna	1799	19%
TOTAL	9649	100%



8. MOTIVOS DE PQRSO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

MOTIVOS DE PQRSO PRIMER SEMESTRE 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	49	1%
Archivo Documental	19	0%
Comunicado CERREM	111	1%
Escoltas	1008	10%
Funciones y Procedimientos UNP	218	2%
Implementación de Medidas	176	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	3893	40%
Información Trámite y Servicios UNP	3175	33%
No Competencia UNP	233	2%
Vehículos	767	8%
TOTAL, MOTIVOS	9649	100%



9. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

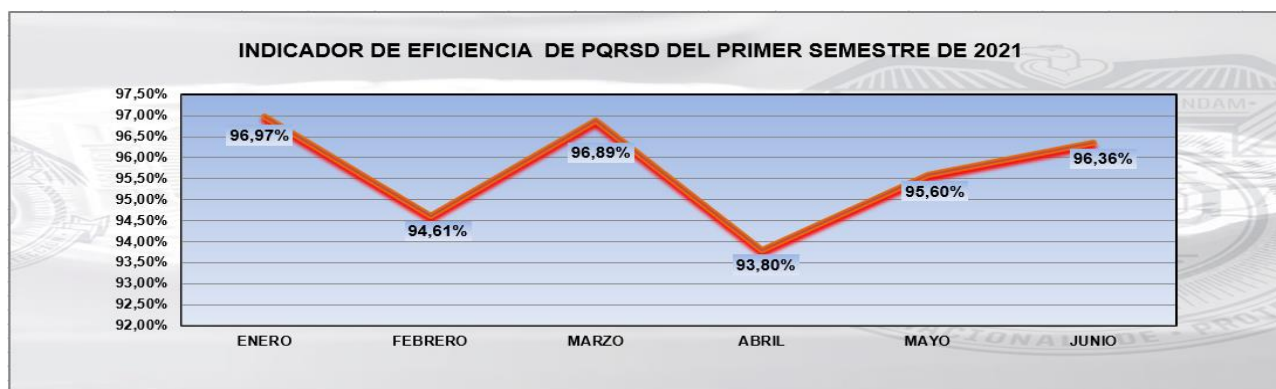
El Grupo de Servicio al Ciudadano ingresa de manera manual la información de las PQRSO elevadas por la ciudadanía a la Base Matriz, de acuerdo con la copia enviada por el Área de Radicación y Correspondencia a través de SIGOB.

Procede al respectivo seguimiento a través del envío de correos electrónicos a las diferentes dependencias informando la fecha de vencimiento de la respectiva PQRSO a fin de que se reporte la gestión realizada, esto es ampliación de términos o respuesta de fondo a la petición, para alimentar manualmente la base matriz.



A continuación, se presenta los principales datos estadísticos correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2021:

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%	95,60%	96,36%



Los indicadores son reportados en los primeros días del mes con la información enviada por cada una de las áreas hasta dicho momento, por lo cual, posterior a dicha fecha algunas áreas reportan cumplimiento de términos o en ocasiones no lo reportan, y solo hasta la labor de verificación del GSC se tiene certeza de las respuestas proyectadas.

No obstante, es pertinente mencionar que los estadísticos antes presentados solo evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, por lo cual se hace necesario continuar con el seguimiento de las PQRSD teniendo en cuenta que:

a. Dirección General

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
100,00%	76,47%	100,00%	96,43%	95,24%	94,12%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

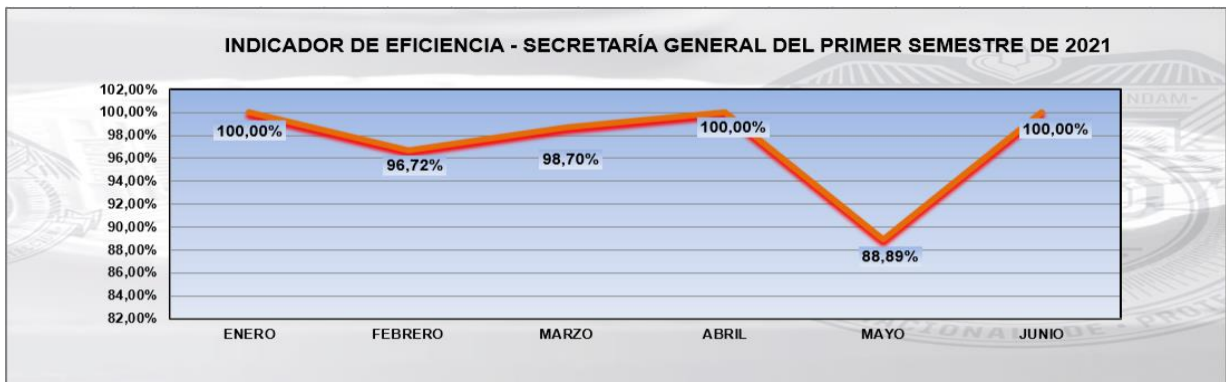
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El futuro
es de todos

Mininterior

**b. Secretaría General**

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
100,00%	96,72%	98,70%	100,00%	88,89%	100,00%

**c. Oficina de Control Interno**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%



d. Oficina Asesora Jurídica

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
100,00%	91,30%	100,00%	95,12%	100,00%	100,00%



e. Oficina Asesora de Planeación e Información

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



f. Subdirección de Evaluación del Riesgo

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
97,17%	88,87%	95,07%	95,42%	95,34%	98,11%



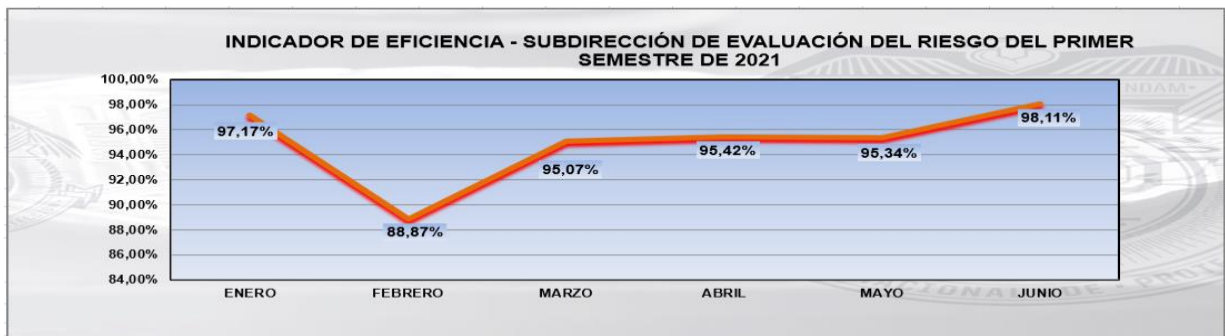
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El futuro
es de todos

Mininterior

**g. Subdirección de Protección**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
87,77%	96,81%	94,67%	90,91%	89,52%	92,29%

**h. Subdirección de Talento Humano**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**i. Grupo de Servicio al Ciudadano**

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO- ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO

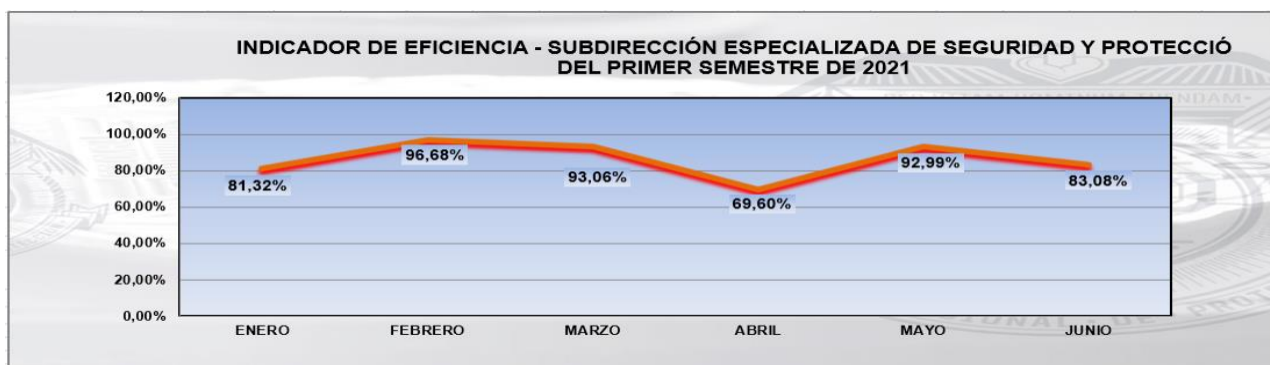


100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
---------	---------	---------	---------	---------	---------



j. Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.

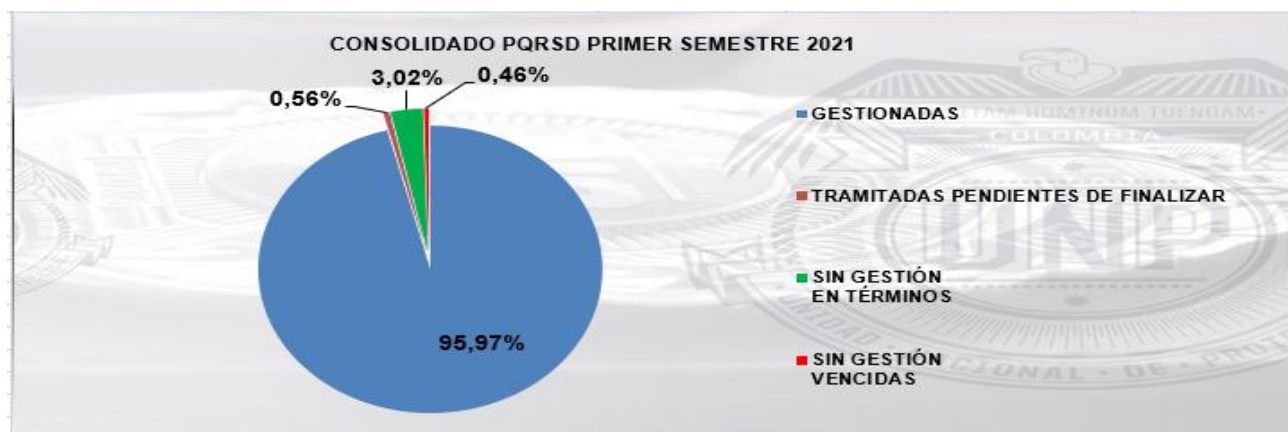
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO A JUNIO 2021					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
81,32%	96,68%	93,06%	69,60%	92,99%	83,08%



9.1 Flujo de PQRSD del primer semestre de 2021.

FLUJO DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE 2021									PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRS	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1703	1702	9649	
	GESTIONADOS	1193	1550	1784	1712	1666	1355	9260	95,97%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	7	47	54	0,56%
	EN GESTION	1	0	3	1	30	300	335	3,47%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2021		9649							





10. RESUMEN EJECUTIVO DE PQRSO DEL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2021 DE LA ENTIDAD POR DEPENDENCIA

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 PQRSO 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 PQRSO, 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.
- Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2021				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	1	5	2	8
SECRETARÍA GENERAL	2	10	0	12



OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	63	0	63
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	16	0	20
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	36	15	1	52
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	75	17	92
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	7	0	8
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	3	63	0	66
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	7	36	24	67
TOTAL	54	291	44	389

11. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2021

COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo comprendido entre enero y junio del 2021. Para este primer semestre, se tiene en cuenta la encuesta aplicada a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad en el lapso señalado, tanto en la ciudad de Bogotá y en los Grupos Regionales de Protección. De lo anterior, se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo Servicio al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

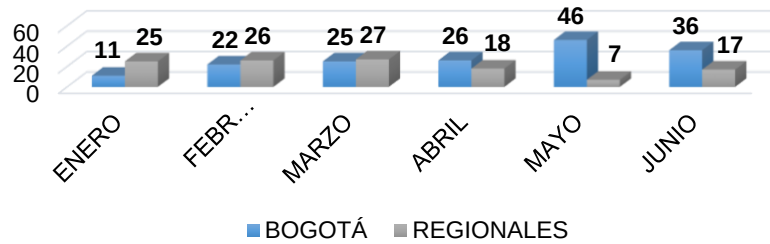
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JUNIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	11	25
FEBRERO	22	26
MARZO	25	27
ABRIL	26	18
MAYO	46	7
JUNIO	36	17





ENCUESTAS REALIZADAS



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

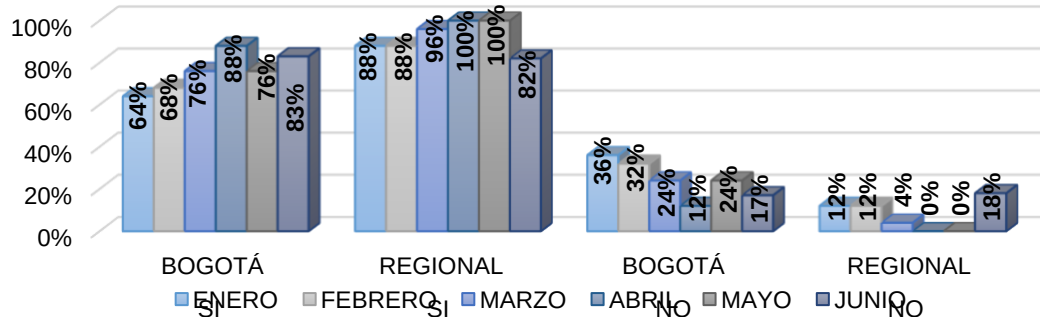
- Participación**

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
	BOGOTÁ	REGIONAL	BOGOTÁ	REGIONAL
ENERO	64%	88%	36%	12%
FEBRERO	68%	88%	32%	12%
MARZO	76%	96%	24%	4%
ABRIL	88%	100%	12%	0%
MAYO	76%	100%	24%	0%
JUNIO	83%	82%	17%	18%

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?

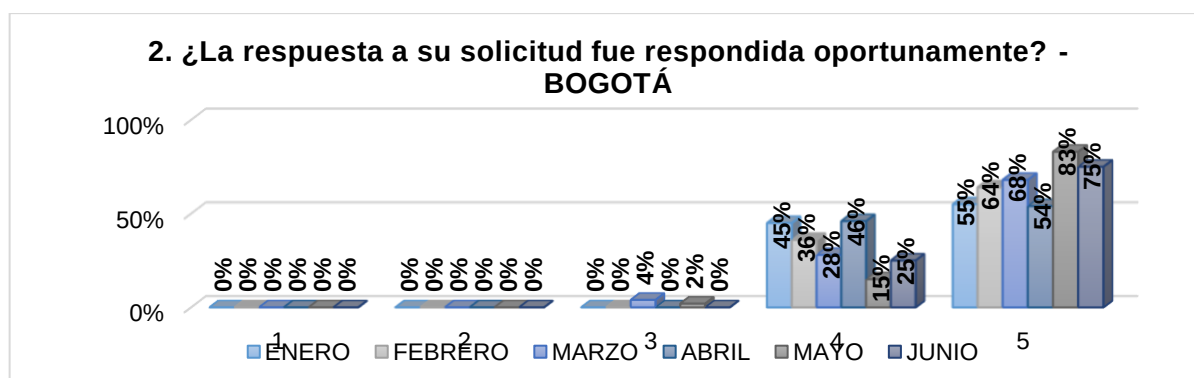


- Oportunidad**



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 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 la ciudad de Bogotá, se observa:

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? - BOGOTÁ					
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%
MAYO	0%	0%	2%	15%	83%
JUNIO	0%	0%	0%	25%	75%



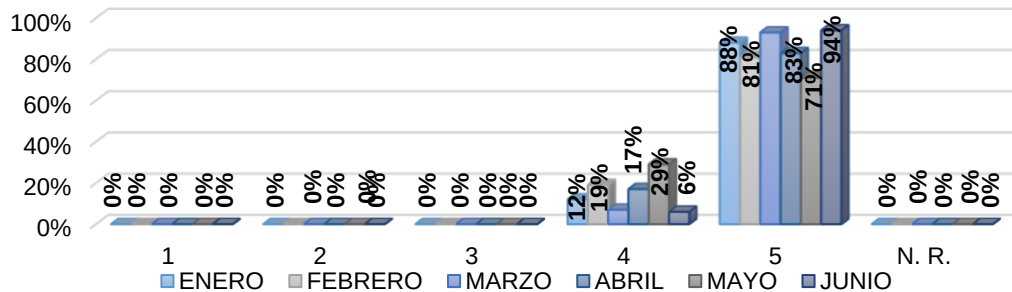
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes Grupos Regionales de Protección de la UNP, 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%
MAYO	0%	0%	0%	29%	71%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	6%	94%	0%





2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? - REGIONALES



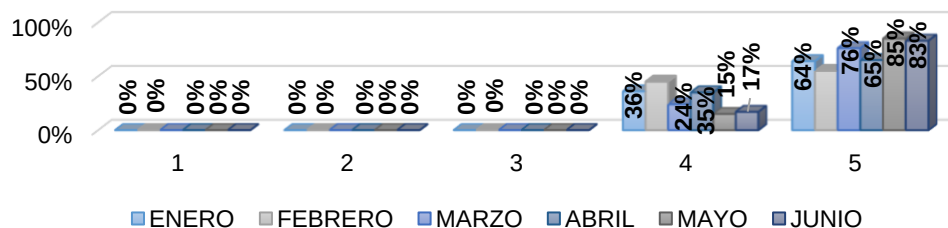
- **Orientación**

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 Bogotá observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - BOGOTÁ

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%
MAYO	0%	0%	0%	15%	85%
JUNIO	0%	0%	0%	17%	83%

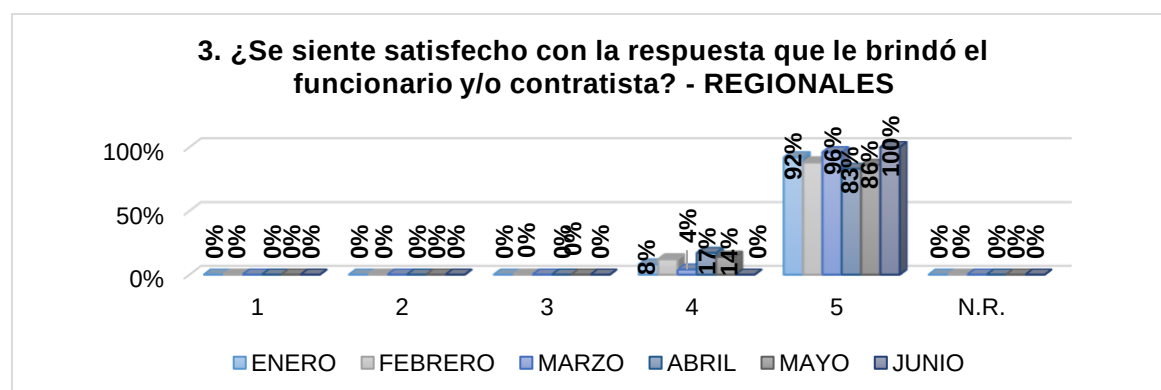
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - BOGOTÁ



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 Grupos Regionales de protección de la UNP, 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.
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%
MAYO	0%	0%	0%	14%	86%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	0%	100%	0%

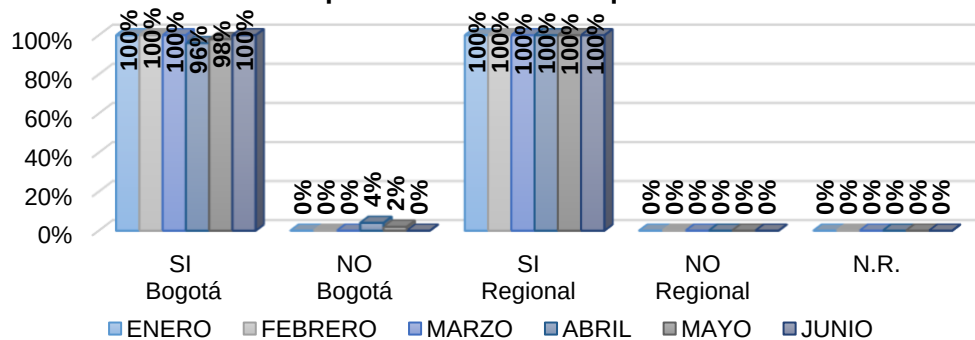


- Dominio**

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:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	96%	4%	100%	0%	0%
MAYO	98%	2%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%



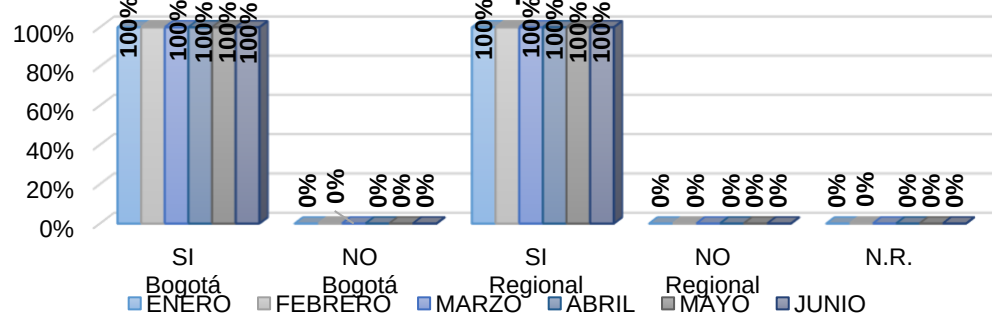
**4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?**

“¿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 respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%
MAYO	100%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%

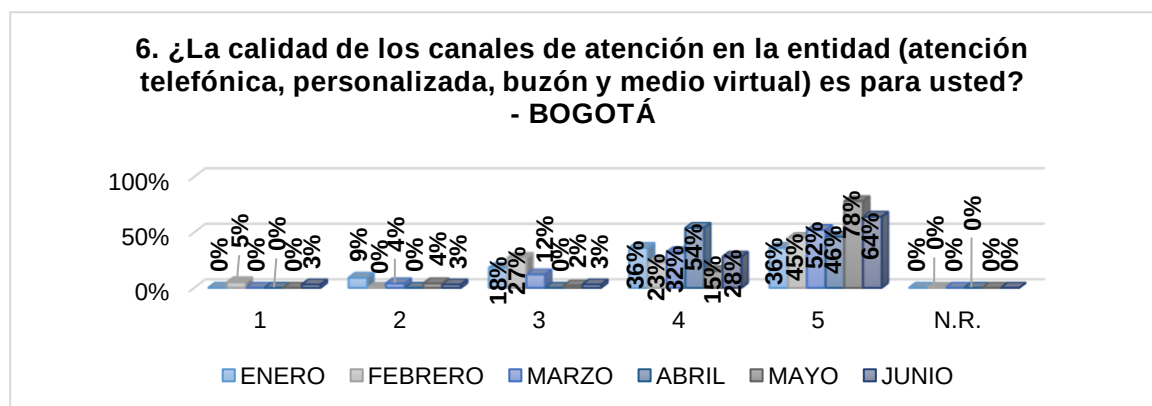
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

- Percepción



En lo referente a la sexta 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 Bogotá observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - BOGOTÁ						
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%
MAYO	0%	4%	2%	15%	78%	0%
JUNIO	3%	3%	3%	28%	64%	0%



En lo referente a la sexta 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 Grupos Regionales de protección de la UNP, tenemos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
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%
MAYO	0%	0%	0%	14%	86%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	18%	82%	0%



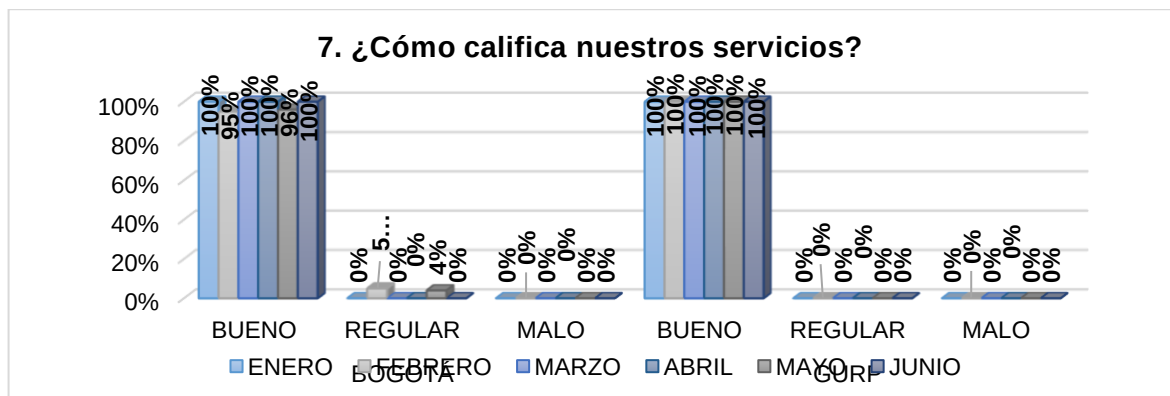
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - REGIONALES



• **Satisfacción**

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	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%
MAYO	96%	4%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%



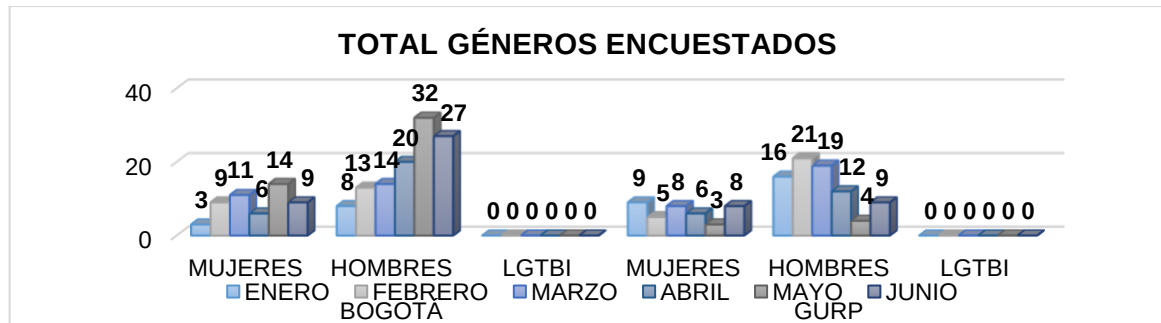
• **Aplicación del enfoque diferencial**

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

TOTAL GÉNEROS ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTÁ			GURP		
	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

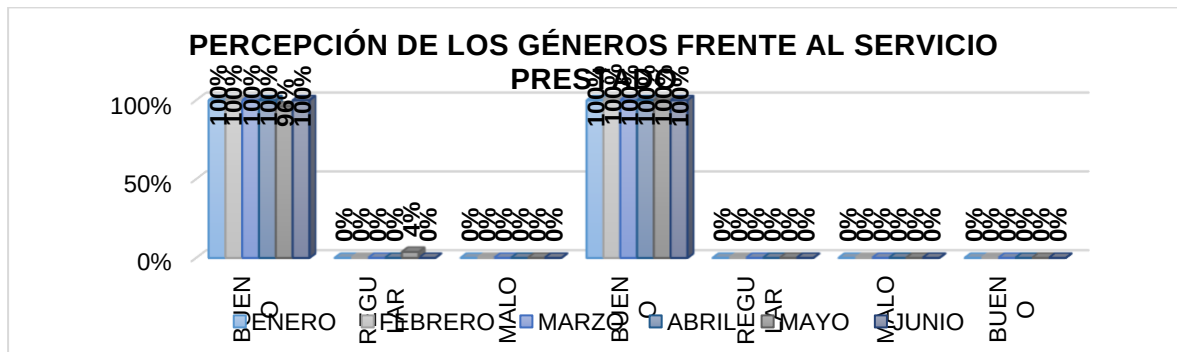


ABRIL	6	20	0	6	12	0
MAYO	14	32	0	3	4	0
JUNIO	9	27	0	8	9	0



- Percepción de los géneros encuestados

PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO							
PERIODO	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	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%
MAYO	96%	4%	0%	100%	0%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%



12. CONCLUSIONES

Dentro del primer semestre de 2021 el cual se ha visto afectado por la presencia del COVID19 al cambiar los hábitos del trabajo presencial en las diversas sedes de la UNP se puede concluir lo siguiente:



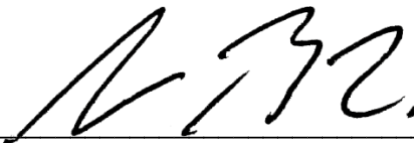
- En lo referente a la atención de PQRSD de la entidad, el canal presencial se encuentra trabajando en la sede principal teniendo en cuenta las directrices emitidas por el Gobierno Nacional y la Secretaría Distrital de salud de Bogotá D.C., lo que nos ha permitido observar que los demás canales dispuestos para tal fin han recibido sin contratiempo las PQRSD. Estas PQRSD de carácter mixto han sido resueltas en su totalidad por el grupo de Servicio al Ciudadano mediante la modalidad de trabajo presencial y desde casa, con el gran soporte técnico del Grupo de Tecnología e Información y el compromiso de los miembros del GSC.
- El Grupo sigue manteniendo su participación dentro del proceso de Reingeniería que adelanta la Entidad, en especial con el tema denominado Ventanilla Única de Radicación donde se han tenido en cuenta las diferentes posiciones expresadas por el Grupo, dado su conocimiento y experiencia en la atención del ciudadano y de los grupos de valor de la Entidad.
- Nuevamente se expone que en diferentes procesos no se ha podido aplicar correctamente la herramienta de gestión documental – SIGOB, motivo por el cual se han programado varias jornadas de socialización con el personal de los procesos que no logran el 100% de oportunidad en la respuesta de las PQRSD a su cargo.
- Esta Coordinación expresa su preocupación, respecto del trámite por parte de los asesores poblacionales dependientes del Despacho del Director, respecto de solicitudes de información requeridas por diferentes órganos de control o al seguimiento de los diferentes requerimientos con los cuales la Entidad tiene un compromiso de presentación periódica. Por cuanto esos informes no son PQRSD mixtas como se han venido tratando últimamente.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección aumentó 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 a los diferentes procesos sobre 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 del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico, donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación 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		14/7/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Poveda/Coordinador GSC		14/7/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		14/7/2021
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.			

