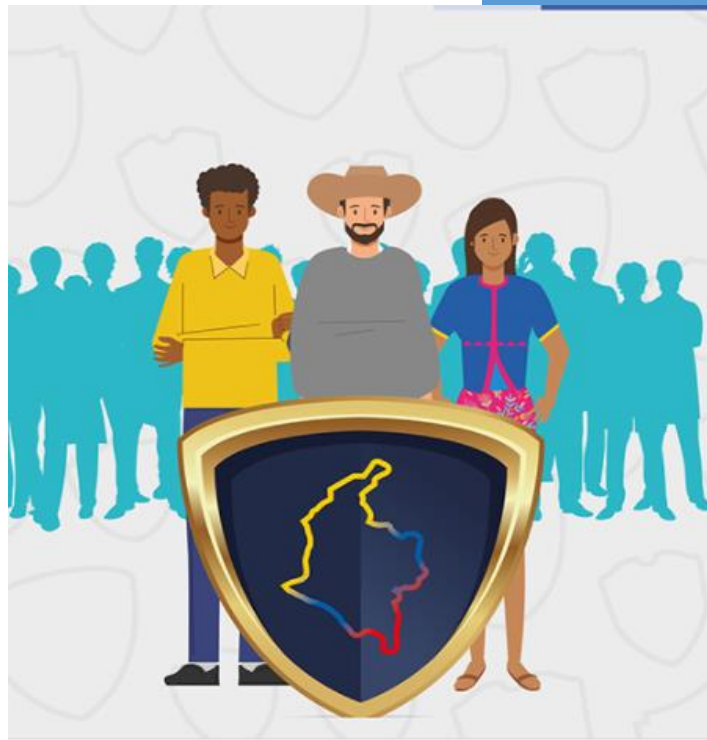




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
8 de julio 2021



El futuro
es de todos

Mininterior

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES JUNIO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JUNIO.....	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JUNIO.....	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO.	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE JUNIO.....	21
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	22
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JUNIO.....	22
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE JUNIO.....	23
10. CONCLUSIONES	26
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	28



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, 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 que en el mes de junio de 2021 fueron elevadas **1702** PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), ante la entidad, 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 JUNIO.

A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de junio del año 2021 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	1	1	1	1	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

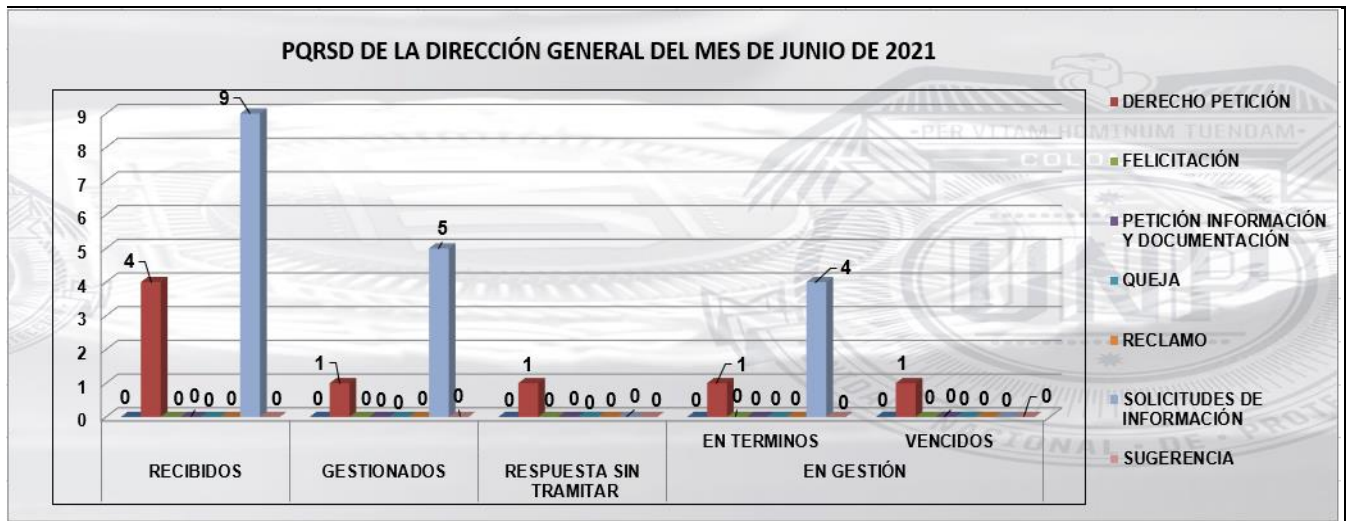
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro es de todos

Mininterior

QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	5	0	4	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	13					



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	12	1	5	0	18
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	14	1	5	0	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	46					

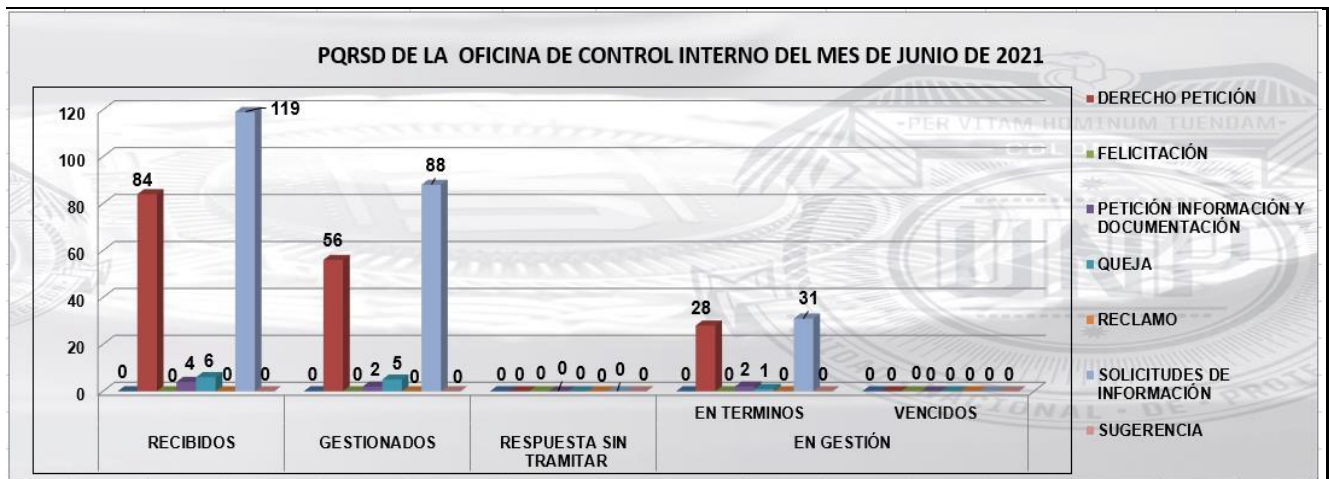




c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JUNIO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	84	56	0	28	0	84
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	2	0	2	0	4
QUEJA	6	5	0	1	0	6
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	119	88	0	31	0	119
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	213					

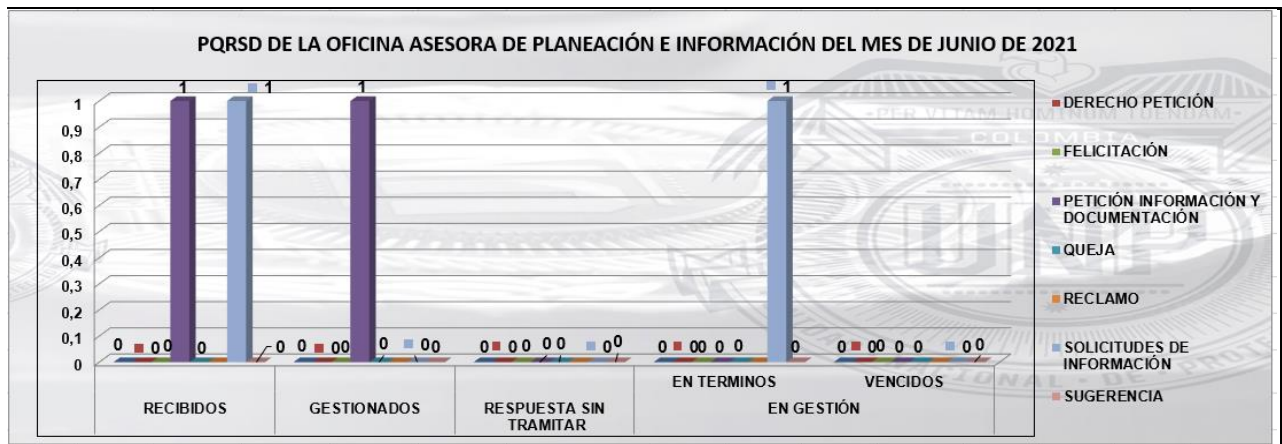




d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	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					



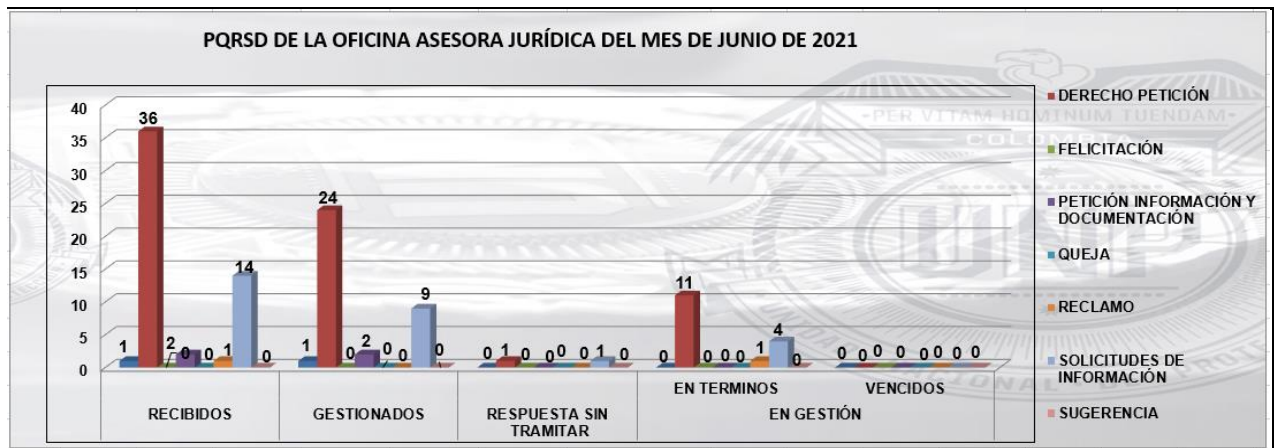


e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JUNIO DE 2021

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	36	24	1	11	0	36
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	9	1	4	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	54					





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

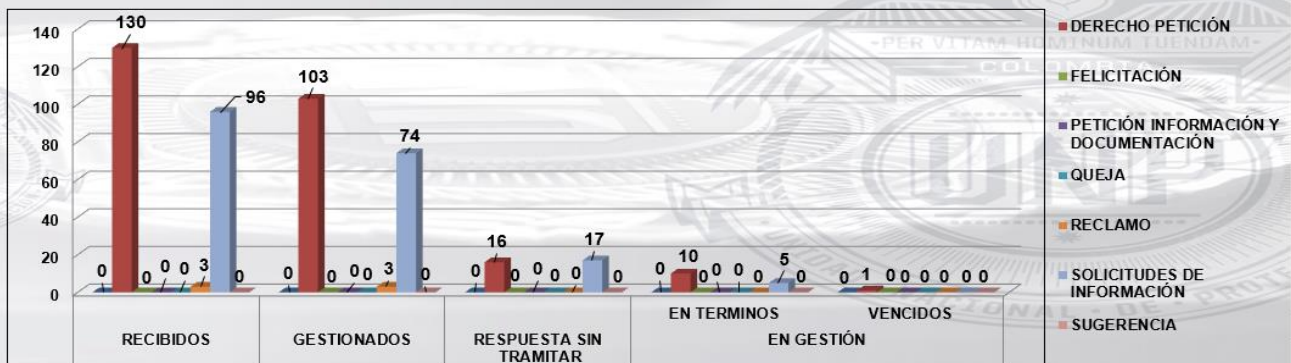
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE JUNIO DE 2021

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	130	103	16	10	1	130
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	96	74	17	5	0	96
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	229					





PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO MES DE JUNIO DE 2021

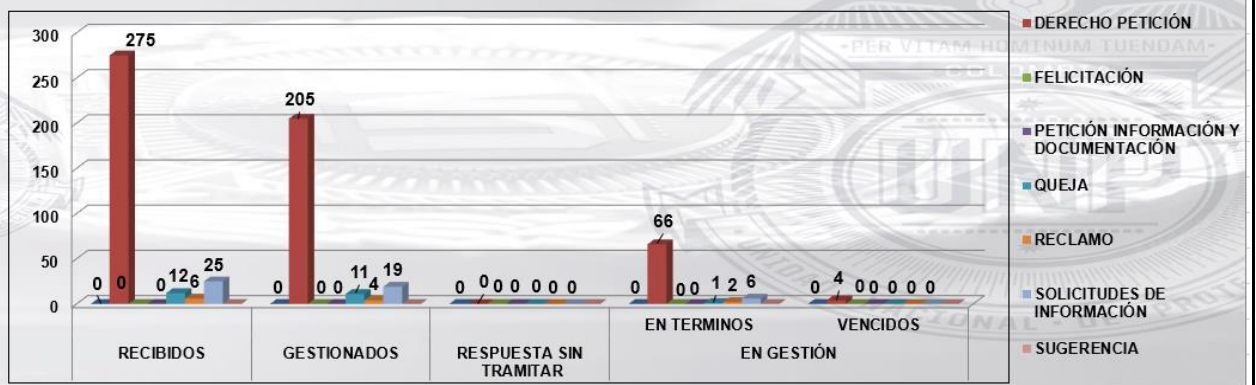


g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2021

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	275	205	0	66	4	275
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	12	11	0	1	0	12
RECLAMO	6	4	0	2	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	25	19	0	6	0	25
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	318					

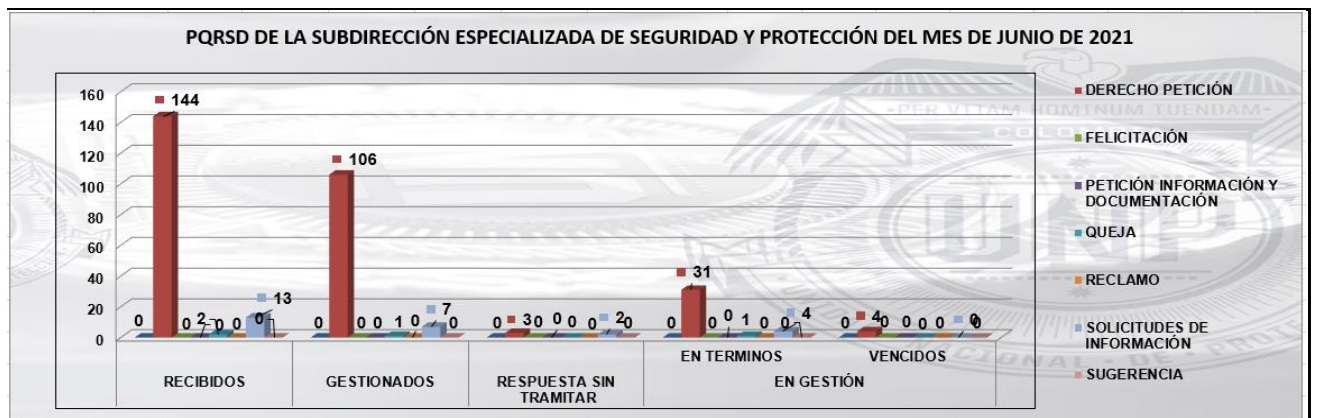
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2021





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	144	106	3	31	4	144
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	7	2	4	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	159					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	30	26	1	3	0	30
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro es de todos

Mininterior

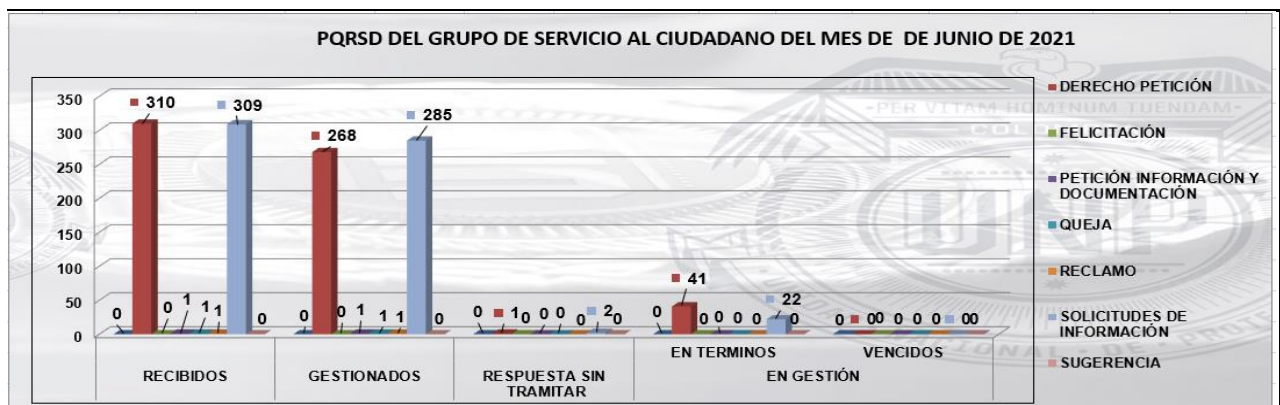
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	11	0	4	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	46					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

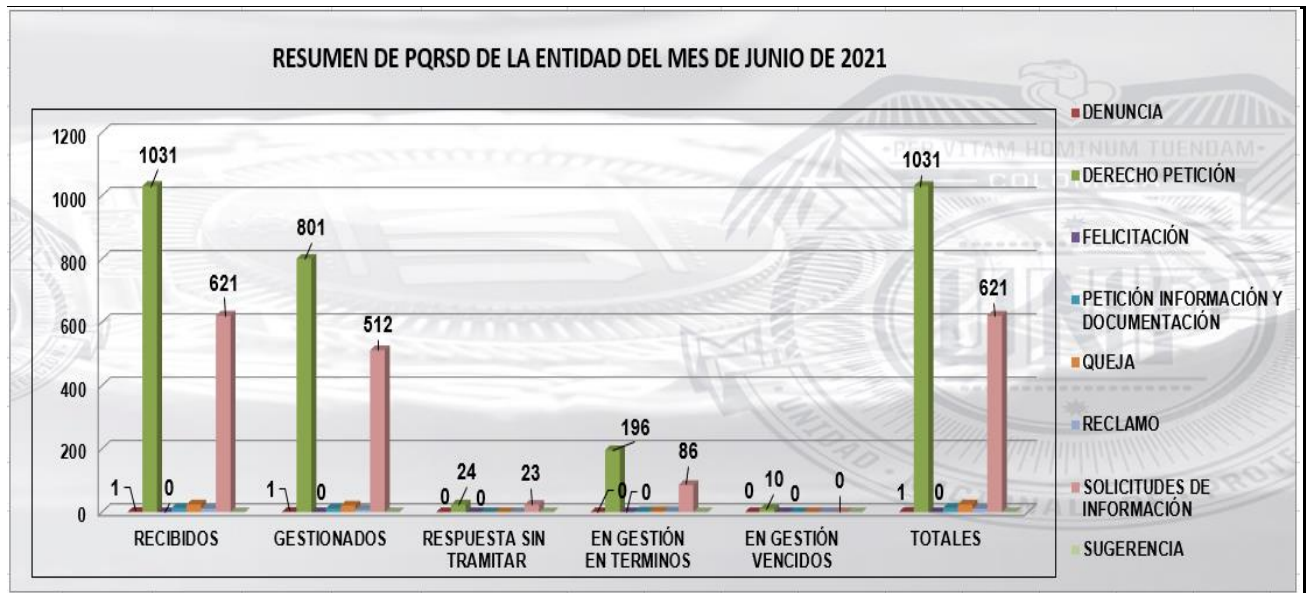
PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	310	268	1	41	0	310
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	309	285	2	22	0	309
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	622					



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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	1031	801	24	196	10	1031
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14	12	0	2	0	14
QUEJA	24	21	0	3	0	24
RECLAMO	11	8	0	3	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	621	512	23	86	0	621
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1702					

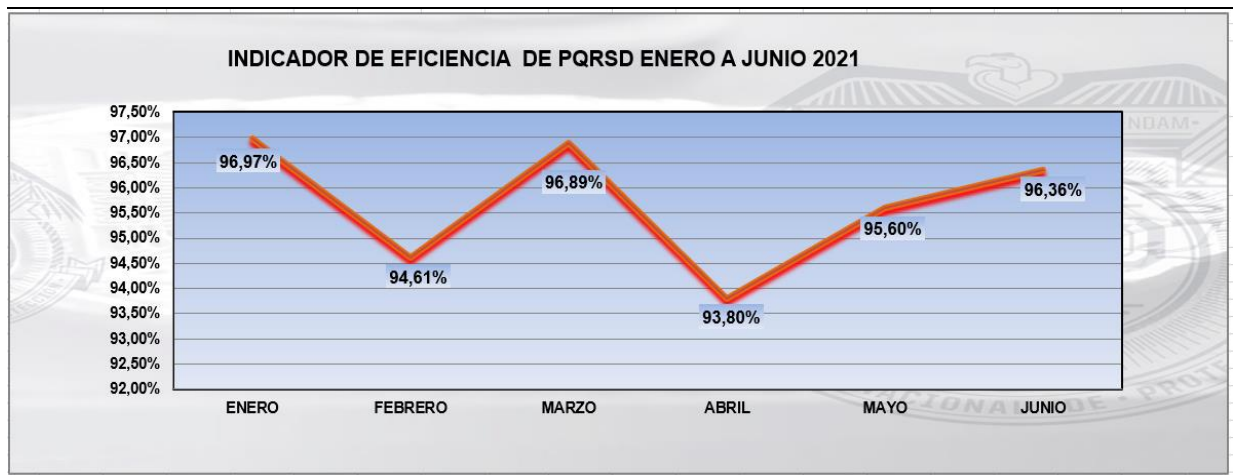


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



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

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, ONG y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas realizadas. Las diversas solicitudes de información tienen que ver principalmente sobre la ponderación del nivel de riesgo y la implementación de medidas de protección.



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

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.

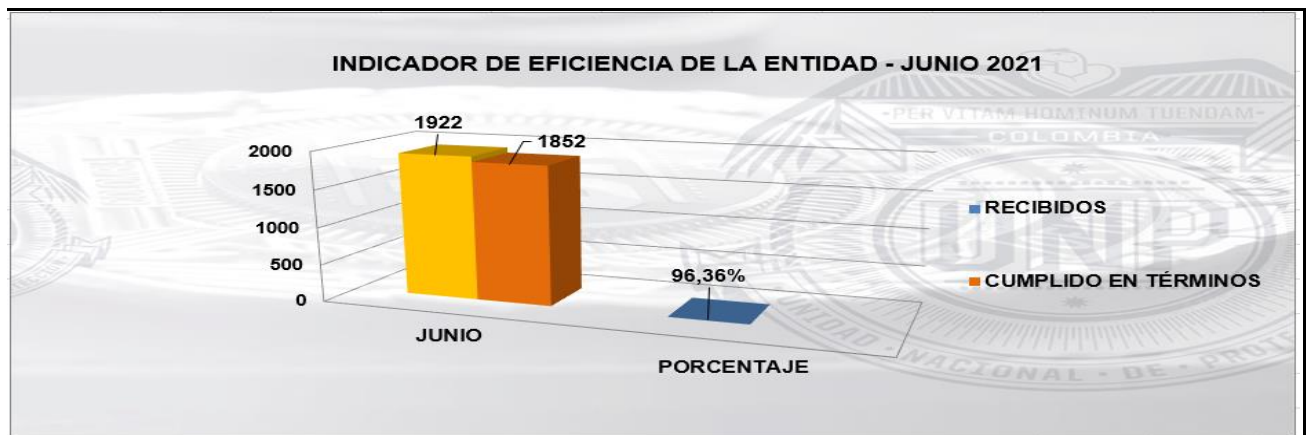
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de junio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (mayo) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en junio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1922** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1852** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,36%**. El restante **3,64%** 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 - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	55	55
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	577	567
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	781	781
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	509	449
TOTAL	1922	1852
		96,36%

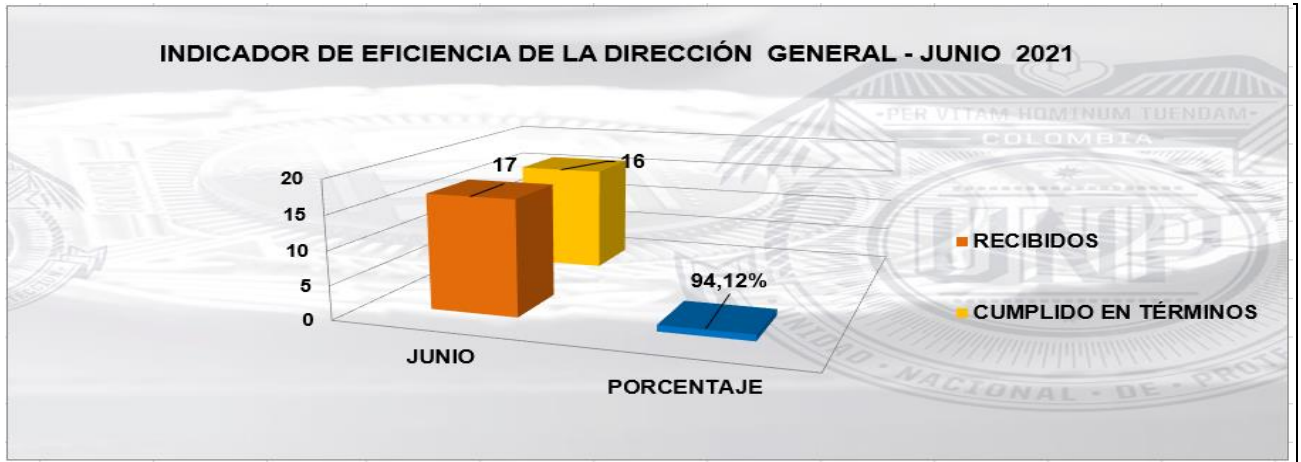
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



a. DIRECCIÓN GENERAL

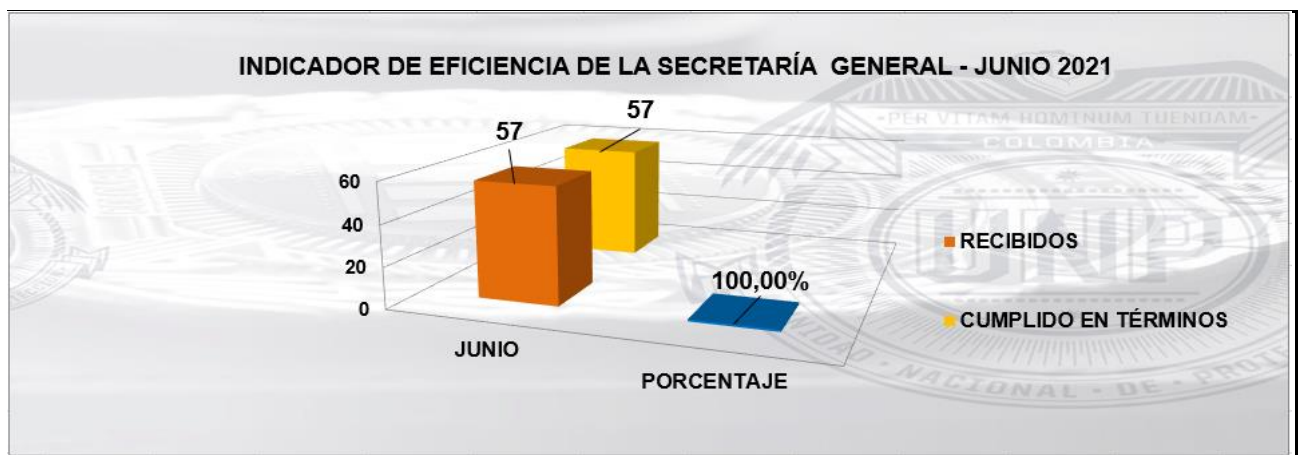
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	6	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	17	16
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL		94,12%





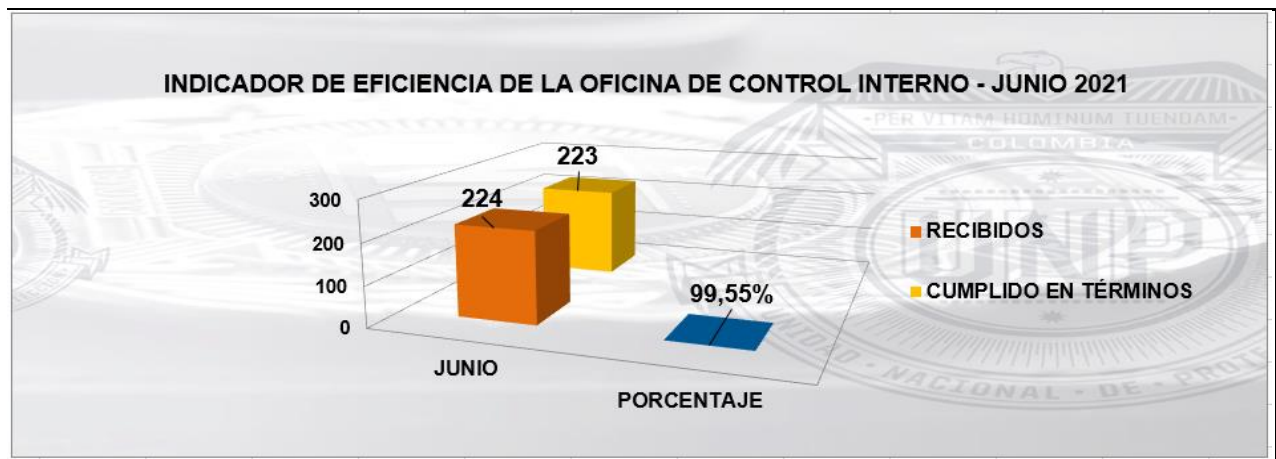
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	17	17
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	19	19
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	21
TOTAL	57	57
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	91	91
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	60	60
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	73	72
TOTAL	224	223
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	99,55%	



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

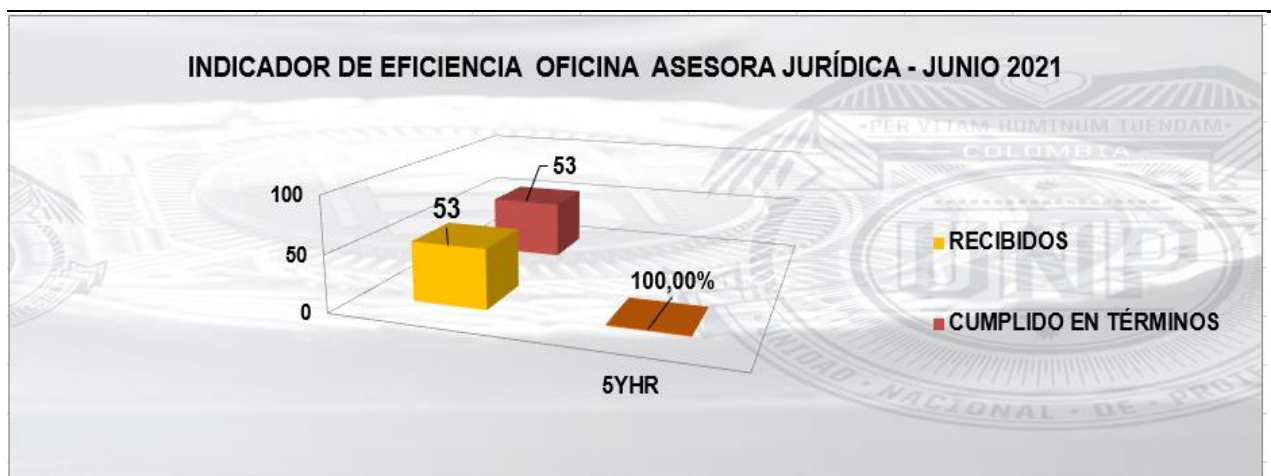
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA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





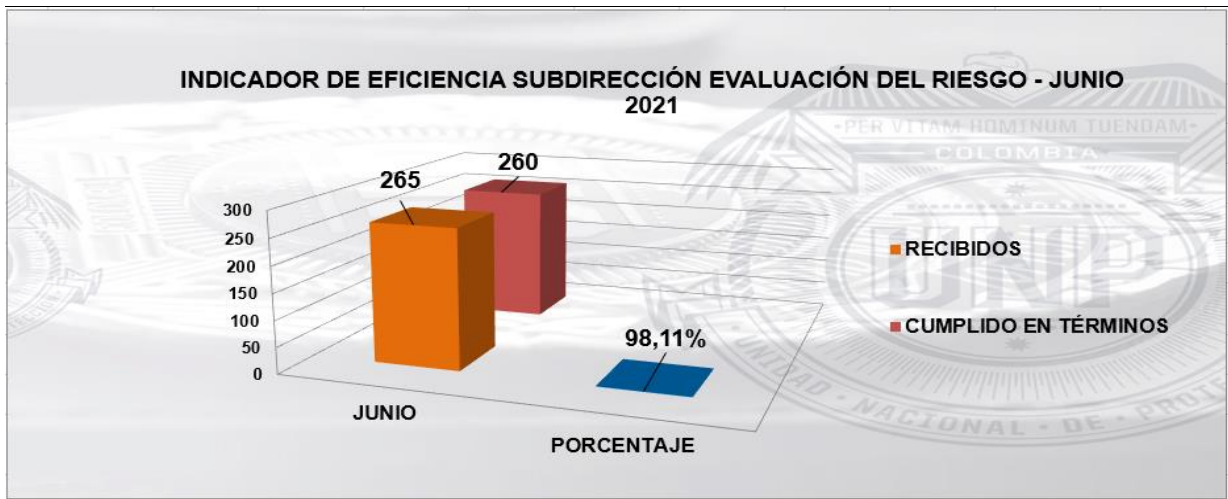
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	15	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	23	23
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	15	15
TOTAL	53	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

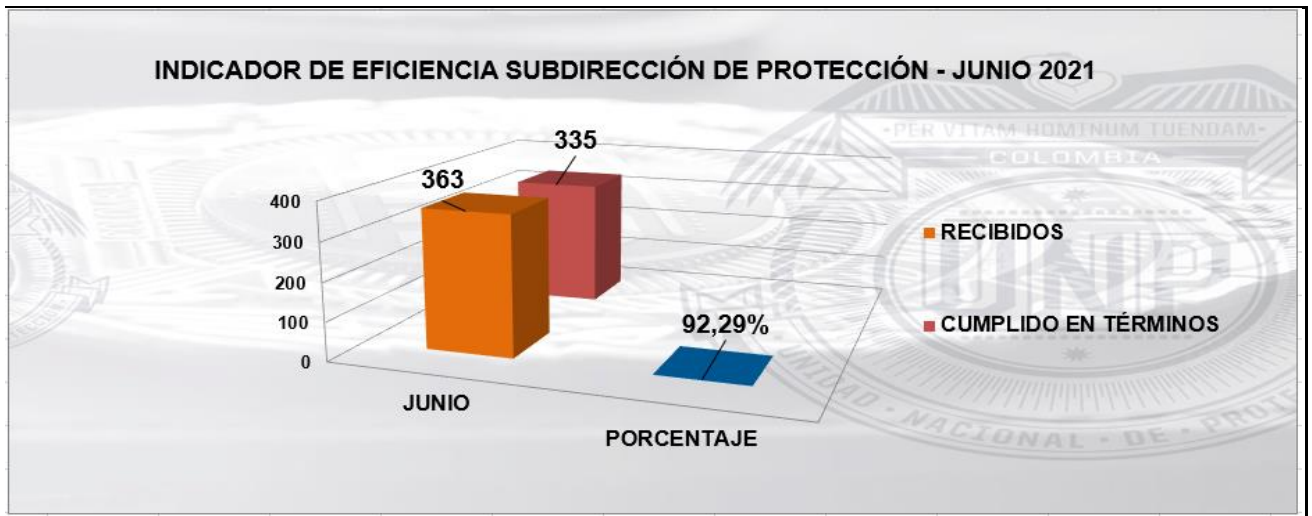
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	108	107
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	106	106
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	51	47
TOTAL	265	260
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,11%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

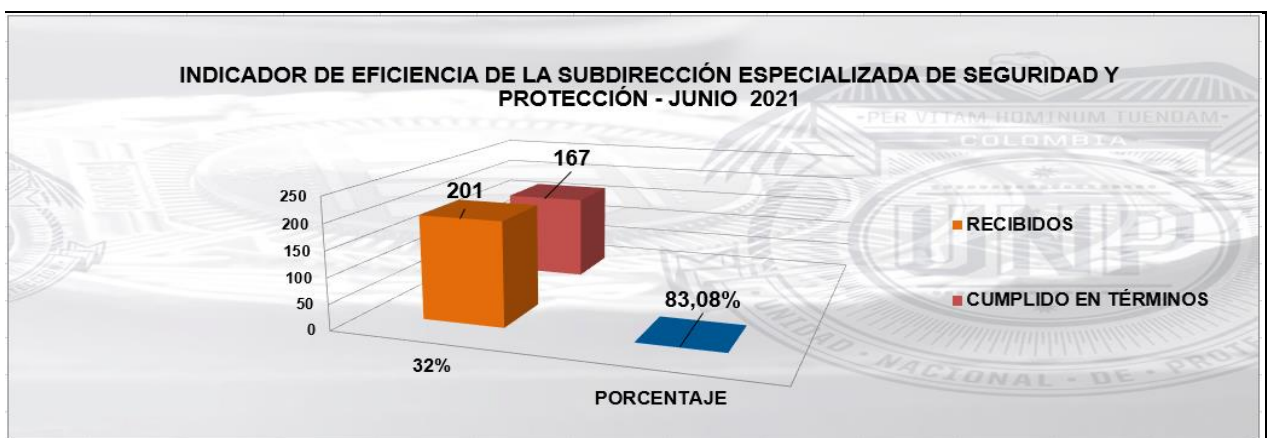
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	75	71
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	168	168
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	120	96
TOTAL	363	335
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	92,29%	





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	36	32
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	87	87
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	78	48
TOTAL	201	167
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	83,08%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

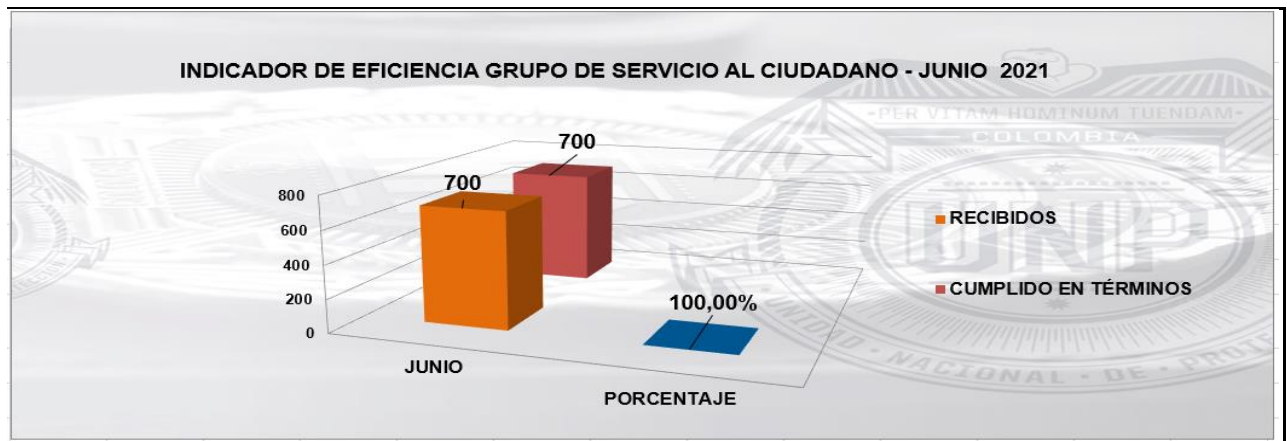
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	31	31
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
TOTAL	41	41
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JUNIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	55	55
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	219	219
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2021)	285	285
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	141	141
TOTAL	700	700
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.		

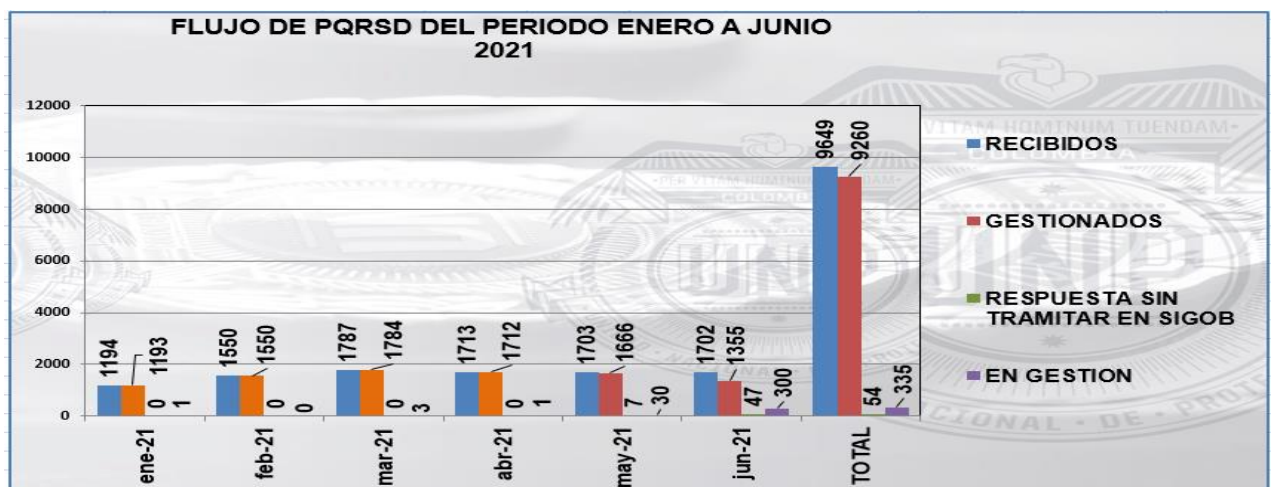




4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A JUNIO 2021									PORCENTAJE DE GESTIÓN	
PQRSD	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, PQRSD RECIBIDAS ENERO A JUNIO 2021		9649								



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.
- ✓ 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:
 - PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de junio de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2021					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JUNIO 2021
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	1	5	2	8	94,12%
SECRETARÍA GENERAL	2	10	0	12	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	63	0	63	99,55%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	16	0	20	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	0	1	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	36	15	1	52	98,11%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	75	17	92	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	7	0	8	92,29%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	3	63	0	66	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	7	36	24	67	83,08%
TOTAL	54	291	44	389	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD JUNIO	96,36%				



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

460 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en junio 2021

110 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en junio 2021

43 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en junio 2021

27 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en junio 2021

23 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en junio 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.

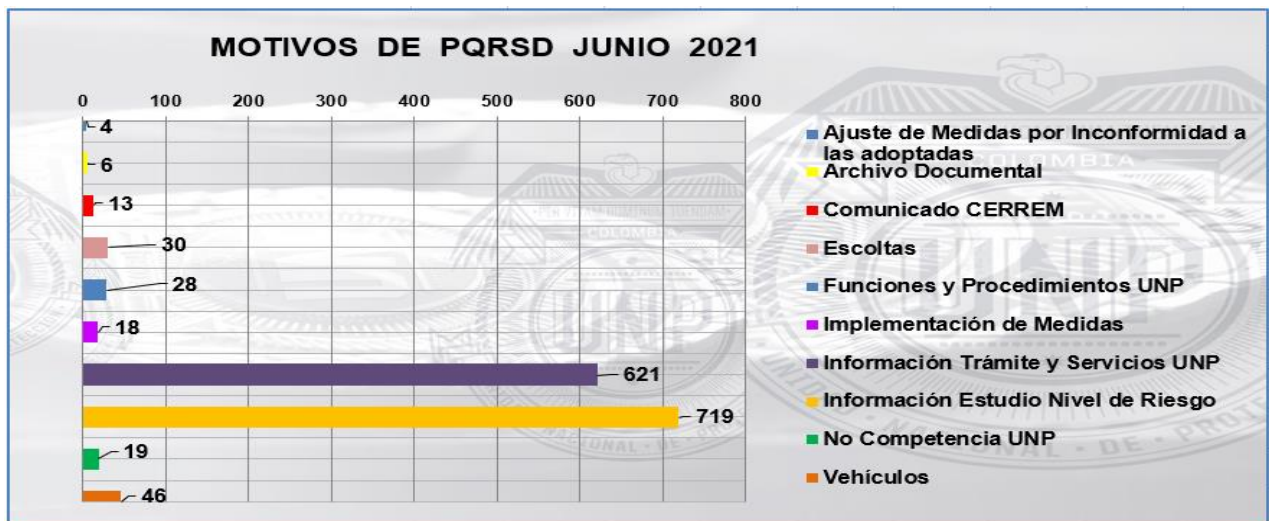
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano, en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y 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 vienen fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE JUNIO DE 2021

MOTIVOS DE PQRSD JUNIO 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las Adoptadas	6	0%
Archivo Documental	7	0%
Comunicado CERREM	13	1%
Escoltas	259	15%
Funciones y Procedimientos UNP	26	2%
Implementación de Medidas	28	2%
Información Trámite y Servicios UNP	541	32%
Información Estudio Nivel de Riesgo	637	37%
No Competencia UNP	42	2%
Vehículos	143	8%
TOTAL, MOTIVOS	1702	100%





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

En el presente mes de junio, no se recibió ninguna petición en el buzón.

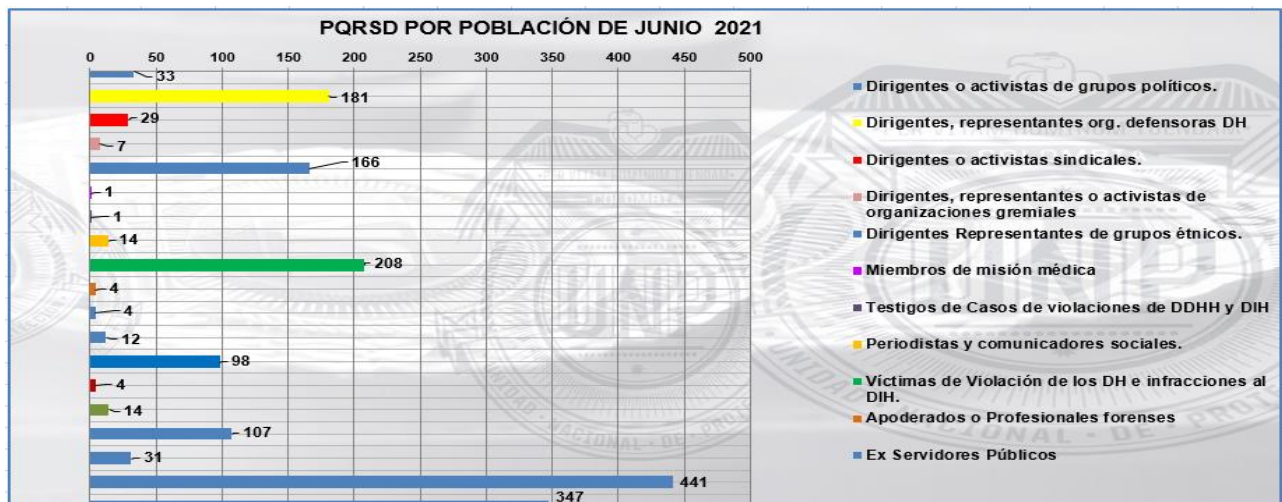
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE JUNIO.

PQRSD POR POBLACIÓN - JUNIO 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	33	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	181	11%
Dirigentes o activistas sindicales.	29	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	7	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	166	10%
Miembros de misión médica	1	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	14	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	208	12%
Apoderados o Profesionales forenses	4	0%
Ex Servidores Públicos	4	0%





Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	12	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	98	6%
Medidas Cautelares	4	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	14	1%
FARC-EP	107	6%
ARN	31	2%
Entidad Pública.	441	26%
Ninguna	347	20%
TOTAL	1702	100%



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

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 junio.

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.

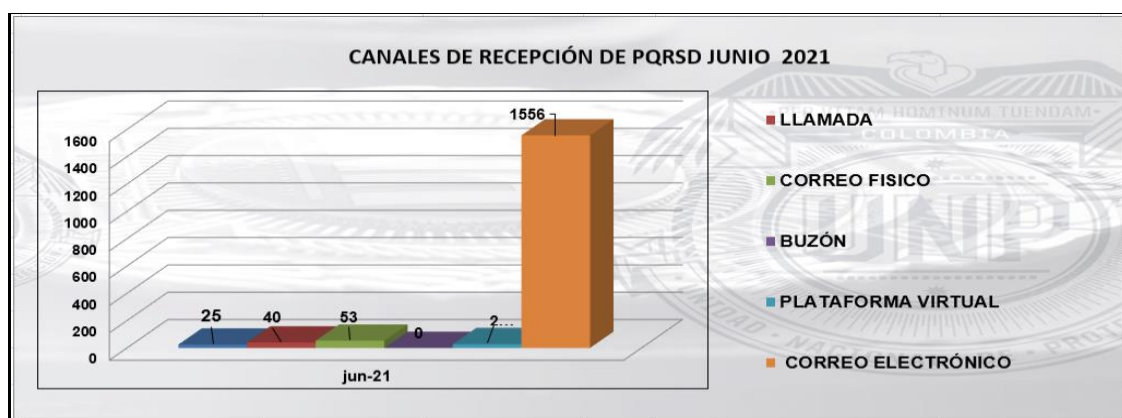
a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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:

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
jun-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	25
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	40
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	53
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	28
	CORREO ELECTRÓNICO	1556
TOTAL		1702

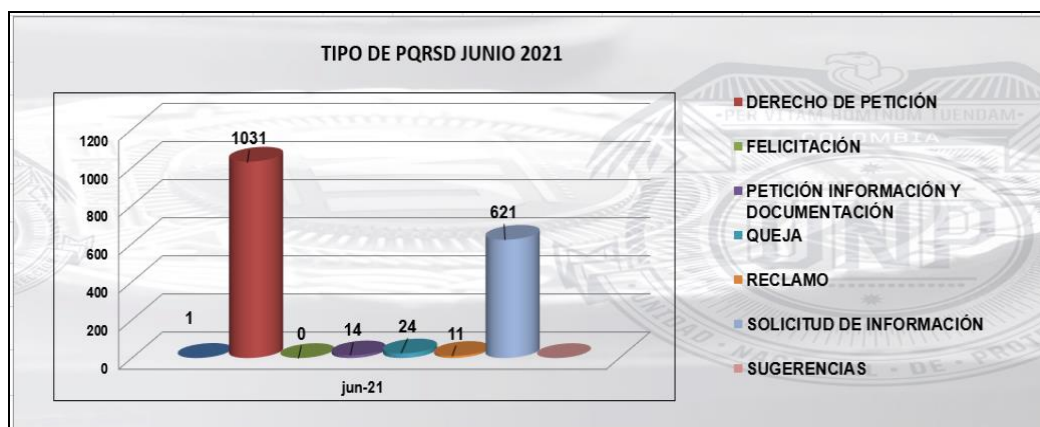


b. TIPO DE PQRSD





TIPO DE PQRS	
jun-21	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	1031
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14
QUEJA	24
RECLAMO	11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	621
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1702

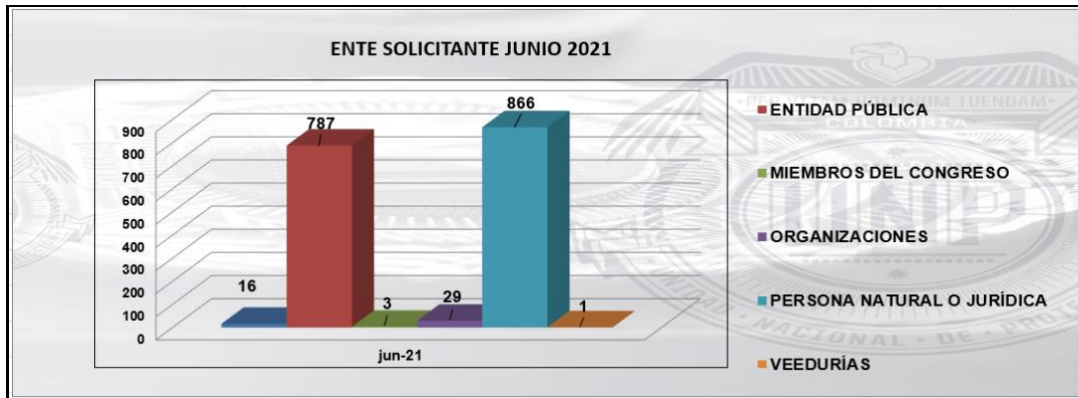


c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
jun-21	
EMPRESA	16
ENTIDAD PÚBLICA	787
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	29
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	866



VEEDURÍAS	1
TOTAL	1702



10. CONCLUSIONES

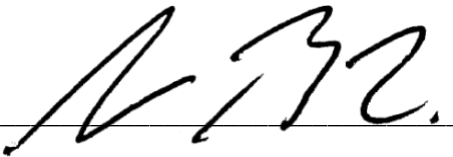
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen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

- 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		8/7/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		8/7/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		8/7/2021
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			





11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE JUNIO 2021

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A JUNIO 2021				
RECIBIDAS ENERO A JUNIO 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
9649	9260	54	291	44
	95,97%	0,56%	3,02%	0,46%

