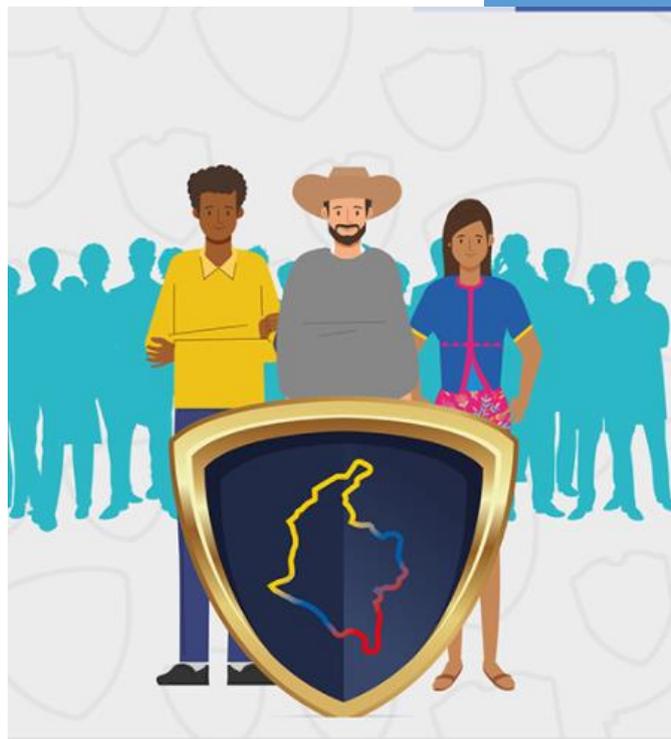




# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano  
6 de agosto 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 JULIO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JULIO.....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JULIO.....	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO. ....	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	16
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE JULIO.....	18
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	19
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JULIO.....	19
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE JULIO.....	20
10. CONCLUSIONES .....	23
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	25



## 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 julio de 2021 fueron elevadas **1643** 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.

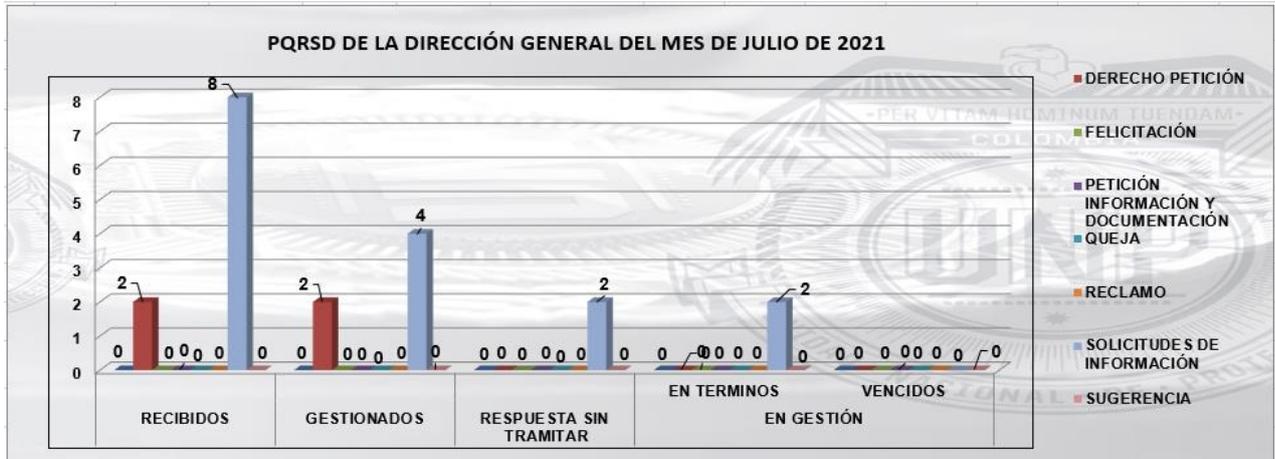
## 2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE JULIO.

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

### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO 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	2	2	0	0	0	2
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	8	4	2	2	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>10</b>					

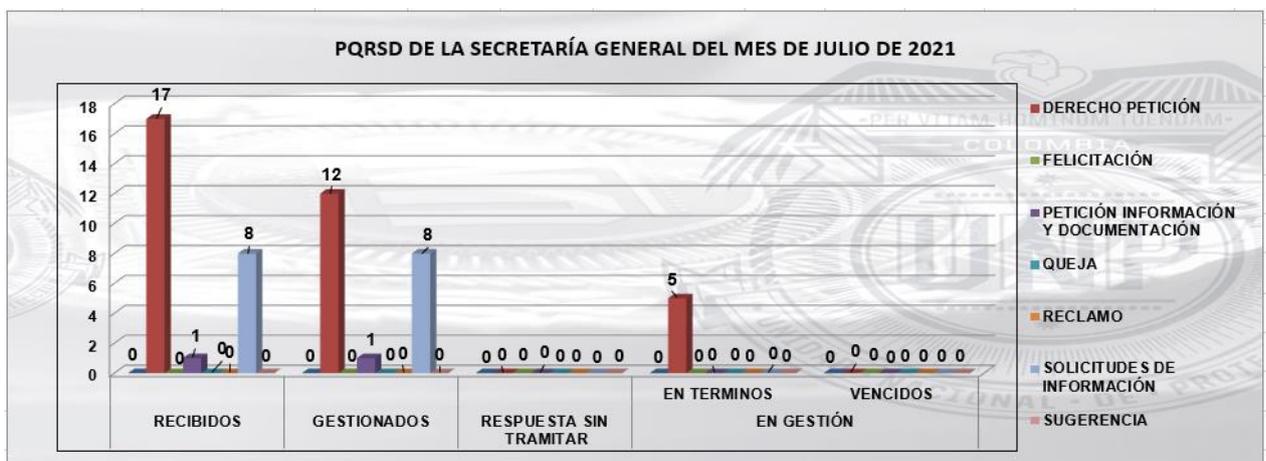




**b. SECRETARÍA GENERAL**

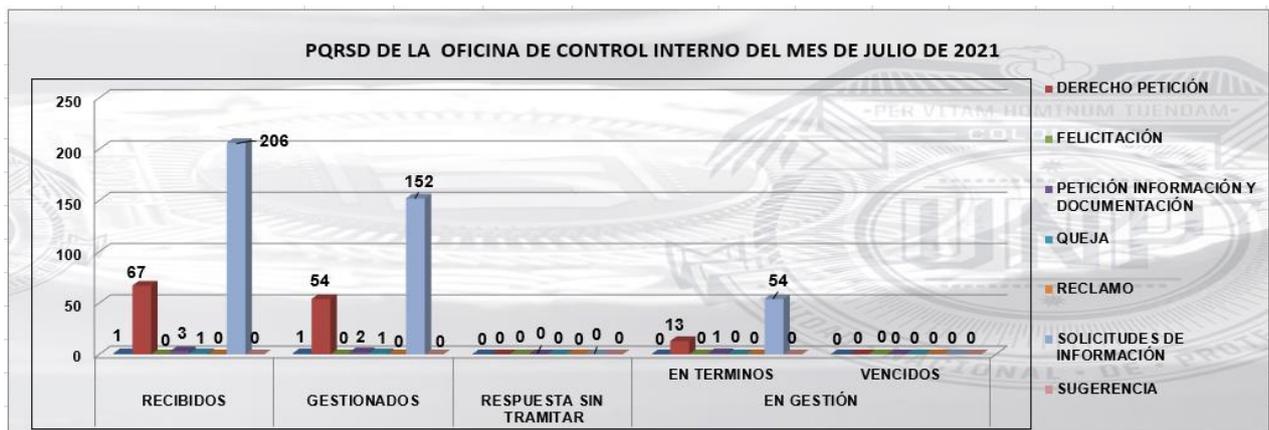
**PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2021**

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	12	0	5	0	17
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	8	8	0	0	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>26</b>					



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JULIO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	67	54	0	13	0	67
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	206	152	0	54	0	206
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>278</b>					



**d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

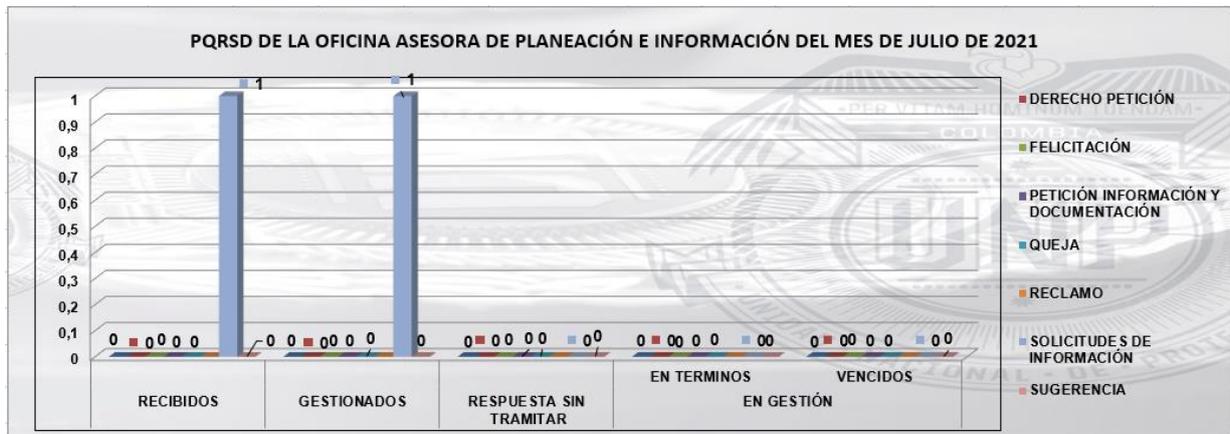
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JULIO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN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





TOTAL, RECIBIDOS

1

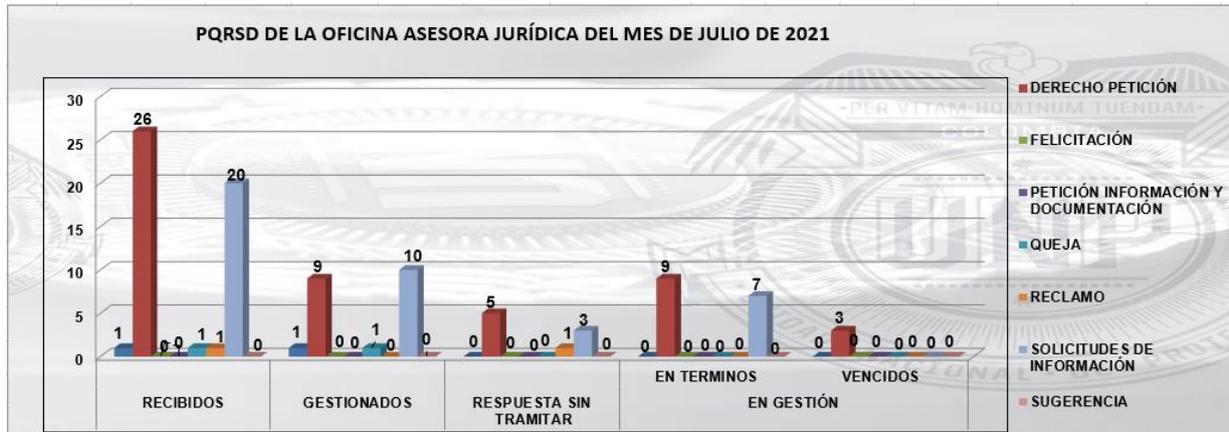


e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	26	9	5	9	3	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	0	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	10	3	7	0	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>49</b>					

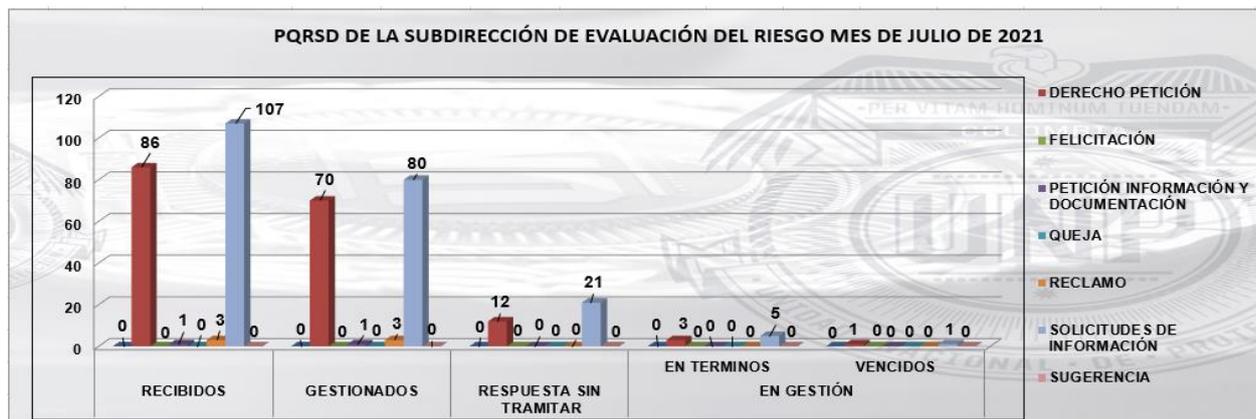




**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE JULIO 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	86	70	12	3	1	86
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	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	107	80	21	5	1	107
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>197</b>					

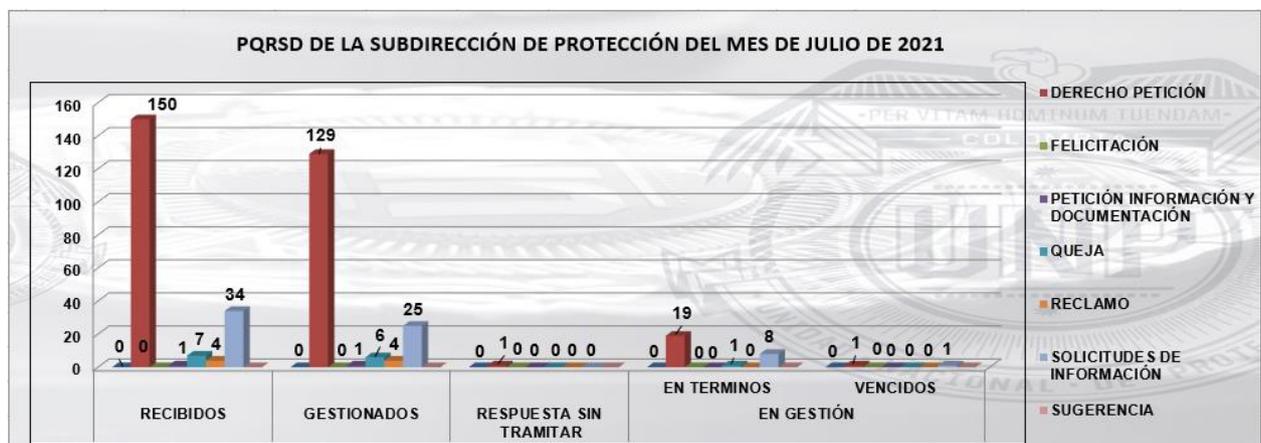


**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**





PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 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	150	129	1	19	1	150
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	7	6	0	1	0	7
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	34	25	0	8	1	34
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>196</b>					



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 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	91	75	1	15	0	91
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	23	16	1	6	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>114</b>					





**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO 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	13	11	0	2	0	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	15	0	2	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>31</b>					

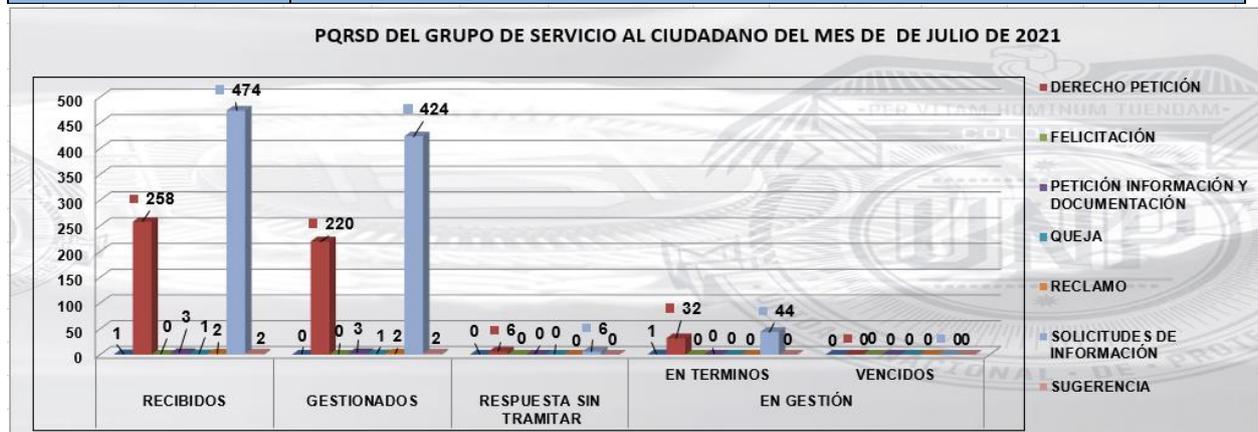


**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**





PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO DE 2021						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	258	220	6	32	0	258
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	474	424	6	44	0	474
SUGERENCIA	2	2	0	0	0	2
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>741</b>					

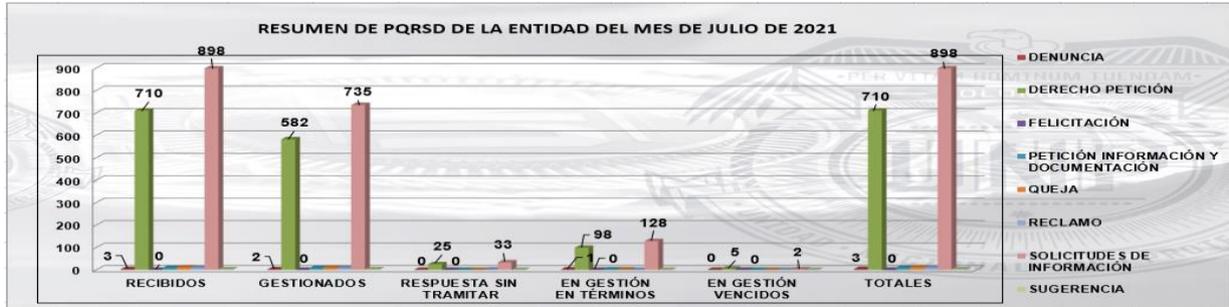


**k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DEL MES DE JULIO DE 2021.**

RESUMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO DE 2021						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	2	0	1	0	3
DERECHO PETICIÓN	710	582	25	98	5	710
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	8	0	1	0	9
QUEJA	11	10	0	1	0	11
RECLAMO	10	9	1	0	0	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	898	735	33	128	2	898



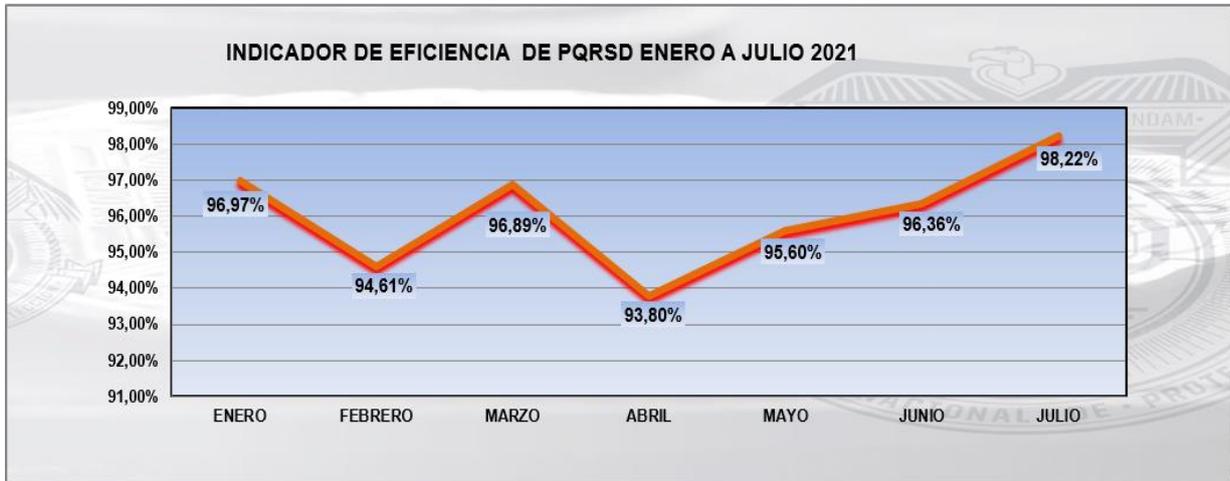
<b>SUGERENCIA</b>	2	2	0	0	0	2
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1643</b>					



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 JULIO 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 JULIO.

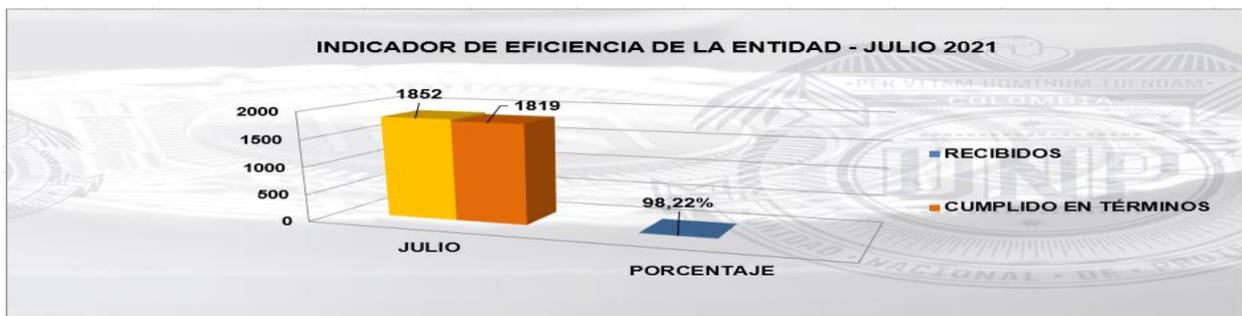
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.



Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de julio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (junio) que debieron contestarse en el mes de julio, y las recibidas en julio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1852** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1819** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,22%**. El restante **1,78%** 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 - JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	<b>169</b>	<b>169</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	<b>544</b>	<b>531</b>
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	<b>701</b>	<b>701</b>
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	<b>438</b>	<b>418</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1852</b>	<b>1819</b>
		<b>98,22%</b>
* 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 - JULIO DE 2021
--



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

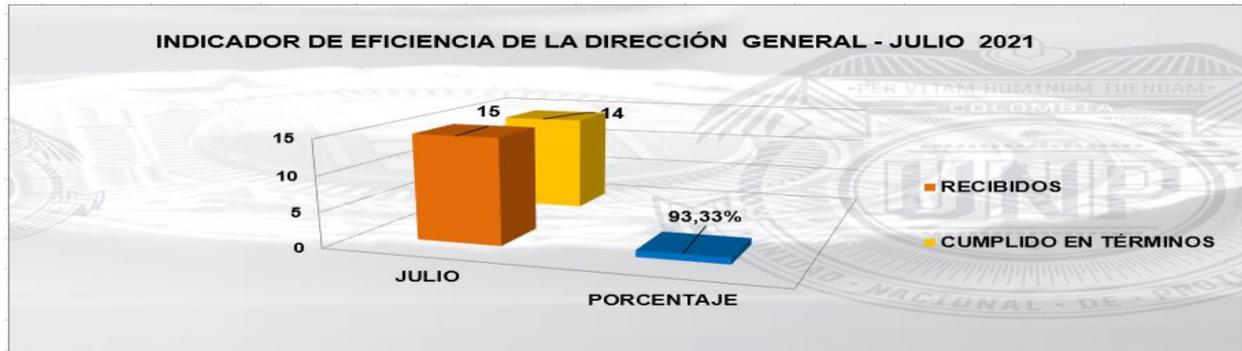
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

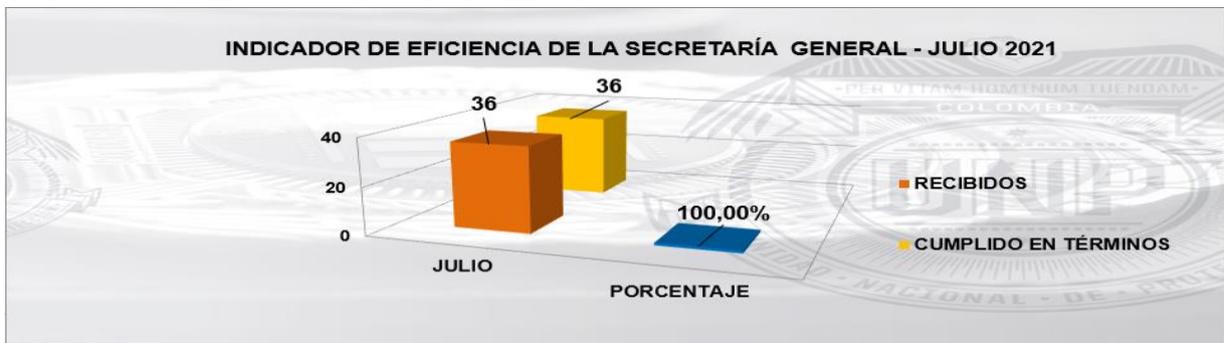
El futuro  
es de todos

Mininterior

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	7	6
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>93,33%</b>	

**b. SECRETARÍA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	15	15
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	

**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO DE 2021
---





DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	108	108
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	102	102
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	82	82
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>292</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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

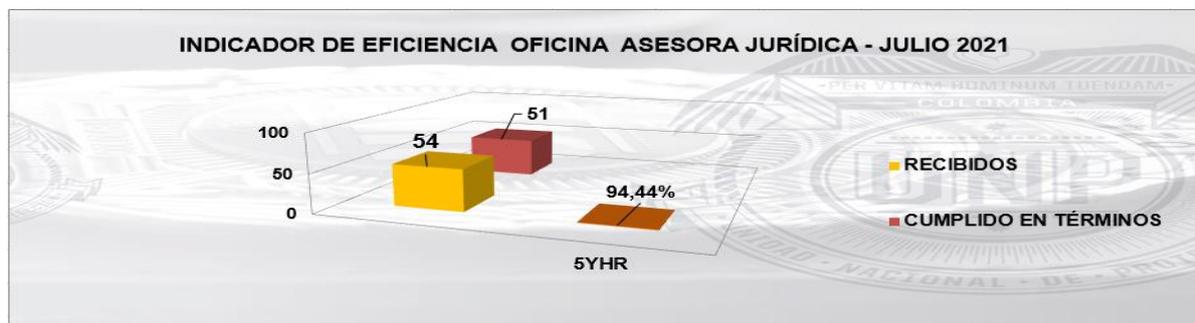


e. OFICINA ASESORA JURÍDICA



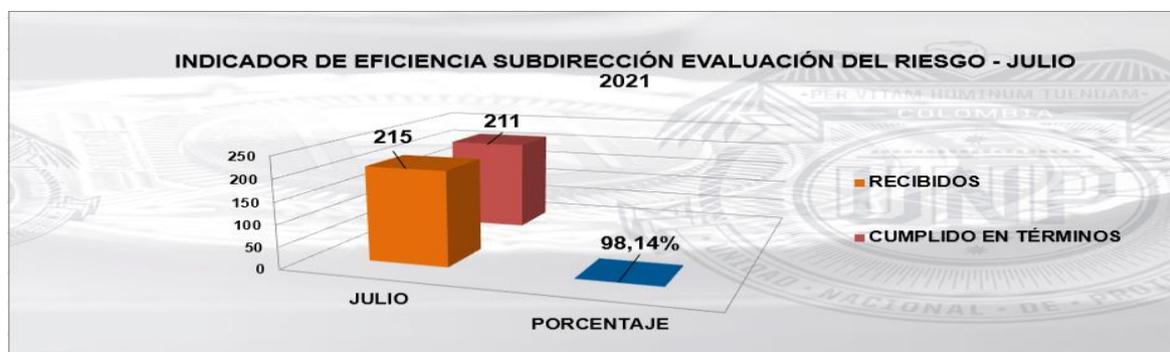


OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	19	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	21
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>51</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>94,44%</b>	



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	83	81
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	106	106
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	26	24
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>211</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>98,14%</b>	

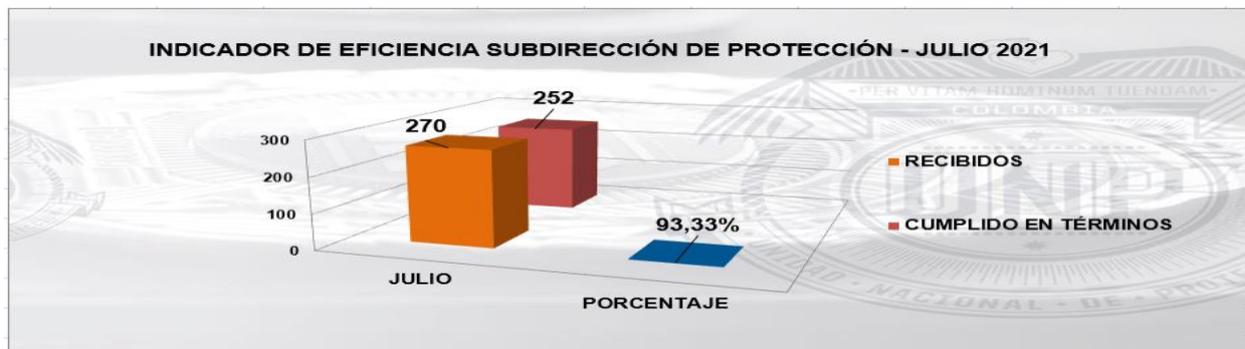


g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN



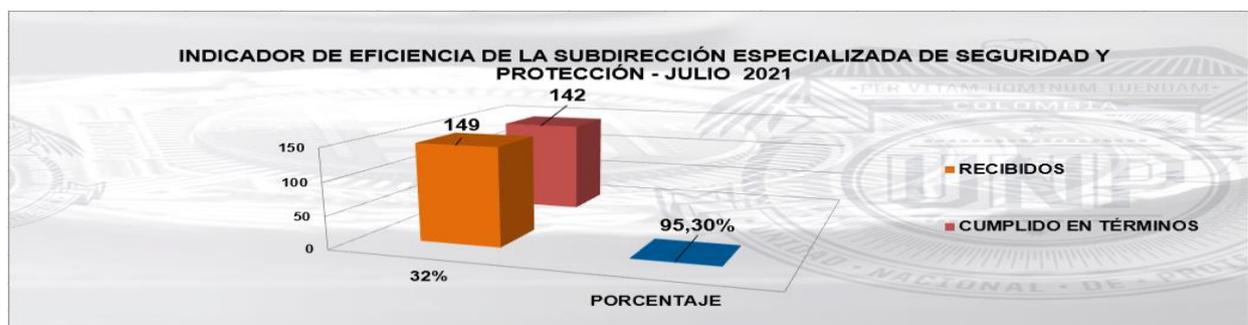


OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	72	65
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	96	96
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	102	91
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>252</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>93,33%</b>	



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	29	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	64	64
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	56	50
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>142</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>95,30%</b>	



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**





OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	19	19
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	17
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100,00%</b>	



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO D ESERVICIO AL CIUDADANO - JULIO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	<b>169</b>	<b>169</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	214	214
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2021)	281	281
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	109	109
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>773</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>100,00%</b>	

\* 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.

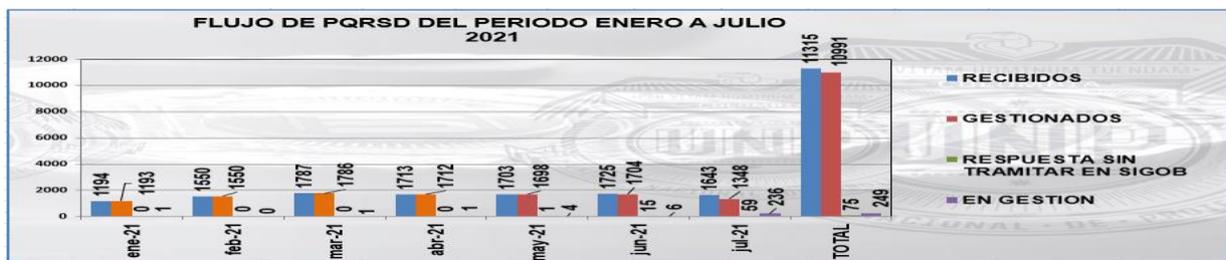


4.2 FLUJO DE PQRSD



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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A JULIO 2021										PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1703	1725	1643	11315	
	GESTIONADOS	1193	1550	1786	1712	1698	1704	1348	10991	97,14%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	1	15	59	75	0,66%
	EN GESTION	1	0	1	1	4	6	236	249	2,20%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A JULIO 2021</b>		<b>11315</b>								



### 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 31 de julio de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO DE 2021					
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JULIO 2021
		EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	4	2	1	7	93,33%
SECRETARÍA GENERAL	1	5	0	6	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	68	0	68	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	16	3	29	94,44%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	40	8	4	52	98,14%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	3	28	8	39	93,33%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	4	0	5	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	13	77	0	90	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	3	21	4	28	95,30%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>229</b>	<b>20</b>	<b>324</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD JULIO</b>		<b>98,22%</b>			

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

349 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en julio 2021

32 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en julio 2021

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en julio 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.

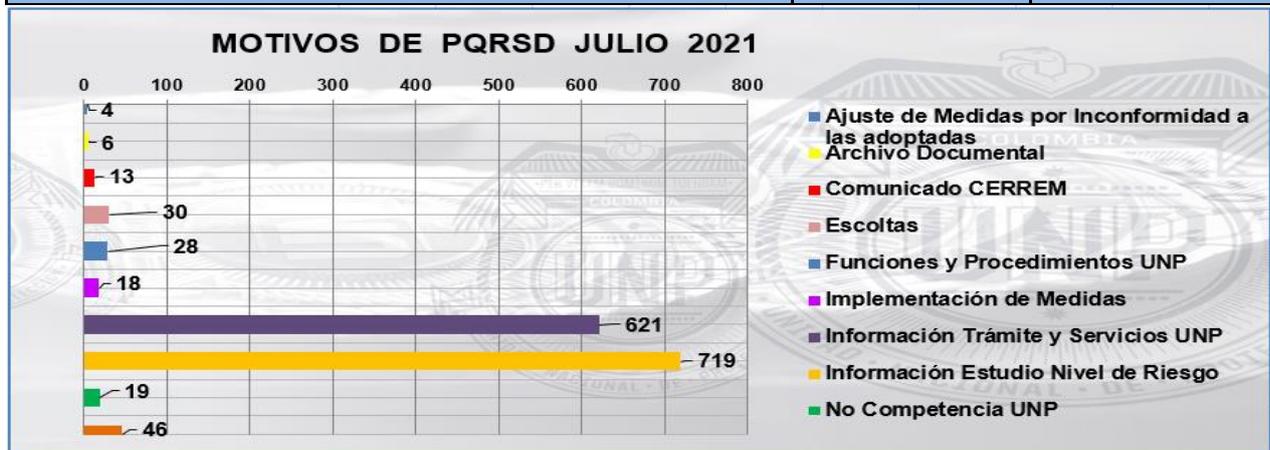
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen 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 JULIO DE 2021

MOTIVOS DE PQRSD JULIO 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	7	0%
Escoltas	170	10%
Funciones y Procedimientos UNP	23	1%
Implementación de Medidas	33	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	736	45%
Información Trámite y Servicios UNP	530	32%
No Competencia UNP	32	2%
Vehículos	104	6%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1643</b>	<b>100%</b>



## 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE JULIO.

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

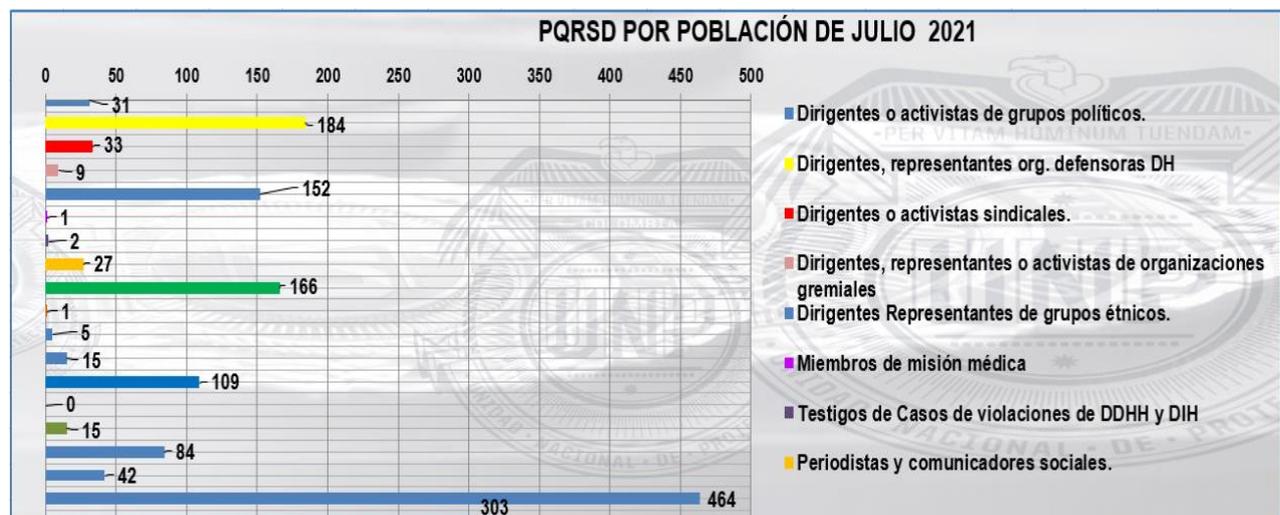
## 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE JULIO.

<b>PQRSD POR POBLACIÓN -JULIO 2021</b>
--





POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	31	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	184	11%
Dirigentes o activistas sindicales.	33	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	9	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	152	9%
Miembros de misión médica	1	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	2	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	27	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	166	10%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Ex Servidores Públicos	5	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	15	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	109	7%
Medidas Cautelares	0	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	15	1%
FARC-EP	84	5%
ARN	42	3%
Entidad Pública.	464	28%
Ninguna	303	18%
<b>TOTAL</b>	<b>1643</b>	<b>100%</b>



## 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JULIO.

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 julio.



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.**

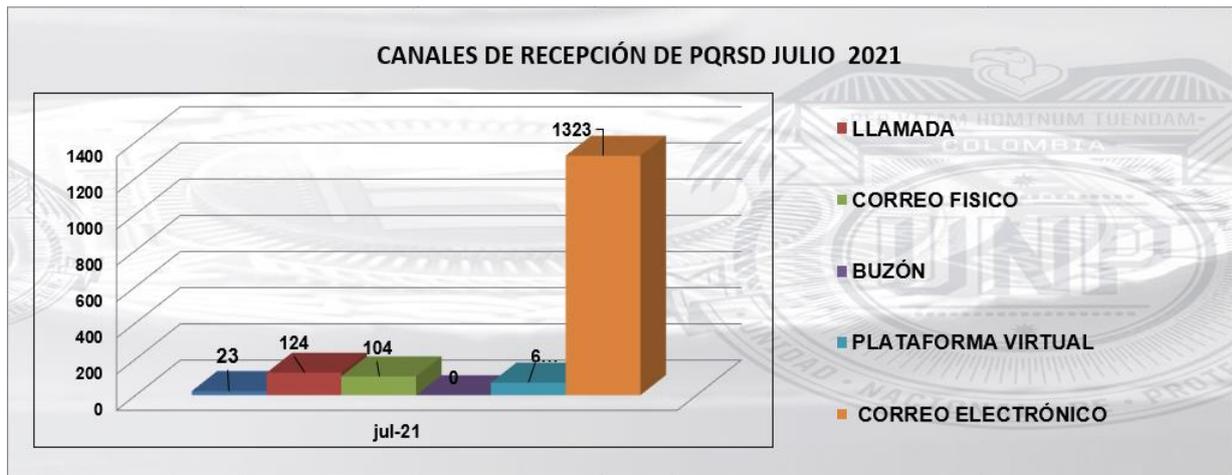
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

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

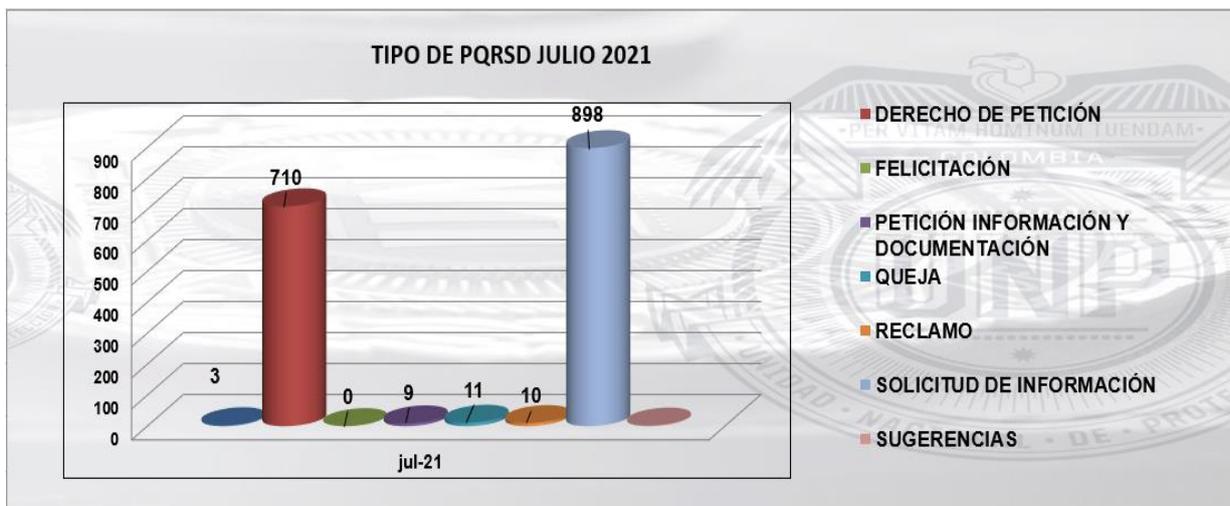
<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD</b>		
<b>jul-21</b>		
<b>CANAL PRESENCIAL</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	23
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	<b>LLAMADA</b>	124
<b>CANAL CORRESPONDENCIA</b>	<b>CORREO FISICO</b>	104
	<b>BUZÓN</b>	0
<b>CANAL VIRTUAL</b>	<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>	69
	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1323
<b>TOTAL</b>		<b>1643</b>





b. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
jul-21	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	710
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9
QUEJA	11
RECLAMO	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	898
SUGERENCIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>1643</b>

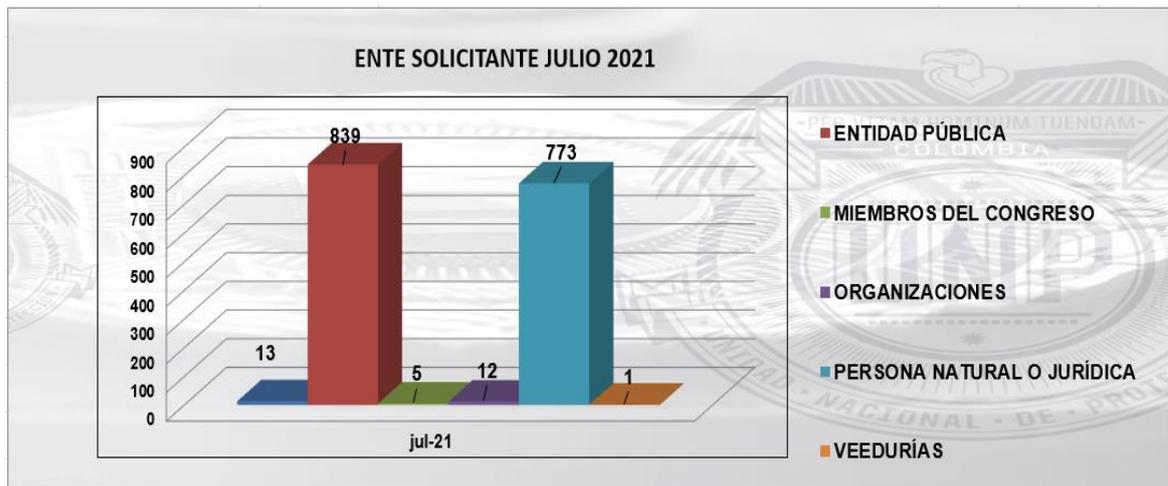


c. ENTE SOLICITANTE





ENTE SOLICITANTE	
jul-21	
EMPRESA	13
ENTIDAD PÚBLICA	839
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
ORGANIZACIONES	12
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	773
VEEDURÍAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1643</b>



## 10. CONCLUSIONES

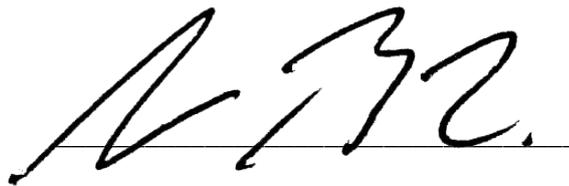
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen 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
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		6/8/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		6/8/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrío Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		6/8/2021
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.			





**11. ANEXO 1**

➤ **INFORME EJECUTIVO PQRSD DE JULIO 2021**

<b>RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A JULIO 2021</b>				
<b>RECIBIDAS ENERO A JULIO 2021</b>	<b>GESTIONADAS</b>	<b>TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR</b>	<b>SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS</b>	<b>SIN GESTIÓN VENCIDAS</b>
11315	10991	75	229	20





	97,14%	0,66%	2,02%	0,18%
--	--------	-------	-------	-------

