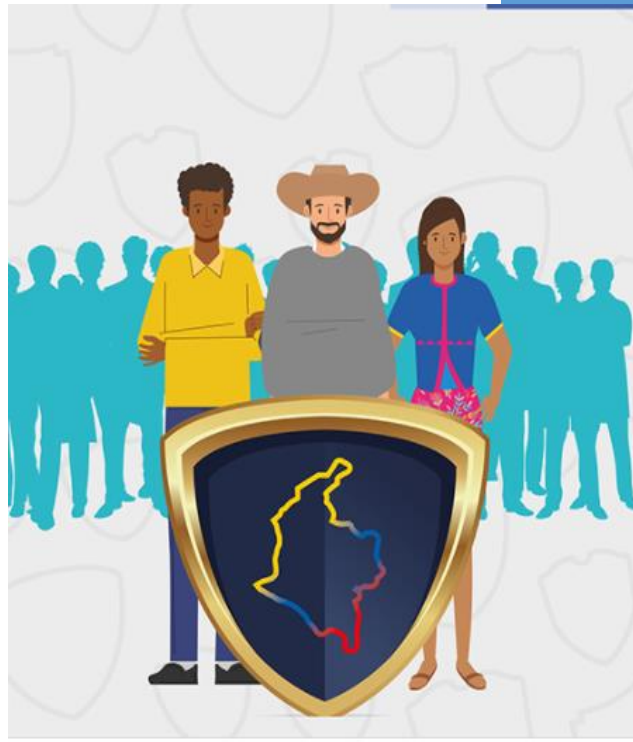




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de septiembre 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 AGOSTO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE AGOSTO	9
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE AGOSTO	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO.	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	16
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE AGOSTO	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	20
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE AGOSTO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE AGOSTO.....	21
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 agosto de 2021 fueron elevadas **1610** 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.

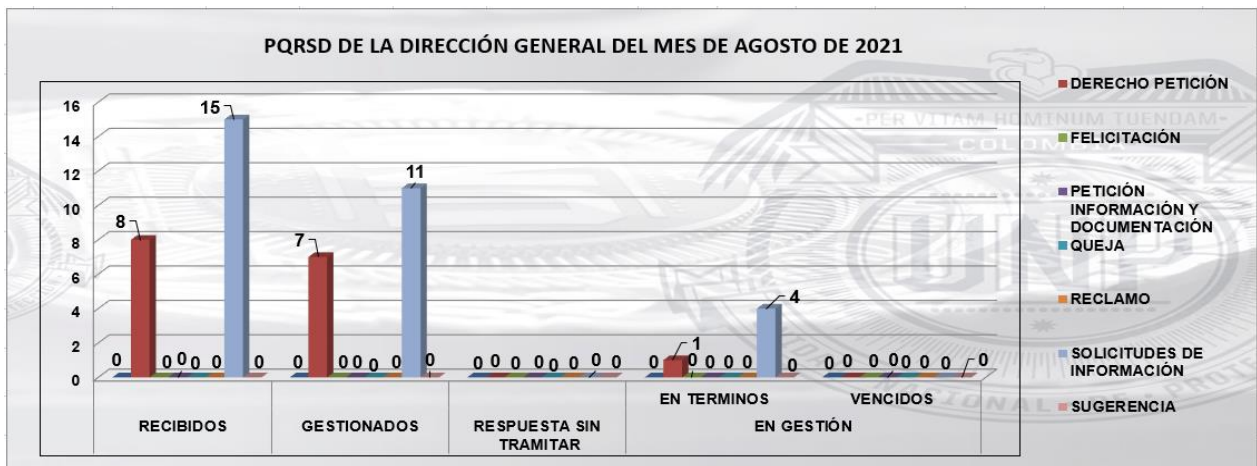
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE AGOSTO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO 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	8	7	0	1	0	8
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	15	11	0	4	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23					





b. SECRETARÍA GENERAL

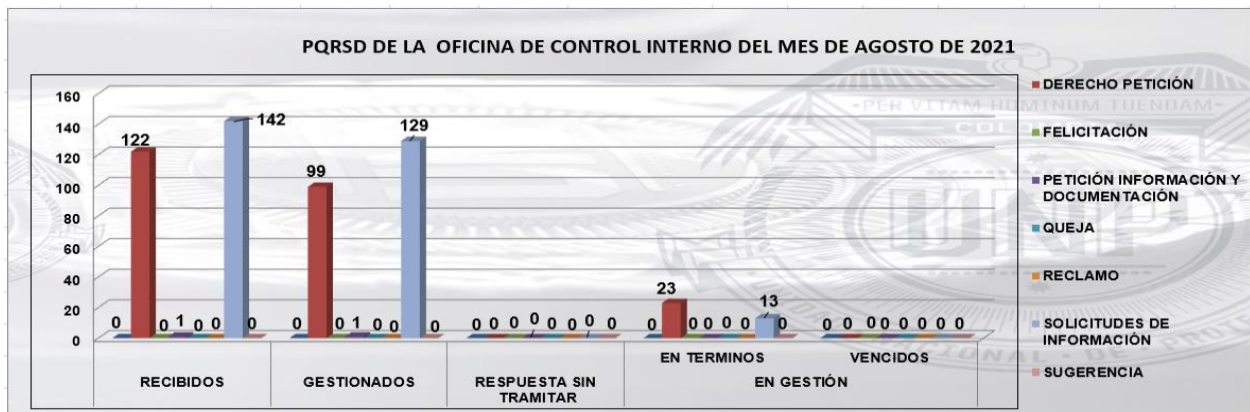
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE AGOSTO DE 2021

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	4	1	4	0	9
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	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	4	0	1	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	15					



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

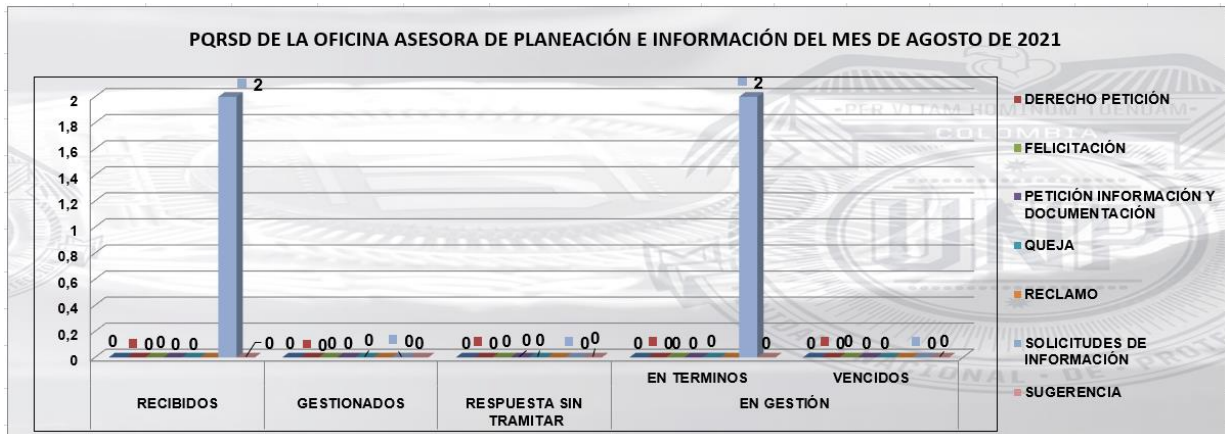
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	122	99	0	23	0	122
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	142	129	0	13	0	142
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	265					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE AGOSTO 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	2	0	0	2	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2					





e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

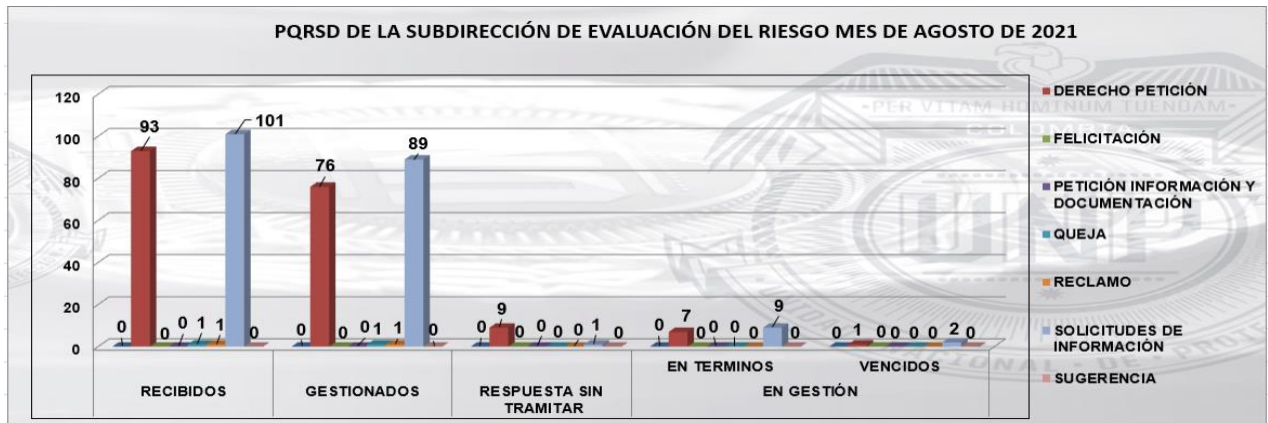
PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO DE 2021

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	33	22	3	7	1	33
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	5	0	4	1	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	45					



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

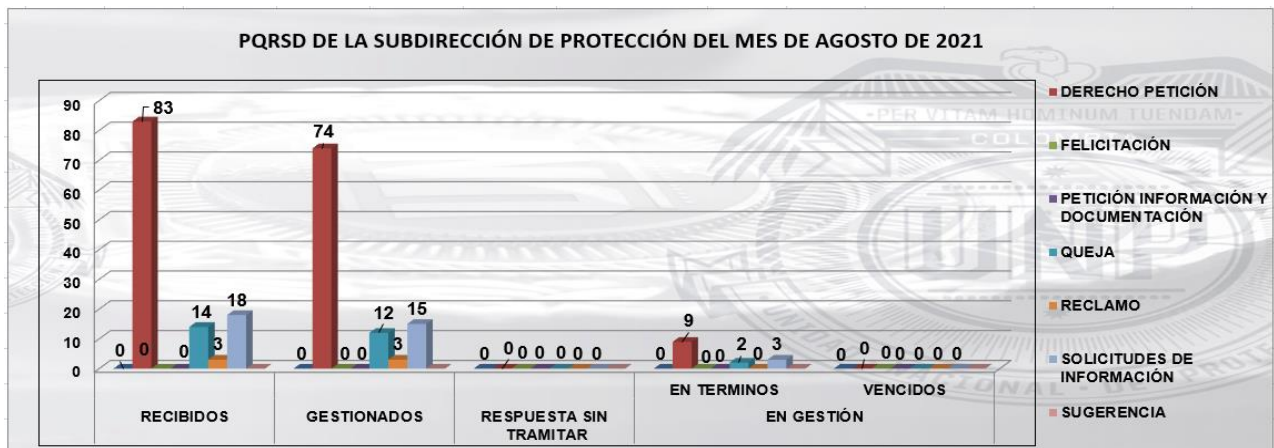
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE AGOSTO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	93	76	9	7	1	93
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	101	89	1	9	2	101
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	196					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 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	83	74	0	9	0	83
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	14	12	0	2	0	14
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	15	0	3	0	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	118					

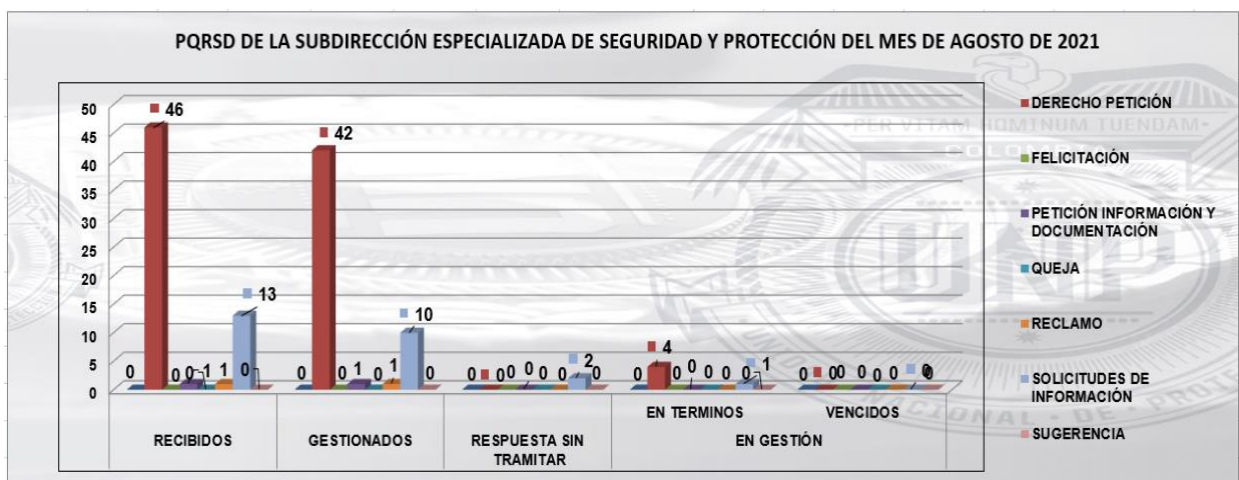




h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 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	46	42	0	4	0	46
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	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	10	2	1	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	61					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE AGOSTO 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	26	24	1	1	0	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	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	27	0	1	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	56					



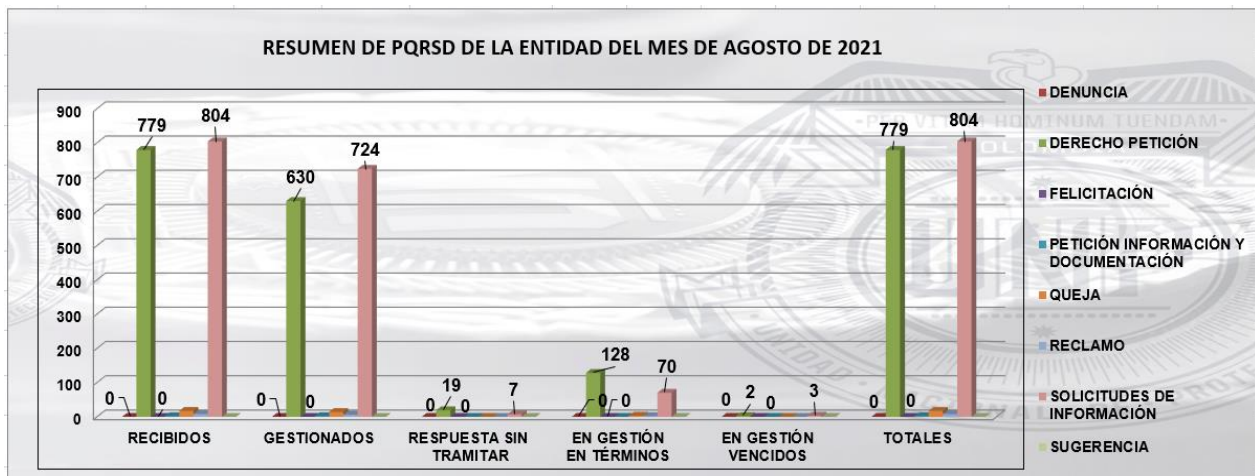
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO 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	359	282	5	72	0	359
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	470	434	4	32	0	470
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	829					



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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	779	630	19	128	2	779
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	17	14	0	3	0	17
RECLAMO	8	6	0	2	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	804	724	7	70	3	804
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1610					



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.

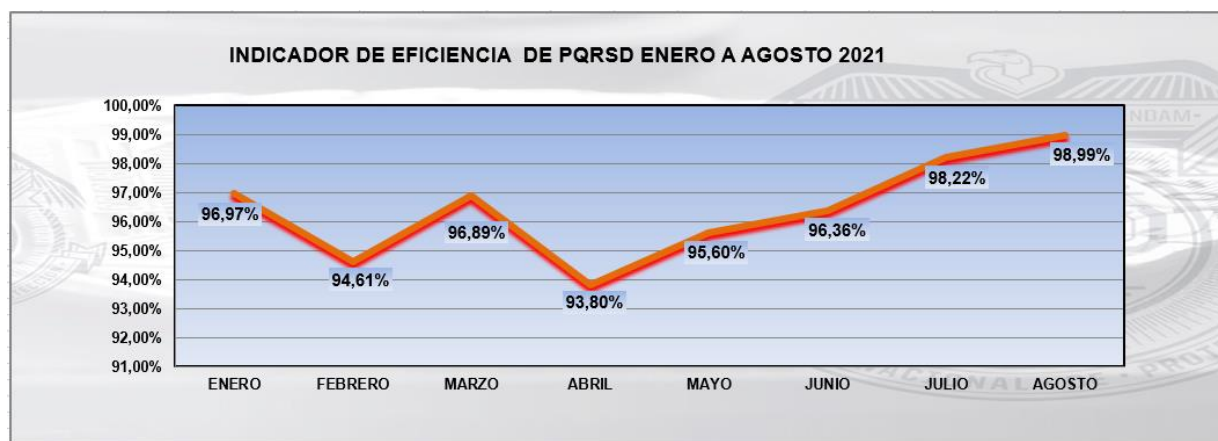
3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A AGOSTO DE 2021.

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.

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A AGOSTO 2021							
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%	95,60%	96,36%	98,22%	98,99%



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

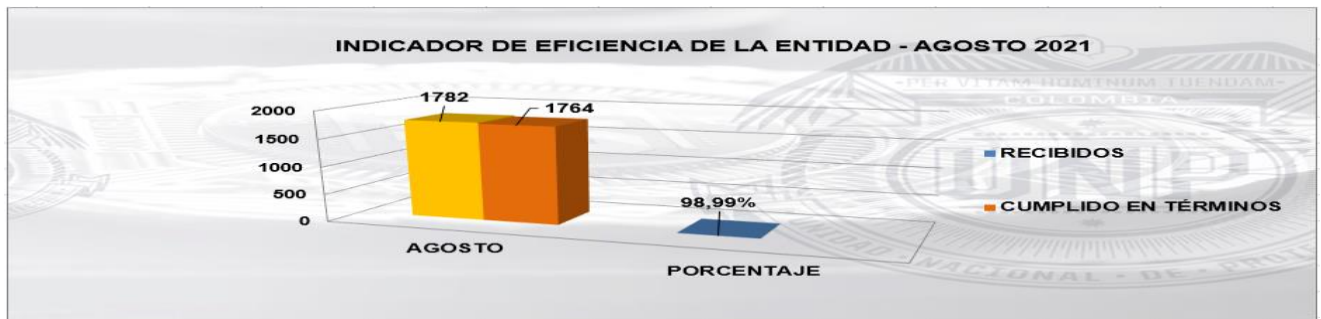
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de agosto, y las recibidas en agosto para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1782** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1764** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,99%**. El restante **1,01%** 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.



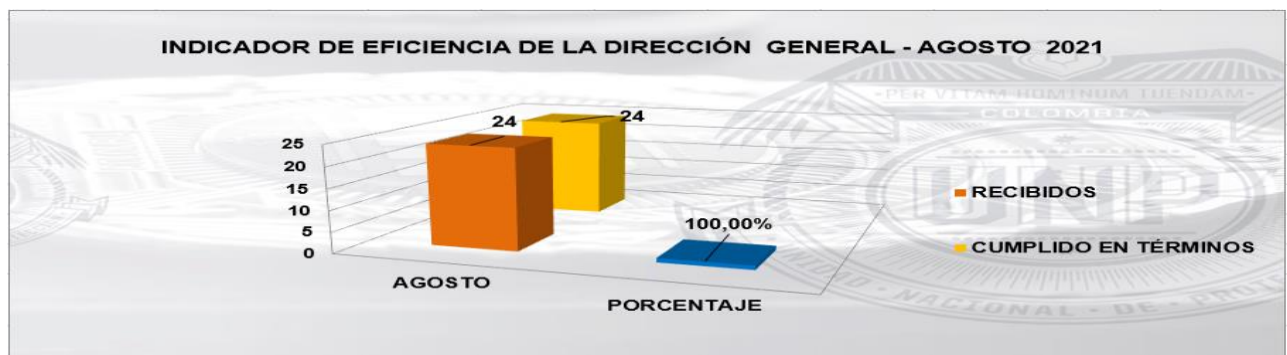
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	224	224
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	679	671
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	503	503
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	376	366
TOTAL	1782	1764
	98,99%	
<p><i>* 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.</i></p>		



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6
TOTAL	24	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	



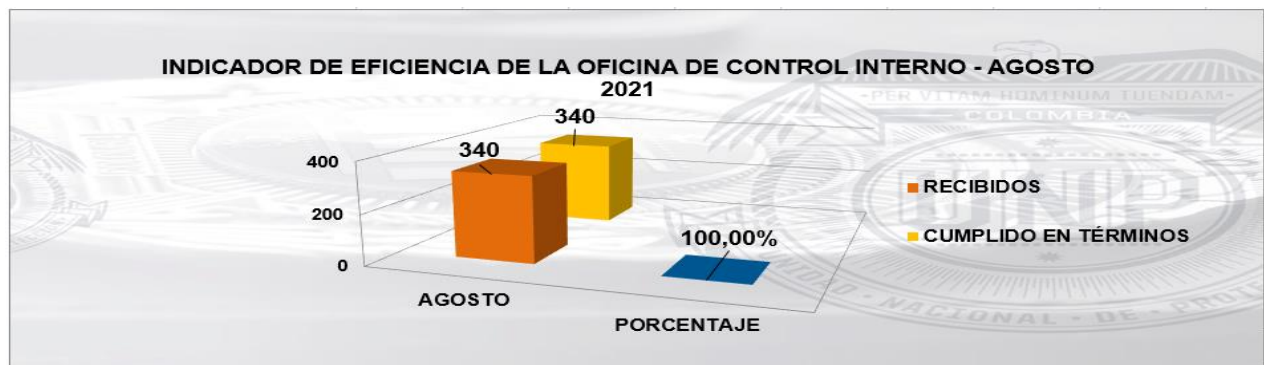
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	10
TOTAL	19	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	130	130
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	99	99
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	111	111
TOTAL	340	340
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



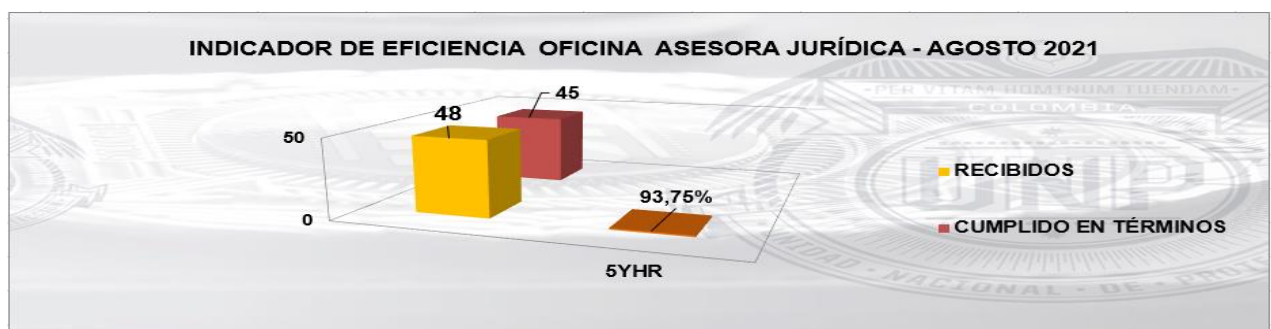
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



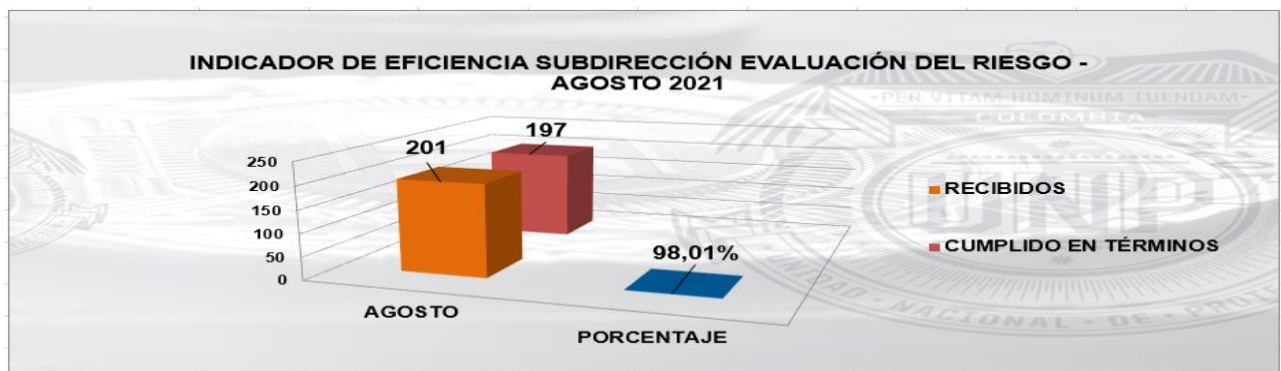
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	14	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	18	18
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	15
TOTAL	48	45
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	93,75%	



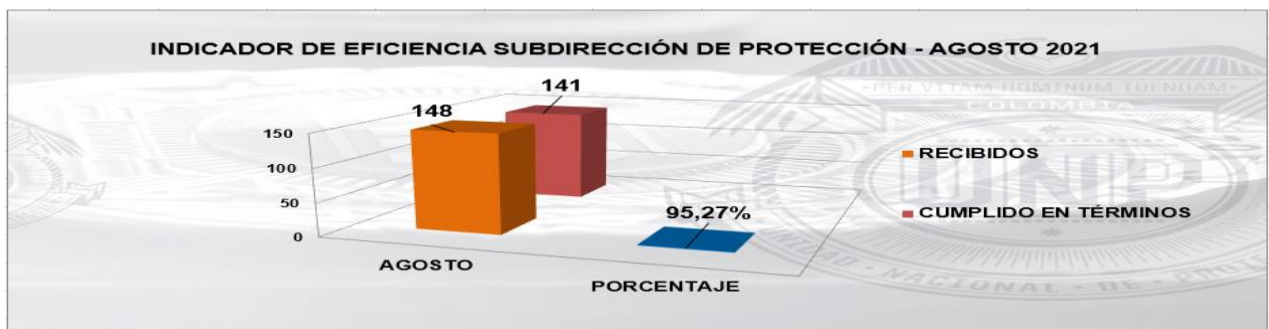
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	92	89
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	88	88
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	20
TOTAL	201	197
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,01%	



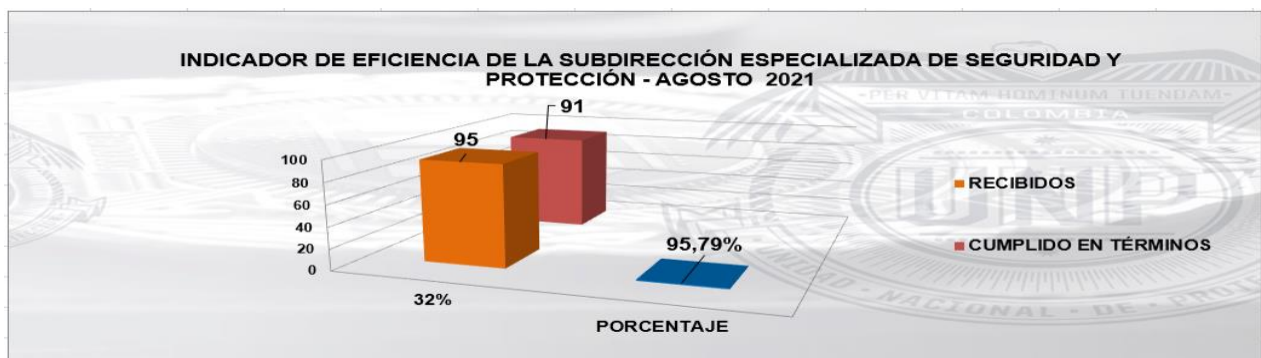
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	59	57
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	44	44
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	45	40
TOTAL	148	141
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	95,27%	



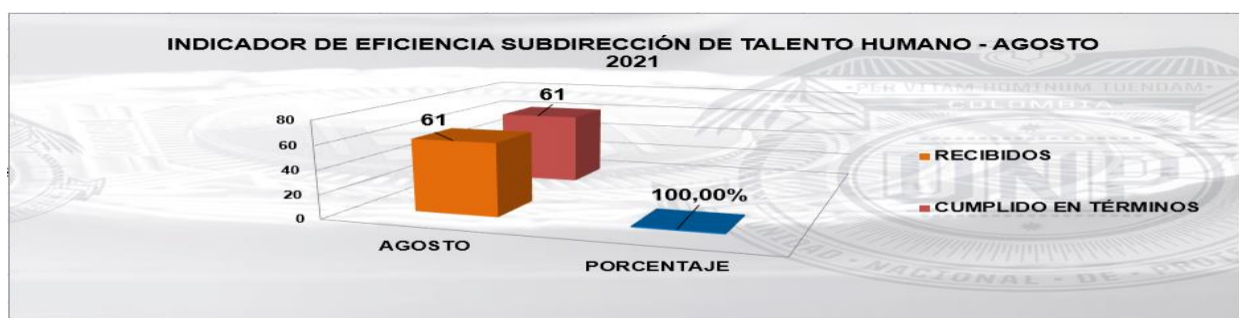
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	30	29
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	26	26
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	39	36
TOTAL	95	91
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	95,79%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

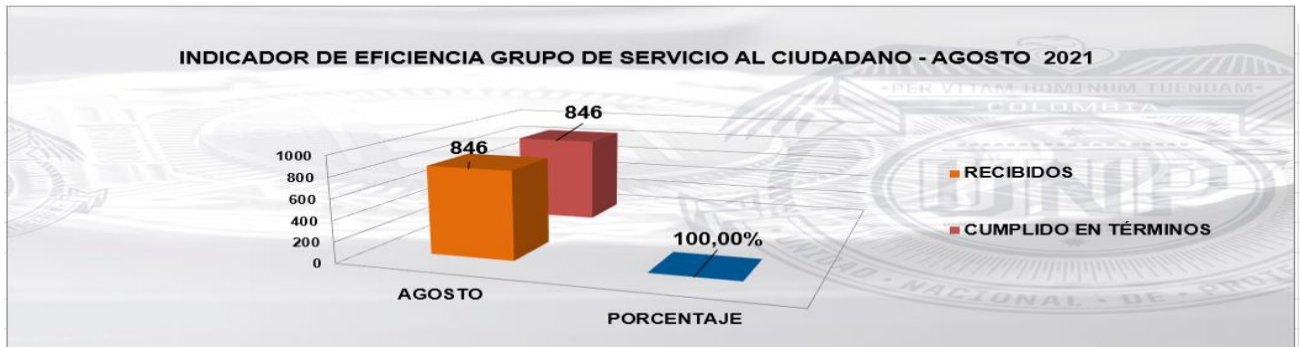
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	19	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	35	35
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	7	7
TOTAL	61	61
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - AGOSTO DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	224	224
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	314	314
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2021)	187	187
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	121	121
TOTAL	846	846
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.

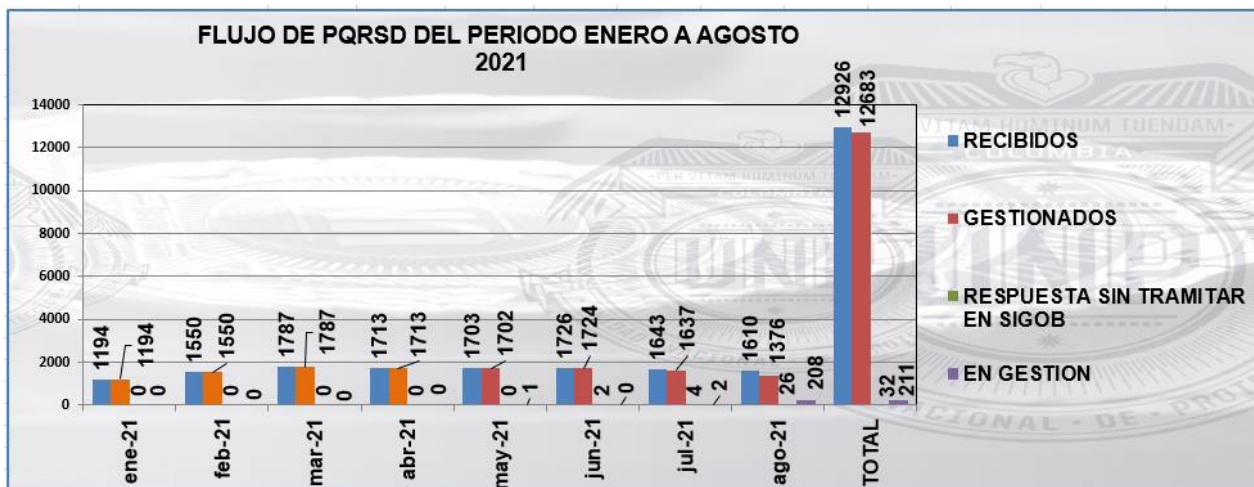


4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A AGOSTO 2021											PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1703	1726	1643	1610	12926	
	GESTIONADOS	1194	1550	1787	1713	1702	1724	1637	1376	12683	98,12%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	2	4	26	32	0,25%
	EN GESTION	0	0	0	0	1	0	2	208	211	1,63%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A AGOSTO 2021		12926									





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 agosto de 2021.



PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO DE 2021						
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA AGOSTO 2021
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	23	0	5	0	5	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	15	1	6	0	7	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	265	0	36	0	36	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	45	6	15	2	23	93,75%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	0	2	0	2	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	196	11	16	3	30	98,01%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	118	1	14	1	16	95,27%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	56	1	2	0	3	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	829	10	104	0	114	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	61	2	5	0	7	95,79%
TOTAL	1610	32	205	6	243	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD AGOSTO		98,99%				

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

- 289 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en agosto 2021
- 19 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en agosto 2021
- 4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en agosto 2021
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en agosto 2021
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en agosto 2021
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en agosto 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.

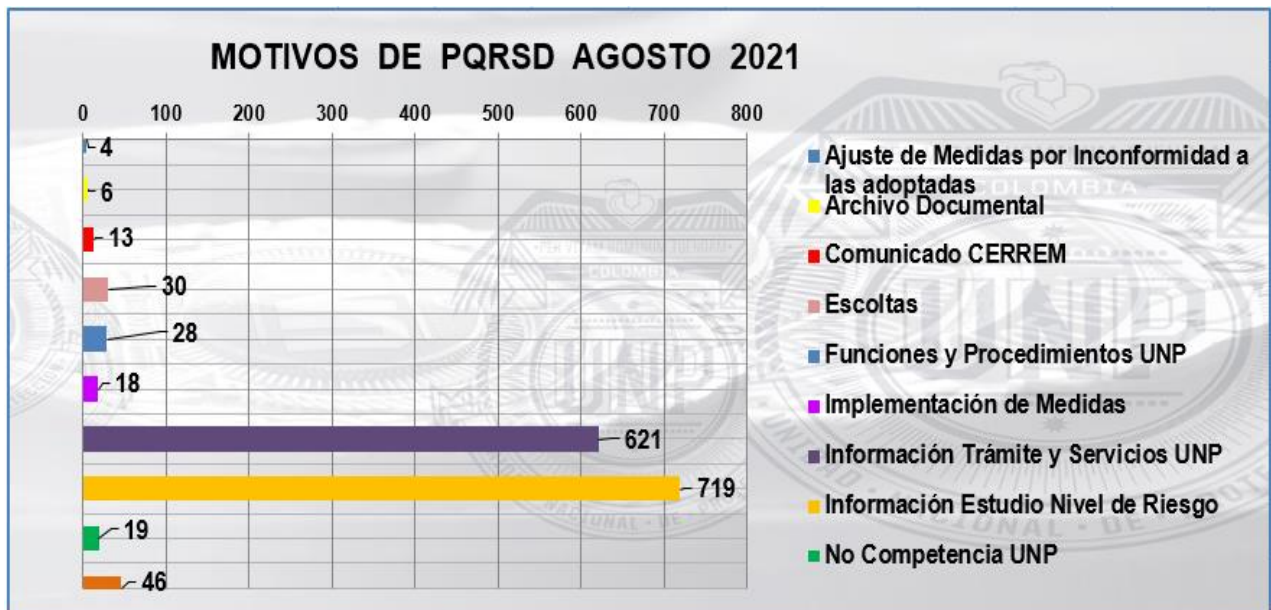
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen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

MOTIVOS DE PQRSD AGOSTO 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	10	1%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	3	0%
Escoltas	68	4%
Funciones y Procedimientos UNP	21	1%
Implementación de Medidas	14	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	803	50%
Información Trámite y Servicios UNP	566	35%
No Competencia UNP	37	2%
Vehículos	88	5%
TOTAL, MOTIVOS	1610	100%

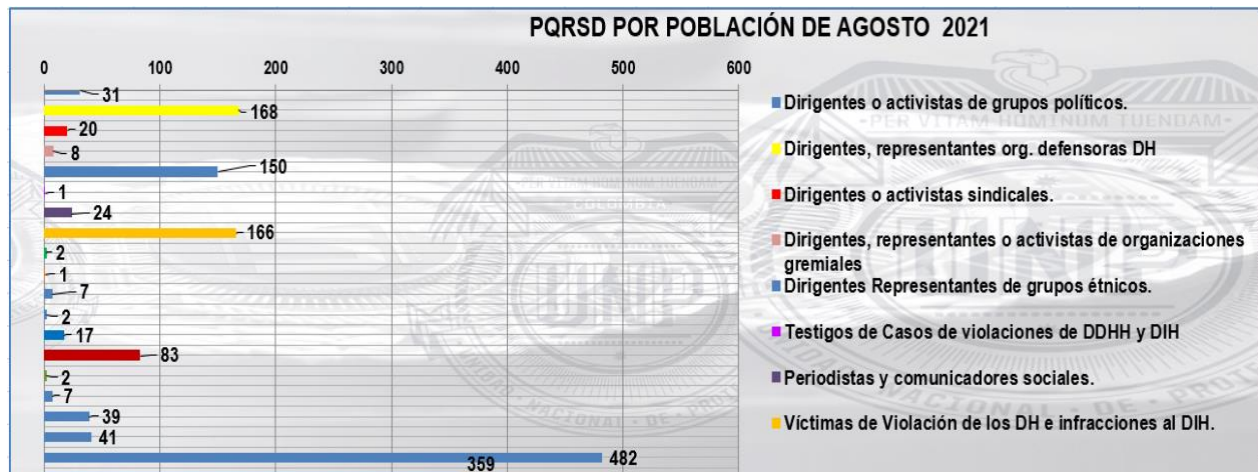


7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE AGOSTO.

En el preste mes de agosto, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN -AGOSTO 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	31	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	168	10%
Dirigentes o activistas sindicales.	20	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	8	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	150	9%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	24	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	166	10%
Servidores Públicos	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Ex Servidores Públicos	7	0%
Dirigentes del movimiento "M -19"	2	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	17	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	83	5%
Medidas Cautelares	2	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	7	0%
FARC-EP	39	2%
ARN	41	3%
Entidad Pública.	482	30%
Ninguna	359	22%
TOTAL	1610	100%



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

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 agosto.

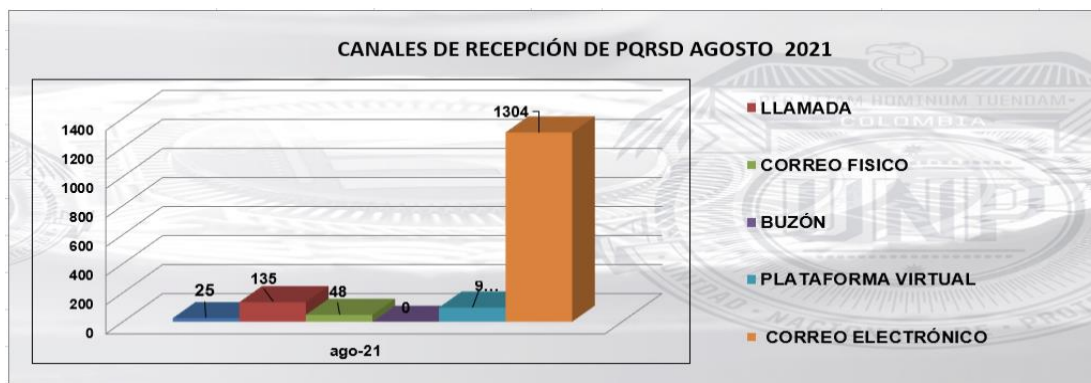
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. NÚMERO DE PQRS 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:

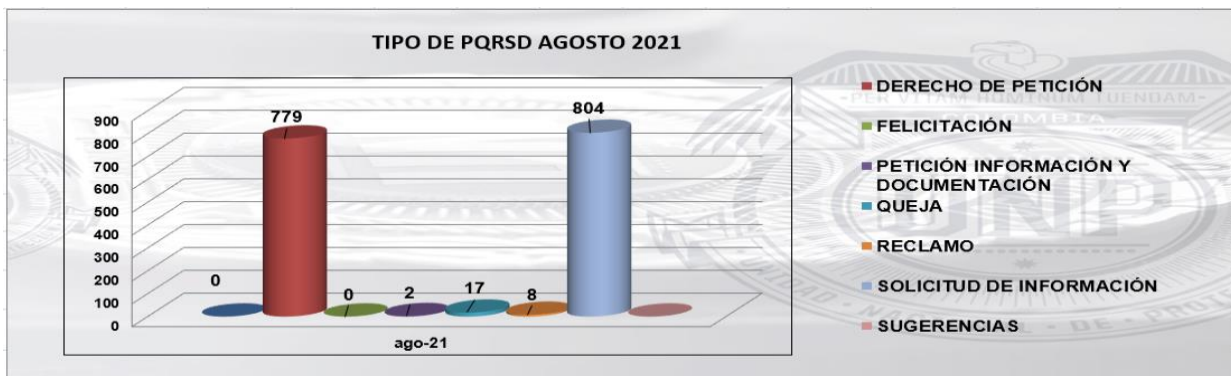
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
ago-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	25
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	135
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	48
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	98
	CORREO ELECTRÓNICO	1304
TOTAL		1610



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

b. TIPO DE PQRSD

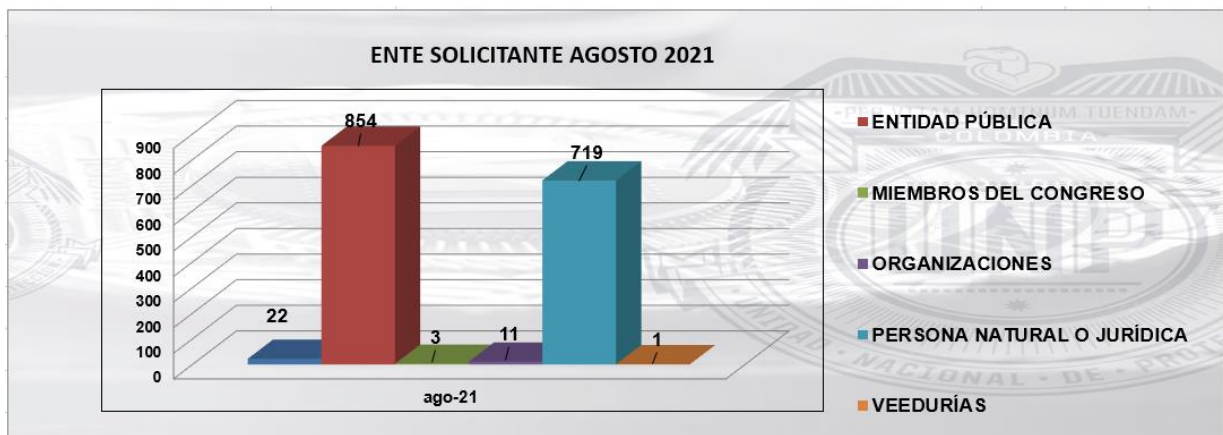
TIPO DE PQRSD	
ago-21	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	779
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	17
RECLAMO	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	804
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1610



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
ago-21	
EMPRESA	22
ENTIDAD PÚBLICA	854
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	11
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	719
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1610





10. CONCLUSIONES

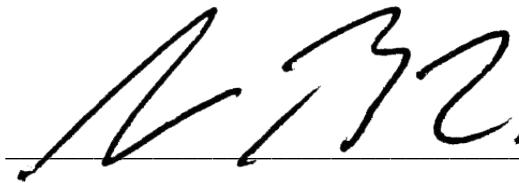
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen 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		7/9/2021
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador-GSC (E)		7/9/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/9/2021

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 PQRS D DE AGOSTO 2021

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A AGOSTO 2021				
RECIBIDAS ENERO A AGOSTO 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
12926	12683	32	205	6
	98,12%	0,25%	1,59%	0,05%

