

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



Gestión de Servicio al Ciudadano 7 de octubre 2021







GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1.	PROPOSITO Y ALCANCE	2
2.	ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES SEPTIEMBRE	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE	9
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE SEPTIEMBRE	10
4	1.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE	11
4	1.2 FLUJO DE PQRSD	16
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE SEPTIEMBRE	19
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD	19
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE	20
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE	21
10.	CONCLUSIONES	23
11.	ANEXO INFORME EJECUTIVO	25

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **1 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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 redunda 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 septiembre de 2021 fueron elevadas **1770** 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 SEPTIEMBRE.

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

a. **DIRECCIÓN GENERAL**

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021								
			RESPUESTA	EN G	ESTIÓN			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES		
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0		
DERECHO PETICIÓN	12	7	1	4	0	12		
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	13	10	0	3	0	13		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS		25						

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **2 de 25**

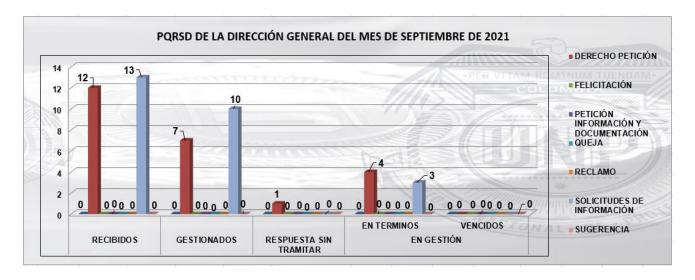




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







b. **SECRETARÍA GENERAL**

PQRSD DE	PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021							
			RESPUESTA	EN GE	STIÓN			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES		
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0		
DERECHO PETICIÓN	12	7	0	5	0	12		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0		
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0		
QUEJA	0	0	0	0	0	0		
RECLAMO	0	0	0	0	0	0		
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	8	1	2	0	11		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS	23							



GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **3 de 25**





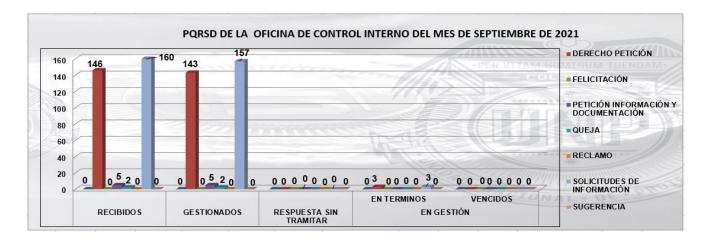
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE I	PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021								
			RESPUESTA	EN GE	STIÓN				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES			
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	146	143	0	3	0	146			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5			
QUEJA	2	2	0	0	0	2			
RECLAMO	0	0	0	0	0	0			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	160	157	0	3	0	160			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	313								



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA	PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021								
			RESPUESTA	EN GE	STIÓN				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES			
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	0	0	0	0	0	0			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS	0								

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **4 de 25**

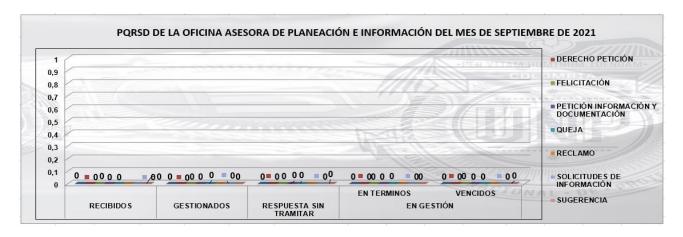




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

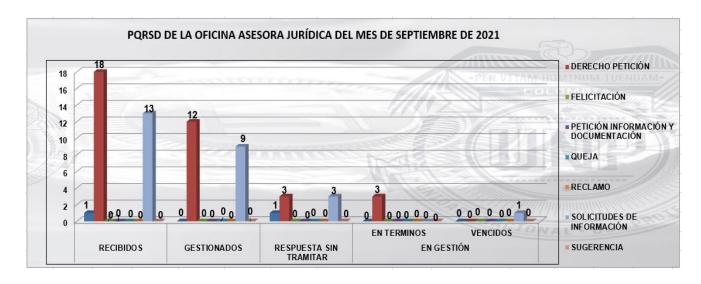
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021								
			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GE	EN GESTIÓN			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES		
DENUNCIA	1	0	1	0	0	1		
DERECHO PETICIÓN	18	12	3	3	0	18		
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	13	9	3	0	1	13		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS		32						



GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **5 de 25**





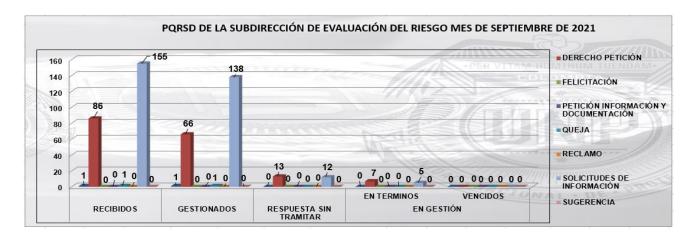
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021								
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GE EN		TOTALES		
			TRAMITAR	TERMINOS	VENCIDOS			
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1		
DERECHO PETICIÓN	86	66	13	7	0	86		
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	155	138	12	5	0	155		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS	243							



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021								
			RESPUESTA		STIÓN				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES			
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0			
DERECHO PETICIÓN	52	49	1	1	1	52			
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0			
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0			
QUEJA	4	4	0	0	0	4			
RECLAMO	3	3	0	0	0	3			
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	40	38	0	2	0	40			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0			
TOTAL, RECIBIDOS		99							

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **6 de 25**

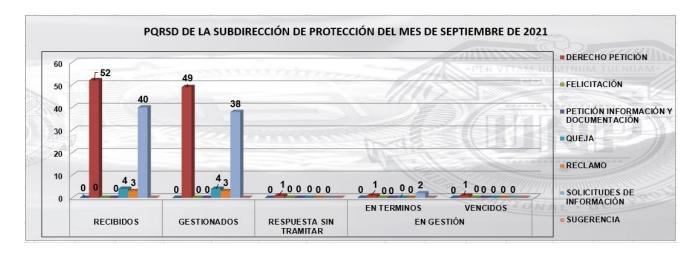




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021								
			RESPUESTA	EN GES	TIÓN			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES		
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0		
DERECHO PETICIÓN	20	19	0	1	0	20		
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	28	28	0	0	0	28		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS		48						



GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **7 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE	PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021									
			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GES	TIÓN	TOTALES				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS					
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0				
DERECHO PETICIÓN	14	14	0	0	0	14				
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	42	41	0	1	0	42				
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0				
TOTAL, RECIBIDOS		56								



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEI	GRUPO DE	SERVICIO AL CIU	DADANO DEL M	ES DE SEPTIEM	BRE DE 2021		
			RESPUESTA	EN GES	TIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	
DERECHO PETICIÓN	472	410	11	51	0	472	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	9	0	0	0	9	
QUEJA	1	1	0	0	0	1	
RECLAMO	1	1	0	0	0	1	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	448	418	7	23	0	448	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS	, RECIBIDOS 931						

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **8 de 25**

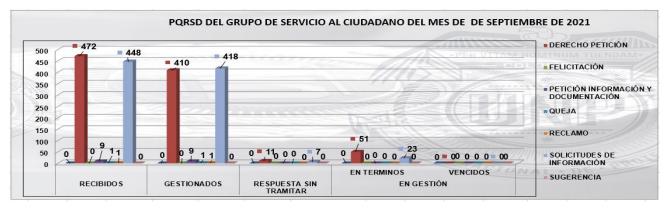




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

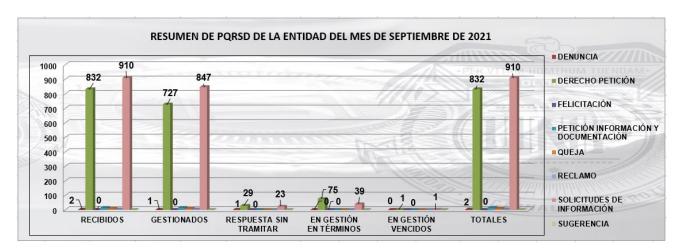
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





k. <u>RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021.</u>

RES	SUMEN DE PO	RSD DE LA ENTI	DAD DEL MES	DE SEPTIEMBR	E DE 2021			
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES		
DENUNCIA	2	1	1	0	0	2		
DERECHO PETICIÓN	832	727	29	75	1	832		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0		
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14	14	0	0	0	14		
QUEJA	8	8	0	0	0	8		
RECLAMO	4	4	0	0	0	4		
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	910	847	23	39	1	910		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES		1770						



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.

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **9 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

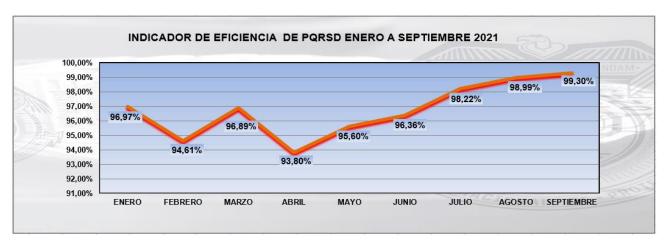




3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A SEPTIEMBRE DE 2021.

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 SEPTIEMBRE 2021								
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%	95,60%	96,36%	98,22%	98,99%	99,30%



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

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 septiembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (agosto) que debieron contestarse en el mes de septiembre, y las recibidas en septiembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2011** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1997** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,30%.** El restante **0,7%** 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

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **10 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



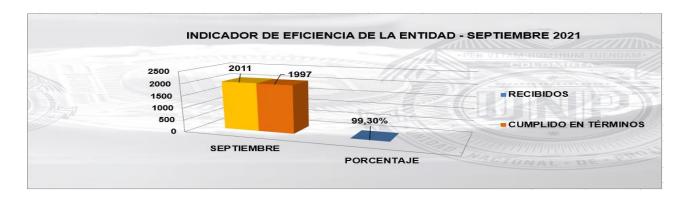


que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los Departamentos de Cauca y Nariño los cuales elevan diferentes peticiones sobre la 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 - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	210	210	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	705	699	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	732	732	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	364	356	
TOTAL	2011	1997	
		99,30%	

^{*} 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 - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	11	9	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	7	7	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	7	
TOTAL	26	23	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL		88,46%	

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **11 de 25**

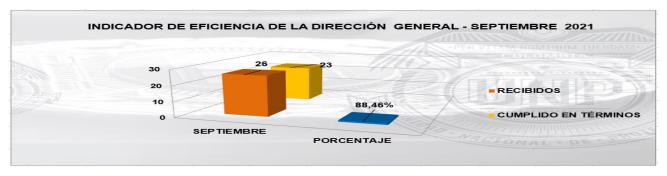




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





b. **SECRETARÍA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	8	8	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	8	8	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	10	
TOTAL	26	26	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL 100,00%		100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	167	167	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	140	140	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	95	95	
TOTAL	402	402	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO		100,00%	

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **12 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	11	10	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	18	18	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	14	
TOTAL	45	42	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA 93,33%		93,33%	

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **13 de 25**

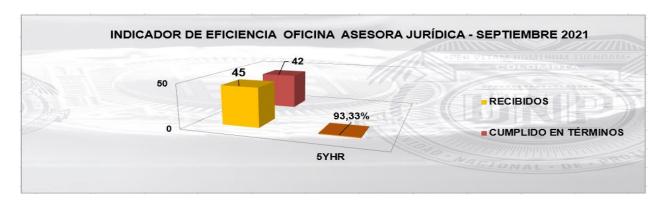




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

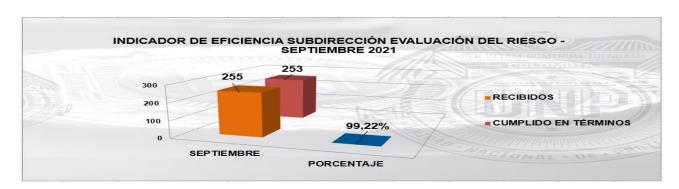
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	115	115	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	114	114	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	26	24	
TOTAL	255	253	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO 99,22%		99,22%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	50	49	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	45	45	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	23	
TOTAL	120	117	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN 97,50%		97,50%	

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **14 de 25**

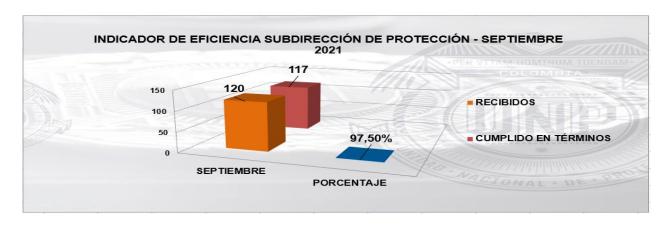




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

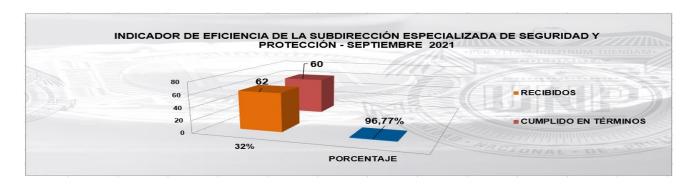
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	22	21	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	24	24	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	15	
TOTAL	62	60	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN			



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	22	22	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	33	33	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8	
TOTAL	63	63	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		100,00%	

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **15 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

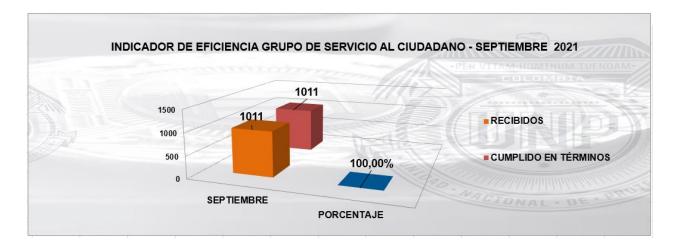




j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO D ESERVICIO AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE DE 2021			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	210	210	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	298	298	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	343	343	
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	160	160	
TOTAL	1011	1011	
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO 100,00%		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 septiembre.

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **16 de 25**



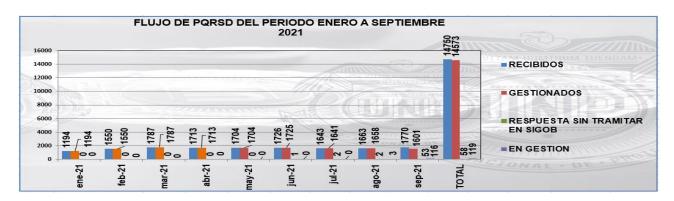


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2021								PORCENTAJE DE GESTIÓN				
	DETALLE	ene- 21	feb- 21	mar- 21	abr- 21	may- 21	jun- 21	jul- 21	ago- 21	sep- 21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1770	14750	
PQRSD	GESTIONADOS	1194	1550	1787	1713	1704	1725	1641	1658	1601	14573	98,80%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	1	2	2	53	58	0,39%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	3	116	119	0,81%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A SEPTIEMBRE 2021								14750				



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:

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **17 de 25**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de septiembre de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021							
	PQRSD	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GES	TIÓN	TOTAL,	INDICADOR	
DEPENDENCIAS	RECIBIDAS EN EL MES		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	PENDIENTE POR TRAMITAR	DE EFICIENCIA SEPTIEMBRE 2021	
DIRECCIÓN GENERAL	25	1	7	0	8	88,46%	
SECRETARÍA GENERAL	23	0	8		8	100,00%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	313	0	6	0	6	100,00%	
OFICINA ASESORA JURÍDICA	32	12	3	1	16	93,33%	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	100,00%	
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	243	25	12	3	40	99,22%	
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	99	1	3	1	5	97,50%	
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	56	0	1	0	1	100,00%	
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	931	18	74		92	100,00%	
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	48	0	1	0	1	96,77%	
TOTAL	1770	57	115	5	177	99,30%	
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD SEPTIEMBRE			99,3	30%			

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

282 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en septiembre 2021

- 4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en septiembre 2021
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en septiembre 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.

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **18 de 25**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

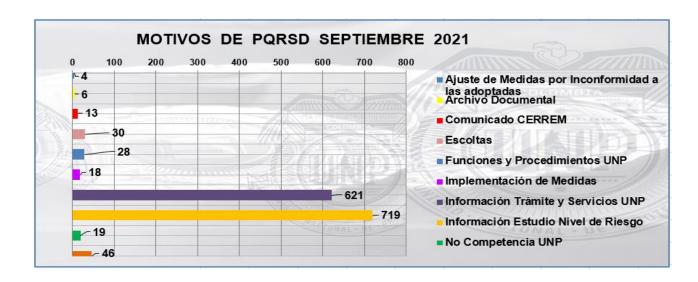




Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se viene fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.

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

MOTIVOS DE PQRSD SEPTIEMBRE 2021						
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	12	1%				
Archivo Documental	0	0%				
Comunicado CERREM	6	0%				
Escoltas	55	3%				
Funciones y Procedimientos UNP	7	0%				
Implementación de Medidas	16	1%				
Información Estudio Nivel de Riesgo	1137	64%				
Información Trámite y Servicios UNP	434	25%				
No Competencia UNP	40	2%				
Vehículos	63	4%				
TOTAL, MOTIVOS	1770	100%				



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

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

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **19 de 25**





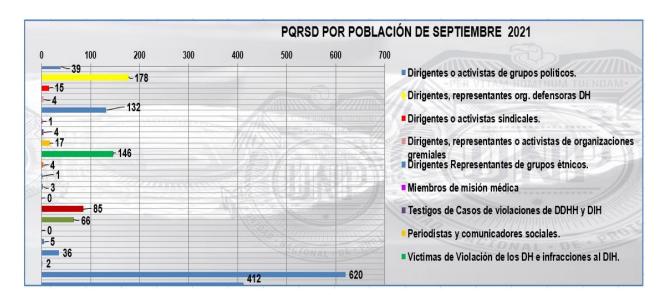
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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

PQRSD POR POBLACIÓN -SEPTIEMBRE 2021						
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	39	2%				
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	178	10%				
Dirigentes o activistas sindicales.	15	1%				
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	4	0%				
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	132	7%				
Miembros de misión médica	1	0%				
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	4	0%				
Periodistas y comunicadores sociales.	17	1%				
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	146	8%				
Servidores Públicos	4	0%				
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%				
Ex Servidores Públicos	3	0%				
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	0	0%				
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	85	5%				
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	66	4%				
Medidas Cautelares	0	0%				
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	5	0%				
FARC-EP	36	2%				
ARN	2	0%				
Entidad Pública.	620	35%				
Ninguna	412	23%				
TOTAL	1770	100%				



GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **20 de 25**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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 septiembre.

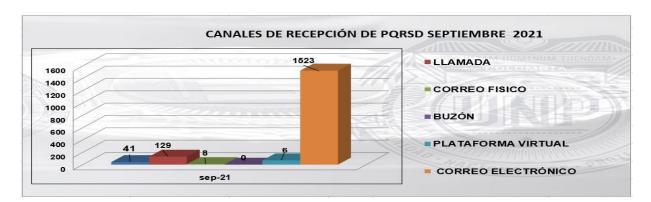
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de trasparencia "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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 efectivad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. <u>NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.</u>

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 PQRSD					
sep-21					
CANAL PRESENCIAL	41				
CANAL TELEFÓNICO	129				
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	8			
CANAL CORRESPONDENCIA	BUZÓN	0			
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	69			
CANAL VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	1523			
TOTAL	1770				



GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **21 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

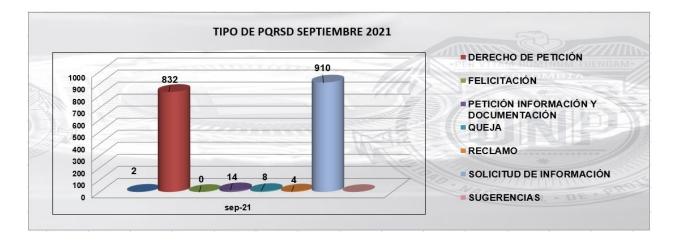
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

b. <u>TIPO DE PQRSD</u>

TIPO DE PQRSD					
sep-21					
DENUNCIAS	2				
DERECHO DE PETICIÓN	832				
FELICITACIÓN	0				
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14				
QUEJA	8				
RECLAMO	4				
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	910				
SUGERENCIAS	0				
TOTAL	1770				



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE					
sep-21					
EMPRESA	21				
ENTIDAD PÚBLICA	1009				
MIEMBROS DEL CONGRESO	4				
ORGANIZACIONES	23				
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	711				
VEEDURÍAS	2				
TOTAL	1770				

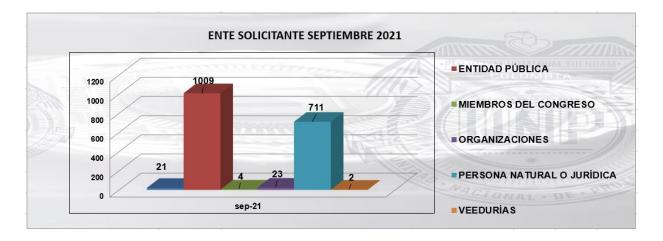
GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **22 de 25**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





10. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección 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

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **23 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligacion de elaborar oficios de respuesta o el envio de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Informacion, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o juridica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la peticion a traves del oficio de respuesta y/o la elaboracion del correo electronico 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,

DAYANA FREYLE OROZCO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/10/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		7/10/2021
Aprobó:	Dayana Freyle Orozco /jefe- oficina asesora de planeación e información_(E)	Ø ve	7/10/2021

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.

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **24 de 25**





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

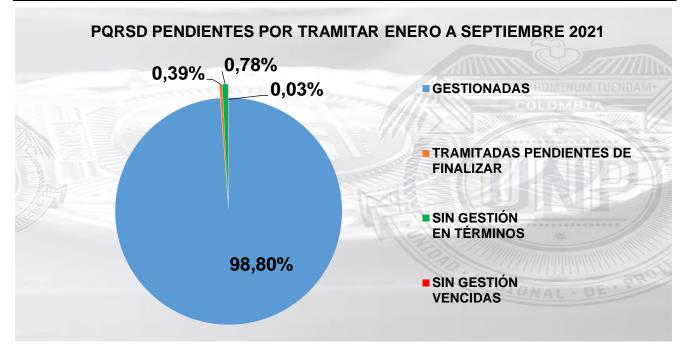




11. <u>ANEXO 1</u>

> INFORME EJECUTIVO PQRSD DE SEPTIEMBRE 2021

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A SEPTIEMBRE 2021							
RECIBIDAS ENERO A SEPTIEMBRE 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS			
44750	14573	57	115	5			
14750	98,80%	0,39%	0,78%	0,03%			



Elaborado por: Olga Lucía Medellín

GSC-FT-10-V2 Oficialización: 22/06/2021 Página: **25 de 25**

