



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de octubre 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 SEPTIEMBRE.....	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE	10
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE SEPTIEMBRE	10
	4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE.	11
	4.2 FLUJO DE PQRSD.....	16
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE SEPTIEMBRE	18
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	19
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE	19
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	20
10.	CONCLUSIONES	22
11.	ANEXO INFORME EJECUTIVO	24



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 septiembre de 2021 fueron elevadas **1444** 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

- b. SECRETARÍA GENERAL

- c. OFICINA DE CONTROL INTERNO



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

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

- e. **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

- f. **SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

- g. **SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

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

- i. **SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

- j. **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

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



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 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 **1654** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1637** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,97%**. El restante **1,03%** 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.

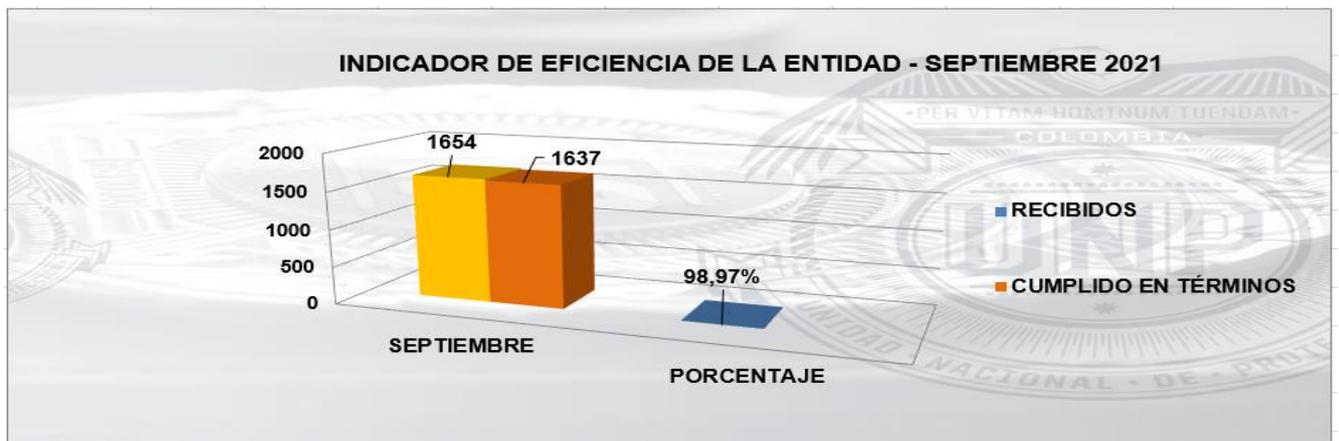
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD





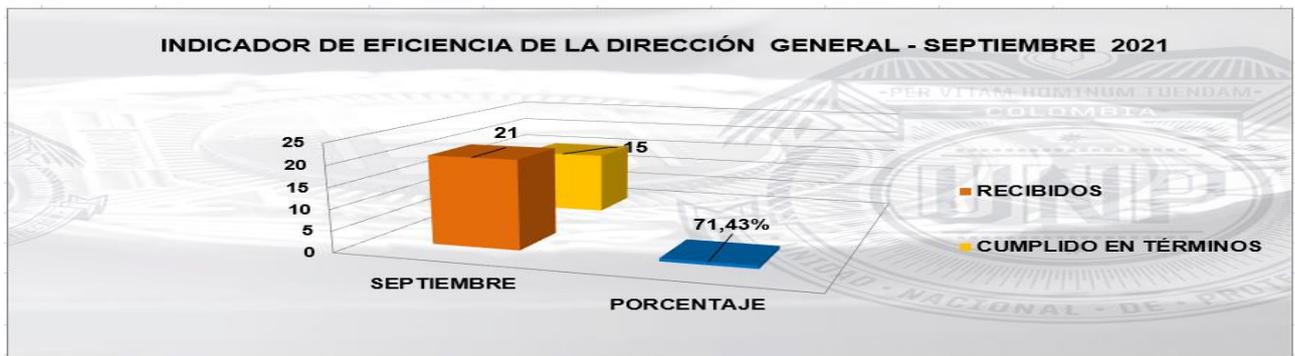
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	207	207
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	708	699
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	376	376
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	363	355
TOTAL	1654	1637
		98,97%

* 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	12	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	7
TOTAL	21	15
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL		71,43%





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)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	10
TOTAL	18	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	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	168	168
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	82	82
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	95	95
TOTAL	345	345
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



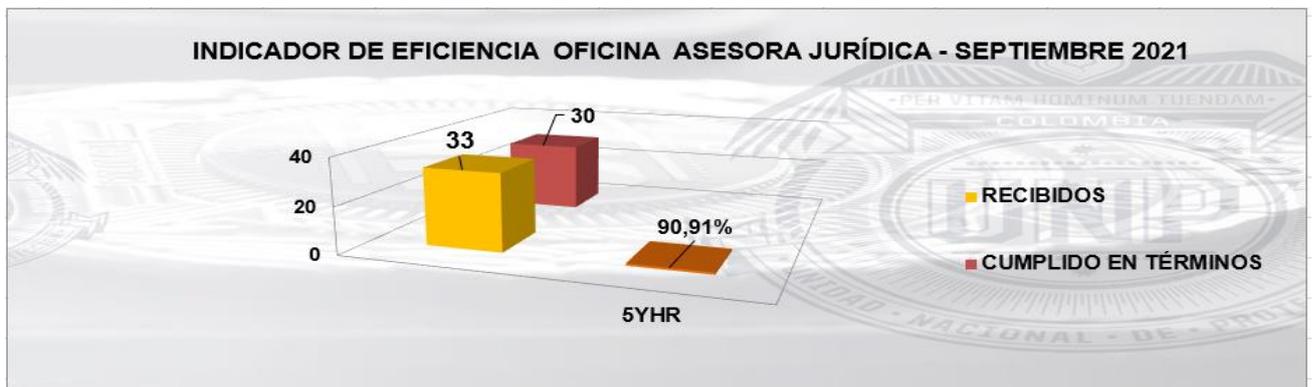
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - 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	100,00%	



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)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	14
TOTAL	33	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	90,91%	



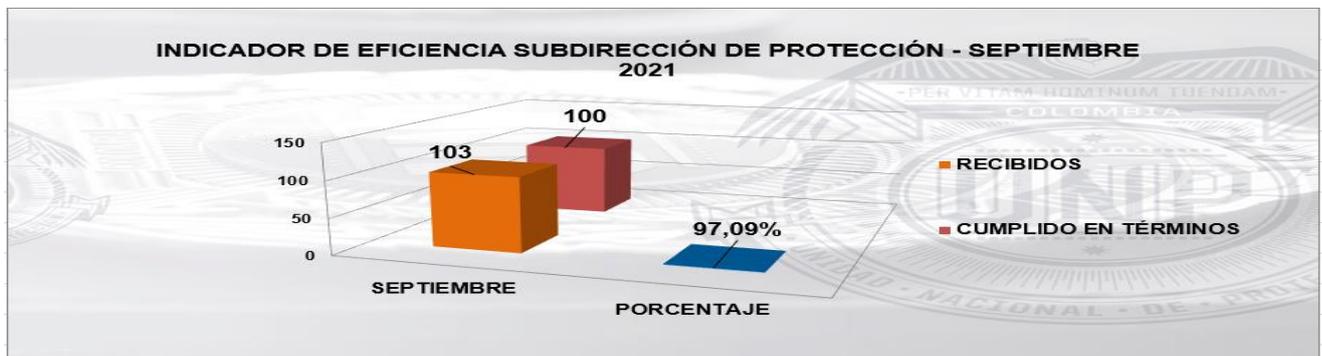
f. **SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

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)	60	60
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	26	24
TOTAL	201	199
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,00%	



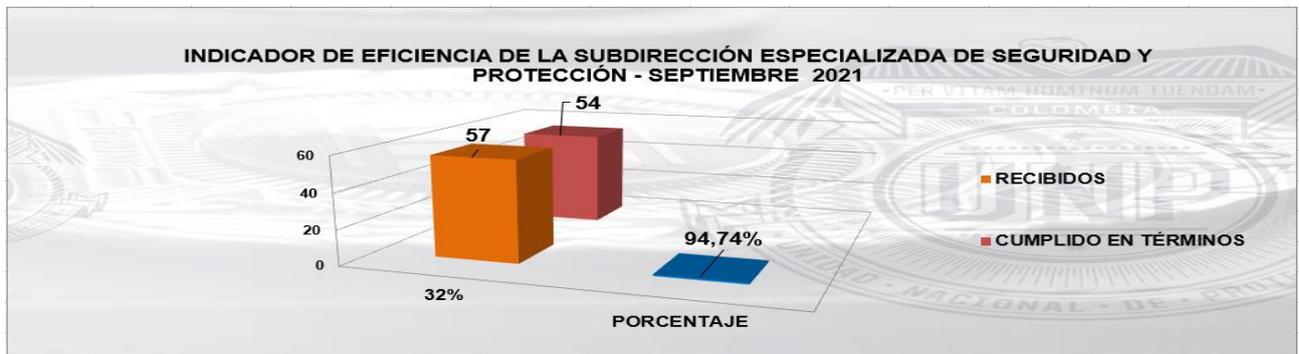
g. **SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

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)	28	28
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	23
TOTAL	103	100
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	97,09%	



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	23	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	18	18
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	15
TOTAL	57	54
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	94,74%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

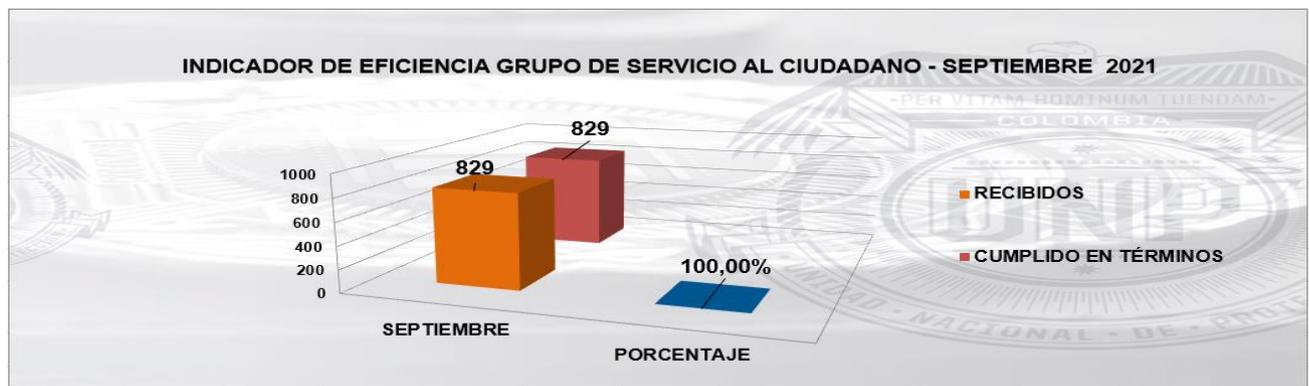
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	22	22
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	18	18
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8
TOTAL	48	48
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



j. **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	207	207
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	299	299
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2021)	163	163
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	160	160
TOTAL	829	829
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.

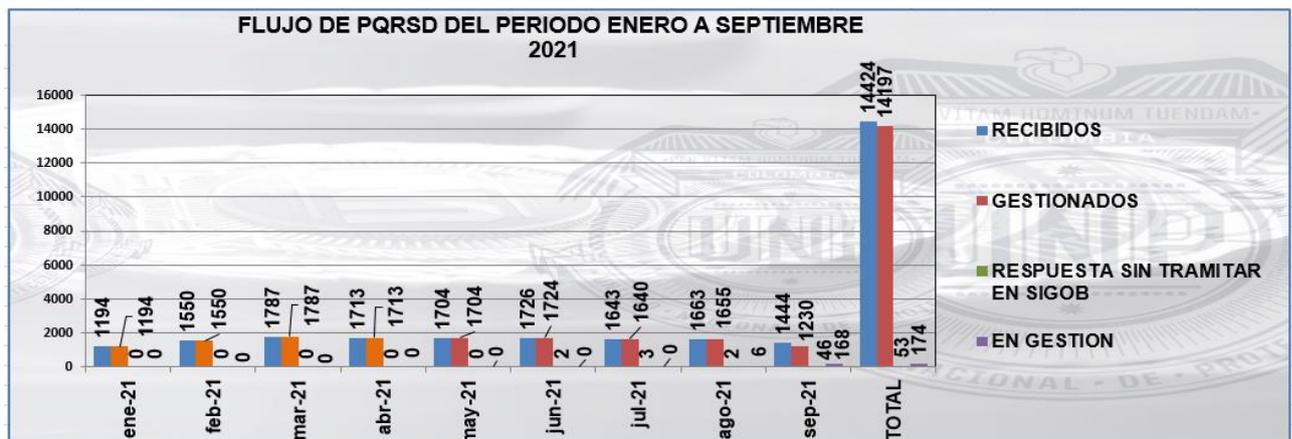


4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2021												
PQRSD	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1444	14424	
	GESTIONADOS	1194	1550	1787	1713	1704	1724	1640	1655	1230	14197	98,43%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	2	3	2	46	53	0,37%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	6	168	174	1,21%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A SEPTIEMBRE 2021		14424										





5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0501 de 2021 y la Resolución 0536 del 3 de mayo de 2021 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, como lo son:

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRSD, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021						
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA SEPTIEMBRE 2021
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	16	1	3	3	7	71,43%
SECRETARÍA GENERAL	9	0	1	0	1	100,00%



OFICINA DE CONTROL INTERNO	257	0	7	0	7	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24	7	7	3	17	90,91%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	182	9	7	4	20	99,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	83	1	5	0	6	97,09%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	42	0	2	0	2	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	787	31	128	0	159	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	44	4	3	1	8	94,74%
TOTAL	1444	53	163	11	227	98,97%
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD SEPTIEMBRE	98,97%					

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

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

3 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.

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

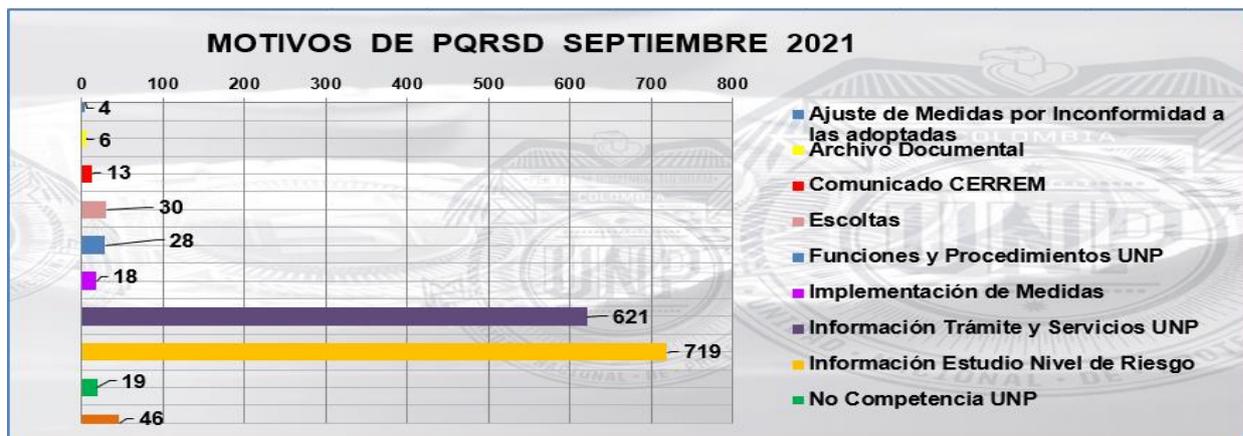
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021

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	52	4%
Funciones y Procedimientos UNP	6	0%
Implementación de Medidas	15	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	874	61%
Información Trámite y Servicios UNP	388	27%
No Competencia UNP	38	3%
Vehículos	53	4%
TOTAL, MOTIVOS	1444	100%



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

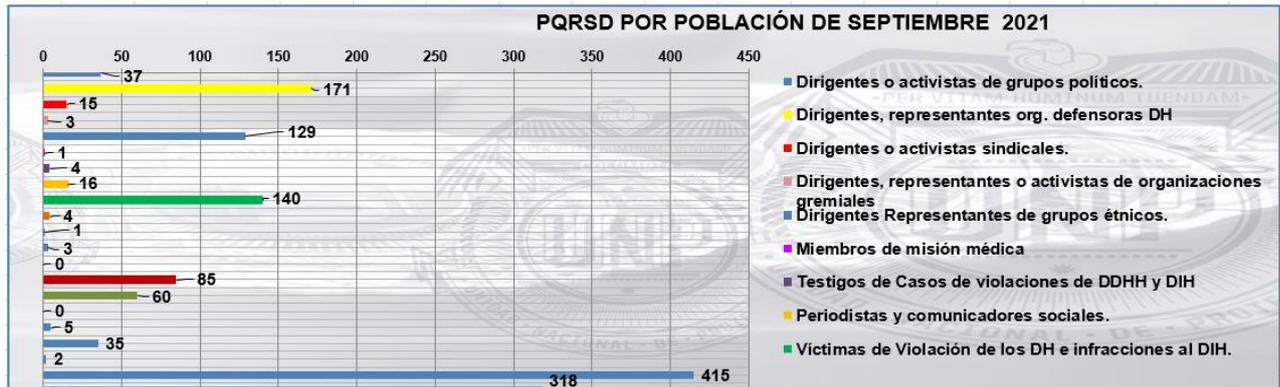
En el preste mes de septiembre, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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.	37	3%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	171	12%
Dirigentes o activistas sindicales.	15	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	129	9%
Miembros de misión médica	1	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	4	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	16	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	140	10%
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	6%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	60	4%
Medidas Cautelares	0	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	5	0%
FARC-EP	35	2%
ARN	2	0%
Entidad Pública.	415	29%
Ninguna	318	22%
TOTAL	1444	100%



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 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.

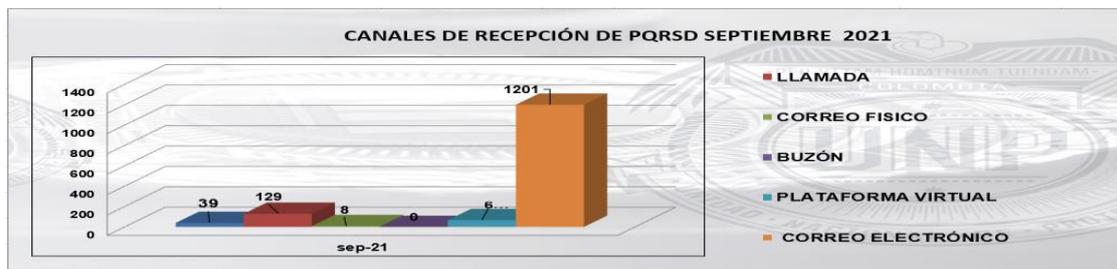
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

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





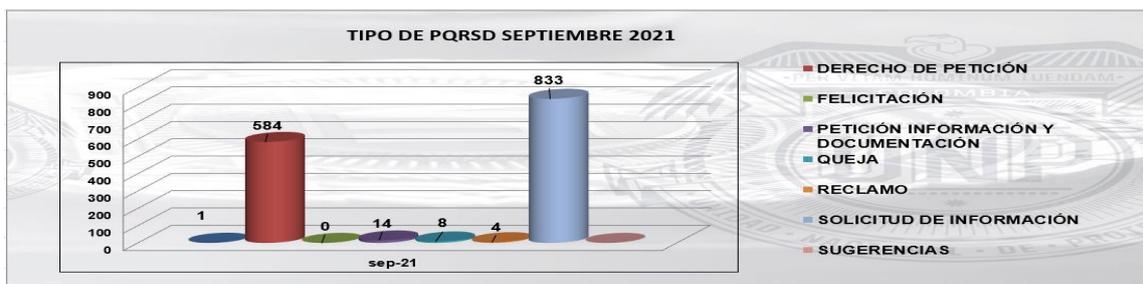
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
sep-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	39
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	129
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	8
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	67
	CORREO ELECTRÓNICO	1201
TOTAL		1444



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

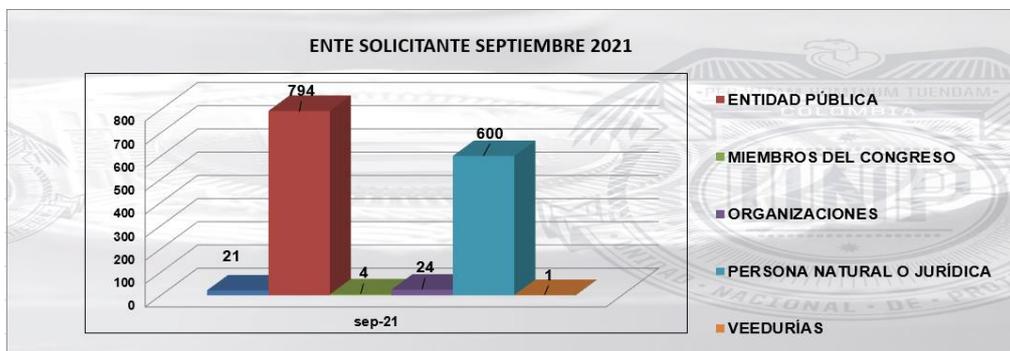
b. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
sep-21	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	584
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14
QUEJA	8
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	833
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1444



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
sep-21	
EMPRESA	21
ENTIDAD PÚBLICA	794
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	24
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	600
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1444



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,

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)		7/10/2021

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 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
14424	14197	53	163	11
	98,43%	0,37%	1,13%	0,08%

