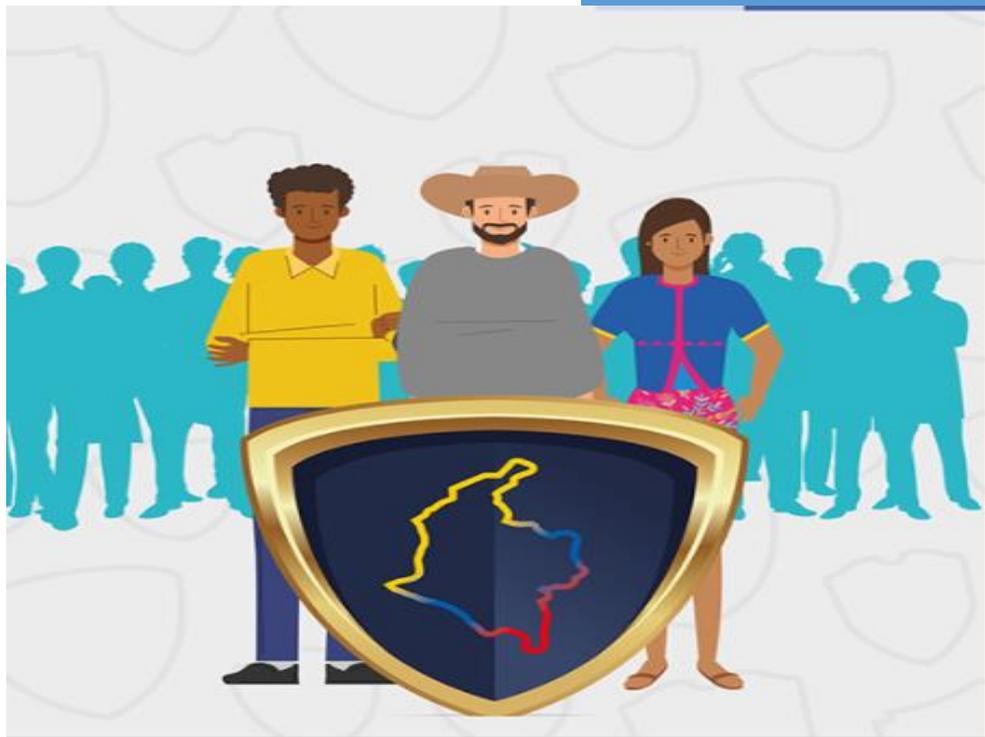




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
5 de noviembre 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 OCTUBRE.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE OCTUBRE.....	9
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE OCTUBRE	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE.	10
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	15
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	16
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE OCTUBRE	17
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	18
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE OCTUBRE	18
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE OCTUBRE.....	19
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 octubre de 2021 fueron elevadas **1712** 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 OCTUBRE.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE OCTUBRE 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	13	5	1	7	0	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	4	3	3	1	11
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro es de todos

Ministerio del Interior

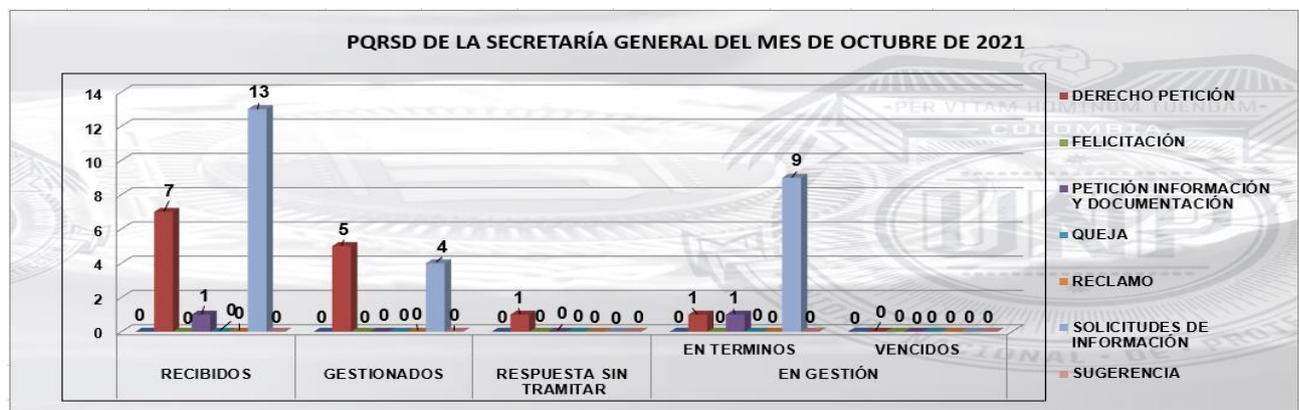
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24					



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE OCTUBRE DE 2021

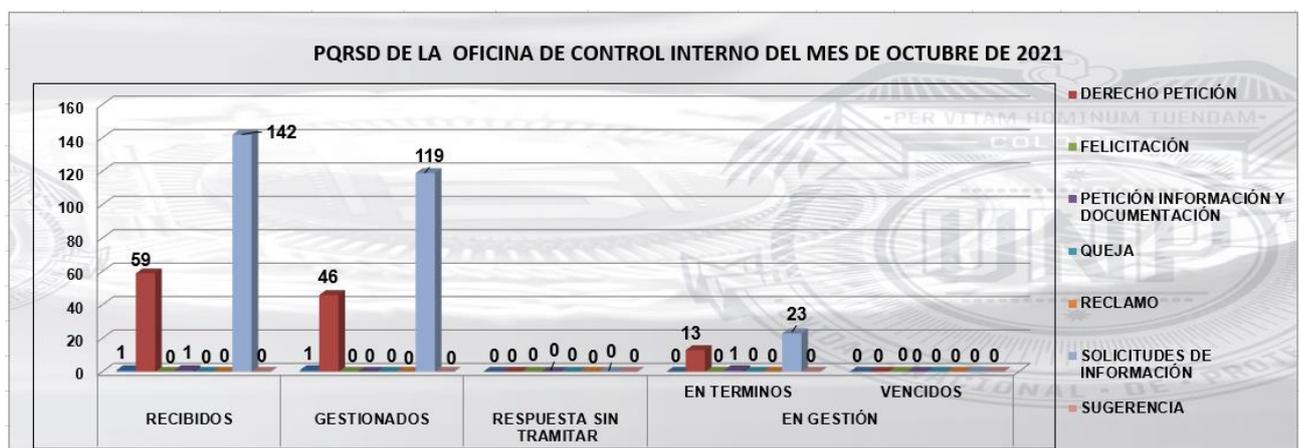
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	7	5	1	1	0	7
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	4	0	9	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

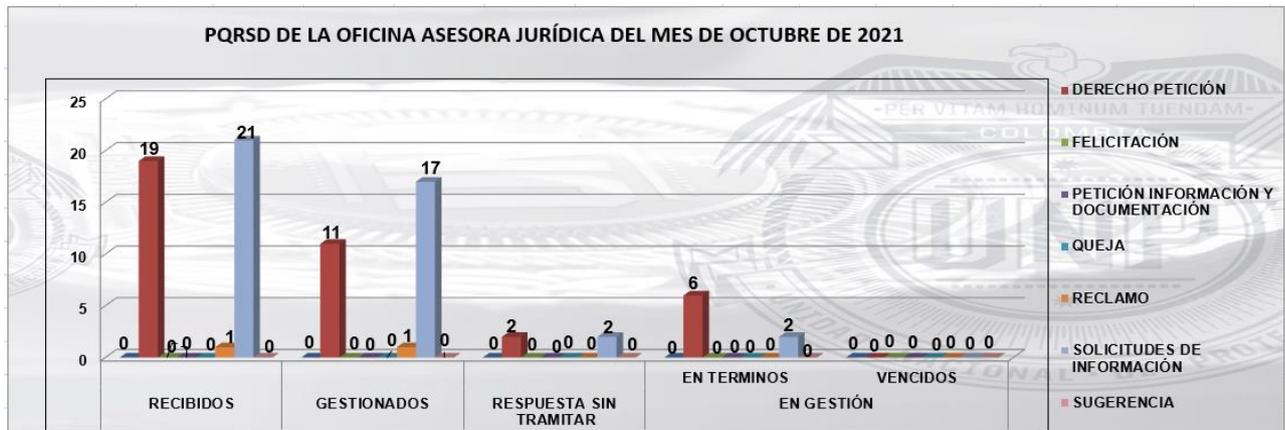
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE OCTUBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	59	46	0	13	0	59
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	142	119	0	23	0	142
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	203					



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE 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	19	11	2	6	0	19
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	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	17	2	2	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	41					

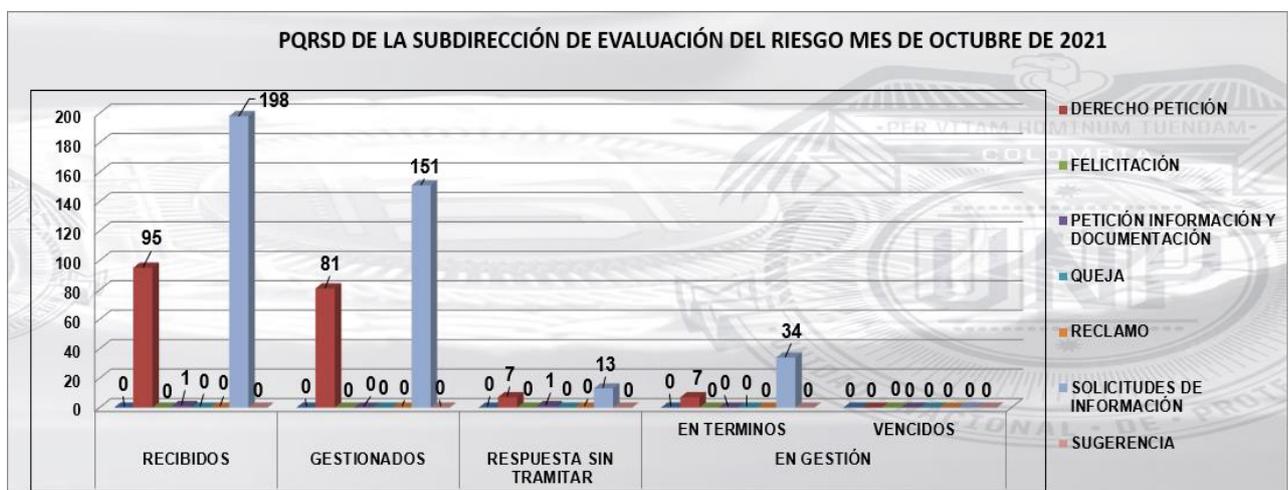




e. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

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

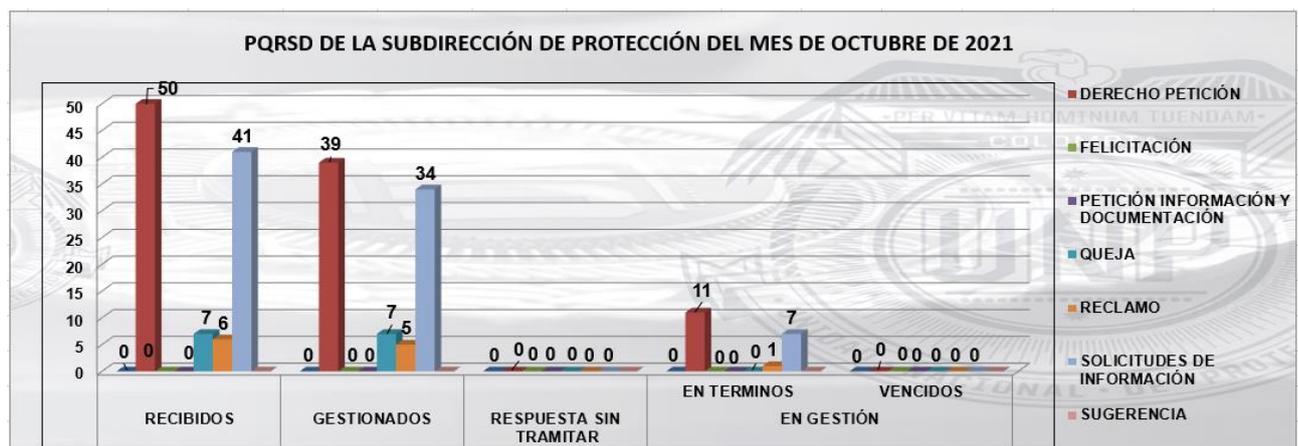
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	95	81	7	7	0	95
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	1	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	198	151	13	34	0	198
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	294					





f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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	50	39	0	11	0	50
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	7	7	0	0	0	7
RECLAMO	6	5	0	1	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	41	34	0	7	0	41
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	104					



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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	18	13	3	2	0	18
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

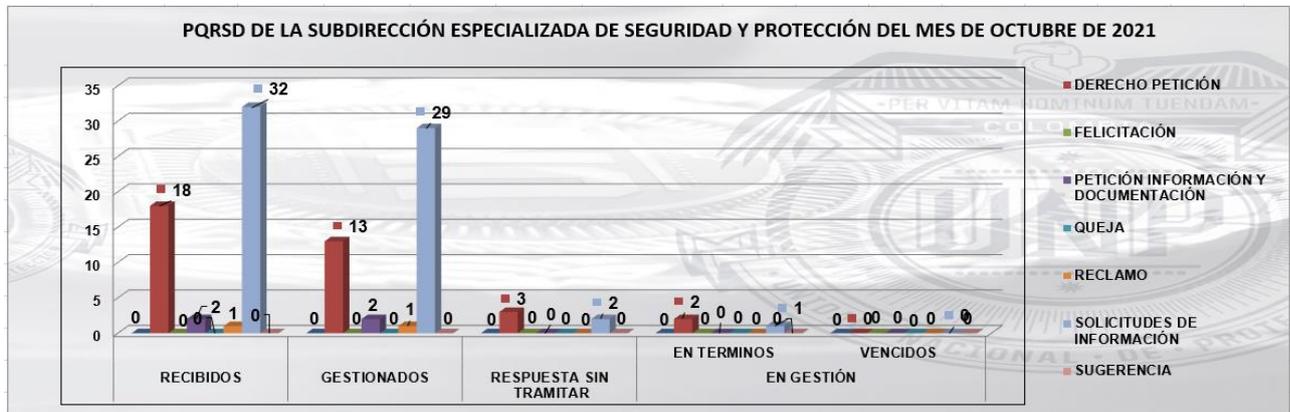
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro es de todos

Ministerio del Interior

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	32	29	2	1	0	32
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	53					



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE OCTUBRE DE 2021

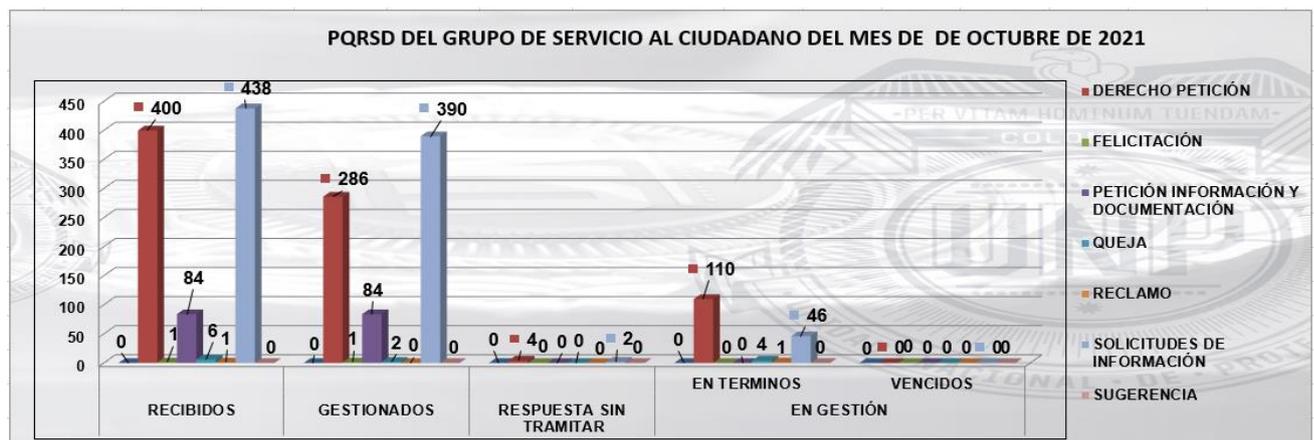
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	14	0	6	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	1	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	16	1	4	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	42					





i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE 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	400	286	4	110	0	400
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	84	84	0	0	0	84
QUEJA	6	2	0	4	0	6
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	438	390	2	46	0	438
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	930					

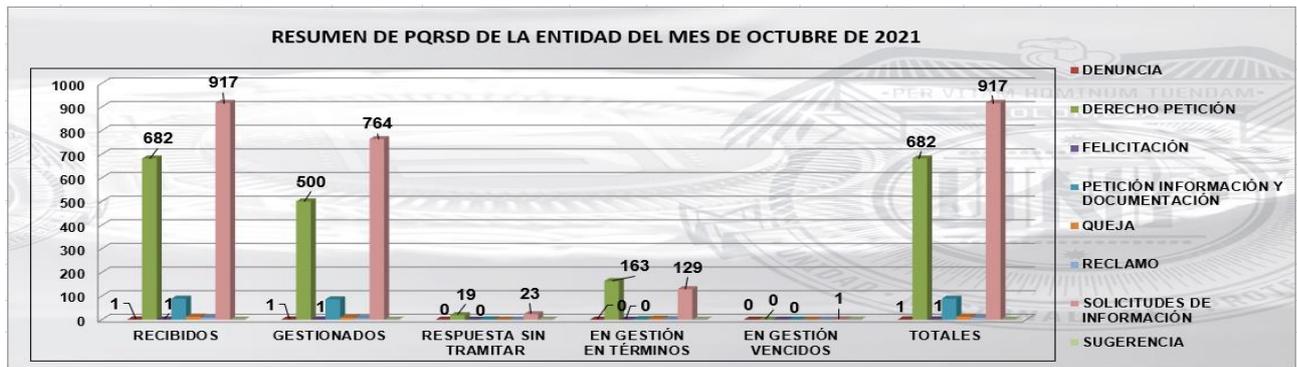


j. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE OCTUBRE DE 2021.

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	682	500	19	163	0	682
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	89	86	1	2	0	89



QUEJA	13	9	0	4	0	13
RECLAMO	9	7	0	2	0	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	917	764	23	129	1	917
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1712					

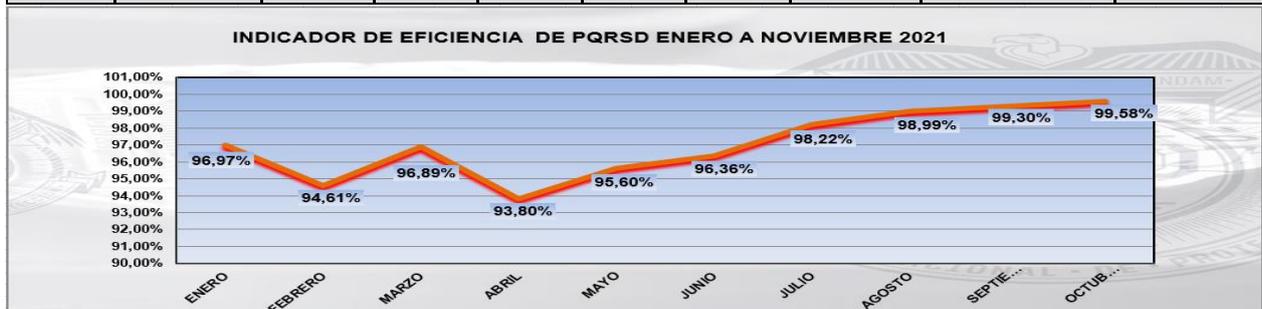


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A OCTUBRE 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 OCTUBRE 2021									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%	95,60%	96,36%	98,22%	98,99%	99,30%	99,58%



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

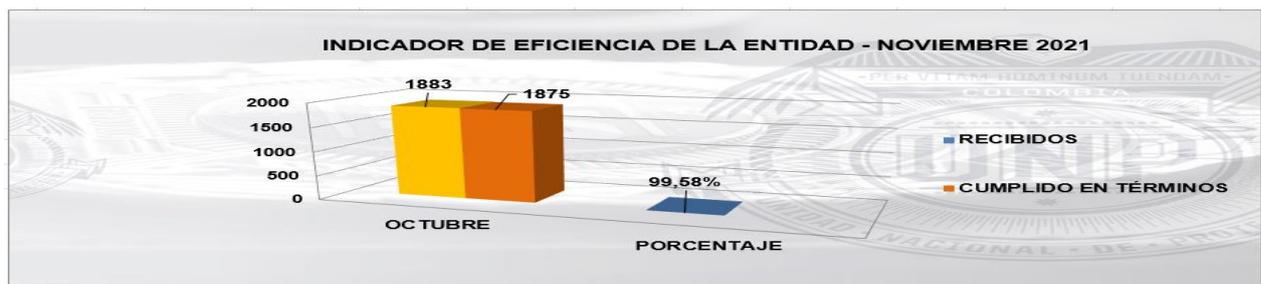
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de octubre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (septiembre) que debieron contestarse en el mes de octubre, y las recibidas en octubre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1883** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1875** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,58%**. El restante **0,42%** 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 - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	209	209
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	564	563
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	639	639
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	471	464
TOTAL	1883	1875
		99,58%

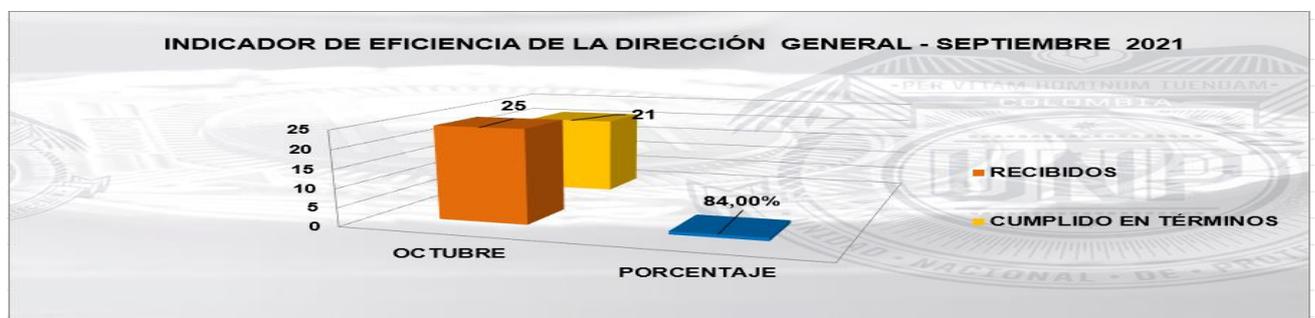
*** Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.**





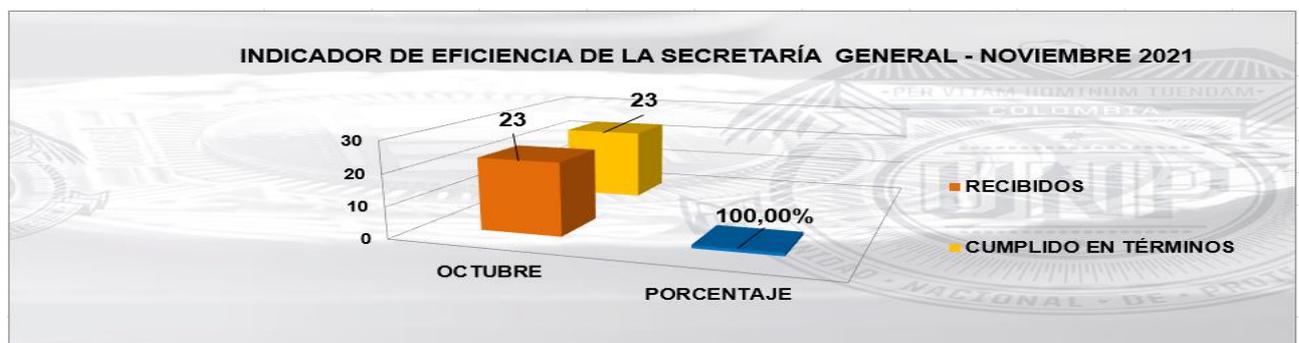
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	9	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	8
TOTAL	25	21
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	84,00%	



b. SECRETARÍA GENERAL

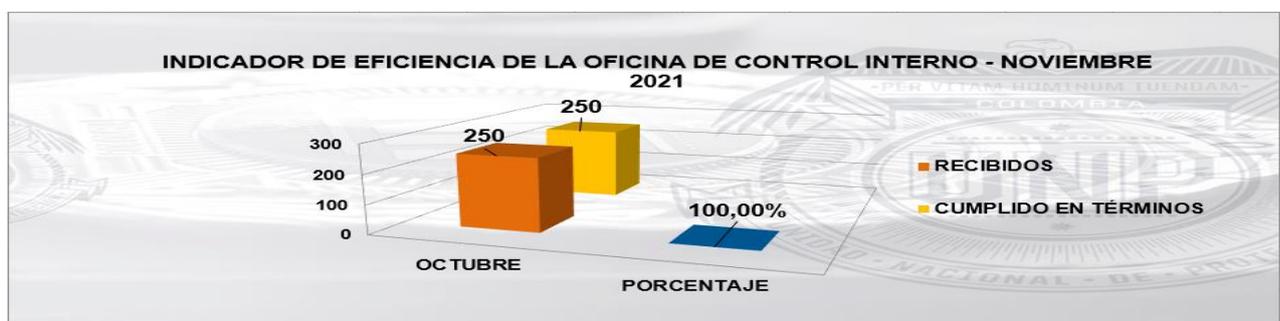
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	13
TOTAL	23	23
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	





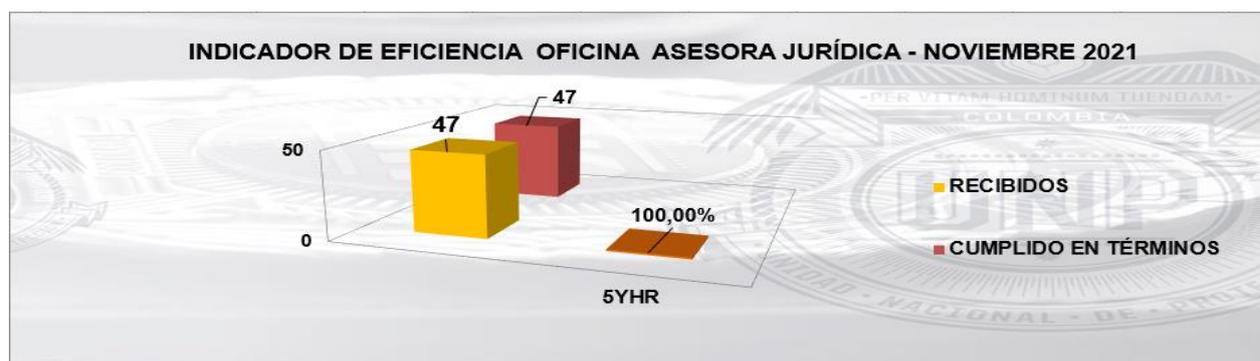
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	102	102
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	64	64
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	84	84
TOTAL	250	250
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

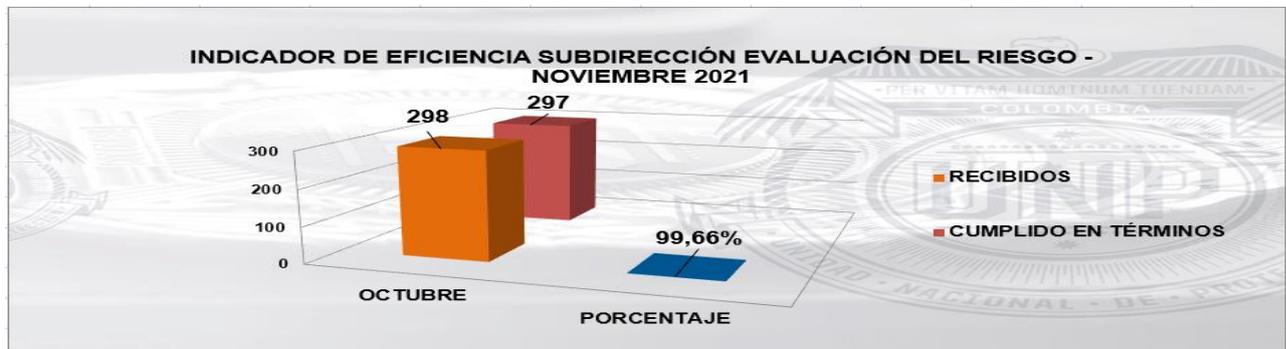
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	18	18
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	14
TOTAL	47	47
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





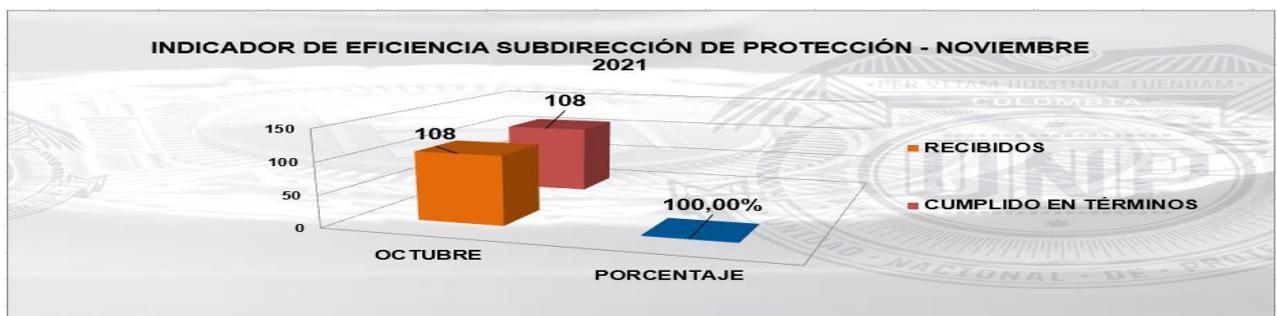
e. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	107	107
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	146	146
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	45	44
TOTAL	298	297
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,66%	



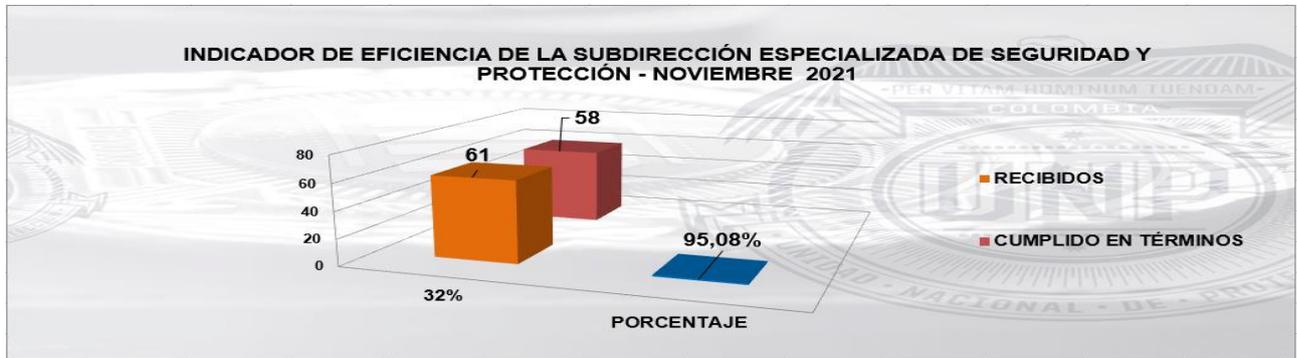
f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	43	43
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	42	42
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	23	23
TOTAL	108	108
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	100,00%	



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	19	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	31	31
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	8
TOTAL	61	58
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	95,08%	



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

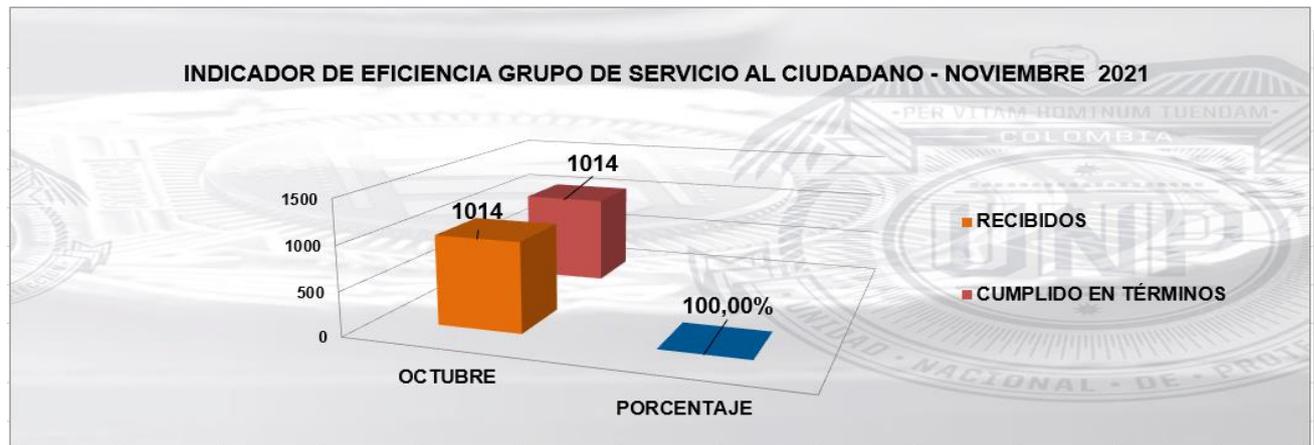
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	26	26
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	10
TOTAL	42	42
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - OCTUBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	209	209
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	256	256
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2021)	304	304
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	245	245
TOTAL	1014	1014
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.

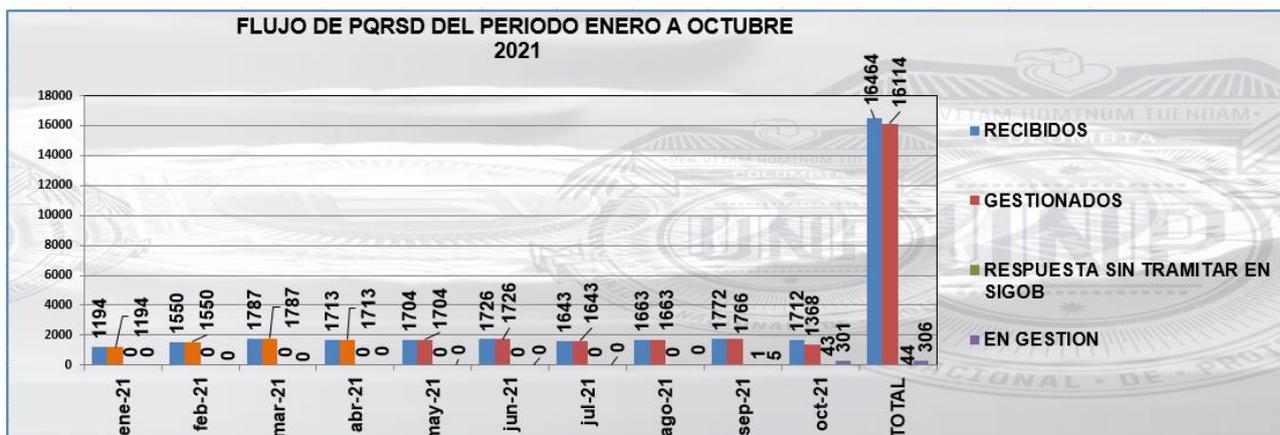


4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A OCTUBRE 2021													PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1772	1712	16464	
	GESTIONADOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1766	1368	16114	97,87%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	1	43	44	0,27%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	5	301	306	1,86%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A OCTUBRE 2021									16464				





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 octubre de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE OCTUBRE DE 2021						
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA OCTUBRE 2021
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	24	9	4	10	1	84,00%
SECRETARÍA GENERAL	21	9	1	11	0	100,00%



OFICINA DE CONTROL INTERNO	203	166	0	37	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	41	29	4	8	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	294	232	21	41	0	99,66%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	104	85	0	19	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	42	30	2	10	0	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	930	763	6	161	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	53	45	5	3	0	95,08%
TOTAL	1712	1368	43	300	1	99,58%
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD OCTUBRE		99,58%				

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

165 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en octubre 2021

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en octubre 2021

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en octubre 2021

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en octubre 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 OCTUBRE DE 2021

MOTIVOS DE PQRSD OCTUBRE 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

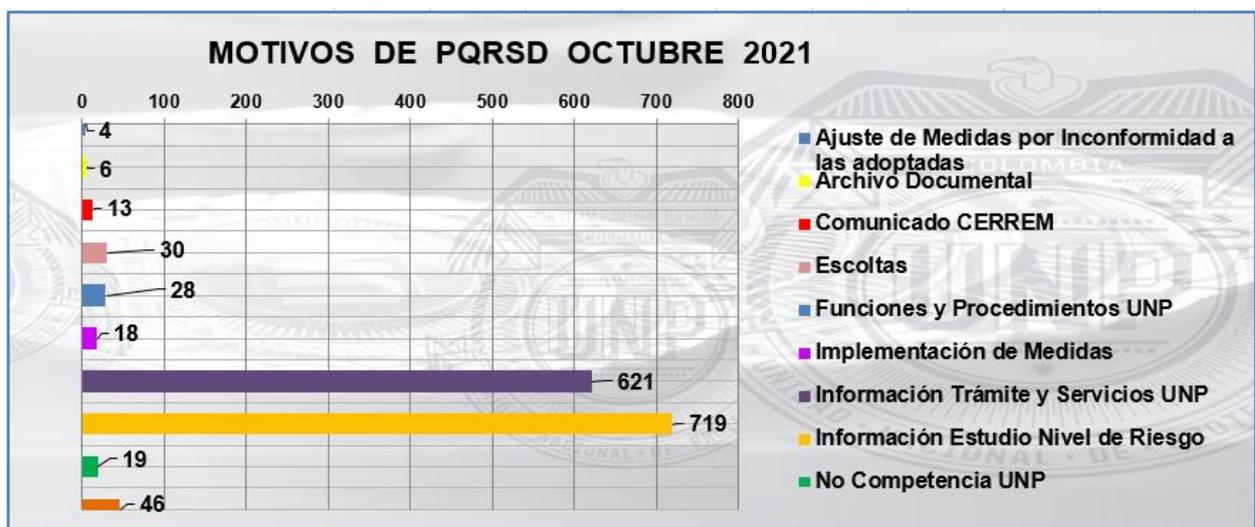
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro es de todos

Mininterior

Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	9	1%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	5	0%
Escoltas	33	2%
Funciones y Procedimientos UNP	24	1%
Implementación de Medidas	13	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1003	59%
Información Trámite y Servicios UNP	436	25%
No Competencia UNP	47	3%
Vehículos	62	4%
Ninguno	80	5%
TOTAL, MOTIVOS	1712	100%

**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE OCTUBRE.**

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

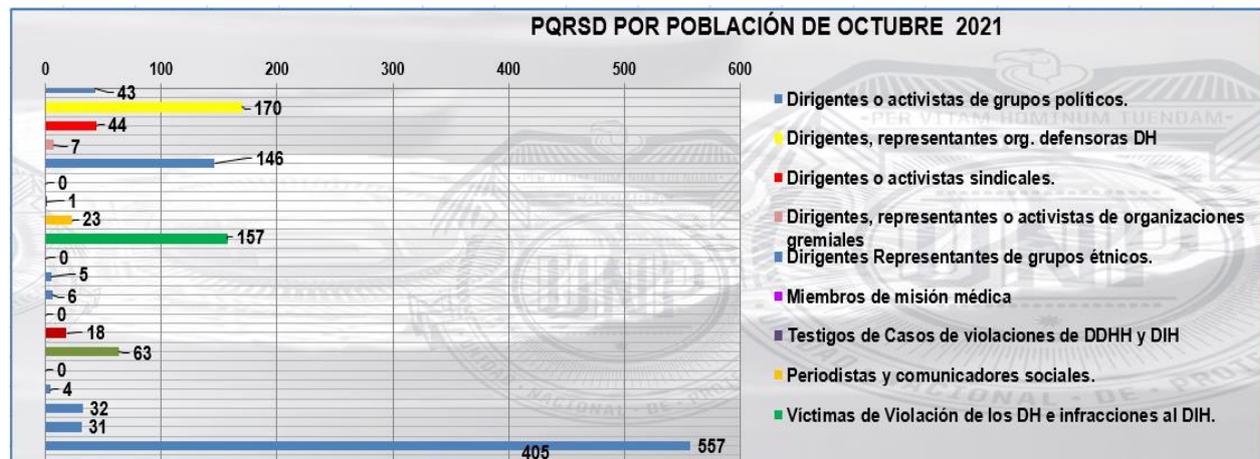
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE OCTUBRE.

PQRSD POR POBLACIÓN -OCTUBRE 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	43	3%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	170	10%
Dirigentes o activistas sindicales.	44	3%





Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	7	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	146	9%
Miembros de misión médica	0	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	23	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	157	9%
Servidores Públicos	0	0%
Apoderados o Profesionales forenses	5	0%
Ex Servidores Públicos	6	0%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	18	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	63	4%
Medidas Cautelares	0	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	4	0%
FARC-EP	32	2%
ARN	31	2%
Entidad Pública.	557	33%
Ninguna	405	24%
TOTAL	1712	100%



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

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 octubre.

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



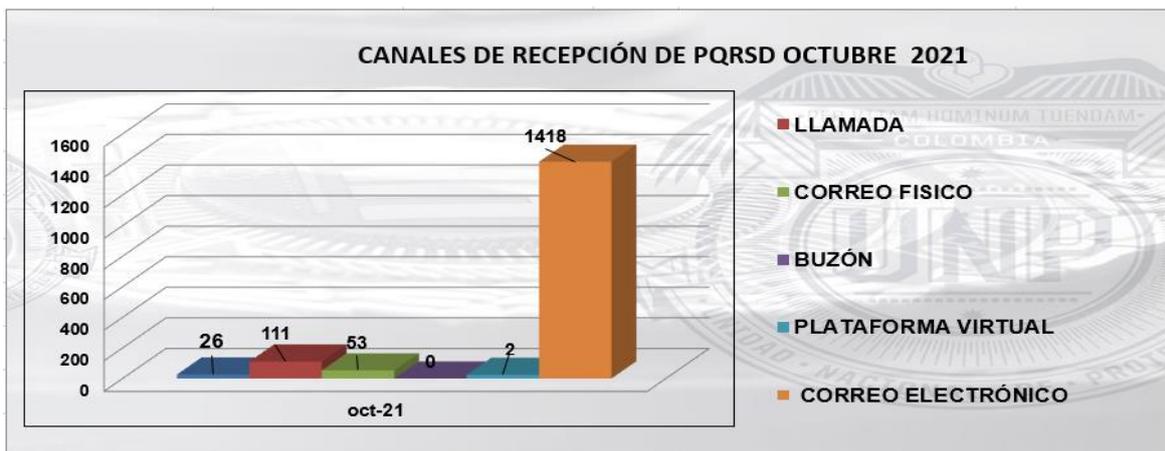
el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la 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		
oct-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	26
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	111
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	53
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	24
	CORREO ELECTRÓNICO	1418
	CHAT	80
TOTAL		1712



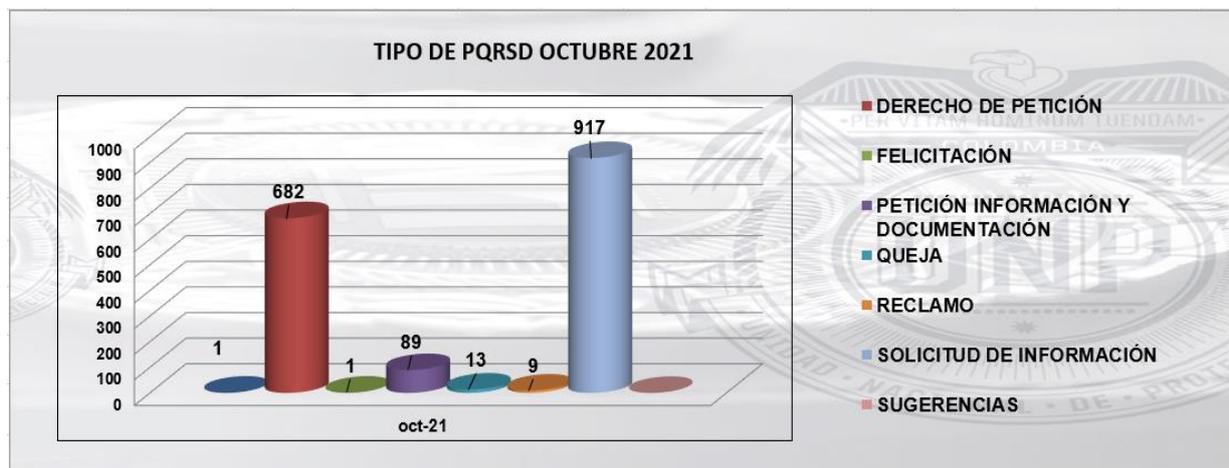
- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días





b. TIPO DE PQRS

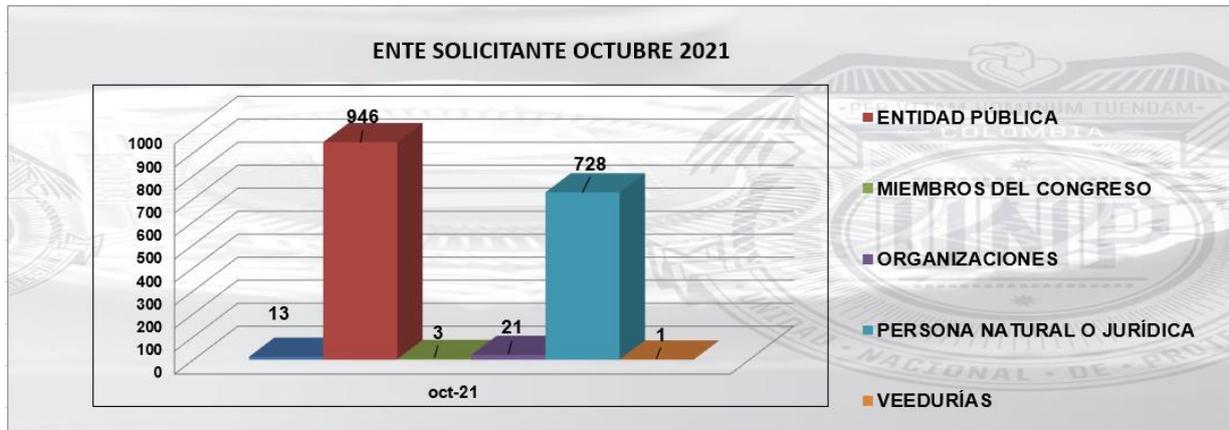
TIPO DE PQRS	
oct-21	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	682
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	89
QUEJA	13
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	917
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1712



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
oct-21	
EMPRESA	13
ENTIDAD PÚBLICA	946
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	21
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	728
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1712





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		5/11/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		5/11/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrío Scaff /jefe- oficina asesora de planeación e información		5/11/2021
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 OCTUBRE 2021

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A OCTUBRE 2021				
RECIBIDAS ENERO A OCTUBRE 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
16464	16114	1368	43	300
	97,87%	8,31%	0,26%	1,82%

