



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



Gestión de Servicio al Ciudadano  
7 de diciembre 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 NOVIEMBRE .....	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE NOVIEMBRE .....	10
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE NOVIEMBRE .....	10
4.1	INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE .....	11
4.2	FLUJO DE PQRSD.....	16
5.	ANÁLISIS REZAGOS PQRSD .....	16
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE NOVIEMBRE .....	18
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	19
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE .....	19
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE NOVIEMBRE.....	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 noviembre de 2021 fueron elevadas **1932** 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.

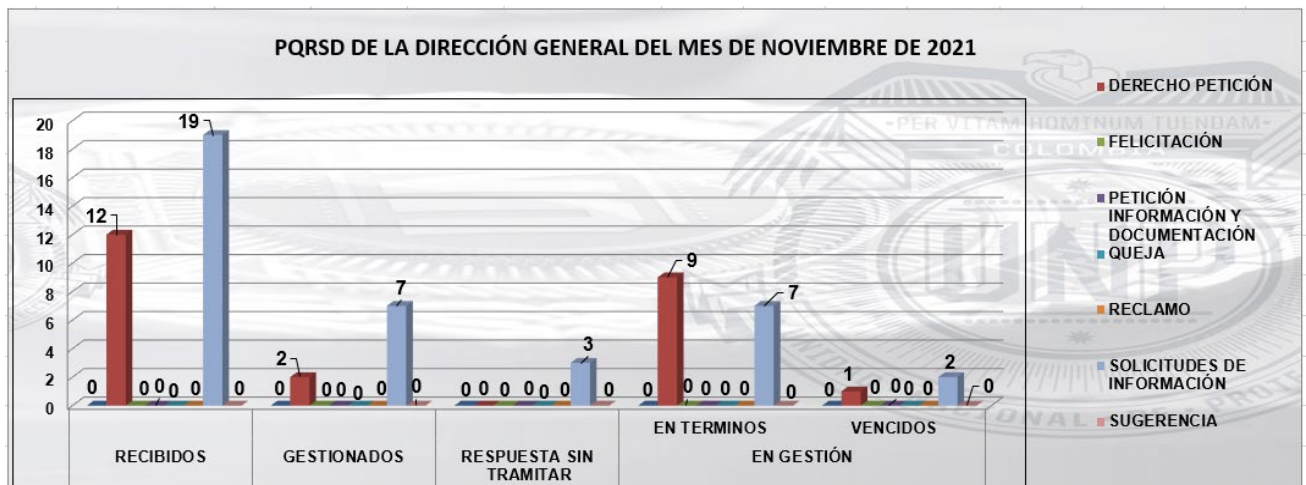
## 2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE NOVIEMBRE.

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

### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE 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	12	2	0	9	1	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	19	7	3	7	2	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>31</b>					

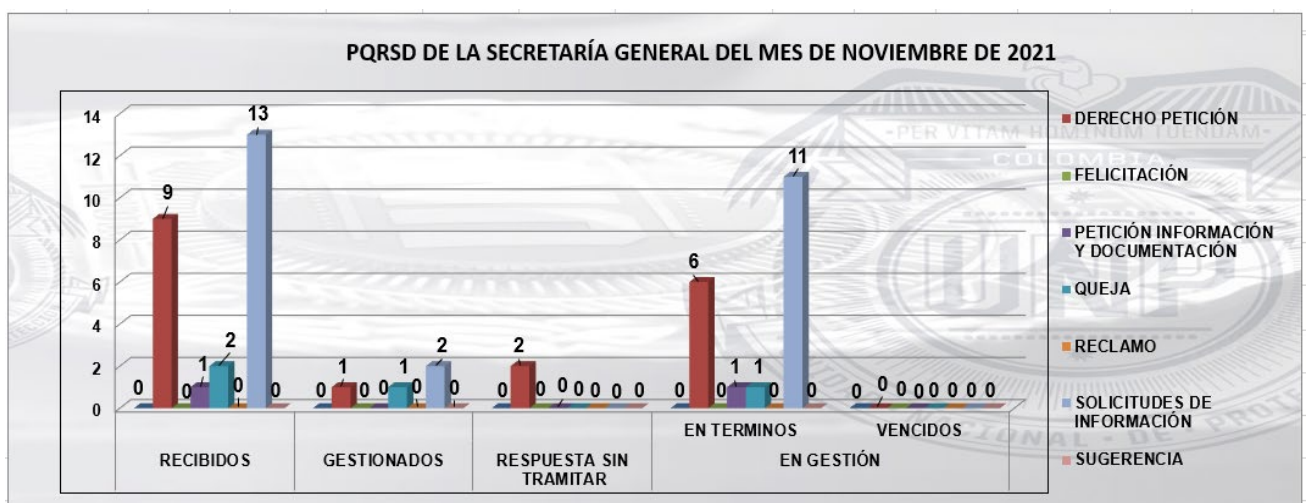




**b. SECRETARÍA GENERAL**

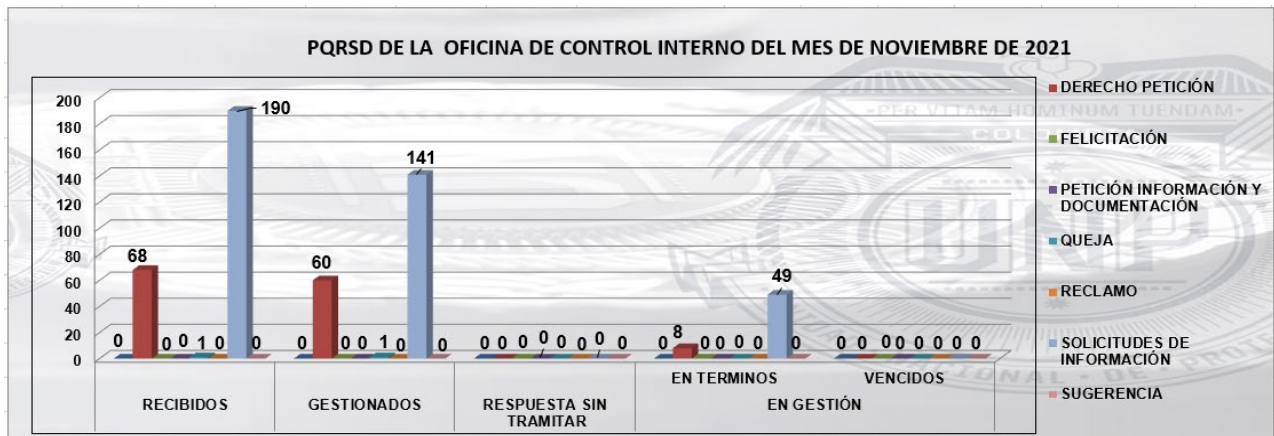
**PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2021**

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	1	2	6	0	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	2	0	11	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>25</b>					



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

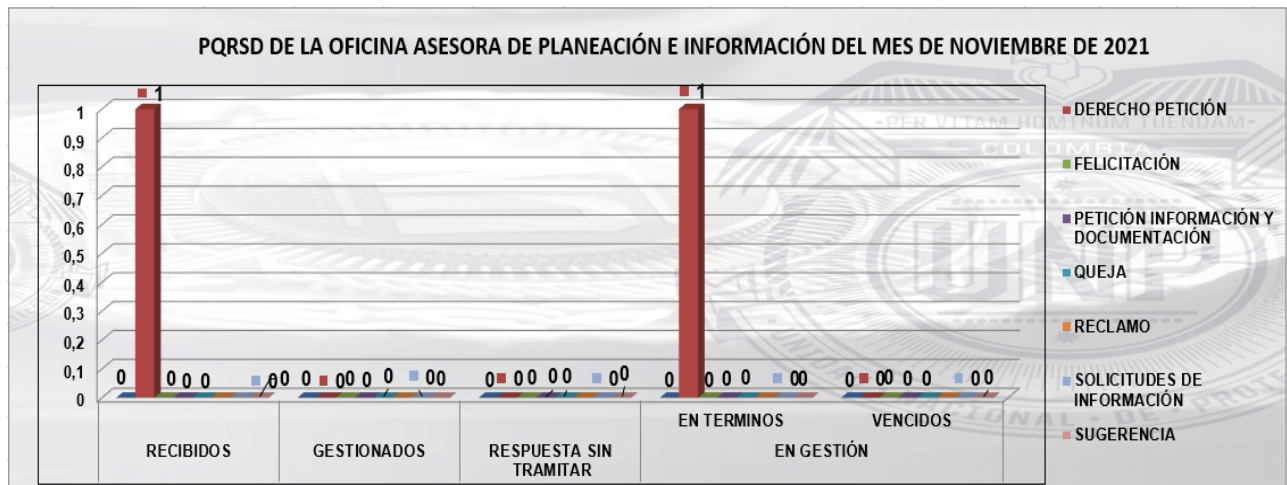
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	68	60	0	8	0	68
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	190	141	0	49	0	190
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>259</b>					



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

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	1	0	0	1	0	1
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1</b>					

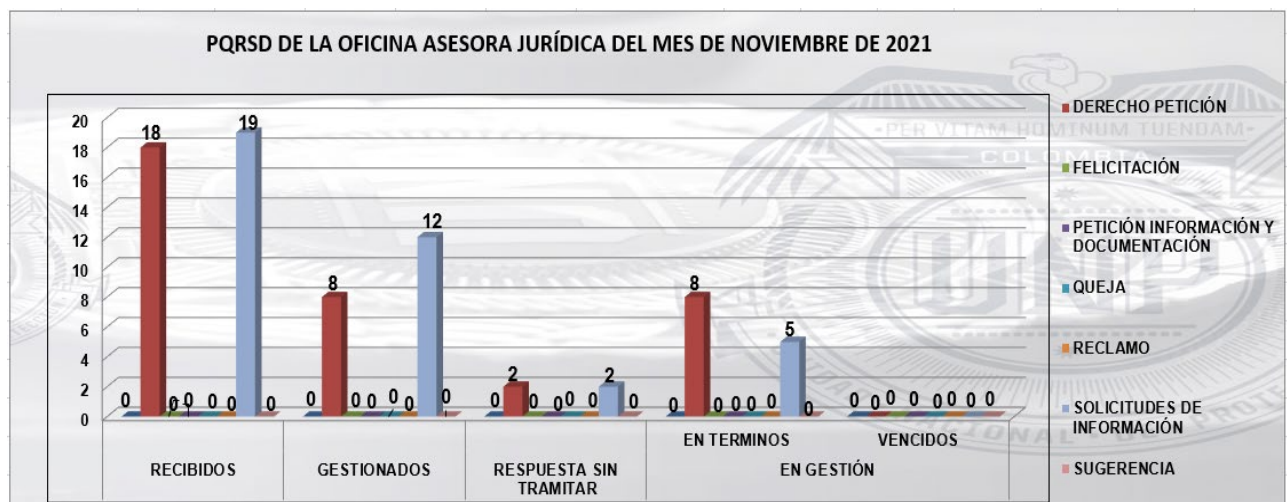




**e. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

**PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2021**

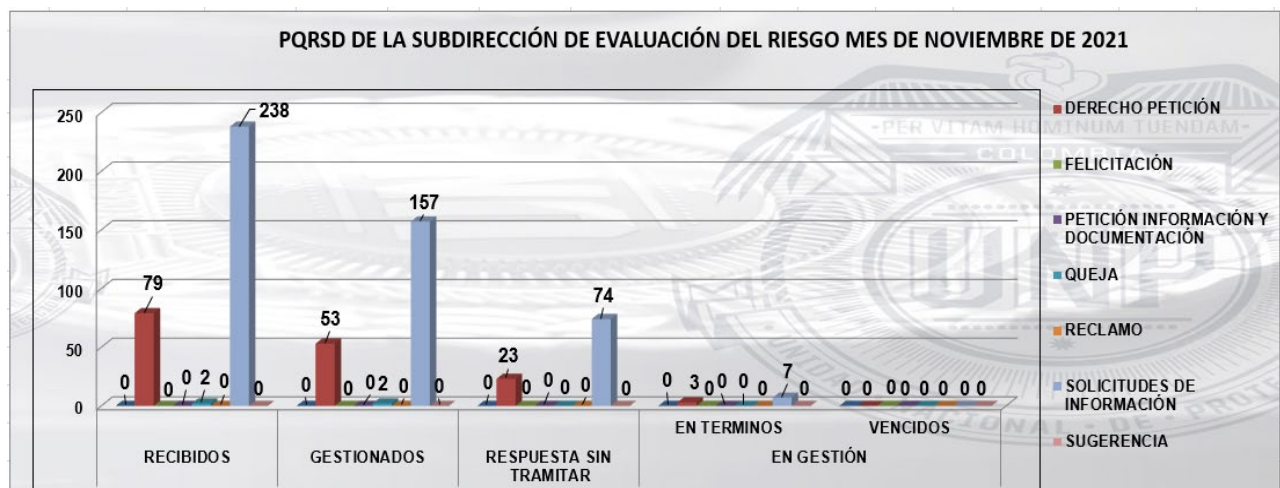
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	8	2	8	0	18
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	12	2	5	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>37</b>					





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

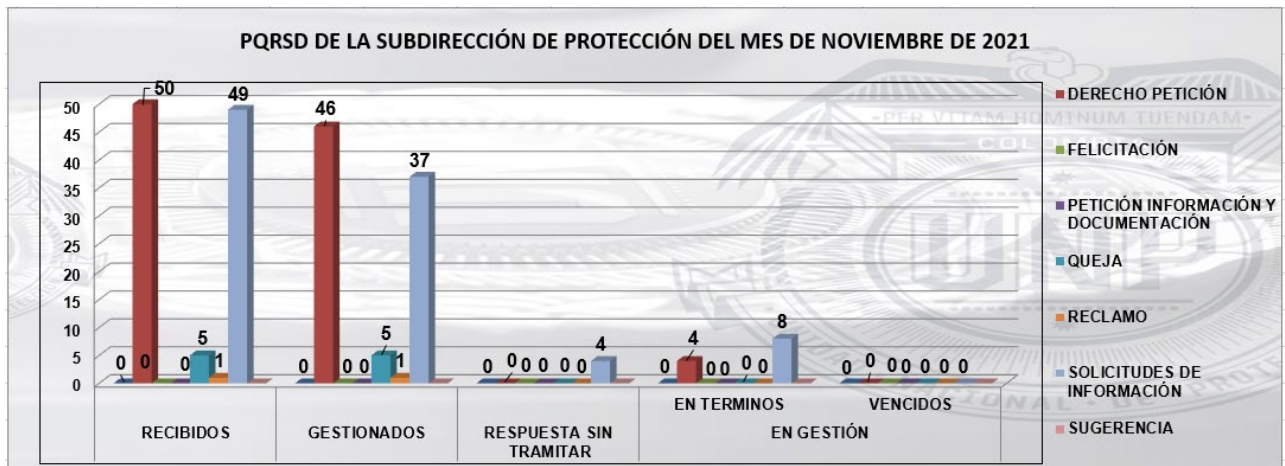
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	79	53	23	3	0	79
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	238	157	74	7	0	238
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>319</b>					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	46	0	4	0	50
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	5	0	0	0	5
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	49	37	4	8	0	49
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>105</b>					

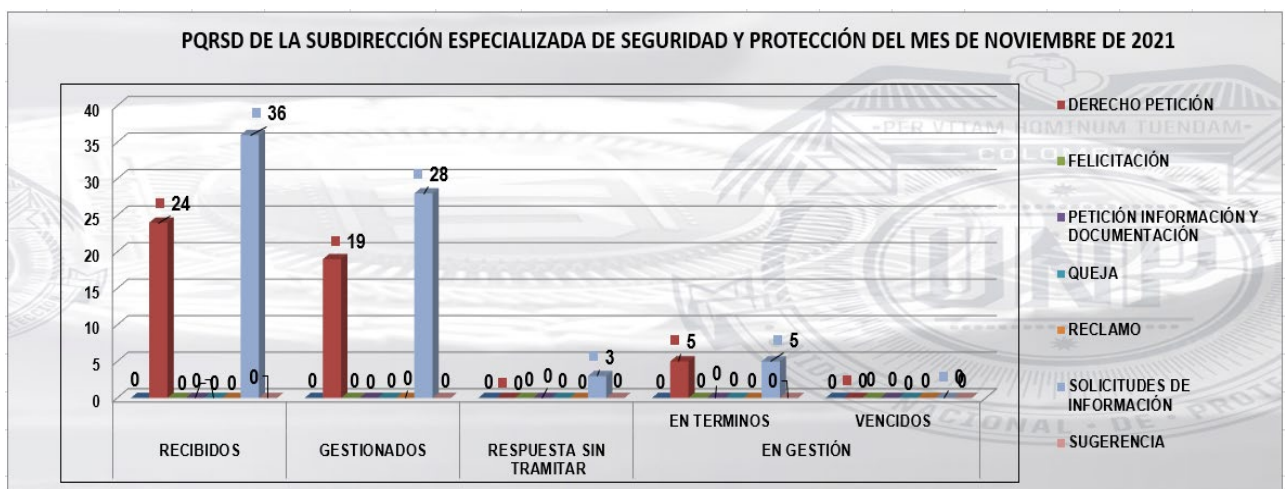




**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

**PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	24	19	0	5	0	24
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	36	28	3	5	0	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>60</b>					

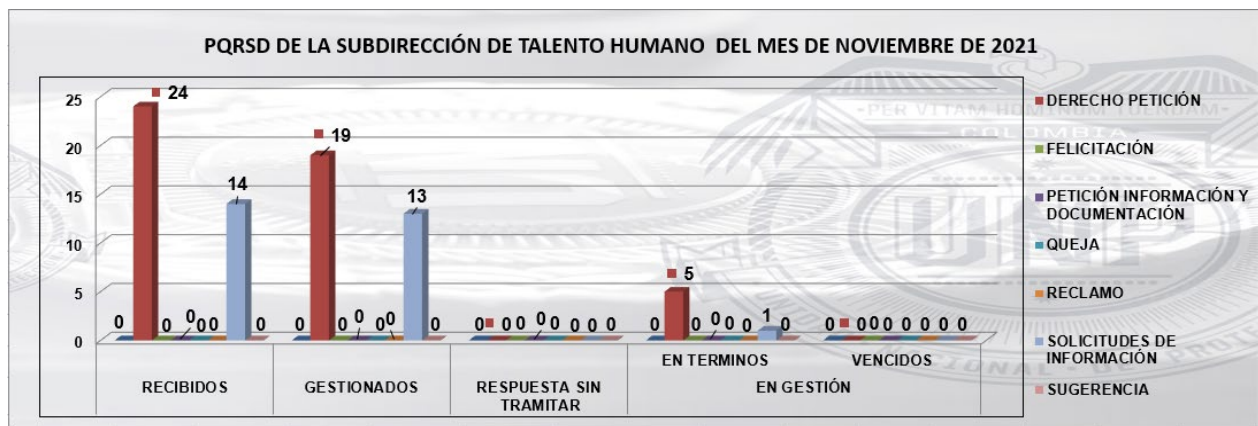






**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

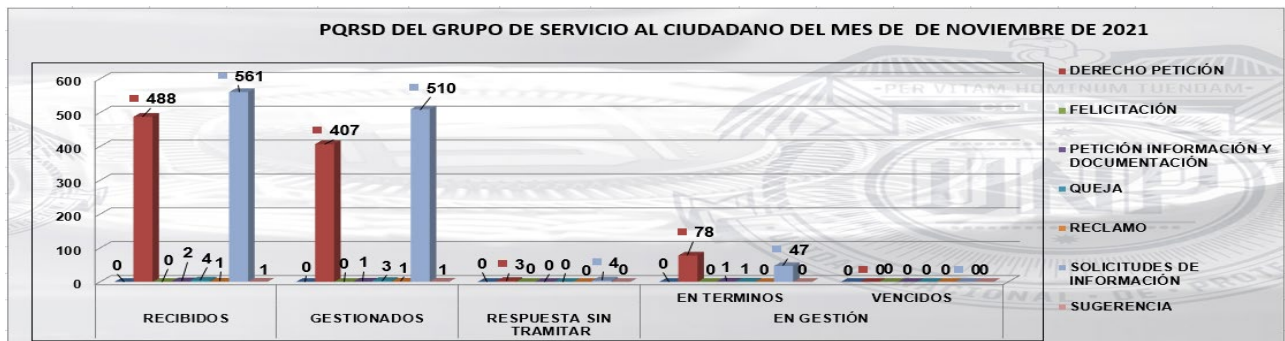
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	24	19	0	5	0	24
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	13	0	1	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>38</b>					



**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

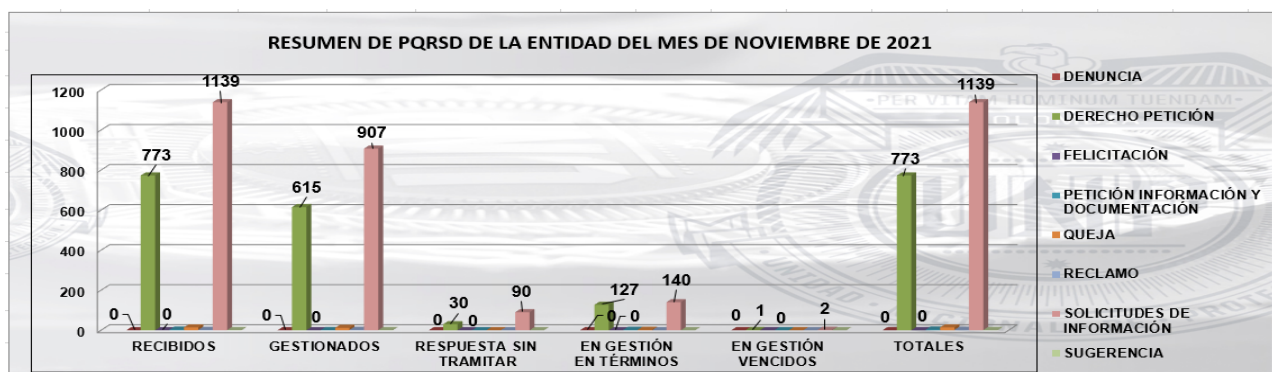
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	488	407	3	78	0	488
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	4	3	0	1	0	4
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	561	510	4	47	0	561
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1057</b>					





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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	773	615	30	127	1	773
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	14	12	0	2	0	14
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1139	907	90	140	2	1139
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1932</b>					



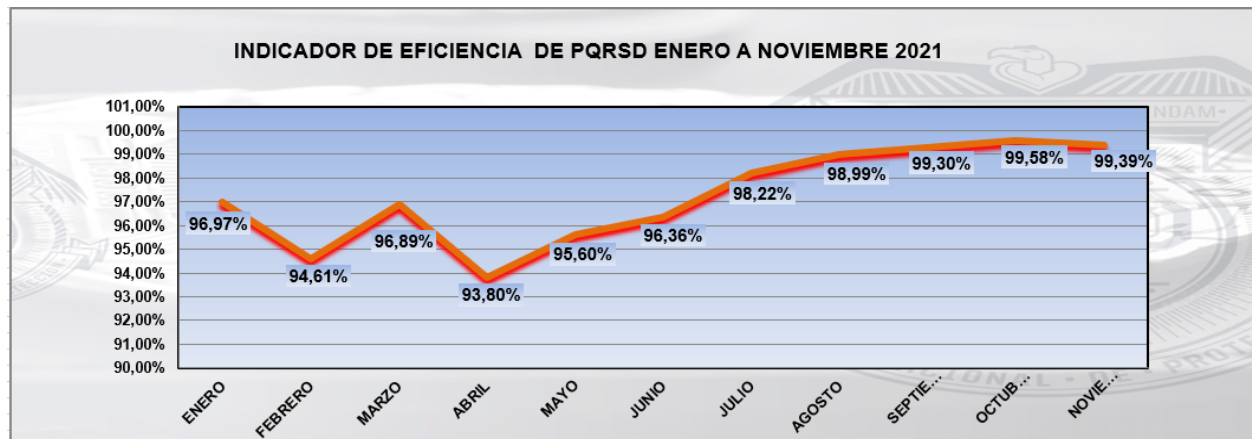
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



### 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO A NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2021										
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%	95,60%	96,36%	98,22%	98,99%	99,30%	99,58%	99,39%



### 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE.

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.

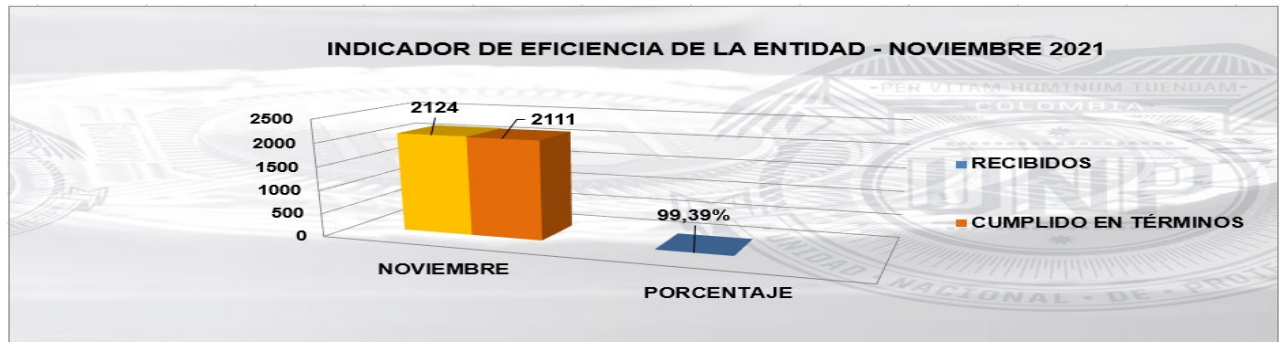
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de noviembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (octubre) que debieron contestarse en el mes de noviembre, y las recibidas en noviembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2124** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2111** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,39%**. El restante **0,61%** 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

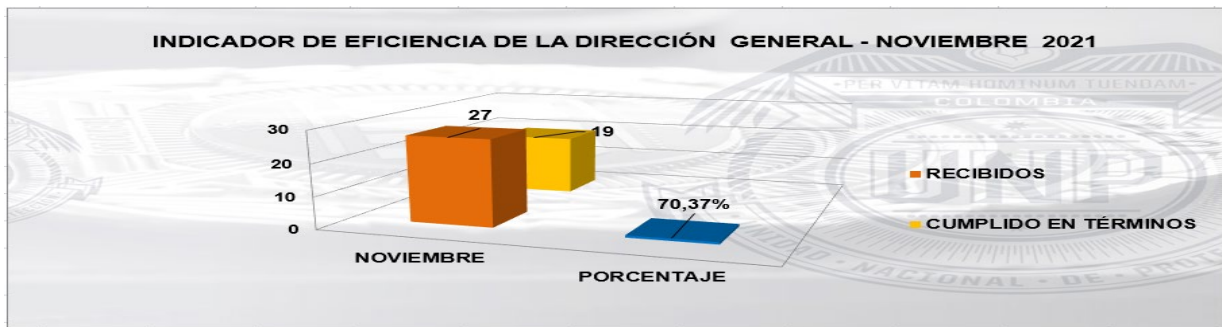
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
<b>*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT</b>	<b>196</b>	<b>196</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	<b>742</b>	<b>734</b>
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	<b>723</b>	<b>723</b>
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	<b>463</b>	<b>458</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2124</b>	<b>2111</b>
		<b>99,39%</b>
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



##### a. DIRECCIÓN GENERAL

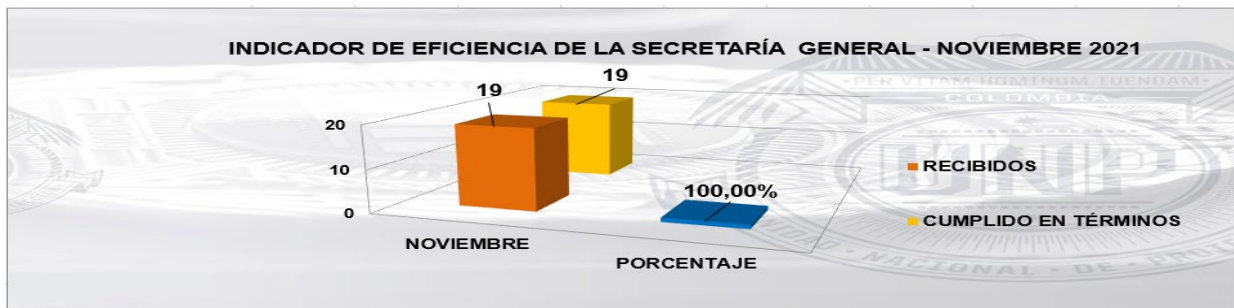
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	<b>10</b>	<b>6</b>
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	<b>5</b>	<b>5</b>
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	<b>12</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>19</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>70,37%</b>





**b. SECRETARÍA GENERAL**

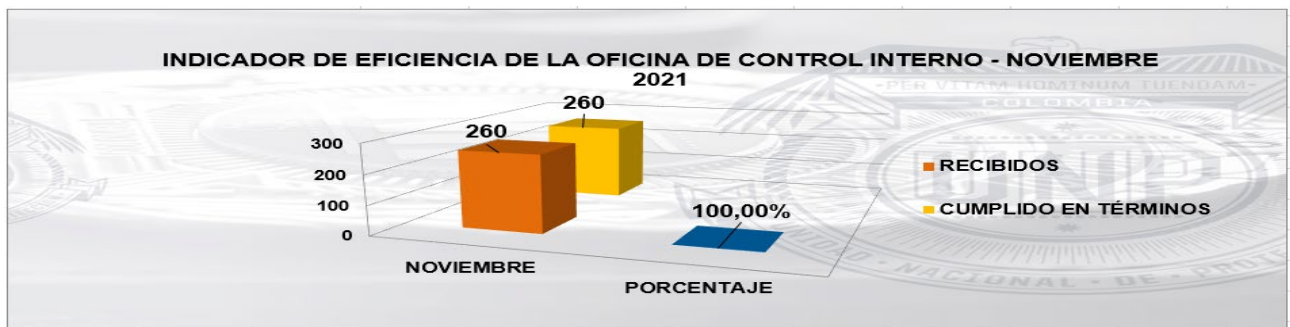
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	3	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	13
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

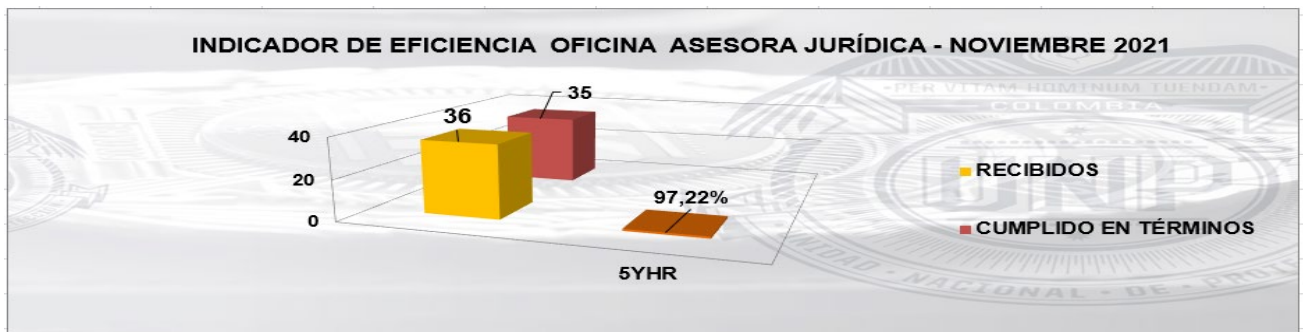
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	140	140
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	62	62
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	58	58
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>260</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

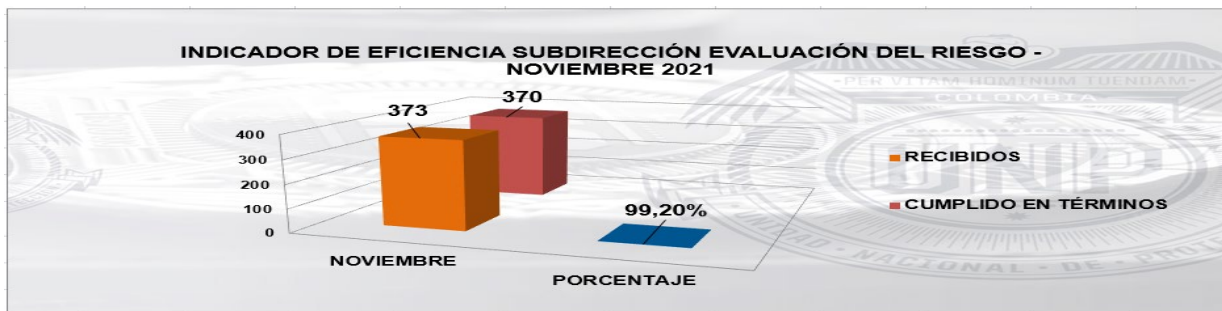
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	11
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>35</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>97,22%</b>	



e. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

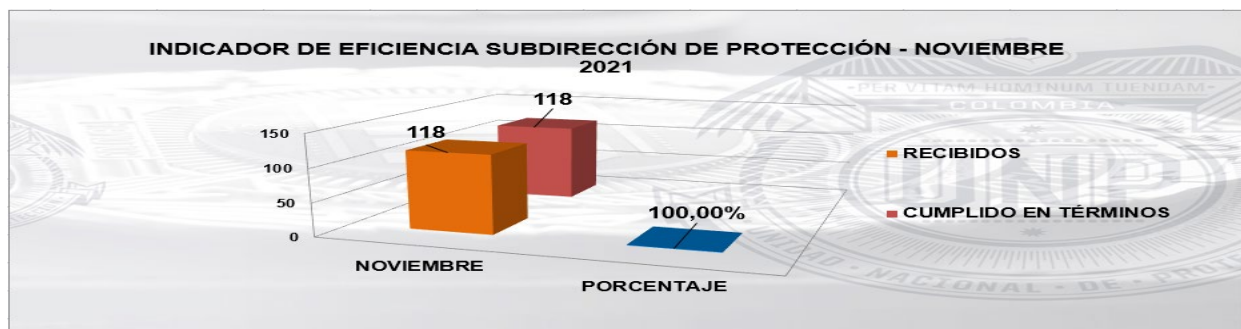
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	157	154
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	152	152
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	64	64
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>370</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>99,20%</b>	





**f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

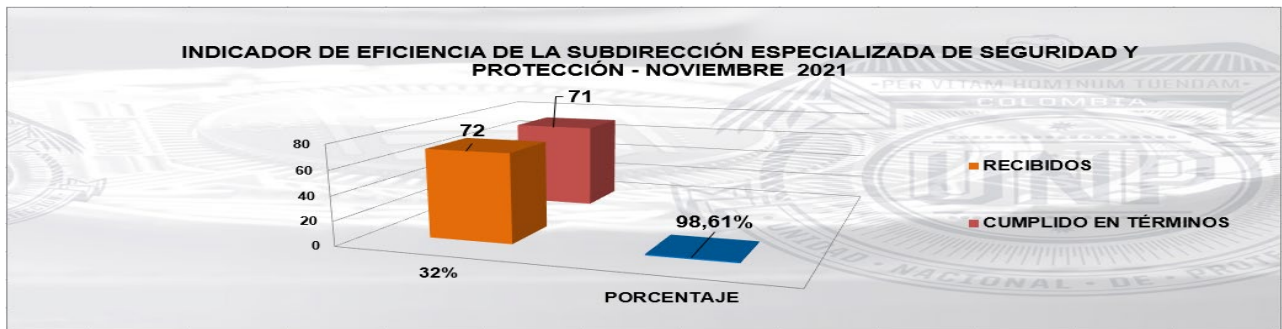
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	42	42
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	51	51
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	25
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>118</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>100,00%</b>	



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

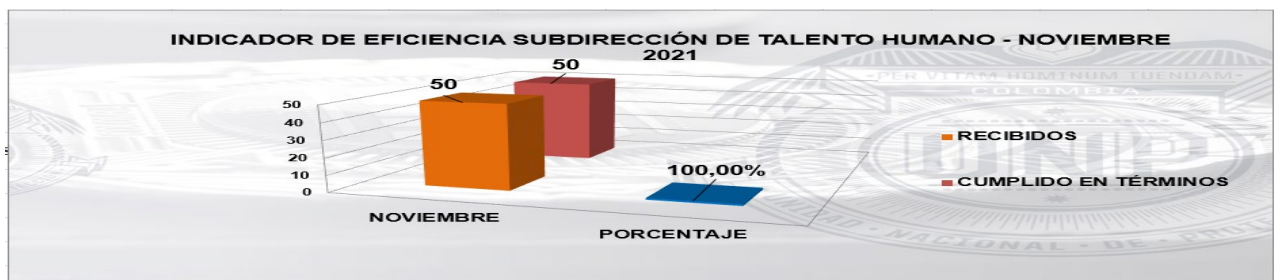
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	21	20
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	29	29
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	22
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>71</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>98,61%</b>	





**h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - NOVIEMBRE DE 2021</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDO EN TÉRMINOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	22	22
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	18	18
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100,00%</b>	



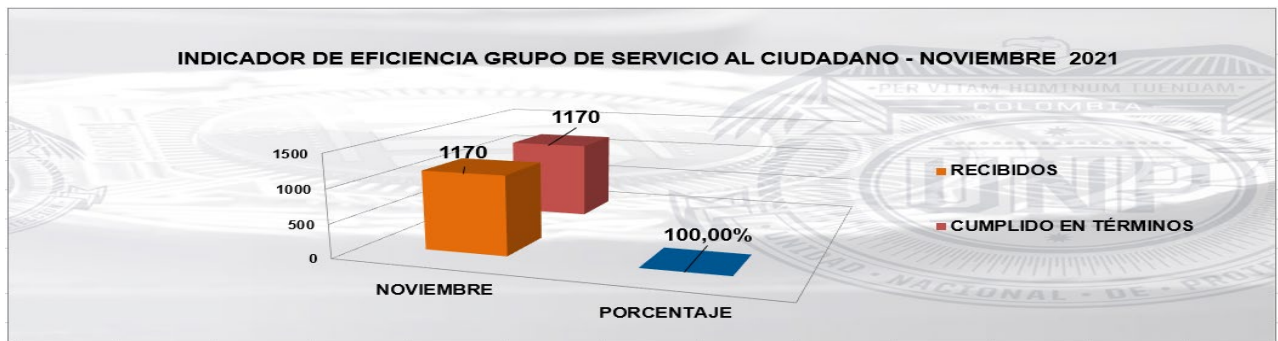
**i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

<b>OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - NOVIEMBRE DE 2021</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDO EN TÉRMINOS</b>
<b>*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT</b>	<b>196</b>	<b>196</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	350	350
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2021)	384	384
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	240	240
<b>TOTAL</b>	<b>1170</b>	<b>1170</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>100,00%</b>	

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



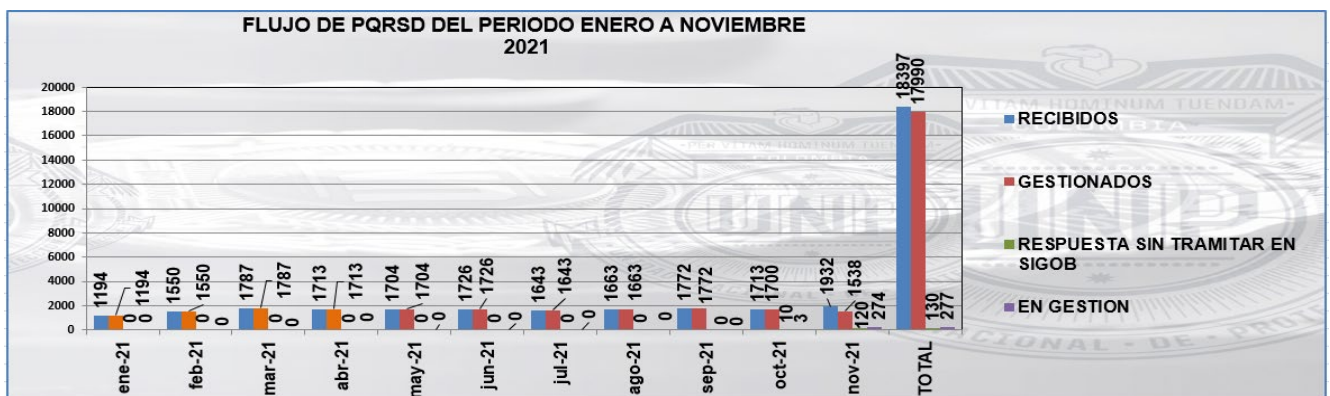




#### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A NOVIEMBRE 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	nov-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1772	1713	1932	18397	
	GESTIONADOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1772	1700	1538	17990	97,79%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	120	130	0,71%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	274	277	1,51%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A NOVIEMBRE 2021</b>		<b>18397</b>												



#### 5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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



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

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE NOVIEMBRE DE 2021							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA NOVIEMBRE 2021
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	31	9	7	16	6	29	70,37%
SECRETARÍA GENERAL	25	4	4	19	0	23	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	259	202	0	57	0	57	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	37	20	4	13	0	17	97,22%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	319	212	101	10	0	111	99,20%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	105	89	4	12	0	16	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	38	32	0	6	0	6	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1057	923	7	127	0	134	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	60	47	3	10	0	13	98,61%



<b>TOTAL</b>	<b>1932</b>	<b>1538</b>	<b>130</b>	<b>271</b>	<b>6</b>	<b>407</b>	<b>99,39%</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD NOVIEMBRE</b>		<b>99,39%</b>					

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

332 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en noviembre 2021

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestada en noviembre 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.

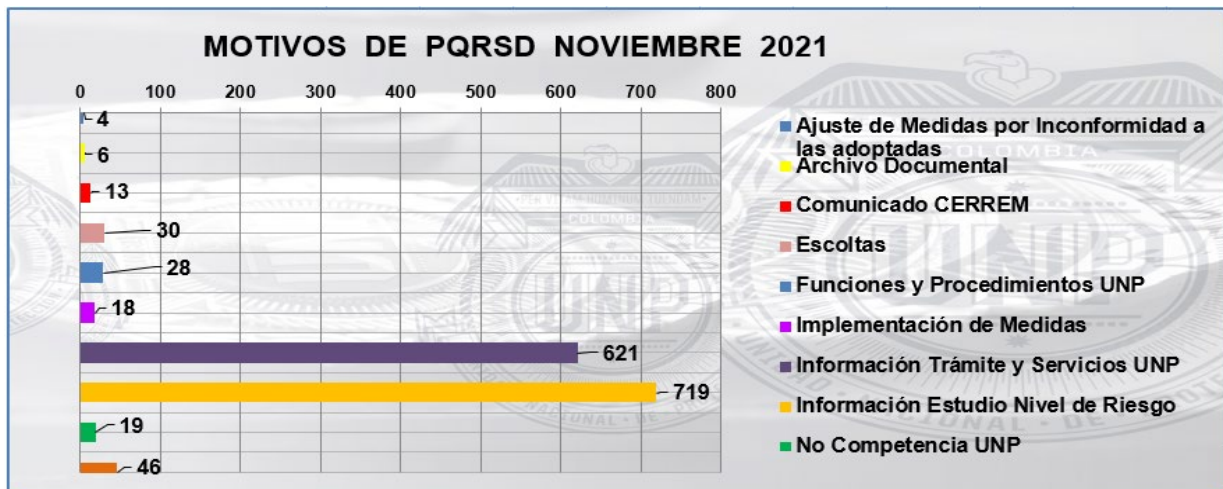
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

<b>MOTIVOS DE PQRSD NOVIEMBRE 2021</b>		
<b>MOTIVOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	2	0%
Escoltas	33	2%
Funciones y Procedimientos UNP	20	1%
Implementación de Medidas	12	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1112	58%
Información Trámite y Servicios UNP	607	31%
No Competencia UNP	96	5%
Vehículos	48	2%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1932</b>	<b>100%</b>





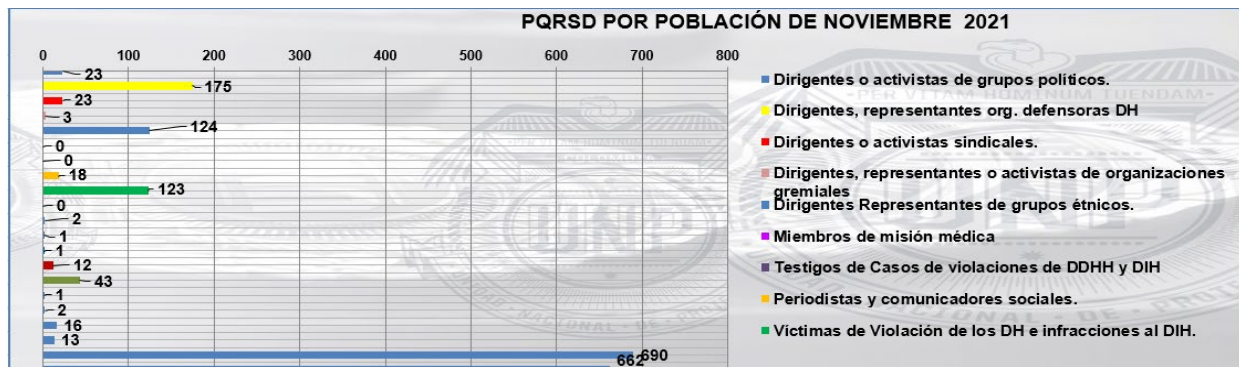
**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSO) DE NOVIEMBRE.**

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

**8. PQRSO RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE NOVIEMBRE.**

PQRSO POR POBLACIÓN -NOVIEMBRE 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	23	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	175	9%
Dirigentes o activistas sindicales.	23	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	124	6%
Miembros de misión médica	0	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	18	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	123	6%
Servidores Públicos	0	0%
Apoderados o Profesionales forenses	2	0%
Ex Servidores Públicos	1	0%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	12	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	43	2%
Medidas Cautelares	1	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	2	0%
FARC-EP	16	1%
ARN	13	1%
Entidad Pública.	690	36%
Ninguna	662	34%
<b>TOTAL</b>	<b>1932</b>	<b>100%</b>





**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE NOVIEMBRE.**

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 noviembre.

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:

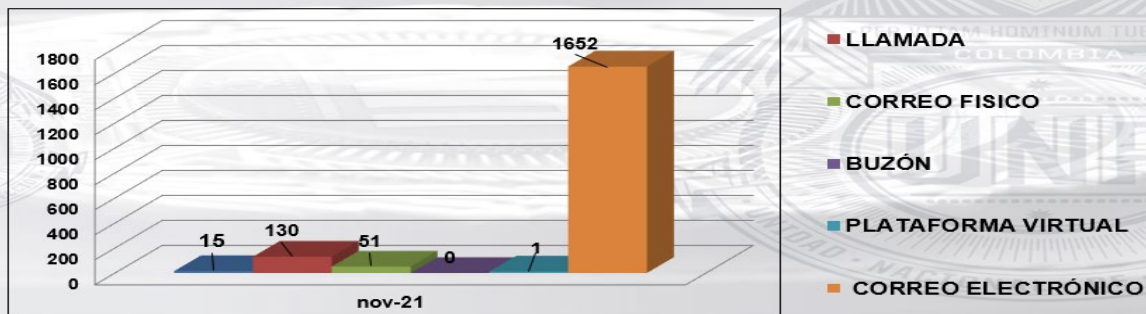
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD</b>		
<b>nov-21</b>		
<b>CANAL PRESENCIAL</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	15
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	<b>LLAMADA</b>	130
<b>CANAL CORRESPONDENCIA</b>	<b>CORREO FISICO</b>	51
	<b>BUZÓN</b>	0
<b>CANAL VIRTUAL</b>	<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>	11
	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1652
	<b>CHAT</b>	73
<b>TOTAL</b>		<b>1932</b>





CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD NOVIEMBRE 2021

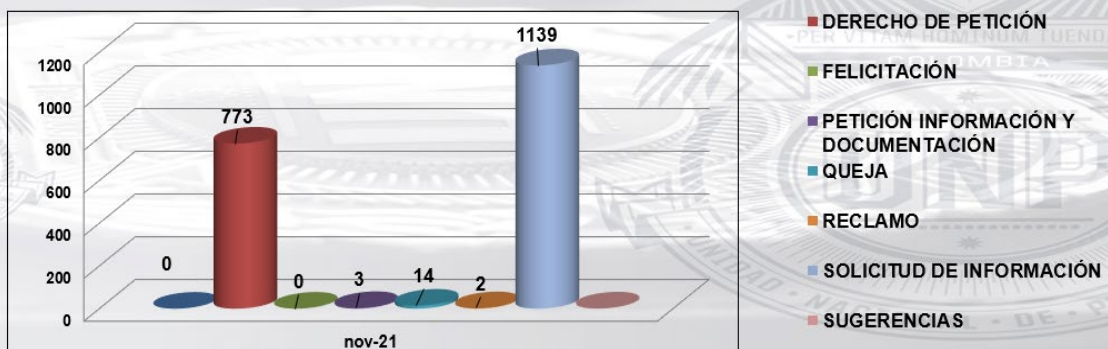


- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

b. TIPO DE PQRSD

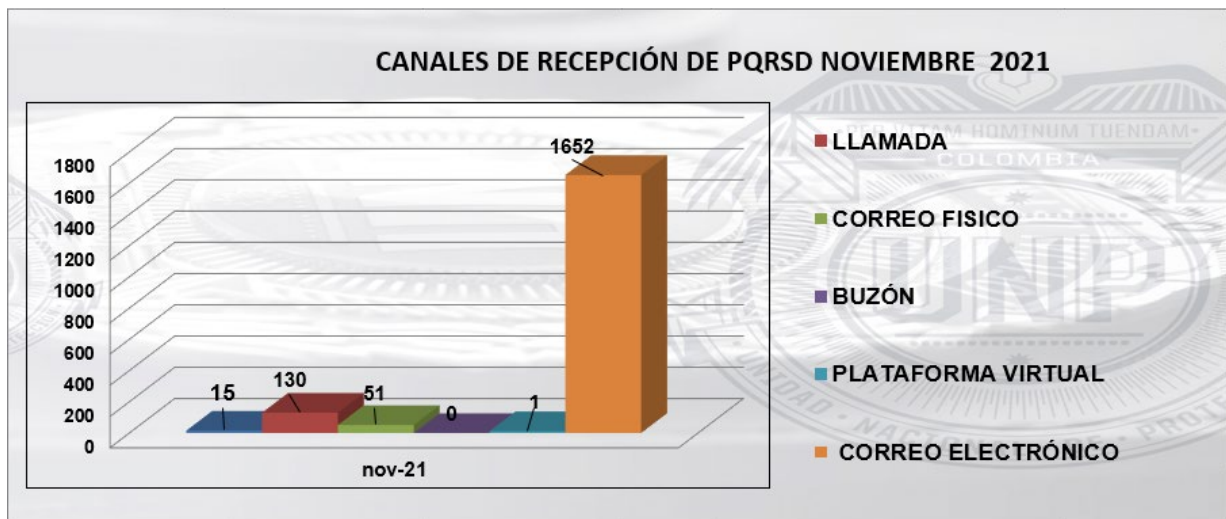
TIPO DE PQRSD	
nov-21	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	773
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	14
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1139
SUGERENCIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1932</b>

TIPO DE PQRSD NOVIEMBRE 2021



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
nov-21	
EMPRESA	12
ENTIDAD PÚBLICA	963
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
ORGANIZACIONES	13
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	940
VEEDURÍAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>1932</b>



**10. CONCLUSIONES**

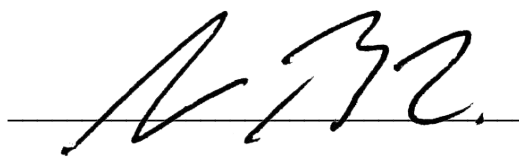
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen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



nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.

- El Grupo de Servicio al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 1074 de 2017.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- Fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

Líder del Proceso,



**SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/12/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		7/12/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrío Scaff /jefe- oficina asesora de planeación e información		7/12/2021
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.			







11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE NOVIEMBRE 2021

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A NOVIEMBRE 2021				
RECIBIDAS ENERO A NOVIEMBRE 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
18397	17990	130	271	6
	97,79%	0,71%	1,47%	0,03%

