



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
11 de enero 2022



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 DICIEMBRE.....	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE DICIEMBRE	10
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE DICIEMBRE	10
4.1	INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DICIEMBRE.	11
4.2	FLUJO DE PQRSD.....	16
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	16
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE DICIEMBRE	18
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	19
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE	19
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE DICIEMBRE.....	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 diciembre 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 DICIEMBRE.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE 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	4	4	0	0	0	4
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	8	8	0	0	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	12					





b. SECRETARÍA GENERAL

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

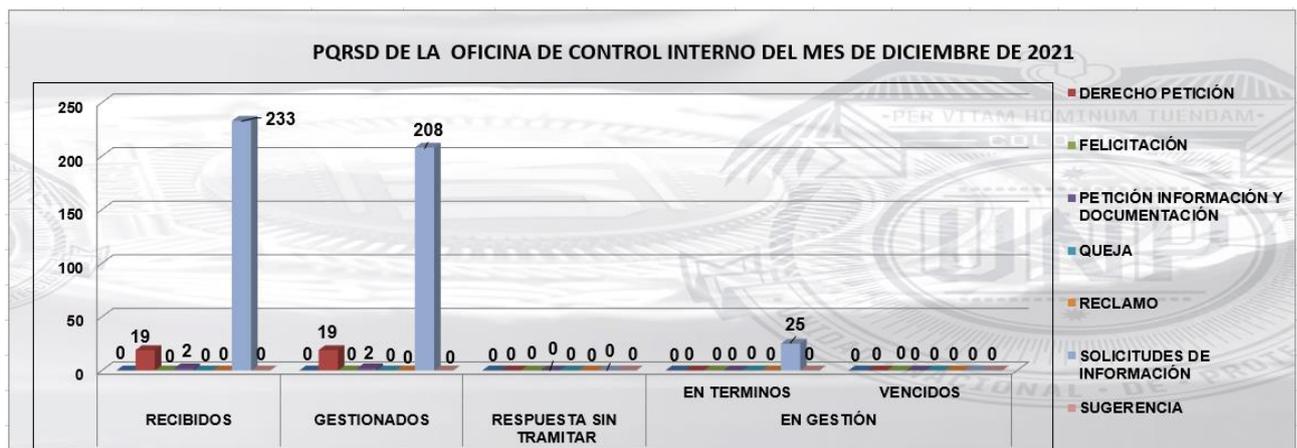
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	0	1	4	1	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	2	0	3	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	12					





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

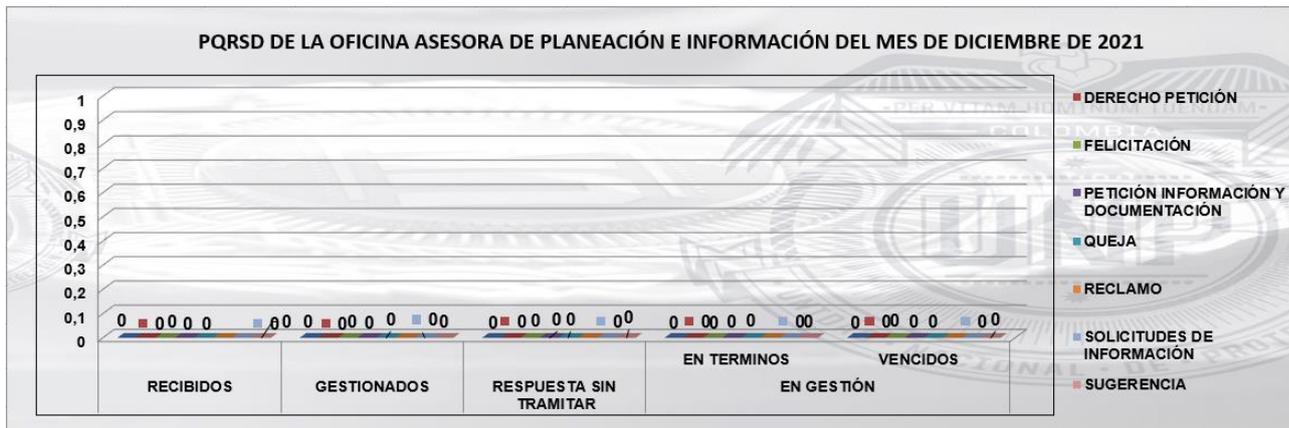
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	19	0	0	0	19
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	233	208	0	25	0	233
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	254					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	0					





e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

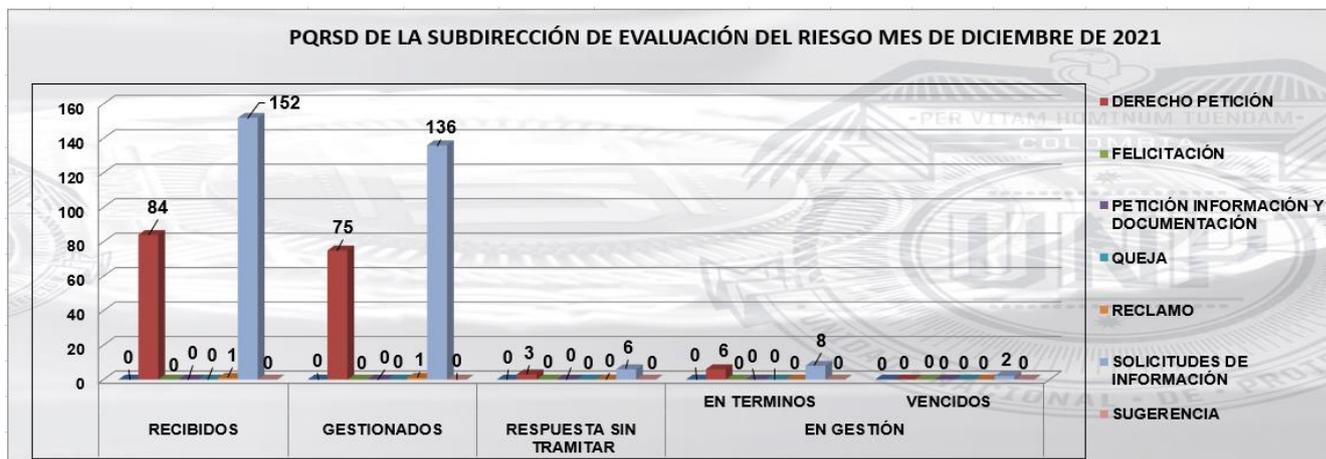
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	12	11	0	1	0	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	12	1	2	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27					





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE DICIEMBRE 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	84	75	3	6	0	84
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	152	136	6	8	2	152
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	237					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

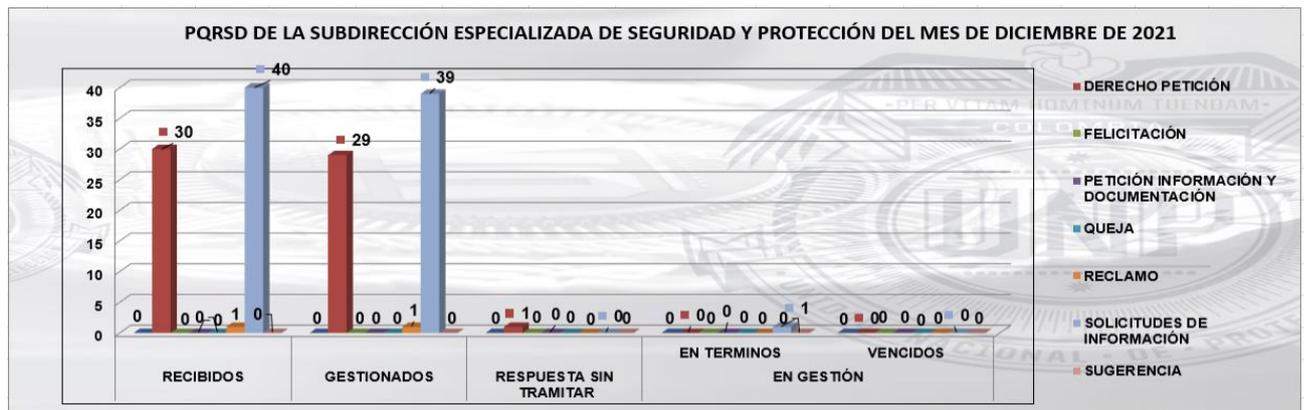
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	44	42	0	2	0	44
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	8	8	0	0	0	8
RECLAMO	6	6	0	0	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	27	0	1	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	86					





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 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	30	29	1	0	0	30
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	40	39	0	1	0	40
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	71					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	8	0	0	0	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	21	0	0	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	29					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

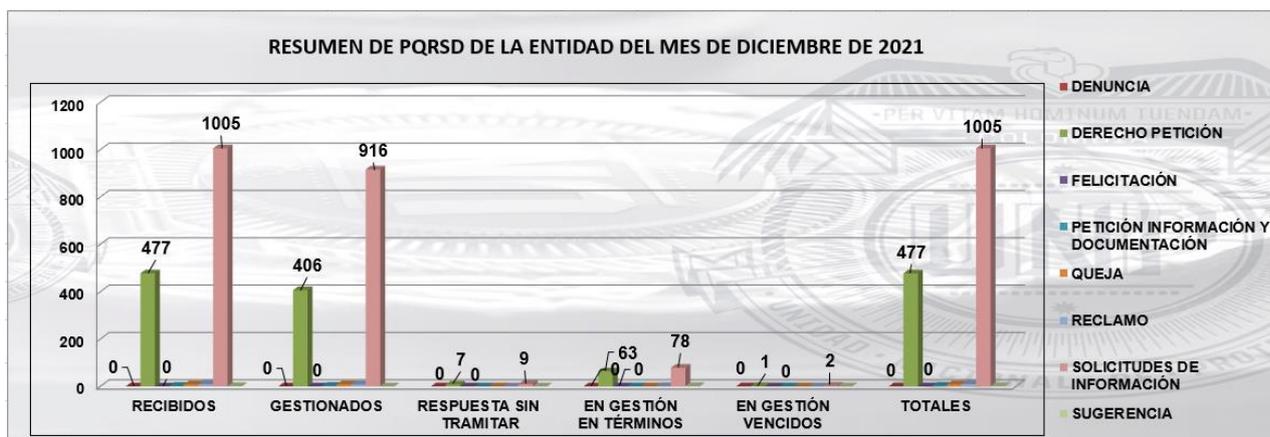
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	270	218	2	50	0	270
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	503	463	2	38	0	503
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	774					



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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE 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	477	406	7	63	1	477
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	8	8	0	0	0	8
RECLAMO	9	8	0	1	0	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1005	916	9	78	2	1005
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1502					



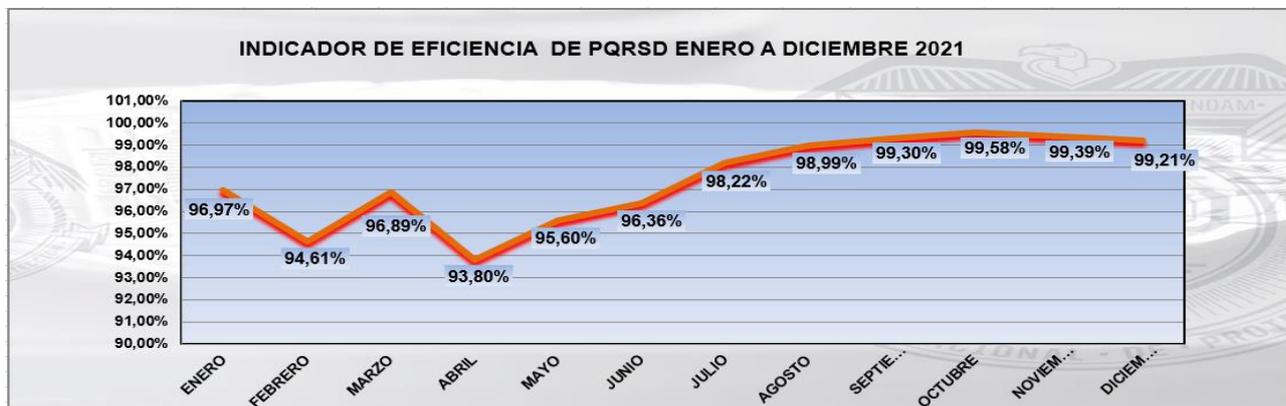


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D ENERO A DICIEMBRE DE 2021.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRS D 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 DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%	95,60%	96,36%	98,22%	98,99%	99,30%	99,58%	99,39%	99,21%



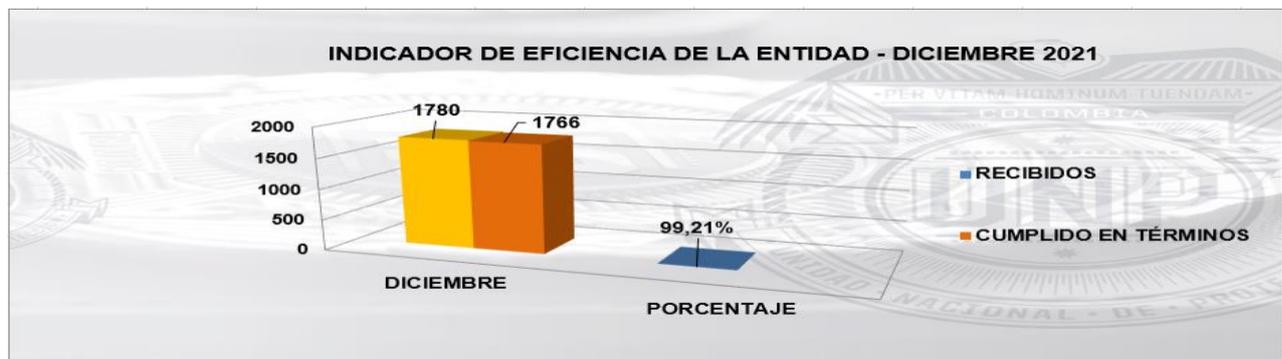
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE.

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 diciembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (noviembre) que debieron contestarse en el mes de diciembre, y las recibidas en diciembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1780** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1766** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,21%**. El restante **0,79%** 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.

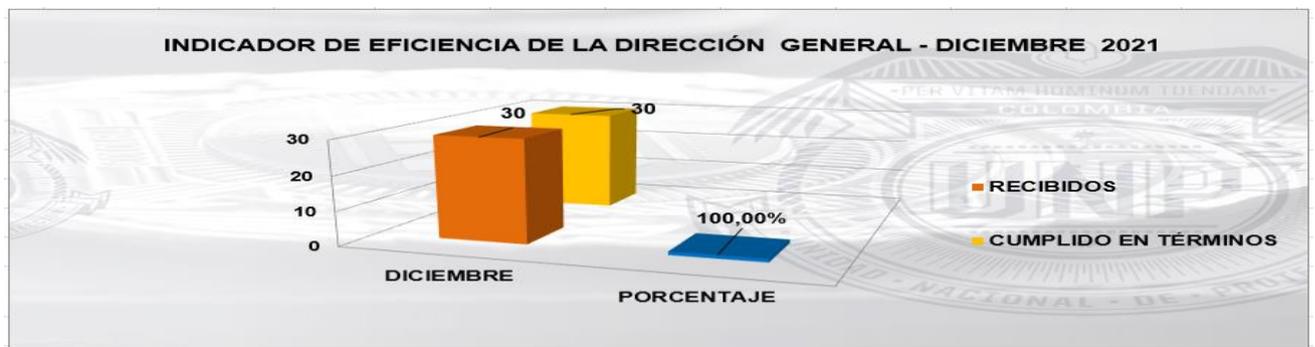
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	92	92
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	728	723
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	539	539
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	421	412
TOTAL	1780	1766
		99,21%
<p>* 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.</p>		



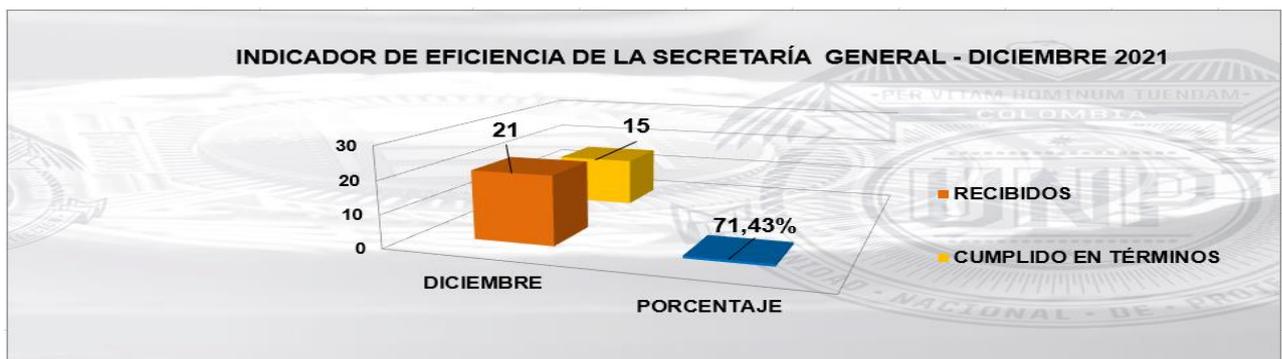
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	18	18
TOTAL	30	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	



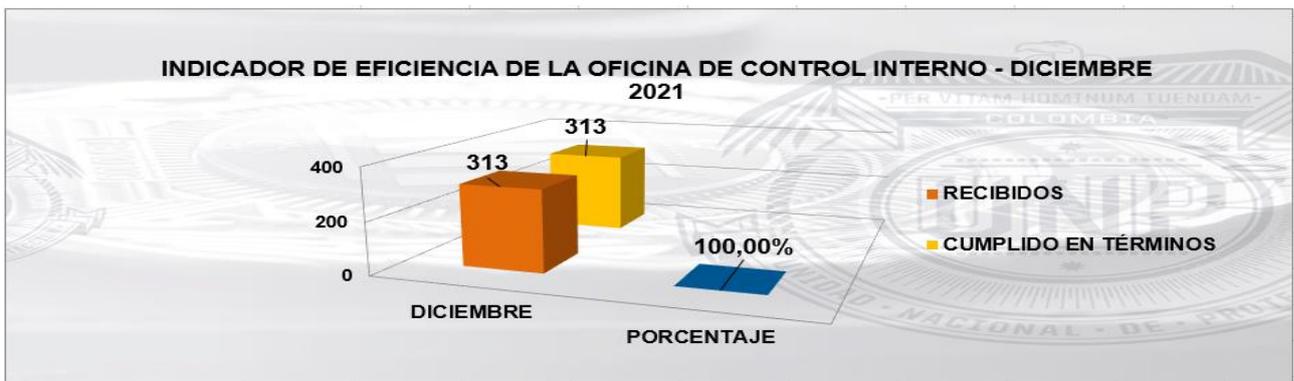
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	4	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	11
TOTAL	21	15
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	71,43%	



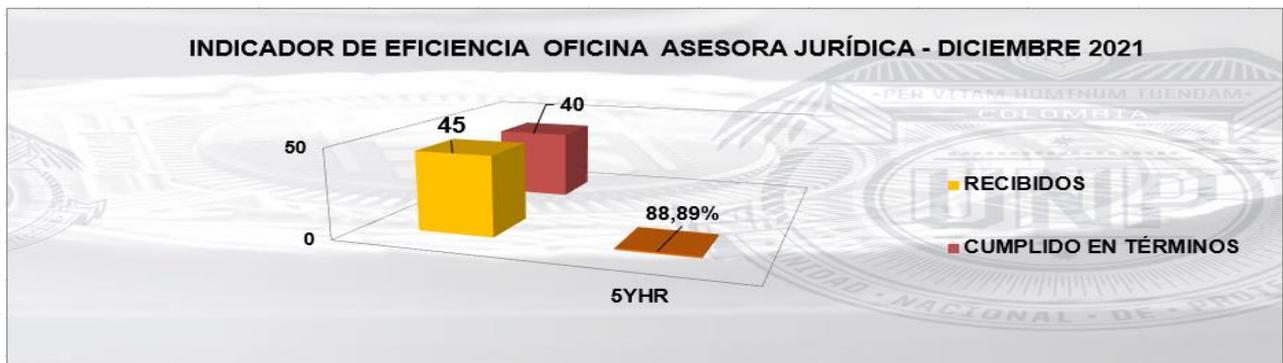
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	150	150
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	79	79
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	84	84
TOTAL	313	313
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



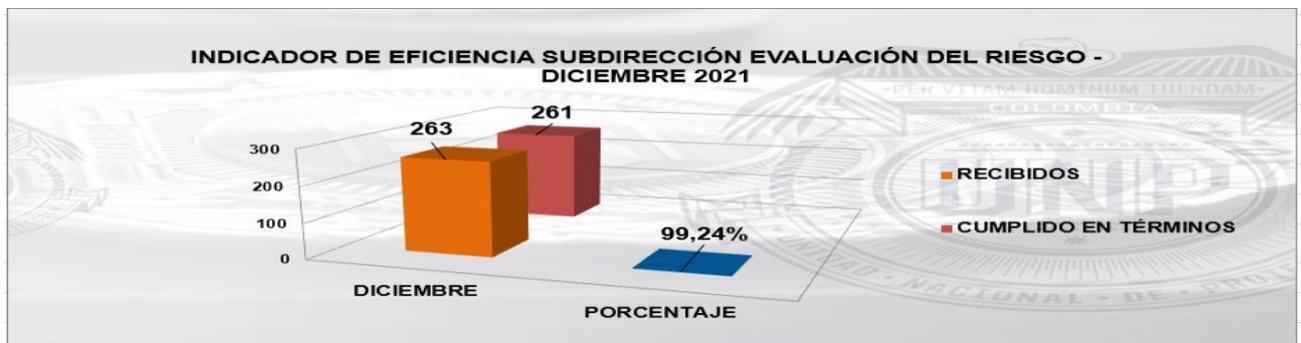
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	19	17
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	18
TOTAL	45	40
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	88,89%	



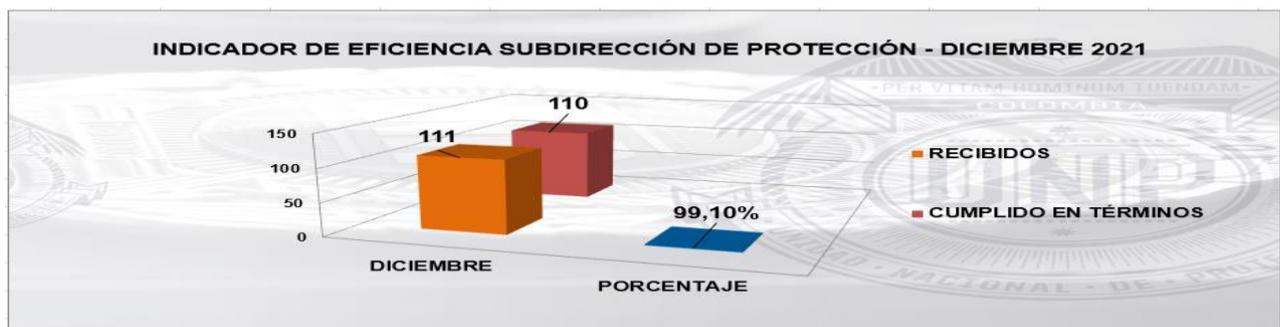
e. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	114	112
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	109	109
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	40	40
TOTAL	263	261
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,24%	



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	43	43
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	28	27
TOTAL	111	110
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	99,10%	



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	39	39
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	31	31
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	20	20
TOTAL	90	90
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100,00%	



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

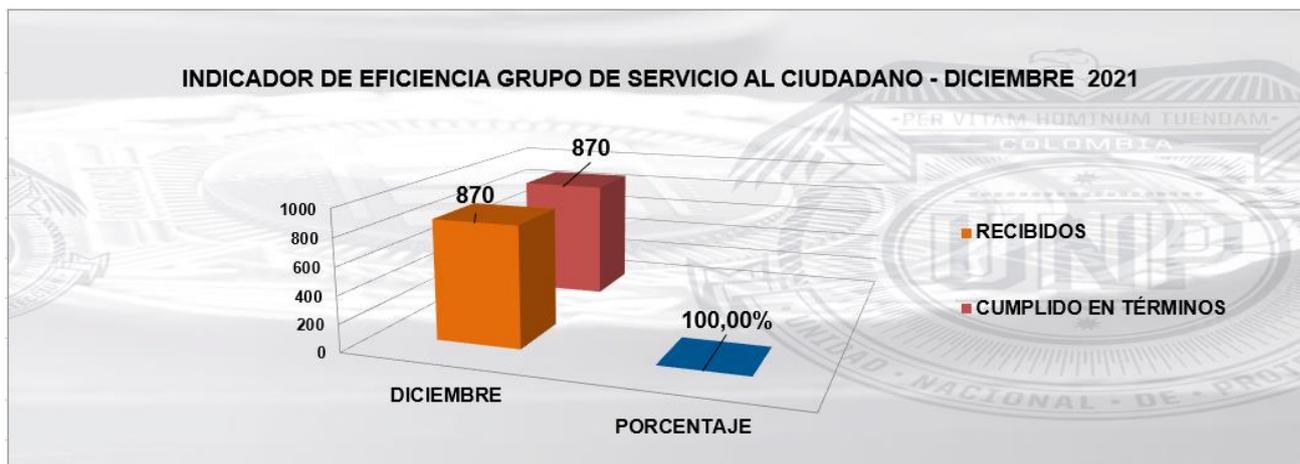
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8
TOTAL	37	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO D ESERVICIO AL CIUDADANO - DICIEMBRE DE 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	92	92
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	342	342
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	251	251
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	185	185
TOTAL	870	870
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 diciembre.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE 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	dic-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1772	1713	1936	1502	19903	99,13%
	GESTIONADOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1772	1710	1928	1340	19730	



	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	16	21	0,11%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	146	152
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A DICIEMBRE 2021		19903													

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 diciembre de 2021.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2021							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE 2021
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	12	12	0	0	0	12	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	12	2	1	8	1	12	71,43%



OFICINA DE CONTROL INTERNO	254	229	0	25	0	254	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	27	23	1	3	0	27	88,89%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	237	212	9	14	2	237	99,24%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	86	83	0	3	0	86	99,10%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	29	29	0	0	0	29	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	774	681	4	89	0	774	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	71	69	1	1	0	71	100,00%
TOTAL	1502	1340	16	143	3	1502	99,21%
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD DICIEMBRE					99,21%		

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

374 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en diciembre 2021

10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestada en diciembre 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.

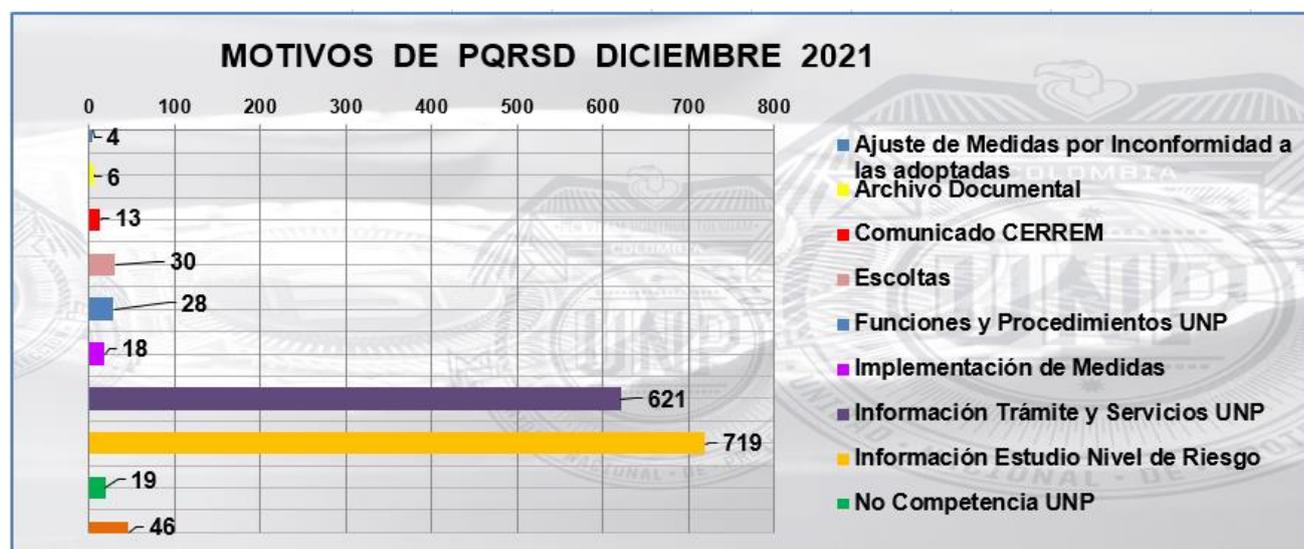
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD DICIEMBRE 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3	0%
Archivo Documental	3	0%
Comunicado CERREM	2	0%
Escoltas	32	2%
Funciones y Procedimientos UNP	12	1%
Implementación de Medidas	10	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	816	54%
Información Trámite y Servicios UNP	554	37%
No Competencia UNP	25	2%
Vehículos	45	3%
TOTAL, MOTIVOS	1502	100%



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

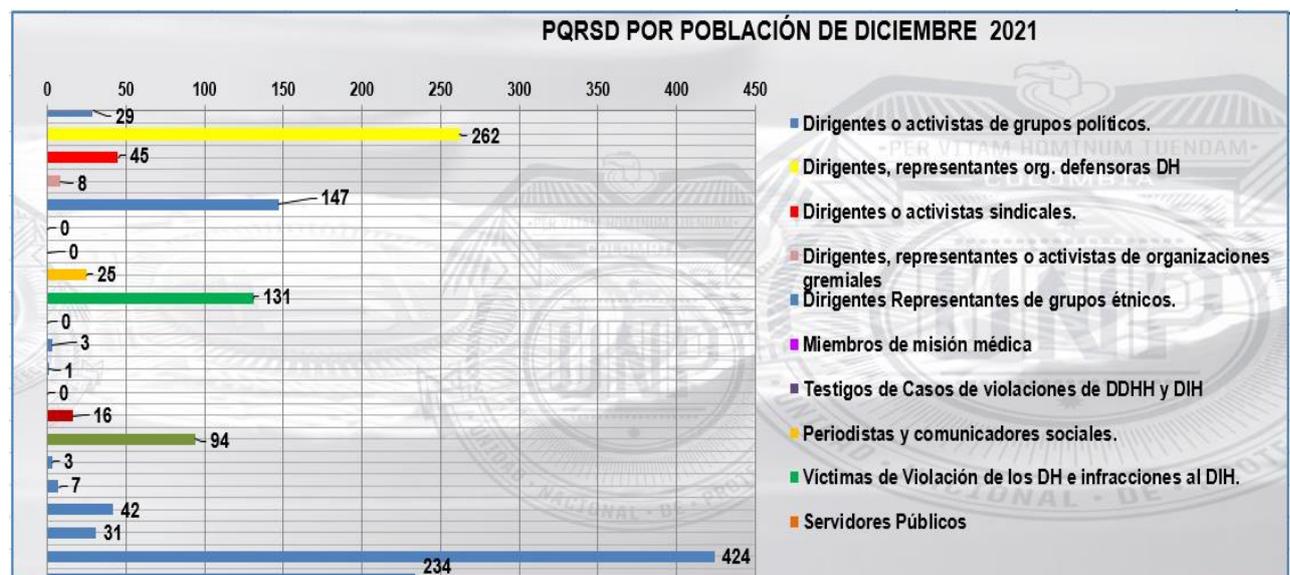
En el presente mes de diciembre, no se recibió ninguna petición en el buzón.





8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE DICIEMBRE.

PQRS POR POBLACIÓN -DICIEMBRE 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	29	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	262	17%
Dirigentes o activistas sindicales.	45	3%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	8	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	147	10%
Miembros de misión médica	0	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	25	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	131	9%
Servidores Públicos	0	0%
Apoderados o Profesionales forenses	3	0%
Ex Servidores Públicos	1	0%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	16	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	94	6%
Medidas Cautelares	3	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	7	0%
FARC-EP	42	3%
ARN	31	2%
Entidad Pública.	424	28%
Ninguna	234	16%
TOTAL	1502	100%



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

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 diciembre.

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:

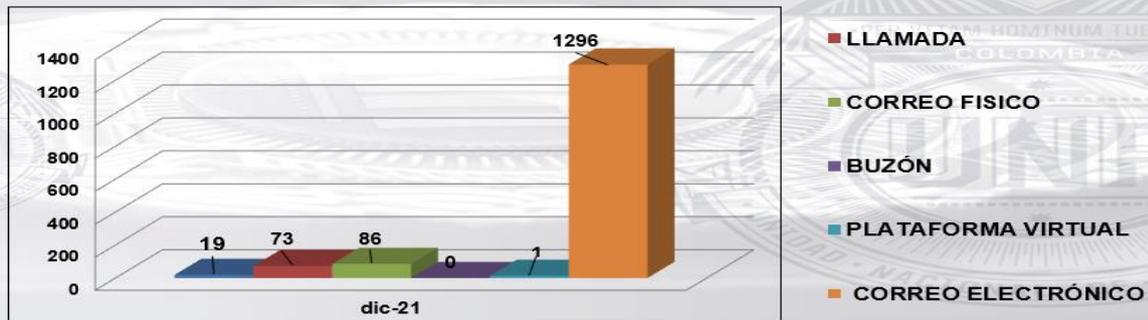
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
dic-21		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	19
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	73
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	86
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	13
	CORREO ELECTRÓNICO	1296
	CHAT	15
TOTAL		1502





CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD DICIEMBRE 2021

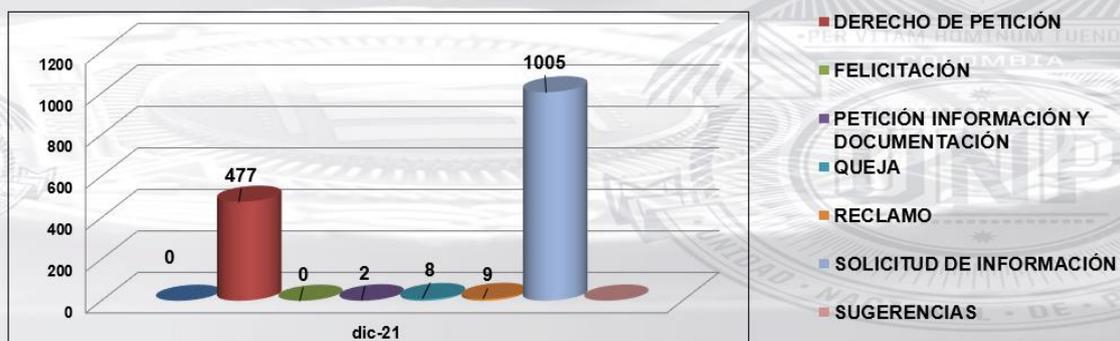


- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

b. TIPO DE PQRSD

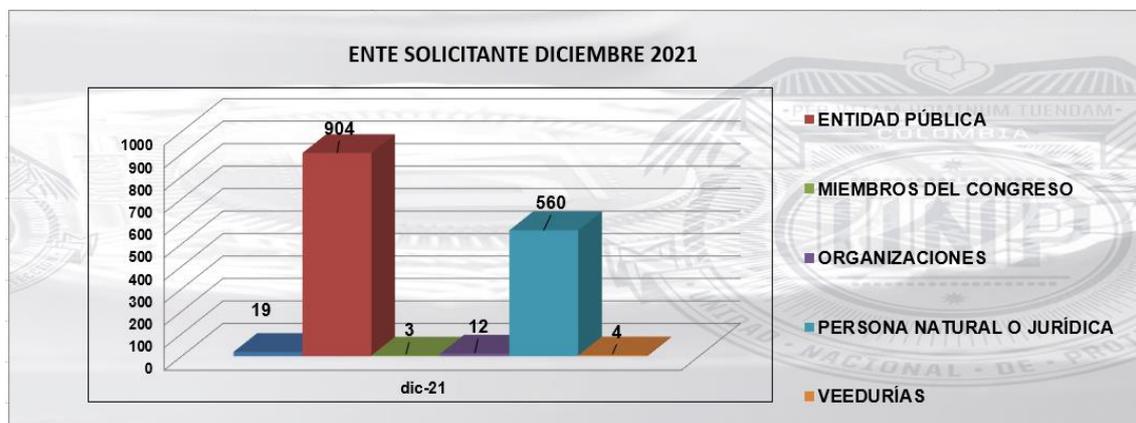
TIPO DE PQRSD	
dic-21	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	477
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	8
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1005
SUGERENCIAS	1
TOTAL	1502

TIPO DE PQRSD DICIEMBRE 2021



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
dic-21	
EMPRESA	19
ENTIDAD PÚBLICA	904
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	12
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	560
VEEDURÍAS	4
TOTAL	1502



10. CONCLUSIONES

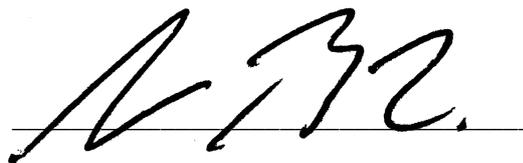
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen 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 tecnológica 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		11/1/2022
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		11/1/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff /jefe- oficina asesora de planeación e información		11/1/2022

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 DICIEMBRE 2021

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A DICIEMBRE 2021				
RECIBIDAS ENERO A DICIEMBRE 2021	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
19903	19730	16	143	3
	99,13%	0,08%	0,72%	0,02%

