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

Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de febrero 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 ENERO….........................2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ENERO ….. …..………………..............10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ENERO …...…………………….....................................10

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL ENERO. ……………………………………..11

4.2 FLUJO DE PQRSD…………………………......…………………………………………….....................16

5. ANALISIS REZAGOS PQRSD ………..…...17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE ENERO ……………………..18
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD……………..19
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE ENERO …...……...................19
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE ENERO.........................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 redunda en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja que en el mes de enero de 2022 fueron elevadas **1696** 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.

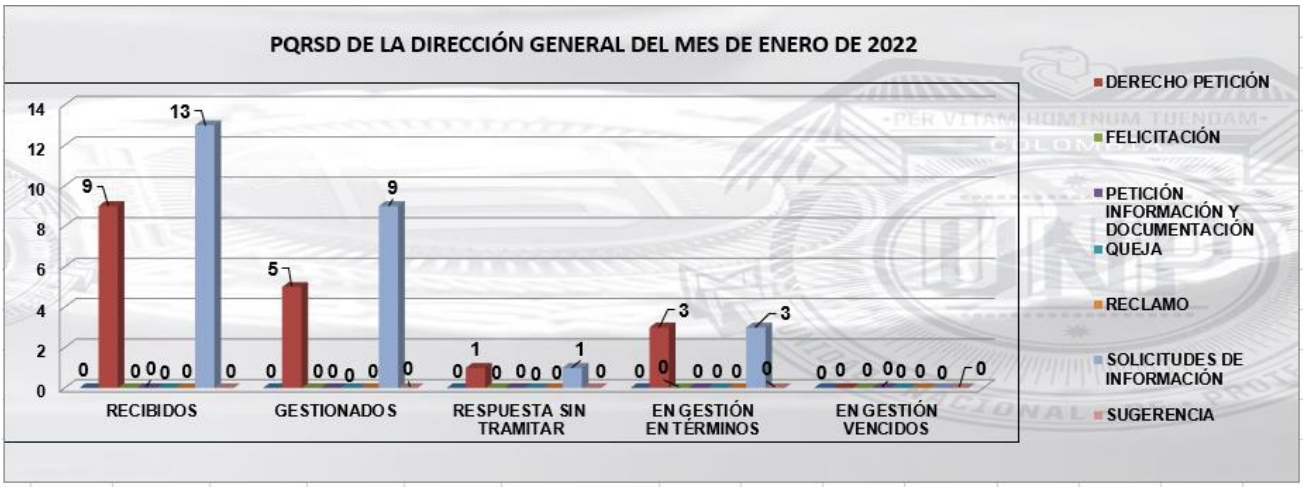
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

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

A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de enero del año 2022 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

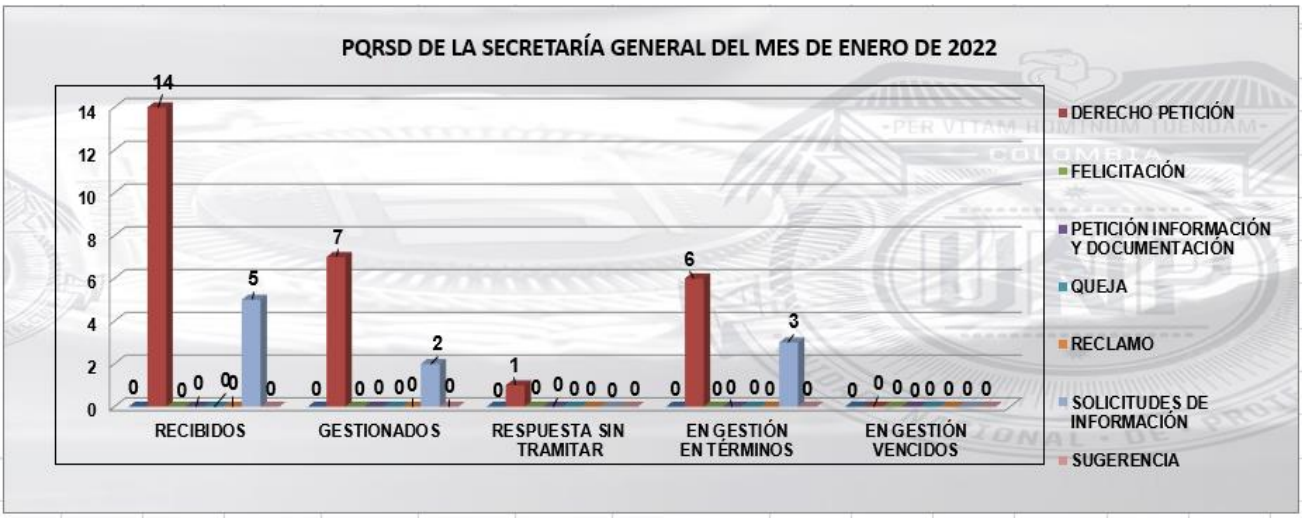
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	5	1	3	0	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	9	1	3	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22					



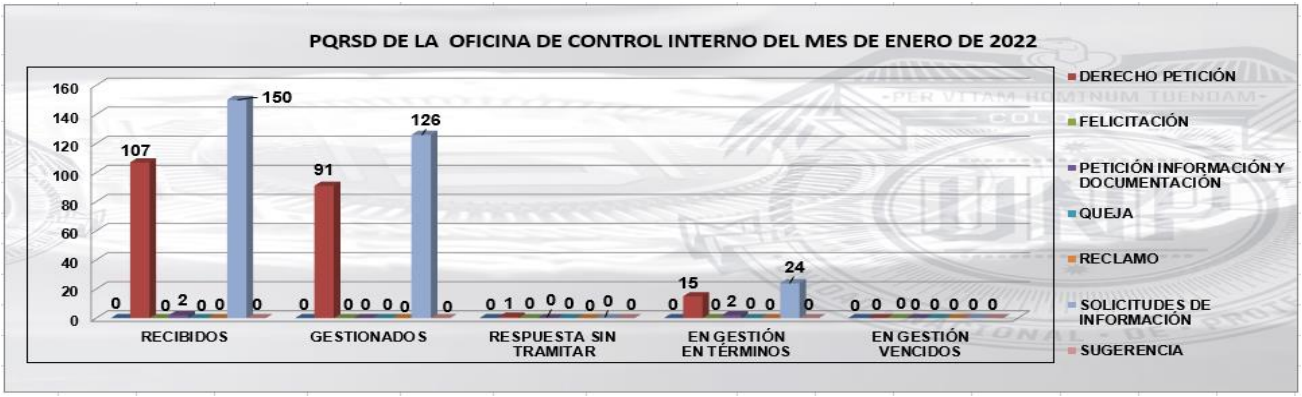
b. <u>SECRETARÍA GENERAL</u>

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	14	7	1	6	0	14
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	2	0	3	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	19					



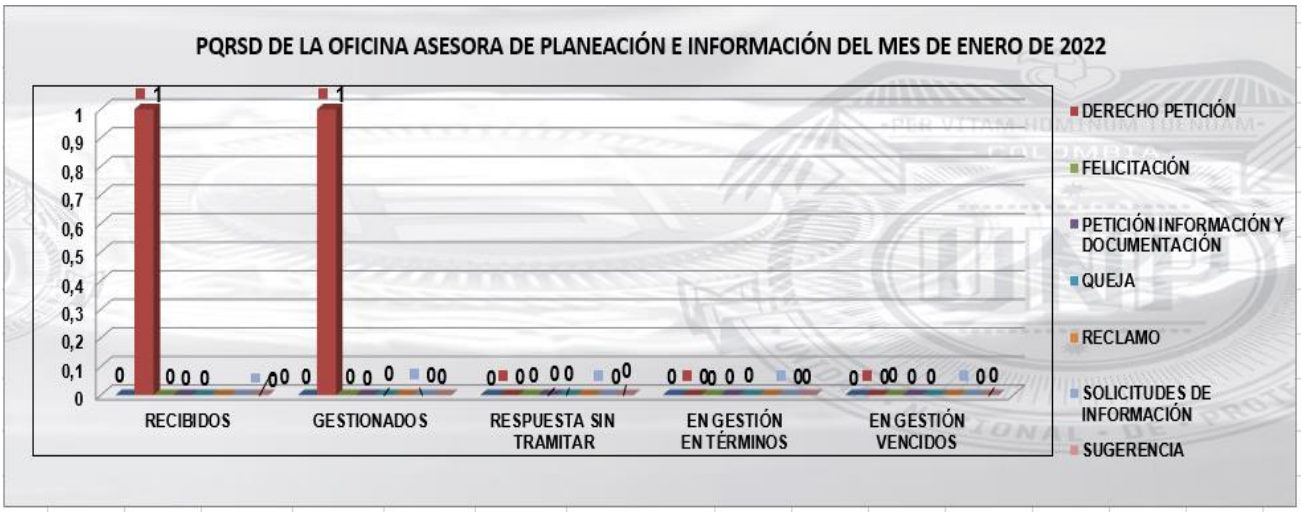
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	107	91	1	15	0	107
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	2	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	150	126	0	24	0	150
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	259					



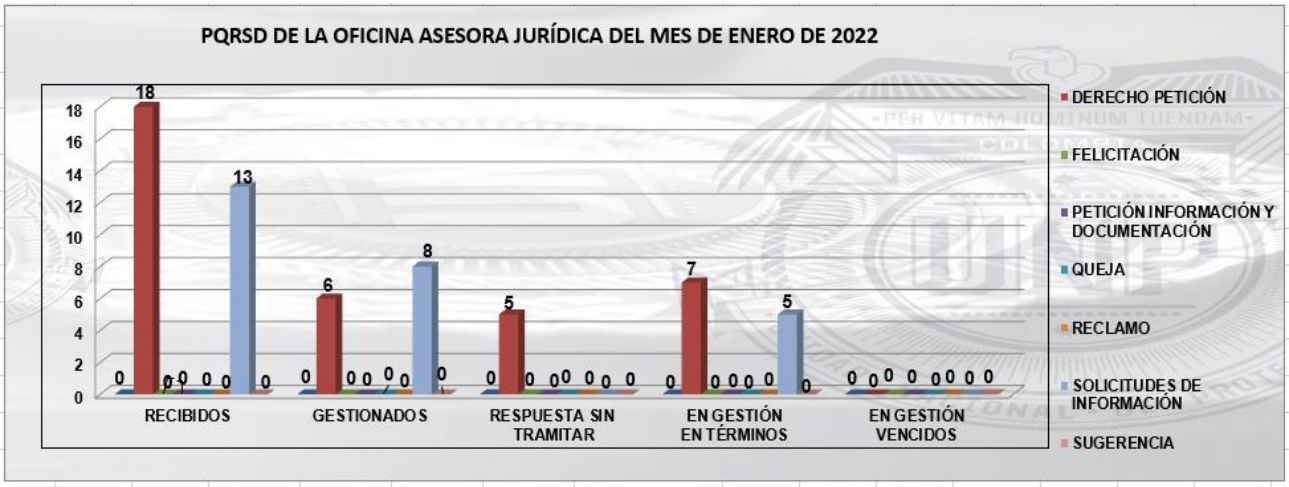
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	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
TOTAL, RECIBIDOS	1					



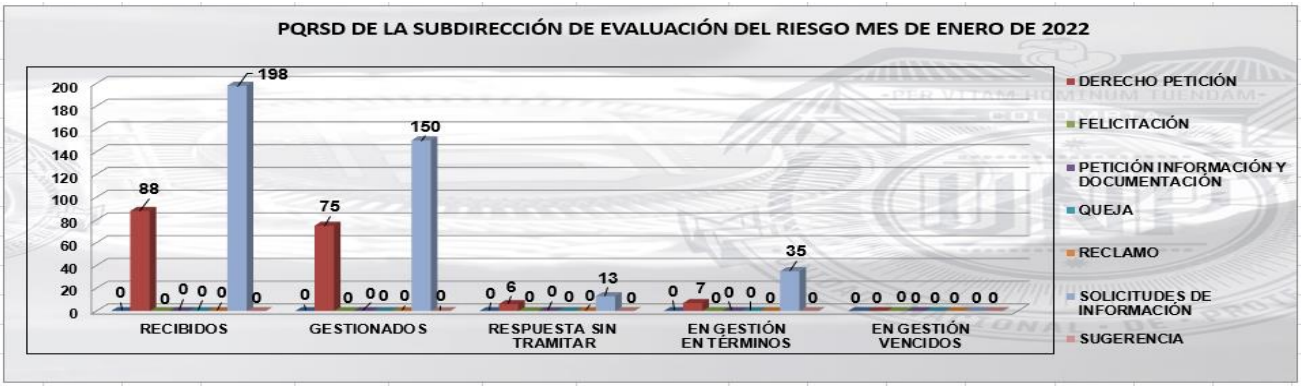
e. **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	6	5	7	0	18
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	8	0	5	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	31					



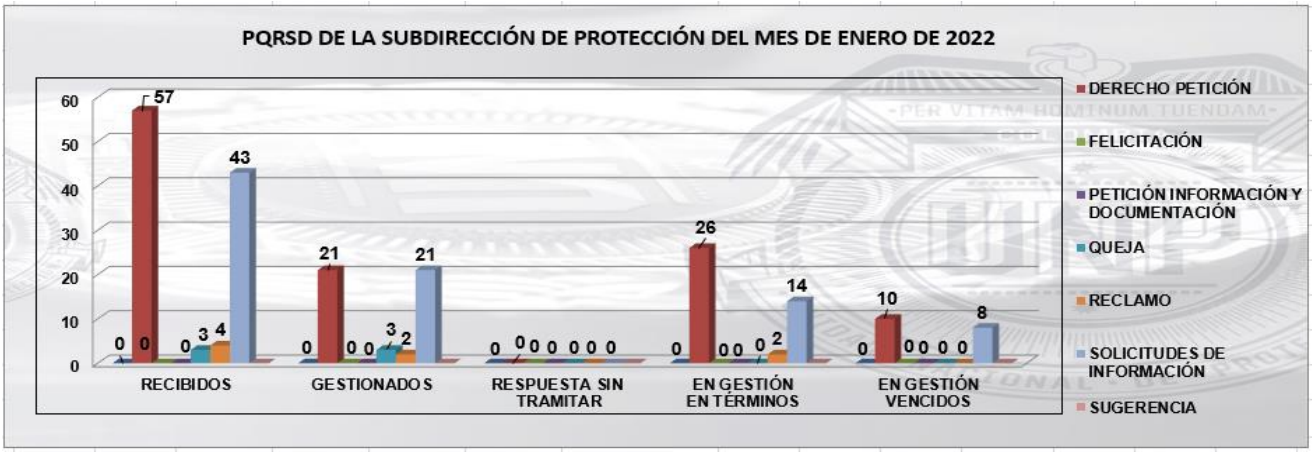
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	88	75	6	7	0	88
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	198	150	13	35	0	198
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	286					



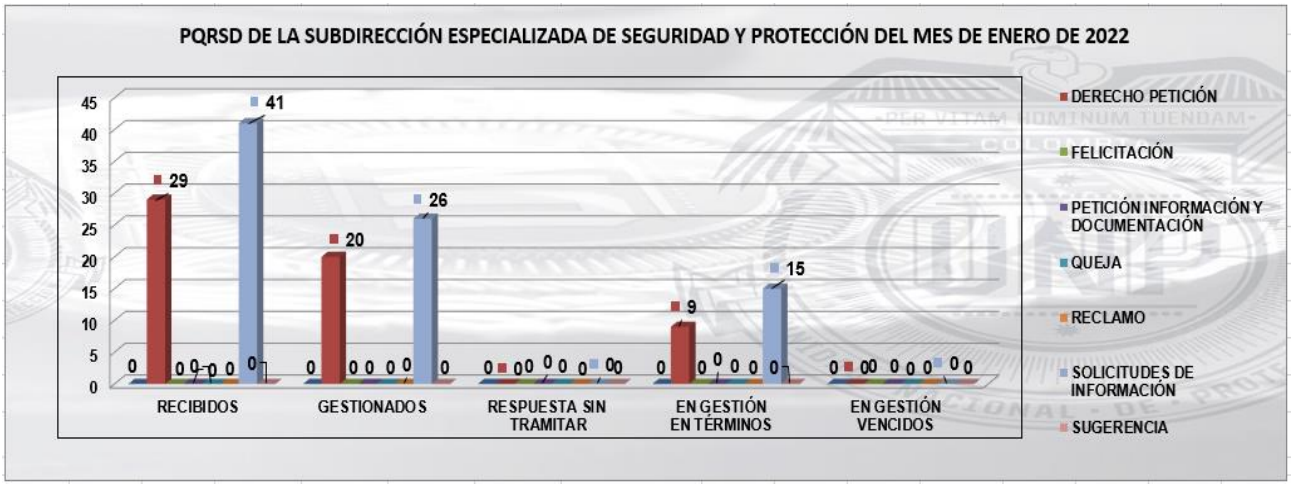
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	57	21	0	26	10	57
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	4	2	0	2	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	43	21	0	14	8	43
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	107					



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	29	20	0	9	0	29
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	41	26	0	15	0	41
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	70					

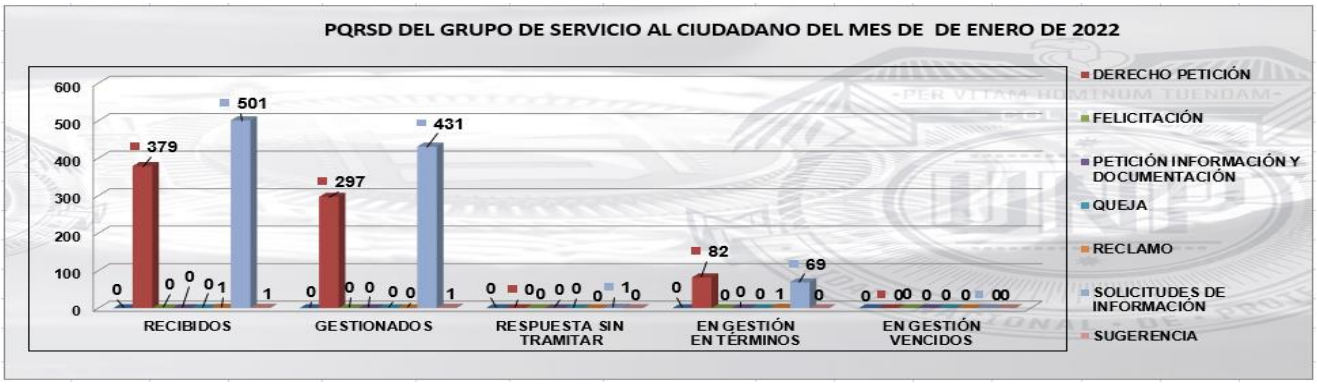


i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	6	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	11	1	1	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	19					

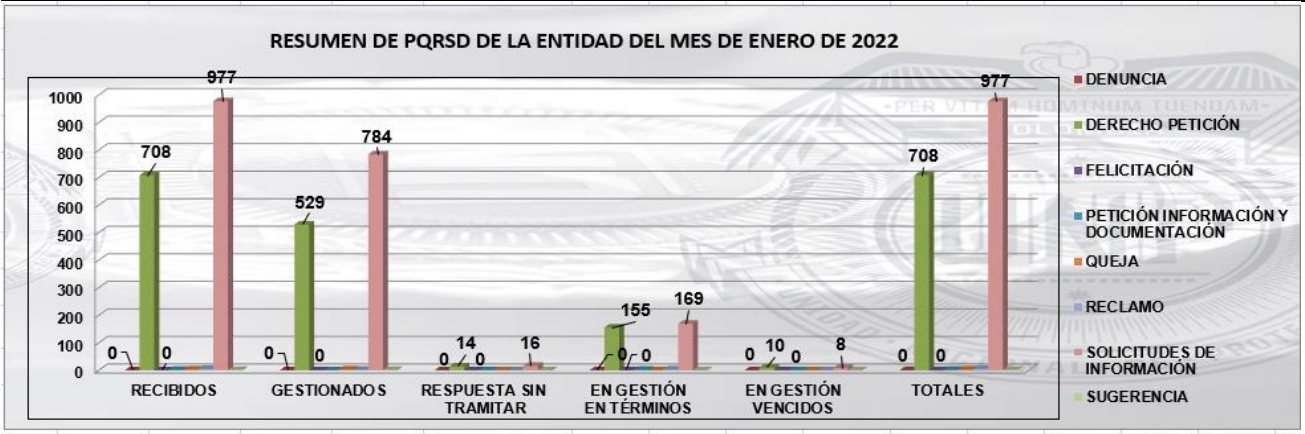
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	379	297	0	82	0	379
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	501	431	1	69	0	501
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	882					



k. <u>RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE ENERO DE 2022</u>

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	708	529	14	155	10	708
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	2	0	2
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	5	2	0	3	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	977	784	16	169	8	977
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1696					

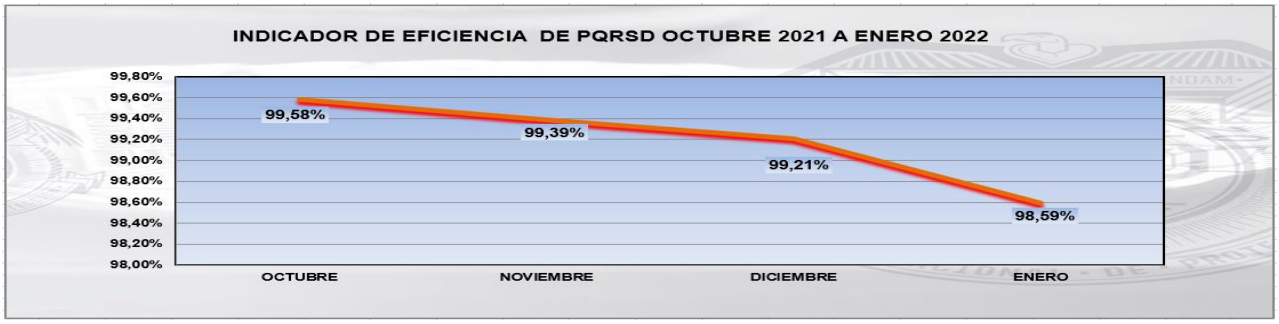


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO DE 2022.

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 -OCTUBRE 2021 A ENERO 2022			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
99,58%	99,39%	99,21%	98,59%



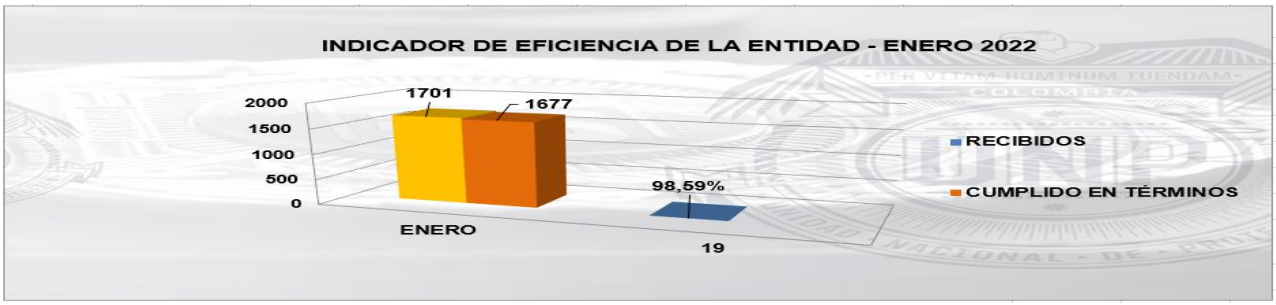
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO.

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 enero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (diciembre) que debieron contestarse en el mes de enero, y las recibidas en enero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1701** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1766** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,59%.** El restante **1,41%** 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.

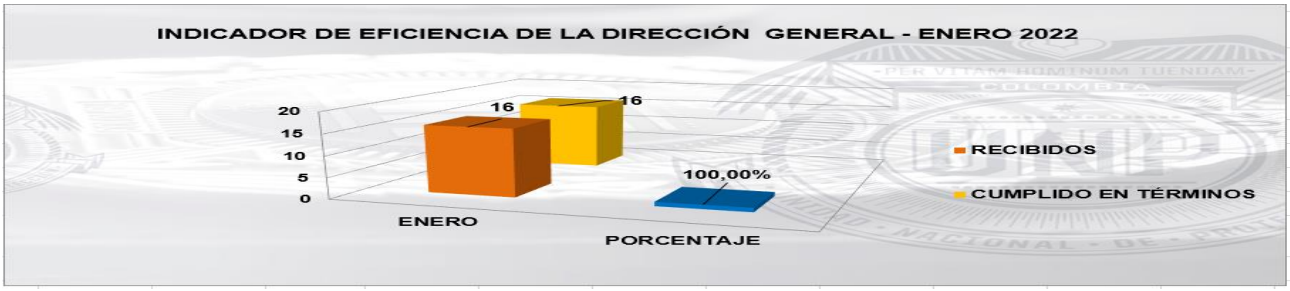
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
***CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT**	**182**	**182**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**546**	**527**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**636**	**636**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**337**	**332**
TOTAL	**1701**	**1677**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO DE 2022	**98,59%**	
*** 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.**		



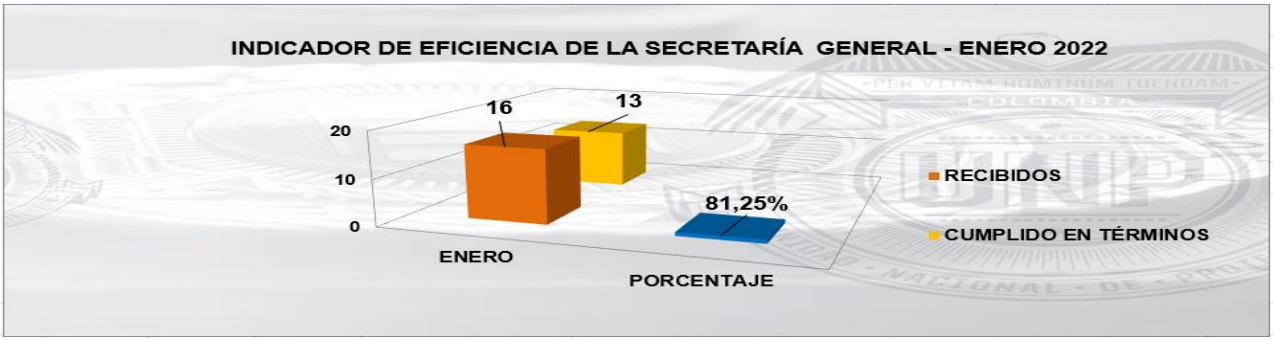
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**10**	**10**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**6**	**6**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**0**	**0**
TOTAL	**16**	**16**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	**100,00%**	



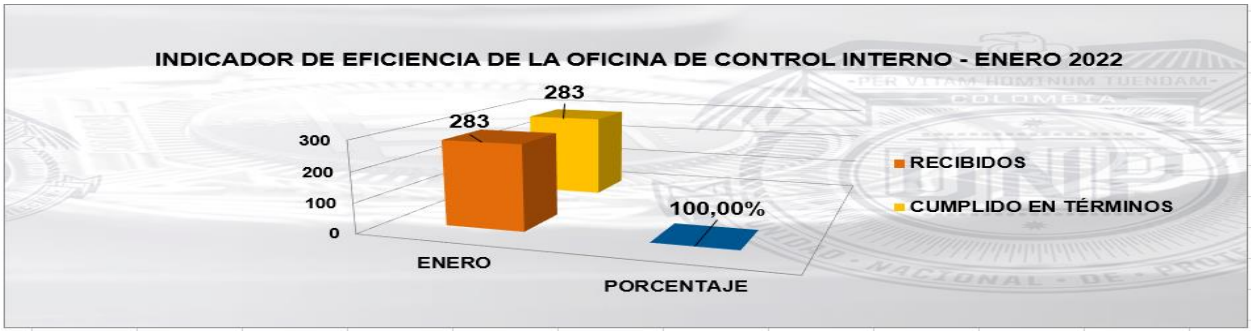
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**5**	**5**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**5**	**5**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**6**	**3**
TOTAL	**16**	**13**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	**81,25%**	



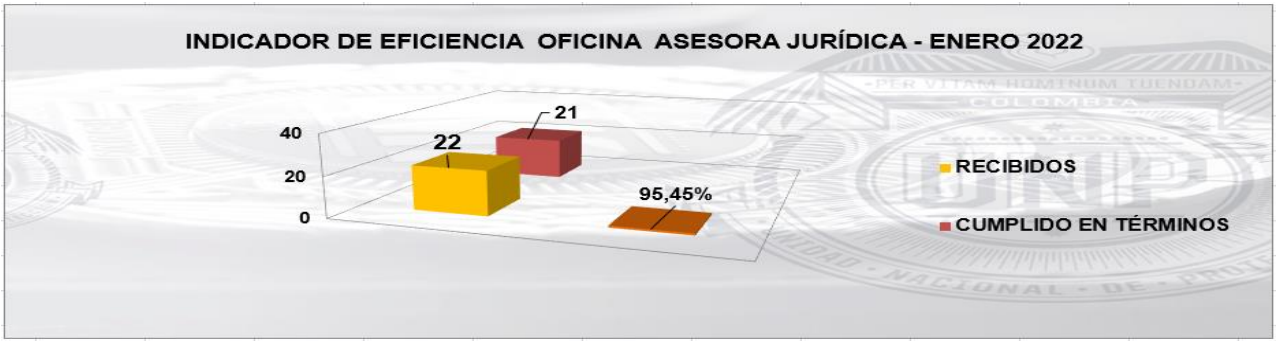
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**133**	**133**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**84**	**84**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**66**	**66**
TOTAL	**283**	**283**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	**100,00%**	



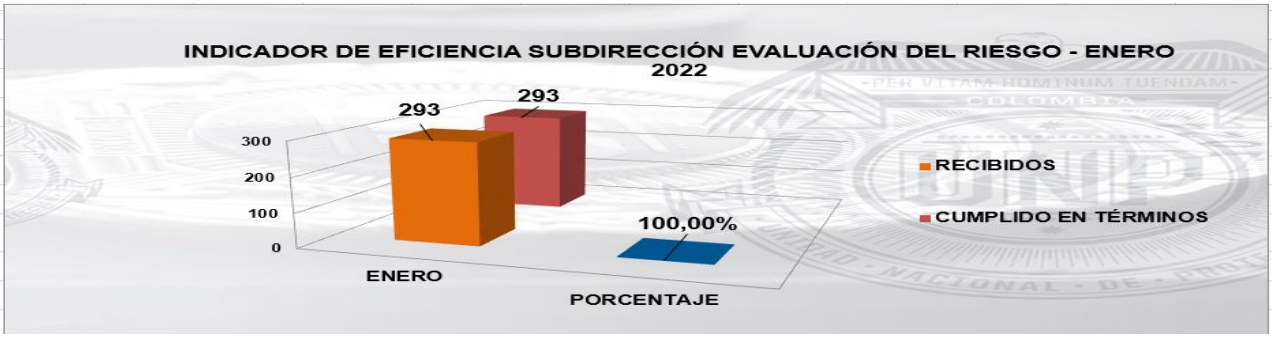
d. **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**11**	**11**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**8**	**8**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**3**	**2**
TOTAL	**22**	**21**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	**95,45%**	



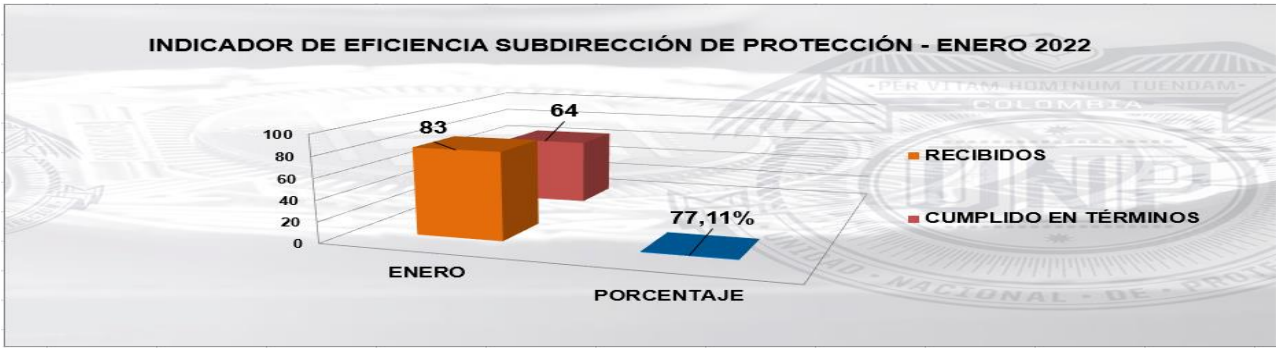
e. **SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**89**	**89**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**155**	**155**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**49**	**49**
TOTAL	**293**	**293**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	**100,00%**	



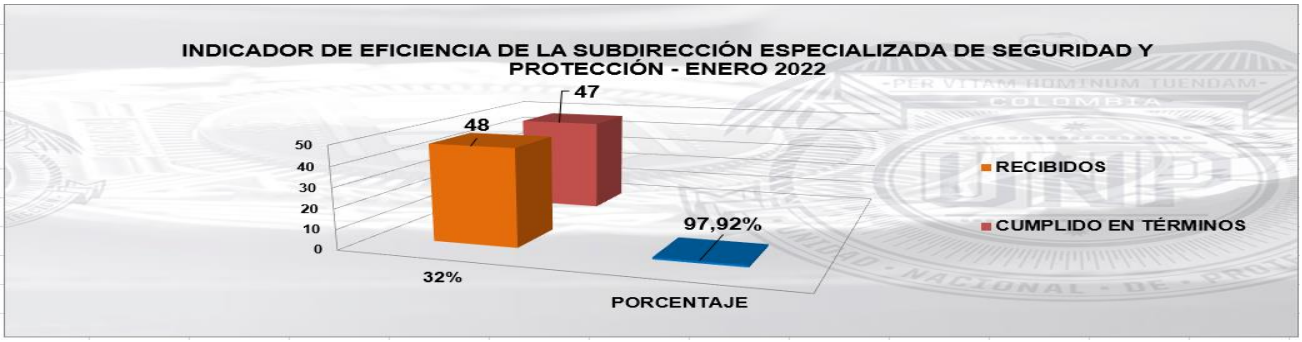
f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**38**	**20**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**27**	**27**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**18**	**17**
TOTAL	**83**	**64**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	**77,11%**	



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**22**	**21**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**24**	**24**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**2**	**2**
TOTAL	**48**	**47**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	**97,92%**	

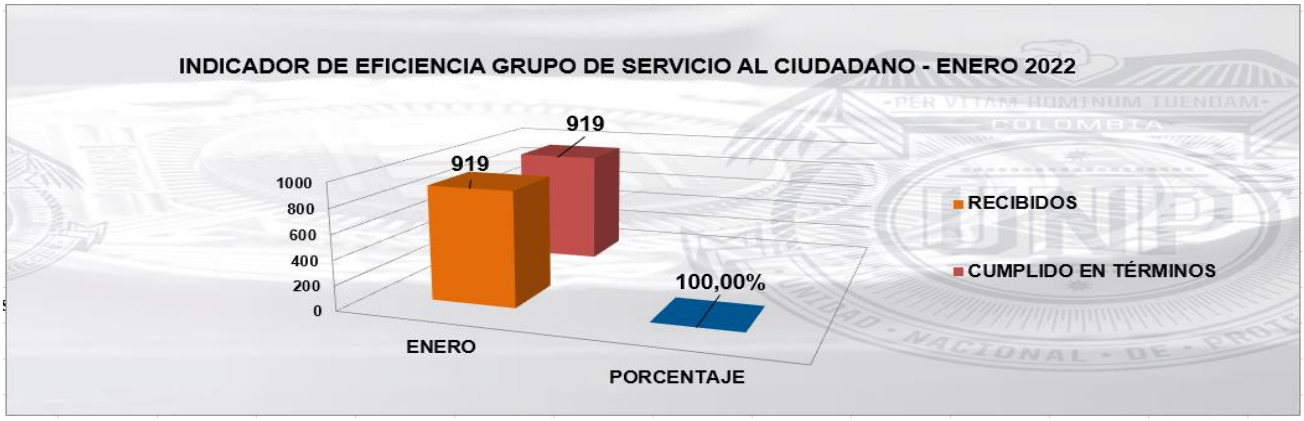


h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	**2**	**2**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**16**	**16**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**2**	**2**
TOTAL	**20**	**20**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	**100,00%**	

i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

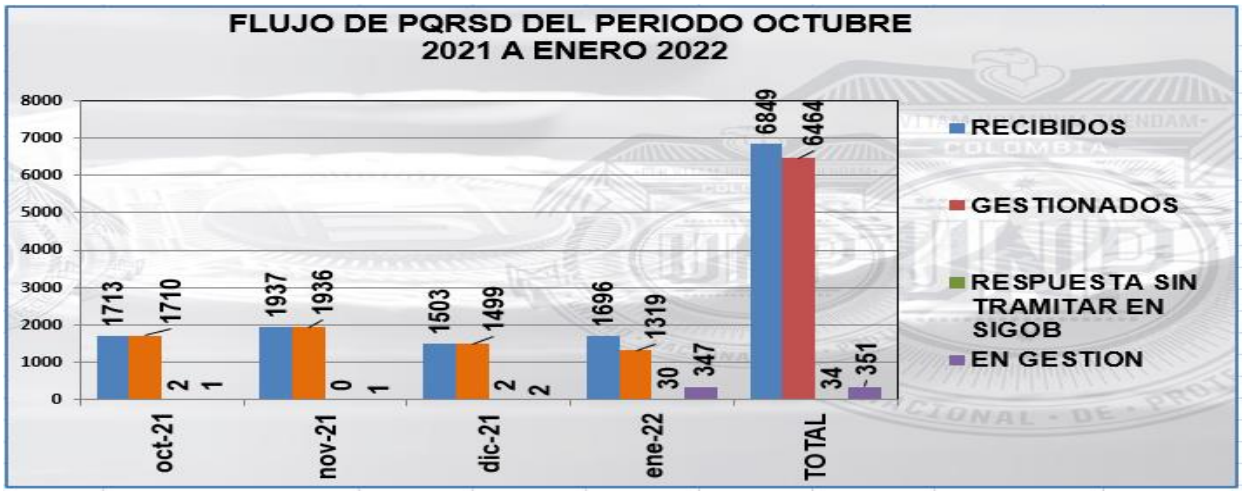
OPORTUNIDAD GRUPO D ESERVICIO AL CIUDADANO - ENERO DE 2022		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
***CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT**	**182**	**182**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2022)	**235**	**235**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2022)	**311**	**311**
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2021, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**191**	**191**
TOTAL	**919**	**919**
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 enero.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO DICIEMBRE 2021 A ENERO 2022							
PQRSD	DETALLE	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1713	1937	1503	1696	**6849**	
	GESTIONADOS	1710	1936	1499	1319	**6464**	**94,38%**
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	2	0	2	30	**34**	**0,50%**
	EN GESTION	1	1	2	347	**351**	**5,12%**
TOTAL, PQRSD RECIBIDASEN EL PERIODO		6849					



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 enero de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE ENERO DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ENERO 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	22	14	2	6	0	22	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	19	9	1	9	0	19	81,25%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	259	217	1	41	0	259	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	31	14	5	12	0	31	95,45%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	286	225	19	42	0	286	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	107	47	0	42	18	107	77,11%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	19	17	1	1	0	19	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	882	729	1	152	0	882	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	70	46	0	24	0	70	97,92%
TOTAL	**1696**	**1319**	**30**	**329**	**18**	**1696**	**98,59%**
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD ENERO 2022			**98,59%**				

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

159 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en enero 2022
03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestada en enero 2022

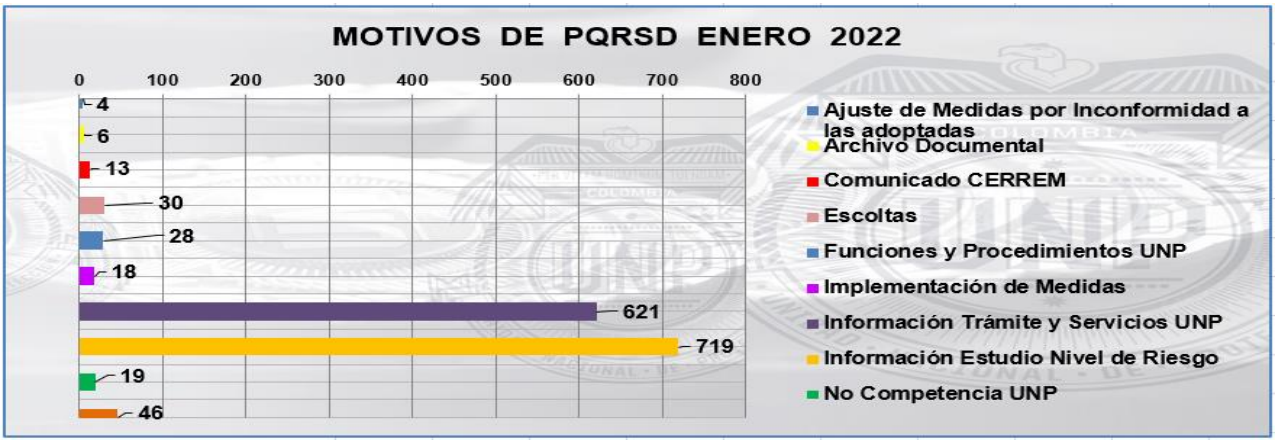
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

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 ENERO DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD ENERO 2022		
MOTIVOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	**0%**
Archivo Documental	0	**0%**
Comunicado CERREM	0	**0%**
Escoltas	29	**2%**
Funciones y Procedimientos UNP	22	**1%**
Implementación de Medidas	8	**0%**
Información Estudio Nivel de Riesgo	1118	**66%**
Información Trámite y Servicios UNP	386	**23%**
No Competencia UNP	48	**3%**
Vehículos	83	**5%**
TOTAL, MOTIVOS	**1696**	**100%**

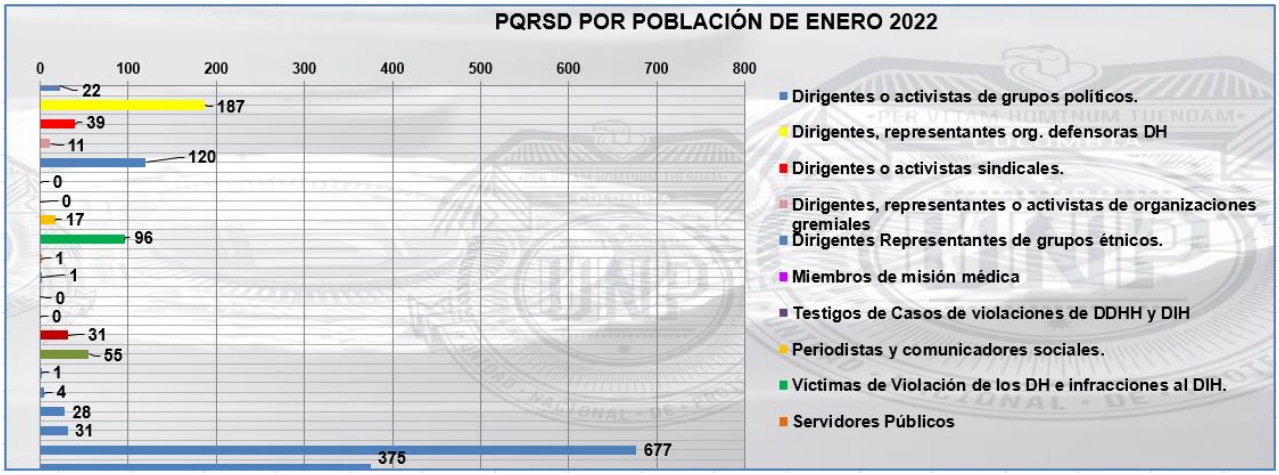


7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE ENERO.

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN -ENERO 2022		
POBLACIÓN - DETALLE	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	22	**1%**
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	187	**11%**
Dirigentes o activistas sindicales.	39	**2%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	11	**1%**
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	120	**7%**
Miembros de misión médica	0	**0%**
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	0	**0%**
Periodistas y comunicadores sociales.	17	**1%**
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	96	**6%**
Servidores Públicos	1	**0%**
Apoderados o Profesionales forenses	1	**0%**
Ex Servidores Públicos	0	**0%**
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	0	**0%**
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	31	**2%**
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	55	**3%**
Medidas Cautelares	1	**0%**
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	4	**0%**
FARC-EP	28	**2%**
ARN	31	**2%**
Entidad Pública.	677	**40%**
Ninguna	375	**22%**
TOTAL	**1696**	**100%**



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

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 enero.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de trasparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectivad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

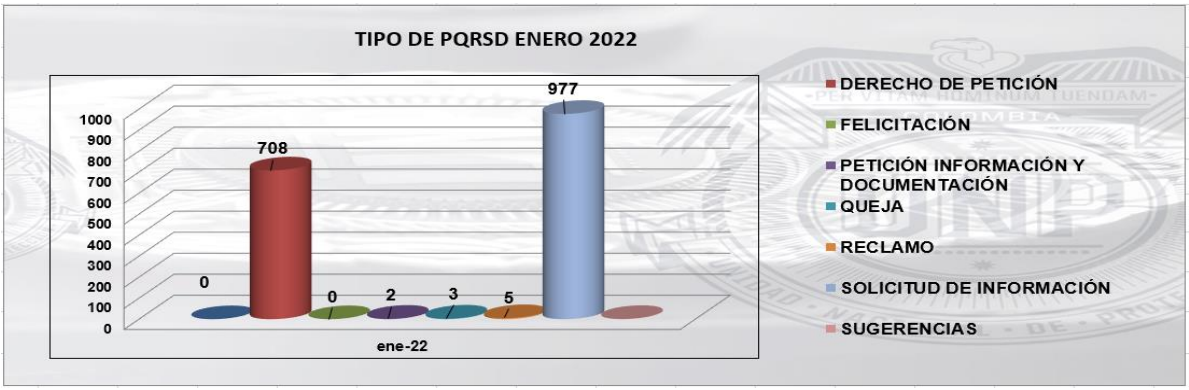
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

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

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

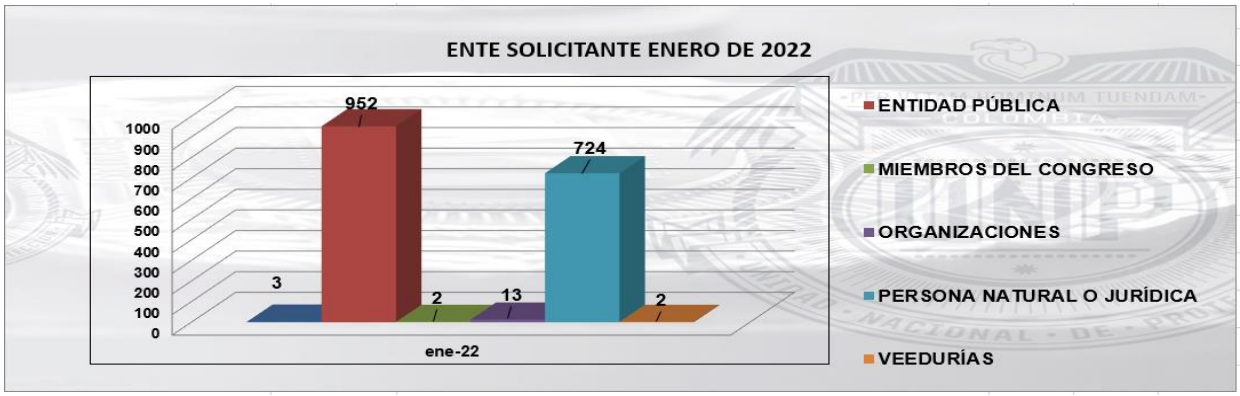
b. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
ene-22	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	708
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	3
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	977
SUGERENCIAS	1
TOTAL	1696



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
ene-22	
EMPRESA	3
ENTIDAD PÚBLICA	952
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
ORGANIZACIONES	13
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	724
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1696



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

obligacion de elaborar oficios de respuesta o el envio 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 traves 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,

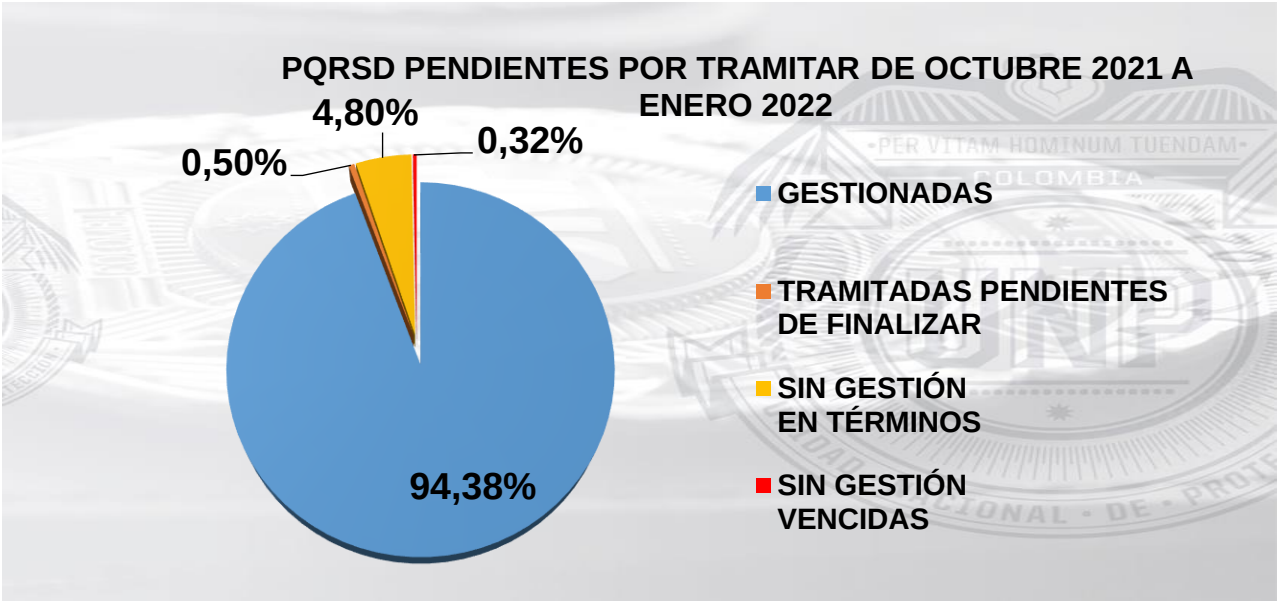
Samir Berrio S.

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/2/2022
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		7/2/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff /jefe- oficina asesora de planeación e información	Samir Berrio S.	7/2/2022
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 ENERO 2022**

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB OCTUBRE 2021 A ENERO 2022				
RECIBIDAS DE OCTUBRE 2021 ENERO 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
6849	6464	34	329	22
	94,38%	0,50%	4,80%	0,32%