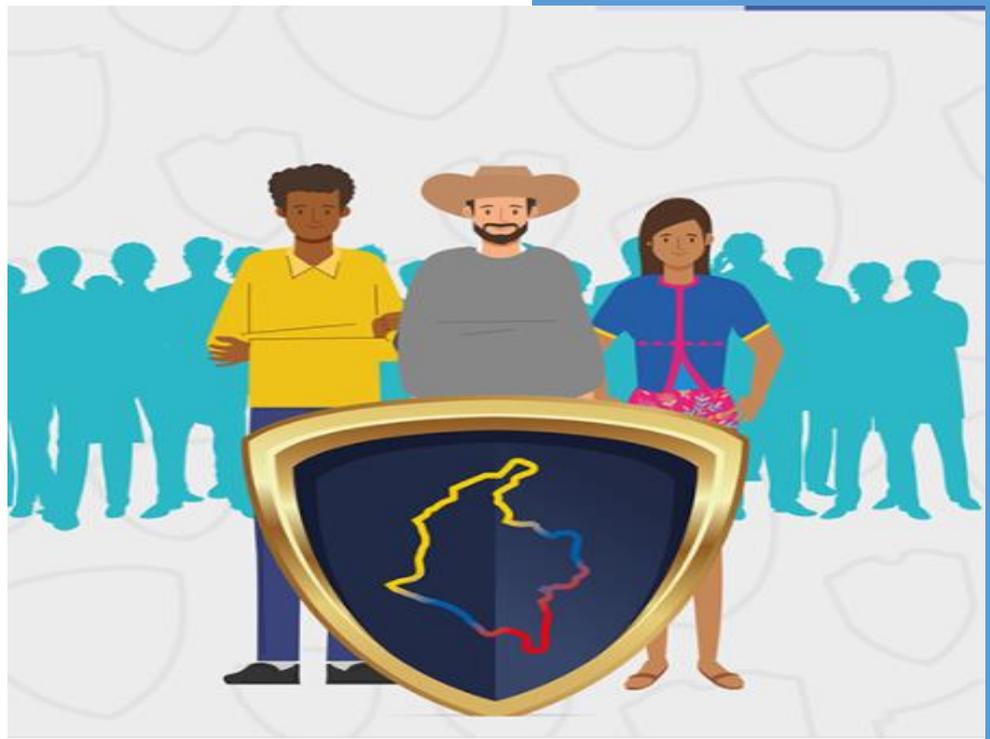




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de marzo 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 FEBRERO.....	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE FEBERO	10
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE FEBRERO	10
4.1	INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL FEBRERO.	11
4.2	FLUJO DE PQRSD.....	16
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	16
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE FEBRERO	18
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	19
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE FEBRERO	19
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE FEBRERO.....	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 febrero de 2022 fueron elevadas **1868** 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 FEBRERO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

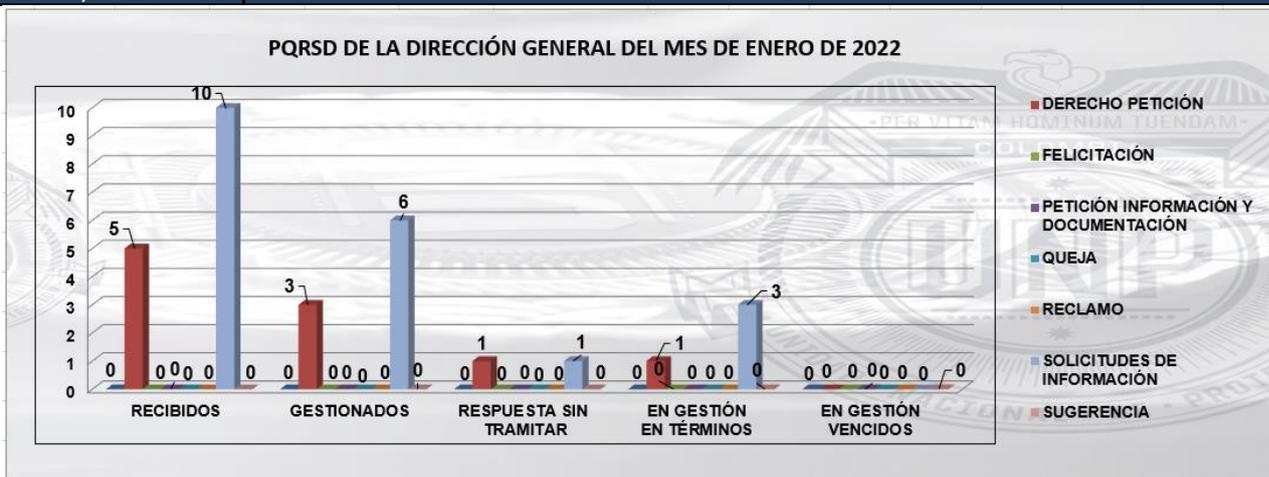
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE FEBRERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	3	1	1	0	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	6	1	3	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0





TOTAL, RECIBIDOS

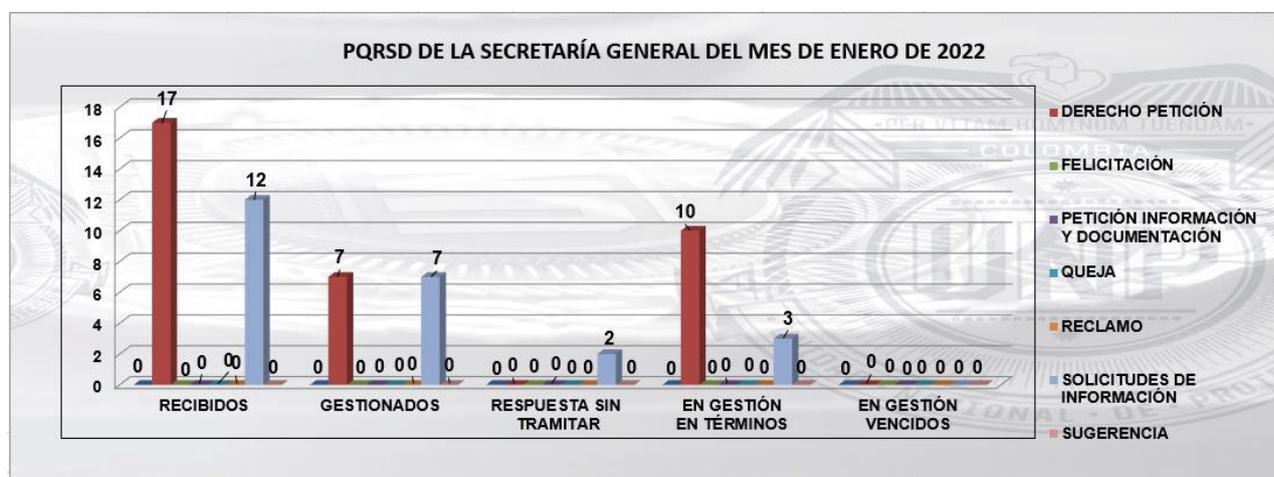
15



b. SECRETARÍA GENERAL

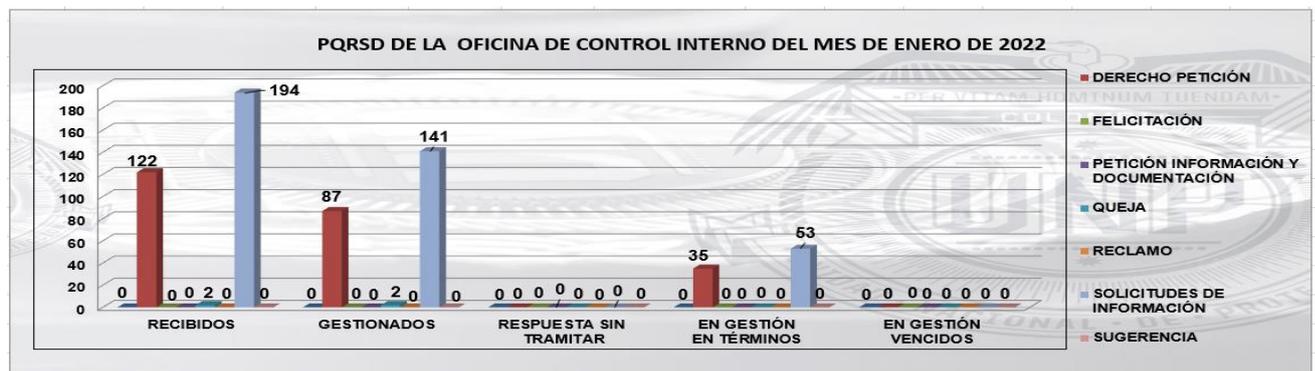
PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE FEBRERO DE 2022

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	17	7	0	10	0	17
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	12	7	2	3	0	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS						29



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE FEBRERO 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	122	87	0	35	0	122
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	194	141	0	53	0	194
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	318					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE FEBRERO 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	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
TOTAL, RECIBIDOS	1					

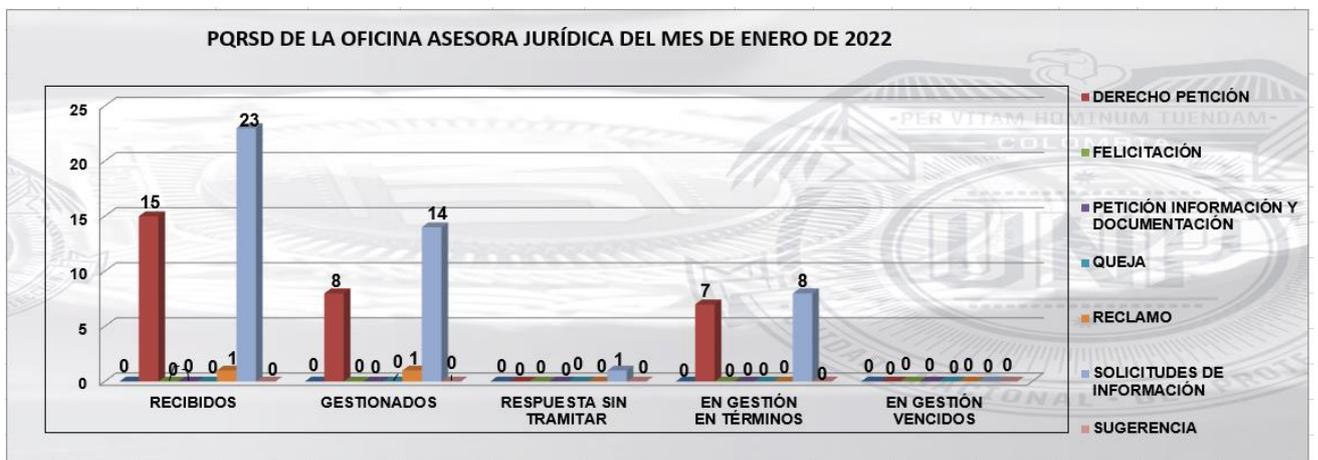




e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE FEBRERO DE 2022

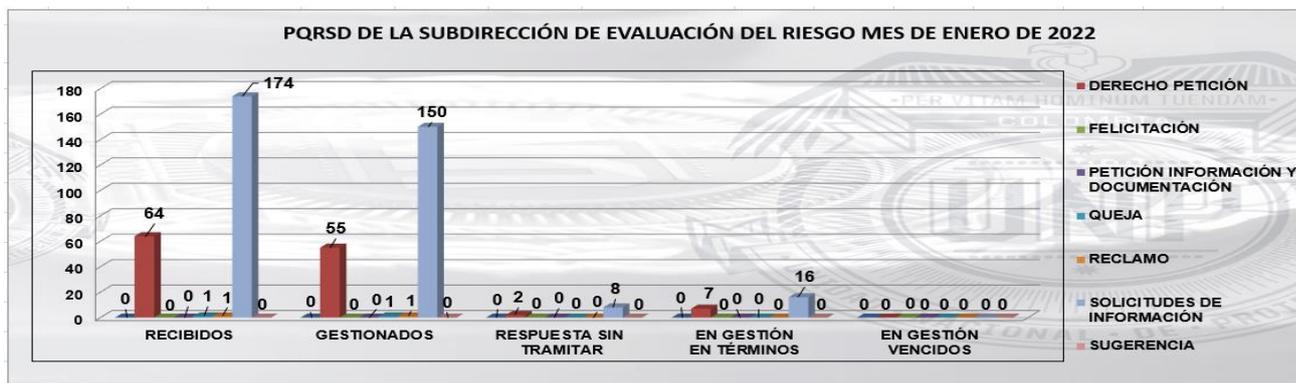
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	8	0	7	0	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23	14	1	8	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	39					





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

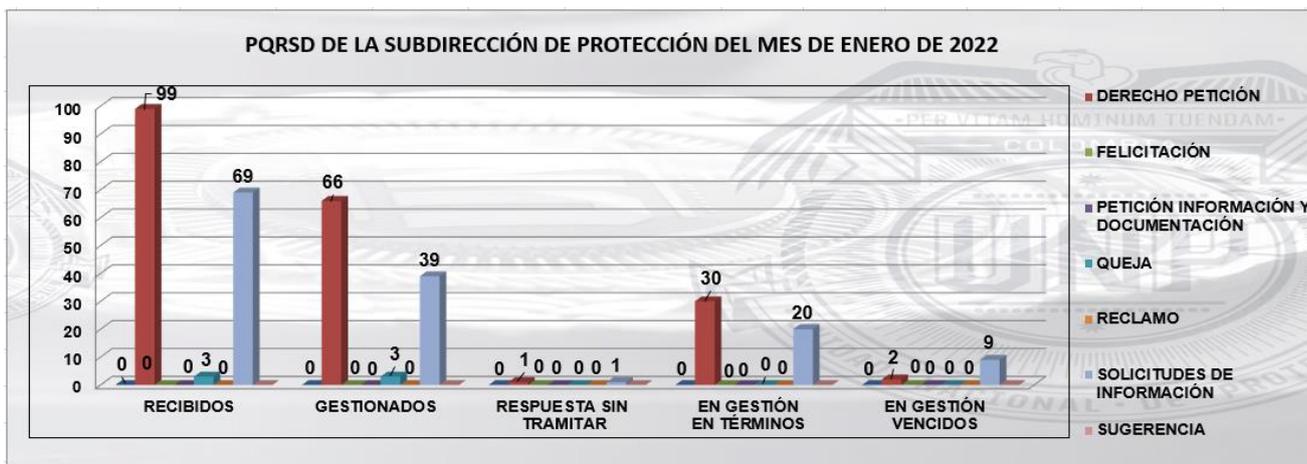
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE FEBRERO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	64	55	2	7	0	64
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	174	150	8	16	0	174
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	240					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2022						
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	99	66	1	30	2	99
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	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	69	39	1	20	9	69
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	171					

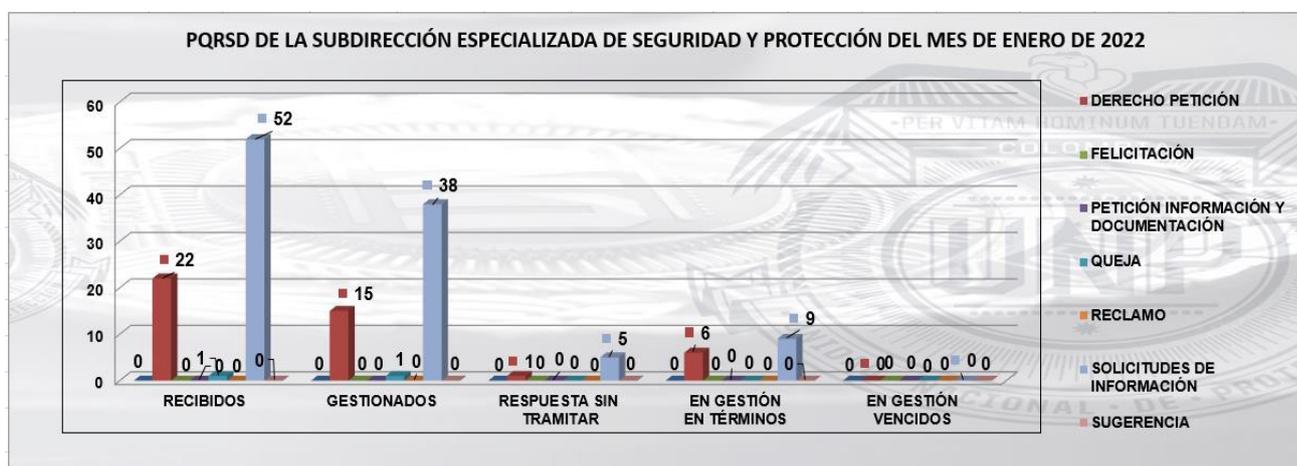




h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

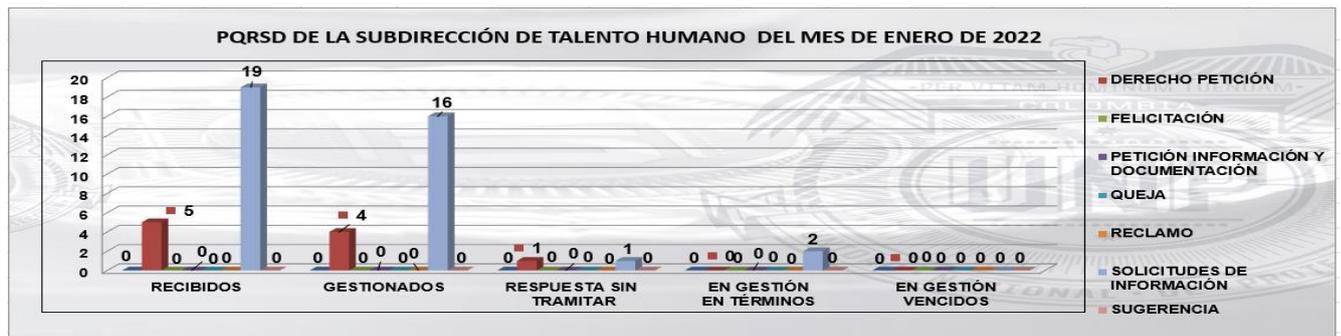
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2022

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	22	15	1	6	0	22
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	52	38	5	9	0	52
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	75					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

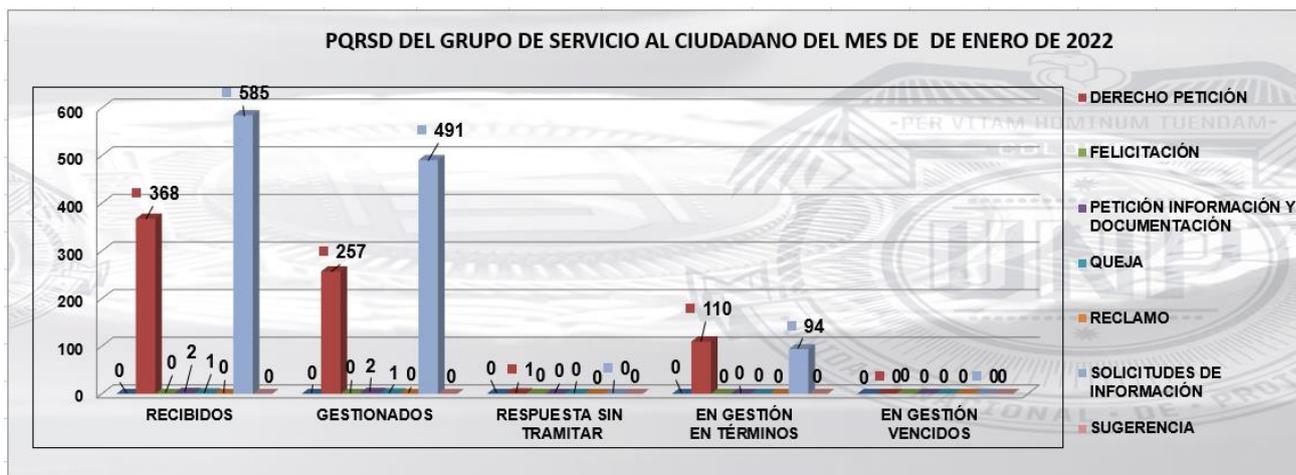
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE FEBRERO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	4	1	0	0	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	16	1	2	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO 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	368	257	1	110	0	368
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	585	491	0	94	0	585
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	956					

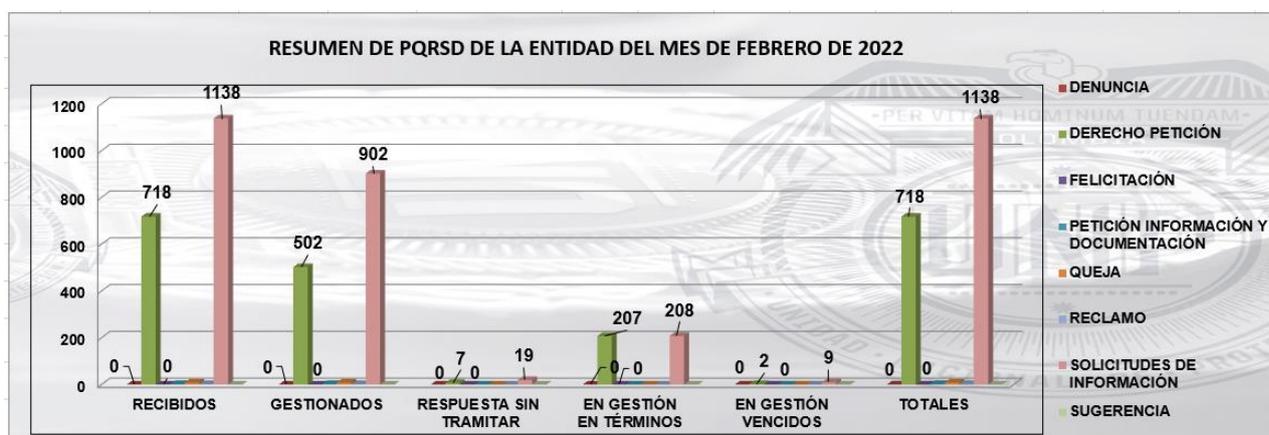




k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE FEBERO DE 2022

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO DE 2022

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	718	502	7	207	2	718
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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1138	902	19	208	9	1138
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1868					



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 FEBRERO 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 -DICIEMBRE 2021 A FEBRERO 2022		
DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
99,21%	98,59%	96,96%



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

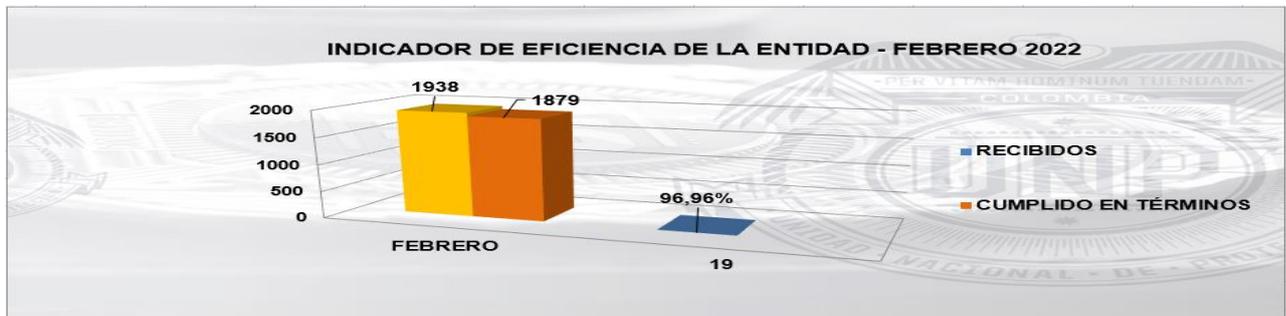
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de febrero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (enero) que debieron contestarse en el mes de febrero, y las recibidas en febrero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1938** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1879** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,96%**. El restante **3,04%** 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.



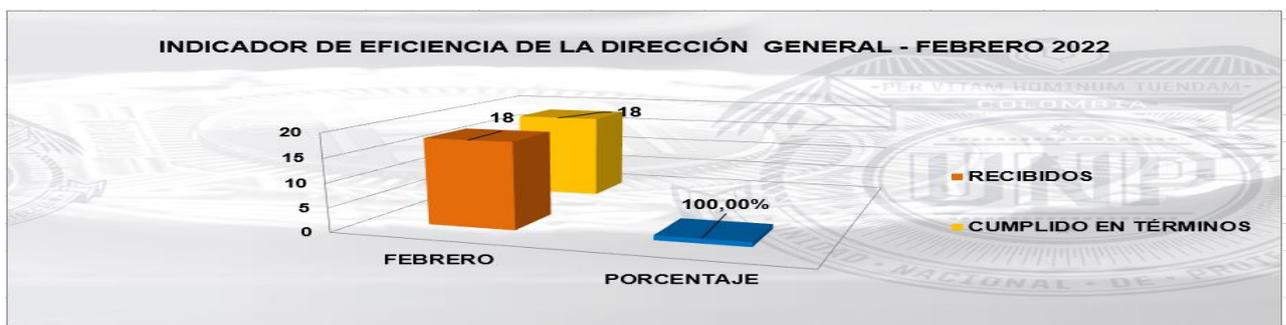
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	150	150
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	659	633
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	648	648
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	481	448
TOTAL	1938	1879
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO DE 2022	96,96%	
* 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 - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	7	7
TOTAL	18	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	



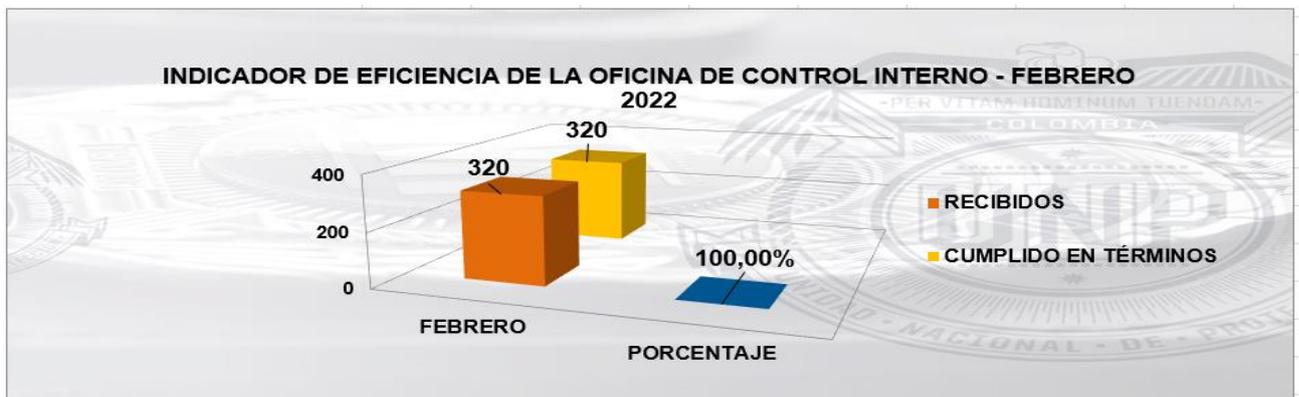
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	25	25
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



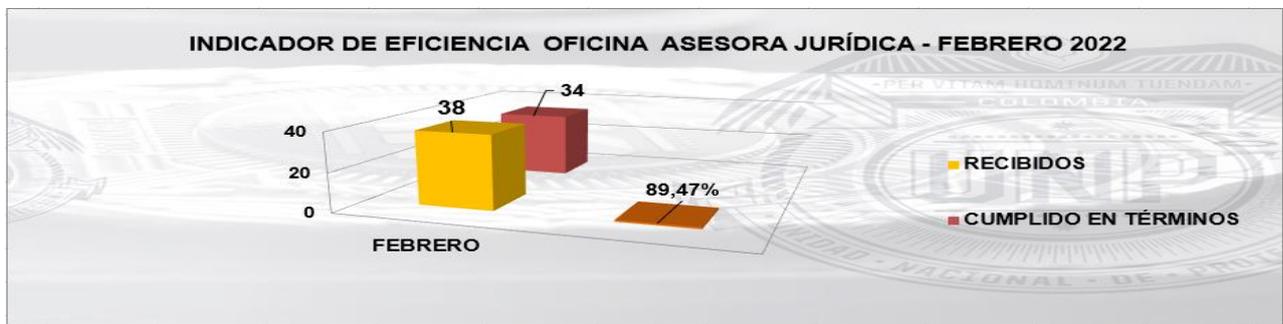
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	131	131
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	99	99
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	90	90
TOTAL	320	320
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



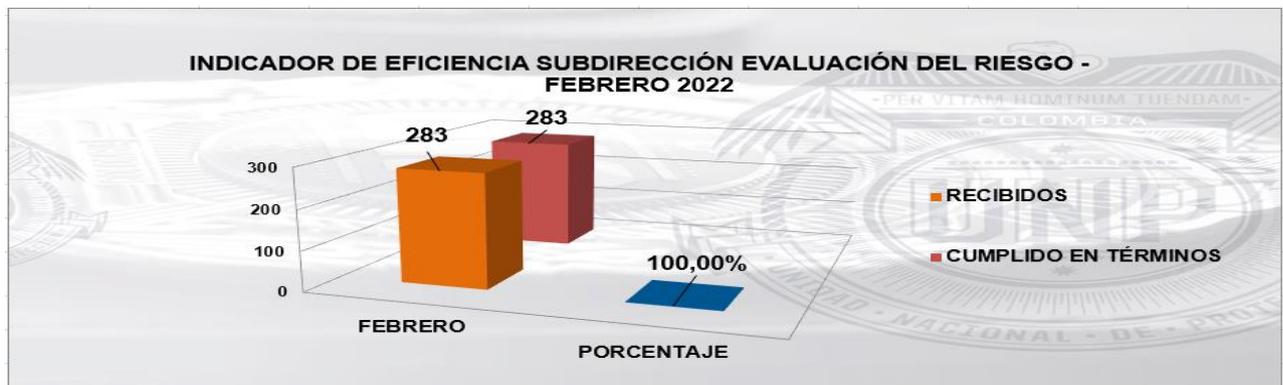
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	14	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	11
TOTAL	38	34
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	89,47%	



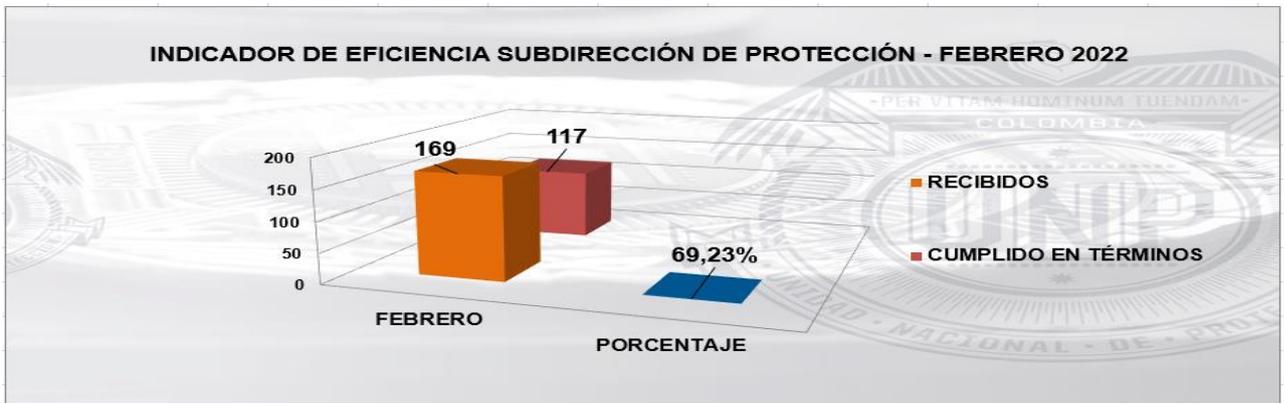
e. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	92	92
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	128	128
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	63	63
TOTAL	283	283
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	



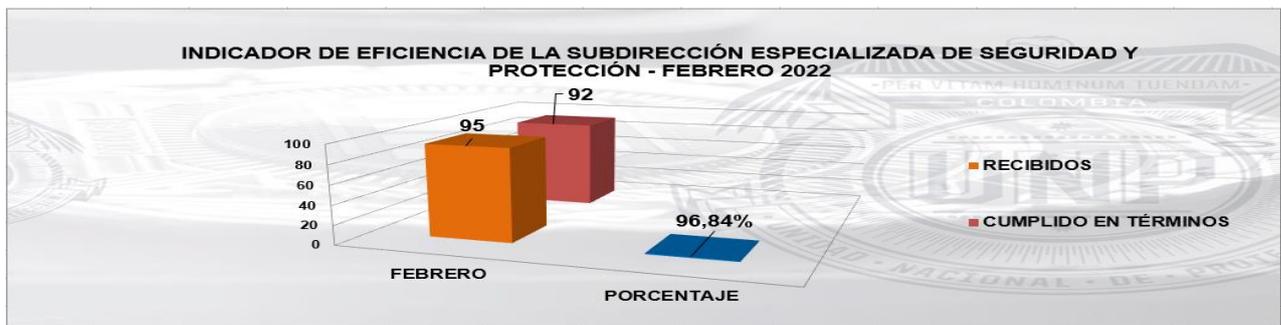
f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	54	30
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	67	67
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	48	20
TOTAL	169	117
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	69,23%	



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

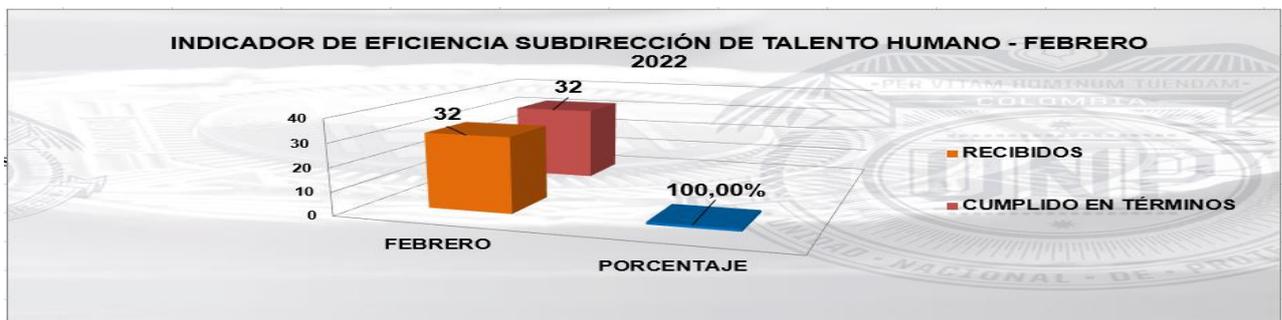
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	36	35
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	35	33
TOTAL	95	92
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	96,84%	





h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

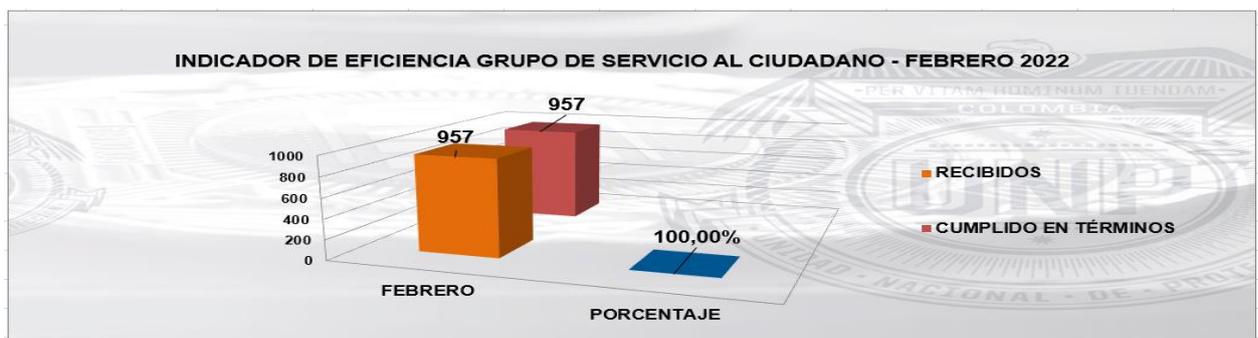
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	10
TOTAL	32	32
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - FEBRERO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	150	150
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	311	311
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2022)	291	291
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	205	205
TOTAL	957	957
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	

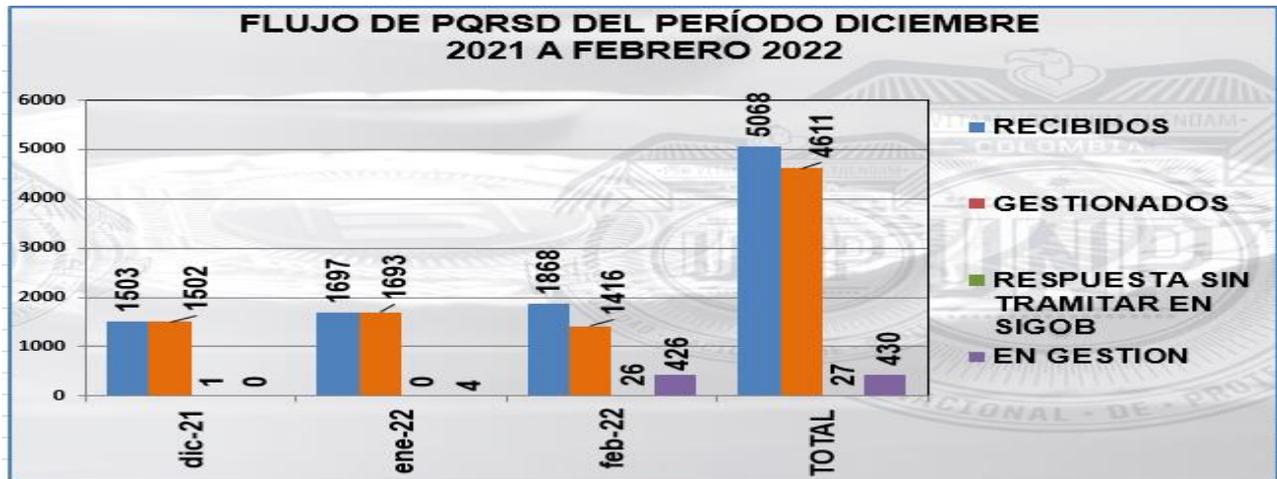
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO DICIEMBRE 2021 A FEBRERO 2022						
PQRSD	DETALLE	dic-21	ene-22	feb-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1503	1697	1868	5068	
	GESTIONADOS	1502	1693	1416	4611	90,98%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	0	26	27	0,53%
	EN GESTION	0	4	426	430	8,48%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO		5068				



5. ANÁLISIS 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 28 de febrero de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 28 DE FEBRERO DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA FEBRERO 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	15	9	2	4	0	6	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	29	14	2	13	0	15	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	318	230	0	88	0	88	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	39	23	2	15	0	17	89,47%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	240	207	10	23	0	33	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	171	108	2	50	15	67	69,23%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	24	20	2	2	0	4	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	956	751	1	204	0	205	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	75	54	6	15	0	21	96,84%
TOTAL	1868	1416	27	415	15	457	96,96%

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

343 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en febrero 2022

03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2021 y contestada en febrero 2022



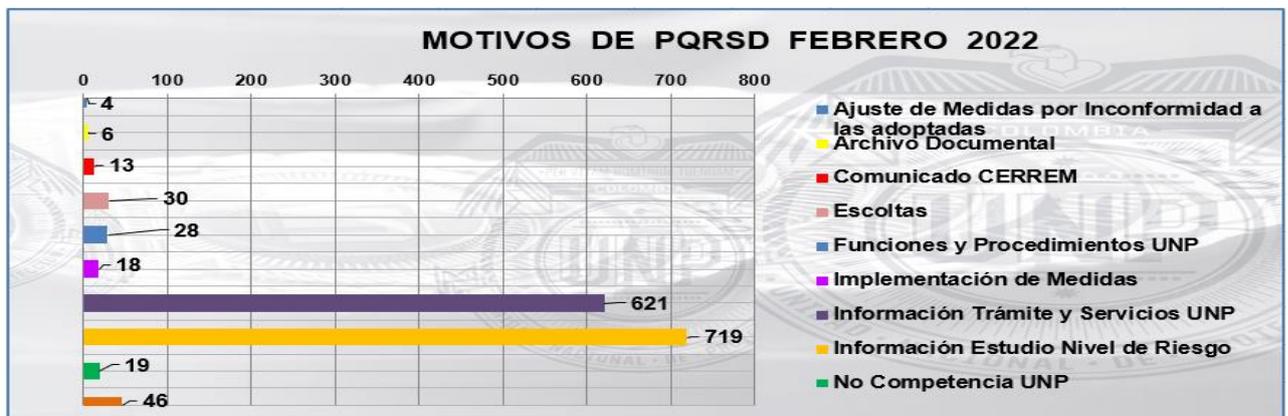
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que 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 FEBRERO DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD FEBRERO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3	0%
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	11	1%
Escoltas	27	1%
Funciones y Procedimientos UNP	16	1%
Implementación de Medidas	23	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1163	62%
Información Trámite y Servicios UNP	461	25%
No Competencia UNP	66	4%
Vehículos	97	5%
TOTAL, MOTIVOS	1868	100%

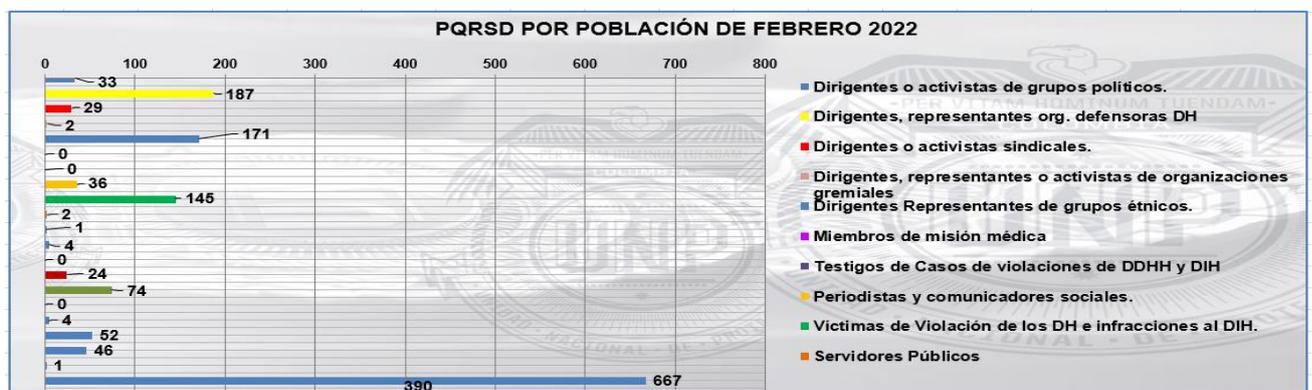


7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE FEBRERO.

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN - FEBRERO 2022		
POBLACIÓN – DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	33	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	187	10%
Dirigentes o activistas sindicales.	29	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	2	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	171	9%
Miembros de misión médica	0	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	36	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	145	8%
Servidores Públicos	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Ex Servidores Públicos	4	0%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	24	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	74	4%
Medidas Cautelares	0	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	4	0%
FARC-EP	52	3%
ARN	46	2%
AGORA	1	0%
Entidad Pública.	667	36%
Ninguna	390	21%
TOTAL	1868	100%



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

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 febrero.

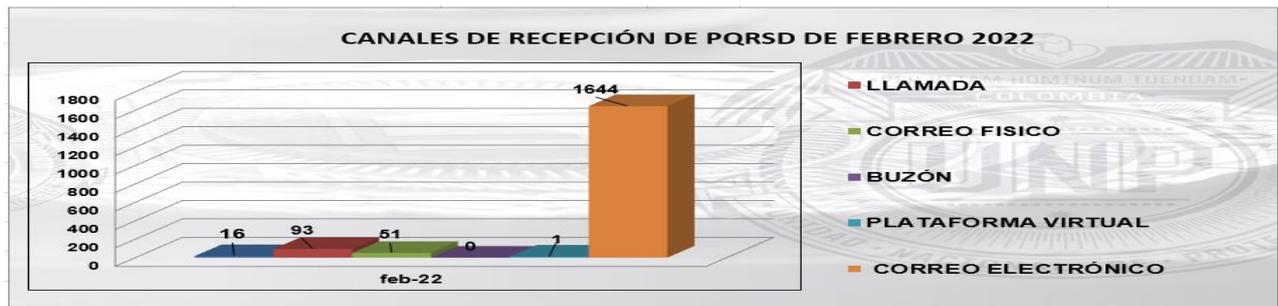
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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:

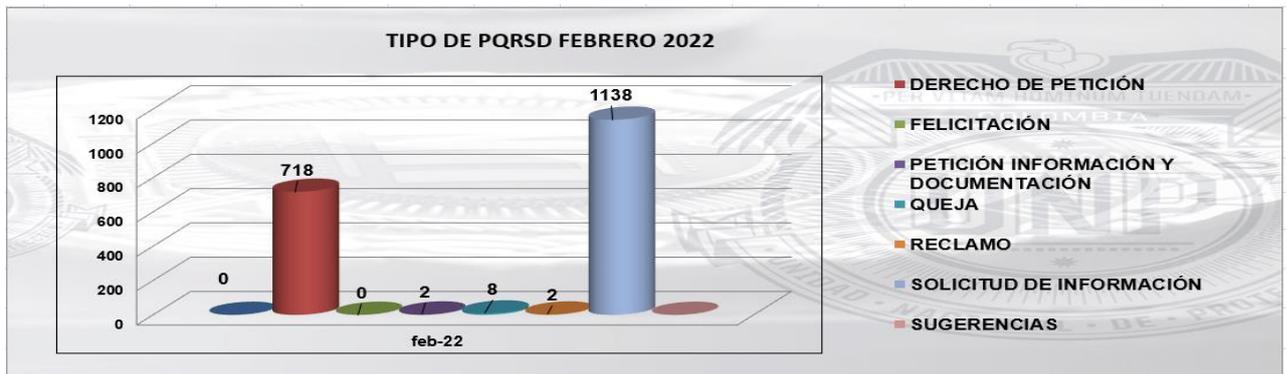
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
feb-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	16
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	93
	CORREO FÍSICO	51
CANAL CORRESPONDENCIA	BUZÓN	0
	PLATAFORMA VIRTUAL	11
CANAL VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	1644
	CHAT	53
TOTAL		1868



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

b. TIPO DE PQRSD

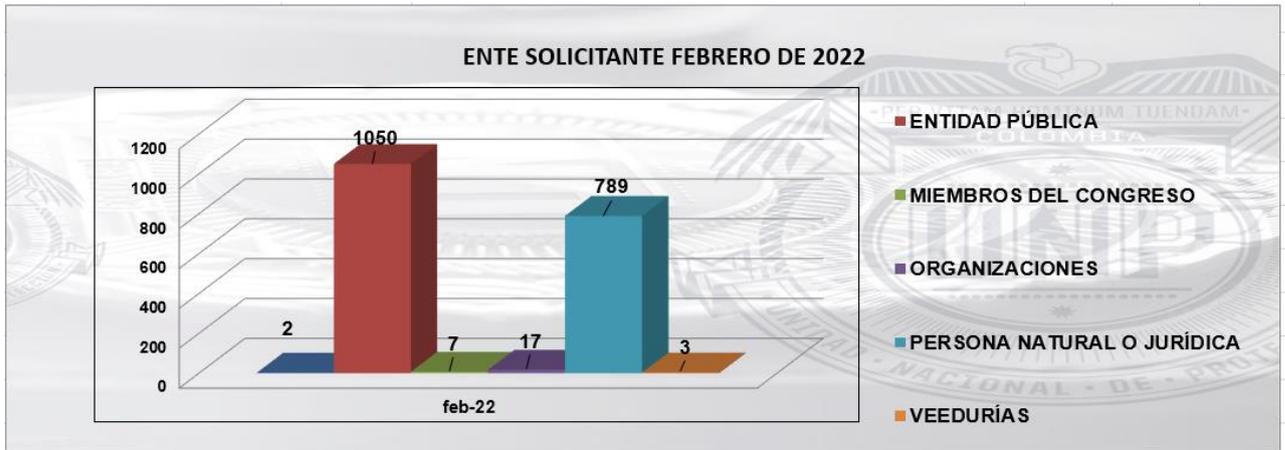
TIPO DE PQRSD	
feb-22	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	718
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	8
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1138
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1868



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
feb-22	
EMPRESA	2
ENTIDAD PÚBLICA	1050
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
ORGANIZACIONES	17
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	789
VEEDURÍAS	3
TOTAL	1868





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 BERRIO S.

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/3/2022
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		7/3/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff /jefe- oficina asesora de planeación e información		7/3/2022

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.





11. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE FEBRERO 2022

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB DICIEMBRE 2021 A FEBRERO 2022				
RECIBIDAS DE OCTUBRE 2021 ENERO 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
5068	4611	27	415	15
	90,98%	0,53%	8,19%	0,30%

