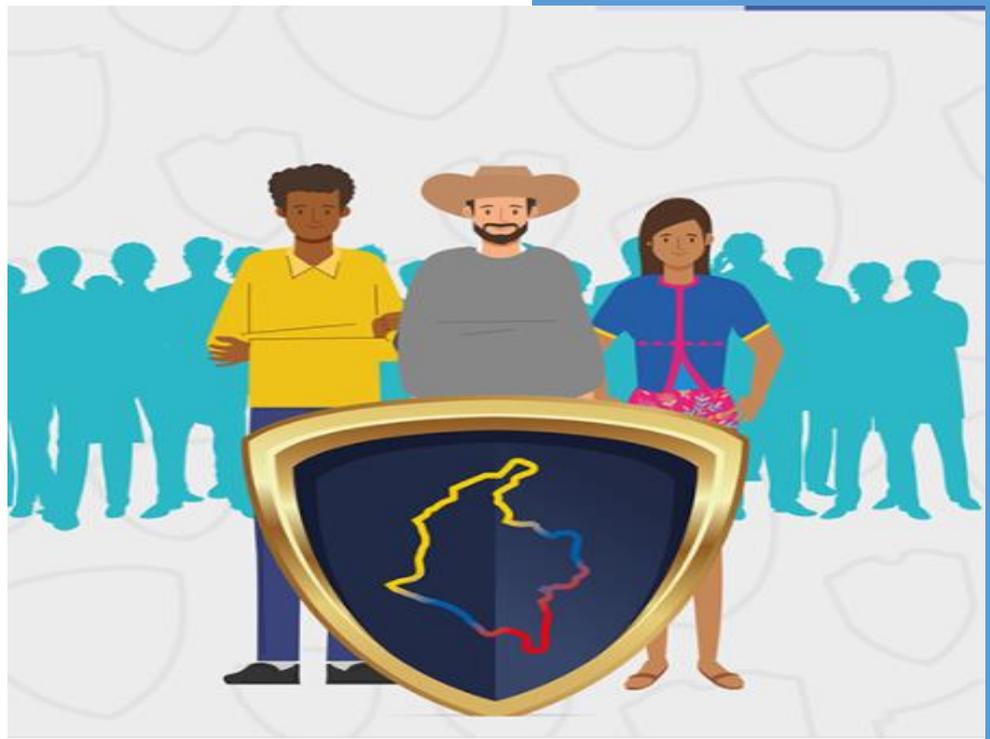




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de abril 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 MARZO.....	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MARZO	10
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MARZO	10
4.1	INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MARZO.	11
4.2	FLUJO DE PQRSD.....	16
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE MARZO	18
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	19
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE MARZO	19
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE MARZO.....	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 marzo de 2022 fueron elevadas **2268** 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 MARZO.

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

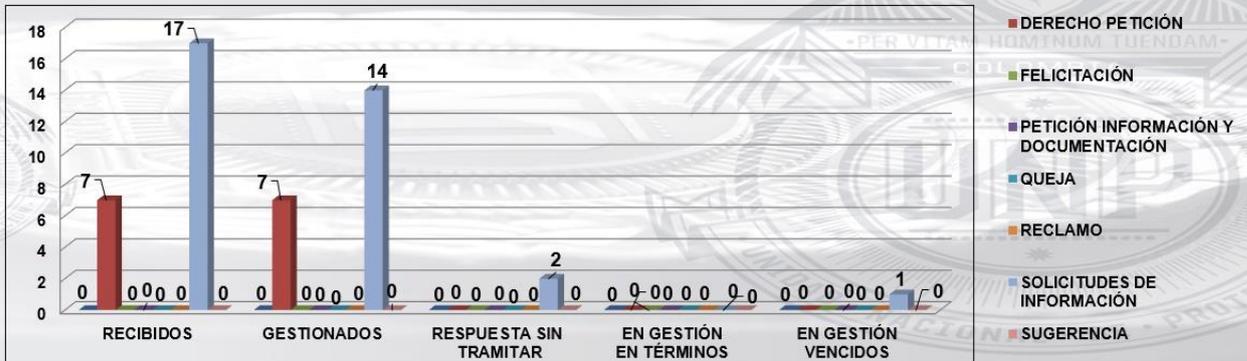
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO 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	7	7	0	0	0	7
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	17	14	2	0	1	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24					





PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2022



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MARZO 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	8	6	0	2	0	8	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	11	0	1	0	12	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS							21

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2022





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

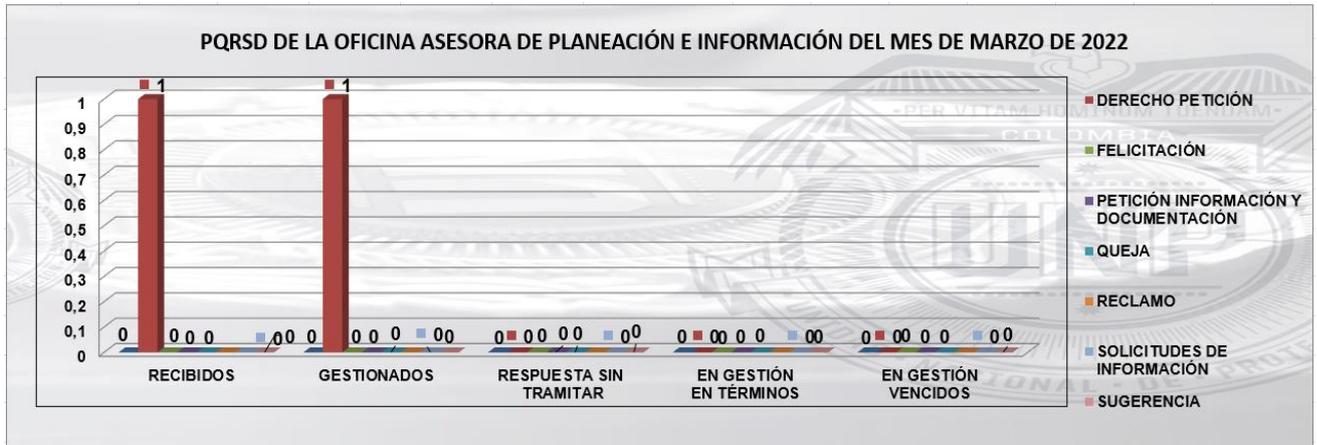
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MARZO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	180	123	0	57	0	180
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	168	120	0	48	0	168
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	348					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MARZO 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

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MARZO 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	35	14	0	21	0	35
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	25	10	2	13	0	25
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS						60





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MARZO 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	67	42	6	19	0	67
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	206	99	16	91	0	206
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	275					

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO MES DE MARZO DE 2022

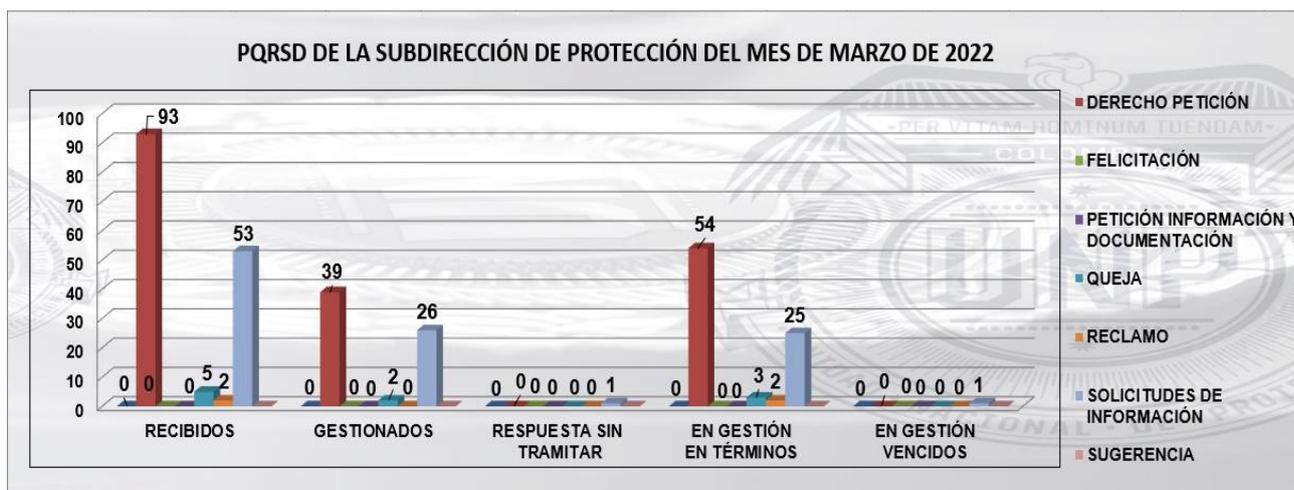


g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 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	93	39	0	54	0	93
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	2	0	3	0	5
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	53	26	1	25	1	53
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	153					





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 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	36	15	0	21	0	36
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	47	23	4	20	0	47
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS						83



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

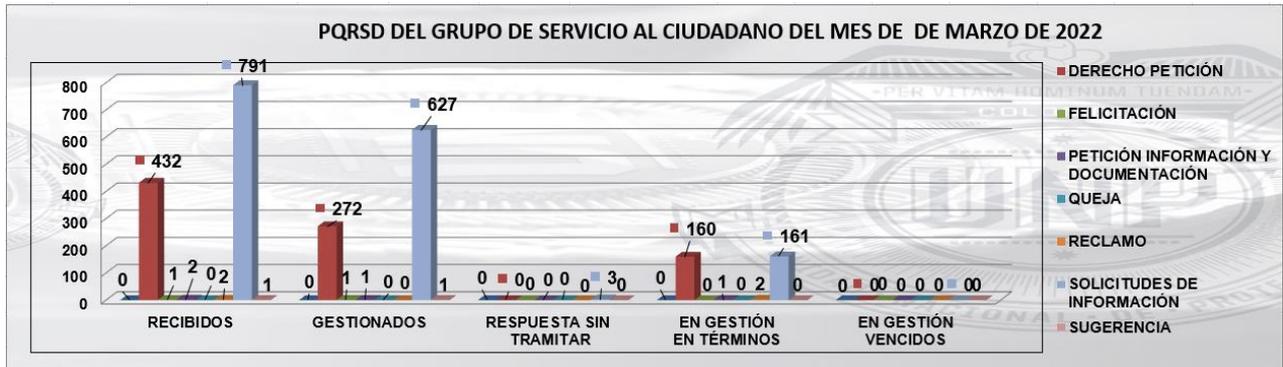
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	31	20	0	11	0	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	42	32	0	10	0	42
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	74					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO 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	432	272	0	160	0	432
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	791	627	3	161	0	791
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	1229					

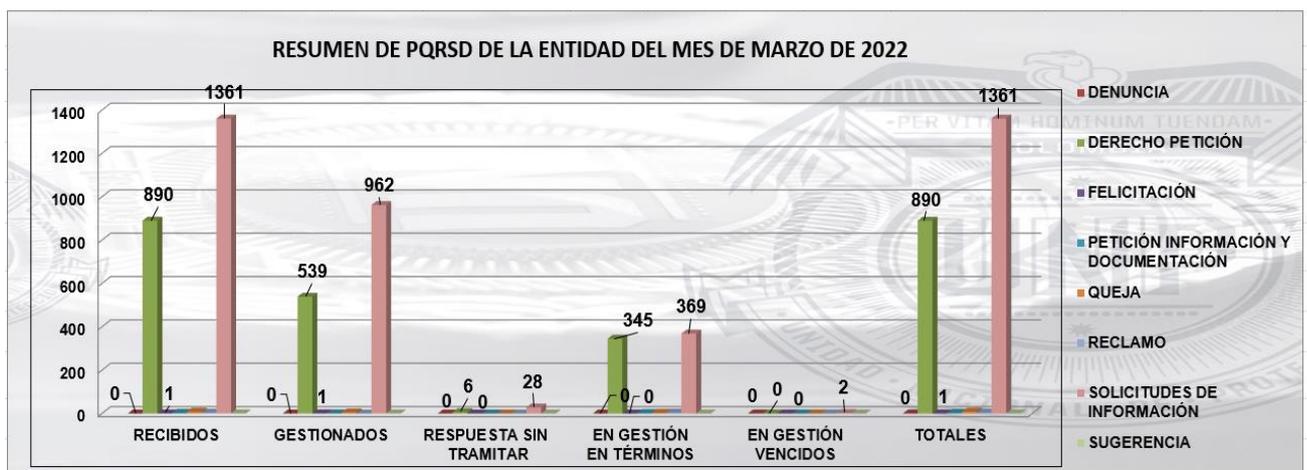




k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE MARZO DE 2022

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO 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	890	539	6	345	0	890
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	8	5	0	3	0	8
RECLAMO	4	0	0	4	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1361	962	28	369	2	1361
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES				2268		



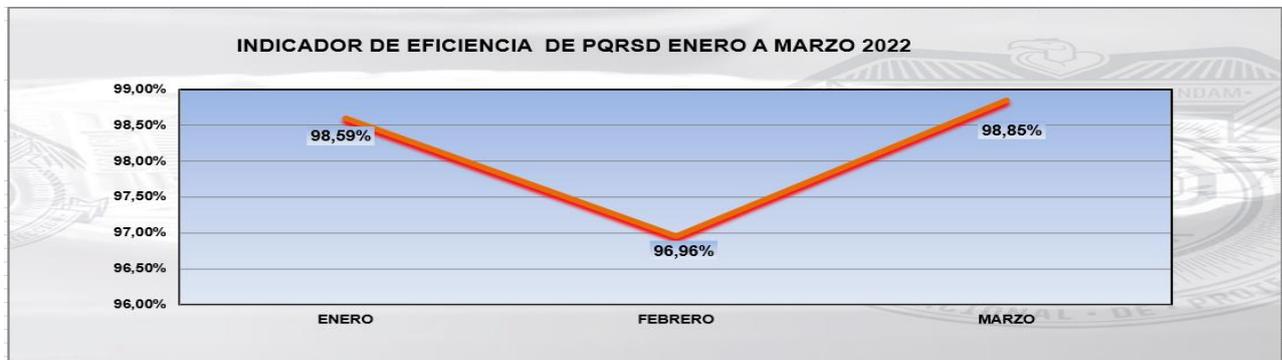
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD MARZO 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 -ENERO A MARZO 2022		
ENERO	FEBRERO	MARZO
98,59%	96,96%	98,85%



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

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.

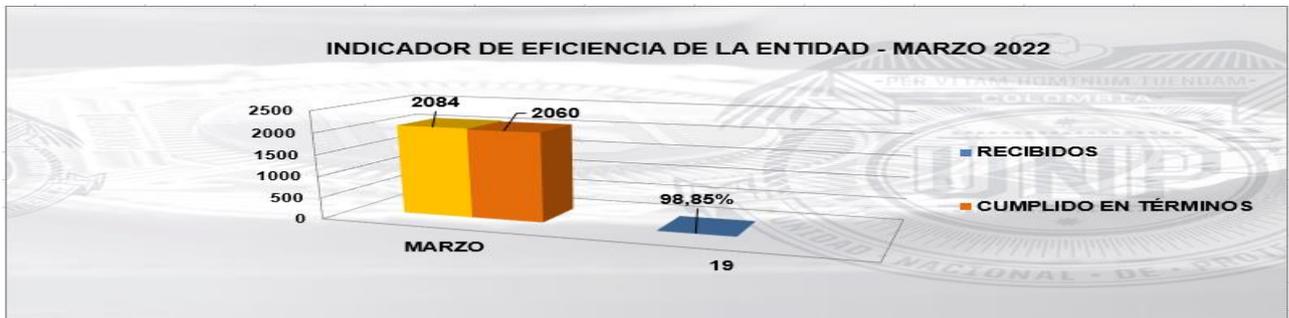
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (febrero) que debieron contestarse en el mes de marzo, y las recibidas en marzo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2084** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2060** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,85%**. El restante **1,15%** 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.





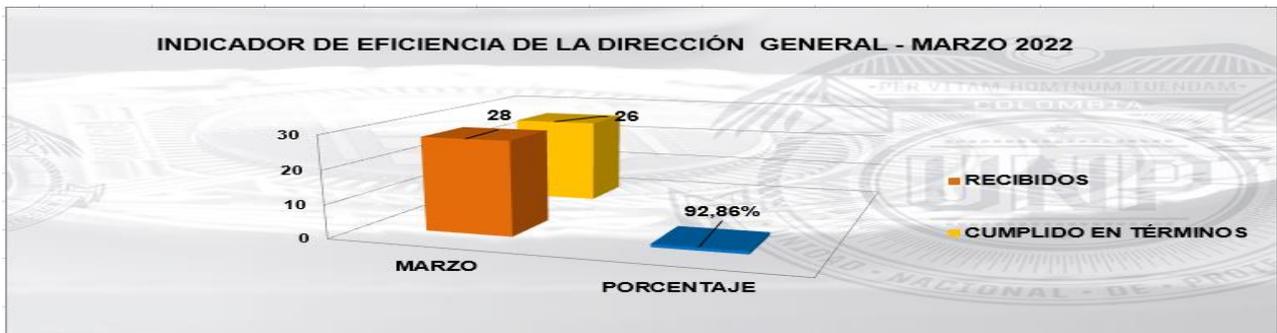
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	182	182
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	910	906
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	453	453
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	539	519
TOTAL	2084	2060
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO DE 2022	98,85%	
* 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 - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	11	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	4	4
TOTAL	28	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	92,86%	



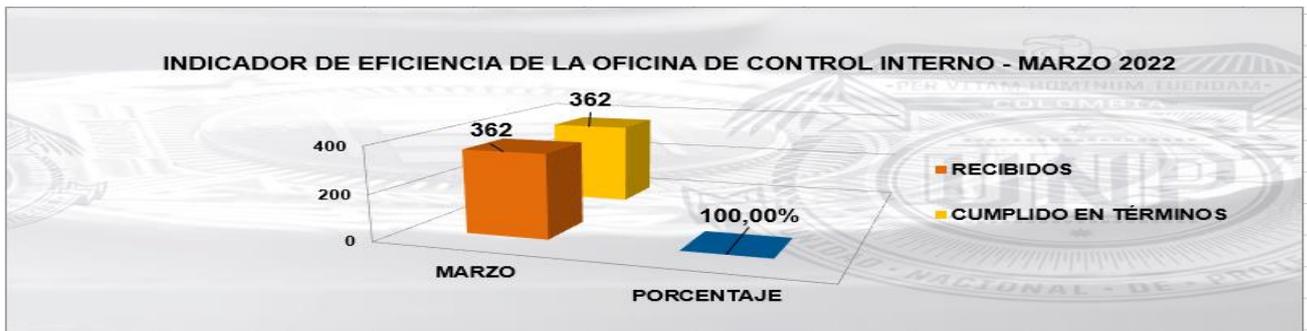
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	0
TOTAL	19	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	94,74%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	164	164
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	79	79
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	119	119
TOTAL	362	362
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	19	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	17
TOTAL	43	43
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	



e. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	135	135
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	45	45
TOTAL	180	180
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	



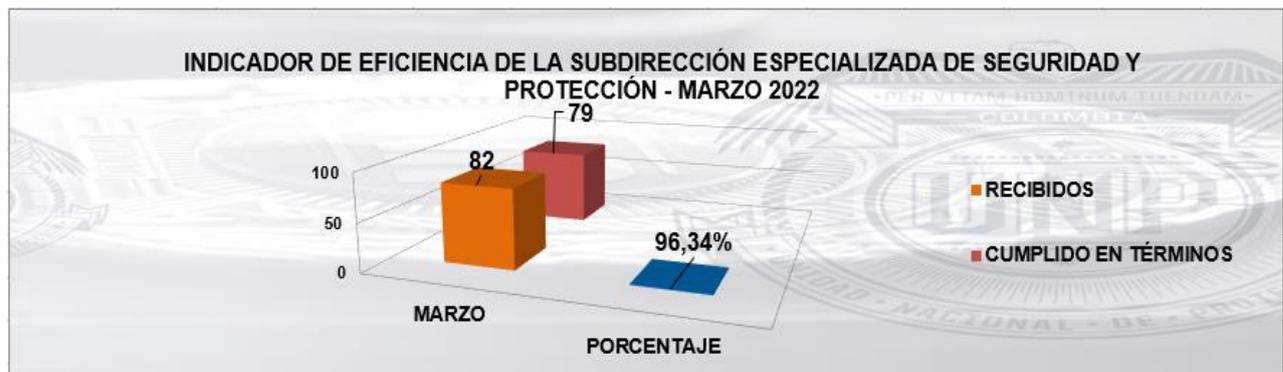
f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	59	58
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	70	53
TOTAL	159	141
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	88,68%	



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	34	33
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	28	28
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	20	18
TOTAL	82	79
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	96,34%	



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

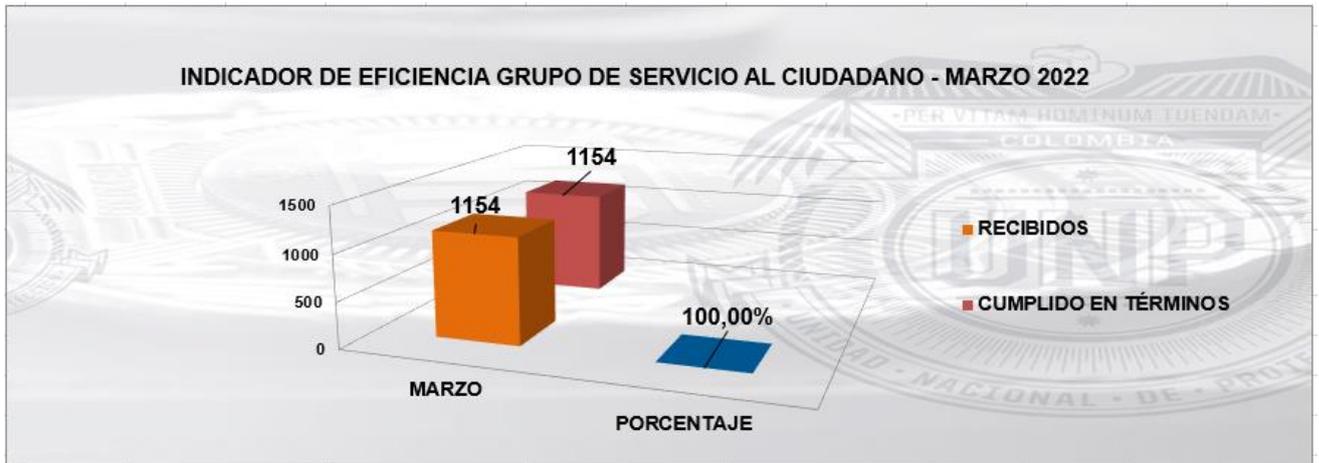
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	15	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	38	38
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
TOTAL	55	55
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	



i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MARZO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	182	182
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	464	464
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2022)	258	258
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	250	250
TOTAL	1154	1154
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.		

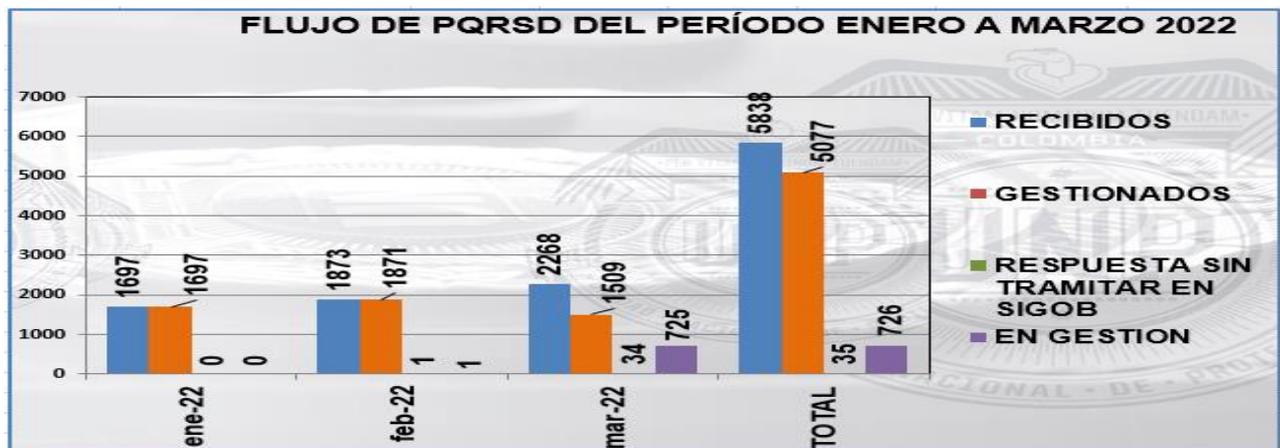




4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A MARZO 2022							
PQRSD	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1697	1873	2268	5838		
	GESTIONADOS	1697	1871	1509	5077		86,96%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	1	34	35		0,60%
	EN GESTION	0	1	725	726		12,44%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO				5838			



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 marzo de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MARZO DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MARZO 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	24	21	2	0	1	24	92,86%
SECRETARÍA GENERAL	21	17	0	4	0	21	94,74%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	348	243	0	105	0	348	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	60	24	2	34	0	60	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	275	143	22	110	0	275	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	153	67	1	84	1	153	88,68%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	74	53	0	21	0	74	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1229	902	3	324	0	1229	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	83	38	4	41	0	83	96,34%
TOTAL	2268	1509	34	723	2	2268	98,85%



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

- 455 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en marzo 2022
- 04 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en marzo 2022
- 01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2021 y contestada en marzo 2022

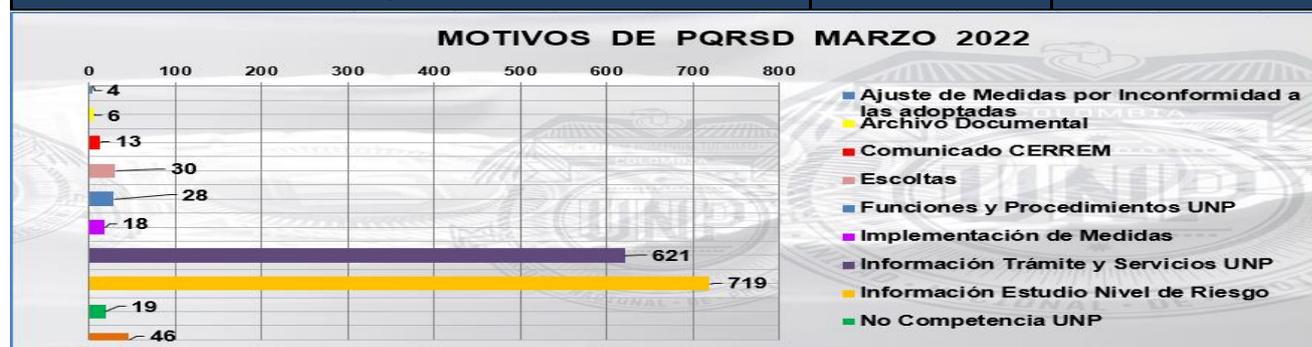
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

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 MARZO DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD MARZO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	8	0%
Escoltas	39	2%
Funciones y Procedimientos UNP	34	1%
Implementación de Medidas	17	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1501	66%
Información Trámite y Servicios UNP	508	22%
No Competencia UNP	71	3%
Vehículos	89	4%
TOTAL, MOTIVOS	2268	100%

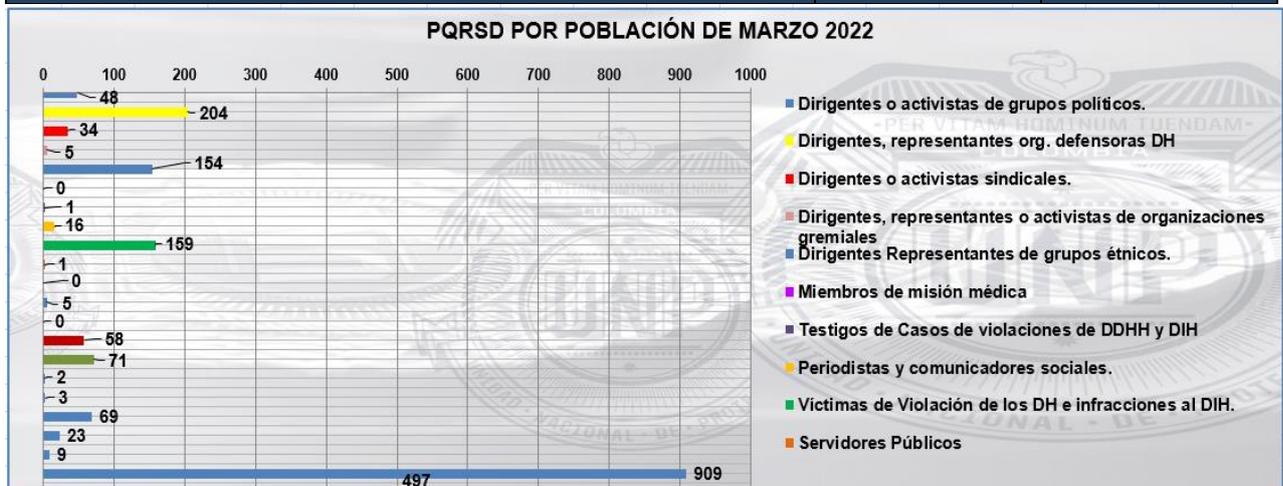


7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE MARZO.

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN - MARZO 2022		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	48	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	204	9%
Dirigentes o activistas sindicales.	34	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	5	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	154	7%
Miembros de misión médica	0	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	16	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	159	7%
Servidores Públicos	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	0	0%
Ex Servidores Públicos	5	0%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	58	3%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	71	3%
Medidas Cautelares	2	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	3	0%
FARC-EP	69	3%
ARN	23	1%
AGORA	9	0%
Entidad Pública.	909	40%
Ninguna	497	22%
TOTAL	2268	100%



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

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.

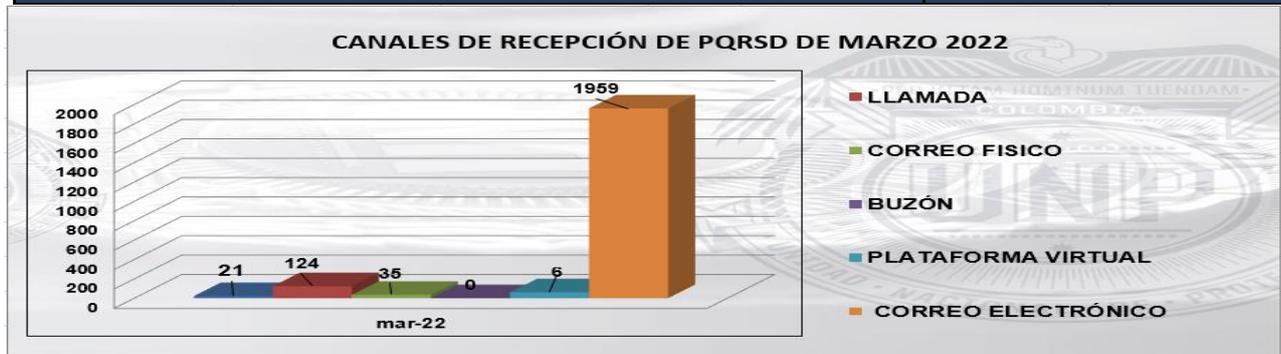
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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

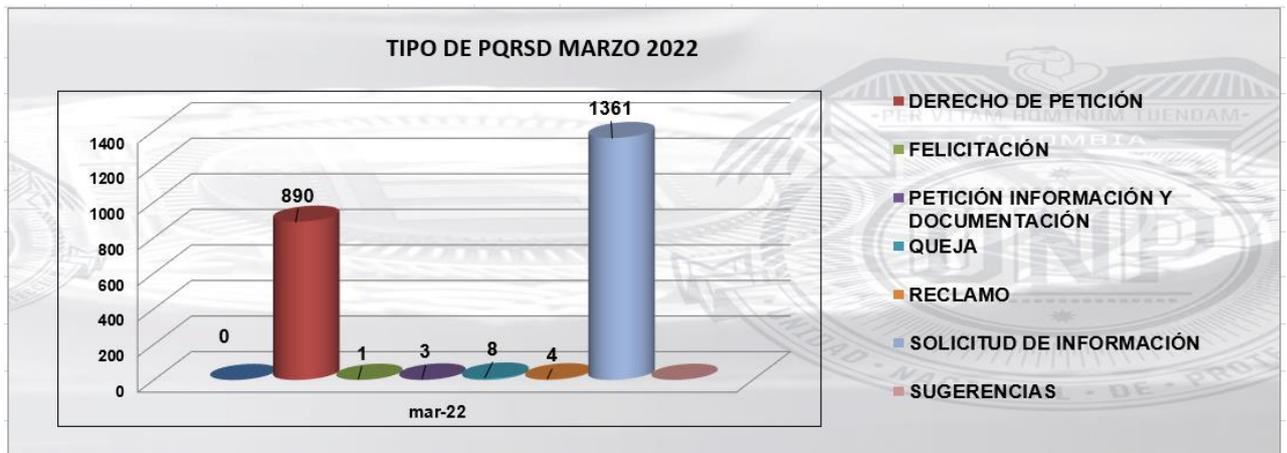
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
mar-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	21
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	124
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	35
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	61
	CORREO ELECTRÓNICO	1959
	CHAT	68
TOTAL		2268



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

b. TIPO DE PQRSD

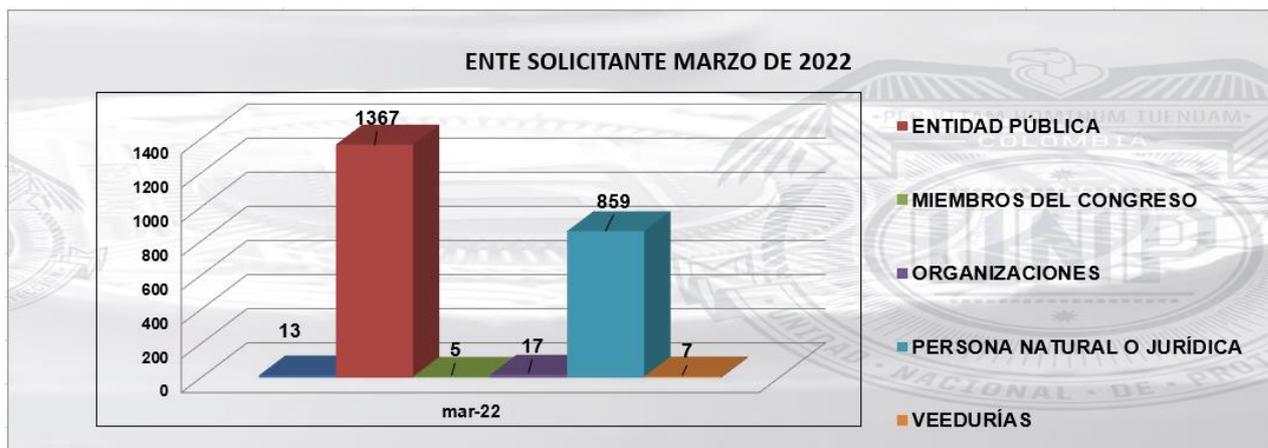
TIPO DE PQRSD	
mar-22	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	890
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	8
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1361
SUGERENCIAS	1
TOTAL	2268



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
mar-22	
EMPRESA	13
ENTIDAD PÚBLICA	1367
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
ORGANIZACIONES	17
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	859
VEEDURÍAS	7
TOTAL	2268





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 Berrío S.

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/4/2022
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC		7/4/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrío Scaff /jefe- oficina asesora de planeación e información		7/4/2022

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 MARZO 2022

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A MARZO 2022				
RECIBIDAS DE OCTUBRE 2021 ENERO 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
5838	5077	35	723	3
	86,96%	0,60%	12,38%	0,05%

