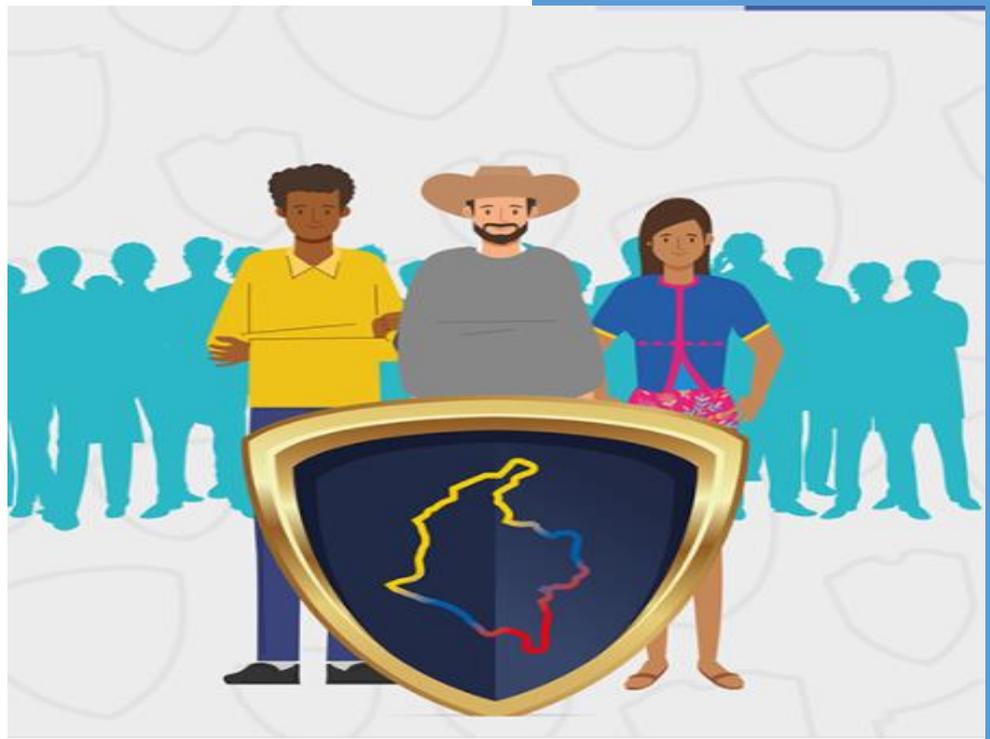




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
6 de mayo 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 ABRIL..... | 2 |
| 3. | OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ABRIL... .. | 10 |
| 4. | INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ABRIL.. .. | 10 |
| 4.1 | INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL ABRIL.... | 11 |
| 4.2 | FLUJO DE PQRSD..... | 16 |
| 5. | ANALISIS REZAGOS PQRSD | 17 |
| 6. | MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE ABRIL... .. | 18 |
| 7. | ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD..... | 19 |
| 8. | PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE ABRIL... .. | 19 |
| 9. | INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE ABRIL..... | 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 abril de 2022 fueron elevadas **1652** 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 ABRIL.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

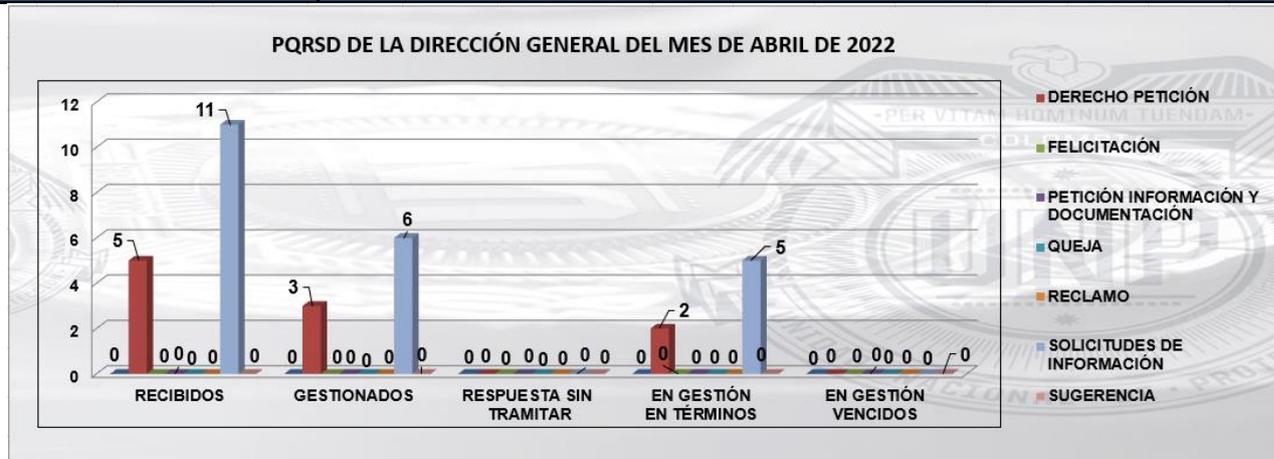
| PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ABRIL DE 2022 | | | | | | |
|--|-----------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 5 | 3 | 0 | 2 | 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 | 11 | 6 | 0 | 5 | 0 | 11 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |





TOTAL, RECIBIDOS

16

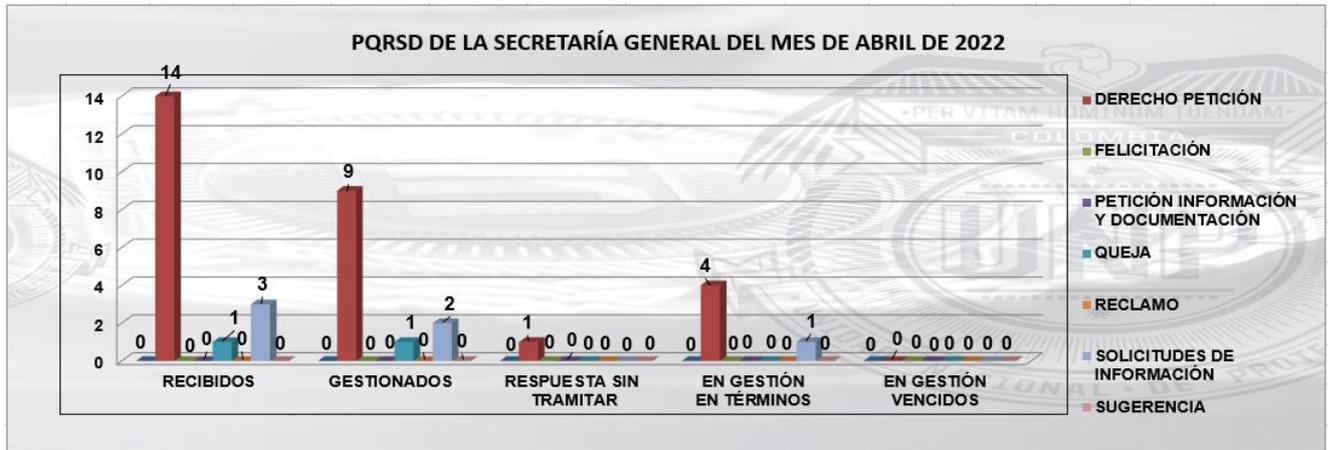


b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ABRIL 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 | 14 | 9 | 1 | 4 | 0 | 14 |
| 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 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | | | | | | 18 |

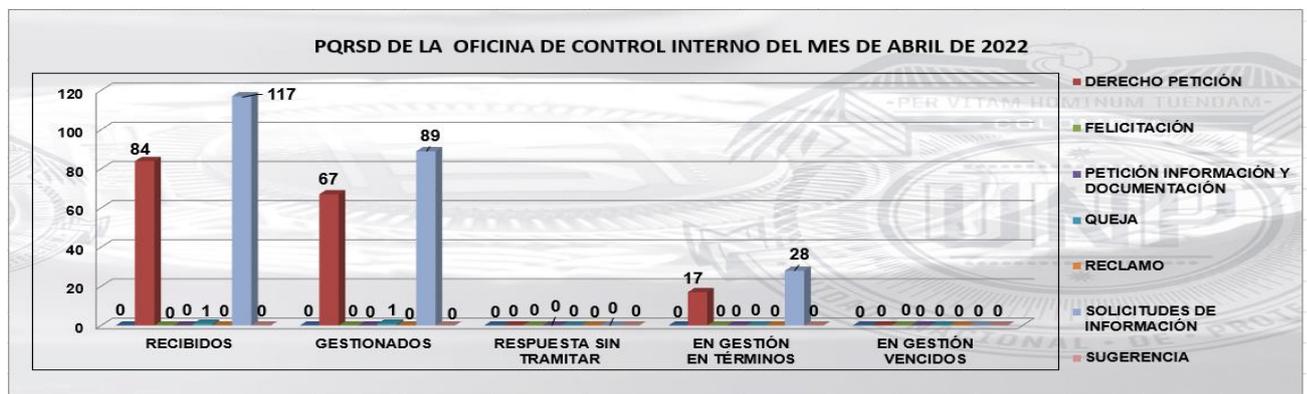




c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ABRIL 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 | 84 | 67 | 0 | 17 | 0 | 84 |
| 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 | 117 | 89 | 0 | 28 | 0 | 117 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 202 | | | | | |



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN





PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL 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 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 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 | 2 | | | | | |

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2022



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ABRIL 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 | 44 | 9 | 2 | 27 | 6 | 44 |
| 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 | 24 | 11 | 1 | 10 | 2 | 24 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 68 | | | | | |

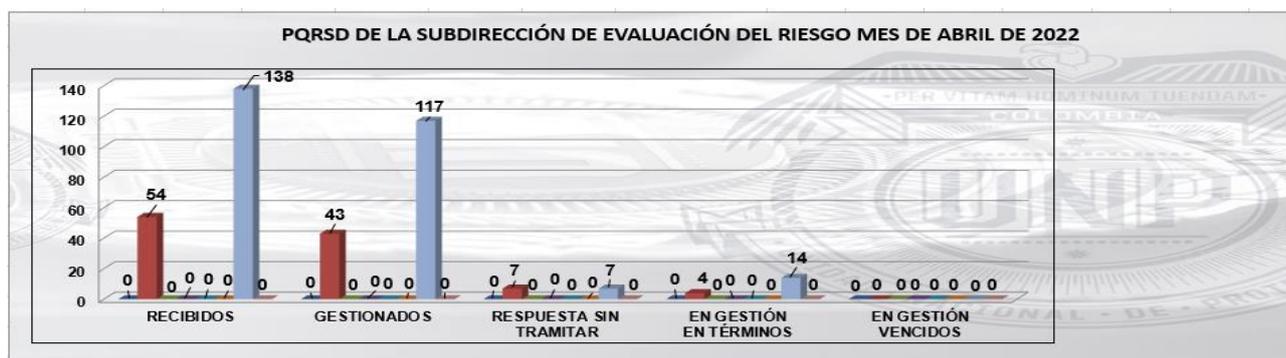




f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE ABRIL 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 | 54 | 43 | 7 | 4 | 0 | 54 |
| 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 | 138 | 117 | 7 | 14 | 0 | 138 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | | | | | | 192 |



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2022



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

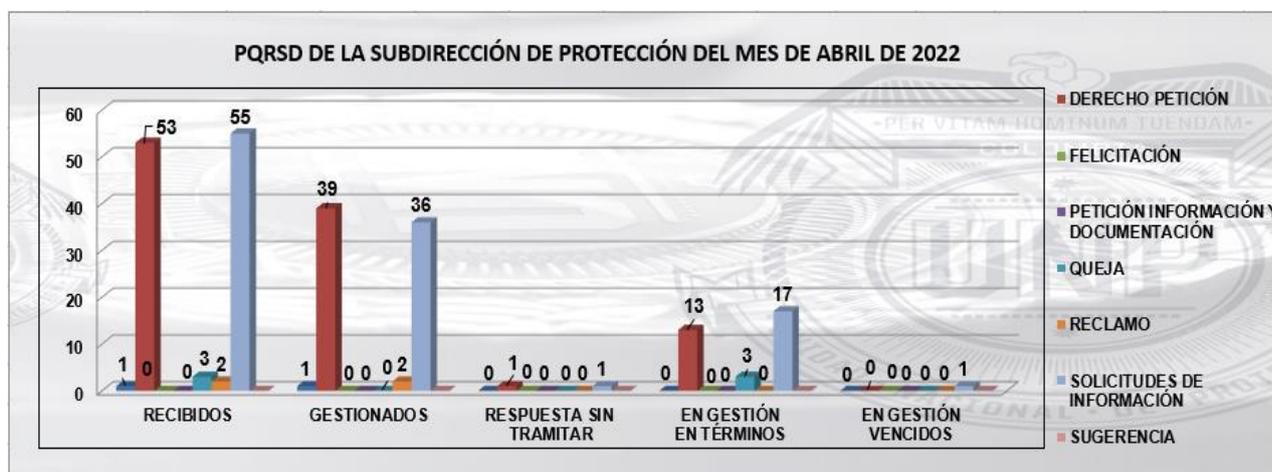
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro es de todos

Mininterior

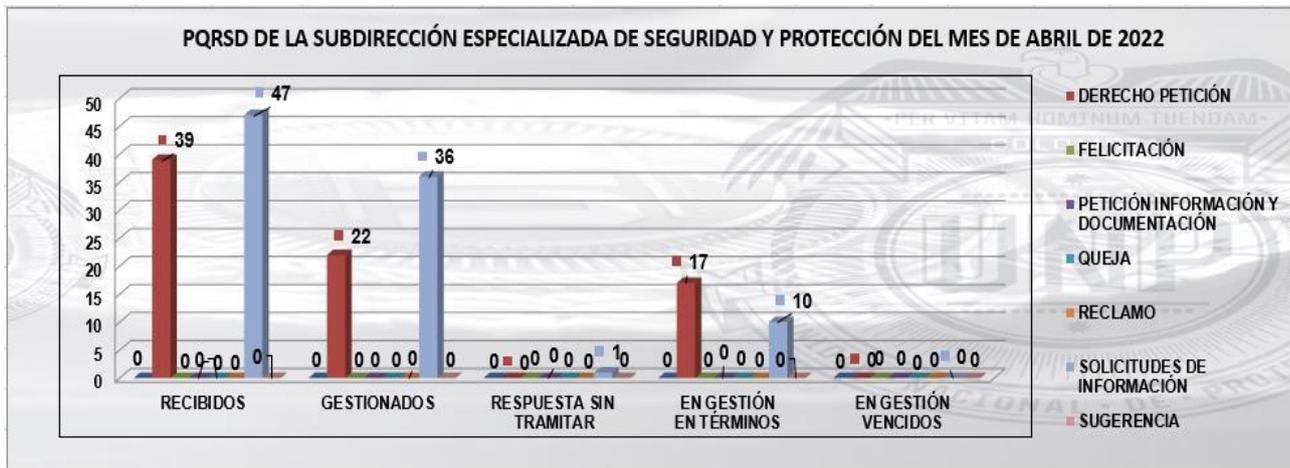
| TIPO DE PQRS | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| DENUNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DERECHO PETICIÓN | 53 | 39 | 1 | 13 | 0 | 53 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| RECLAMO | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 55 | 36 | 1 | 17 | 1 | 55 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 114 | | | | | |

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

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2022

| TIPO DE PQRS | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 39 | 22 | 0 | 17 | 0 | 39 |
| 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 | 36 | 1 | 10 | 0 | 47 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 86 | | | | | |

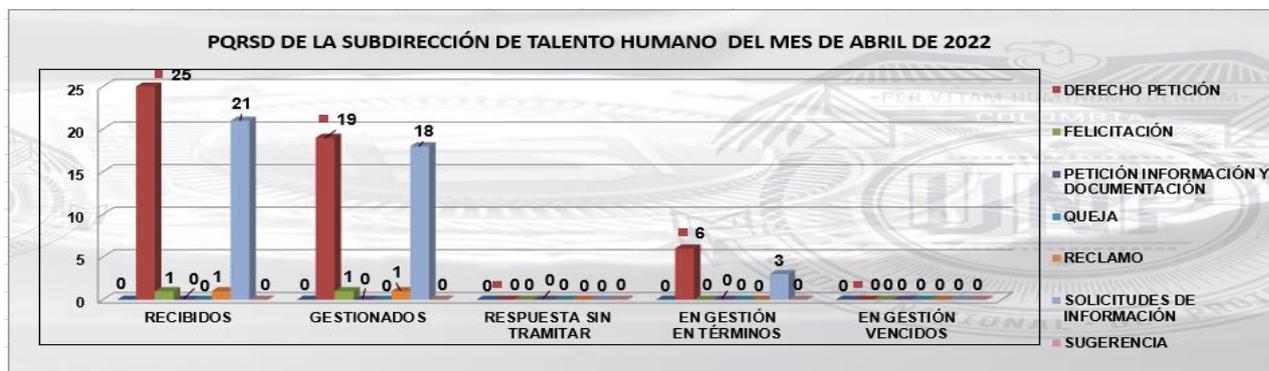




i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ABRIL 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 | 25 | 19 | 0 | 6 | 0 | 25 |
| FELICITACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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 | 21 | 18 | 0 | 3 | 0 | 21 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 48 | | | | | |



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

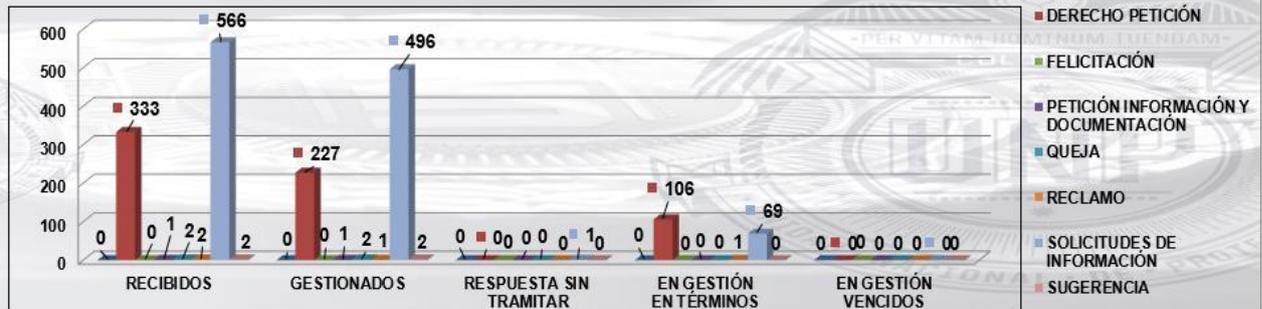




PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL DE 2022

| 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 | 333 | 227 | 0 | 106 | 0 | 333 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJA | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RECLAMO | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 566 | 496 | 1 | 69 | 0 | 566 |
| SUGERENCIA | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 906 | | | | | |

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE DE ABRIL DE 2022

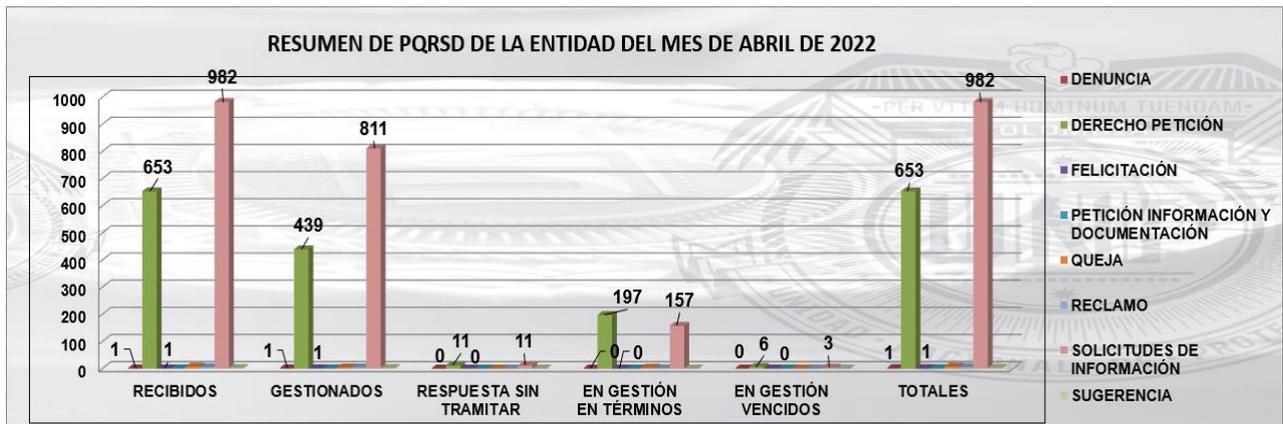


k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DEL MES DE ABRIL DE 2022

RESUMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL DE 2022

| TIPO DE PQRS | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
|--------------------------------------|-------------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| DENUNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DERECHO PETICIÓN | 653 | 439 | 11 | 197 | 6 | 653 |
| FELICITACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJA | 7 | 4 | 0 | 3 | 0 | 7 |
| RECLAMO | 5 | 4 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 982 | 811 | 11 | 157 | 3 | 982 |
| SUGERENCIA | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES | 1652 | | | | | |



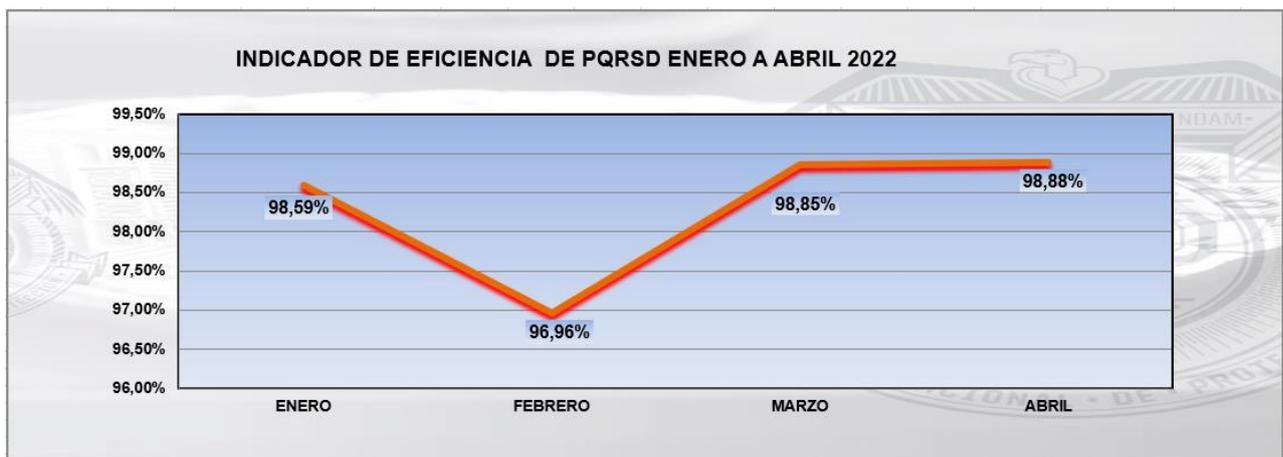


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ABRIL 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 ABRIL 2022 | | | |
|---|---------|--------|--------|
| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
| 98,59% | 96,96% | 98,85% | 98,88% |



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

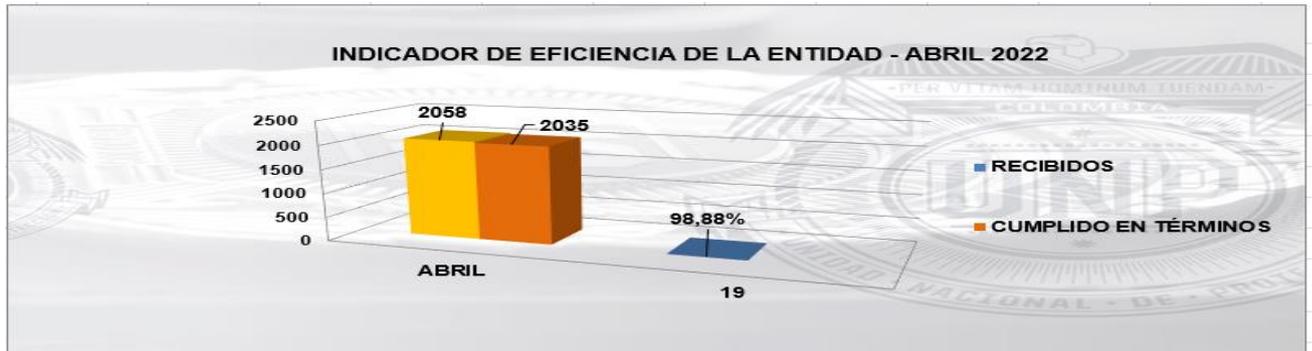
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de abril, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (marzo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2058** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2035** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,88%**. El restante **1,12%** 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

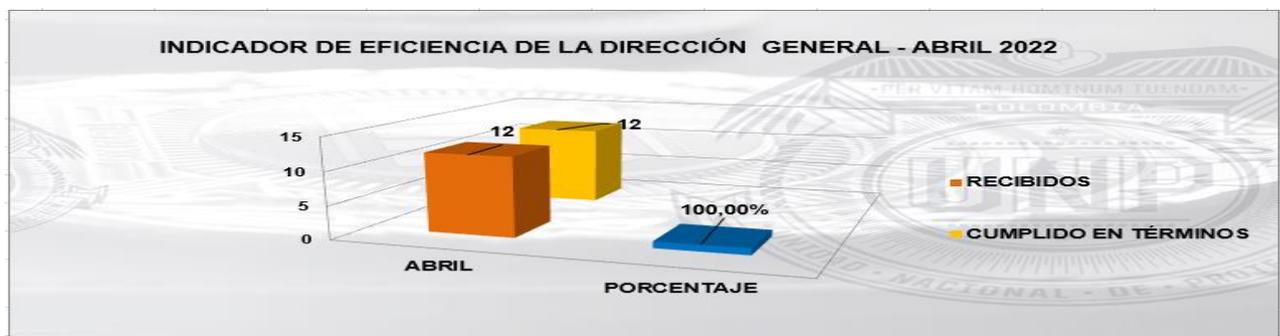
| OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL DE 2022 | | |
|---|---------------|-------------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT | 186 | 186 |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 531 | 522 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 575 | 575 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 766 | 752 |
| TOTAL | 2058 | 2035 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL DE 2022 | 98,88% | |
| * 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 - ABRIL DE 2022 | | |
|--|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 6 | 6 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 3 | 3 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 3 | 3 |
| TOTAL | 12 | 12 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL | 100,00% | |



b. SECRETARÍA GENERAL

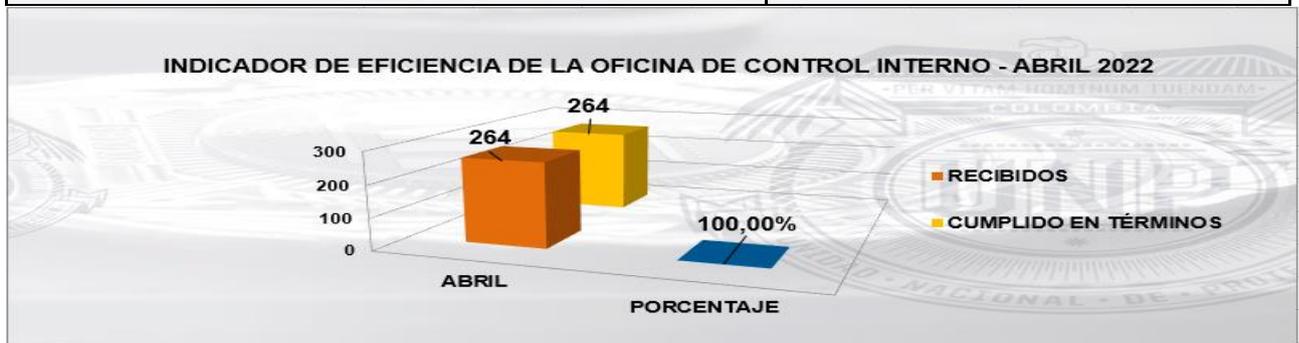
| OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - ABRIL DE 2022 | | |
|---|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 6 | 6 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 7 | 7 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 4 | 4 |
| TOTAL | 17 | 17 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL | 100,00% | |





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

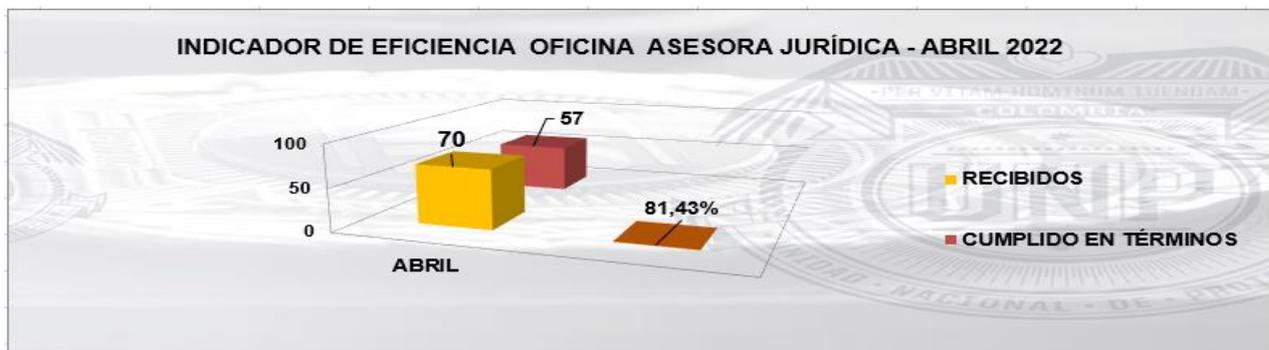
| OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL DE 2022 | | |
|---|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 81 | 81 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 76 | 76 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 107 | 107 |
| TOTAL | 264 | 264 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO | 100,00% | |



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL DE 2022 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 19 | 11 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 13 | 13 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 38 | 33 |
| TOTAL | 70 | 57 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA | 81,43% | |



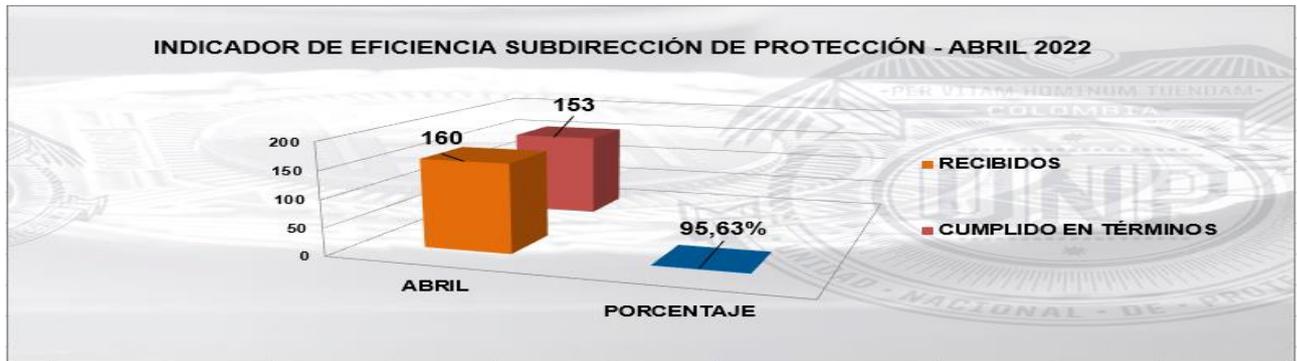
**e. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- ABRIL DE 2022 | | |
|---|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 71 | 71 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 101 | 101 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 111 | 111 |
| TOTAL | 283 | 283 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO | 100,00% | |

**f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

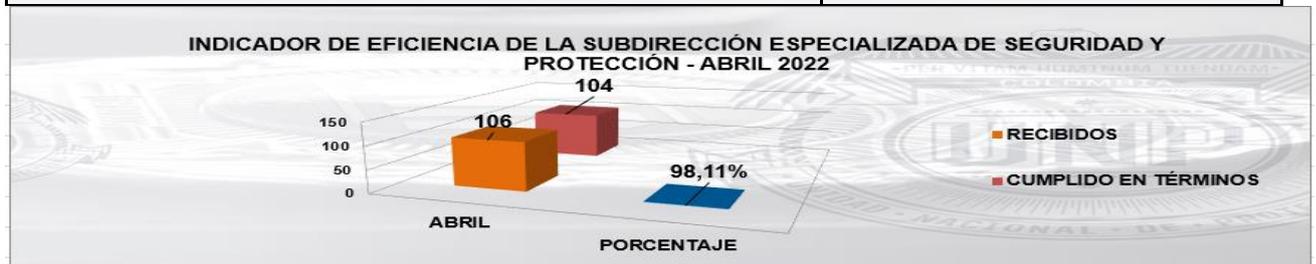
| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL DE 2022 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 32 | 31 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 49 | 49 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 79 | 73 |
| TOTAL | 160 | 153 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 95,63% | |





g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

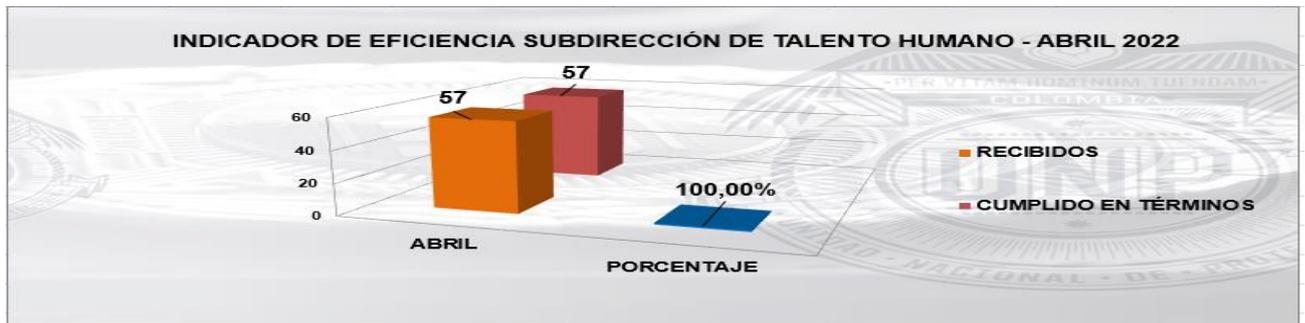
| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL DE 2022 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 35 | 35 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 24 | 24 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 47 | 45 |
| TOTAL | 106 | 104 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 98,11% | |



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL DE 2022 | | |
|---|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 12 | 12 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 27 | 27 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 18 | 18 |
| TOTAL | 57 | 57 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 100,00% | |

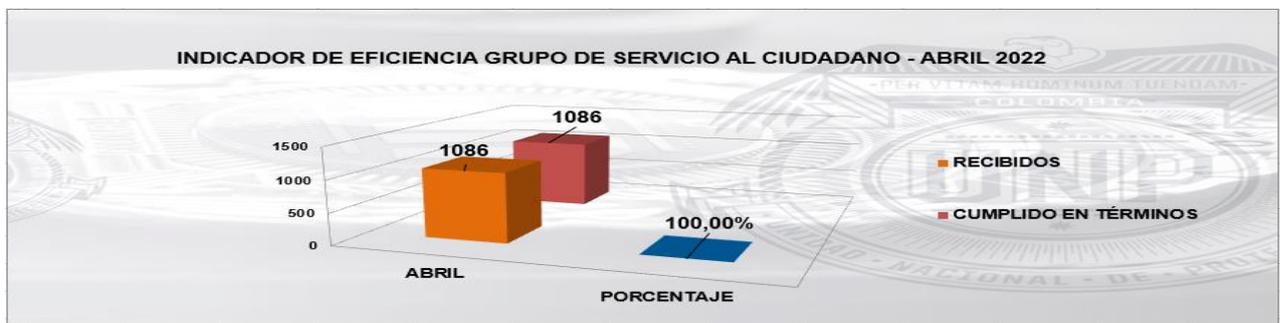




i. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

| OPORTUNIDAD GRUPO D ESERVICIO AL CIUDADANO - ABRIL DE 2022 | | |
|---|----------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT | 186 | 186 |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL | 268 | 268 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2022) | 275 | 275 |
| PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 357 | 357 |
| TOTAL | 1086 | 1086 |
| 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 abril.

| FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A ABRIL 2022 | | | | | | | |
|---|---------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------------|
| PQRSD | DETALLE | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | TOTAL | PORCENTAJE DE GESTIÓN |



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

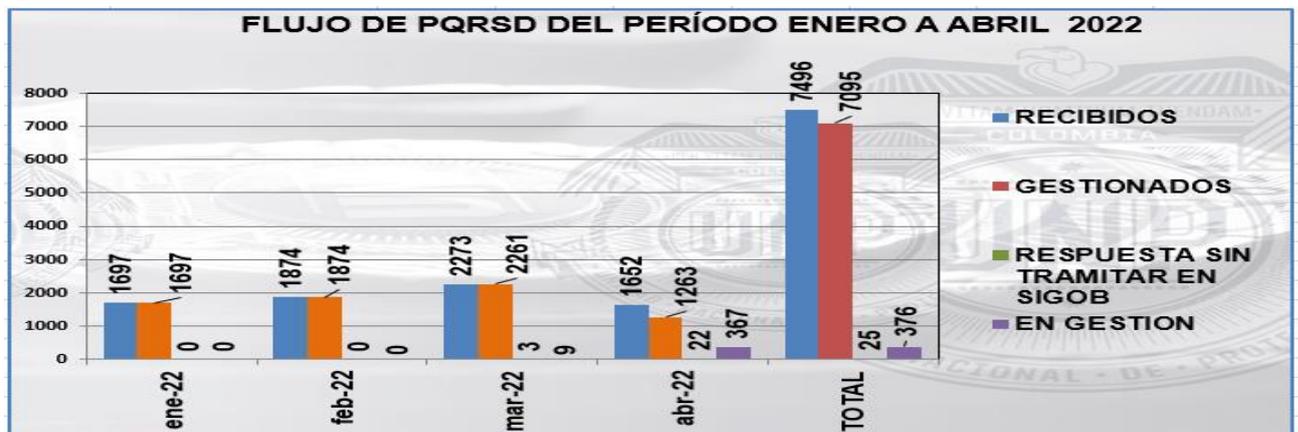
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro es de todos

Mininterior

| | | | | | | |
|---|-------------|------|------|------|-------------|---------------|
| RECIBIDOS | 1697 | 1874 | 2273 | 1652 | 7496 | |
| GESTIONADOS | 1697 | 1874 | 2261 | 1263 | 7095 | 94,65% |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | 0 | 0 | 3 | 22 | 25 | 0,33% |
| EN GESTION | 0 | 0 | 9 | 367 | 376 | 5,02% |
| TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO | 7496 | | | | | |

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

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

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



PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de abril de 2022

| PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL DE 2022 | | | | | | | |
|---|---------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|-----------|-------------------------------|------------------------------------|
| DEPENDENCIAS | PQRSD RECIBIDAS EN EL MES | GESTIONADAS | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | GESTIÓN | | TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE EFICIENCIA ABRIL 2022 |
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | | |
| DIRECCIÓN GENERAL | 16 | 9 | 0 | 7 | 0 | 7 | 100,00% |
| SECRETARÍA GENERAL | 18 | 12 | 1 | 5 | 0 | 6 | 100,00% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 202 | 157 | 0 | 45 | 0 | 45 | 100,00% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 100,00% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 68 | 20 | 5 | 37 | 10 | 52 | 81,43% |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO | 192 | 160 | 14 | 18 | 0 | 32 | 100,00% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 114 | 78 | 2 | 33 | 4 | 39 | 95,63% |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 48 | 39 | 0 | 9 | 0 | 9 | 100,00% |
| GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO | 906 | 729 | 2 | 179 | 0 | 181 | 100,00% |
| CONVIVENCIA LABORAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,00% |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 86 | 58 | 1 | 27 | 0 | 28 | 98,11% |
| TOTAL | 1653 | 1263 | 25 | 361 | 15 | 401 | 98,88% |

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

764 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en abril 2022

02 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en abril 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.

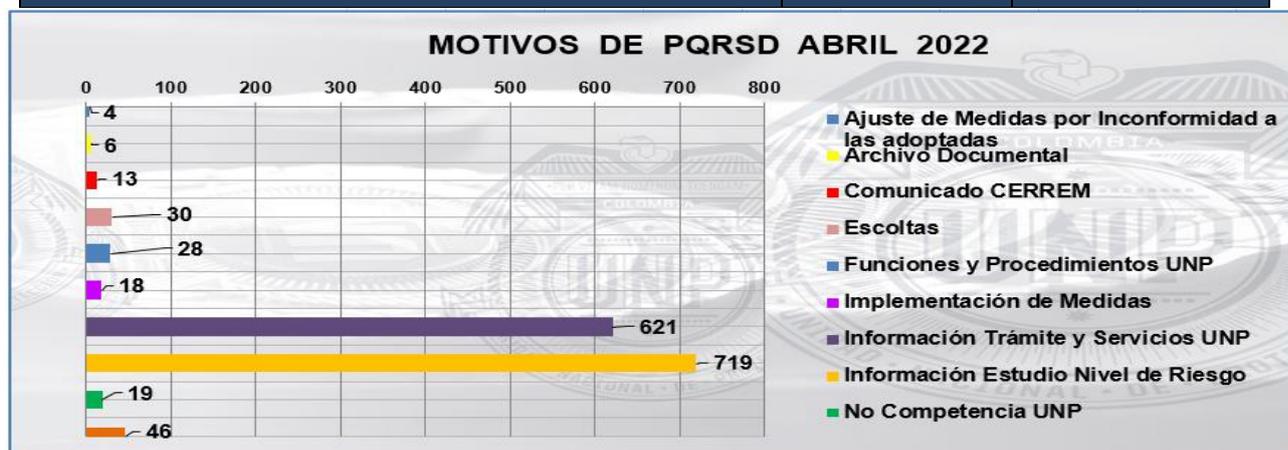
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen 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 ABRIL DE 2022

| MOTIVOS DE PQRSD ABRIL 2022 | | |
|---|-------------|-------------|
| MOTIVOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 4 | 0% |
| Archivo Documental | 0 | 0% |
| Comunicado CERREM | 5 | 0% |
| Escoltas | 36 | 2% |
| Funciones y Procedimientos UNP | 17 | 1% |
| Implementación de Medidas | 12 | 1% |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 1074 | 65% |
| Información Trámite y Servicios UNP | 400 | 24% |
| No Competencia UNP | 38 | 2% |
| Vehículos | 66 | 4% |
| TOTAL, MOTIVOS | 1652 | 100% |



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

En el preste mes de abril, se recibió una petición en el buzón.

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



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

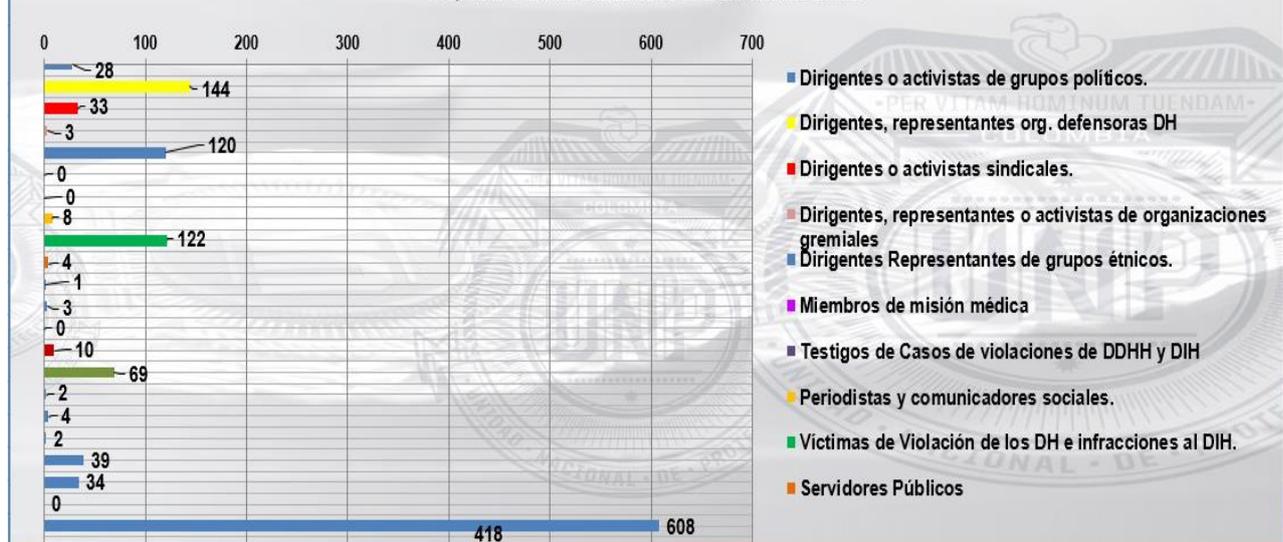


El futuro es de todos

Mininterior

PQRSD POR POBLACIÓN - ABRIL 2022

| POBLACIÓN - DETALLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|-------------|-------------|
| Dirigentes o activistas de grupos políticos. | 28 | 2% |
| Dirigentes, representantes org. defensoras DH | 144 | 9% |
| Dirigentes o activistas sindicales. | 33 | 2% |
| Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales | 3 | 0% |
| 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. | 8 | 0% |
| Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH. | 122 | 7% |
| Servidores Públicos | 4 | 0% |
| Apoderados o Profesionales forenses | 1 | 0% |
| Ex Servidores Públicos | 3 | 0% |
| Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19" | 0 | 0% |
| Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN. | 10 | 1% |
| Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN. | 69 | 4% |
| Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz | 2 | 0% |
| Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC | 4 | 0% |
| Medidas Cautelares | 2 | 0% |
| FARC-EP | 39 | 2% |
| ARN | 34 | 2% |
| AGORA | 0 | 0% |
| Entidad Pública. | 608 | 37% |
| Ninguna | 418 | 25% |
| TOTAL | 1652 | 100% |

PQRSD POR POBLACIÓN DE ABRIL 2022**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE ABRIL.**

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 abril.

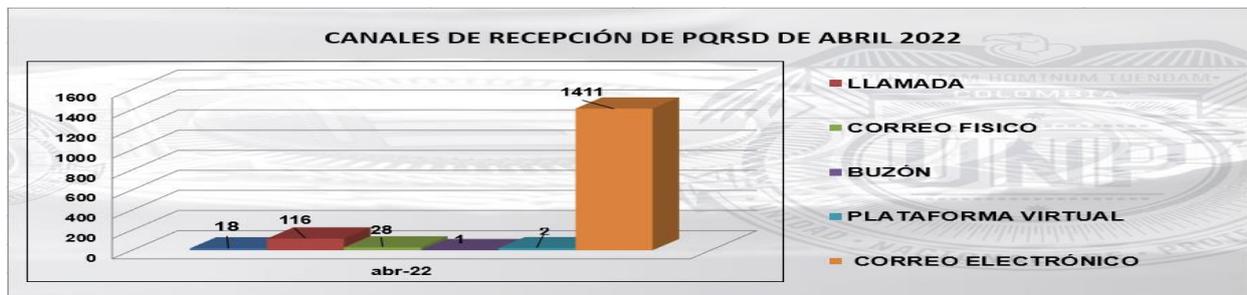
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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 | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------|
| abr-22 | | |
| CANAL PRESENCIAL | ATENCIÓN PERSONALIZADA | 18 |
| CANAL TELEFÓNICO | LLAMADA | 116 |
| CANAL CORRESPONDENCIA | CORREO FISICO | 28 |
| | BUZÓN | 1 |
| CANAL VIRTUAL | PLATAFORMA VIRTUAL | 20 |
| | CORREO ELECTRÓNICO | 1411 |
| | CHAT | 58 |
| TOTAL | | 1652 |



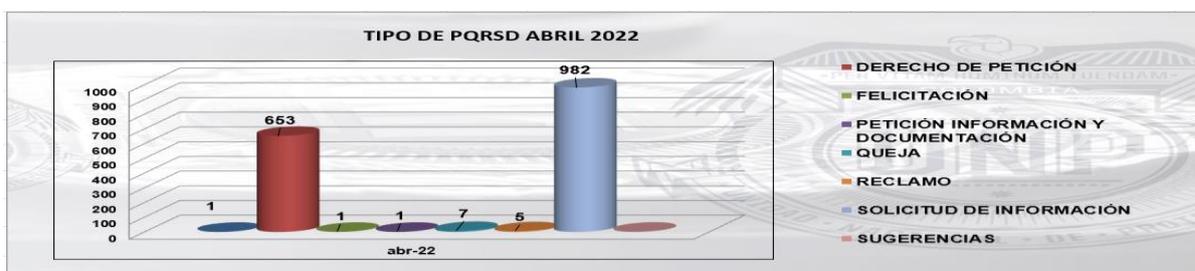
- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días



✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

b. TIPO DE PQRS

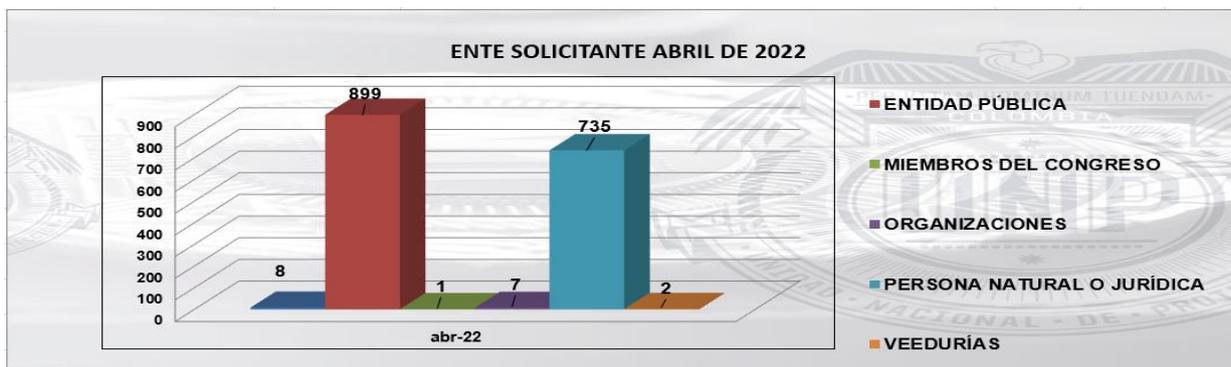
| TIPO DE PQRS | |
|--------------------------------------|-------------|
| abr-22 | |
| DENUNCIAS | 1 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 653 |
| FELICITACIÓN | 1 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 |
| QUEJA | 7 |
| RECLAMO | 5 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 982 |
| SUGERENCIAS | 2 |
| TOTAL | 1652 |



c. ENTE SOLICITANTE

| ENTE SOLICITANTE | |
|----------------------------|-------------|
| abr-22 | |
| EMPRESA | 8 |
| ENTIDAD PÚBLICA | 899 |
| MIEMBROS DEL CONGRESO | 1 |
| ORGANIZACIONES | 7 |
| PERSONA NATURAL O JURÍDICA | 735 |
| VEEDURÍAS | 2 |
| TOTAL | 1652 |





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 | | 6/5/2022 |
| Revisó: | Pablo Emilio Ovalle Pineda/Coordinador-GSC | | 6/5/2022 |
| Aprobó: | Samir Manuel Berrio Scaff /jefe- oficina asesora de planeación e información | | 6/5/2022 |
| 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 ABRIL 2022**





RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A ABRIL 2022

| RECIBIDAS DE ENERO A ABRIL 2022 | GESTIONADAS | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS | SIN GESTIÓN VENCIDAS |
|---------------------------------|-------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| 7496 | 7095 | 25 | 361 | 15 |
| | 94,65% | 0,33% | 4,82% | 0,20% |

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR DE ENERO A ABRIL 2022

