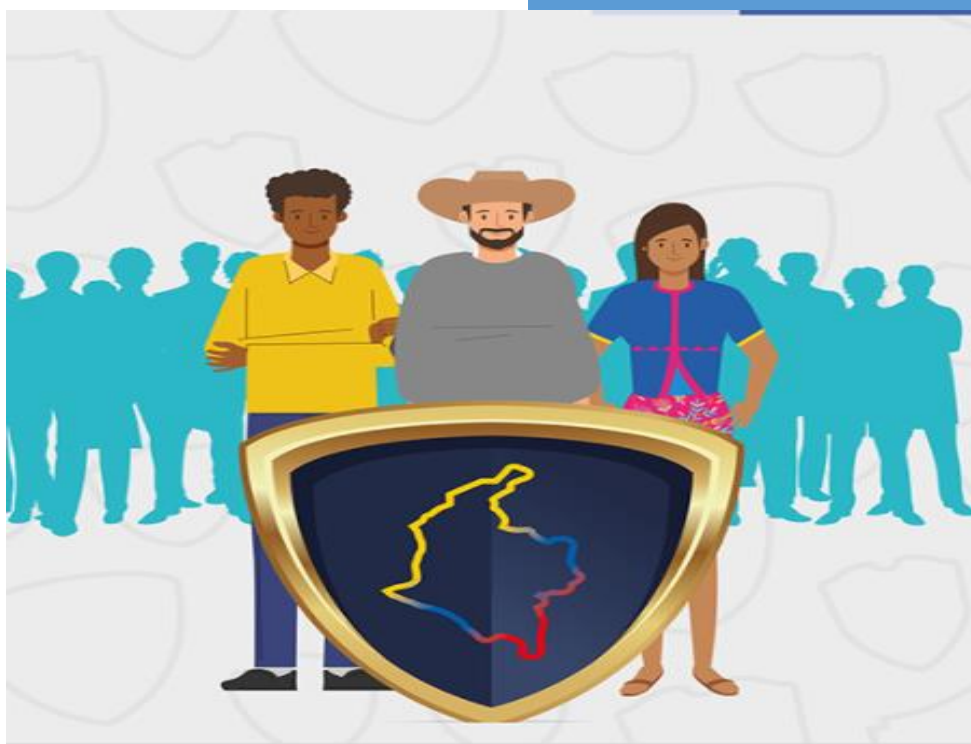




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de junio 2022



El futuro
es de todos

Mininterior

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS D POR DEPENDENCIAS DEL MES MAYO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE MAYO... ..	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MAYO..	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MAYO....	11
4.2 FLUJO DE PQRS D.....	17
5. ANALISIS REZAGOS PQRS D	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE MAYO... ..	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRS D.....	20
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE MAYO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MAYO	20
10. CONCLUSIONES	24
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	26



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 mayo de 2022 fueron elevadas **2444** 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.

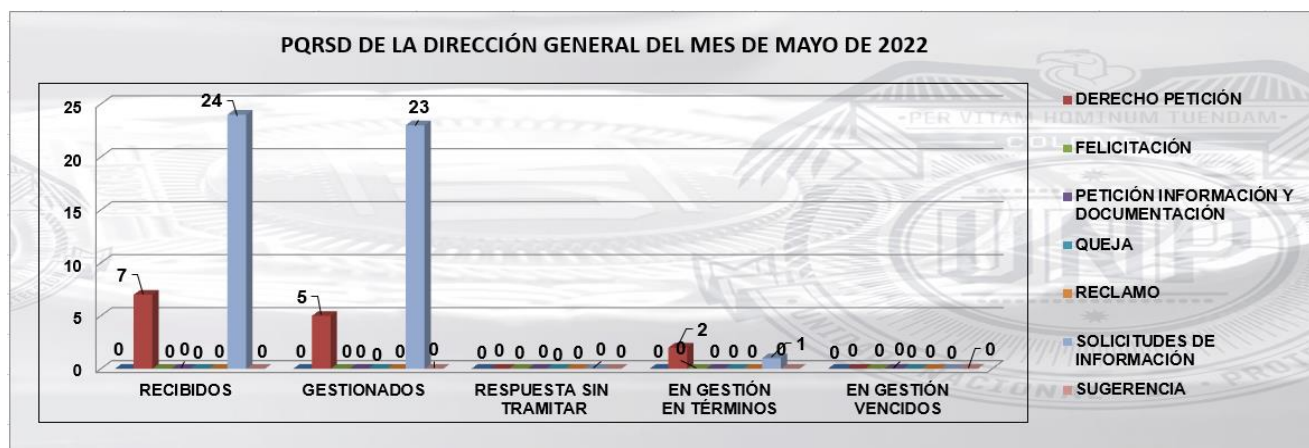
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE MAYO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

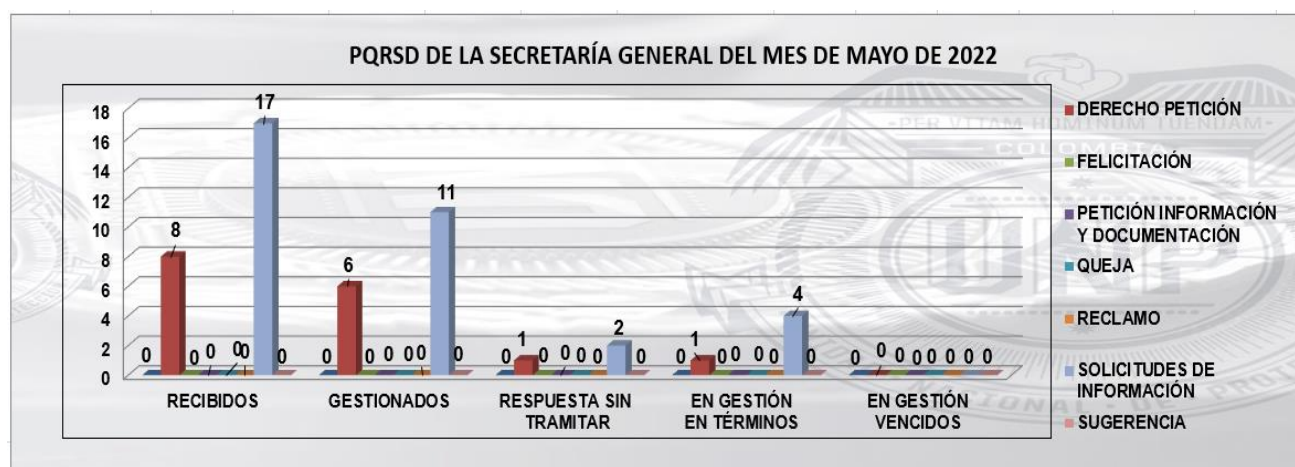
PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO DE 2022						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	7	5	0	2	0	7
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	23	0	1	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	31					





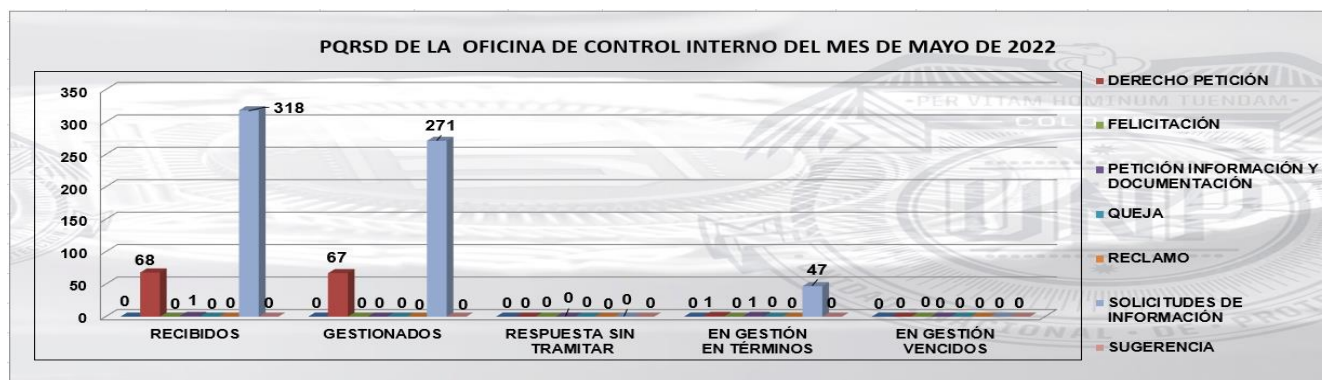
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MAYO 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	1	1	0	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	11	2	4	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	25					



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

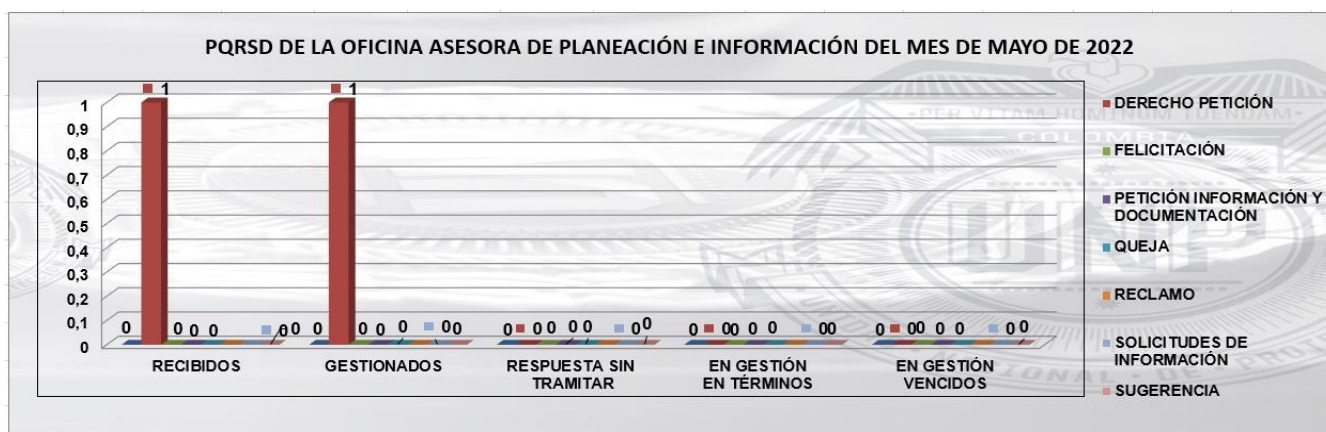
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	68	67	0	1	0	68
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	318	271	0	47	0	318
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	387					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

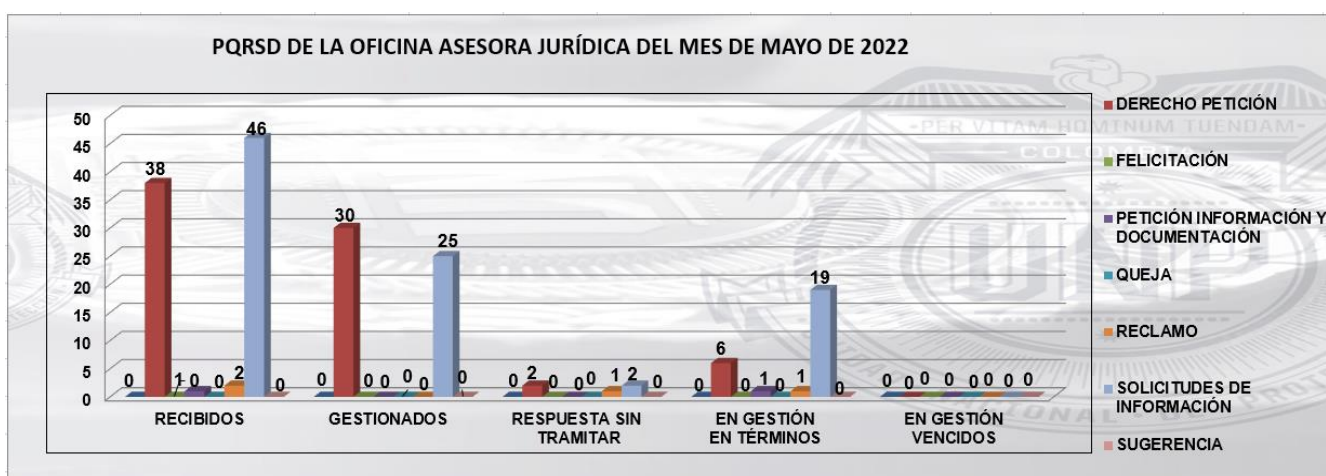
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MAYO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	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					





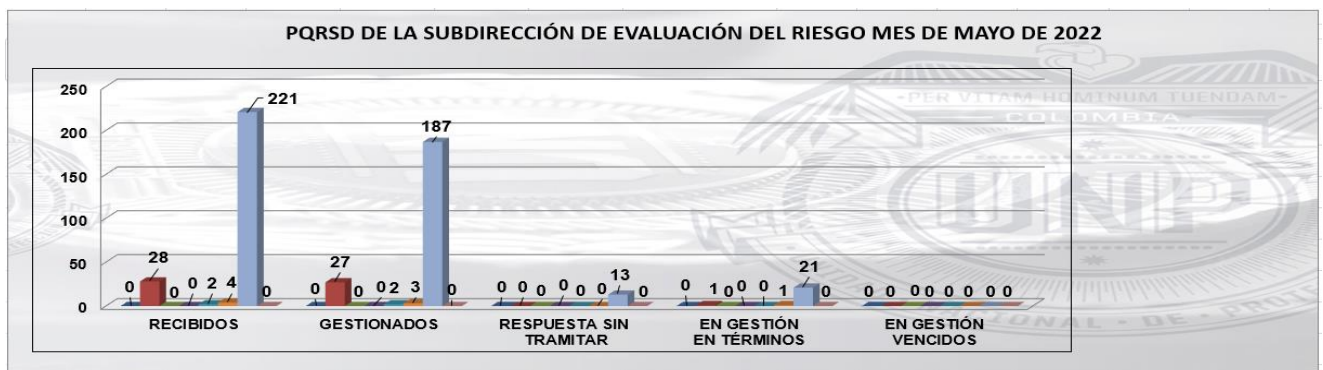
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MAYO 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	38	30	2	6	0	38
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	2	0	1	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	46	25	2	19	0	46
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	87					



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

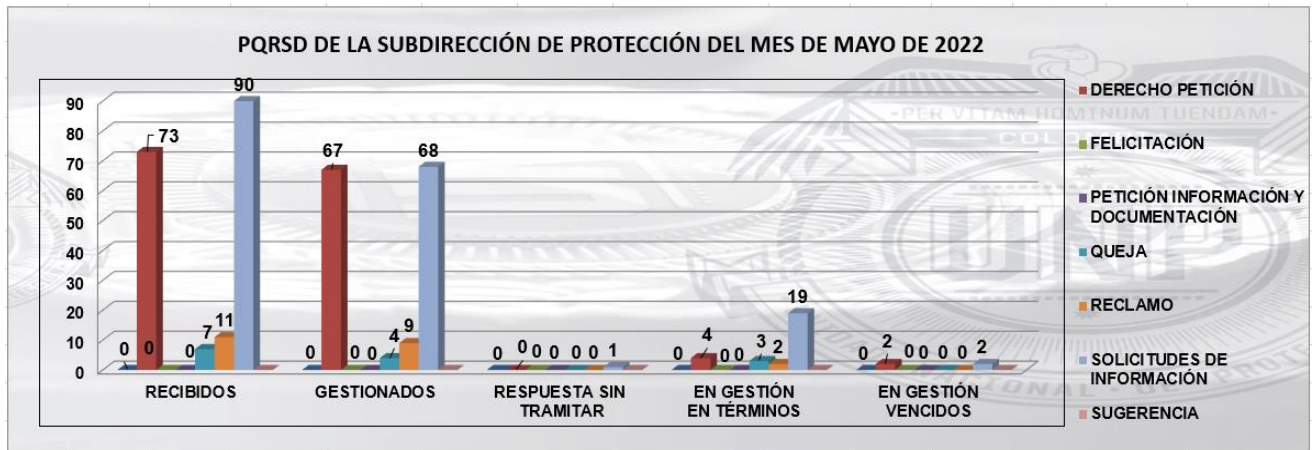
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MAYO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	28	27	0	1	0	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	4	3	0	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	221	187	13	21	0	221
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	255					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

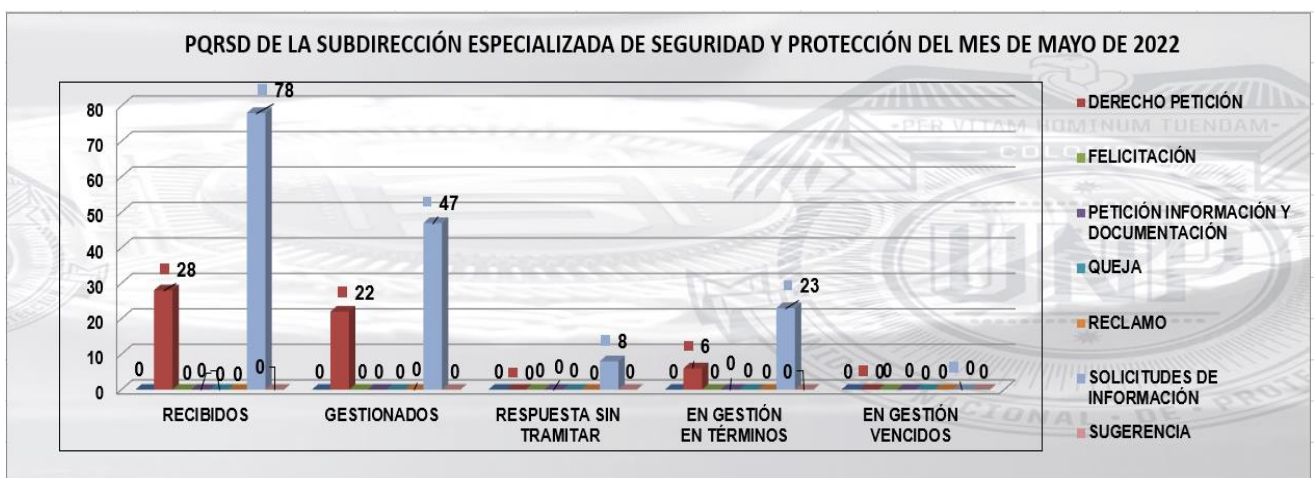
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	73	67	0	4	2	73
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	7	4	0	3	0	7
RECLAMO	11	9	0	2	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	90	68	1	19	2	90
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	181					





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 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	28	22	0	6	0	28
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	78	47	8	23	0	78
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	106					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

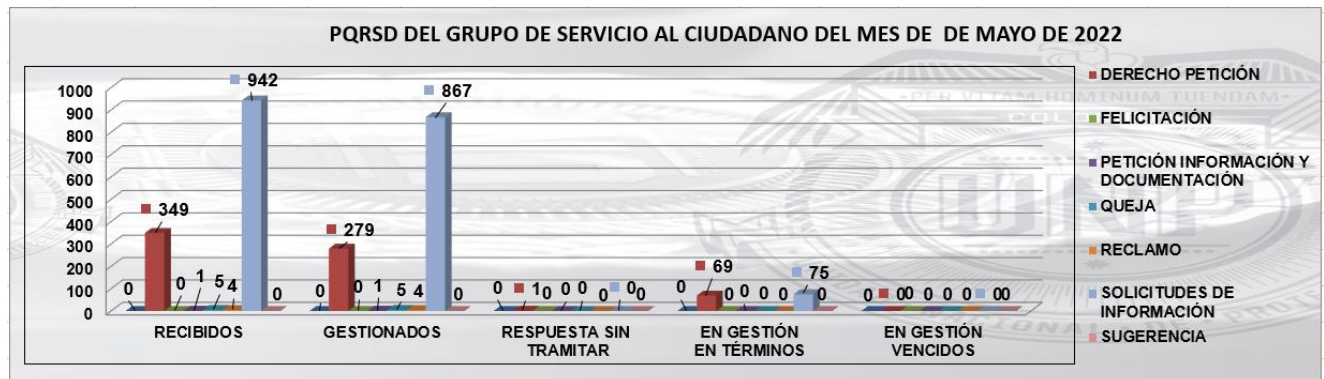
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	22	21	1	0	0	22
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	47	42	0	5	0	47
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	70					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

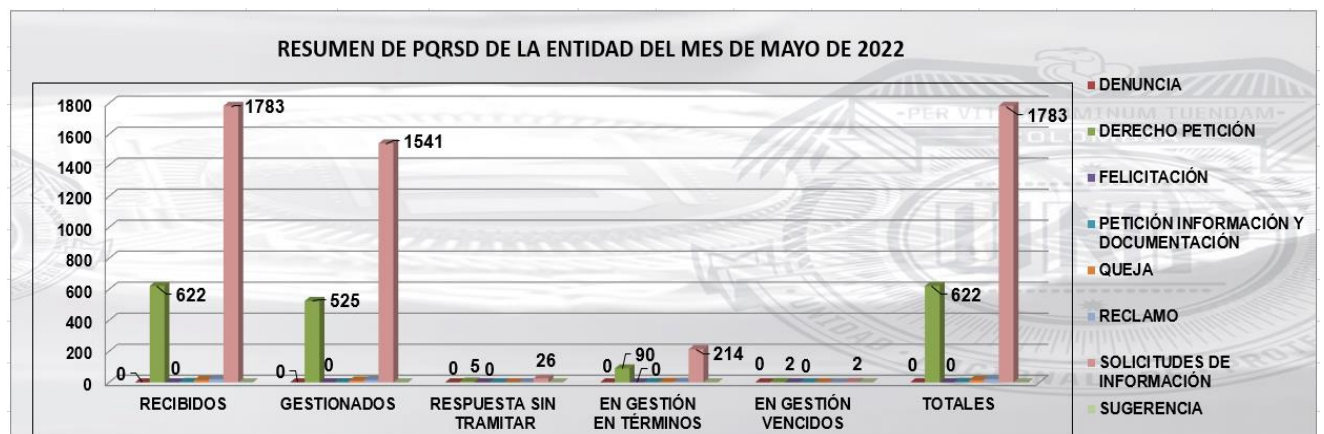
PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE MAYO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	349	279	1	69	0	349
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	5	5	0	0	0	5
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	942	867	0	75	0	942
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1301					





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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO 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	622	525	5	90	2	622
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	15	12	0	3	0	15
RECLAMO	21	16	1	4	0	21
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1783	1541	26	214	2	1783
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2444					



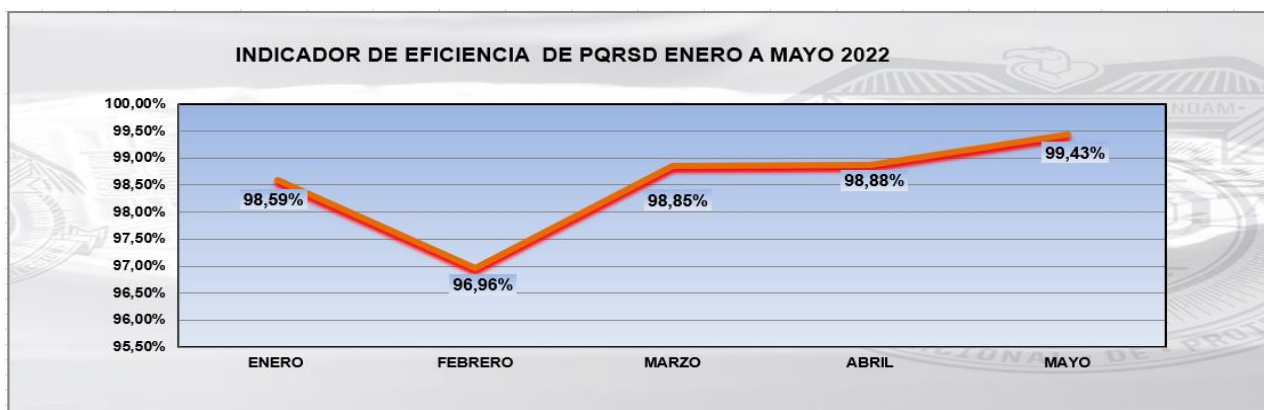
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD MAYO 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 MAYO 2022				
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%



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

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.

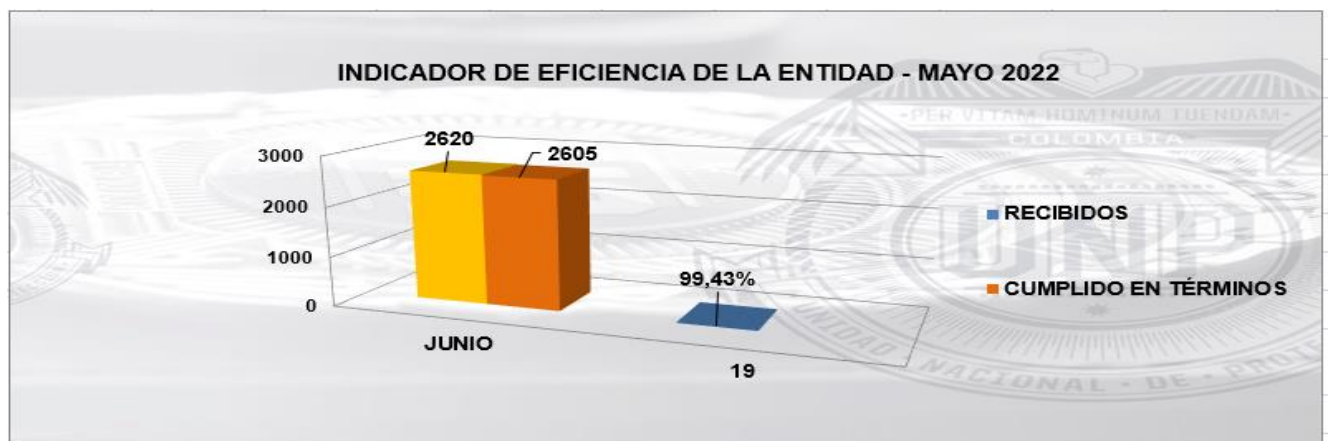
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes de mayo, y las recibidas en mayo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2620** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2605** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,43%**. El restante **0,57%** 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

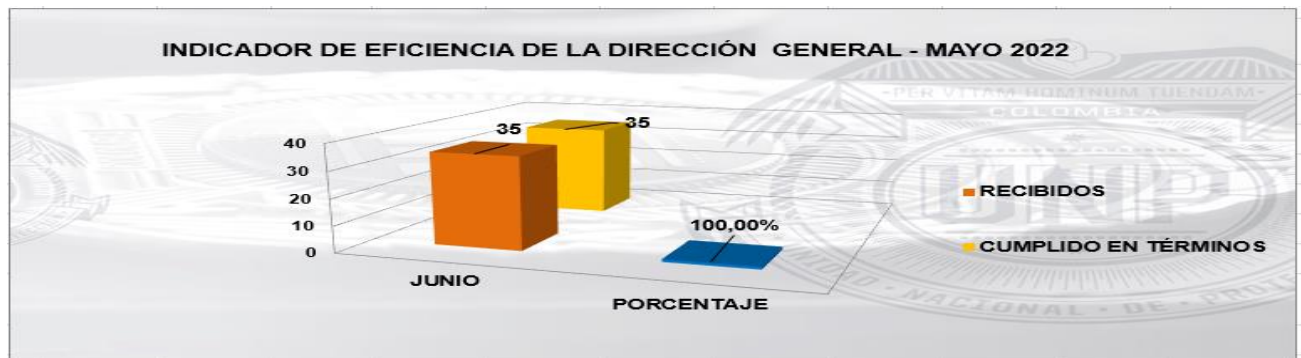
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	272	272
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	951	941
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	908	908
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	489	484
TOTAL	2620	2605
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO DE 2022	99,43%	
* 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

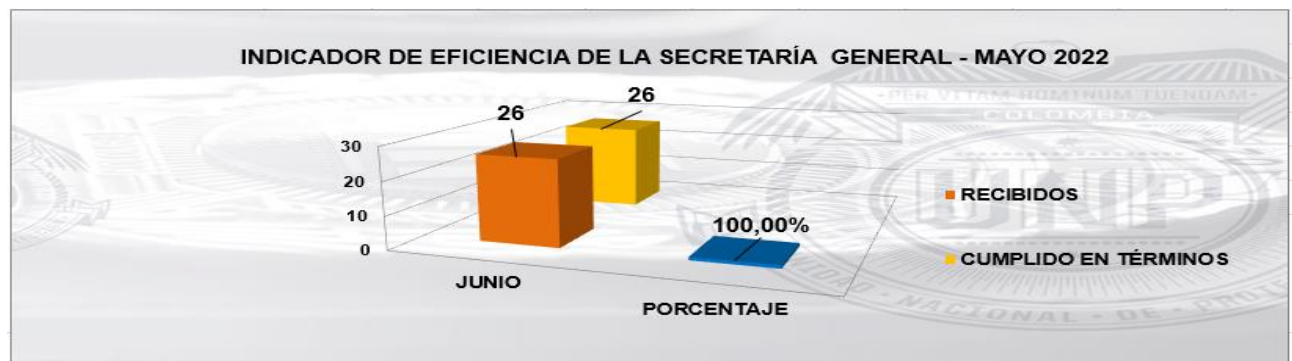
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	22	22
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	7	7
TOTAL	35	35
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	





b. SECRETARÍA GENERAL

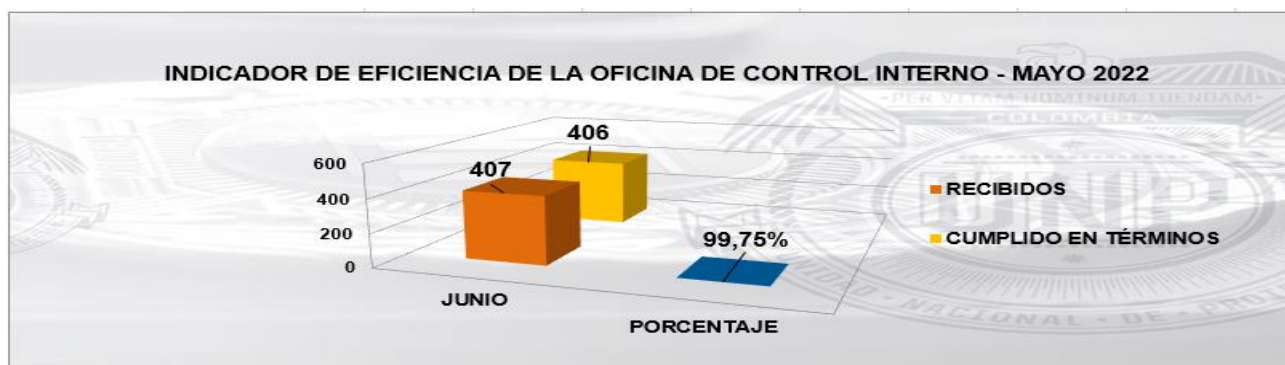
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6
TOTAL	26	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

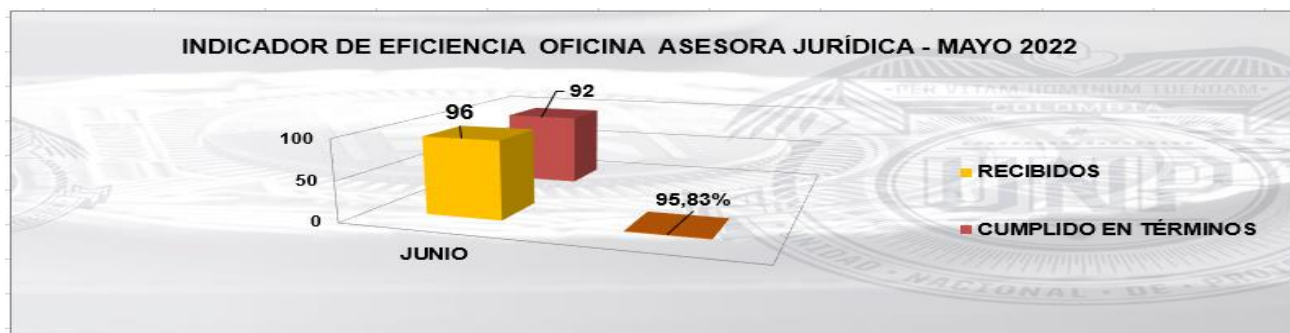
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	214	213
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	124	124
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	69	69
TOTAL	407	406
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	99,75%	





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	32	31
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	28	28
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	36	33
TOTAL	96	92
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	95,83%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

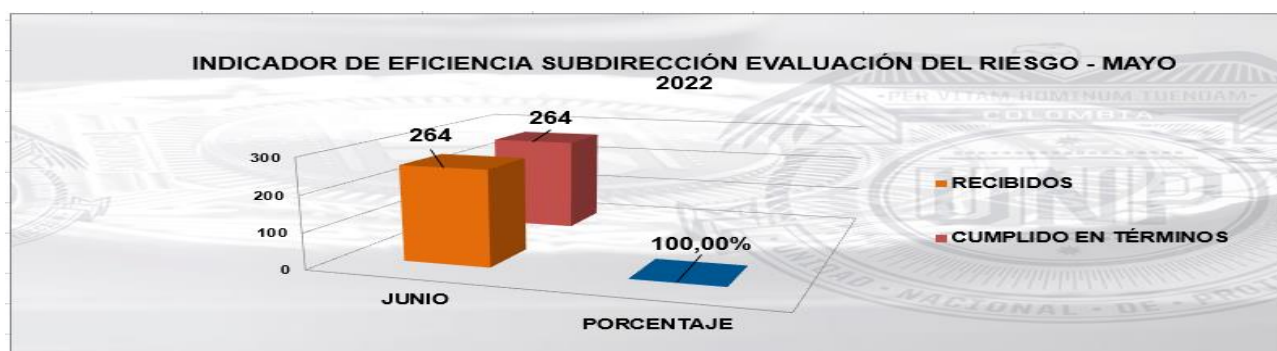
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

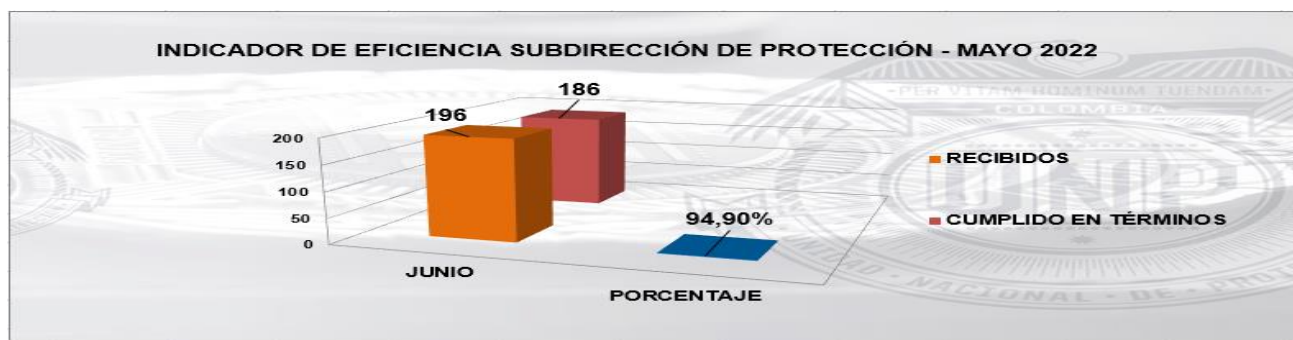
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	97	97
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	135	135
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	32
TOTAL	264	264
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

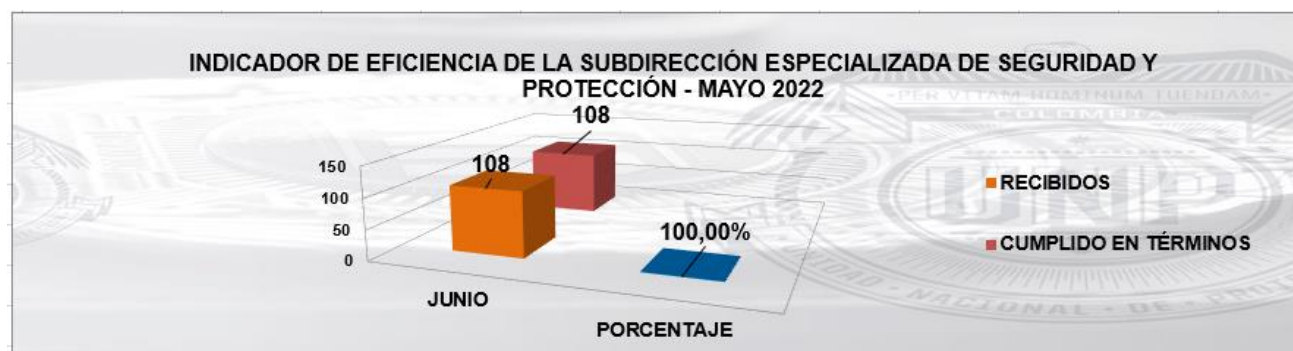
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	75	67
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	78	78
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	43	41
TOTAL	196	186
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	94,90%	





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	39	39
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	38	38
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	31	31
TOTAL	108	108
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100,00%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

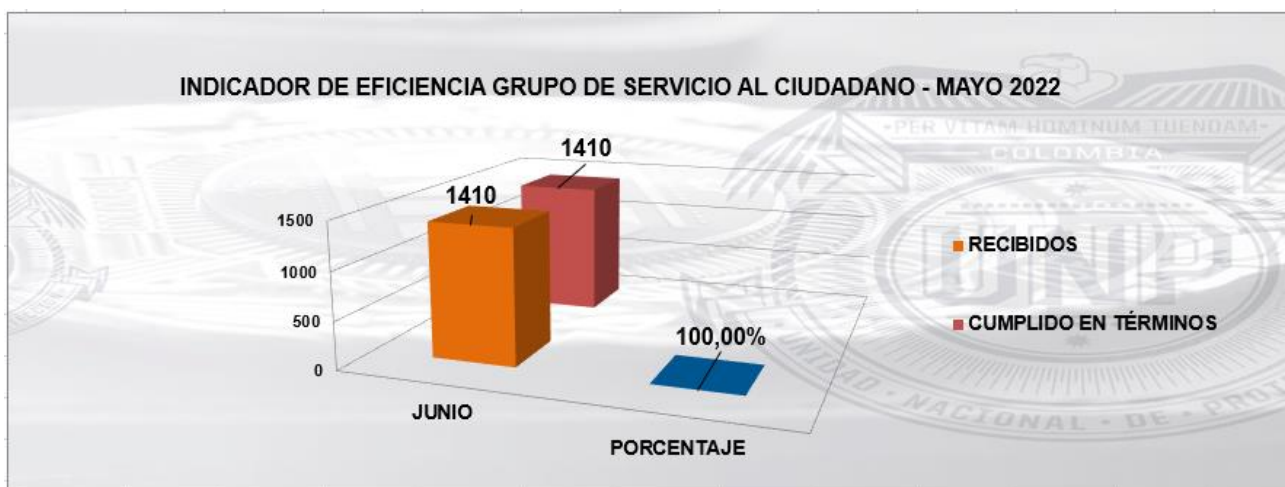
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	30	30
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	35	35
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	11
TOTAL	76	76
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

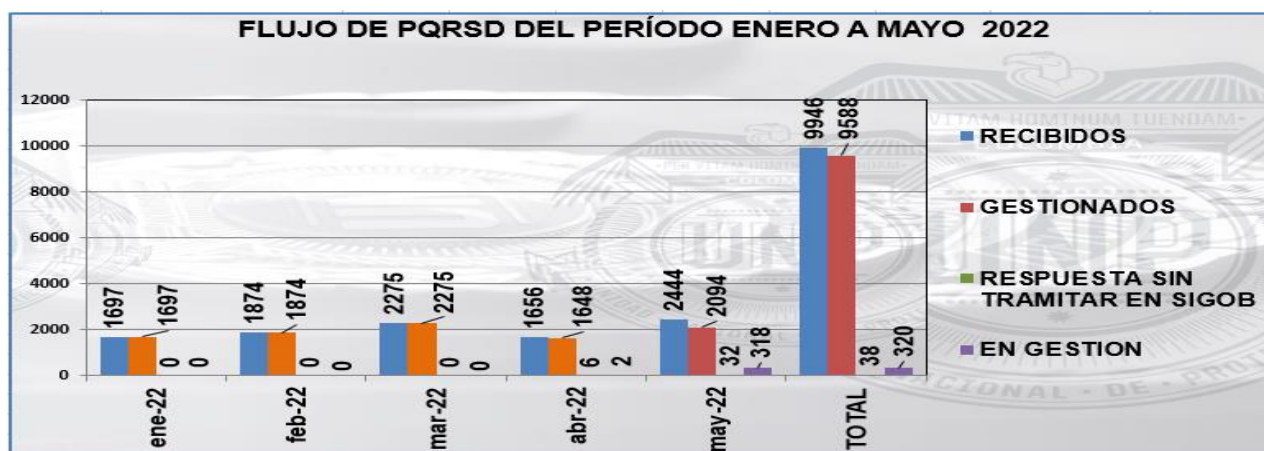
OPORTUNIDAD GRUPO D ESERVICIO AL CIUDADANO - MAYO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	272	272
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	435	435
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO2022)	450	450
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	253	253
TOTAL	1410	1410
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 mayo.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A MAYO 2022								
PQRSD	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	9946	
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1648	2094	9588	96,40%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	6	32	38	0,38%
	EN GESTION	0	0	0	2	318	320	3,22%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		9946						



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 mayo de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE MAYO DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MAYO 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	31	28	0	3	0	3	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	25	17	3	5	0	8	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	387	338	0	49	0	49	99,75%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	87	55	8	30	0	38	95,83%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	255	219	14	23	0	37	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	181	148	1	28	4	33	94,90%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	70	64	2	5	0	7	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1301	1156	1	144	0	145	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	106	69	9	29	0	38	100,00%
TOTAL	2444	2095	38	316	4	358	99,43%
INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD MAYO 2022				99,43%			

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

385 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en mayo 2022

14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en mayo 2022



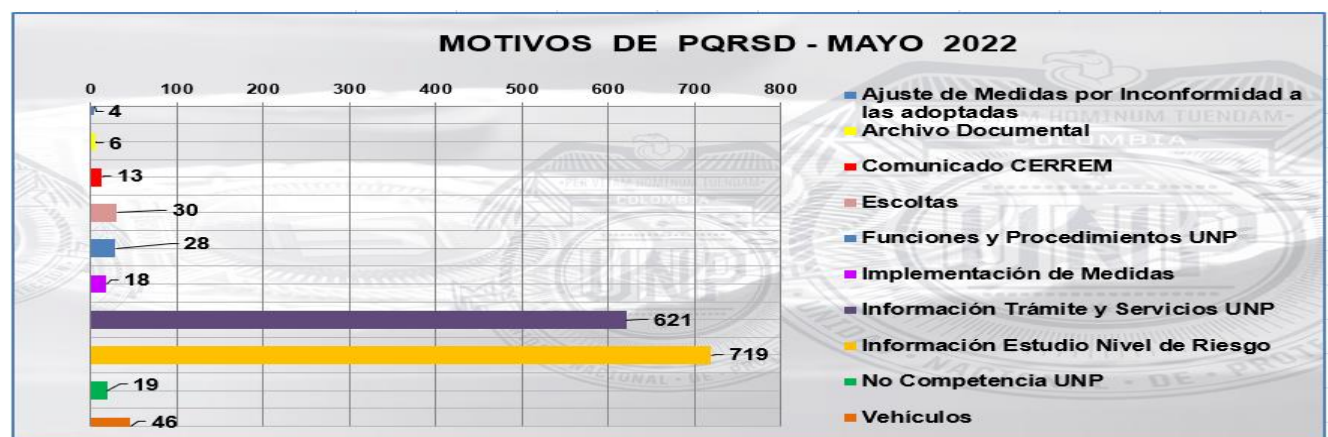
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

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 PQRS, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRS que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRS se viene fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRS elevadas ante la entidad.

6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MAYO DE 2022

MOTIVOS DE PQRS MAYO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	12	0%
Escoltas	70	3%
Funciones y Procedimientos UNP	35	1%
Implementación de Medidas	25	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1344	55%
Información Trámite y Servicios UNP	805	33%
No Competencia UNP	36	1%
Vehículos	109	4%
TOTAL, MOTIVOS	2444	100%



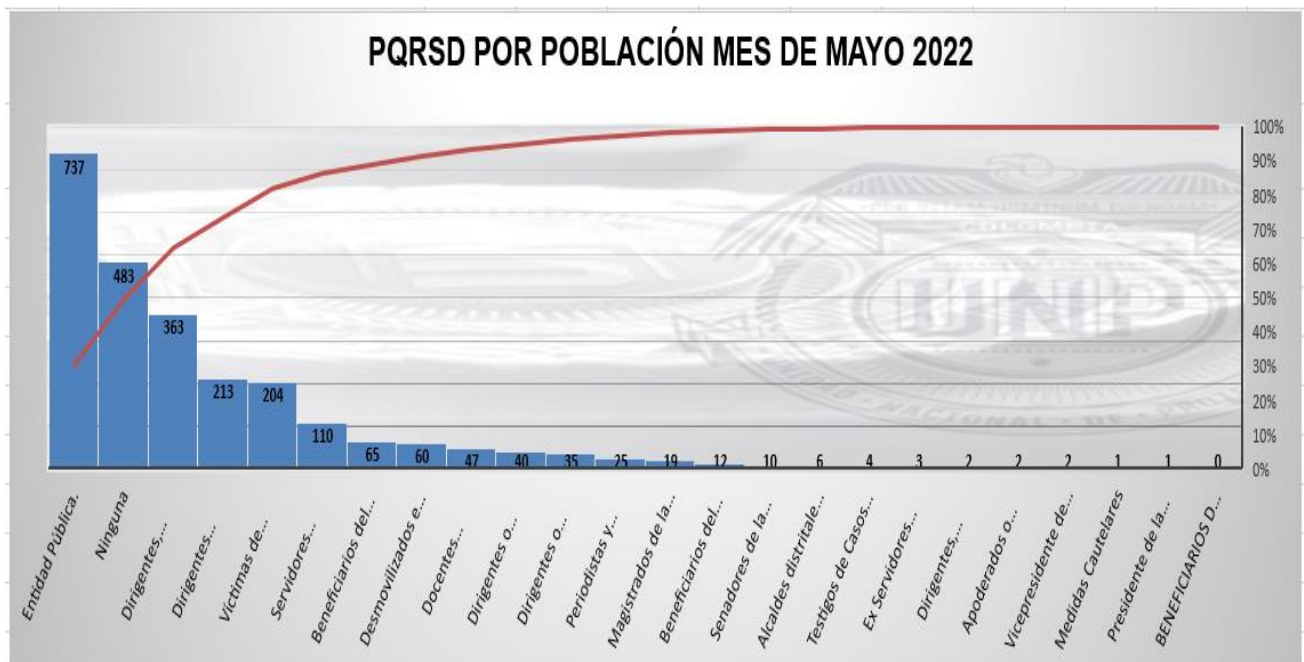
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE MAYO.

En el presente mes de mayo, se recibió una (1) petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN - MAYO 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	35	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	363	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	40	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	2	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	213	9%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	4	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	25	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	204	8%
Exservidores Públicos	3	0%
Apoderados o Profesionales forenses	2	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	47	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	110	5%
Magistrados de la sala de los tribunales para la paz. JEP	19	1%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	60	2%
Medidas Cautelares	1	0%
Entidad Pública.	737	30%
Ninguna	483	20%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	10	0%
Alcaldes distritales y municipales.	6	0%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.UP PCC	12	0%
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	65	3%
TOTAL	2444	100%





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

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 mayo.

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.

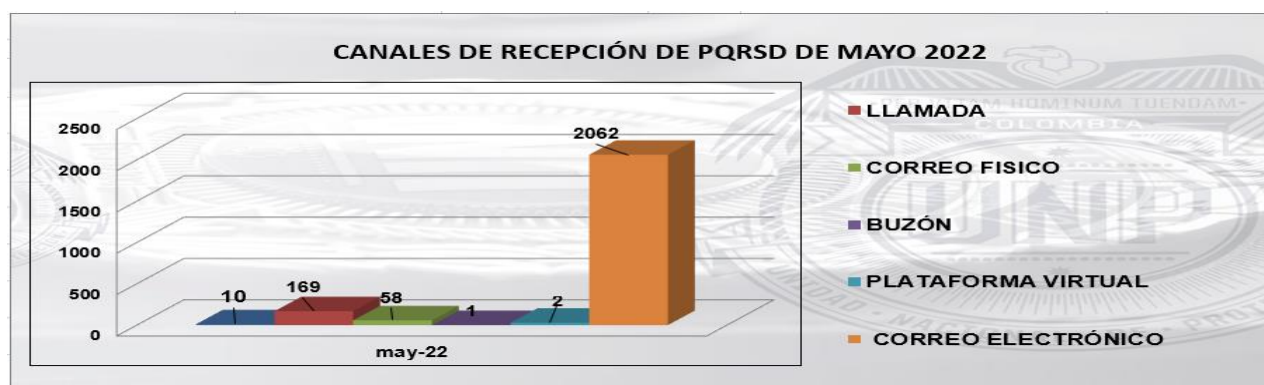
a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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		
may-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	10
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	169
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	58
	BUZÓN	1
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	29
	CORREO ELECTRÓNICO	2062
	CHAT	115
TOTAL		2444

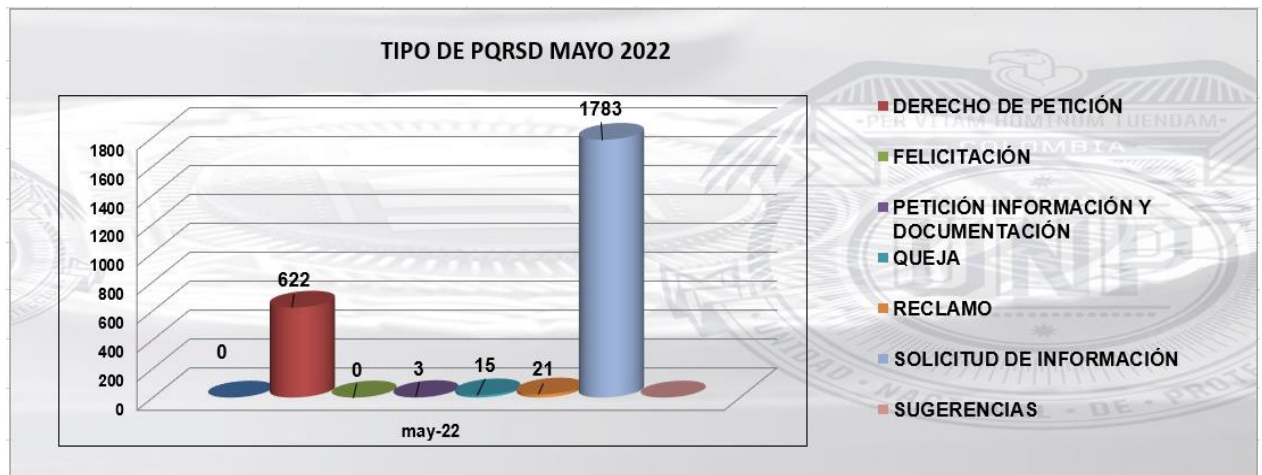


- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

b. TIPO DE PQRSD

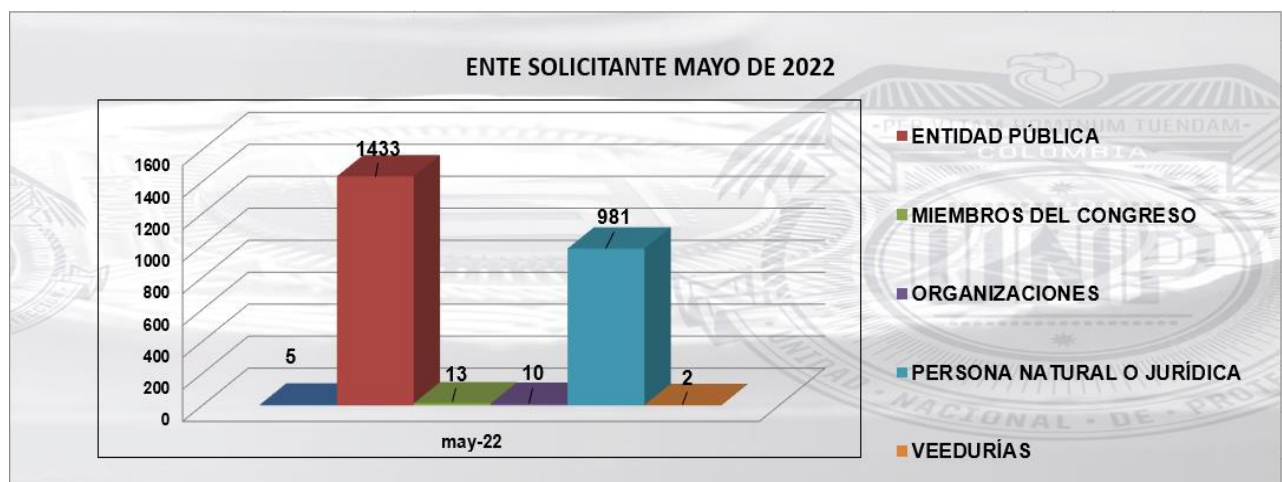
TIPO DE PQRSD	
may-22	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	622
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	15
RECLAMO	21
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1783
SUGERENCIAS	0
TOTAL	2444





c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
may-22	
EMPRESA	5
ENTIDAD PÚBLICA	1433
MIEMBROS DEL CONGRESO	13
ORGANIZACIONES	10
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	981
VEEDURÍAS	2
TOTAL	2444



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 prevención y 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		7/6/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero/Coordinador-GSC		7/6/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff /Jefe- Oficina Asesora de Planeación e Información		7/6/2022

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 PQRSO DE MAYO 2022

RECIBIDAS DE ENERO A MAYO 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
9946	9588	38	316	4
	96,40%	0,38%	3,18%	0,04%

