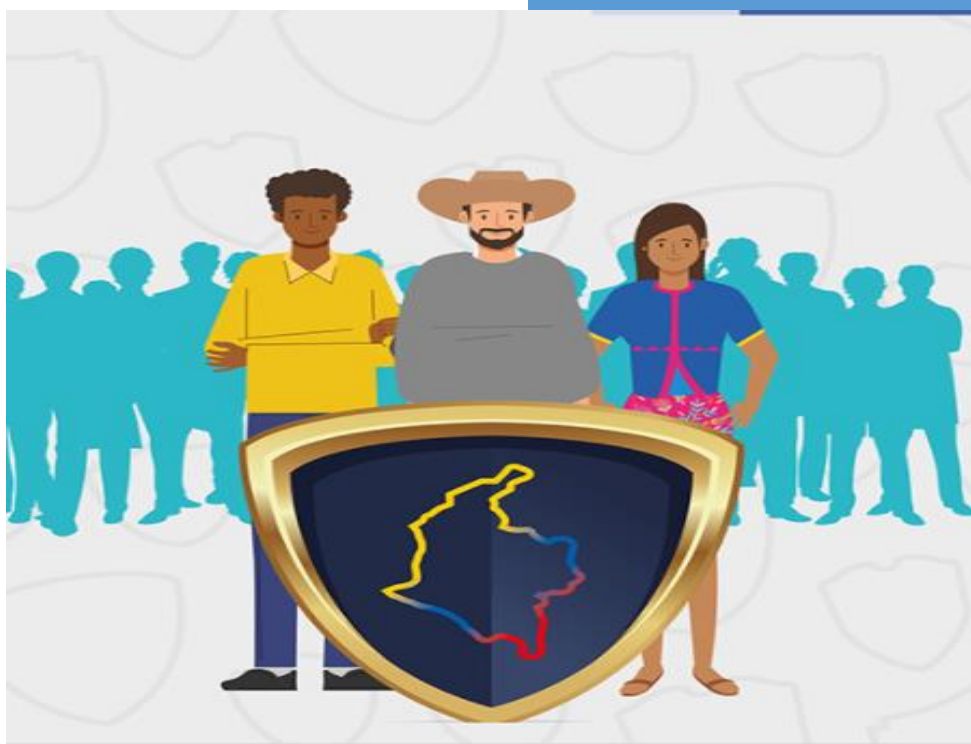




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de julio 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 JUNIO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE JUNIO... ..	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JUNIO.. ..	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL JUNIO....	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 JUNIO... ..	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRS D.....	20
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JUNIO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JUNIO	21
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 junio de 2022 fueron elevadas **2211** 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 JUNIO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO 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	9	2	2	5	0	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	20	1	5	0	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	35					



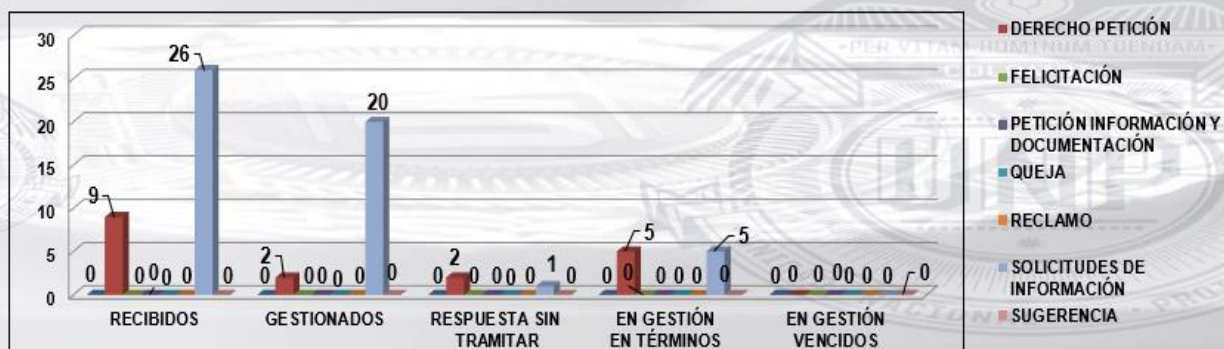
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El futuro
es de todos

Mininterior

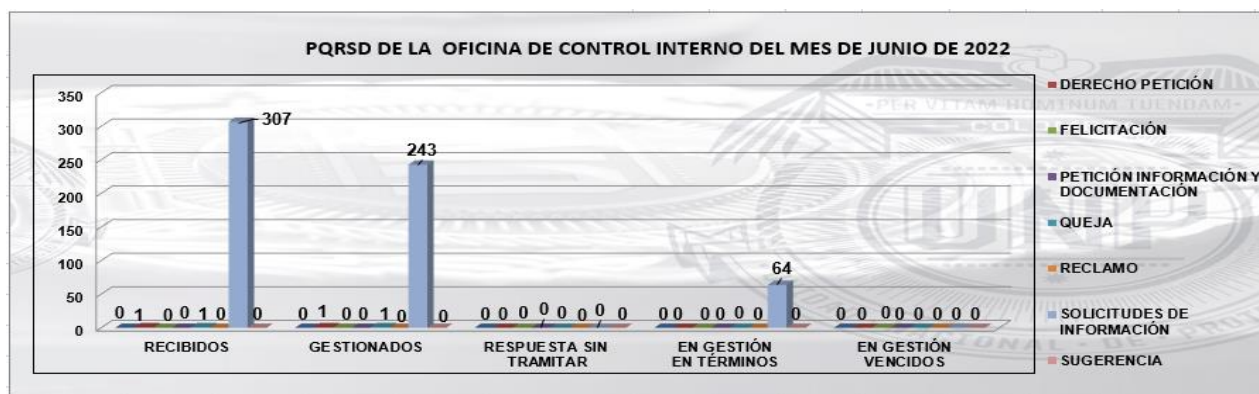
PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2022**b. SECRETARÍA GENERAL****PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2022**

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	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	14	10	0	4	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	19					

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

c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JUNIO 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	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	307	243	0	64	0	307
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	309					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JUNIO 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	0	0	0	0	0	0
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	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1					





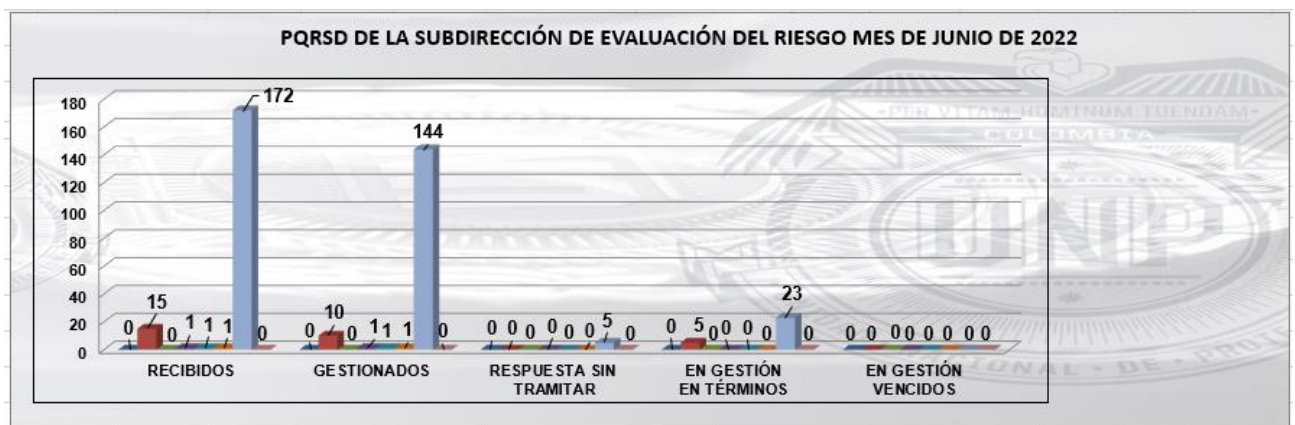
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JUNIO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	5	0	4	0	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	54	34	0	20	0	54
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	64					



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

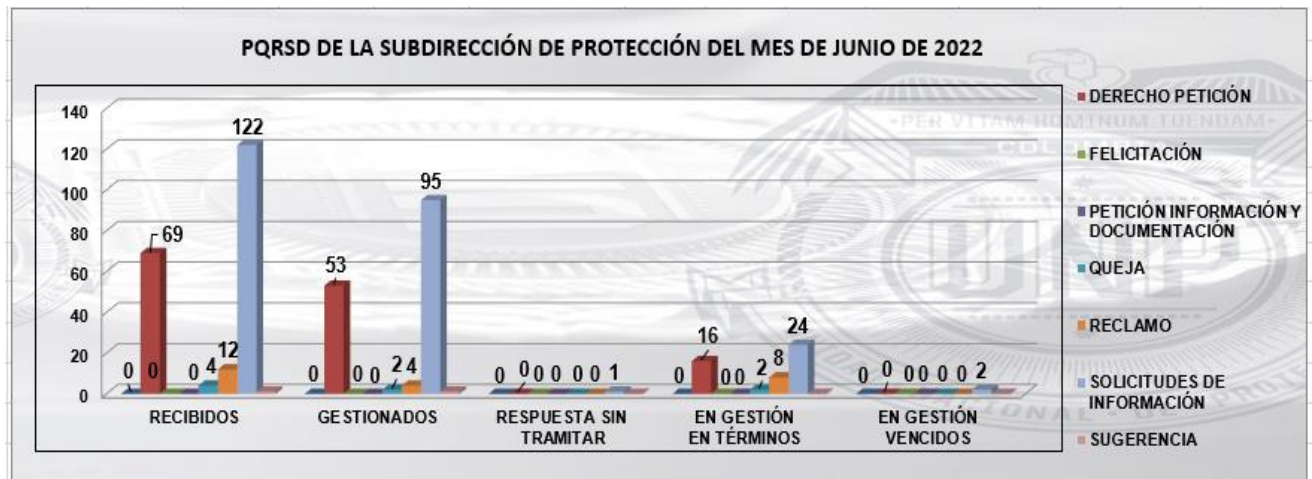
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE JUNIO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	10	0	5	0	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	172	144	5	23	0	172
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	190					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

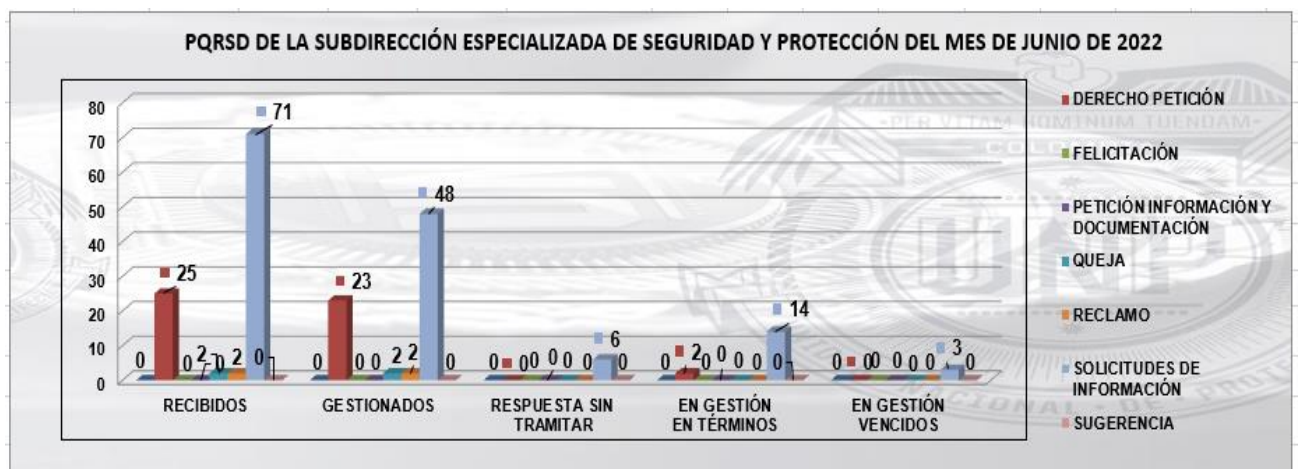
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	69	53	0	16	0	69
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	12	4	0	8	0	12
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	122	95	1	24	2	122
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	208					





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO 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	25	23	0	2	0	25
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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	71	48	6	14	3	71
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	100					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

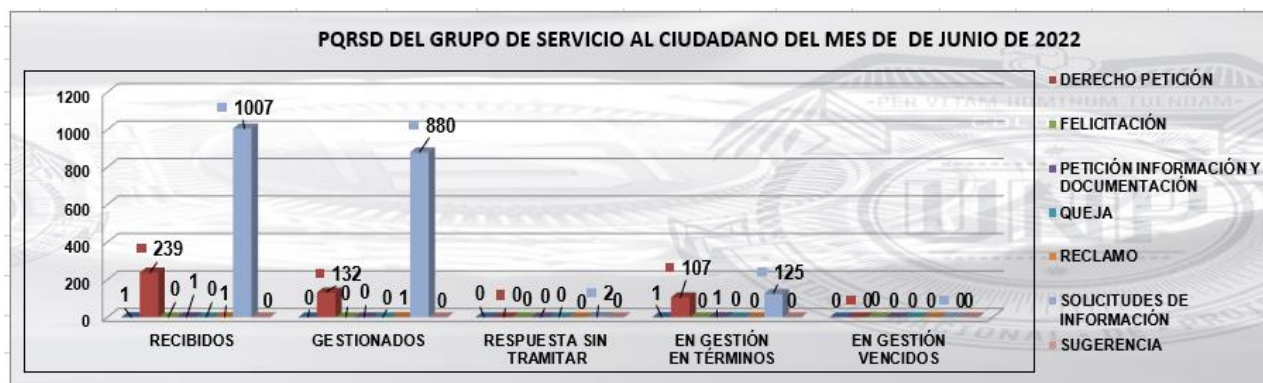
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	2	0	1	0	3
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	27	0	6	0	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	36					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	239	132	0	107	0	239
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	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1007	880	2	125	0	1007
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1249					





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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	375	231	2	142	0	375
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	8	6	0	2	0	8
RECLAMO	16	8	0	8	0	16
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1807	1501	15	285	6	1807
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2211					



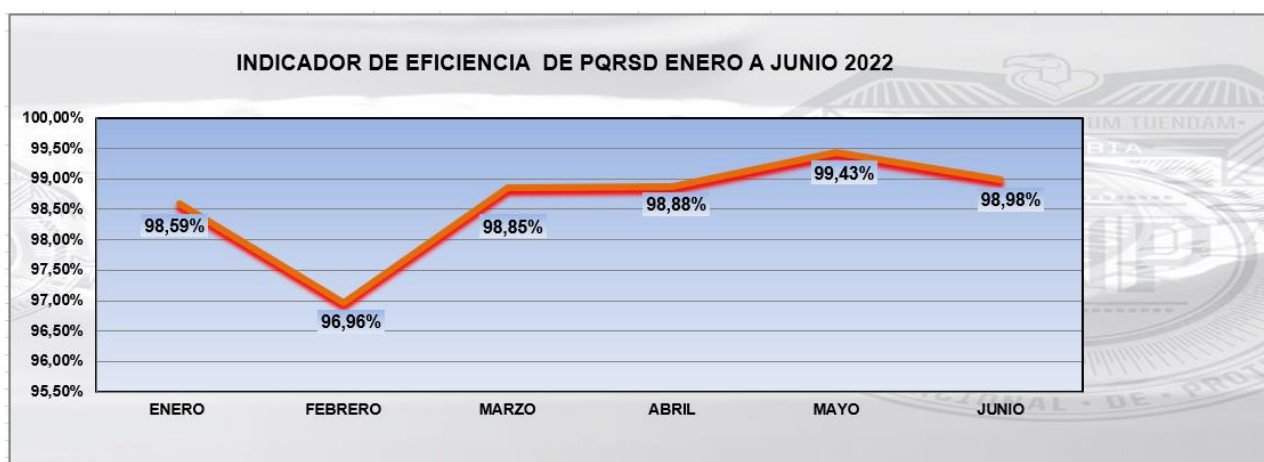
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



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



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

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.

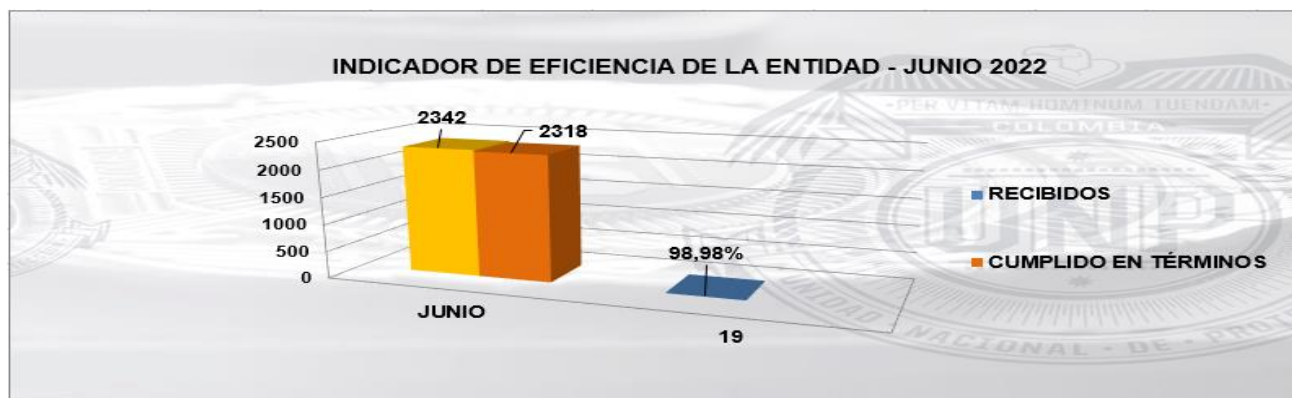
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de junio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (mayo) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en junio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2342** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2318** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,98%**. El restante **1,02%** 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

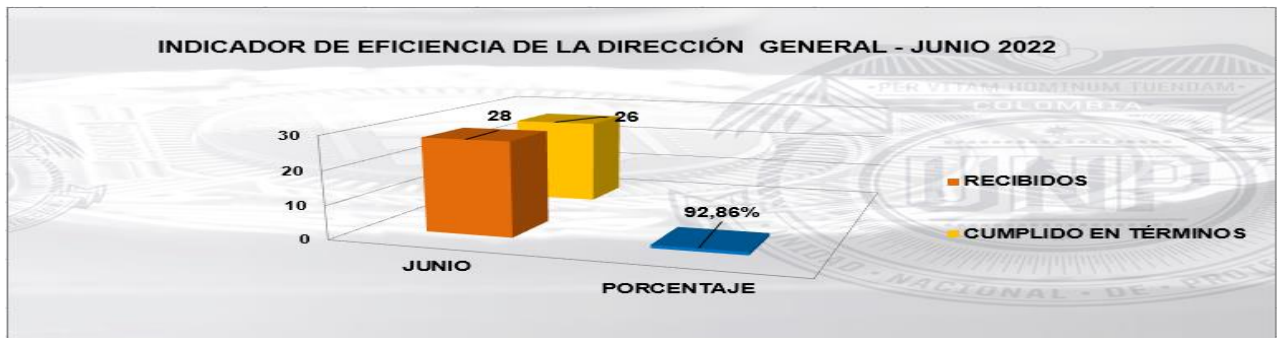
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	281	281
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	823	813
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	667	667
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	571	557
TOTAL	2342	2318
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO DE 2022	98,98%	
* 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

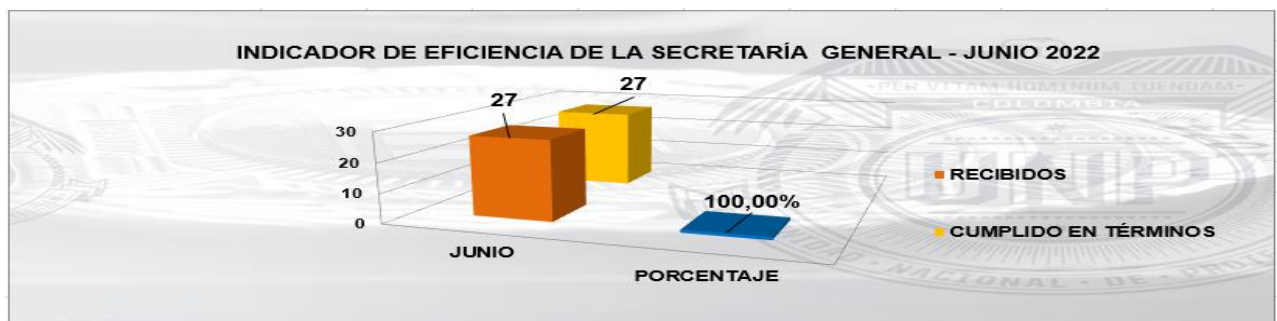
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	16	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	3	2
TOTAL	28	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	92,86%	





b. SECRETARÍA GENERAL

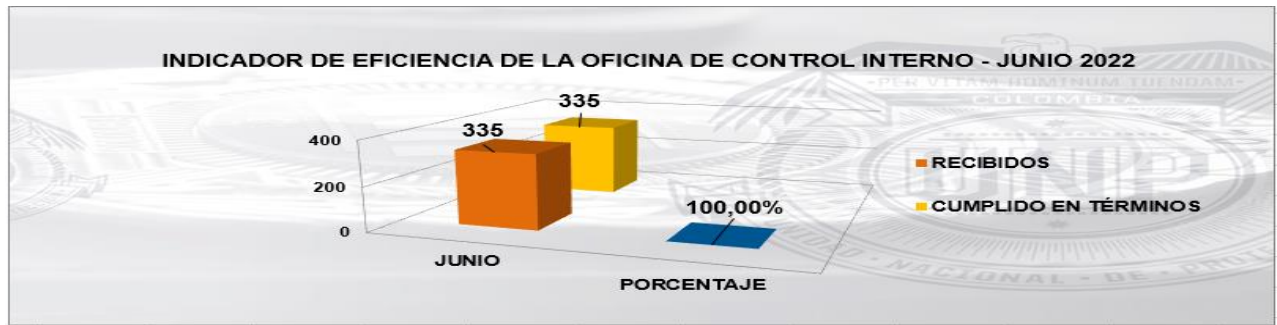
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	14
TOTAL	27	27
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

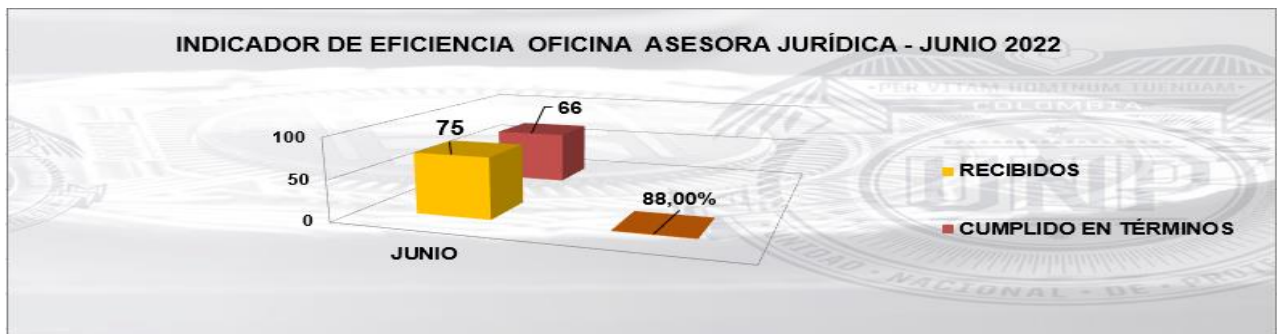
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	149	149
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	95	95
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	91	91
TOTAL	335	335
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	16	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	35	26
TOTAL	75	66
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	88,00%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

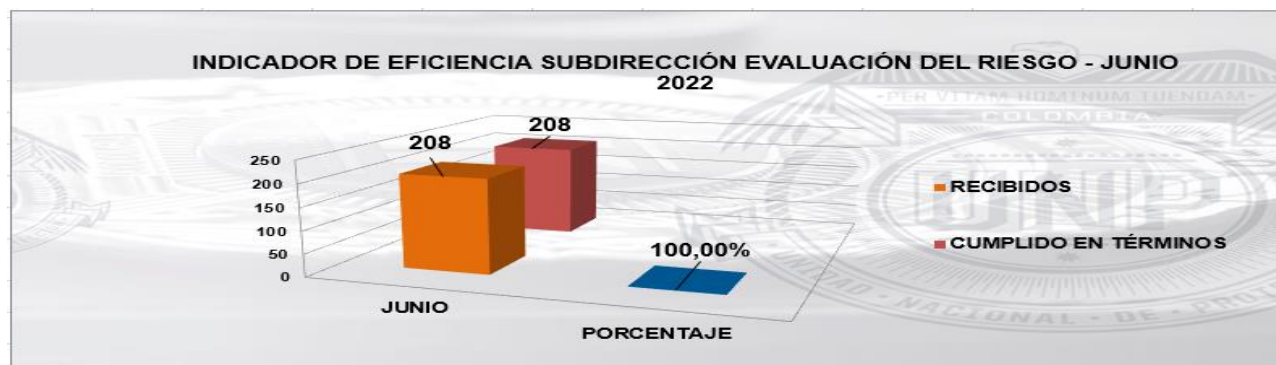
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

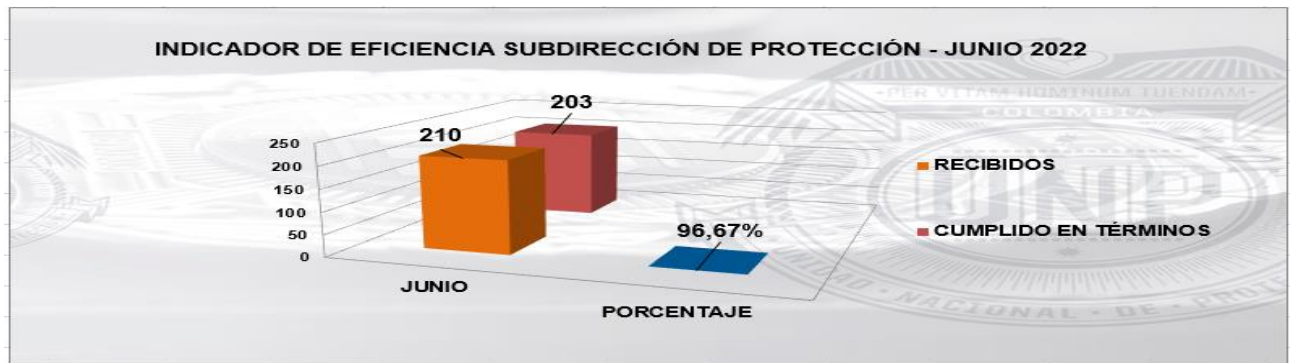
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	87	87
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	75	75
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	46	46
TOTAL	208	208
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

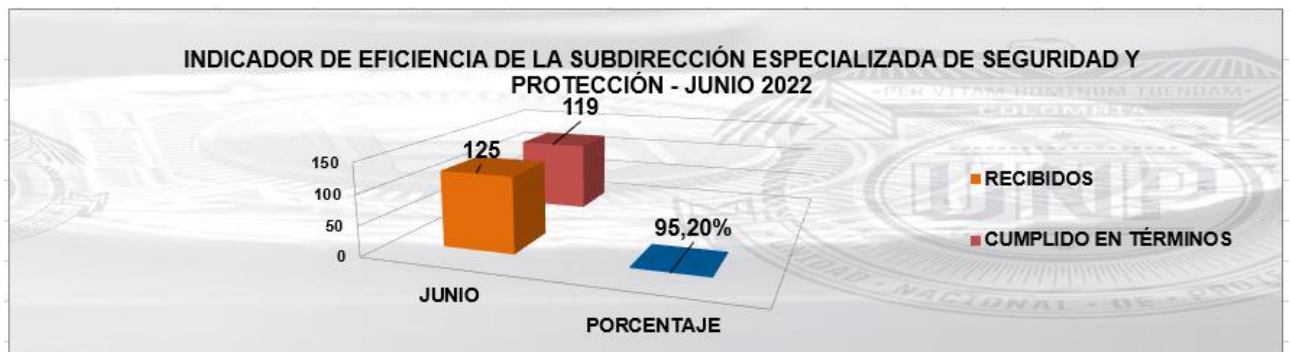
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	71	66
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	87	87
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	52	50
TOTAL	210	203
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	96,67%	





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	38	34
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	46	46
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	41	39
TOTAL	125	119
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	95,20%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

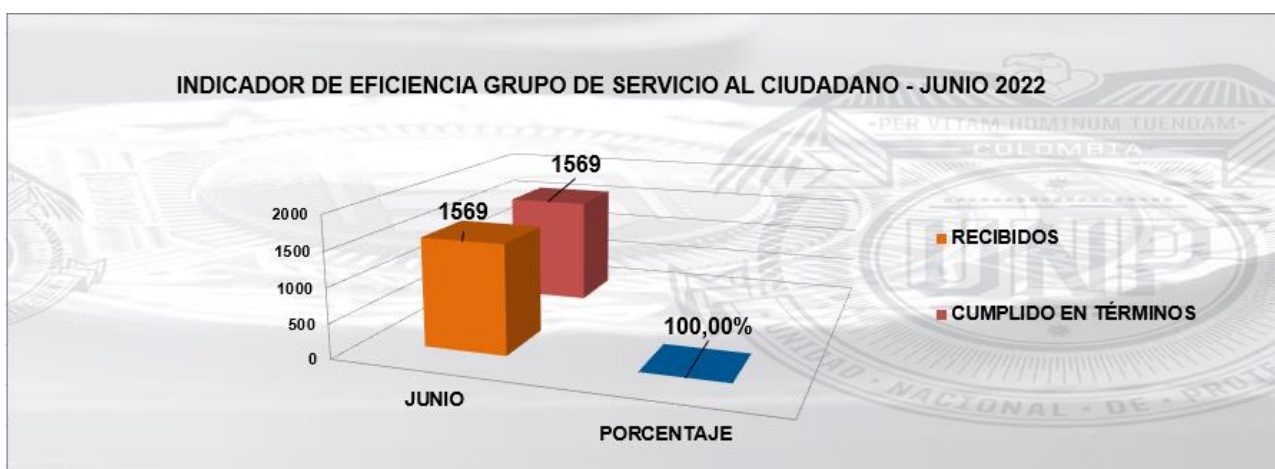
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	15	15
TOTAL	44	44
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

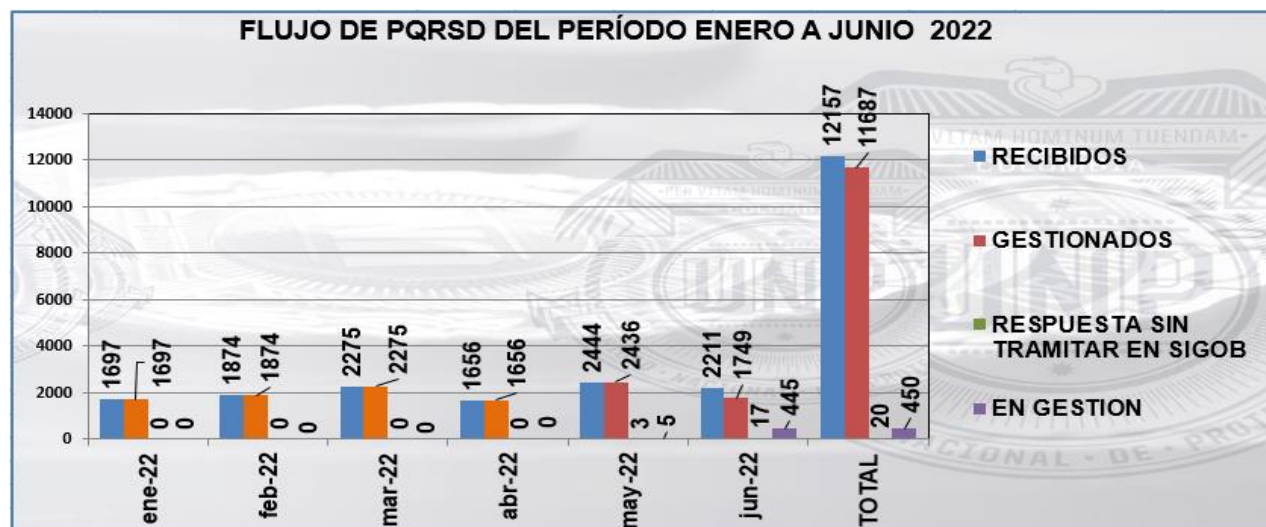
OPORTUNIDAD GRUPO D ESERVICIO AL CIUDADANO - JUNIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	281	281
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	485	485
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2022)	530	530
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	273	273
TOTAL	1569	1569
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 junio.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A JUNIO 2022									
PQRSD	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	12157	
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2436	1749	11687	96,13%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	3	17	20	0,16%
	EN GESTION	0	0	0	0	5	445	450	3,70%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		12157							



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 junio de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JUNIO 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	35	22	3	10	0	13	89,29%
SECRETARÍA GENERAL	19	13	0	6	0	6	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	309	245	0	64	0	64	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	64	40	0	24	3	27	88,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	190	157	5	28	0	33	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	208	155	2	50	4	56	96,67%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	36	29	0	7	0	7	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1249	1013	2	234	0	236	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100	75	7	16	3	26	95,20%
TOTAL	2211	1750	19	439	10	468	98,93%

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

342 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en junio 2022



8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en junio 2022

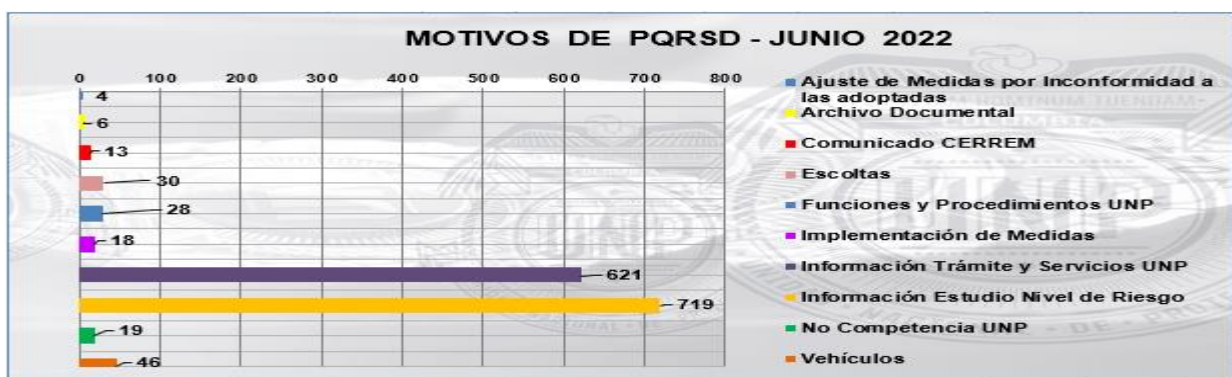
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

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

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE JUNIO DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD JUNIO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	18	1%
Archivo Documental	2	0%
Comunicado CERREM	16	1%
Escoltas	53	2%
Funciones y Procedimientos UNP	22	1%
Implementación de Medidas	43	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1017	46%
Información Trámite y Servicios UNP	892	40%
No Competencia UNP	14	1%
Vehículos	134	6%
TOTAL, MOTIVOS	2211	100%



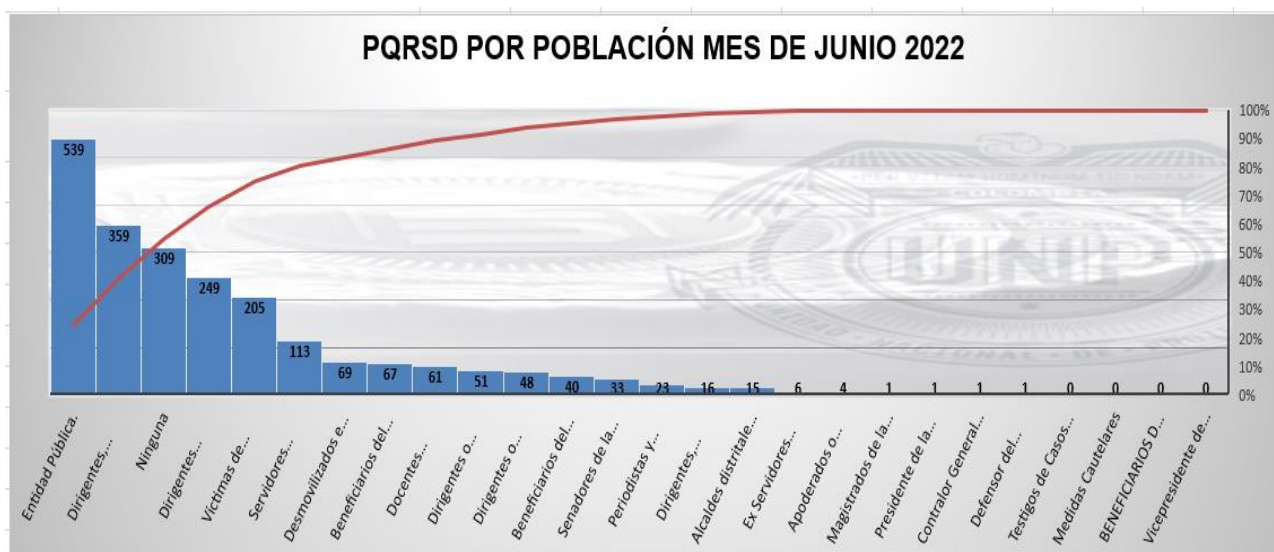
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE JUNIO.

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN - JUNIO 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	51	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	359	16%
Dirigentes o activistas sindicales.	48	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	16	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	249	11%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	23	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	205	9%
Ex Servidores Públicos	6	0%
Apoderados o Profesionales forenses	4	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	61	3%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	113	5%
Magistrados de la sala de los tribunales para la paz. JEP	1	0%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	69	3%
Medidas Cautelares	0	0%
Entidad Pública.	539	24%
Ninguna	309	14%
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.	0	0%
Contralor General de la República	1	0%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	1	0%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	33	1%
Alcaldes distritales y municipales.	15	1%
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	40	2%
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	67	3%
TOTAL	2211	100%





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

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.

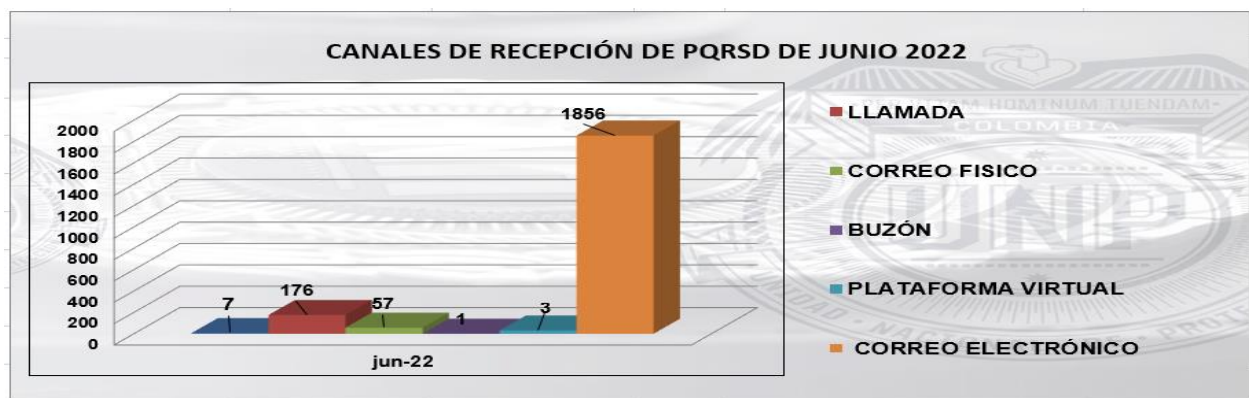
a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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 PQRS		
jun-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	7
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	176
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	57
	BUZÓN	1
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	31
	CORREO ELECTRÓNICO	1856
	CHAT	83
TOTAL		2211

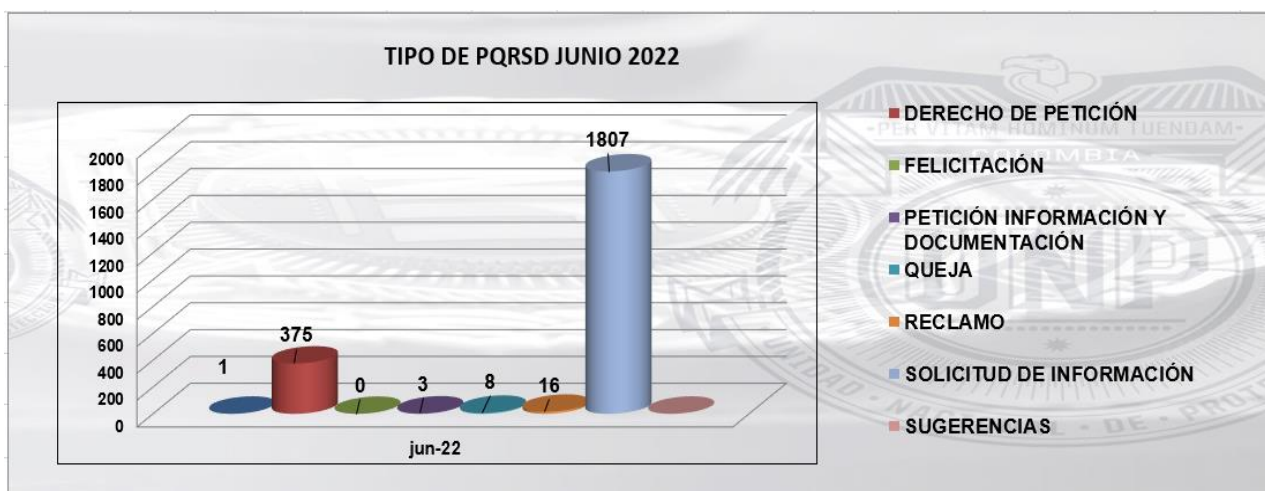


- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

b. TIPO DE PQRS

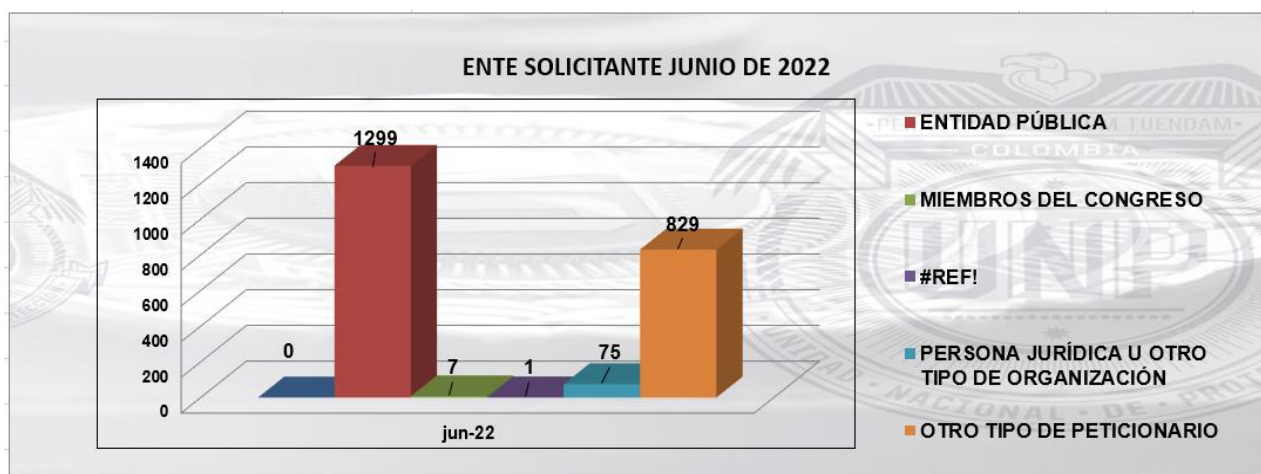
TIPO DE PQRS	
jun-22	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	375
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	8
RECLAMO	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1807
SUGERENCIAS	1
TOTAL	2211





c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
jun-22	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1299
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	75
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	829
VEEDURÍAS	1
TOTAL	2211



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		7/7/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero/Coordinador-GSC		7/7/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff /Jefe- Oficina Asesora de Planeación e Información		7/7/2022
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 PQRSO DE JUNIO 2022

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAREN SIGOB ENERO A JUNIO 2022				
RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
12157	11687	20	439	10
	96,13%	0,16%	3,61%	0,08%

