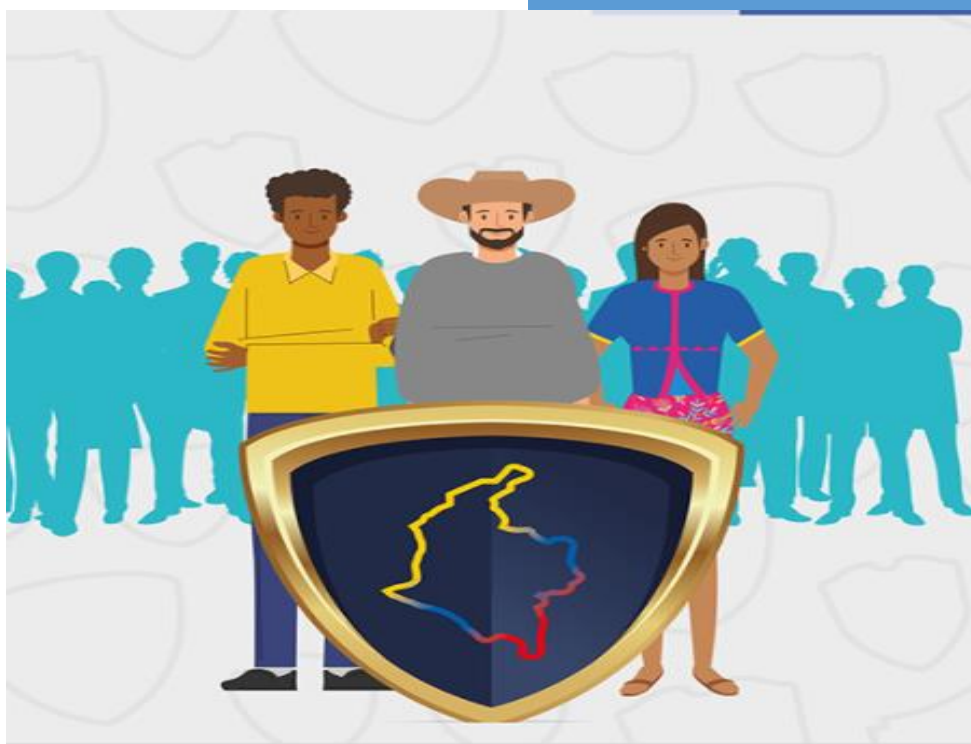




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
4 de agosto 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 JULIO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE JULIO... ..	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JULIO..	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL JULIO....	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 JULIO... ..	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRS D.....	20
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JULIO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JULIO	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 julio de 2022 fueron elevadas **1914** 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.

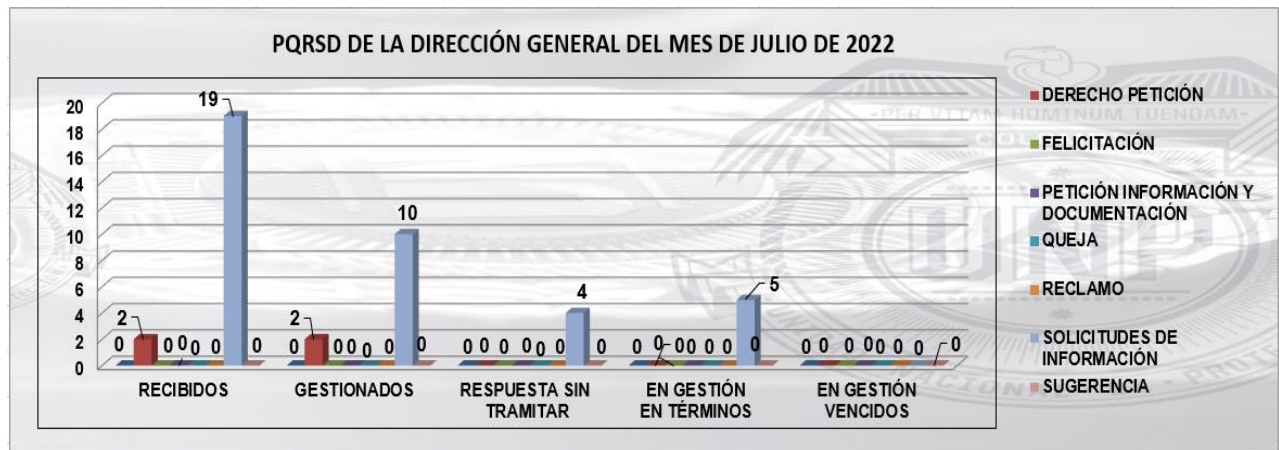
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE JULIO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

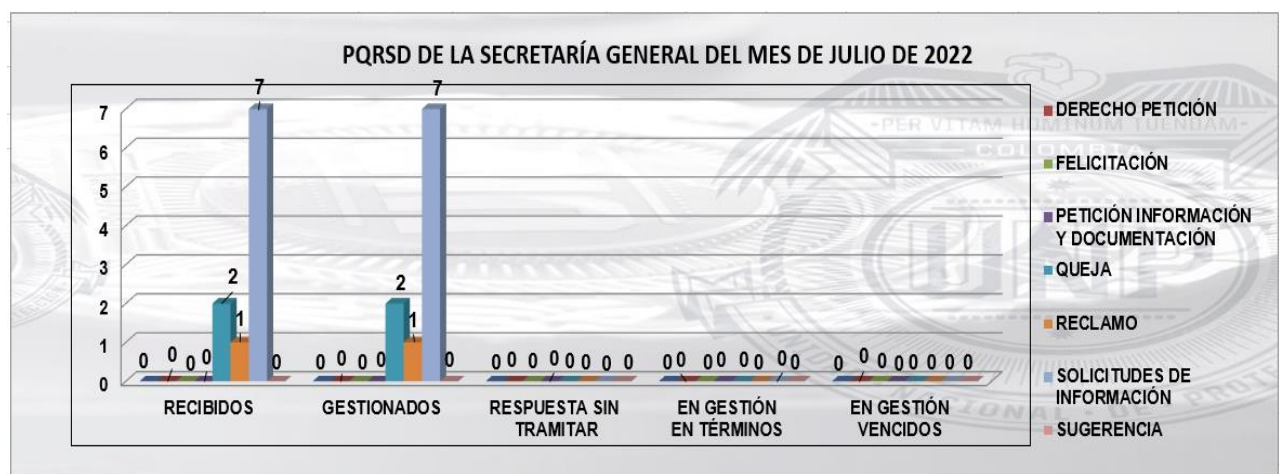
PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	10	4	5	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





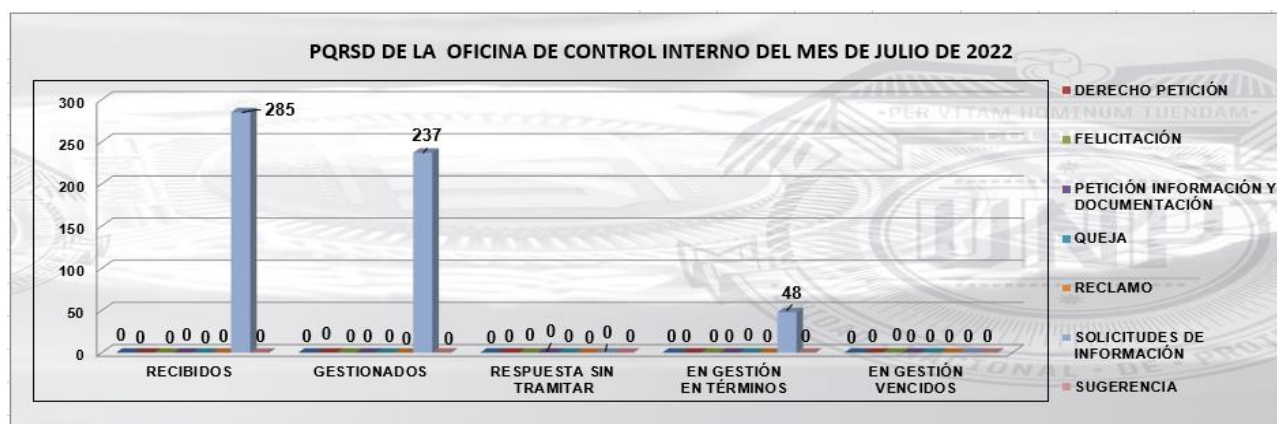
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JULIO 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	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	7	0	0	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	10					



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

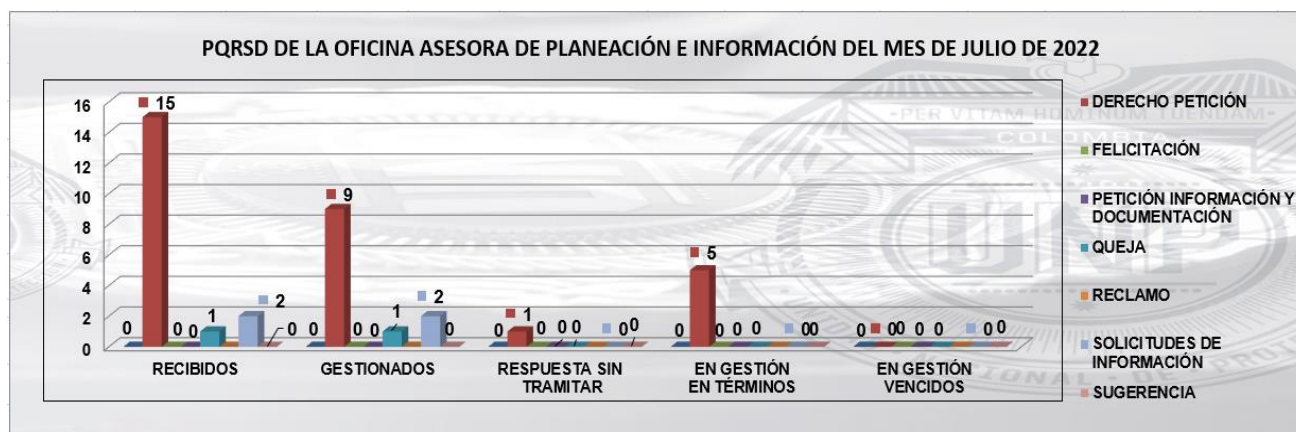
PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	285	237	0	48	0	285
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	285					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

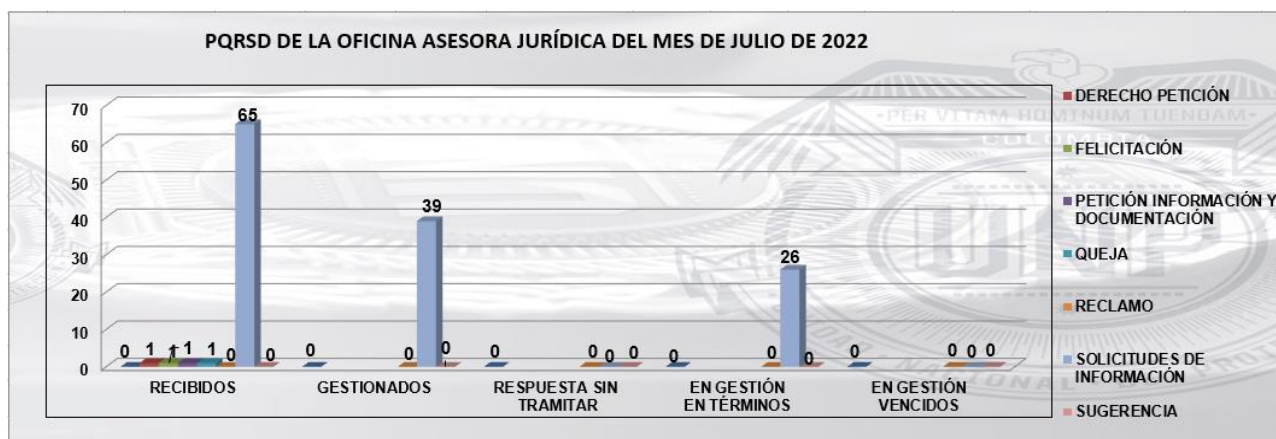
PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2					





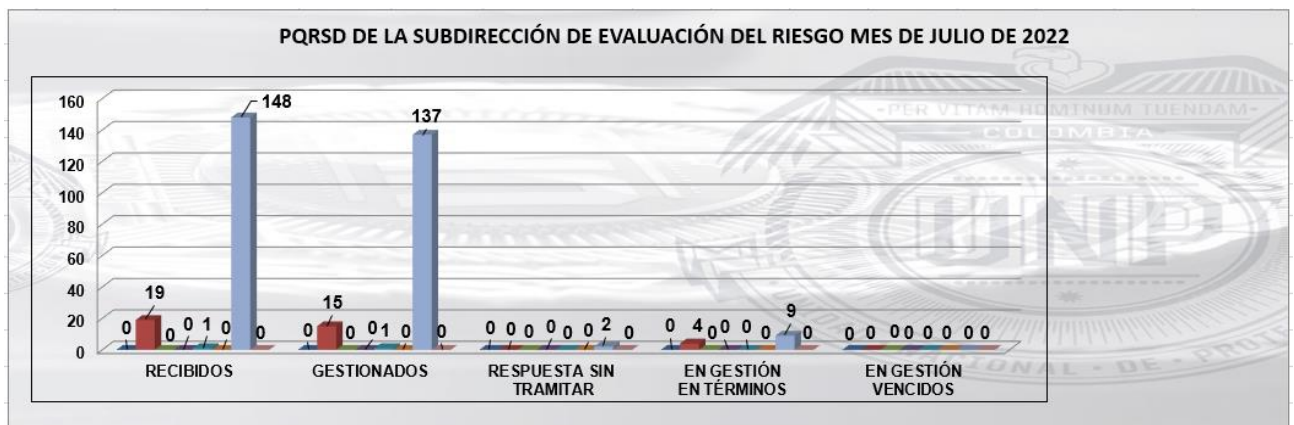
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO 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	9	1	5	0	15
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	65	39	0	26	0	65
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	81					



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

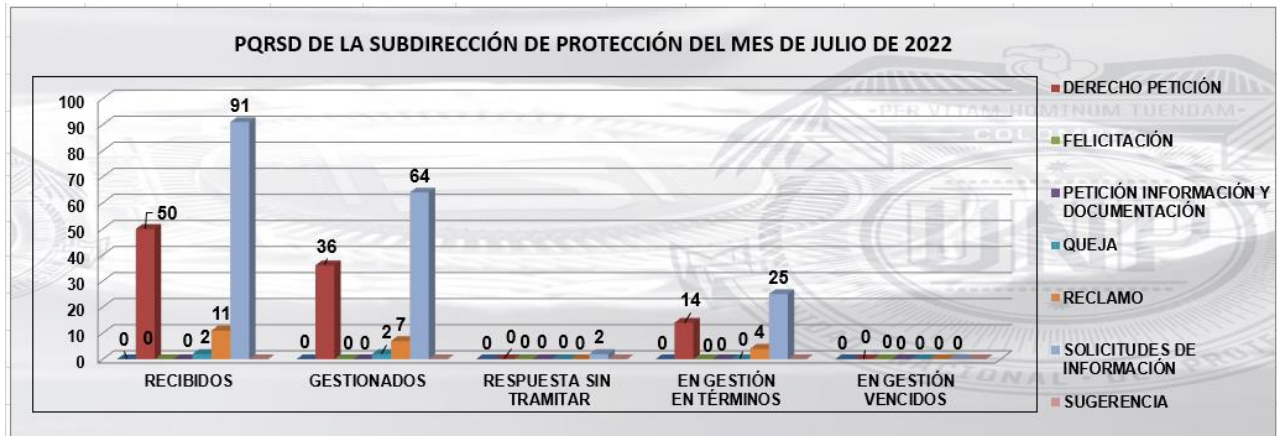
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	15	0	4	0	19
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	148	137	2	9	0	148
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	168					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

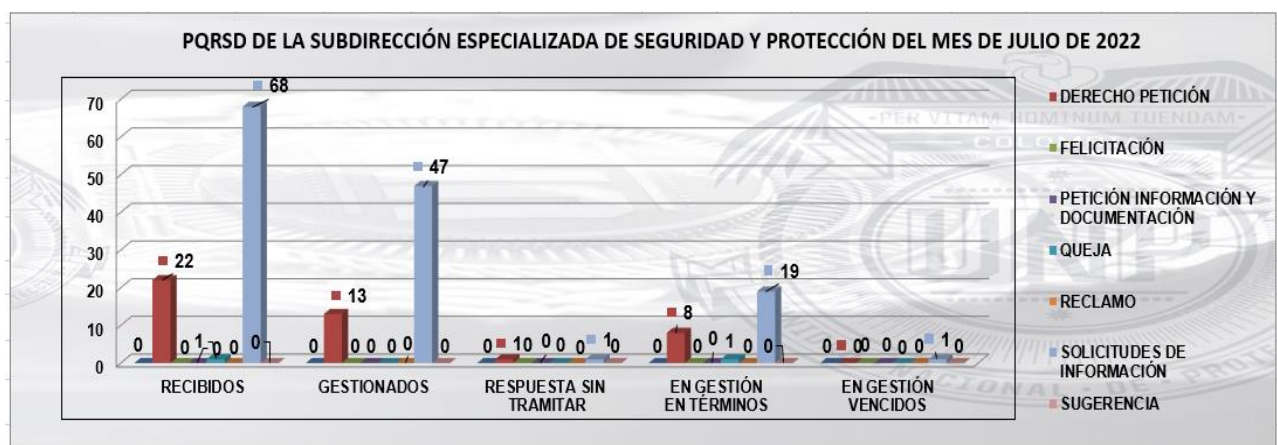
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	50	36	0	14	0	50
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	11	7	0	4	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	91	64	2	25	0	91
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	154					





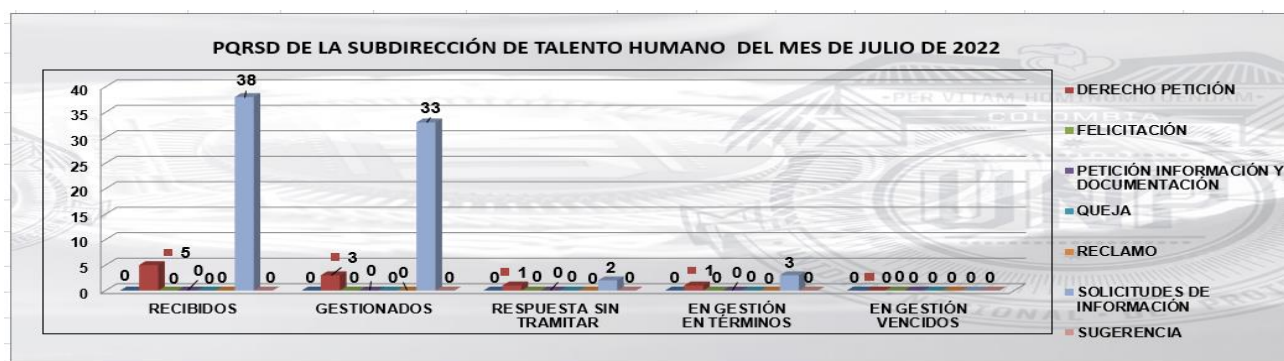
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 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	13	1	8	0	22
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	68	47	1	19	1	68
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	91					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

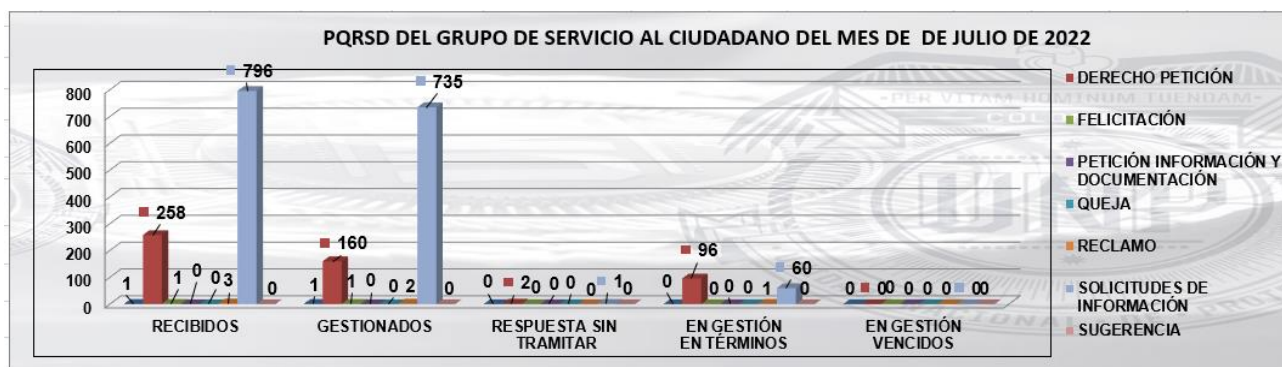
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	3	1	1	0	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	38	33	2	3	0	38
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	43					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	258	160	2	96	0	258
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	3	2	0	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	796	735	1	60	0	796
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1059					





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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	371	238	5	128	0	371
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	7	6	0	1	0	7
RECLAMO	15	10	0	5	0	15
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1519	1311	12	195	1	1519
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1914					



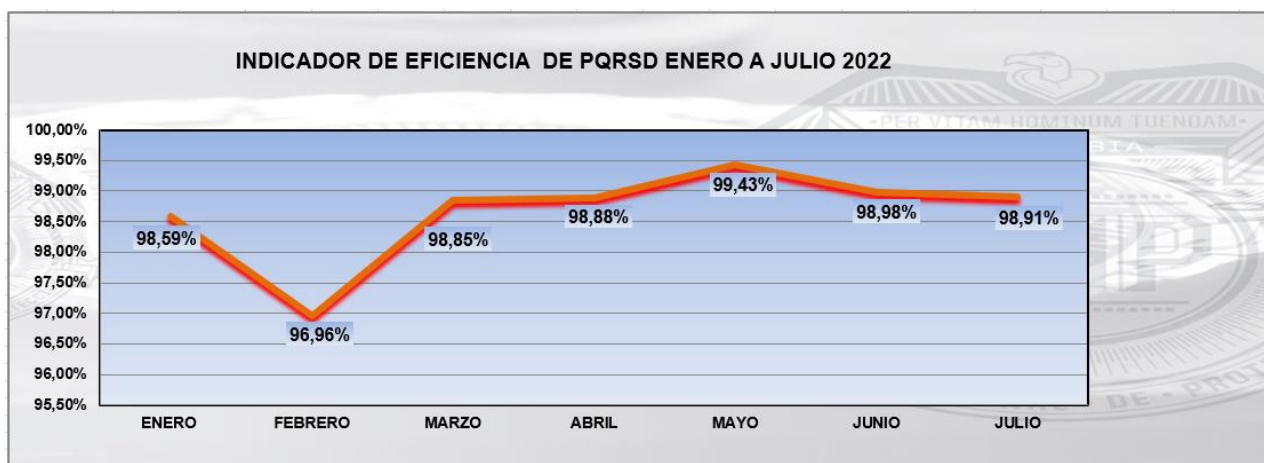
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD JULIO 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 JULIO 2022						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%	98,98%	98,91%



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

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.

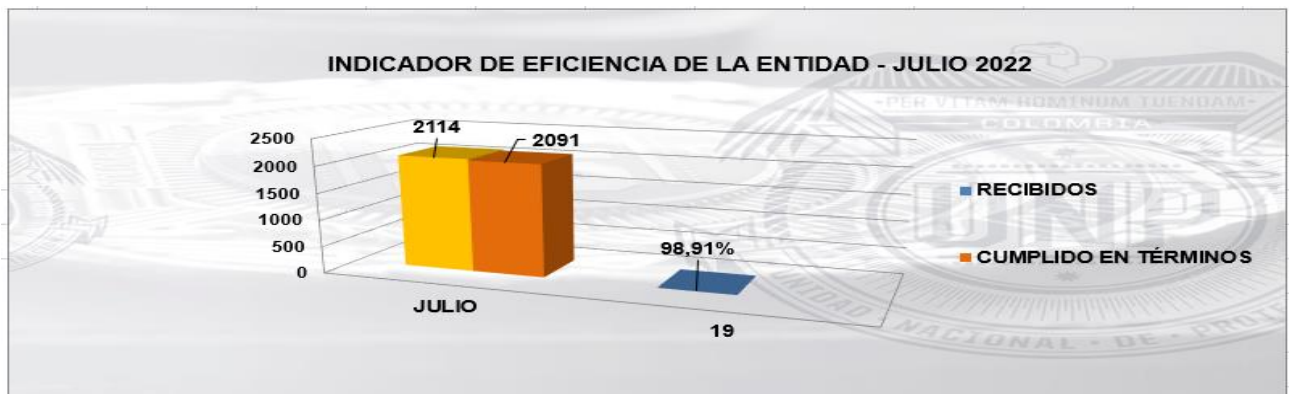
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de julio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (junio) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en julio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2114** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2091** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,91%**. El restante **1,09%** 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

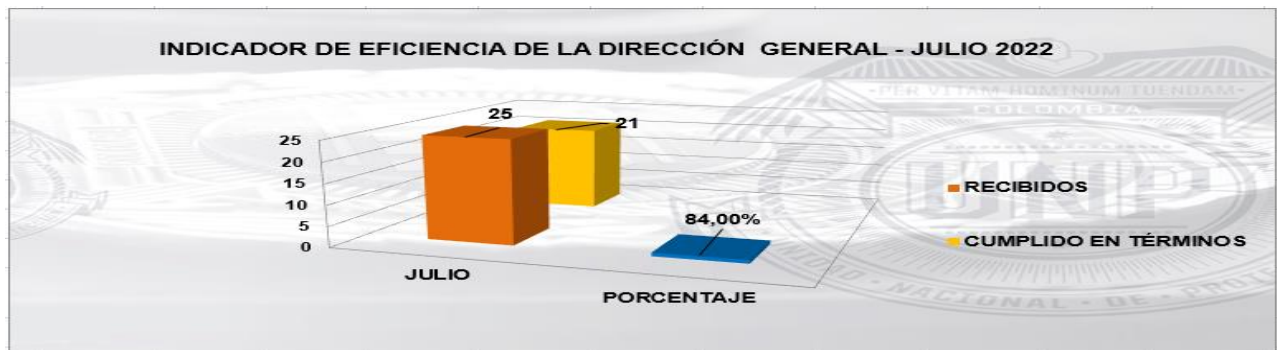
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	209	209
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	633	628
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	742	742
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	530	512
TOTAL	2114	2091
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO DE 2022	98,91%	
* 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

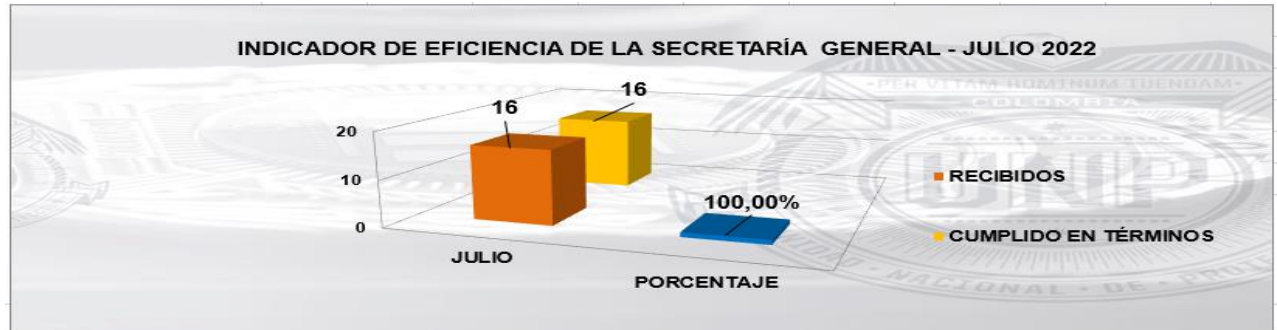
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	5
TOTAL	25	21
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	84,00%	





b. SECRETARÍA GENERAL

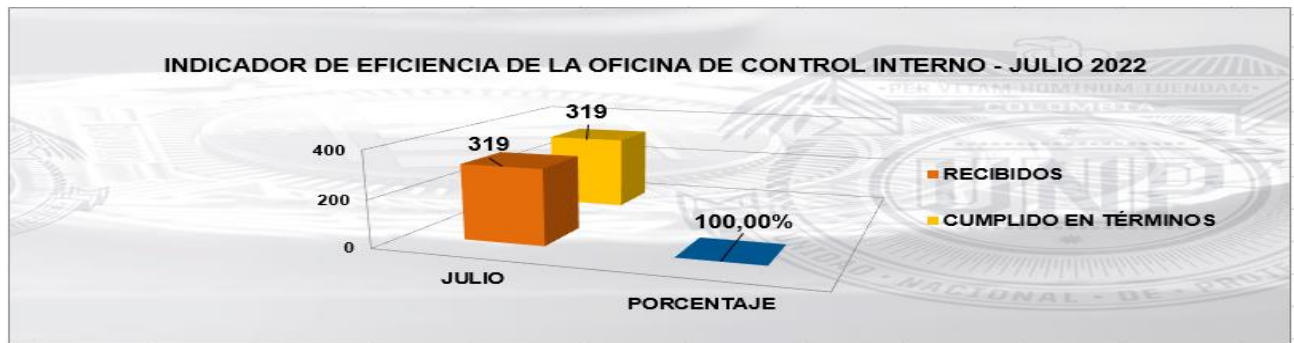
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6
TOTAL	16	16
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

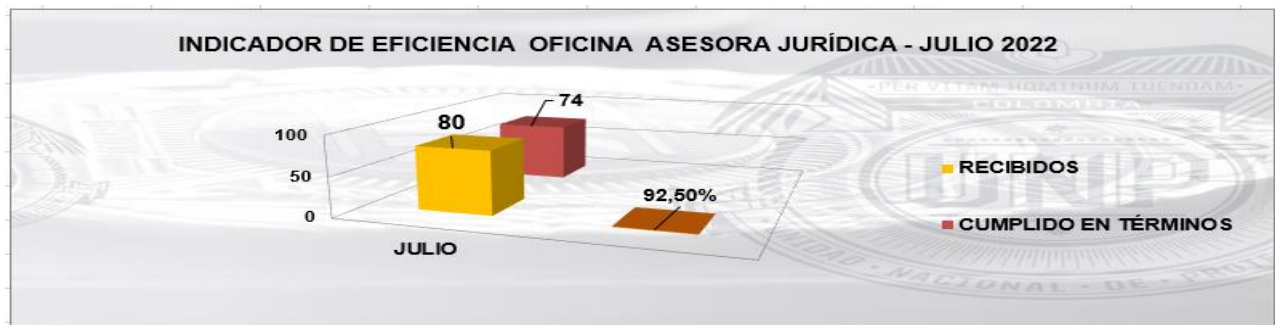
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	127	127
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	110	110
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	82	82
TOTAL	319	319
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	20	20
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	30	24
TOTAL	80	74
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	92,50%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

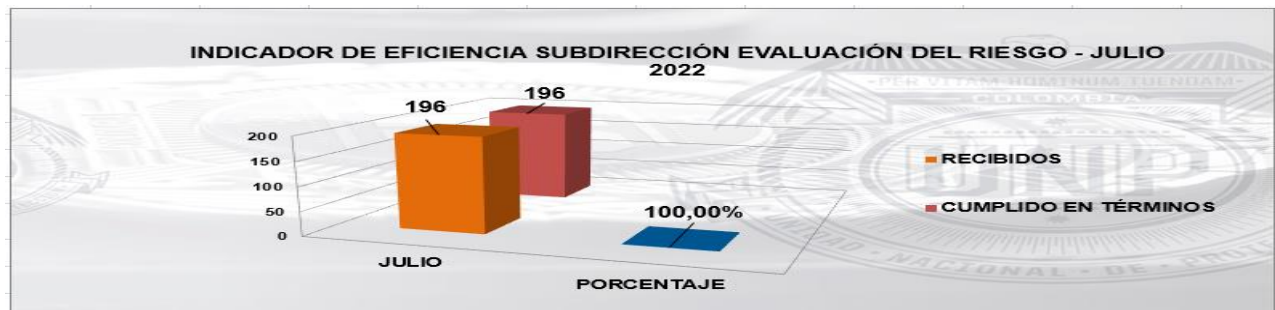
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA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





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

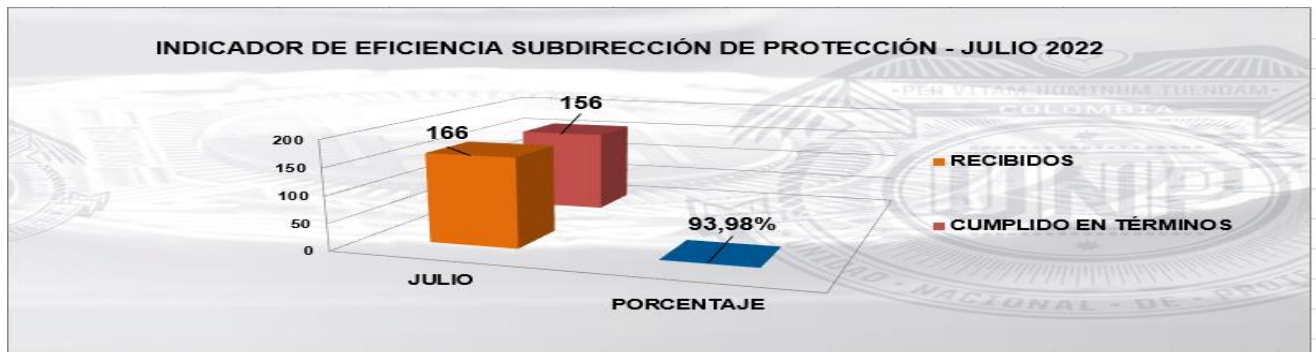
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	50	50
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	105	105
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	41	41
TOTAL	196	196
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

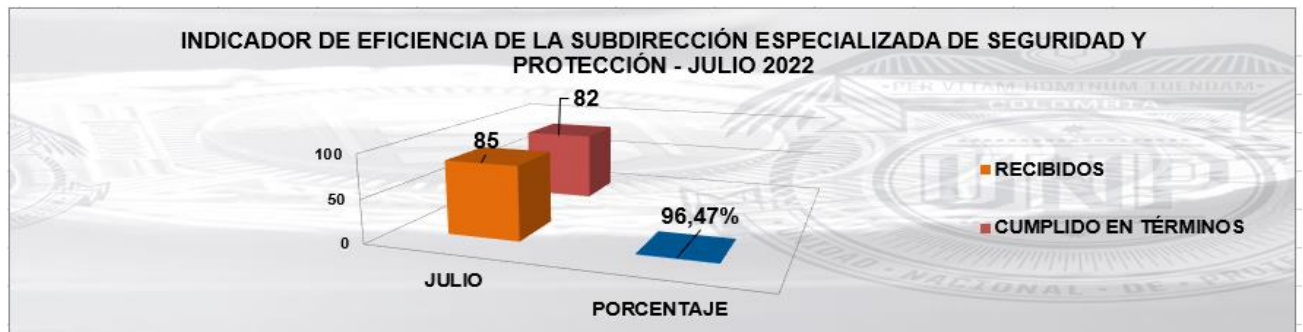
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	46	43
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	65	65
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	55	48
TOTAL	166	156
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	93,98%	





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	33	31
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	21
TOTAL	85	82
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	96,47%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

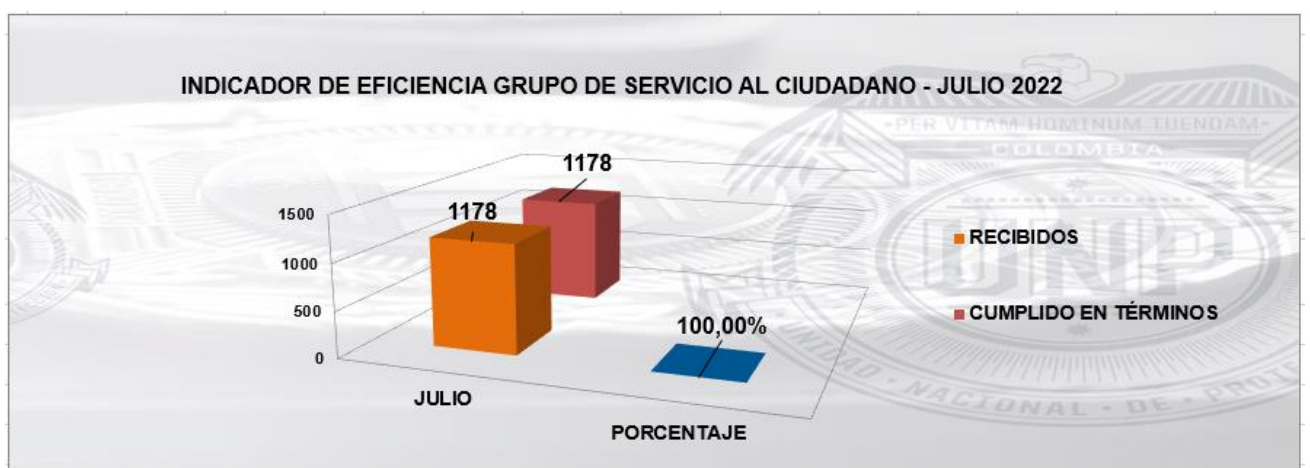
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	31	31
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8
TOTAL	47	47
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

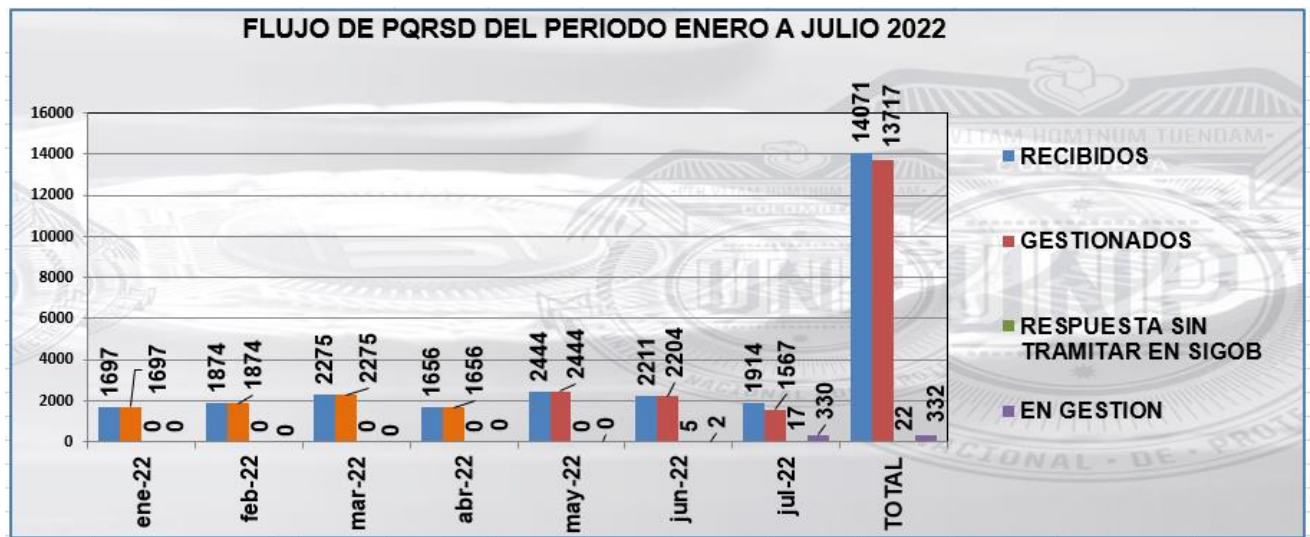
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JULIO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	209	209
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	333	333
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2022)	359	359
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	277	277
TOTAL	1178	1178
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 PQRS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas del mes de julio.

FLUJO DE PQRS DEL PERÍODO ENERO A JULIO 2022										
PQRS	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	14071	
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2444	2204	1567	13717	97,48%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	5	17	22	0,16%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	2	330	332	2,36%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO		14071								



5. ANALISIS DE PQRS 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 PQRS 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 julio de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JULIO 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	21	12	8	5	0	13	84,00%
SECRETARÍA GENERAL	10	10	0	0	0	0	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	285	237	0	48	0	48	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	81	49	1	32	0	33	92,50%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	168	153	2	13	0	15	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	154	109	2	43	0	45	93,98%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	43	36	3	4	0	7	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1059	899	3	157	0	160	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	91	60	3	28	2	33	96,47%
TOTAL	1914	1567	22	330	2	354	98,93%

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

455 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en julio 2022

8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en julio 2022



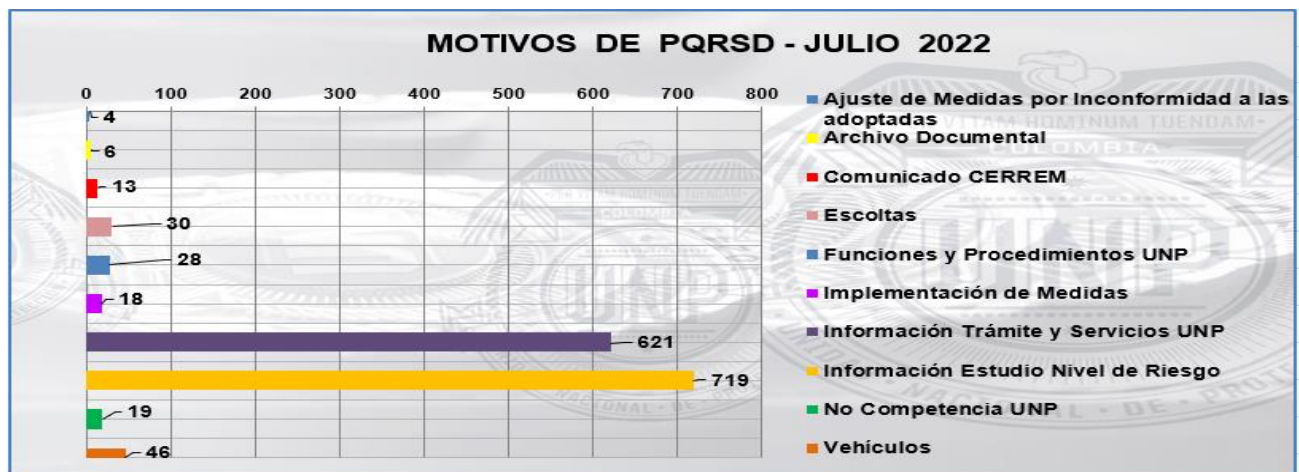
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

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 JULIO DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD JULIO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	6	0%
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	23	1%
Escoltas	32	2%
Funciones y Procedimientos UNP	11	1%
Implementación de Medidas	38	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	892	47%
Información Trámite y Servicios UNP	812	42%
No Competencia UNP	24	1%
Vehículos	75	4%
TOTAL, MOTIVOS	1914	100%



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

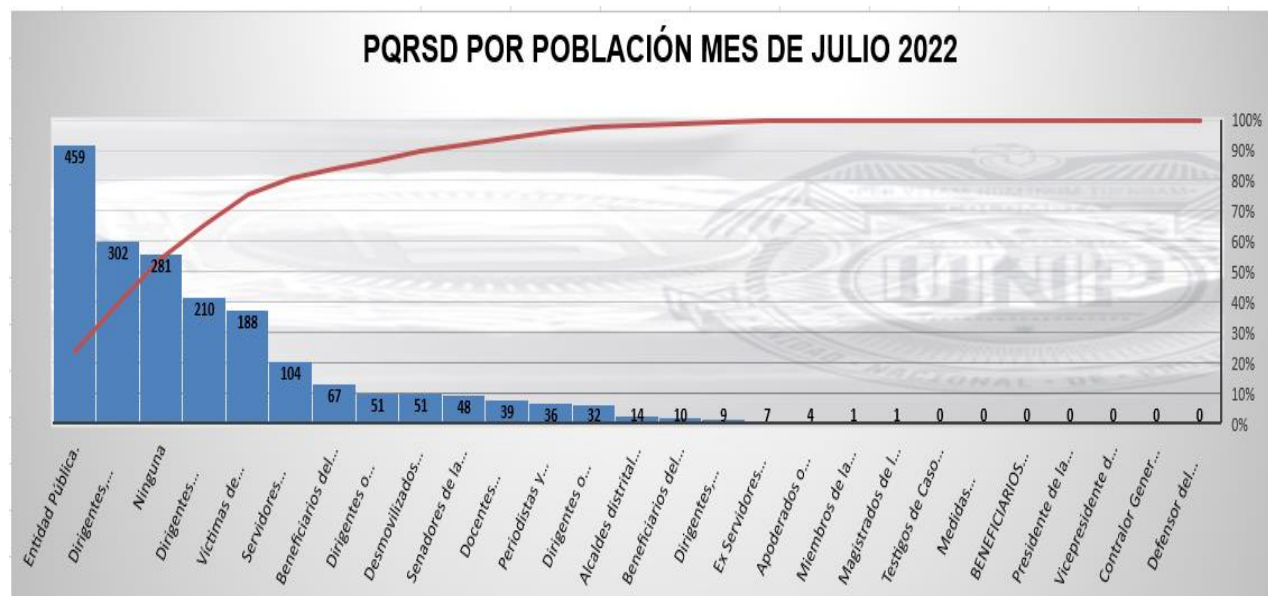
En el presente mes de julio, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN - JULIO 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	51	3%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	302	16%
Dirigentes o activistas sindicales.	32	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	9	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	210	11%
Miembros de la Misión Médica.	1	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	36	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	188	10%
Ex Servidores Públicos	7	0%
Apoderados o Profesionales forenses	4	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	39	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	104	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.	51	3%
Medidas Cautelares	0	0%
Entidad Pública.	459	24%
Ninguna	281	15%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0%
Contralor General de la República	0	0%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	48	3%
Alcaldes distritales y municipales.	14	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	10	1%
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	67	4%
TOTAL	1914	100%



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

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 julio.

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.

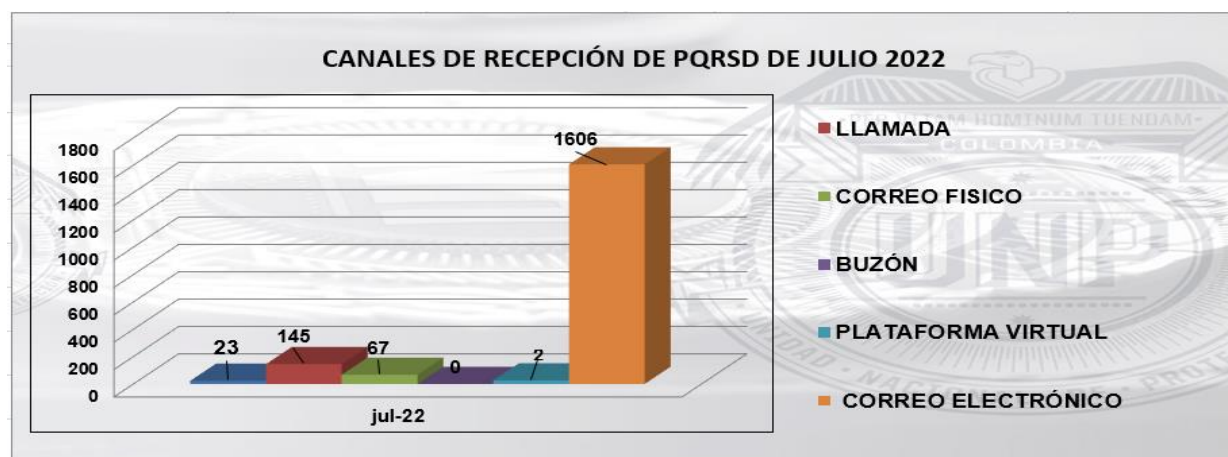


a. NÚMERO DE PQRS D RECIBIDAS POR CANAL.

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 PQRS D atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS D		
jul-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	23
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	145
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	67
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	26
	CORREO ELECTRÓNICO	1606
	CHAT	47
TOTAL		1914

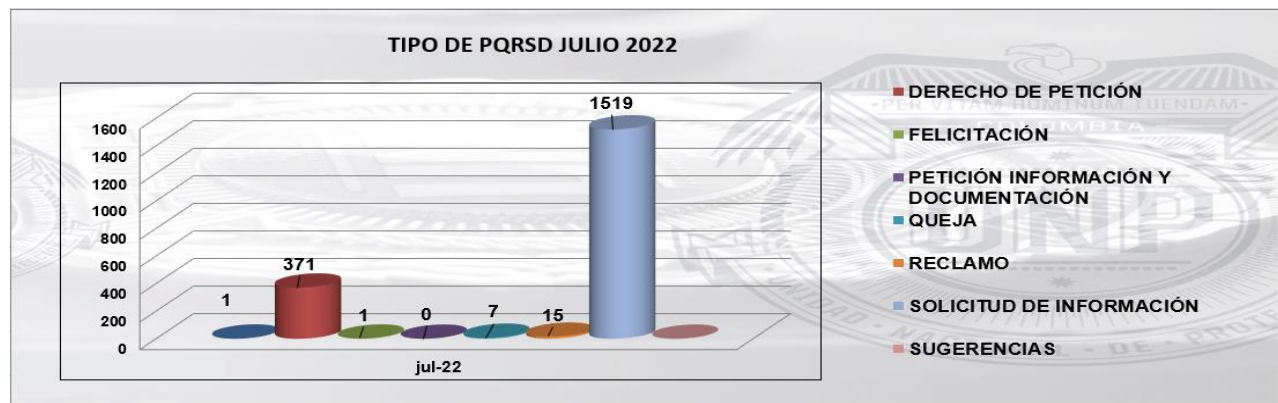


- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días



b. TIPO DE PQRS

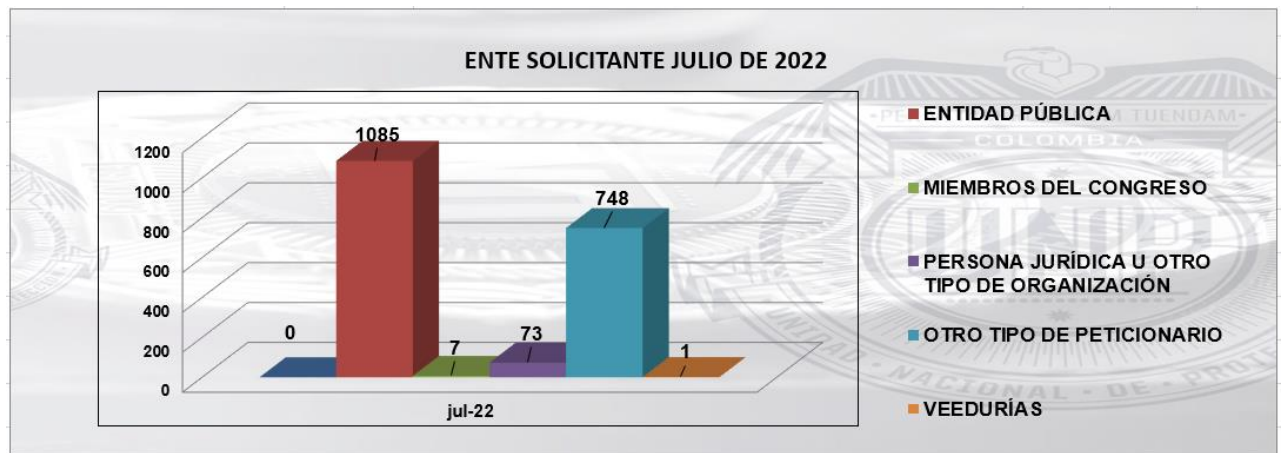
TIPO DE PQRS	
jul-22	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	371
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0
QUEJA	7
RECLAMO	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1519
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1914



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
jul-22	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1085
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	73
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	748
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1914





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 petionario, 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		5/8/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero/Coordinador-GSC		5/8/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff /Jefe- Oficina Asesora de Planeación e Información		5/8/2022
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 JULIO 2022

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A JULIO 2022				
RECIBIDAS DE ENERO A JULIO 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
14071	13717	22	330	2
	97,48%	0,16%	2,35%	0,01%

