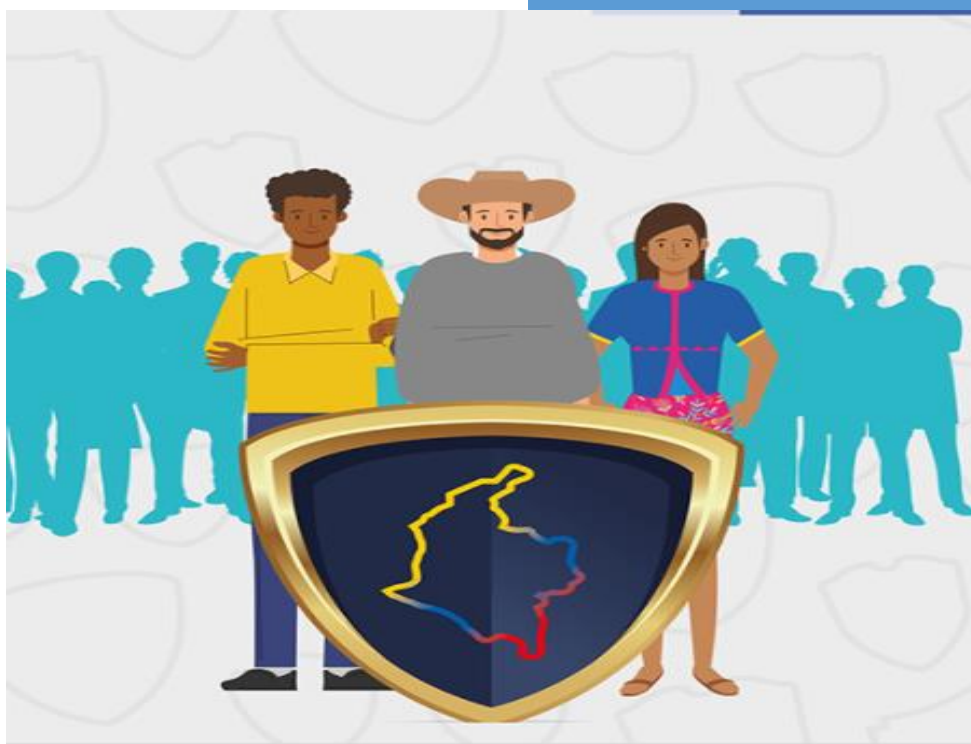




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de septiembre 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 AGOSTO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE AGOSTO.....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE AGOSTO	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL AGOSTO....	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 AGOSTO...	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRS D.....	20
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE AGOSTO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE AGOSTO	22
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 agosto de 2022 fueron elevadas **2462** 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.

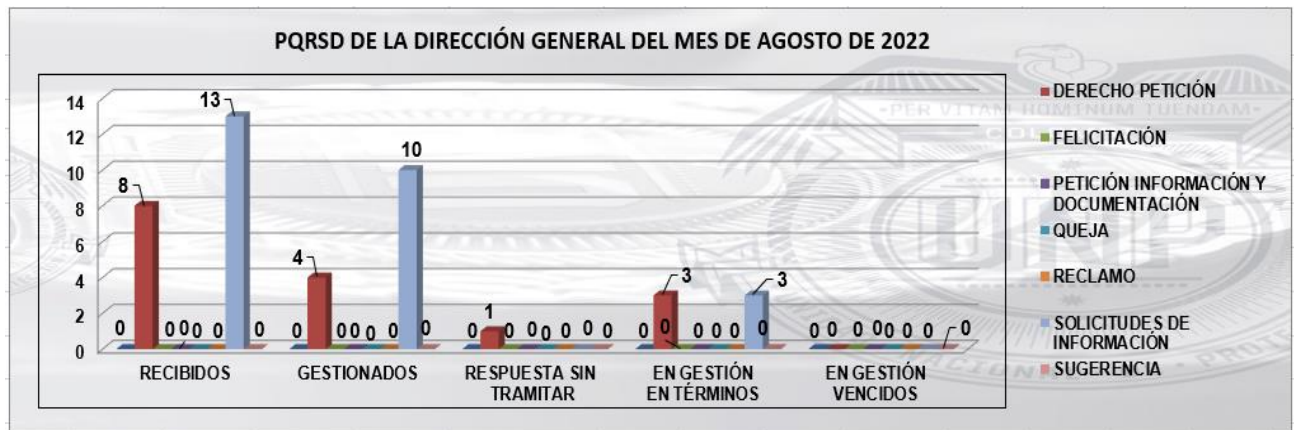
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE AGOSTO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

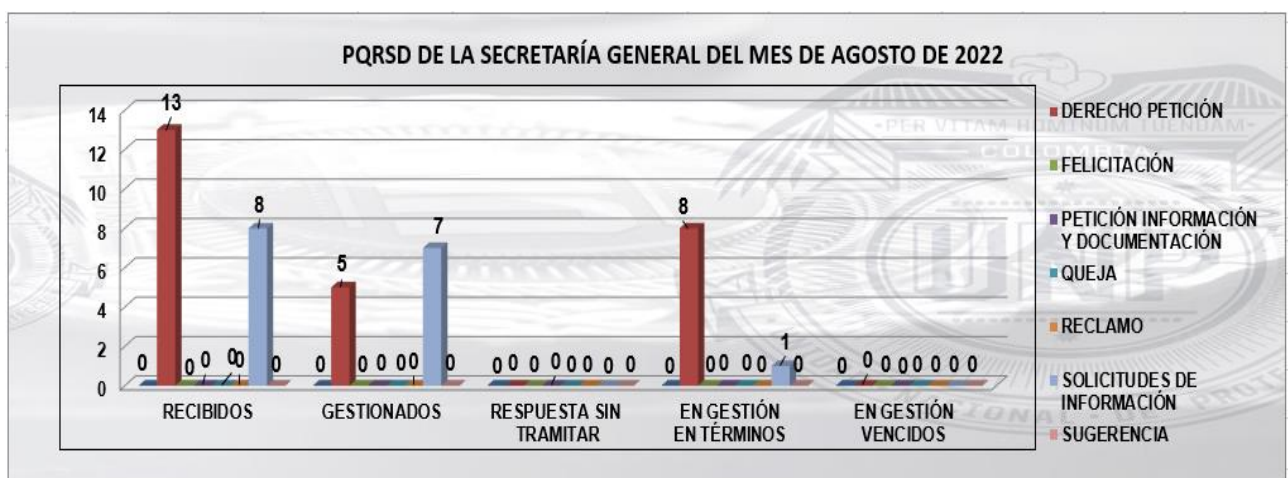
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	4	1	3	0	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	10	0	3	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





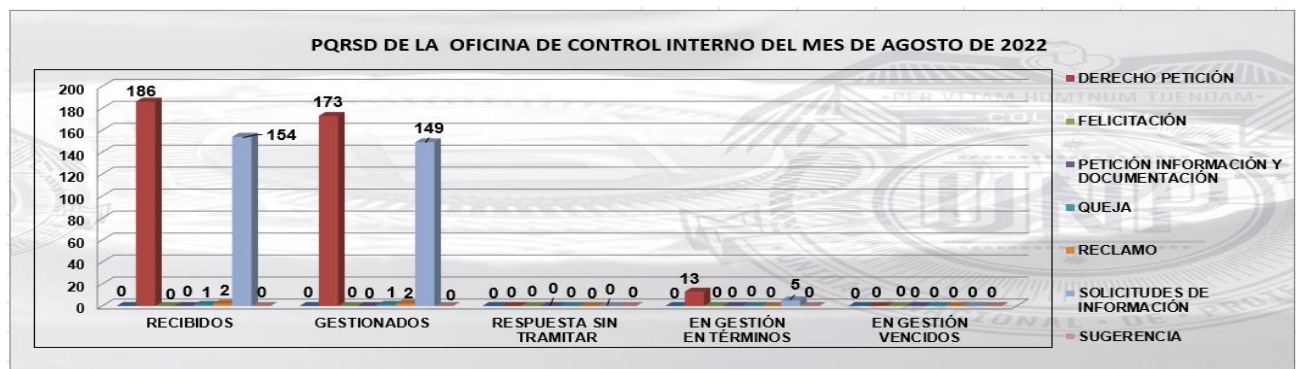
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE AGOSTO 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	13	5	0	8	0	13
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	8	7	0	1	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

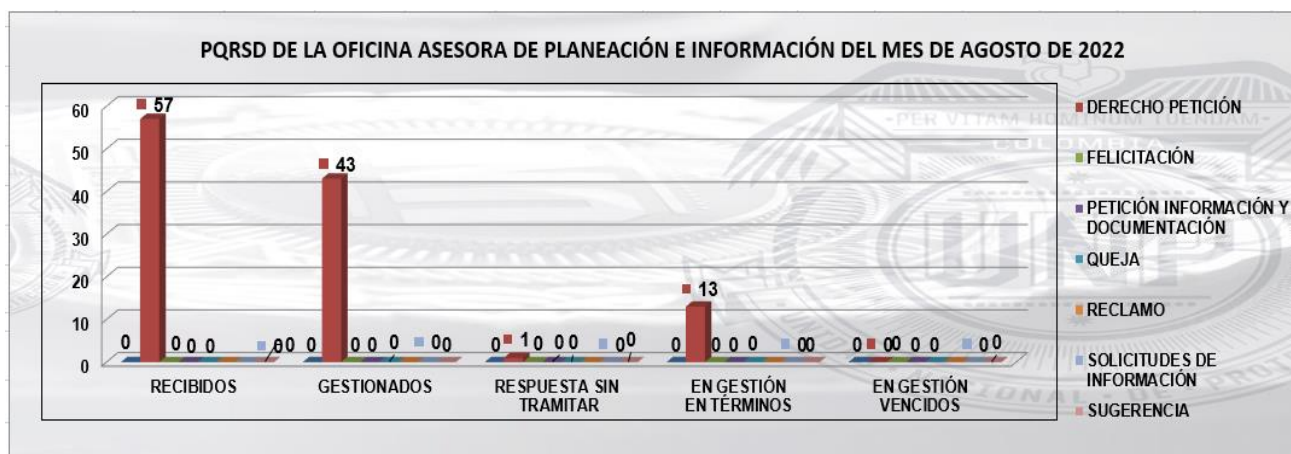
PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	186	173	0	13	0	186
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	154	149	0	5	0	154
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	343					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

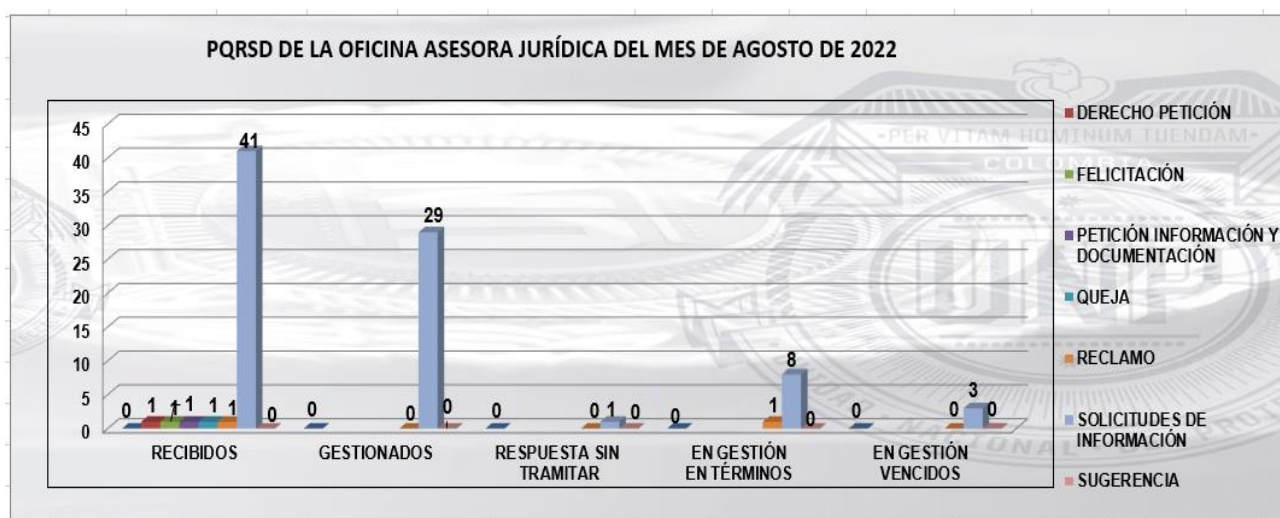
PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	0	1	1	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	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					





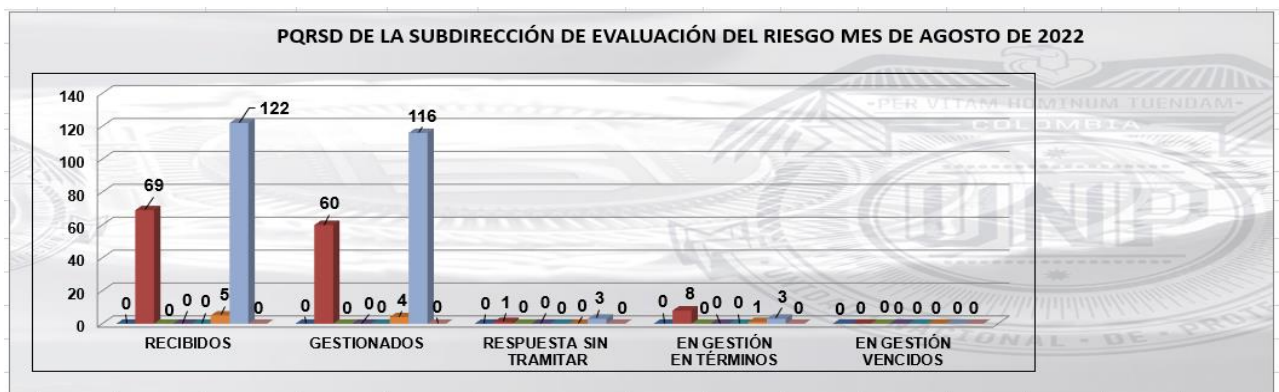
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO 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	57	43	1	13	0	57
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	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	41	29	1	8	3	41
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	99					



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

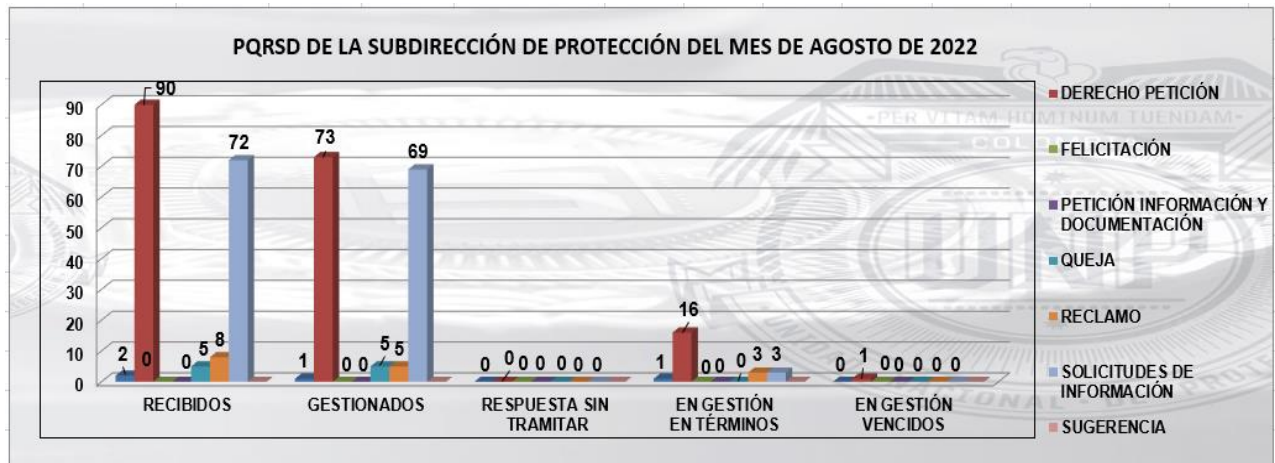
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	69	60	1	8	0	69
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	122	116	3	3	0	122
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	196					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

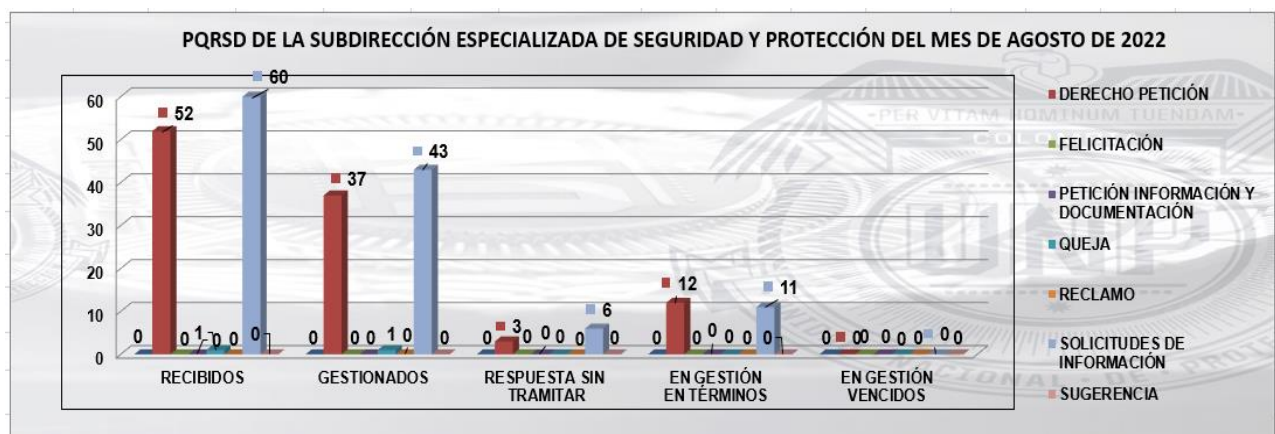
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	90	73	0	16	1	90
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	5	0	0	0	5
RECLAMO	8	5	0	3	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	72	69	0	3	0	72
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	177					





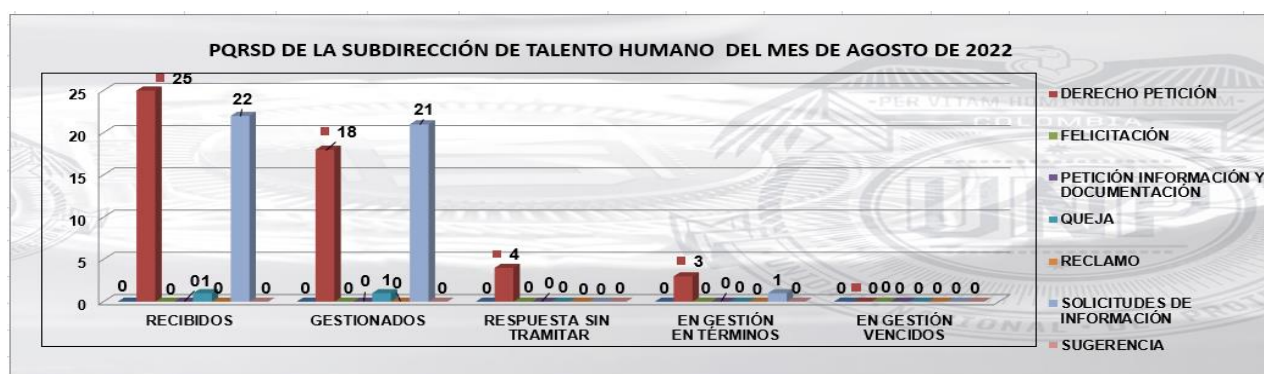
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 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	52	37	3	12	0	52
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	60	43	6	11	0	60
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	113					



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

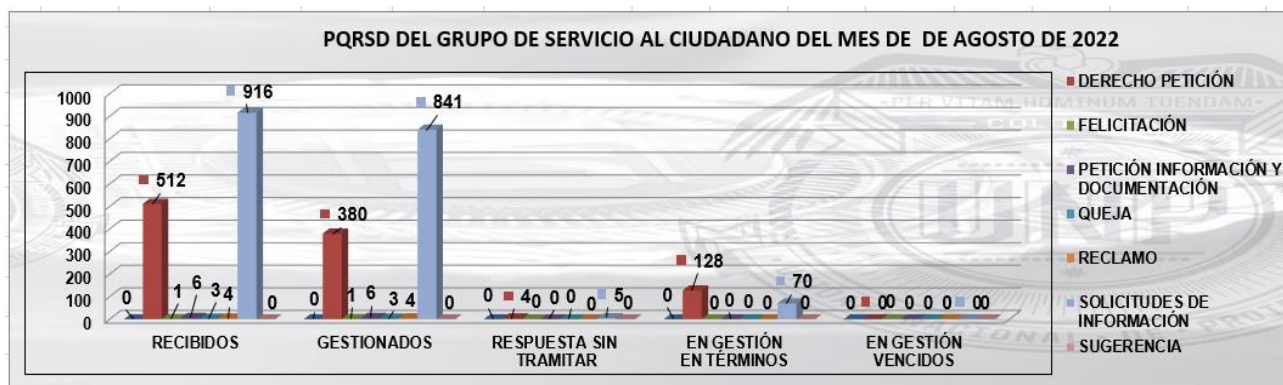
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	25	18	4	3	0	25
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	22	21	0	1	0	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	48					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

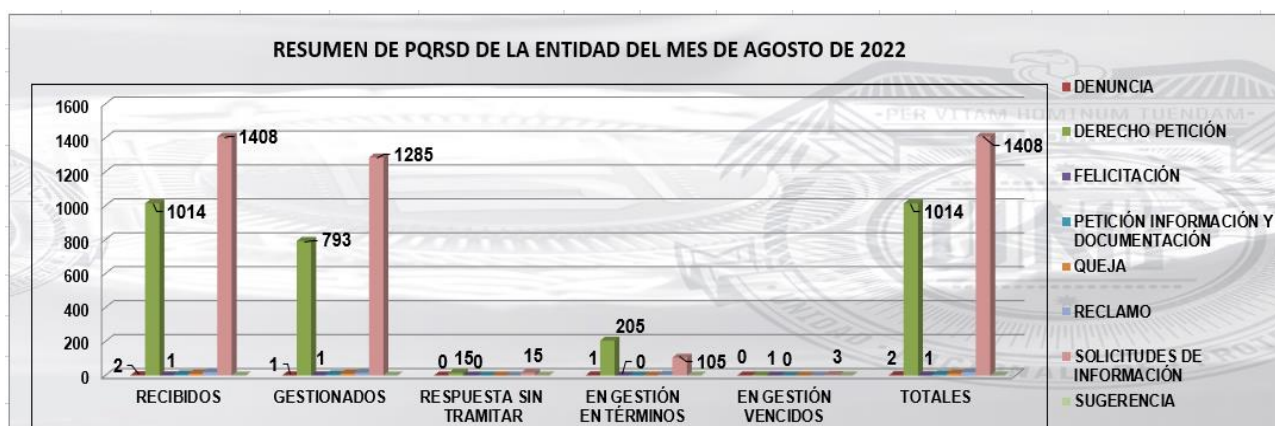
PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	512	380	4	128	0	512
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	6	0	0	0	6
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	916	841	5	70	0	916
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1442					





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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	1014	793	15	205	1	1014
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	6	0	0	0	6
QUEJA	11	11	0	0	0	11
RECLAMO	20	15	0	5	0	20
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1408	1285	15	105	3	1408
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2462					

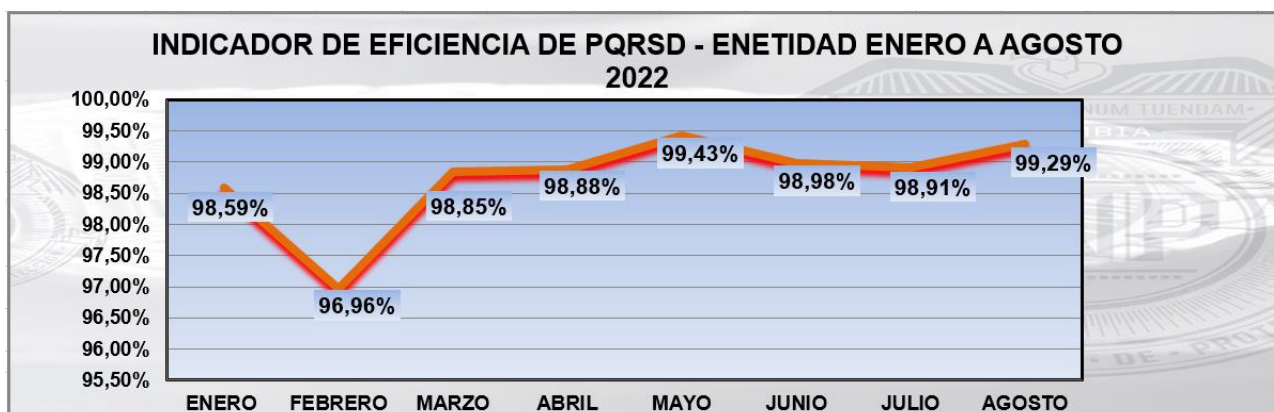


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD AGOSTO 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 AGOSTO 2022							
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%	98,98%	98,91%	99,29%



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

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.

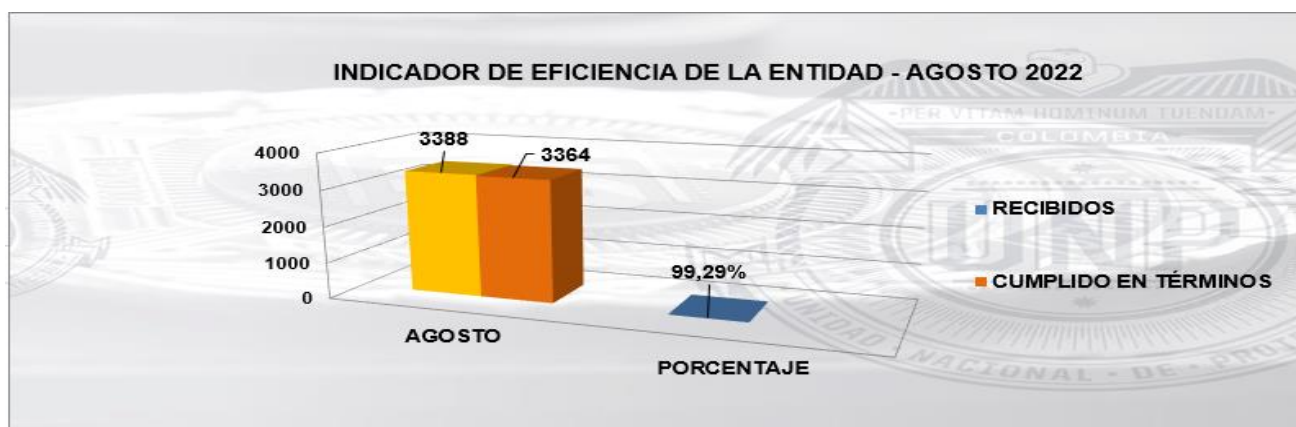
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en agosto para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **3388** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **3364** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,29%**. El restante **0,71%** 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

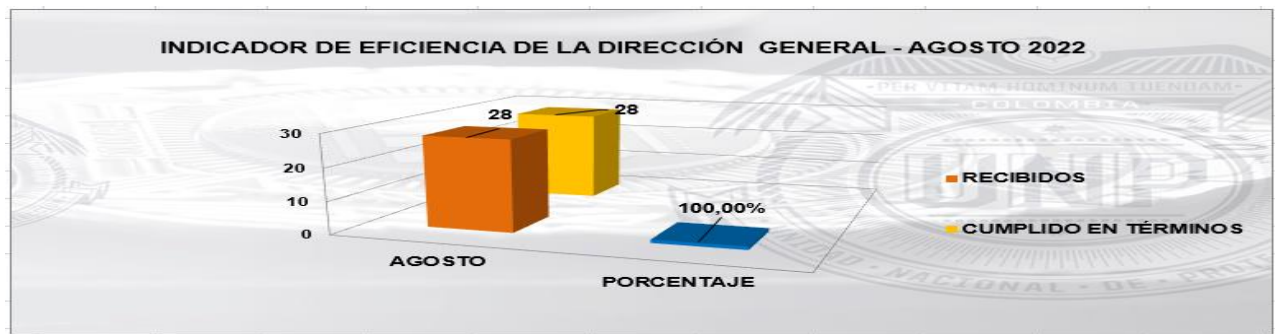
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	243	243
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	1042	1028
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	862	862
PQRS D PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1241	1231
TOTAL	3388	3364
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO DE 2022	99,29%	
* 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

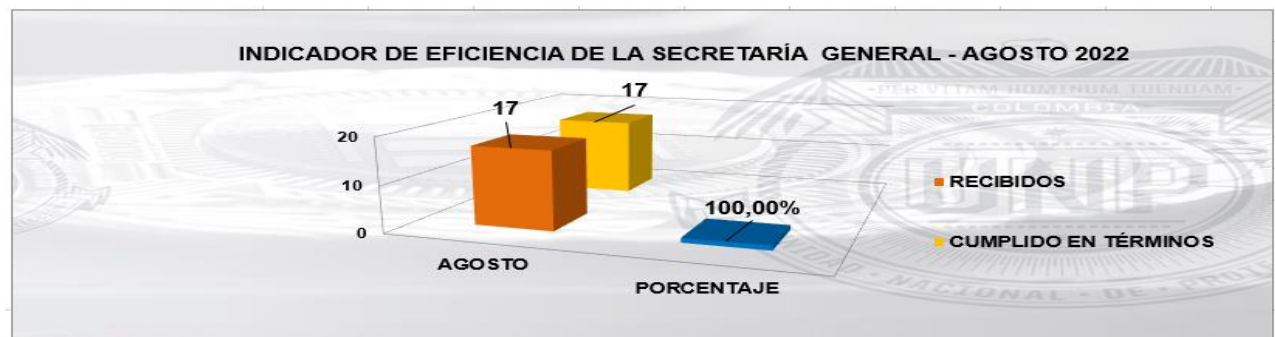
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	7	7
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	8	8
PQRS D PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	13
TOTAL	28	28
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	





b. SECRETARÍA GENERAL

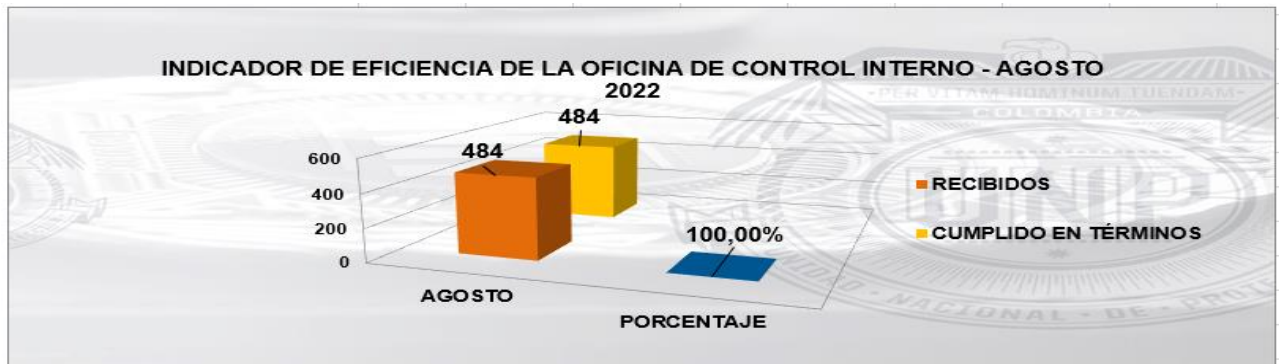
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	5	5
TOTAL	17	17
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

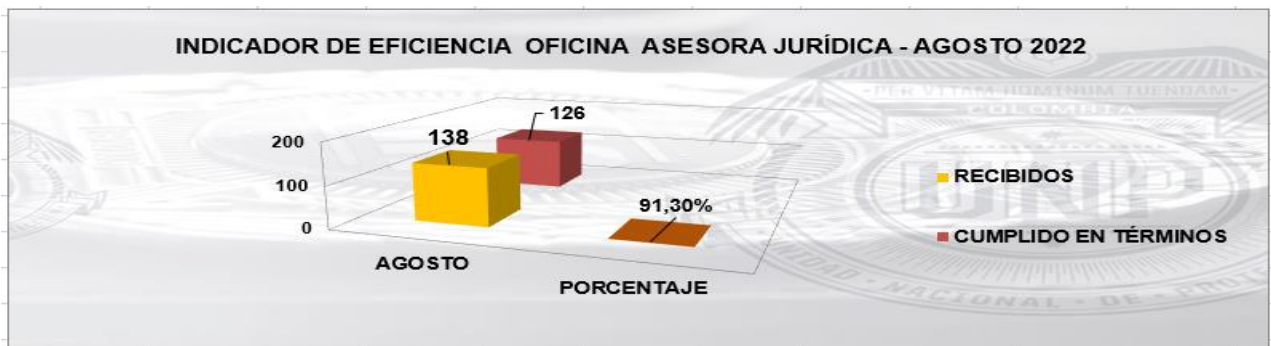
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	202	202
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	124	124
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	158	158
TOTAL	484	484
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	37	30
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	61	56
TOTAL	138	126
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	91,30%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

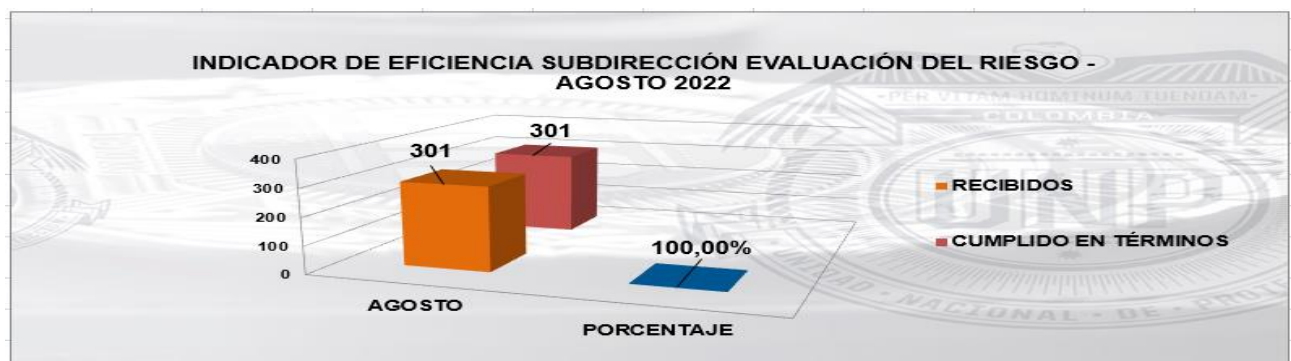
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	2	2
INDICADOR DE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





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

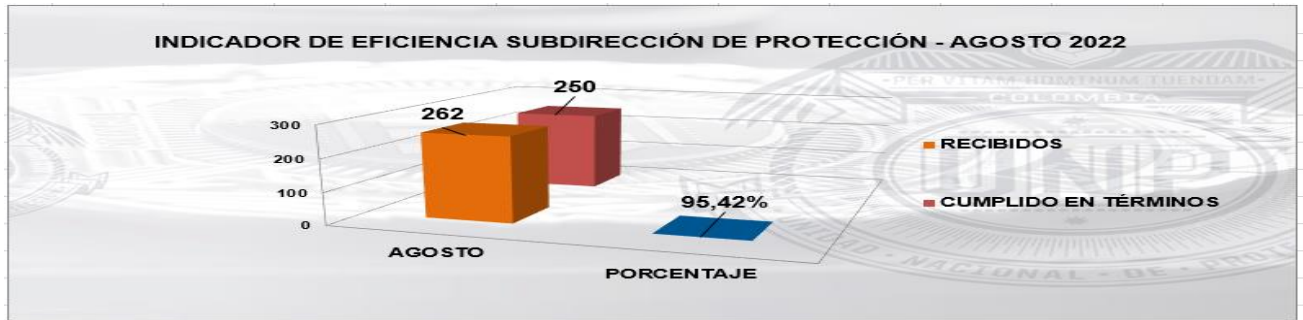
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	80	80
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	104	104
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	117	117
TOTAL	301	301
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	75	68
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	79	79
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	108	103
TOTAL	262	250
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	95,42%	





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	49	49
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	41	41
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	57	57
TOTAL	147	147
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100,00%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

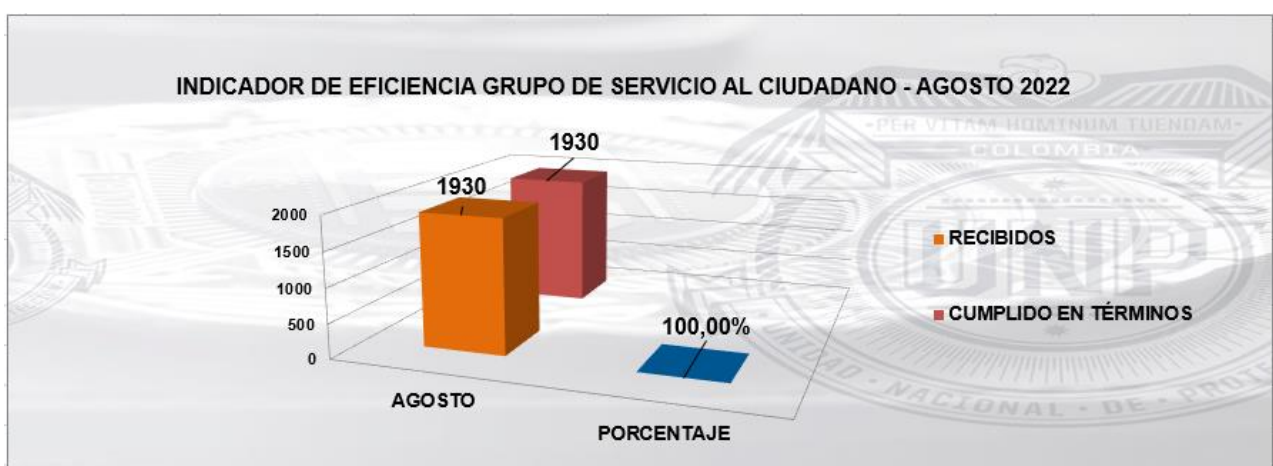
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	15	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	29	29
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	35	35
TOTAL	79	79
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

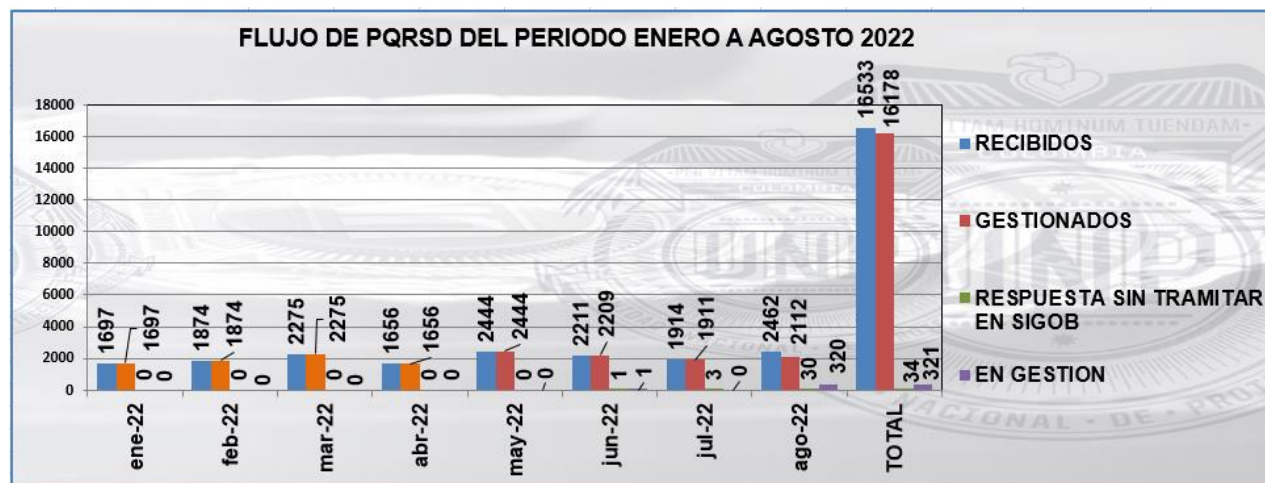
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - AGOSTO DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	243	243
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	571	571
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2022)	430	430
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	686	686
TOTAL	1930	1930
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 agosto.

FLUJO DE PQRS DEL PERÍODO ENERO A AGOSTO 2022											
PQRS	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	16533	
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2444	2209	1911	2112	16178	97,85%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	1	3	30	34	0,21%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	1	0	320	321	1,94%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO		16533									



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 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 agosto de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA AGOSTO 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	21	14	2	6	0	21	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	21	12	0	9	0	21	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	343	325	0	18	0	343	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	0	1	1	0	2	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	99	72	3	22	3	99	91,30%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	196	180	4	12	0	196	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	177	153	0	24	1	177	95,42%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	48	40	4	4	0	48	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1442	1235	9	198	0	1442	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	113	81	11	23	0	113	100,00%
TOTAL	2462	2112	34	317	4	2462	99,29%



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

314 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en agosto 2022

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en agosto 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.

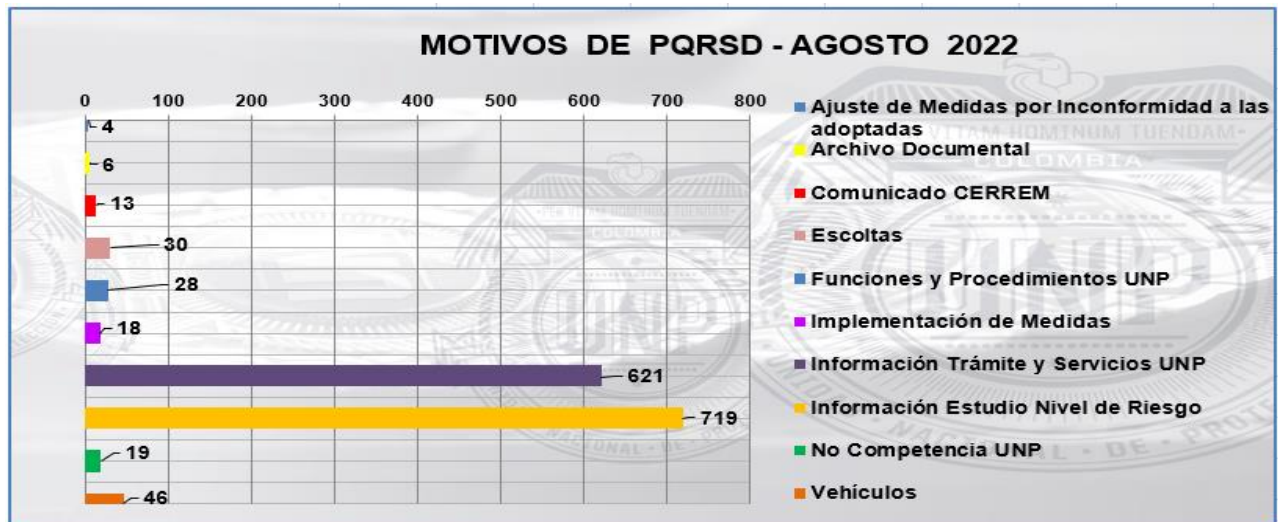
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD AGOSTO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	10	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	14	1%
Escoltas	43	2%
Funciones y Procedimientos UNP	22	1%
Implementación de Medidas	20	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1559	63%
Información Trámite y Servicios UNP	629	26%
No Competencia UNP	50	2%
Vehículos	115	5%
TOTAL, MOTIVOS	2462	100%





7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRS) DE AGOSTO.

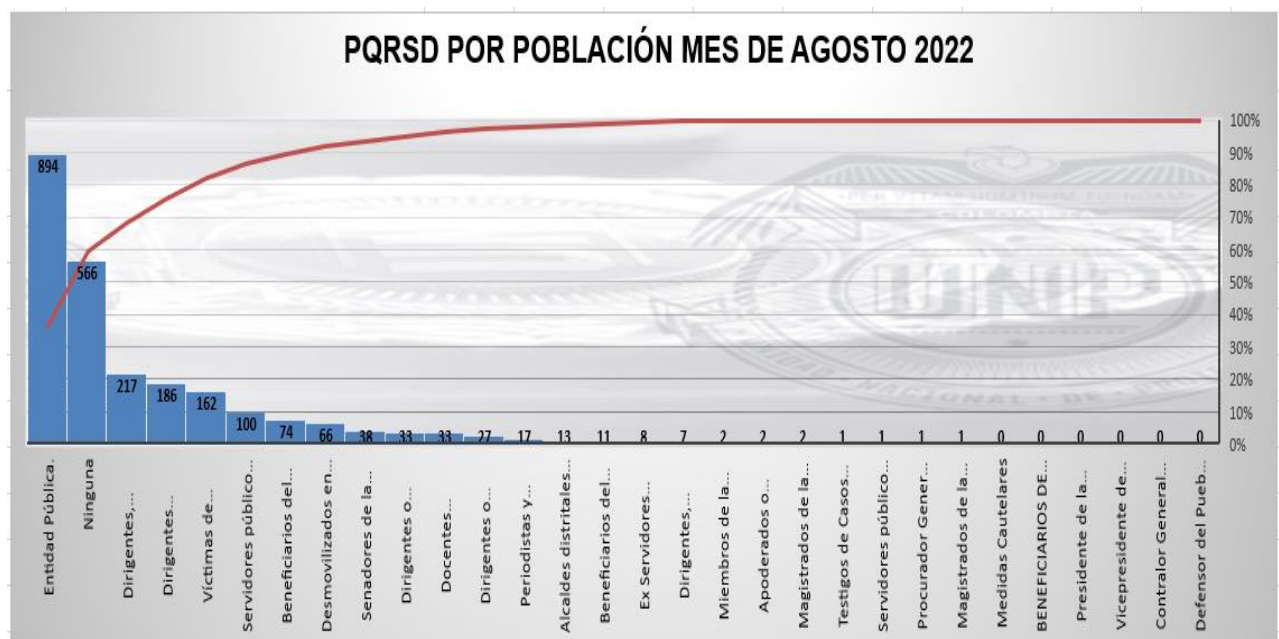
En el presente mes de agosto, no se recibió ninguna petición en el buzón.

8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE AGOSTO.

PQRS POR POBLACIÓN - AGOSTO 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	27	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	217	9%
Dirigentes o activistas sindicales.	33	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	7	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	186	8%
Miembros de la Misión Médica.	2	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	17	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	162	7%
Servidores públicos que tenga Ejecución Política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	0%
Ex Servidores Públicos	8	0%
Apoderados o Profesionales forenses	2	0%



Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	33	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	100	4%
Magistrados de la sala de los tribunales para la paz. JEP	2	0%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	66	3%
Medidas Cautelares	0	0%
Entidad Pública.	894	36%
Ninguna	566	23%
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%
Procurador General de la Nación	1	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.	38	2%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado	1	0%
Alcaldes distritales y municipales.	13	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	11	0%
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	74	3%
TOTAL	2462	100%



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

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 agosto.

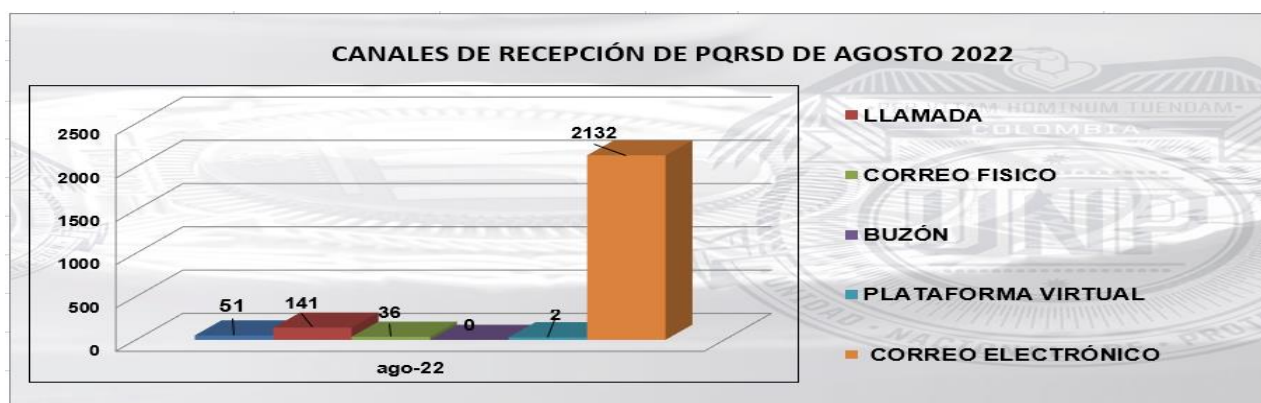
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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 PQRSO 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 PQRSO atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

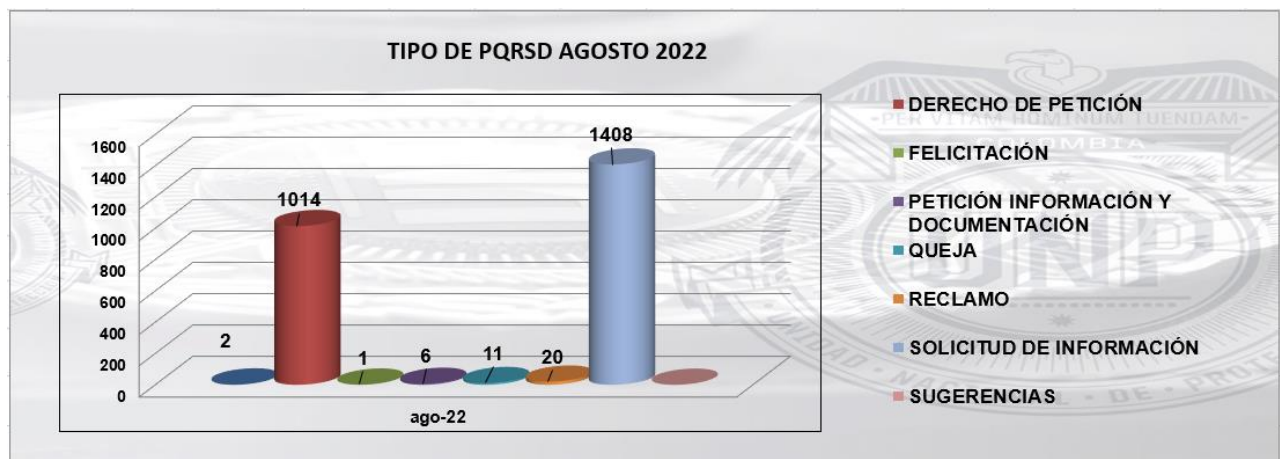
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSO		
ago-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	51
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	141
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	36
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	29
	CORREO ELECTRÓNICO	2132
	CHAT	73
TOTAL		2462



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

b. TIPO DE PQRS

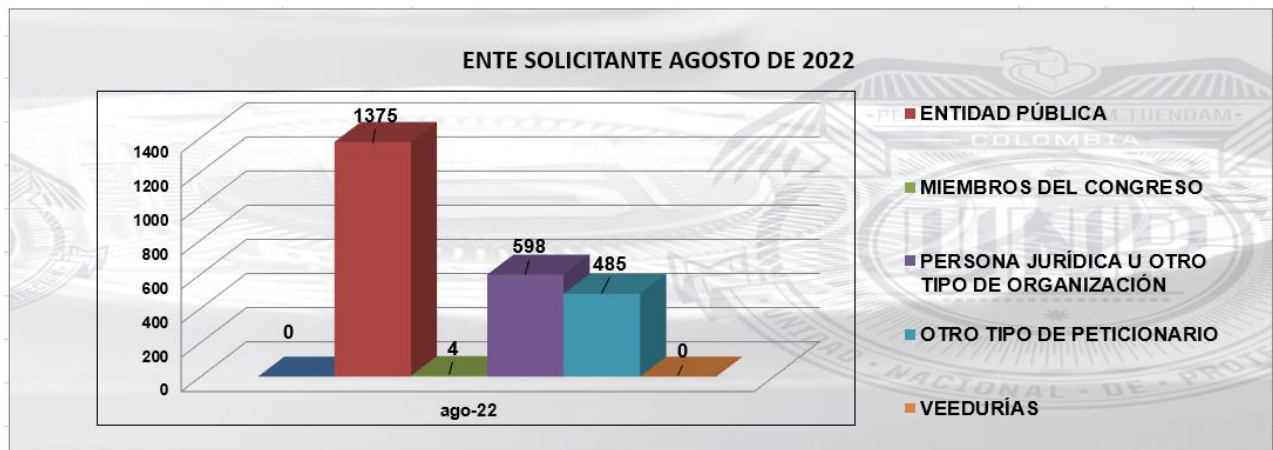
TIPO DE PQRS	
ago-22	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	1014
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6
QUEJA	11
RECLAMO	20
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1408
SUGERENCIAS	0
TOTAL	2462



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
ago-22	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1375
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	598
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	485
VEEDURÍAS	0
TOTAL	2462





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 Berrío S.

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/9/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero/Coordinador-GSC		7/9/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrío Scaff /Jefe- Oficina Asesora de Planeación e Información		7/9/2022
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 AGOSTO 2022

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A AGOSTO 2022



RECIBIDAS DE ENERO A AGOSTO 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
16533	16178	34	317	4
	97,85%	0,21%	1,92%	0,02%

