



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
4 de noviembre 2022



MINISTERIO DEL INTERIOR



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES OCTUBRE.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE OCTUBRE	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE OCTUBRE.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE OCTUBRE.....	15
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	23
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	23
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE OCTUBRE.....	25
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	26
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE OCTUBRE	26
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE OCTUBRE	28
10. CONCLUSIONES	31
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO	33





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 redunda 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 octubre de 2022 fueron elevadas **2125** 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.



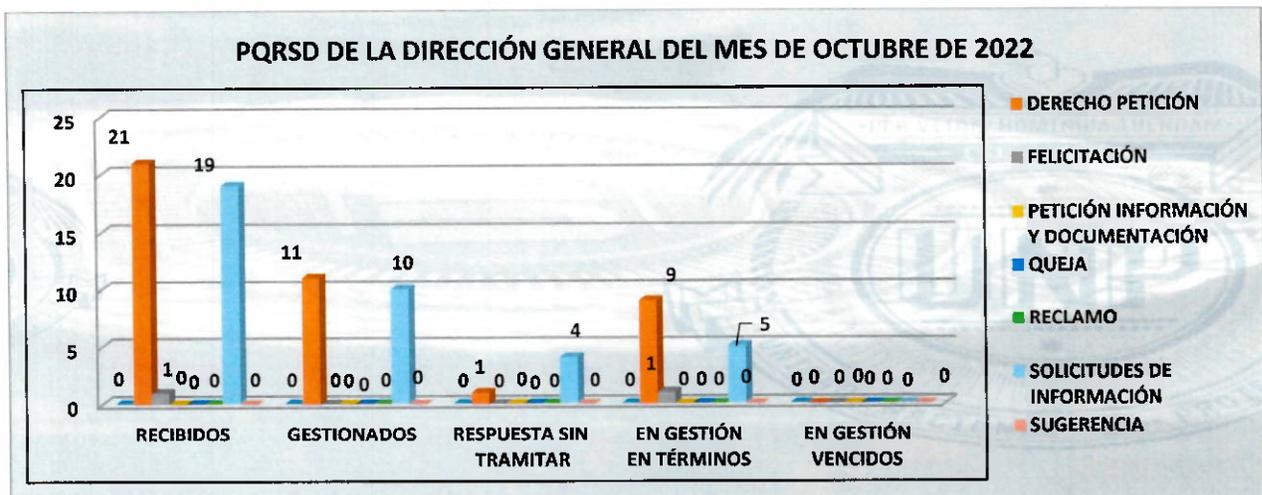


2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE OCTUBRE.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

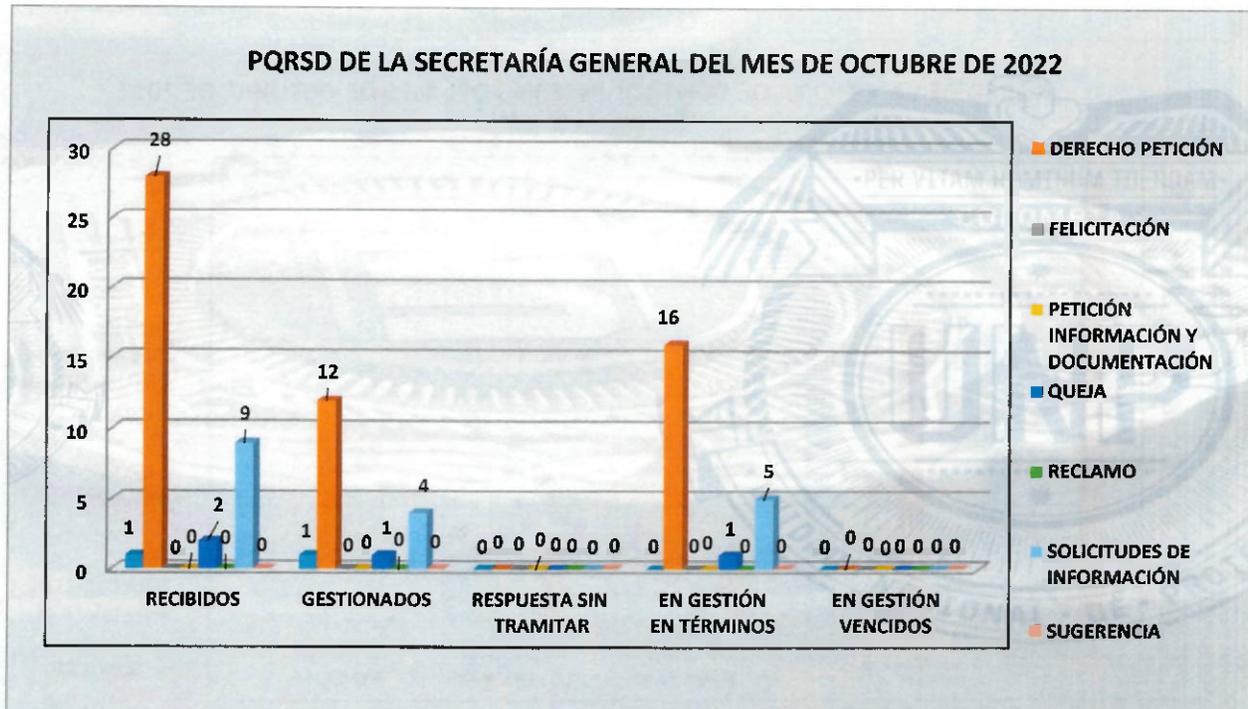
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	21	11	1	9	0	21
FELICITACIÓN	1	0	0	1	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	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	41					





b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	28	12	0	16	0	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	4	0	5	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	40					





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

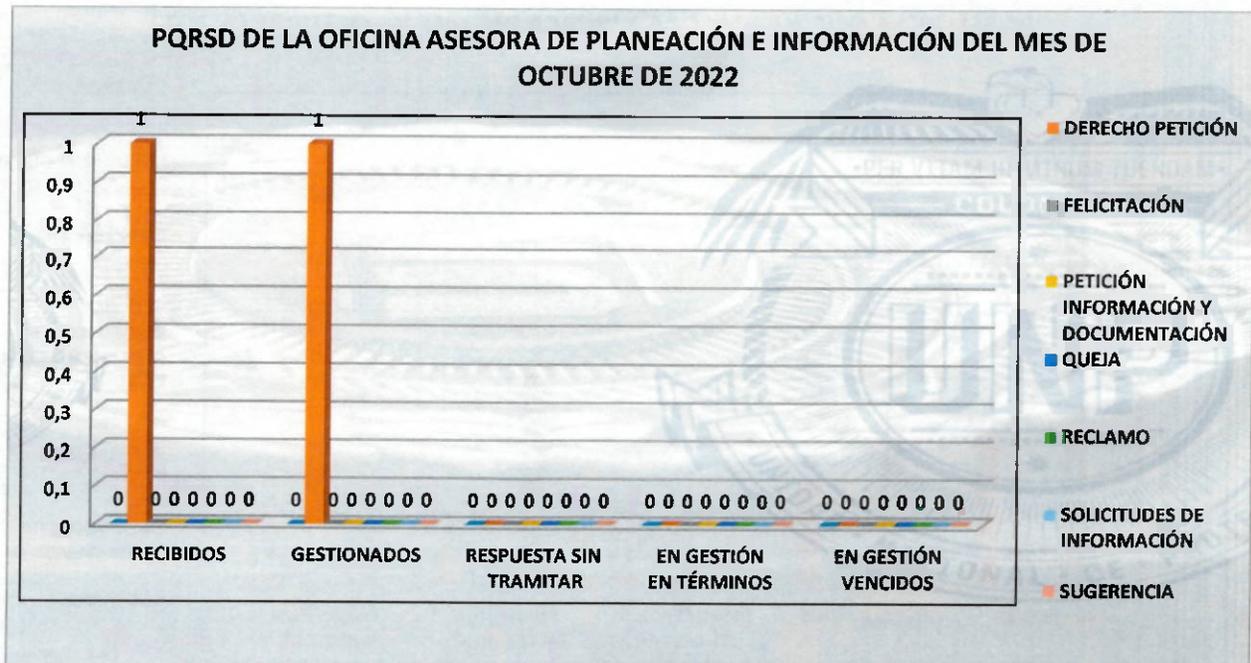
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	160	112	18	30	0	160
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	108	74	11	23	0	108
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	268					





d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

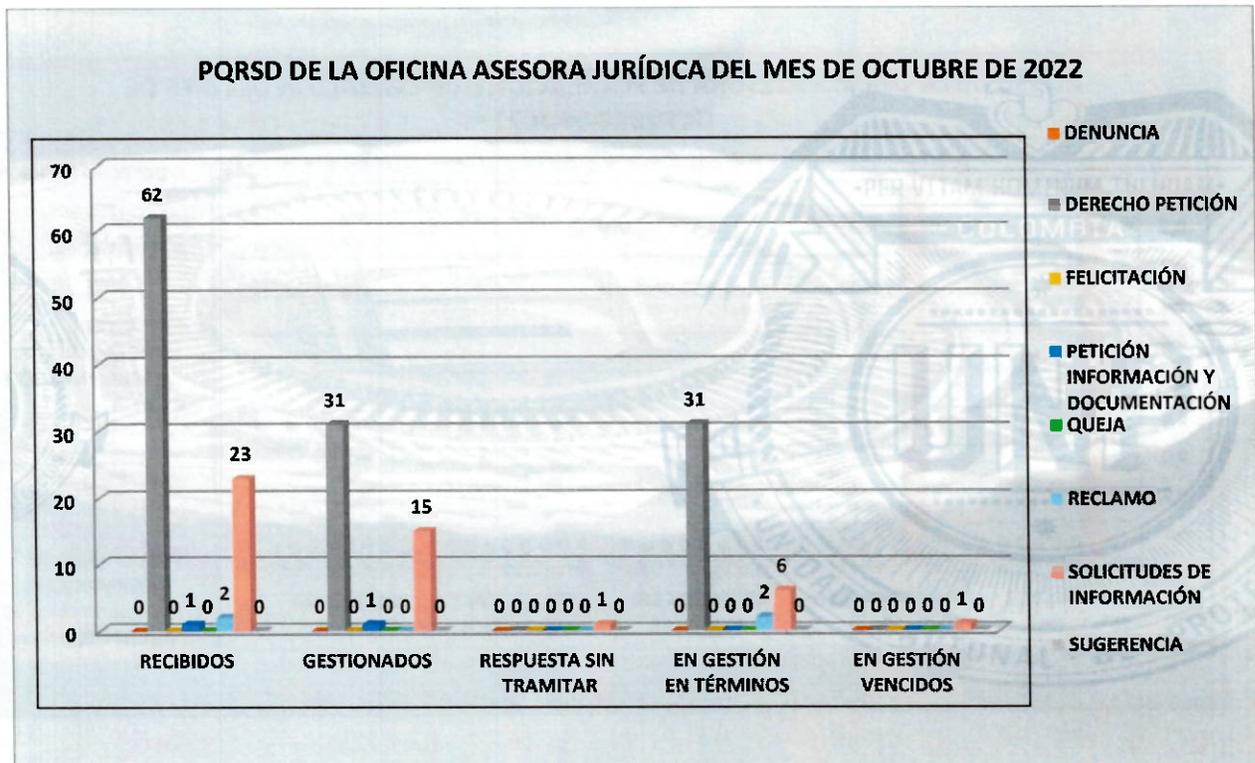
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES OCTUBRE DE 2022						
octubre	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1					





e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

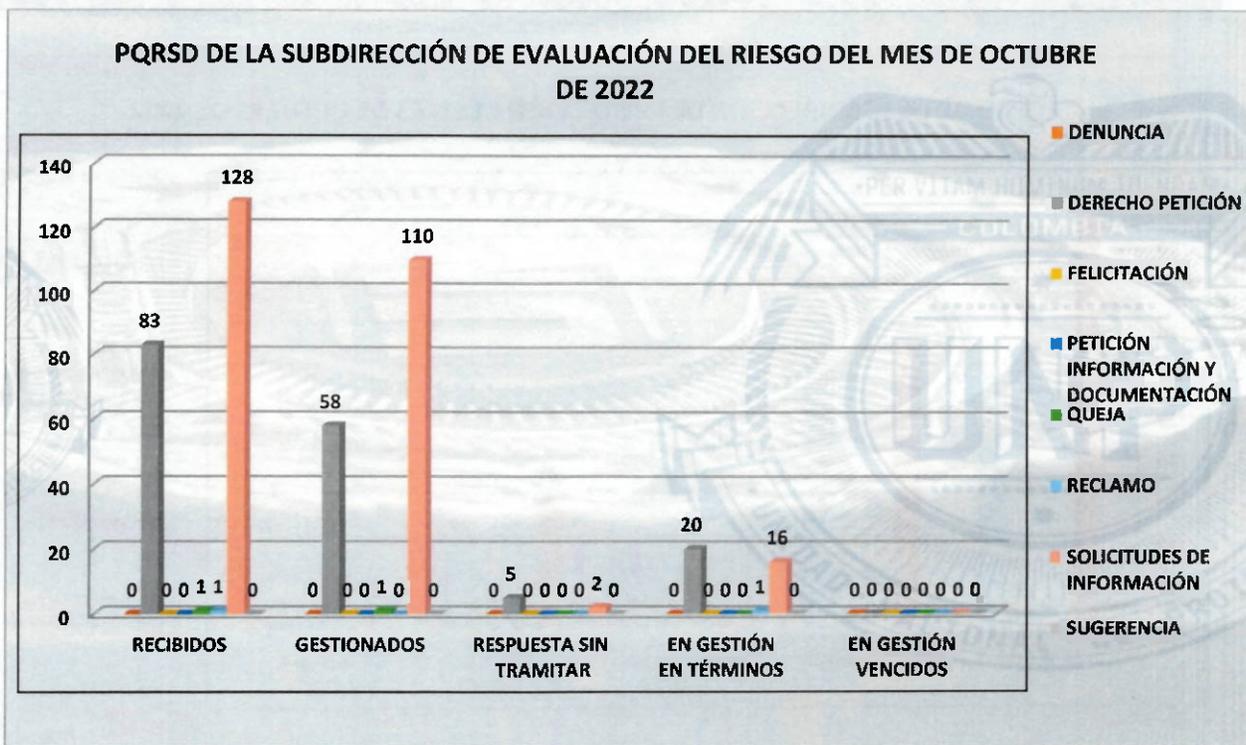
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	62	31	0	31	0	62
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23	15	1	6	1	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	88					





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE OCTUBRE 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	83	58	5	20	0	83
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	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	128	110	2	16	0	128
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	213					





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

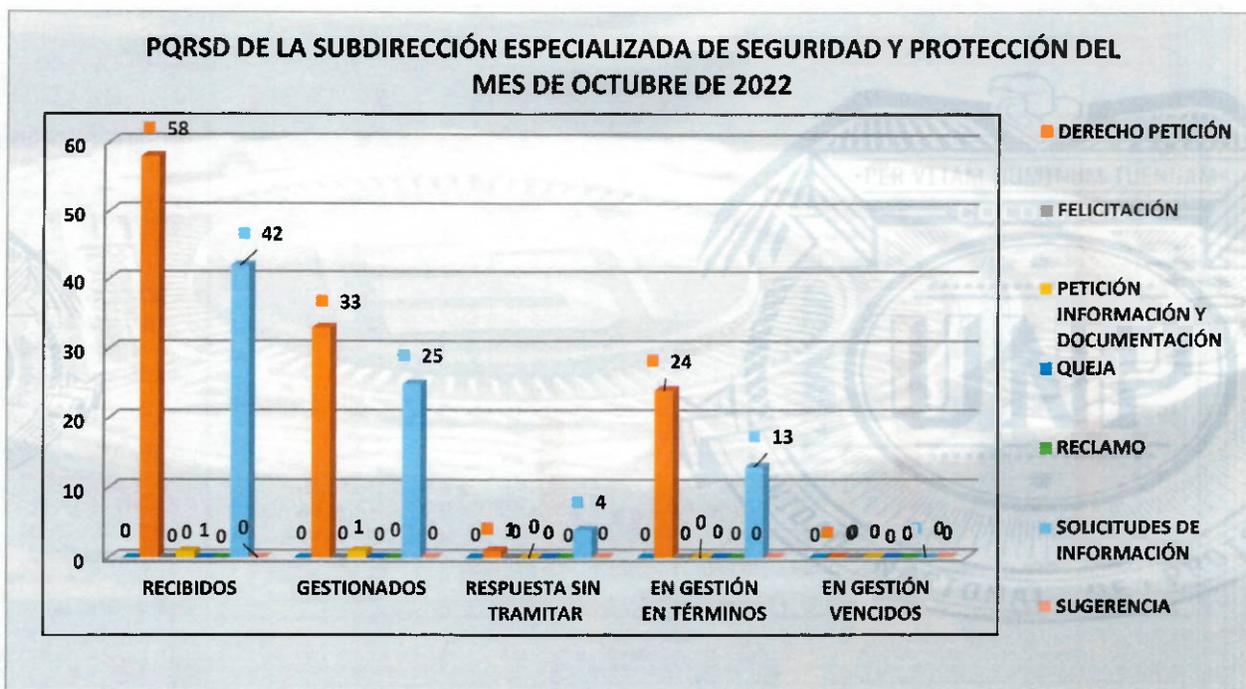
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	96	65	2	29	0	96
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	10	4	0	6	0	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	44	25	0	19	0	44
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL RECIBIDOS	154					





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

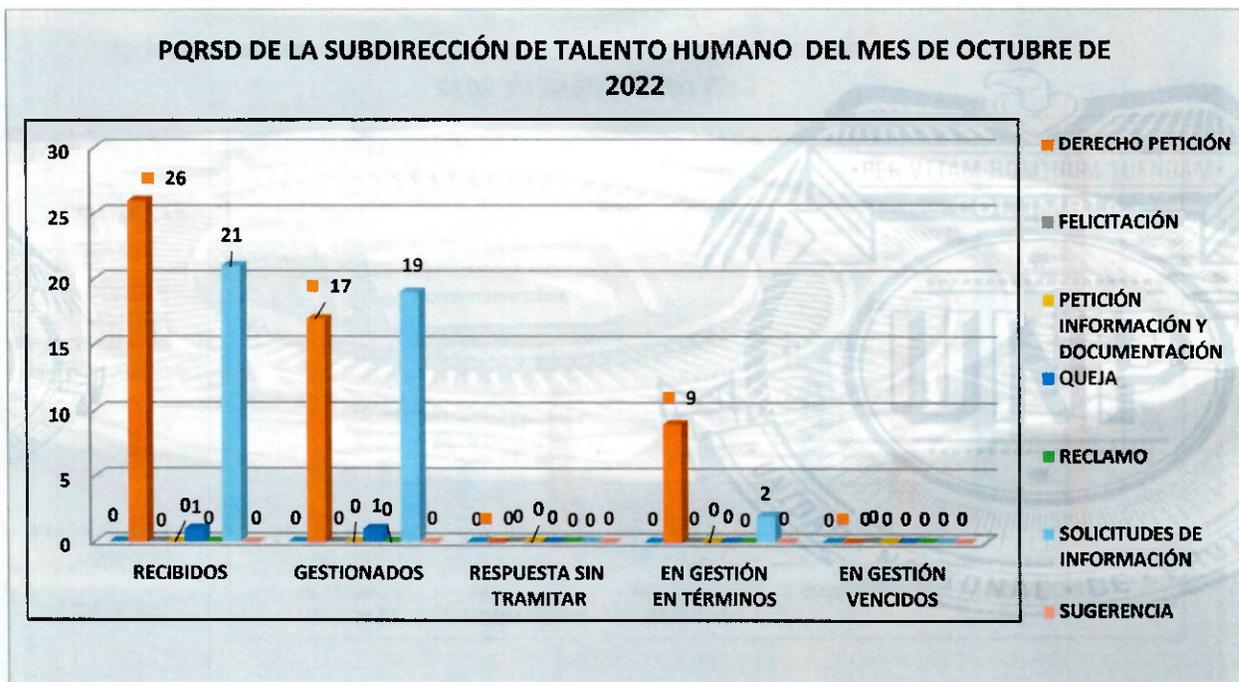
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	58	33	1	24	0	58
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN 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	42	25	4	13	0	42
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	101					





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

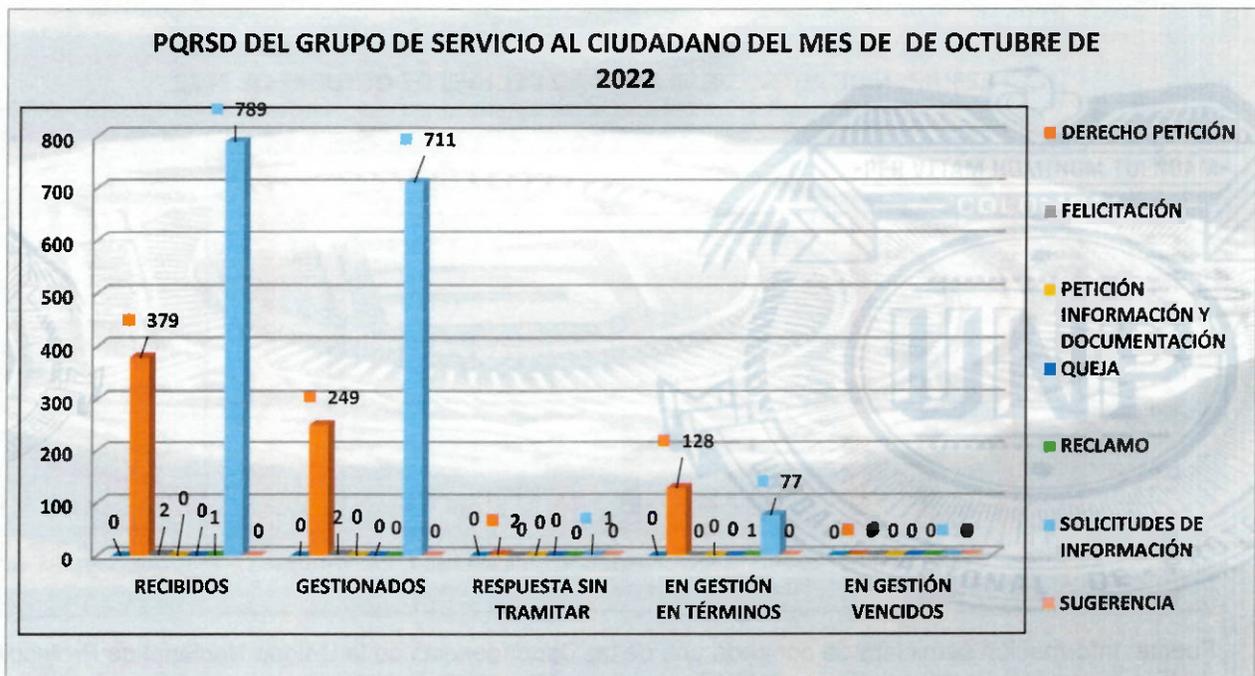
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	17	0	9	0	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	19	0	2	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	48					





j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

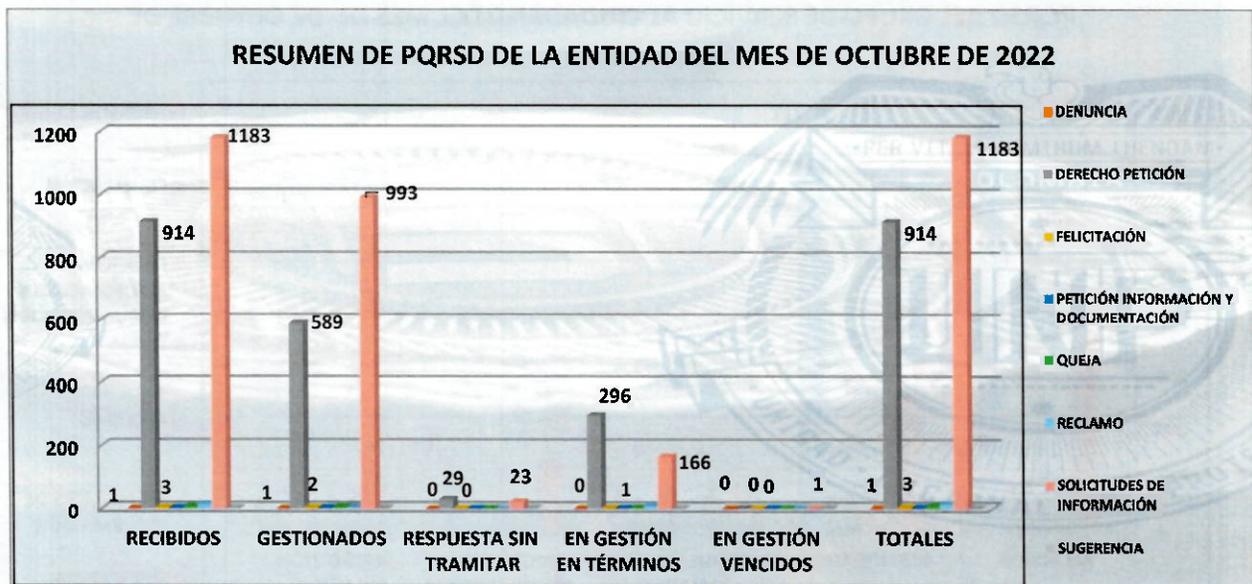
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	379	249	2	128	0	379
FELICITACIÓN	2	2	0	0	0	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	789	711	1	77	0	789
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1171					





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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	914	589	29	296	0	914
FELICITACIÓN	3	2	0	1	0	3
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	7	5	0	2	0	7
RECLAMO	14	4	0	10	0	14
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1183	993	23	166	1	1183
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL RECIBIDOS EN EL MES	2125					



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.

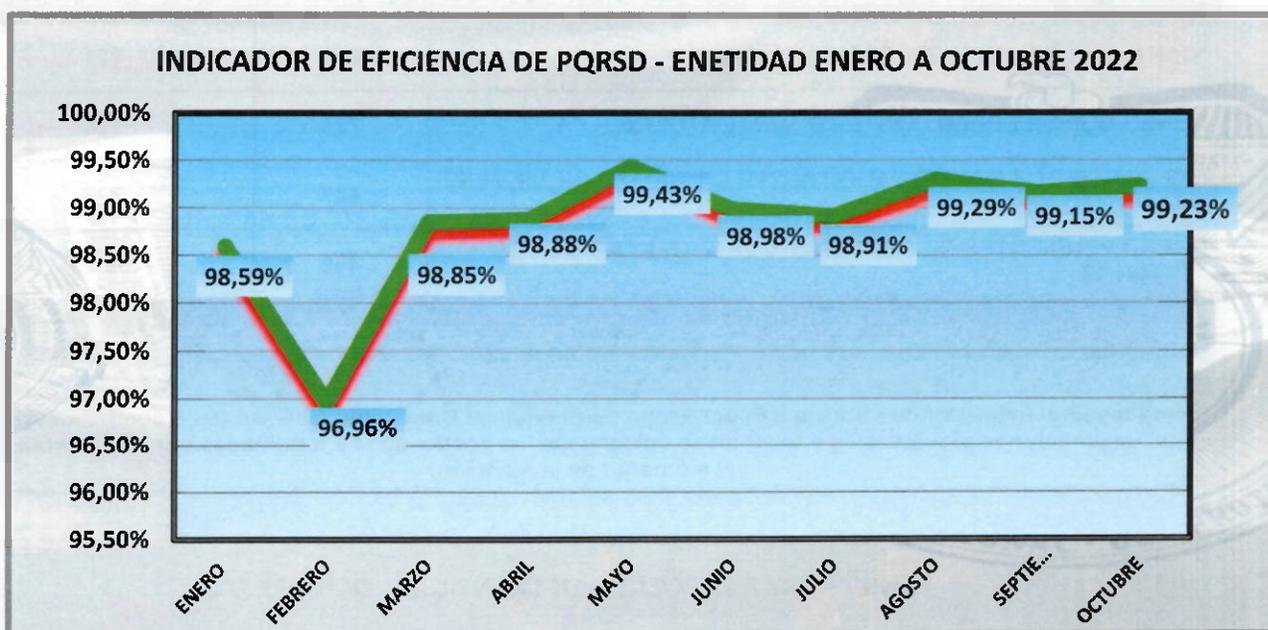




3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD OCTUBRE DE 2022.

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 OCTUBRE 2022									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%	98,98%	98,91%	99,29%	99,15%	99,23%



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

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 octubre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (septiembre) que debieron contestarse en el mes de octubre, y las recibidas en

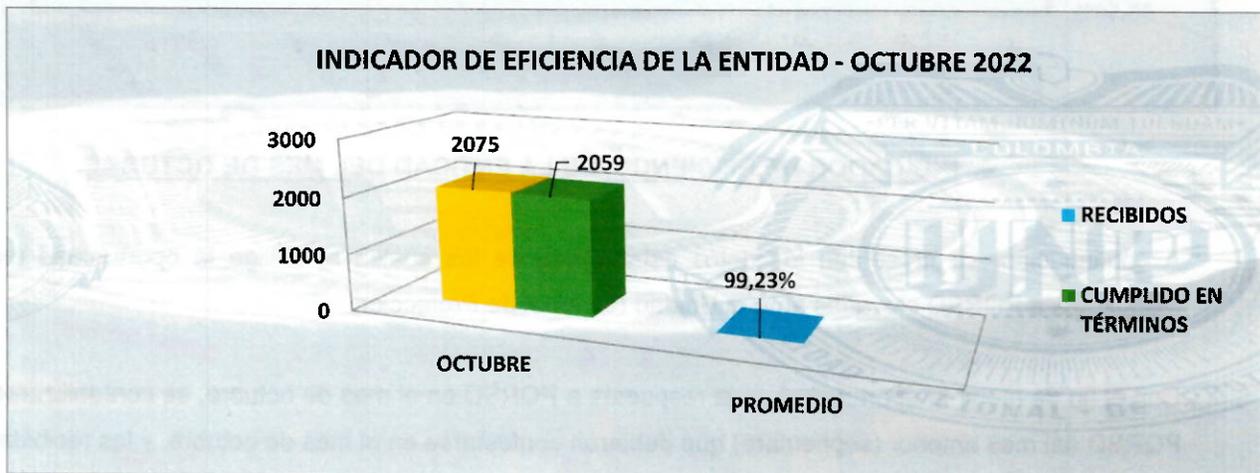




octubre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2075** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2059** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,23%**. El restante **0,77%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas 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, Valle del Cauca, Arauca 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

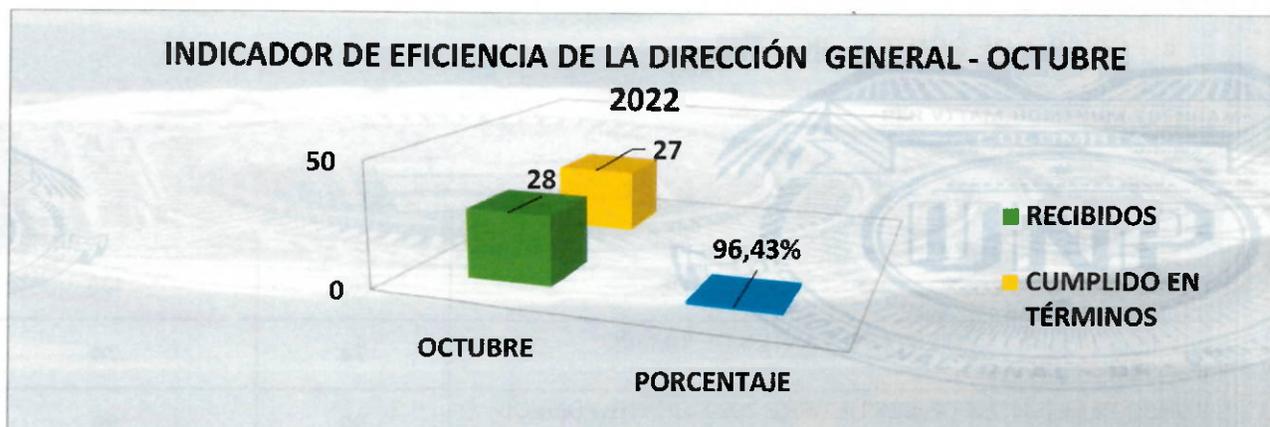
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	221	221
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	728	724
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	637	637
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	489	477
TOTAL	2075	2059
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - OCTUBRE DE 2022	99,23%	
* 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 - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	16	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	1
TOTAL	28	27
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	96,43%	



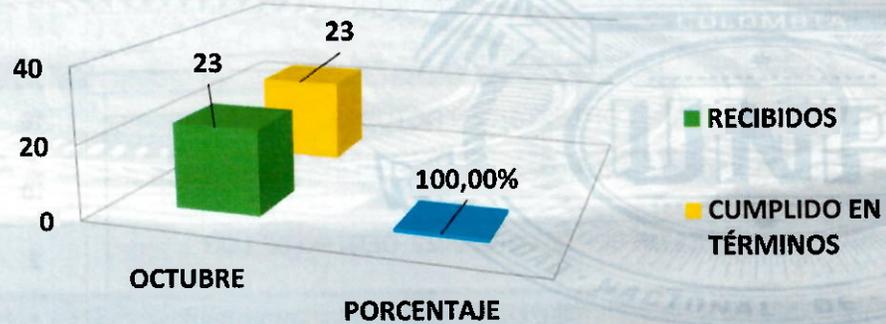
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	12	12
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6
TOTAL	23	23
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	





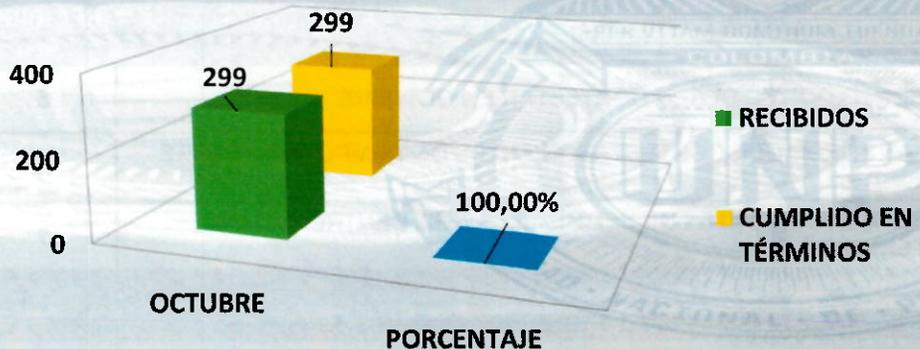
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL - OCTUBRE 2022



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

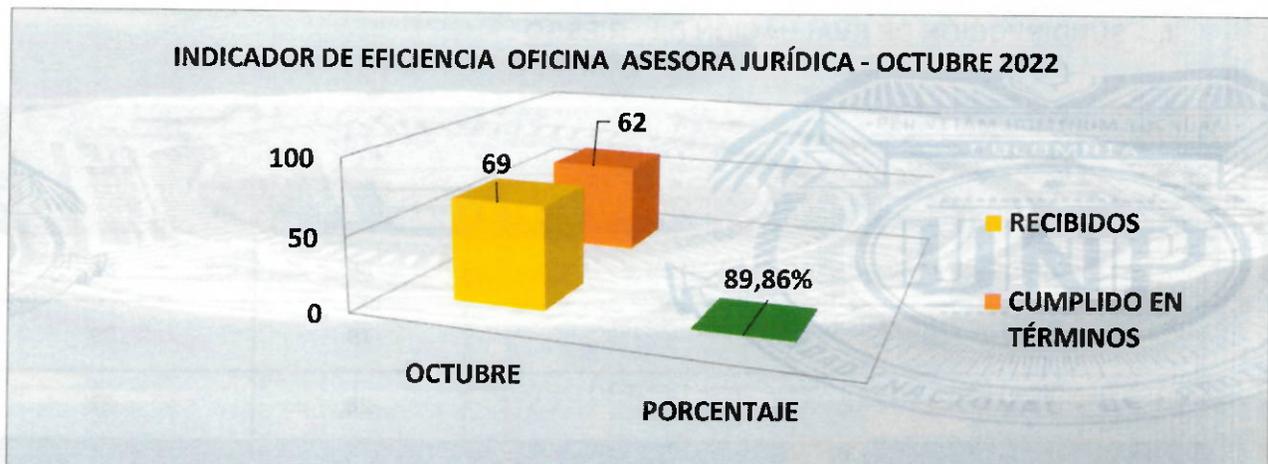
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	135	135
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	74	74
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	90	90
TOTAL	299	299
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE 2022



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	35	34
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	15
TOTAL	69	62
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	89,86%	

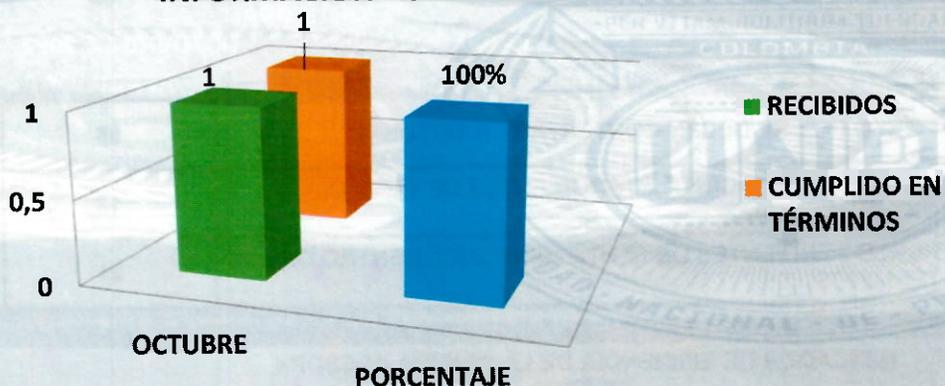
**e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

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





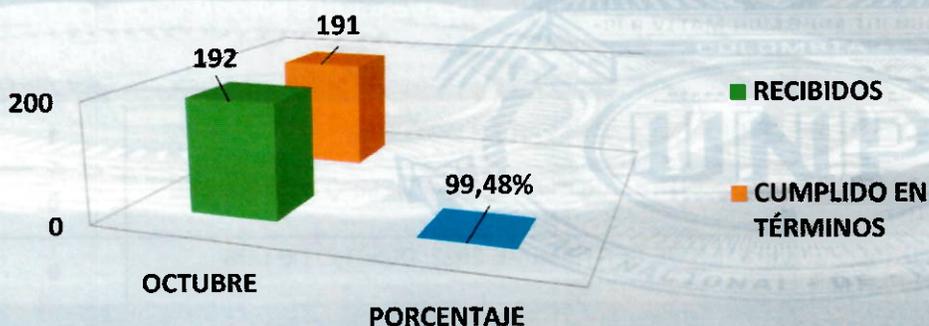
INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - OCTUBRE 2022



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	85	85
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	79	79
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	28	27
TOTAL	192	191
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO		99,48%

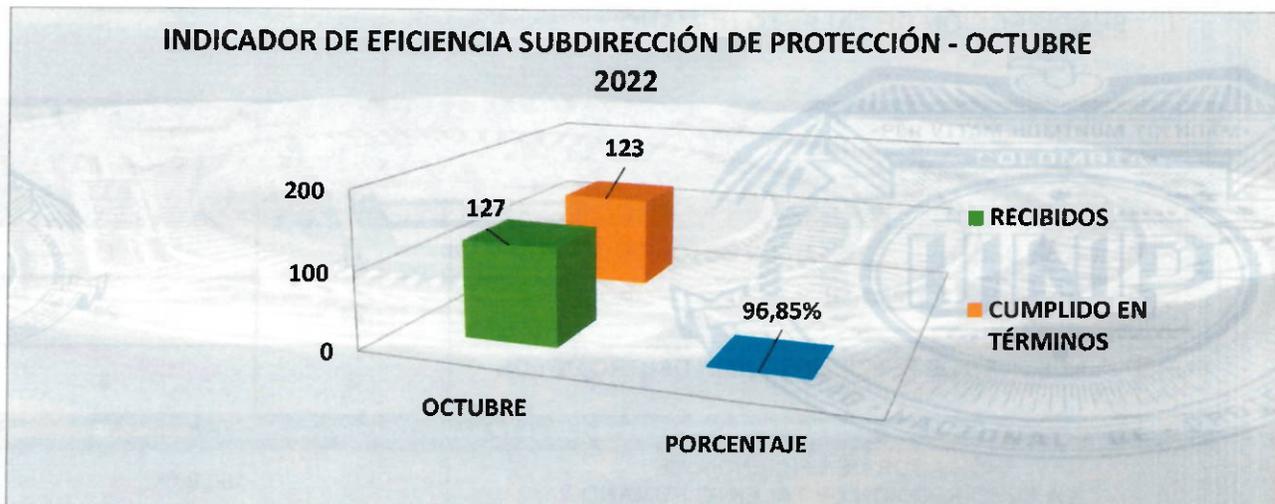
INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO - OCTUBRE 2022





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

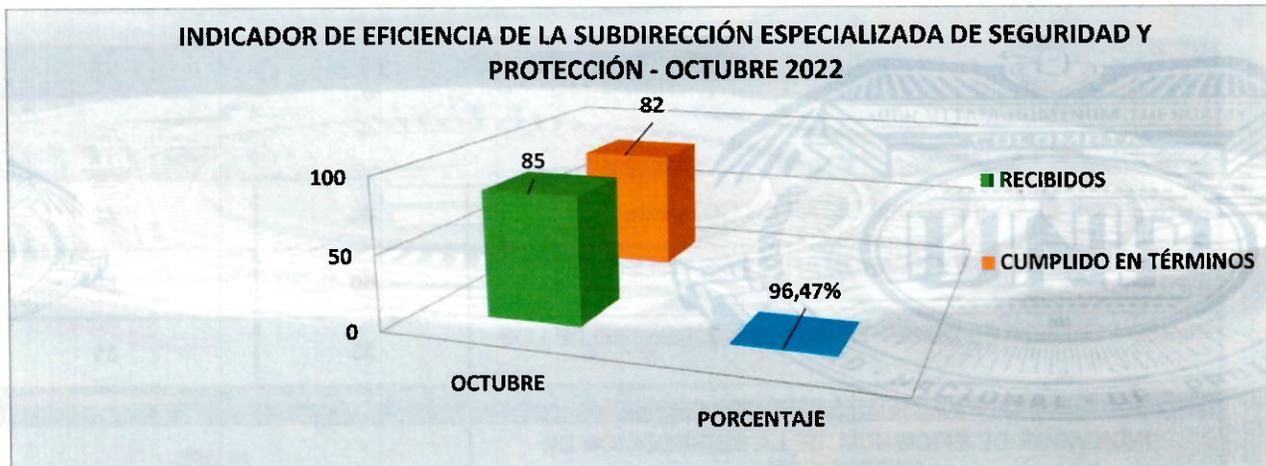
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	44	42
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	50	50
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	33	31
TOTAL	127	123
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	96,85%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

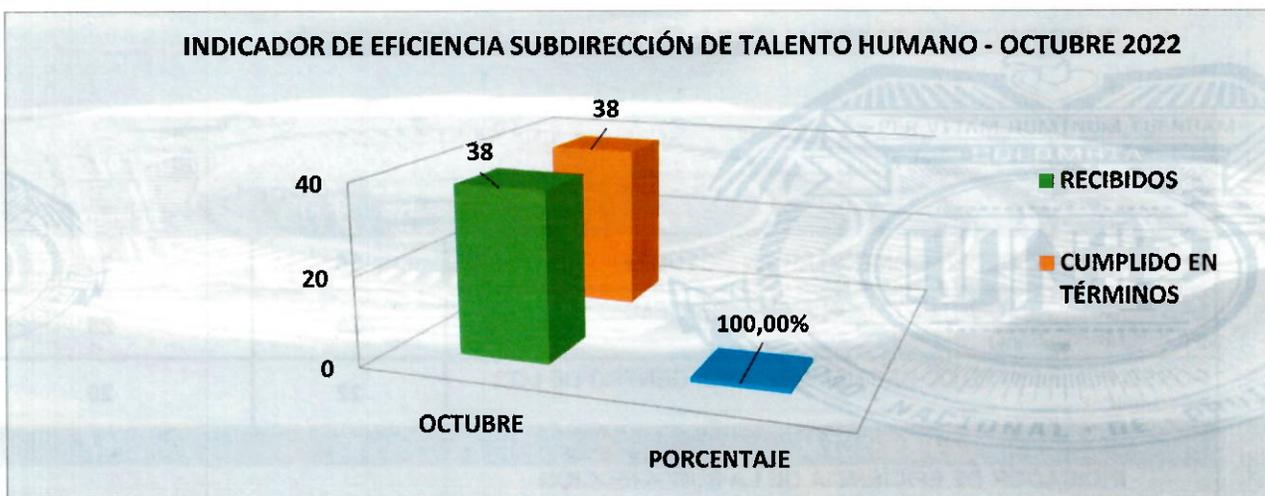
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	35	34
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	28	28
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	20
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 - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	11	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	3	3
TOTAL	38	38
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	

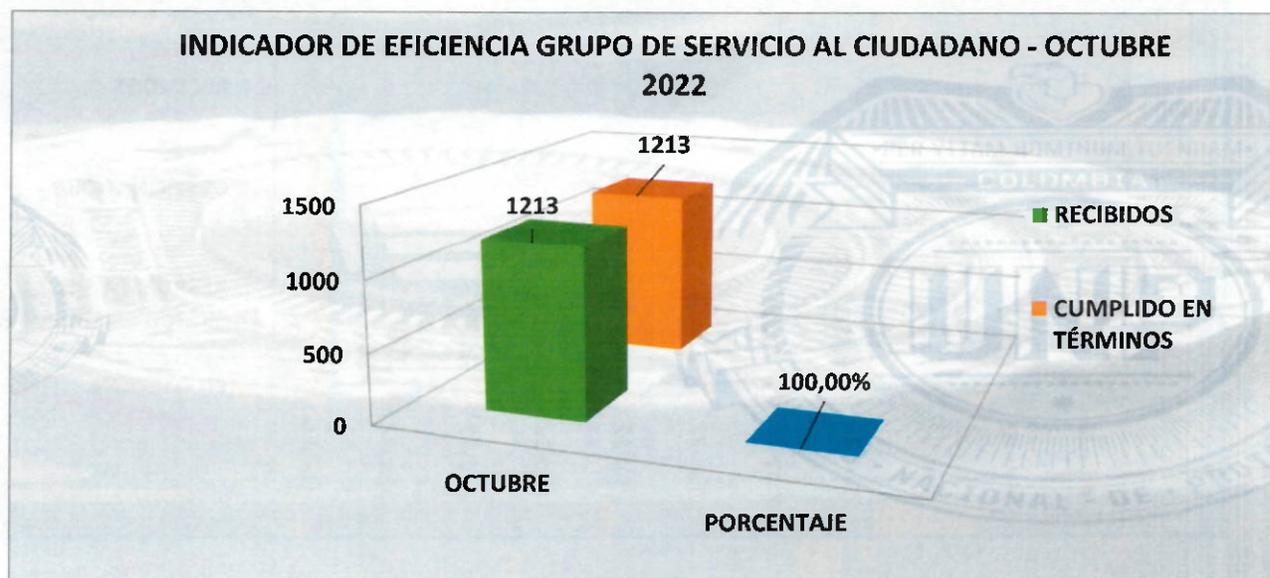




J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - OCTUBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	221	221
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	361	361
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2022)	347	347
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	284	284
TOTAL	1213	1213
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.

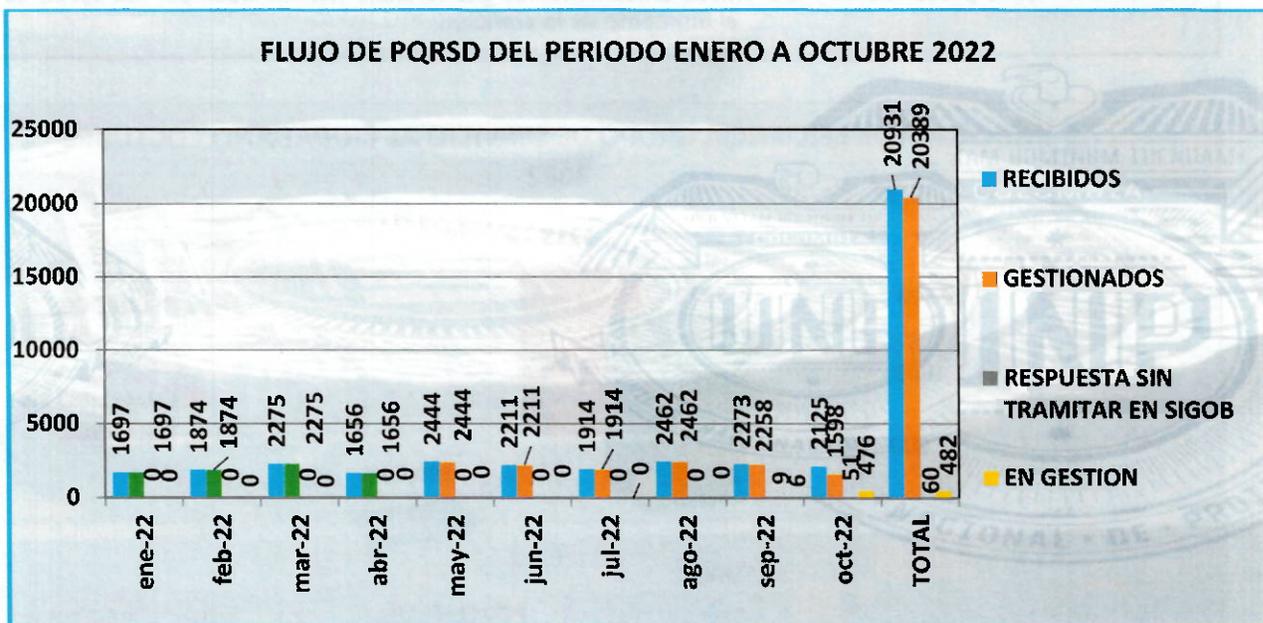




4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del mes de octubre .

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A OCTUBRE 2022														
PQRSD	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	2273	2125	20931		
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	2258	1598	20389		97,41%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	9	51	60		0,29%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	6	476	482		2,30%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		20931												



5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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





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

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de octubre de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE OCTUBRE DE 2022							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA OCTUBRE 2022
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	41	21	5	15	0	20	96,43%
SECRETARÍA GENERAL	40	18	1	22	0	23	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	268	186	29	53	0	82	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	88	47	1	40	4	45	89,86%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	213	169	8	37	0	45	99,48%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	154	97	2	55	0	57	96,85%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	48	37	0	11	0	11	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	1171	962	3	207	0	210	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	101	59	11	37	1	49	96,47%
TOTAL	2125	1597	60	477	5	542	99,23%





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

504 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en octubre 2022

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en octubre 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.

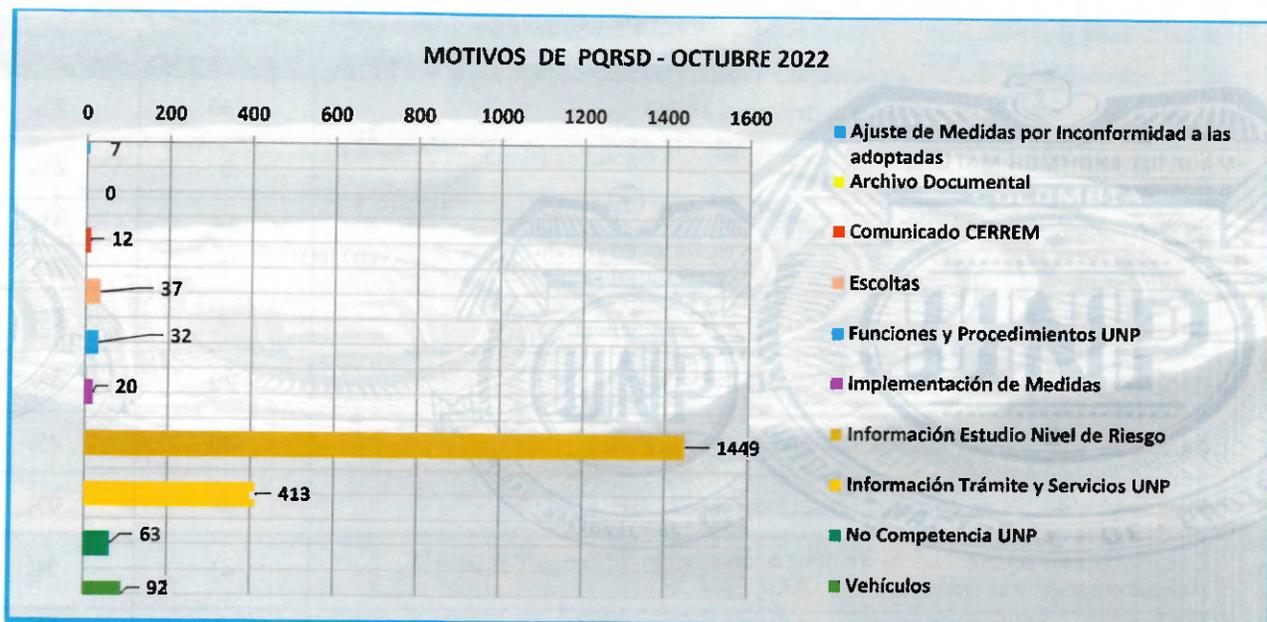
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD OCTUBRE 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	12	1%
Escoltas	37	2%
Funciones y Procedimientos UNP	32	2%
Implementación de Medidas	20	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1449	68%
Información Trámite y Servicios UNP	413	19%
No Competencia UNP	63	3%
Vehículos	92	4%
TOTAL MOTIVOS	2125	100%





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN - OCTUBRE 2022

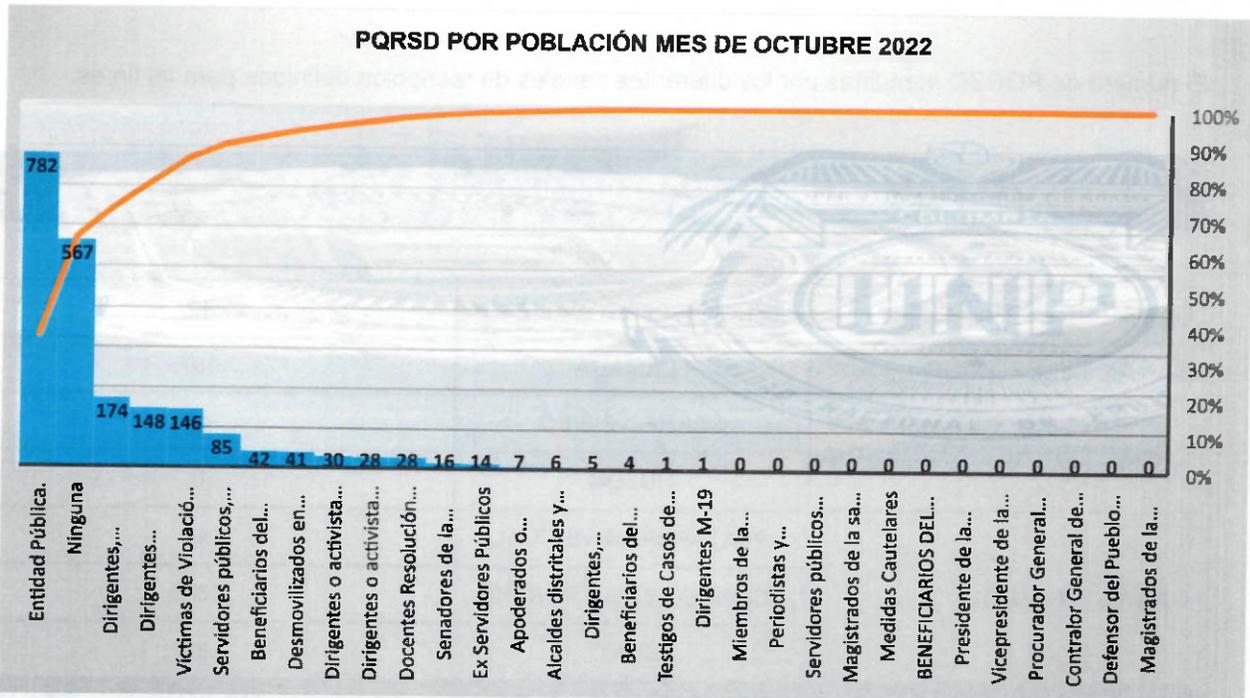
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	30	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	174	8%
Dirigentes o activistas sindicales.	28	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	5	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	148	7%
Miembros de la Misión Médica.	0	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	0	0%





BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	146	7%
Servidores públicos que tenga Ejecución Política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	0	0%
Ex Servidores Públicos	14	1%
Dirigentes M-19	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	7	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	28	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	85	4%
Magistrados de la sala de los tribunales para la paz. JEP	0	0%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	41	2%
Medidas Cautelares	0	0%
Entidad Pública.	782	37%
Ninguna	567	27%
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	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.	16	1%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado	0	0%
Alcaldes distritales y municipales.	6	0%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.UP PCC	4	0%
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	42	2%
TOTAL	2125	100%





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

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 septiembre.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

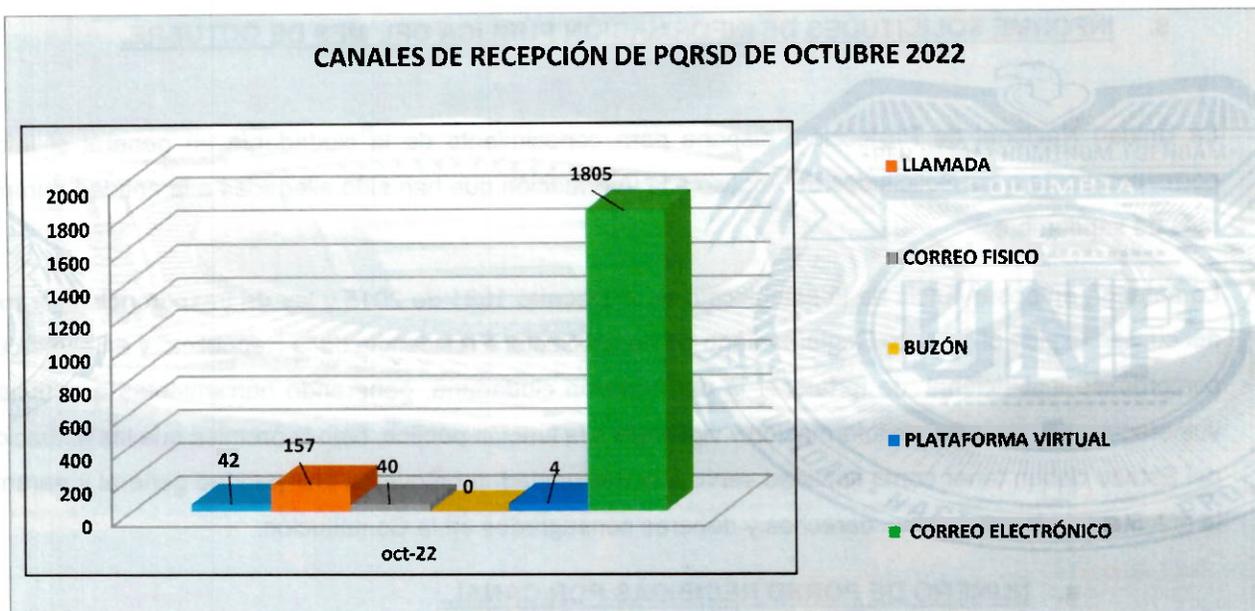
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:





El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
oct-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	42
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	157
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	40
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	44
	CORREO ELECTRÓNICO	1805
	CHAT	37
TOTAL		2125



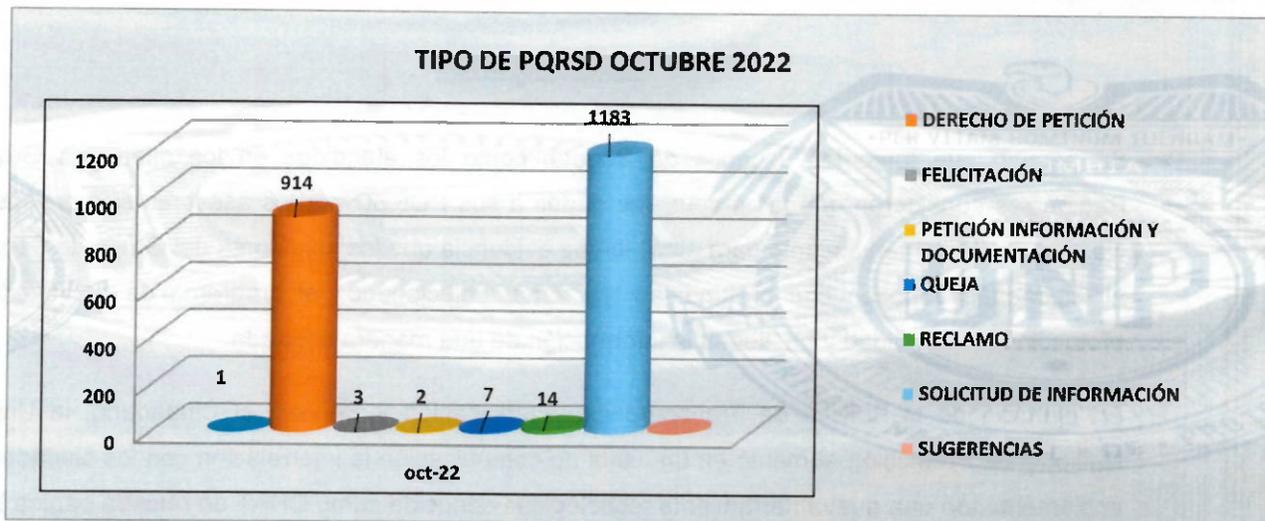
- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días





b. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
oct-22	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	914
FELICITACIÓN	3
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	7
RECLAMO	14
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1183
SUGERENCIAS	1
TOTAL	2125



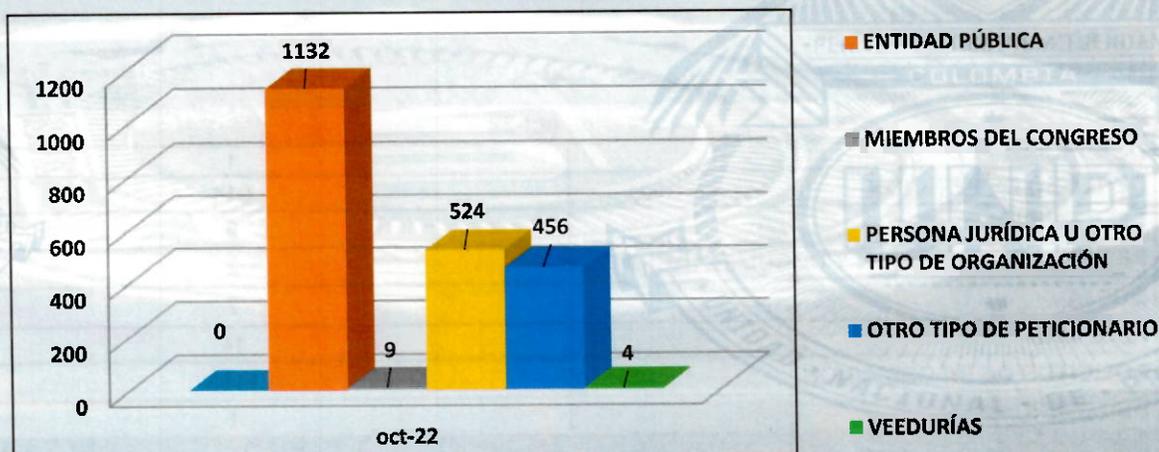
c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
oct-22	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1132
MIEMBROS DEL CONGRESO	9
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	524
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	456
VEEDURÍAS	4
TOTAL	2125





ENTE SOLICITANTE OCTUBRE DE 2022



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,

JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Pablo Alejandro Ruiz / Contratista		04/11/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		04/11/2022
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		04/11/2022

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 PQRSD DE OCTUBRE 2022

RECIBIDAS DE ENERO A OCTUBRE 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
20931	20389	60	477	5
	97,41%	0,29%	2,28%	0,02%

