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

Gestión de Servicio al Ciudadano
6 de diciembre 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 NOVIEMBRE....3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE NOVIEMBRE....15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE NOVIEMBRE....16
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE NOVIEMBRE....16
4.2 FLUJO DE PQRSD....24
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD 25
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE NOVIEMBRE....27
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD....28
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE....28
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE NOVIEMBRE....30
10. CONCLUSIONES 34
11. ANEXO INFORME EJECUTIVO 36

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 noviembre de 2022 fueron elevadas **2421** 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 NOVIEMBRE.

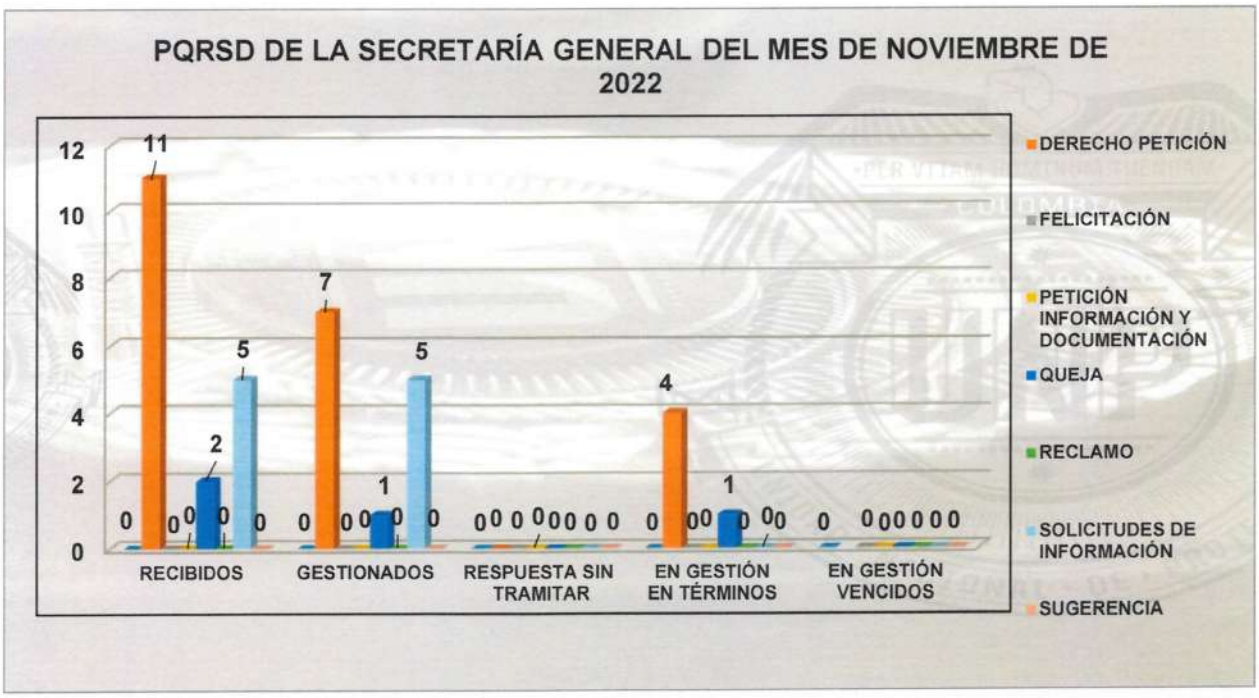
A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de noviembre del año 2022 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE 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	26	13	2	6	5	26
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	6	1	5	1	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	39					

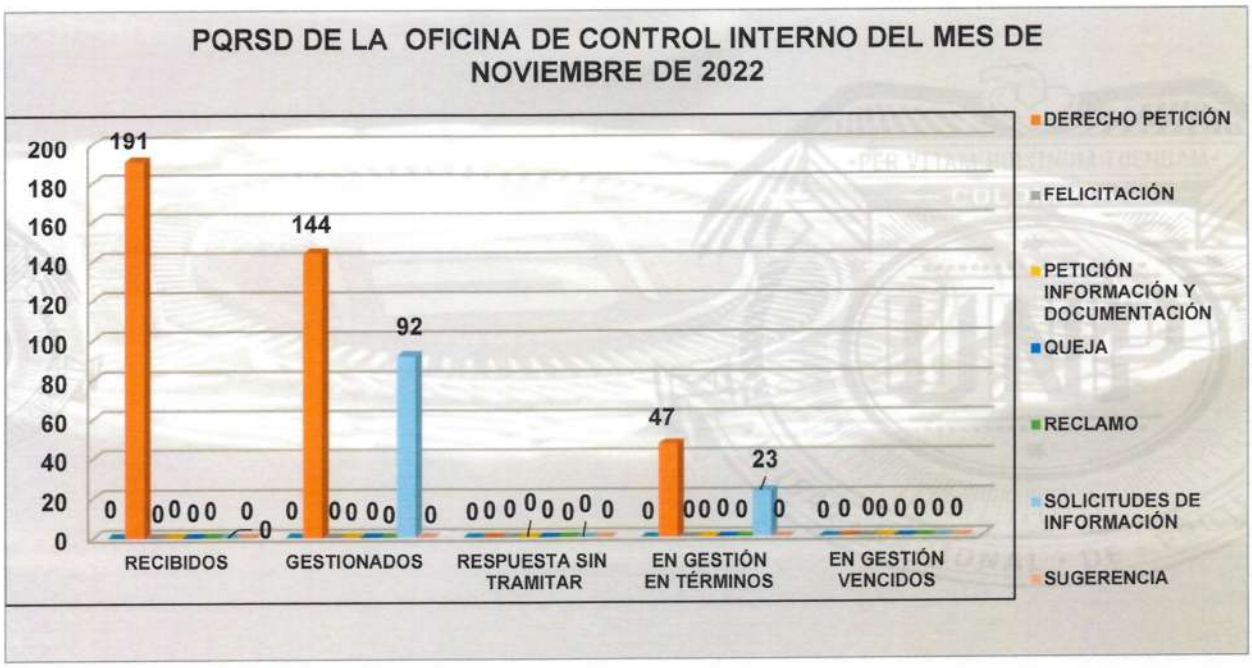
b. **SECRETARÍA GENERAL**

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE 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	11	7	0	4		11
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	5	5	0	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	18					



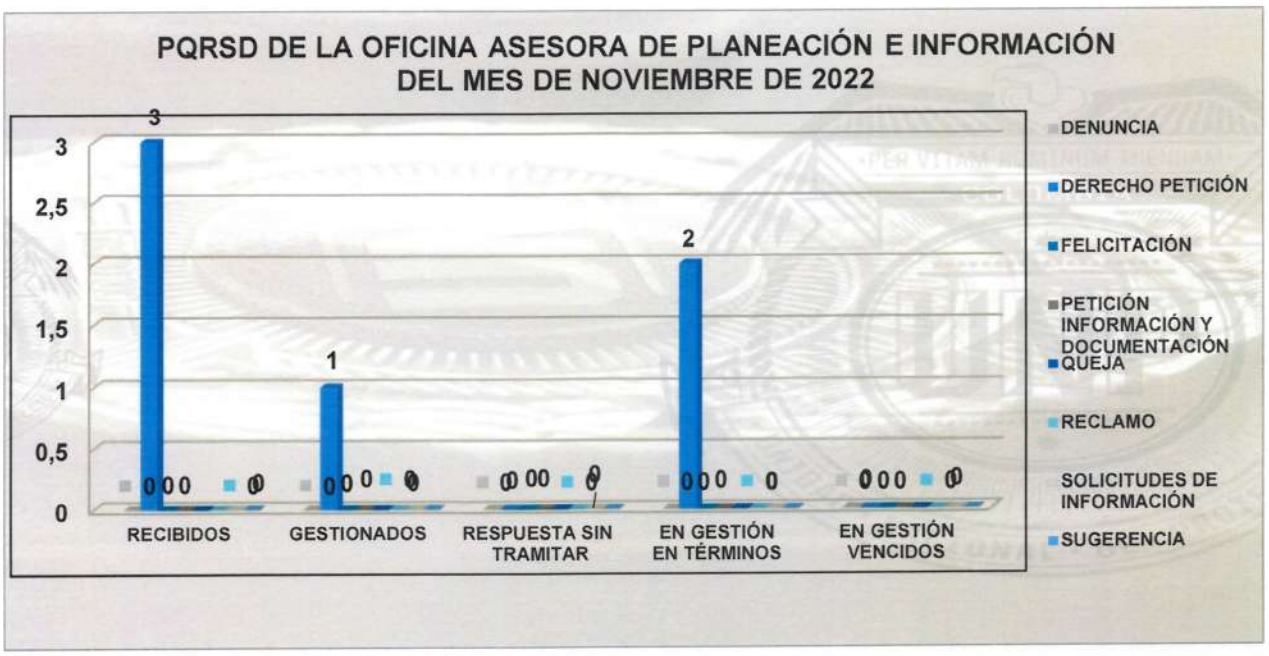
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	191	144	0	47	0	191
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	92	0	23	0	115
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	306					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	3	1	0	2	0	3
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	3					

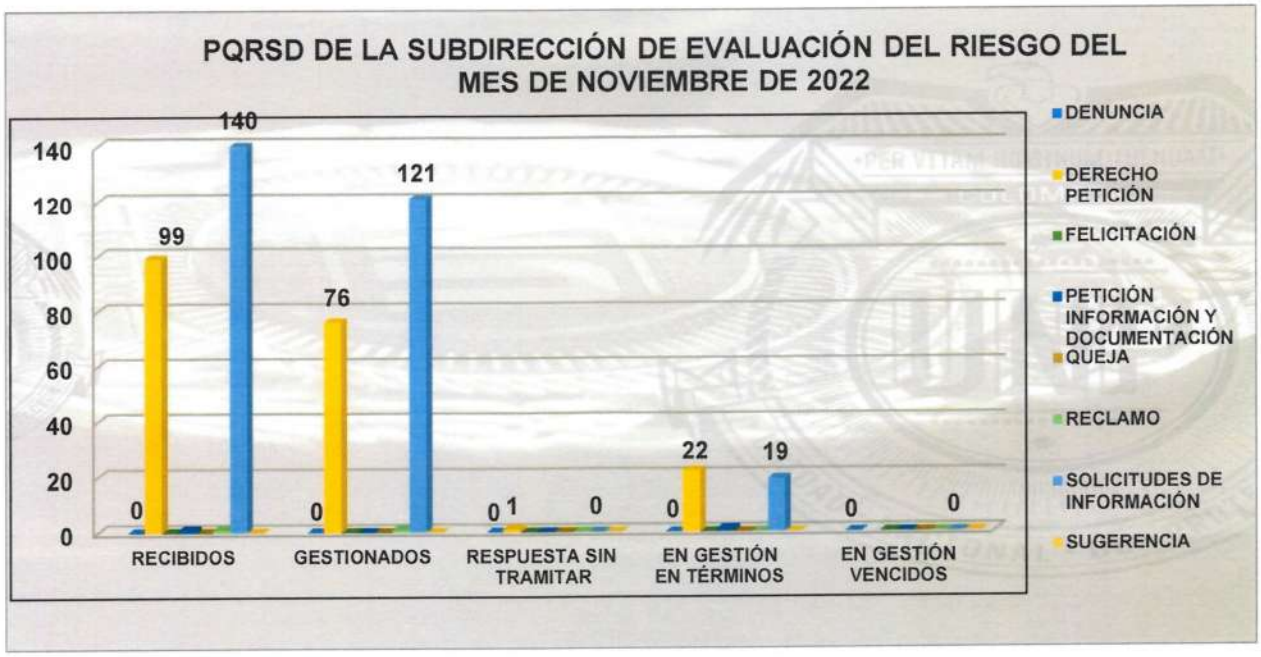


e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE NOVIEMBRE 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	41	2	32	8	83
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	38	0	20	8	66
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	149					

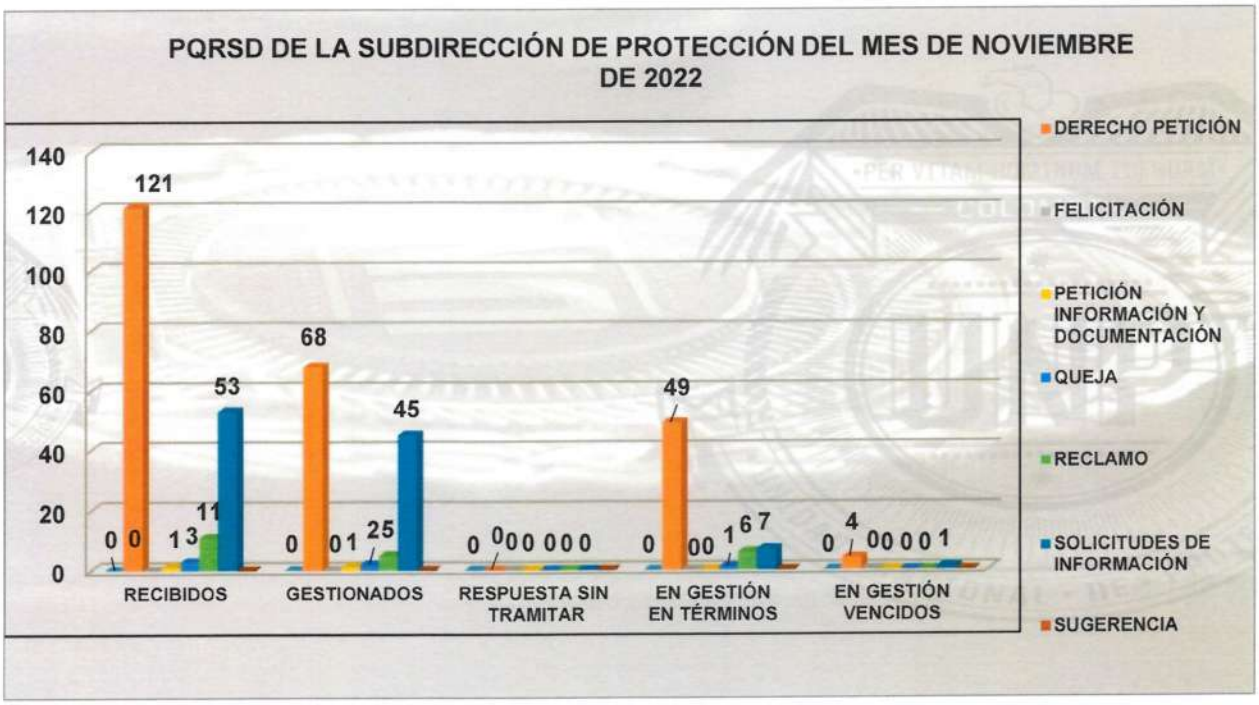
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	99	76	1	22		99
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	140	121	0	19	0	140
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	241					



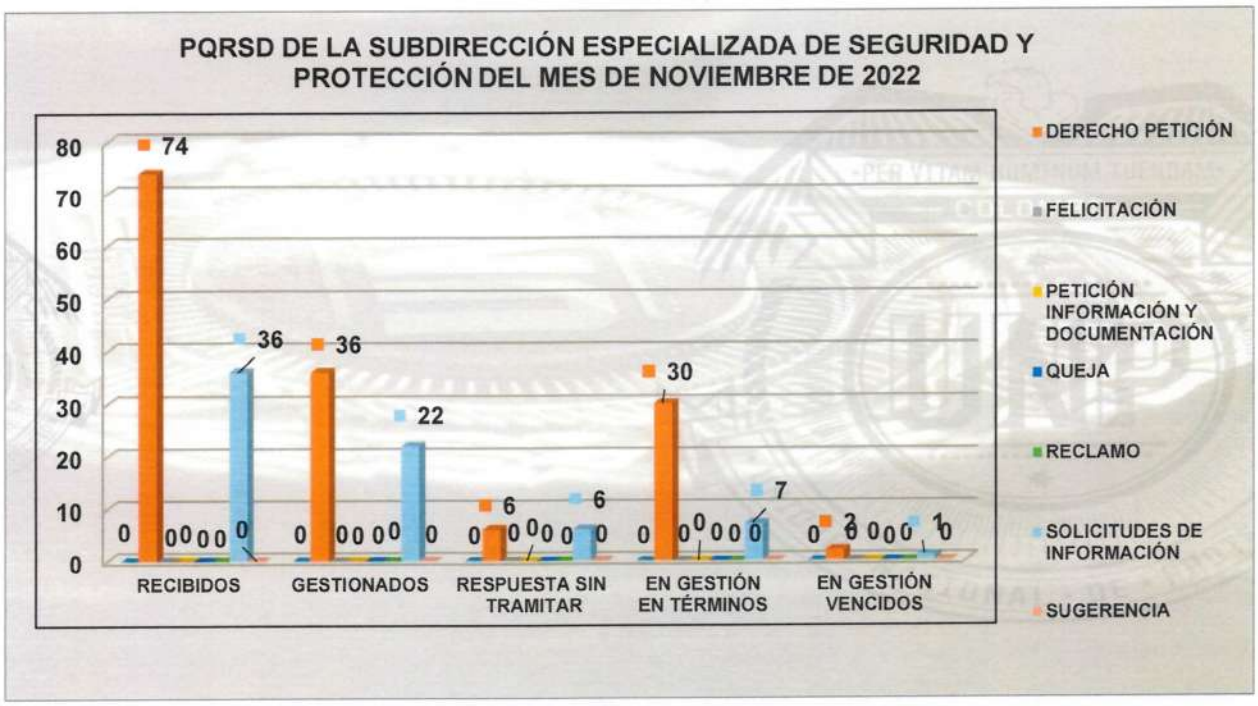
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	121	68	0	49	4	121
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	11	5	0	6	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	53	45	0	7	1	53
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	189					



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	74	36	6	30	2	74
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	36	22	6	7	1	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	110					

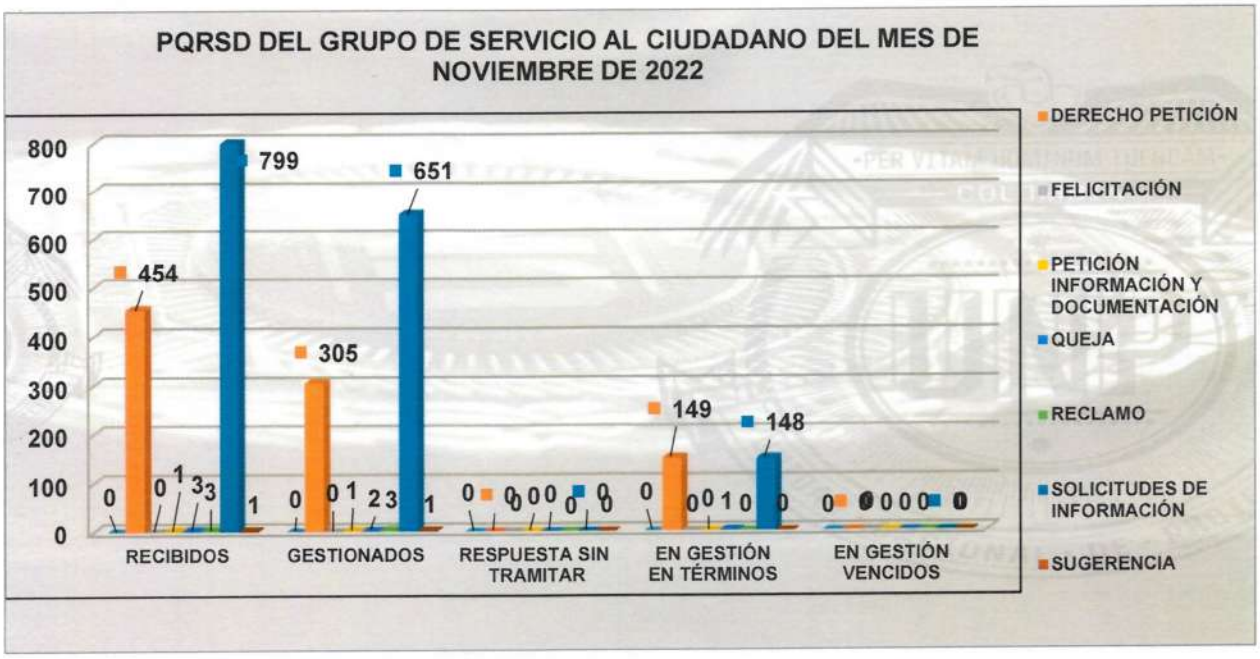


i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	64	51	0	13	0	64
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	40	32	0	8	0	40
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	104					

j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	454	305	0	149	0	454
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	799	651	0	148	0	799
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL RECIBIDOS	1261					



k. CONVIVENCIA LABORAL

PQRSD DE CONVIVENCIA LABORAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	0	1	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					

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

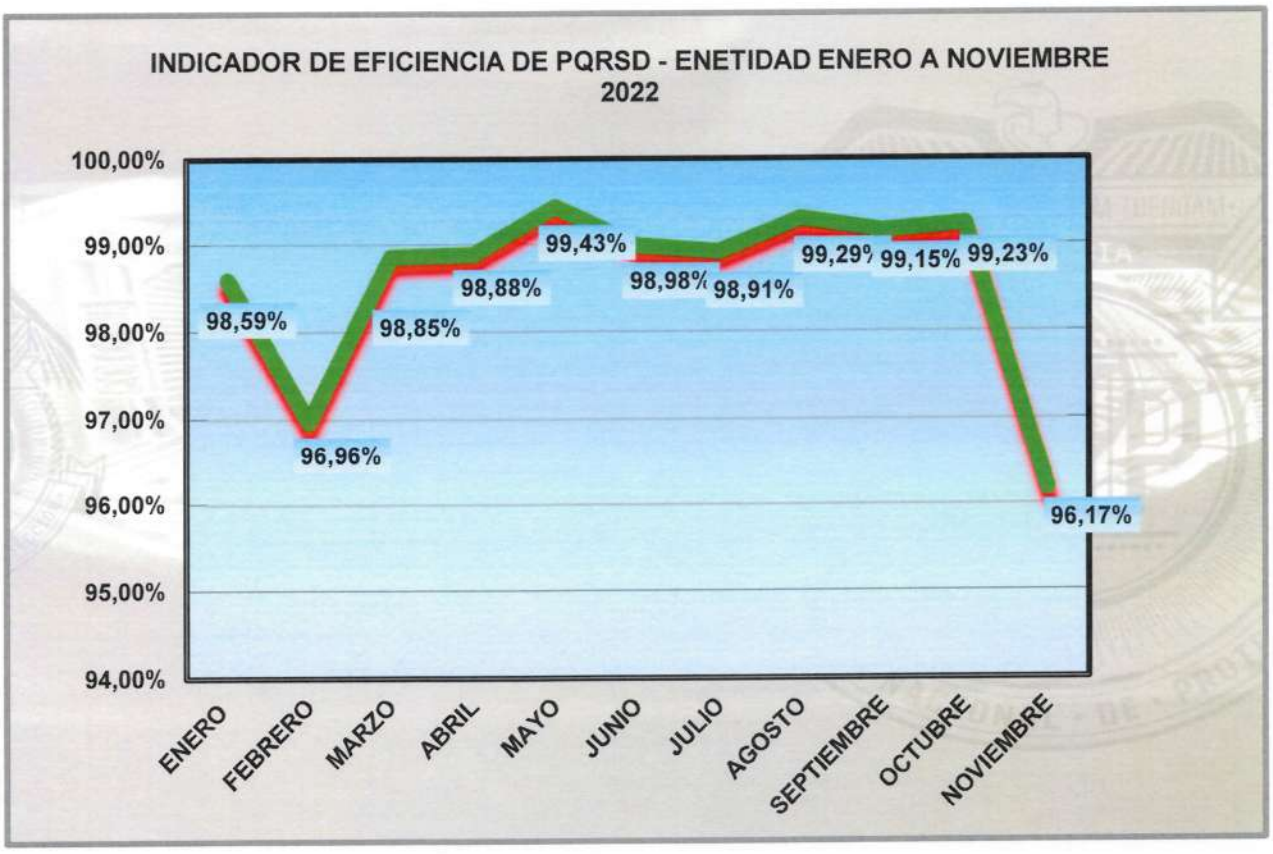
RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1127	742	11	354	20	1127
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	8	5	0	3	0	8
RECLAMO	15	9	0	6	0	15
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1267	1012	7	237	11	1267
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL RECIBIDOS EN EL MES	2421					

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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2022										
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%	98,98%	98,91%	99,29%	99,15%	99,23%	96,17%



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

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 noviembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (octubre) que debieron contestarse en el mes de noviembre, y las recibidas en noviembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2089** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2009** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,17%.** El restante **3.83%** 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 - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	262	262
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	902	854
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	394	394
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	531	499
TOTAL	2089	2009
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE DE 2022	96,17%	
* 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 - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	21	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	15
TOTAL	42	35
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	83,33%	

b. **SECRETARÍA GENERAL**

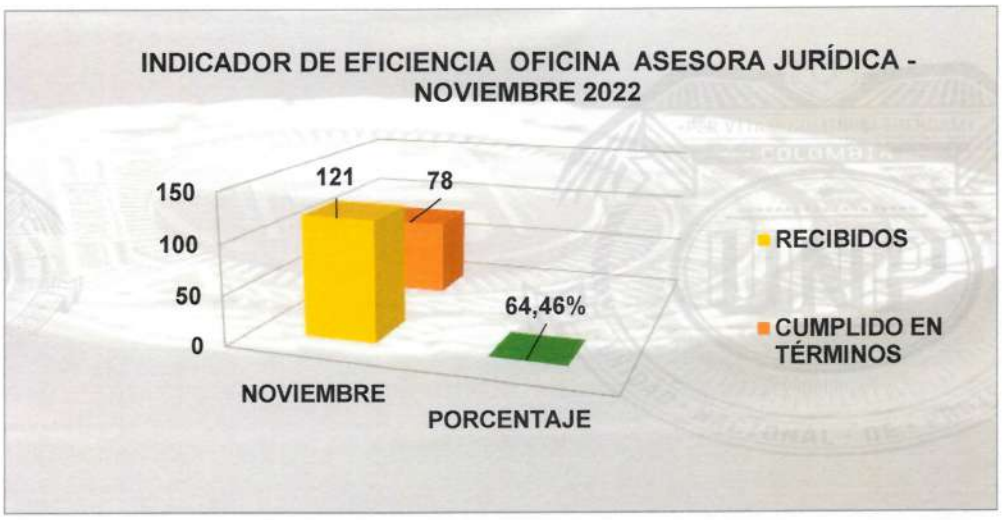
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	24	24
TOTAL	37	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	

c. **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	158	158
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	38	38
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	57	57
TOTAL	253	253
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	

d. **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	66	38
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	35	20
TOTAL	121	78
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	64,46%	

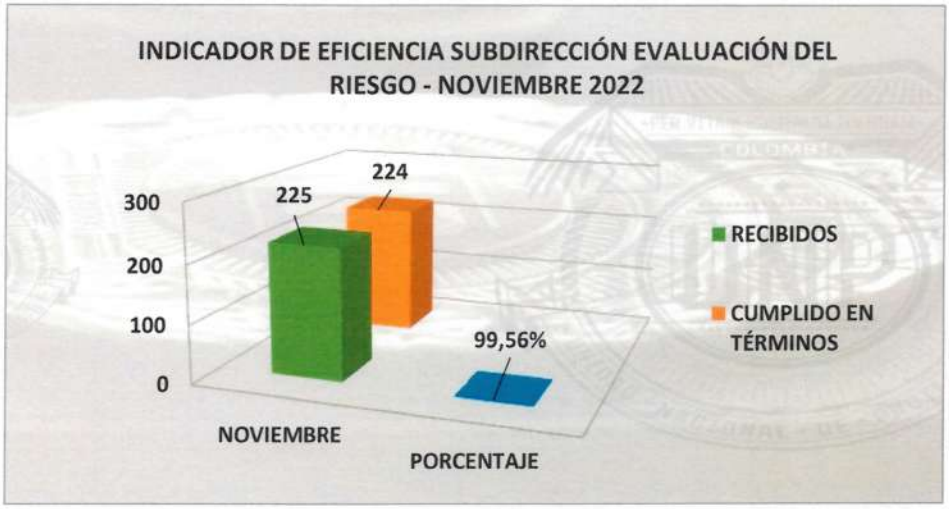


e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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

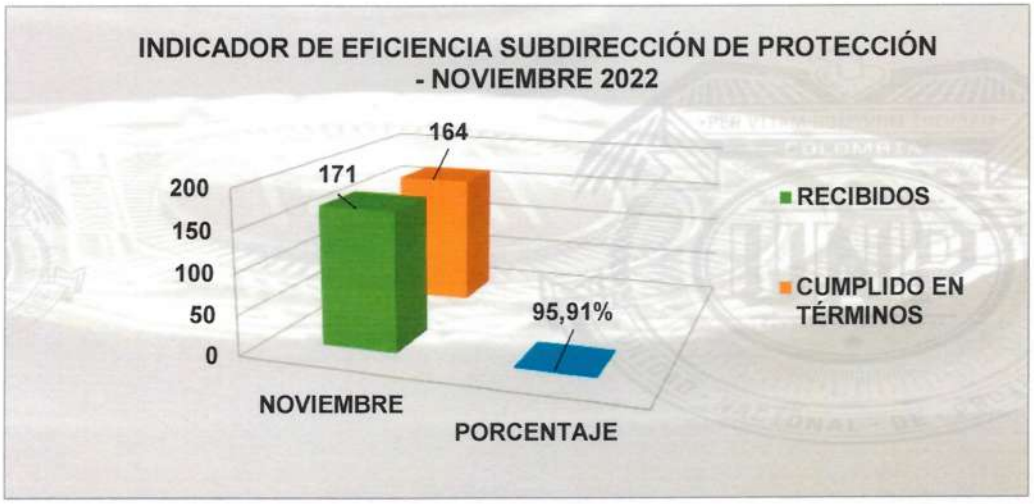
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	105	104
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	74	74
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	46	46
TOTAL	225	224
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,56%	



g. **SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	73	69
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	41	41
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	57	54
TOTAL	171	164
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	95,91%	

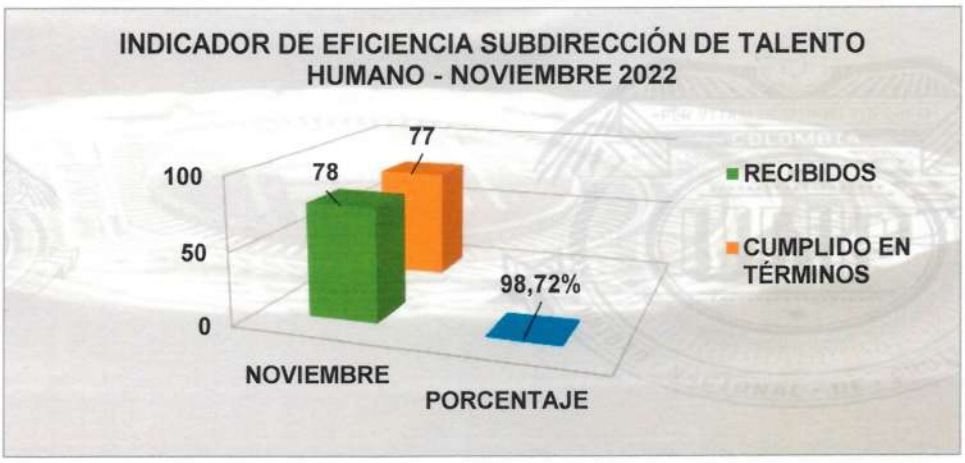


h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	34	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	22	22
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	39	22
TOTAL	95	72
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	75,79%	

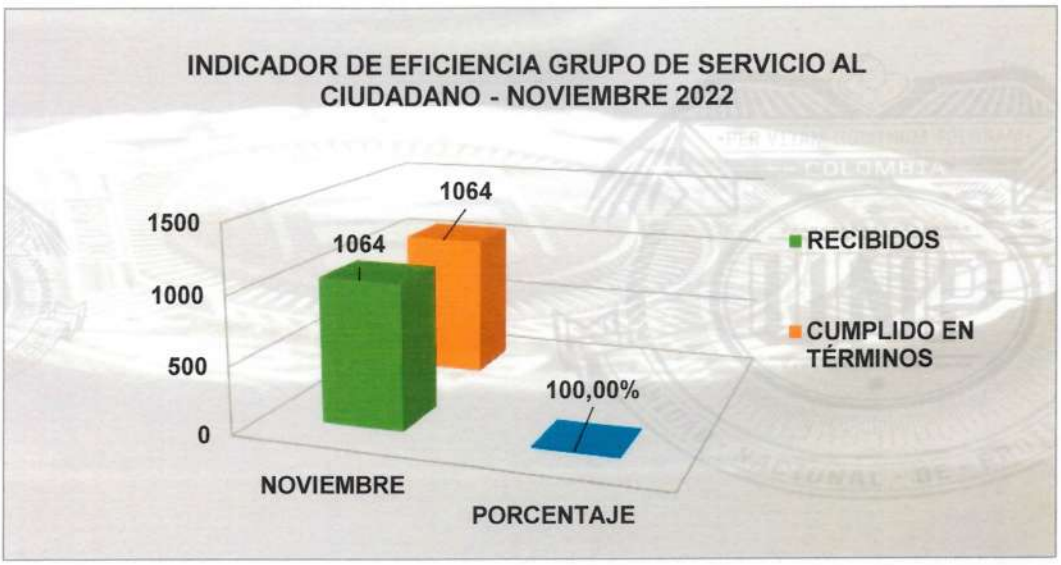
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	22	22
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	43	43
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	12
TOTAL	78	77
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	98,72%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

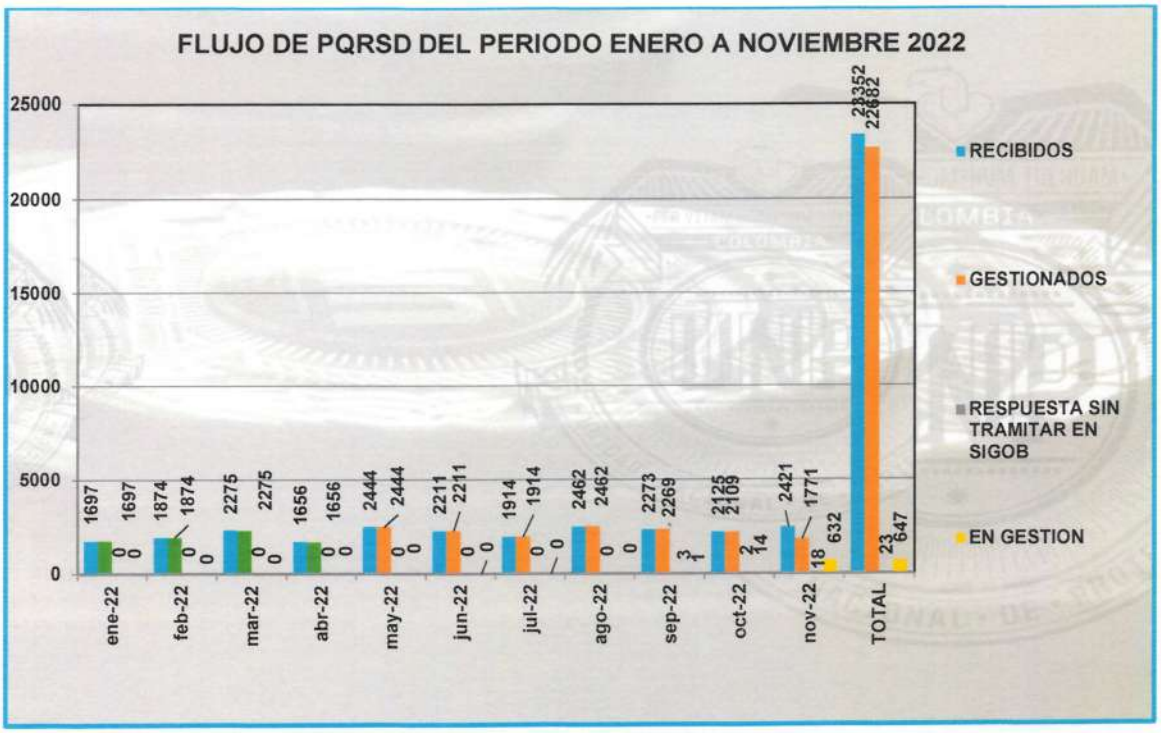
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - NOVIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	262	262
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	413	413
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2022)	146	146
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	243	243
TOTAL	1064	1064
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 noviembre .

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A NOVIEMBRE 2022														
	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	2273	2125	2421	**23352**	
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	2269	2109	1771	**22682**	97,13%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	18	**23**	0,10%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14	632	**647**	2,77%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		23352												



5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRSD, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio de Servicio al Ciudadano.

- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de noviembre de 2022

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE NOVIEMBRE DE 2022								
DEPENDENCIAS	TOTAL, AÑO	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA NOVIEMBRE 2022
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	292	39	271	3	11	7	21	83,33%
SECRETARÍA GENERAL	241	18	236	0	5	0	5	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3401	306	3331	0	70	0	70	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	18	3	16	0	2	0	2	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	852	149	771	2	52	27	81	64,46%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	2479	241	2436	1	42	0	43	99,56%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1729	189	1660	0	63	6	69	95,91%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	566	104	545	0	21	0	21	98,72%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	12718	1261	12418	0	300	0	300	100,00%
CONVIVENCIA LABORAL	1	1	0	0	0	1	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1055	110	998	17	37	3	57	75,79%
TOTAL	23352	2421	22682	23	603	44	670	96,17%

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

511 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en noviembre 2022
11 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en noviembre 2022

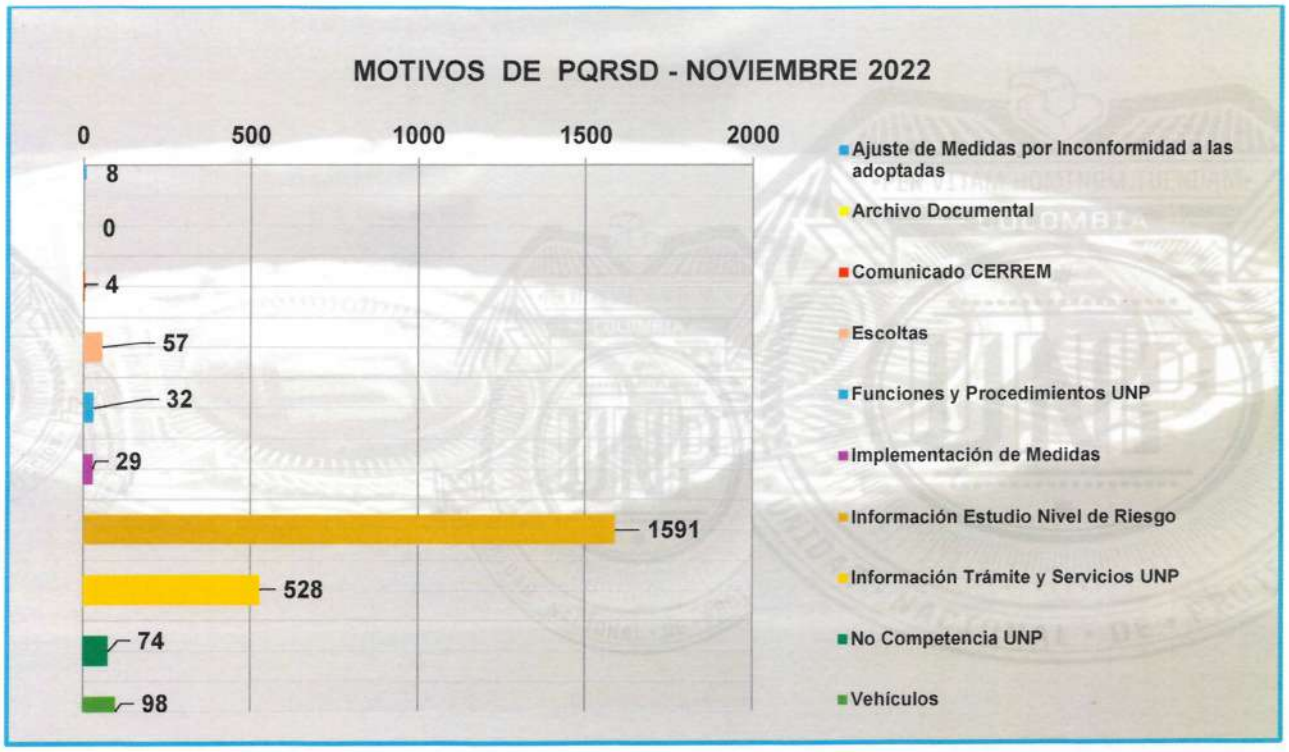
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo 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 NOVIEMBRE DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD NOVIEMBRE 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	**0,3%**
Archivo Documental	0	**0,0%**
Comunicado CERREM	4	**0,2%**
Escoltas	57	**2,4%**
Funciones y Procedimientos UNP	32	**1,3%**
Implementación de Medidas	29	**1,2%**
Información Estudio Nivel de Riesgo	1591	**65,7%**
Información Trámite y Servicios UNP	528	**21,8%**
No Competencia UNP	74	**3,1%**
Vehículos	98	**4,0%**
TOTAL, MOTIVOS	2421	100%



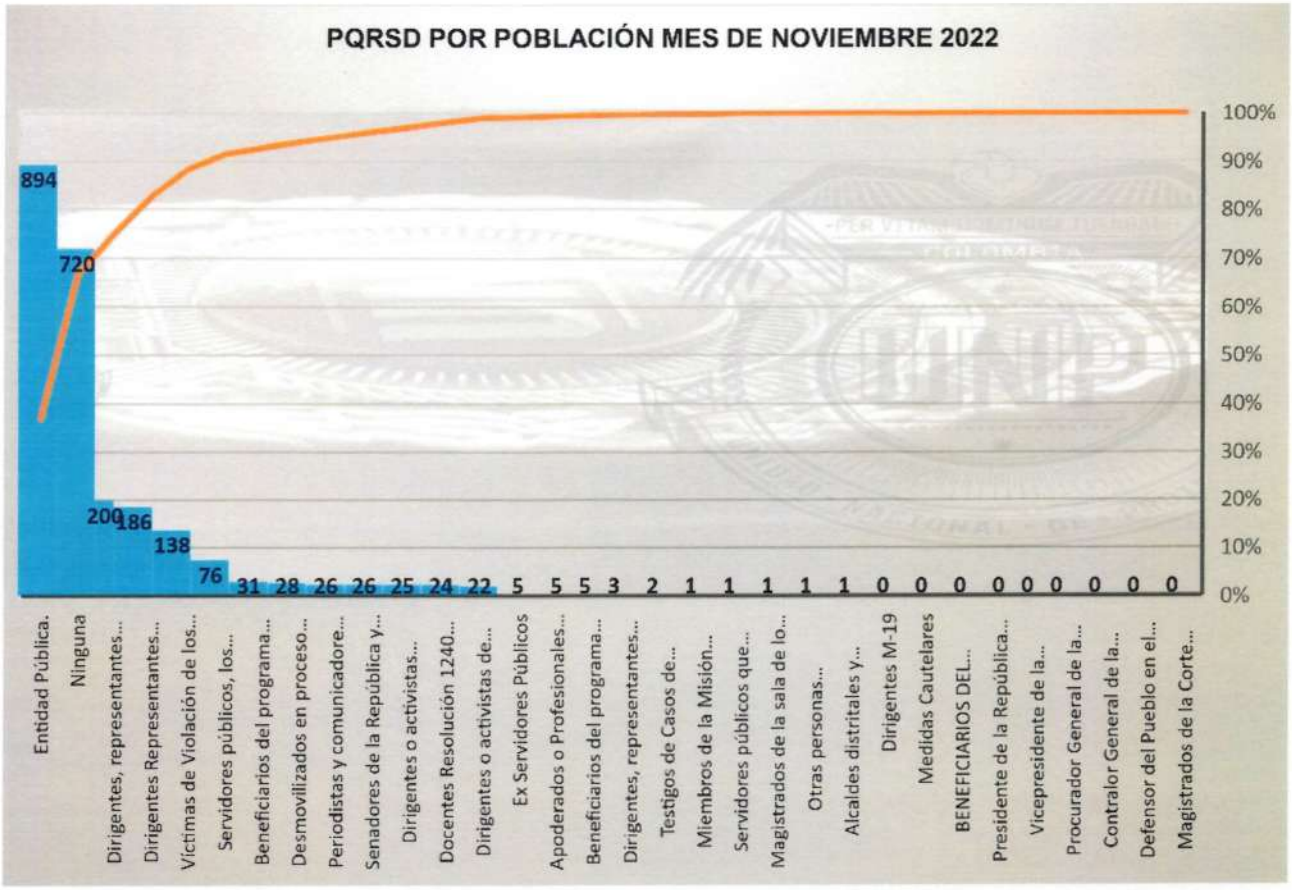
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE NOVIEMBRE.

En el preste mes de noviembre, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN - NOVIEMBRE 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	22	**0,9%**
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	200	**8,3%**
Dirigentes o activistas sindicales.	25	**1,0%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	3	**0,1%**
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	186	**7,7%**
Miembros de la Misión Médica.	1	**0,0%**
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	2	**0,1%**
Periodistas y comunicadores sociales.	26	**1,1%**

PQRSD POR POBLACIÓN - NOVIEMBRE 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	138	**5,7%**
Servidores públicos que tenga Ejecución Política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	**0,0%**
Ex Servidores Públicos	5	**0,2%**
Dirigentes M-19	0	**0,0%**
Apoderados o Profesionales forenses	5	**0,2%**
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	24	**1,0%**
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	76	**3,1%**
Magistrados de la sala de los tribunales para la paz. JEP	1	**0,0%**
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	28	**1,2%**
Otras personas excepcionalmente en casos de extrema gravedad y urgencia	1	**0,0%**
Medidas Cautelares	0	**0,0%**
Entidad Pública.	894	**36,9%**
Ninguna	720	**29,7%**
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	**0,0%**
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	**0,0%**
Procurador General de la Nación	0	**0,0%**
Contralor General de la República	0	**0,0%**
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	**0,0%**
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	26	**1,1%**
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado	0	**0,0%**
Alcaldes distritales y municipales.	1	**0,0%**
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	5	**0,2%**
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	31	**1,3%**
TOTAL	**2421**	**100%**



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

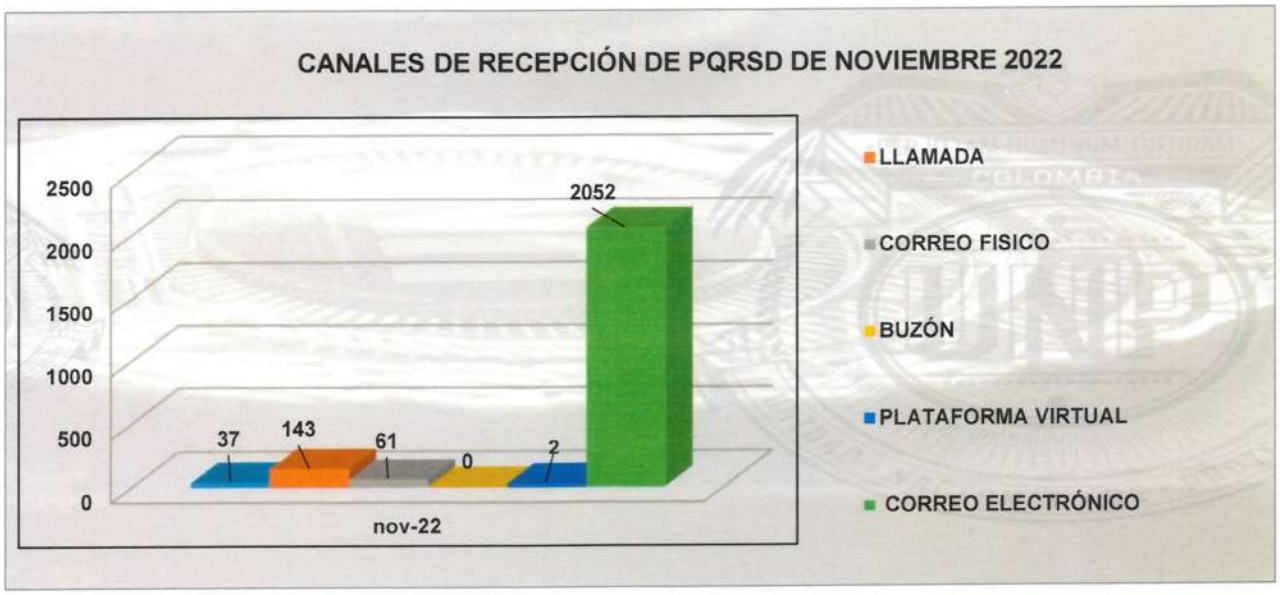
La Unidad Nacional de Protección, dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el mes de noviembre.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de trasparencia "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 efectivad 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:

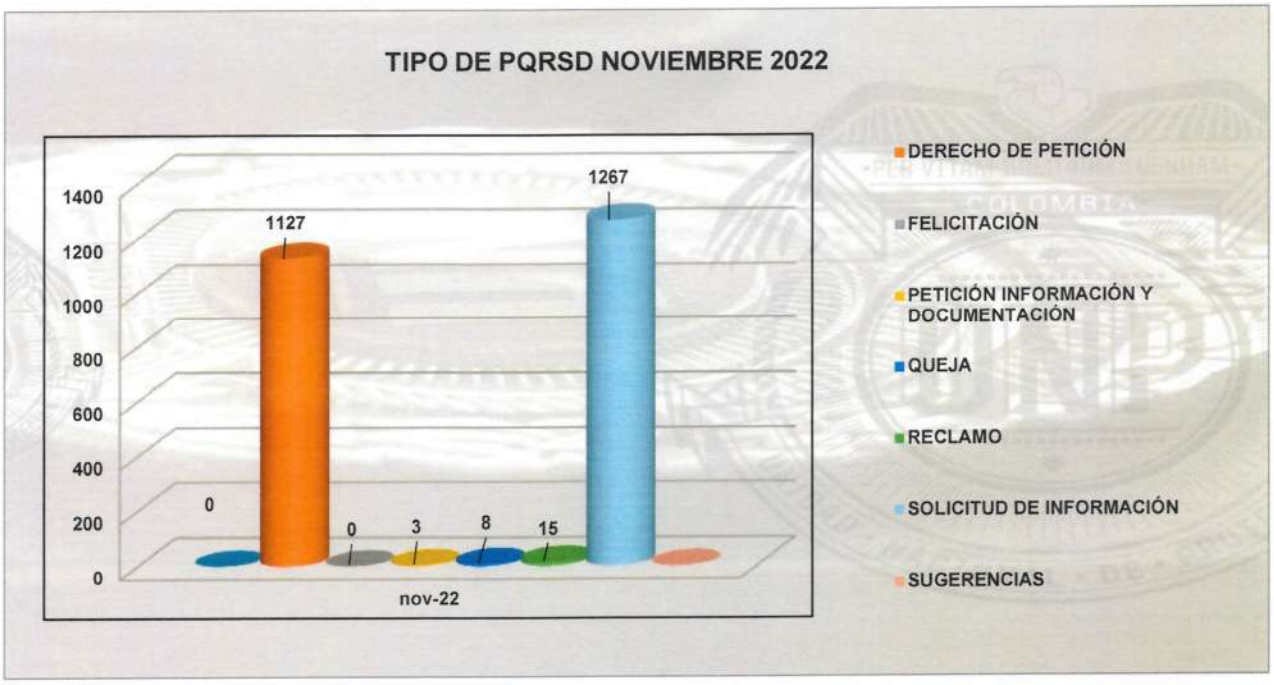
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
nov-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	37
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	143
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	61
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	26
	CORREO ELECTRÓNICO	2052
	CHAT	102
TOTAL		2421



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

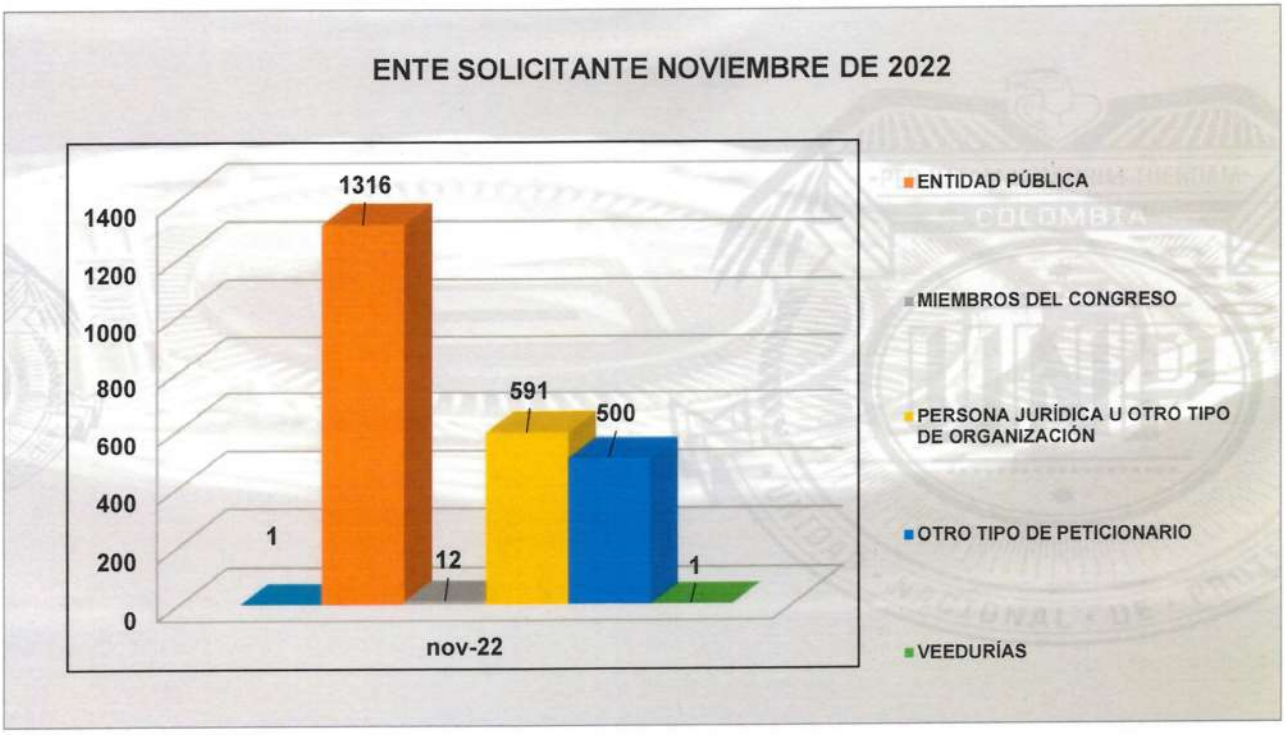
b. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
nov-22	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	1127
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	8
RECLAMO	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1267
SUGERENCIAS	1
TOTAL	2421



c. **ENTE SOLICITANTE**

ENTE SOLICITANTE	
nov-22	
EMPRESA	1
ENTIDAD PÚBLICA	1316
MIEMBROS DEL CONGRESO	12
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	591
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	500
VEEDURÍAS	1
TOTAL	2421



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 obligacion de elaborar oficios de respuesta o el envio 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 traves 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.

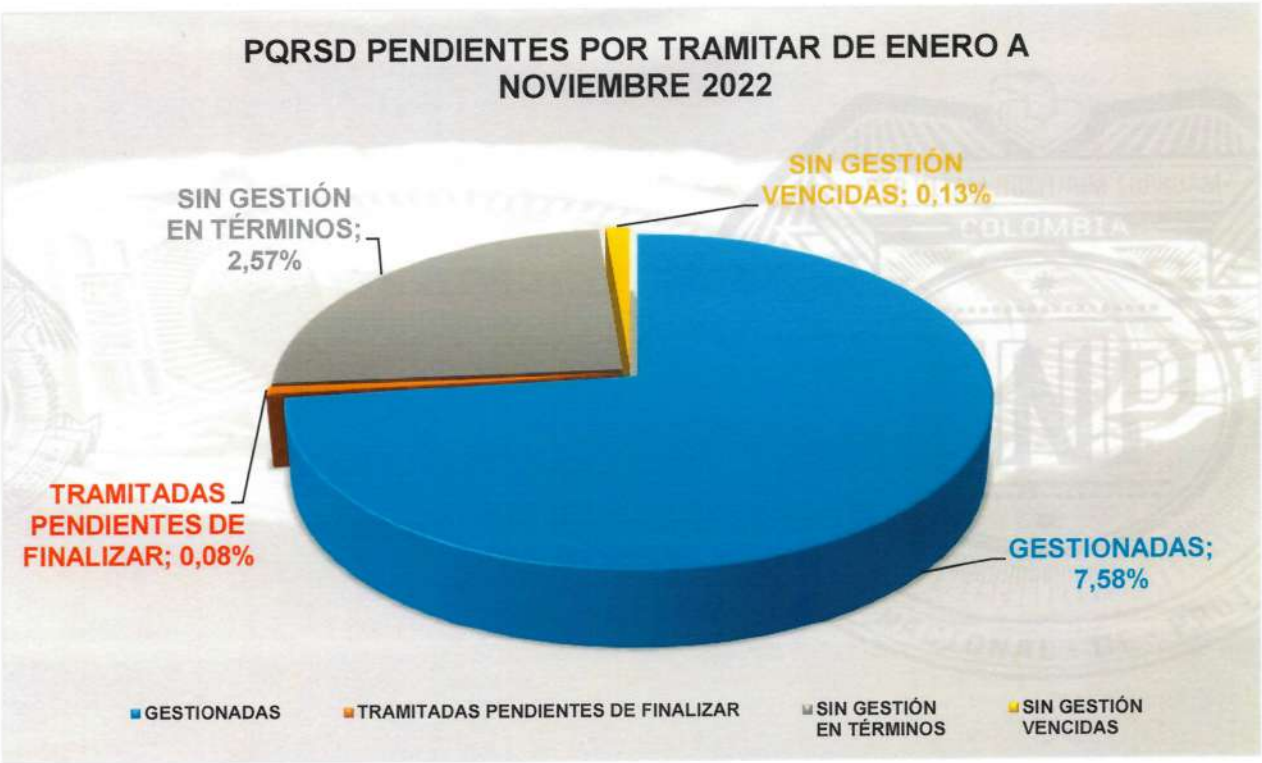
Líder del Proceso,

JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Pablo Alejandro Ruiz / Contratista		06/12/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		06/12/2022
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		06/12/2022
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 NOVIEMBRE 2022**

RECIBIDAS DE ENERO A NOVIEMBRE 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
23352	1771	18	601	31
	7,58%	0,08%	2,57%	0,13%