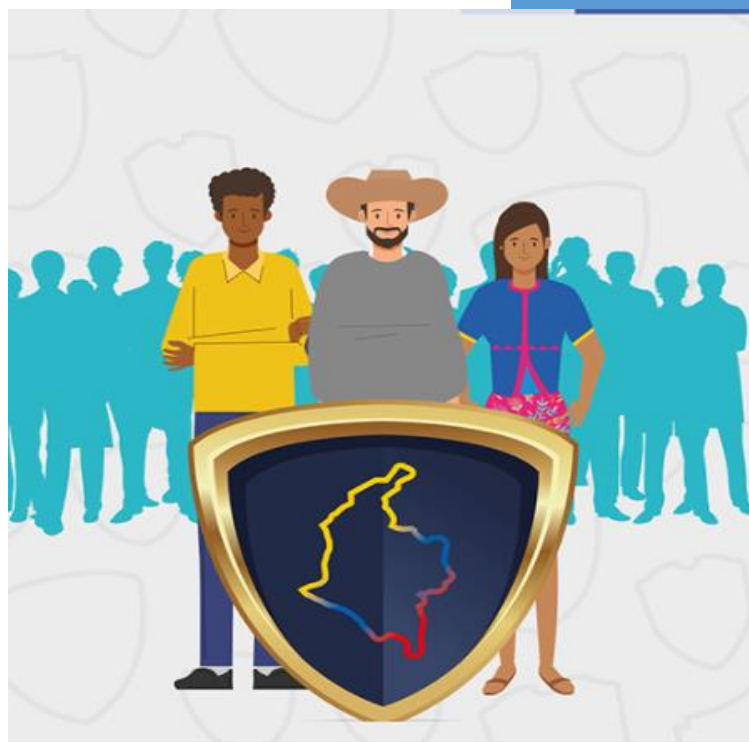




INFORME DE GESTIÓN AÑO 2021 UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(13 de enero 2022)



El futuro
es de todos

Mininterior

INFORME DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1.PROPÓSITO.....	2
2.ALCANCE	2
3.LOGROS AÑO 2021.....	3
4.AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO AÑO 2021.....	10
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.....	15
6.DATOS ESTADÍSTICOS.....	42
6.1 Tipo de atención año 2021.....	42
6.2 Peticionarios Solicitantes año 2021.....	43
6.3 Tipos de PQRSD año 2021.....	43
7.ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS AÑO 2021.....	44
8.PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN AÑO 2021.....	52
9.MOTIVOS DE PQRSD AÑO 2021.....	53
10.OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD AÑO 2021.....	53
10.1 Flujo de PQRSD año 2021.....	60
11.RESUMEN EJECUTIVO DE PQRSD AÑO 2021.....	60
12.GESTIÓN GENERAL SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2021.....	61
13.INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2021.....	71
14.CONCLUSIONES.....	84



1. PROPÓSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión de servicio al Ciudadano, identificando oportunidades de crecimiento en busca de mejores prácticas para ser ejecutadas por cada Entidad. La UNP como organismo estatal mediante autodiagnósticos practicados por cada una de sus procesos y recopilando sus mejores experiencias busca el mejoramiento de su gestión pública articulando sus sistemas de Gestión y Control Interno, permitiendo armonizar los procesos misionales con el servicio al ciudadano y así atender en forma integral al beneficiario de la entidad y al ciudadano en general lo que debe permitir una respuesta con efectividad, colaboración e información redundando en certidumbre de la gestión.

2. ALCANCE

Como gran factor crítico del éxito en la gestión de la Entidad y en busca de la satisfacción del ciudadano es necesario hacer revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional con la utilización del recurso humano con que cuenta la UNP, por eso este Grupo de Servicio al Ciudadano encuentra su fortaleza en disponer de la información en forma oportuna y clara de los demás procesos de la Entidad lo que permitirá tener insumos confiables para realizar una gestión que tenga impacto en la imagen de la Unidad.

Mediante autodiagnóstico de su proceso el Grupo de Servicio al Ciudadano revisa periódicamente el cumplimiento normativo, adelanta encuesta de satisfacción y percepción y elabora los informes de PQRSD y adicionalmente organizara herramientas destinadas a alimentar la Rendición de Cuentas de la Entidad en esto se viene trabajando con el grupo de Tecnología e Información de la institución para organizar, con las nuevas aplicaciones electrónicas la colaboración de los diferentes grupos de valor con los servidores públicos.

El presente informe refleja los logros alcanzado por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2021, así mismo



contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la entidad y las gestiones emprendidas frente a las mismas.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los Asesores del GSC, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.

Garantizar la aplicación de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a la Transparencia, acceso de la información pública y lucha contra la corrupción.

3. LOGROS AÑO 2021

Con el propósito de orientar la implementación de los estándares de excelencia de servicio a nuestros usuarios, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación – DNP, desarrolló una herramienta, en la cual se establece una hoja de ruta para que todas las entidades de la administración pública avancen en esta materia.

De tal manera, a partir de la Política Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013, se define una serie específica de estándares de excelencia, que, con base en un diagnóstico, deben generar un redireccionamiento del modelo de gestión con el fin de que la entidad pase a estar a la vanguardia en la forma en que realiza su servicio al ciudadano.

Así las cosas, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, **durante el año 2021**, se dio continuidad a las recomendaciones dadas por el DNP para mejorar la atención a los usuarios en la UNP, en virtud del acompañamiento solicitado por nuestro grupo durante los años 2018 y 2019, a fin de generar:

- ✓ Cultura en la debida Atención al Ciudadano.
- ✓ Certidumbre en el ciudadano e inclusión.



- ✓ Estrategias de omnicanalidad dispuestos por la entidad para recepcionar PQRSD de la ciudadanía.
- ✓ Participación Ciudadana.

CULTURA EN LA DEBIDA ATENCIÓN AL CIUDADANO



❖ APROPIACIÓN REGLAMENTO INTERNO DE PQRSD

A través de la Resolución 1074 de 2017 se reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, y **durante el año 2021**, se dio continuidad a la Campaña con nuestro personaje “Clarita”, en la cual se sensibiliza tanto colaboradores como funcionarios públicos de la entidad, lo resuelto en el citado acto administrativo, a través de correos informativos.

❖ PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

En el año 2021, el GSC continuó participando activamente en los procesos de inducción y reinducción tanto a funcionarios como colaboradores. En dichas jornadas además de informar las labores del grupo, se pretende generar cultura de servicio al ciudadano en lo público y la transversalización de la atención a la ciudadanía en la UNP, socializando los atributos del servicio que debemos cumplir en la entidad.

❖ SENSIBILIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN EN TEMAS ATINENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA





El GSC dio continuidad a la campaña “**ATENCIÓN AL CIUDADANO SOMOS TODOS**”.

Nuestro personaje Clarita, llegó en el año 2021 a través de correo informativo, resaltando la importancia de la labor realizada por cada uno de los funcionarios y colaboradores de la UNP, a fin de coadyuvar a la garantía de los derechos fundamentales a la vida, la libertad, la integridad y

seguridad de los ciudadanos que son protegidos por el Programa de Protección, que lidera nuestra entidad.

El objetivo principal de esta campaña es aclarar que sin importar nuestro nivel jerárquico o la actividad que desempeñemos en la organización, todos trabajamos por y para el ciudadano, por lo cual debemos garantizar un **servicio incluyente y empático, digno y respetuoso, imparcial y de calidad, efectivo y oportuno, claro, confiable y transparente**.



El GSC creó la campaña “**Recuerda tu eres la imagen de la UNP**”, que tiene como objetivo concientizar tanto a funcionarios como colaboradores, que de nuestras actuaciones depende la buena imagen de la entidad ante nuestros usuarios.

❖ ESTRATEGIAS DE LENGUAJE CLARO ORIENTADAS A MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON SUS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS





El GSC ha dado continuidad, en el año 2021, a la difusión de la Guía de Lenguaje Claro del DNP, a través de tips con nuestro personaje Clarita, lo cuales son enviados a través de correo informativo, a fin de socializar en todos los niveles jerárquicos de la entidad, la necesidad de usar un lenguaje claro con el ciudadano, máxime teniendo en cuenta que la mayor parte de nuestros grupos de valor no poseen un alto nivel académico dadas las circunstancias de desplazamiento que afrontaron con ocasión al conflicto interno. Aunado a lo anterior, se procedió desde el GSC a realizar la sensibilización tanto a funcionarios

como colaboradores de la Dirección y procesos misionales, de la importancia de la Estrategia de Lenguaje Claro y socialización de las instrucciones para proceder a la inscripción al Curso de Lenguaje Claro, promovido por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.

❖ COMPROMISO INSTITUCIONAL

A través de un ejercicio participativo liderado por el GSC y El equipo de Reingeniería, se creó el Manual de Política de Servicio al Ciudadano, adoptado por el señor Director de la UNP, mediante Resolución 1366 de 2020. Así las cosas, a inicios del año 2021, se llevaron a cabo mesas de trabajo con los diferentes enlaces MIPG, a fin de concertar las actividades a ejecutar por cada proceso, tendientes a materializar real y efectivamente los compromisos contemplados en la Política de Servicio al Ciudadano, construyéndose de esta manera



el respectivo plan, publicado en intranet, respecto del cual se realiza seguimiento trimestral a sus avances.

Es pertinente aclarar, que, a través de redes sociales, de igual manera se socializó la Política de Servicio al Ciudadano.



Así mismo, el GSC procedió durante el año 2021 a realización de sensibilización en temas de servicios al ciudadano a funcionarios y colaboradores de las diferentes GURP y sedes a nivel nacional como a los asesores encargados de la atención al ciudadano por la línea gratuita nacional y sala de atención Bogotá.

Por último, en el marco del compromiso institucional se procedió a la actualización de los procesos, protocolos, guías del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

CERTIDUMBRE EN EL CIUDADANO E INCLUSIÓN



Una de las prioridades para la entidad, es que los ciudadanos tengan acceso a información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios, como así mismo los mecanismos para acceder a estos.

En este contexto, el GSC solicitó al Equipo de Comunicaciones Estratégicas, la difusión en redes sociales de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, de manera periódica.

Lo anterior, dando cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siendo este el punto de partida a fin de generar en los ciudadanos certeza frente a sus derechos y deberes.



En concordancia a lo expuesto, se procedió desde el GSC, a la creación de la campaña externa **“Ciudadano usted tiene derecho”**, difundida a través de redes sociales, con la finalidad de empoderar a nuestros usuarios, para que puedan exigir una atención a nivel de excelencia en la UNP y a su vez remitan las sugerencias que a bien tengan, para mejorar nuestro servicio.



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	 El futuro es de todos Mininterior
---	--	--



Aunado a ello, el GSC procedió a la actualización de los formatos de solicitud de inscripción al programa de prevención y protección tanto de la ruta individual como colectiva, en virtud del Decreto 1139 de 2021, situación que fue socializada a la ciudadanía a través de redes sociales y página web, indicando de igual manera la línea gratuita donde podrán encontrar asesoría para realizar el respectivo trámite ante la UNP

En aras de garantizar un servicio de atención al ciudadano incluyente, a través del slider de la página web y redes sociales, el GSC socializó a los usuarios las bondades del auxiliar de

accesibilidad y la línea gratuita nacional a la cual pueden comunicarse en caso de presentarse alguna novedad o dificultad con el acceso, como así mismo socializó herramientas tecnológicas como Convertic y Centro de relevo, dando así continuidad durante el año 2021 a la **Campaña Página Web Para Todos**.



ABC Ruta de Protección Individual y Colectiva Traducida a Lengua Nasa



Es pertinente señalar que se gestionó la instalación de Convertic en el equipo de cómputo de la sala de atención al Ciudadano en Bogotá.

Finalmente, para garantizar la inclusión de grupos étnicos, se procedió a la publicación en la página web de la entidad, de la Traducción del ABC para acceder a la Ruta de

Protección Individual y Colectiva a lengua Nasa

ESTRATEGIAS DE OMNICANALIDAD DISPUESTOS POR LA ENTIDAD PARA RECEPCIONAR PQRS D DE LA CIUDADANIA

Se garantizó que el ciudadano pueda escoger uno o más de un canal para su interacción con la entidad, así las cosas, durante el año 2021, el GSC dio continuidad a la campaña informativa en redes sociales, respecto de los canales para elevar PQRS D ante la UNP.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los asesores del GSC, encargados de atender el Canal Telefónico de recepción de PQRS D, socializaron con los petitionarios, el Formato para presentación de propuestas y/o preguntas Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y con ello se decepcionó insumos para dicho escenario.

De igual manera, a través de las redes sociales, se ha invitado a los ciudadanos a remitir al correo institucional, todas aquellas sugerencias para mejorar la atención ciudadana, misma actividad se llevó a cabo a través de la línea gratuita nacional.

4. AVANCE ACTIVIDADES PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2021.



Durante la vigencia 2021 a corte de 31 de diciembre, el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó las actividades que a continuación serán mencionadas a fin de dar cumplimiento a los Objetivos Estratégicos establecidos por nuestra entidad en el **Plan de Acción y Plan Estratégico Institucional**, los cuales están encaminados a optimizar la atención al ciudadano mediante aumento de los canales de comunicación, la presencia regional, la mejora en los tiempos de respuesta y la implementación de herramientas tecnológicas.

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA 2021
Nº de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas publicado y remitido.	Nº de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas publicado y remitido.	100% El 22 de junio de 2021, el Grupo de Servicio al Ciudadano, con apoyo del web master de la entidad, público y socializó en la página web, traducción del "ABC Ruta de Protección Individual y Colectiva Traducida a Lengua Nasa"
Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD	((Nº total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo) /(Nº total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo))*100	21.196 / 21.747 = 97.46 %
Documento con los criterios y características de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP.	Documento con los criterios y características de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP.	100% Con el fin de identificar las características de los beneficiarios del Programa de Protección, establecer y gestionar las acciones adecuadas, para el establecimiento de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales, el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó actualización del Documento Caracterización de Usuarios del Programa, vigencia 2020, el cual puede ser consultado en la página web de la UNP a través del enlace que se relaciona a continuación: https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/caracterizacion-de-usuarios-del-programa.pdf



Porcentaje de participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al-PNSC.	((Nº de ferias de servicio al ciudadano con asistencia de la UNP)/(Nº de ferias de servicio al ciudadano viabilizadas por la UNP))*100	4/4= 100%
--	--	------------------

Así mismo, se cumplió con las actividades programadas para ejecutar durante el año 2021, respecto a los demás Planes Institucionales, relacionados a continuación.

MAPA INTEGRAL DE RIESGOS.

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD DE CONTROL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA 2021
Firma semestral acuerdos de confidencialidad. (RC)	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.	2 / 2= 100%
Suscribir cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso. (RC)	3 Comunicados Internos y/ o actas de sensibilización.	3/ 3=100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad. (RC)	3 Comunicados Internos y/o Actas de Reunión	3 / 3=100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de administrar base matriz de PQRSD, generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD. (RP)	Correos electrónicos / Comunicaciones internas semanales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%



Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de administrar base matriz de PQRSD, comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, las PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información. (RP) .	Correos electrónicos quincenales enviados a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina y enlaces PQRSD.	100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de administrar base matriz de PQRSD comunica mensualmente a los Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas. (RP)	Comunicaciones Internas mensuales enviadas a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina.	12 / 12= 100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD. (RP)	Actas de reunión y listados de asistencia.	100%
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta. (RP)	Comunicación Formal solicitando personal en caso de requerirse. Llamado al cumplimiento de funciones y/o obligaciones contractuales a través de Correo electrónico y/o Mesa de trabajo para cumplimiento y/o traslado Disciplinario y/o cancelación de contrato. Cuando corresponda.	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Realizar talleres virtuales sobre la gestión de la entidad, productos y servicios que presta, gestionando la participación ciudadana en el ejercicio.	1 Taller virtual	100%
Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, organizaciones sociales	1 Participación	4/4= 100%



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

etc., y la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y documentar estos ejercicios.		
Realizar una (1) encuesta a través de diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	1 Encuesta	100%
Gestionar recursos en el presupuesto, para realizar acciones que mejoren el servicio al ciudadano.	Recursos en el presupuesto gestionados.	100%
Proponer iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano.	Iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano en la UNP.	100%
Evaluar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano (personalizada, telefónica y virtual).	1 Evaluación de implementación de los protocolos de atención al ciudadano.	100%
Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva entre otras)	1 Campaña de promoción	100%
Realizar campaña de apropiación del Reglamento de trámite interno de PQRS.	3 socializaciones del Reglamento de Trámite Interno de PQRS.	100%
Socializar Política Institucional de Atención al Ciudadano.	1 Campaña de Socialización	100%
Actualizar, y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.	Carta de Trato Digno actualizada y socializada.	100%
Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP.	1 Documento de Caracterización actualizado.	100%
Promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.	1 campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	100%
Participar en las preferías y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de acuerdo a invitación realizada por el Departamento Nacional de Planeación.	Participación en las preferías y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Participación en las Preferías y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.	4/4 =100%
Fortalecer mediante el uso de diferentes herramientas el acercamiento de la entidad con las comunidades o poblaciones receptoras de sus productos y servicios.	1 Campaña	100%
Diseñar mecanismos para que la respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley.	1 Mecanismo diseñado	100%



Realizar traducción a lenguas nativa o dialecto oficial de los requisitos de solicitud de protección. (lenguas nativas y accesibilidad).	1 documento con información traducida y publicada.	100%
Realizar monitoreo y seguimiento a PQRSD que son elevadas ante la entidad.	100% de las PQRSD con seguimiento	100%

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Realizar talleres virtuales sobre la gestión de la entidad, productos y servicios que presta, gestionando la participación ciudadana en el ejercicio.	100%
Realizar Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	100%
Realizar a través de los diferentes canales de la UNP consulta ciudadana en los temas de interés de la Rendición de Cuentas.	100%

5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.

El GSC aceptó las invitaciones para participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas para el año 2021, una iniciativa del Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, para orientar a los ciudadanos en lo atinente a los trámites y servicios que ofrece el Gobierno Nacional y mejorar tanto la calidad como accesibilidad a los servicios que para ellos provee la administración pública, a fin que los mismos no tengan que incurrir en cargas y costos innecesarios cuando interactúan con las entidades públicas, generando de esta forma confianza en las instituciones del Estado.

La UNP hizo presencia en las siguientes Ferias a través de la participación del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, a



FERIA “ACERCATE”

SARDINATA – NORTE DE SANTANDER

DEL 07 AL 10 DE AGOSTO 2021

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las Ferias Acércate, en las que se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana en la gestión.

Ferias similares eran desarrolladas por el Departamento Nacional de Planeación entre las vigencias 2010 y 2020, sin embargo, a partir de este año se desarrollan por parte de Función Pública bajo el liderazgo de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Para tal efecto, esta entidad priorizó el desarrollo de cuatro (4) Ferias a realizar en municipios PDET, los cuales fueron seleccionados analizando indicadores de calidad de vida, acceso a la oferta pública, indicadores sobre el desempeño de las políticas de gestión y desempeño institucional, entre otros.

La UNP fue una de las entidades del orden nacional que fue priorizada por el DAFP para participar de forma presencial, con el acompañamiento de sus oficinas territoriales. Para ello dentro de la programación de las diferentes Ferias se ha formulado una estrategia que nos permitirá la divulgación de nuestra oferta institucional relacionada con los contenidos sobre el Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad mediante la realización



de capacitaciones, información de interés y espacios de relacionamiento con los ciudadanos.

OBJETIVO

Dentro de estos espacios de relacionamiento entre el Estado y el Ciudadano, en los cuales durante varios días se integra la oferta de diferentes entidades del orden nacional, departamental y municipal, en municipios priorizados con bajo acceso a la oferta pública se pretende por la UNP:

Presentar nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

Se busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los tramites de la Ruta Individual y Colectiva de Protección mediante la presentación de nuestros canales de acceso tanto físicos como virtuales.

Un nuevo objetivo para estas ferias es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

RELATORÍA

Agosto 19



Se inscriben a los funcionarios pertenecientes al Grupo de Servicio al Ciudadano William Eduardo Diago Rivera y a Carlos Arturo Guerrero Prado, como los representantes de la UNP para participar en la Feria Acércate de Sardinata – Norte de Santander figurando como contactos de la entidad para la organización de esta feria.

La confirmación del DAFP de la forma de participación de la Entidad en la Feria, se informa el interés de la UNP en adelantar charlas de capacitación y de rendición de cuentas.

Agosto 24

Se informa por los organizadores de la Feria el nuevo formato de esta dada las actuales circunstancias de la Pandemia, desconcentrando la oferta institucional buscando garantizar las condiciones de bioseguridad tanto de los ciudadanos asistentes como de los servidores participantes, definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

Participación en vivo o pregrabada en la pantalla habilitada y que va a estar funcionando durante la realización de la feria jueves 09 y viernes 10 de septiembre desde las 8 am a las 3 pm. Participación presencial el jueves 09 de septiembre realizando taller y capacitación a funcionarios y el viernes 10 de agosto atendiendo al ciudadano resolviendo las inquietudes presentadas.

Para esta feria se inscribieron 67 entidades de diferentes sectores, se participó en el ejercicio de caracterización enviado por la alcaldía, lo que permitió una priorización de nuestra presencia en todos los días de la Feria dada la trascendencia del programa en el sector del Catatumbo y el área de Frontera.



Asistencia a la reunión del 24 de septiembre donde se formularon preguntas respecto a la participación de la entidad en la feria.

01 de septiembre

Se envió por el Coordinador de las Ferias Acércate, Doctor Andres Eduardo Cuenca Vera de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP, el cronograma de la Participación Presencial Especial de las Entidades del 08 al 10 de septiembre de 2021 donde se encontraba la UNP en el sector denominado Interior y de Justicia.

08 de septiembre.

Realización de la Pre-feria cuyo objetivo es la entrega de indicaciones a todas las entidades que participaran presencialmente, el lugar donde se instalaron los puestos de trabajo de igual forma se dicta un taller sobre “El servicio al ciudadano y Lenguaje claro”.

09 de septiembre.

Se realizó taller informativo de la ruta de protección a los funcionarios de la alcaldía de Sardinata y municipios cercanos en el área del Catatumbo, el taller se llevó a cabo en el Colegio Alirio Vergel Pacheco del Municipio de Sardinata suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige; Simultáneamente conforme a la programación se adelantó la presentación de los videos institucionales en la pantalla destinada para tal fin, en los que se describen los trámites para acceder a las rutas de protección que articula la Entidad.

Entre los asistentes al Taller se contó con la presencia del Secretario de Gobierno del Municipio de Sardinata, el Personero Municipal, Inspectora de Policía, Secretario de Desarrollo Rural, el Enlace de Víctimas del Municipio, Enlace de Equidad de Género, entre otros asistentes.



Se resolvieron distintas inquietudes presentadas por los funcionarios, referentes a solicitudes de protección y medidas de protección para personas que eventualmente reciben amenazas por grupos armados que delinquen en el Catatumbo, así las cosas, los funcionarios Carlos Arturo Guerrero y William Eduardo Diago procedieron a resolver los cuestionamientos.

10 de septiembre.

A las 8:00 a.m. se inició la jornada de atención por los dos colaboradores a cargo de la carpa de la UNP, se recibieron dos solicitudes de información requeridas por víctimas del conflicto armado, las cuales tiene que ver con los desplazamientos forzados y amenazas recibidas.

Se llevó a cabo por los miembros del Grupo de Servicio al Ciudadano sensibilización de la Evaluación Participativa con la aplicación del lineamiento de Cumplimiento de Expectativas y Calidad del Servicio, con el objetivo de implementar los criterios de excelencia y calidad en nuestra oferta institucional teniendo como base las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos al cual asistieron diversos participantes tales como servidores públicos, representantes de organizaciones de derechos humanos, veedores entre otros.

A las 4:00 p.m. se dio por finalizada la feria por sus organizadores.

MONTAJE





GESTIÓN LOGRADA

La Constitución Nacional de 1991 cambió la anterior relación “gobernante – gobernado” por la nueva relación “persona – servidores públicos” de tal manera que la estructura del Estado está al servicio de la persona para la realización de sus derechos, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redundará en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan estas Ferias “Acércate”, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se logra plasmar una vez más la estrategia de la actual Dirección denominada “UNP en el Territorio”, presentando nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.



COMPROMISOS

Un nuevo objetivo para estas ferias es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos a lograr una activa participación ciudadana, permitiendo que desde la UNP se atiendan los casos de amenazas a líderes y defensores de derechos humanos de las distintas poblaciones objeto de la región del Catatumbo.

Escuchados los diferentes ciudadanos que se acercaron al stand de la UNP, se acordó la respuesta rápida al trámite de evaluación de riesgo gestionado por estos o por lo menos información de la etapa en que se encuentra haciendo énfasis en las personas sujetas al Programa del Decreto 299 de 2017.

LOGROS DE LA FERIA

El nuevo formato de esta Ferias Acércate ha permitido celebrar capacitaciones a servidores públicos de las diferentes alcaldías de la región, por lo que ese espacio va a resultar muy productivo en el tema de retroalimentación con la región donde se desarrolla la Feria, en este caso el municipio de Sardinata.

Se nos permitió por parte del equipo del DAFP adelantar el Taller con los Grupos de Valor y de Interés de la Entidad para evaluar nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP

Un nuevo objetivo para estas ferias es la implementación de diálogos como ejercicio de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.



CONCLUSIONES

Se brindó información a treinta y seis (36) personas, de las cuales dos (2) son beneficiarias del Programa de Prevención y Protección que lidera UNP para estos últimos se analizó su caso en particular al contar con el apoyo tecnológico que consistió en tener acceso a las plataformas SER, CERREM y SIGOB.

La Feria contó con la asistencia de 4.982 personas, En el primer día el encuentro sumó 1.001 contactos entre habitantes locales y la Región del Catatumbo y en el segundo alcanzó 3.981 contactos.

FERIA “ACERCATE” SAN JACINTO – BOLIVAR DEL 10 AL 14 DE AGOSTO 2021

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las Ferias Acércate, en las que se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana en la gestión.

Ferias similares eran desarrolladas por el Departamento Nacional de Planeación entre las vigencias 2010 y 2020, sin embargo, a partir de este año se desarrollan por parte de Función Pública bajo el liderazgo de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.



Para tal efecto, esta entidad priorizó el desarrollo de cuatro (4) Ferias a realizar en municipios PDET, los cuales fueron seleccionados analizando indicadores de calidad de vida, acceso a la oferta pública, indicadores sobre el desempeño de las políticas de gestión y desempeño institucional, entre otros.

La UNP fue una de las entidades del orden nacional que fue priorizada por el DAFP para participar de forma presencial, con el acompañamiento de sus oficinas territoriales. Para ello dentro de la programación de las diferentes Ferias se ha formulado una estrategia que nos permitirá la divulgación de nuestra oferta institucional relacionada con los contenidos sobre el Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad mediante la realización de capacitaciones, información de interés y espacios de relacionamiento con los ciudadanos.

OBJETIVO

Dentro de estos espacios de relacionamiento entre el Estado y el Ciudadano, en los cuales durante varios días se integra la oferta de diferentes entidades del orden nacional, departamental y municipal, en municipios priorizados con bajo acceso a la oferta pública se pretende por la UNP:

Presentar nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

Se busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los tramites de la Ruta Individual y Colectiva de Protección mediante la presentación de nuestros canales de acceso tanto físicos como virtuales.

Un nuevo objetivo para estas ferias es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

RELATORÍA

Julio 9

Se inscriben a los funcionarios pertenecientes al Grupo de Servicio al Ciudadano William Eduardo Diago Rivera y a Carlos Arturo Guerrero Prado, como los representantes de la UNP para participar en la Feria Acércate de San Jacinto Bolívar figurando como contactos de la entidad para la organización de esta feria.

La confirmación del DAFP de la forma de participación de la Entidad en la Feria, se informa el interés de la UNP en adelantar charlas de capacitación y de rendición de cuentas.

Julio 15

Se informa por los organizadores de la Feria el nuevo formato de esta dadas las actuales circunstancias de la Pandemia, desconcentrando la oferta institucional buscando garantizar las condiciones de bioseguridad tanto de los ciudadanos asistentes como de los servidores participantes, definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

- Participación en vivo o pregrabada en la pantalla LED de 6X8 metros que va a estar funcionando durante la realización de la feria jueves 12 y viernes 13 de agosto desde las 8 am a las 3 pm. Participación presencial el jueves 12 de agosto y el viernes 13 de agosto.



- Para esta feria se inscribieron 67 entidades de diferentes sectores, se participó en el ejercicio de caracterización enviado por la alcaldía, lo que permitió una priorización de nuestra presencia en todos los días de la Feria dada la trascendencia del programa en el sur del Departamento de Bolívar y la región conocida como los Montes de Maria.
- Asistencia a la reunión del 16 de julio donde se formularon preguntas respecto a la participación de la entidad en la feria. El link de la reunión es el siguiente: <https://n9.cl/8volv>

16 de julio.

Se envió por el Coordinador de las Ferias Acércate, Doctor Andres Eduardo Cuenca Vera de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP, el cronograma de la Participación Presencial Especial de las Entidades del 11 al 13 de agosto de 2021 donde se encontraba la UNP en el sector denominado Interior y de Justicia.

11 de agosto.

Realización de la Pre-feria cuyo objetivo es la entrega de indicaciones a todas las entidades que participaran presencialmente, el lugar donde se instalaron los puestos de trabajo de igual forma se dicta un taller sobre “El servicio al ciudadano y Lenguaje claro”.

12 de agosto.

Se atendieron los primeros ciudadanos en el sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige; Simultáneamente conforme a la programación se adelantó la presentación de los videos institucionales en la pantalla LED principal de la Feria los cuales describen los trámites para acceder a las rutas de protección que articula la Entidad.



Se adelantó en horas de la tarde un taller con servidores públicos del departamento y del municipio con el fin de aclarar las diversas dudas que se tienen a nivel regional sobre la cobertura del Programa y el tiempo de implementación de las medidas de protección.

Se acercaron dos hombres de protección con el fin de solicitar asesoría respecto al mantenimiento de un vehículo de protección en la región gestión que realizó el funcionario Carlos Arturo Guerrero.

El Departamento de la Función Pública compartió el balance del segundo día de feria, con un balance de 2.492 interacciones con los ciudadanos de la región de San Jacinto, San Juan de Nepomuceno y los Montes de Maria para el acceso a tramites, capacitación y entrega de información.

13 de agosto.

A las 8:00 a.m. se inició la jornada de atención por los dos colaboradores a cargo de la carpa de la UNP, se recibieron dos solicitudes de información requeridas por las Organizaciones de las Mujeres de Montes de Maria, las cuales tiene que ver con el comportamiento y el seguimiento a varios temas dentro de los que se destacan: Evaluaciones de riesgo de miembros de la organización, cambios de escoltas y mantenimiento de vehículos de protección.

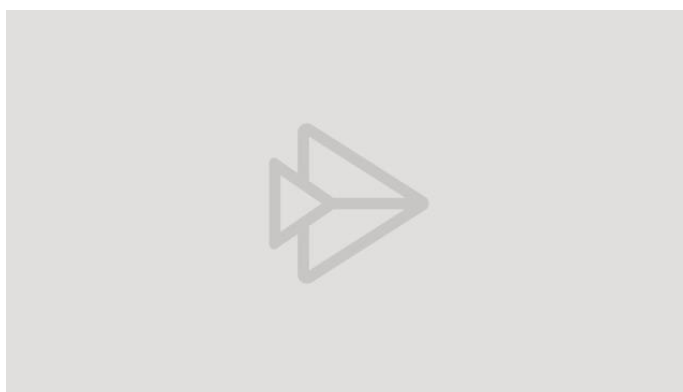
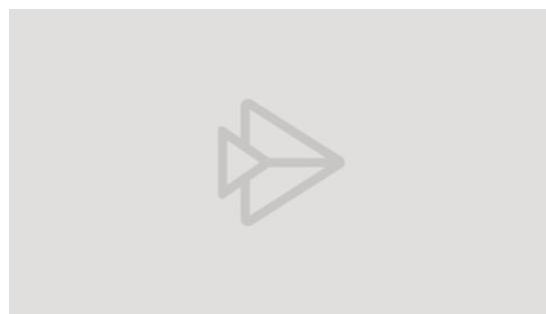
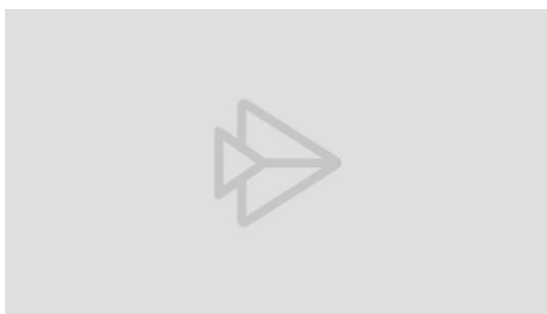
Se llevó a cabo por los miembros del Grupo de Servicio al Ciudadano el primer Taller de Evaluación Participativa con la aplicación del lineamiento de Cumplimiento de Expectativas y Calidad del Servicio, con el objetivo de implementar los criterios de excelencia y calidad en nuestra oferta institucional teniendo como base las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos al cual asistieron diversos participantes tales como servidores públicos, representantes de organizaciones de derechos humanos, veedores entre otros.



A las 4:00 p.m. se dio por finalizada la feria por sus organizadores.

MONTAJE





GESTIÓN LOGRADA

La Constitución Nacional de 1991 cambió la anterior relación “gobernante – gobernado” por la nueva relación “persona – servidores públicos” de tal manera que la estructura del Estado está al servicio de la persona para la realización de sus derechos, con un objetivo

	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redundará en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan estas Ferias “Acércate”, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se logra plasmar una vez más la estrategia de la actual Dirección denominada “UNP en el Territorio”, presentando nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

COMPROMISOS

Un nuevo objetivo para estas ferias es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos a lograr una activa participación ciudadana, permitiendo que desde la UNP se atiendan los casos de amenazas a líderes y defensores de derechos humanos de las distintas poblaciones objeto de la región de los Montes de María.

Escuchados los diferentes ciudadanos que se acercaron al stand de la UNP, se acordó la respuesta rápida al trámite de evaluación de riesgo gestionado por estos o por lo menos información de la etapa en que se encuentra haciendo énfasis en las personas sujetas al Programa del Decreto 299 de 2017.

En conversación sostenida con la Sra. Elsa Osorio Gamarra Secretaria de Gobierno de San Juan de Nepomuceno (Bolívar) se pudo observar las inconformidades que se tienen con varios esquemas de protección de los colectivos de las Mujeres de esta Región, lo que hace necesario que la Subdirección de Protección aborde de fondo estas denuncias.



LOGROS DE LA FERIA

El nuevo formato de esta Ferias Acércate ha permitido celebrar capacitaciones a servidores públicos de las diferentes alcaldías de la región, por lo que ese espacio va resultar muy productivo en el tema de retroalimentación con la región donde se desarrolla la Feria, en este caso el municipio de San Jacinto.

Se nos permitió por parte del equipo del DAFP adelantar el Taller con los Grupos de Valor y de Interés de la Entidad para evaluar nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

Un nuevo objetivo para estas ferias es la implementación de diálogos como ejercicio de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

CONCLUSIONES

Se brindo informacion a sesenta y ocho (68) personas, de las cuales tres (3) son beneficiarias del Programa de Prevencion y Proteccion que lidera UNP para estos ultimos se analizo su caso en particular al contar con el apoyo tecnologico que consistio en tener acceso a las plataformas SER, CERREM y SIGOB.



La Feria contó con la asistencia de 6.443 personas, interacciones con 2.443 ciudadanos de los municipios de San Jacinto, San Juan de Nepomuceno y otros de la Region de los Montes de Maria.

FERIA “ACERCATE”

Dibulla – La Guajira

DEL 12 AL 16 de octubre 2021

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta las Ferias Acércate, en las que se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana en la gestión.

Estas Ferias fueron diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación y ejecutadas dentro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano entre los años 2010 y 2020, a partir de 2021 fueron trasladadas para el Departamento Administrativo de Función Pública bajo el liderazgo de su Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Para tal efecto, el DAFP priorizó el desarrollo de cuatro (4) Ferias para el 2021, las que se llevarían a cabo en municipios PDET, estos fueron seleccionados analizando los indicadores de calidad de vida, acceso a la oferta pública, indicadores sobre el desempeño de las políticas de gestión y desempeño institucional, entre otros.

La UNP como entidad del orden nacional fue priorizada por el DAFP, para participar de forma presencial con el acompañamiento de sus oficinas territoriales. Como entidad coordinadora del Programa de Prevención y Protección de los Derechos Humanos de defensores, líderes y lideresas sociales, comunales y periodistas, que brinda acciones de



seguridad y respaldo a quienes han asumido el liderazgo en la promoción y salvaguarda de los derechos humanos. Para ello, dentro de la programación de las Ferias “Acércate” se programó la ejecución de actividades que permitirán la divulgación de nuestra oferta institucional relacionada con los contenidos sobre el Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad mediante la realización de capacitaciones, socializaciones, talleres, mesas de trabajo con información de interés y espacios de relacionamiento con los ciudadanos y ahora con mayor razón al promulgar el Gobierno Nacional el decreto 1139 del 23 de septiembre de 2021.

OBJETIVOS

Dentro de estos espacios de relacionamiento Estado-Ciudadano, durante varios días se integra la oferta de diferentes entidades del orden nacional, departamental y municipal, en municipios priorizados con bajo acceso a la oferta pública. En los últimos cuatro años, se han intensificado las agresiones a los defensores de derechos humanos, líderes sociales que se desenvuelven en diferentes ámbitos territoriales, por lo que estas Ferias se convierten en excelentes vehículos para:

- Presentar nuestra oferta institucional en territorio, lo que permitirá articular los esfuerzos de nuestra administración con los departamentos, municipios y demás actores sociales, para dar a conocer una serie de medidas eficaces para atender esta problemática cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.
- Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites de la Ruta Individual y Colectiva de Protección mediante la presentación de nuestros canales de acceso tanto físicos como virtuales en los trámites del Programa de Prevención y Protección como la formulación de PQRSD.
- Dialogar en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana.



- Mejorar la misión institucional con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

RELATORÍA

Septiembre 21

Se inscriben a los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, Ana María González Garzón y William Eduardo Diago Rivera, como los representantes de la UNP para participar en la Feria Acércate de Dibuja-La Guajira figurando como contactos de la entidad para la organización de esta feria.

Confirmación del DAFP de la forma de participación de la Entidad en la Feria por parte de la UNP: se expresa el interés de adelantar un Taller con servidores públicos con el objetivo de socializar las modificaciones sufridas por el Programa de Prevención y Protección de Derechos Humanos a cargo del Ministerio del Interior que coordina y articula la UNP por cuenta de la expedición del decreto 1139 de 2021.

Los organizadores de la Feria nuevamente presentan el formato de desarrollo de la Feria, dadas las actuales circunstancias decretadas por el Gobierno nacional dentro de la Emergencia Social y Sanitaria por el Covid-19, desconcentrando la oferta institucional buscando garantizar las condiciones de bioseguridad tanto de los ciudadanos asistentes como de los servidores participantes.

De este modo, se definen las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:



- Participación en vivo o pregrabada en la pantalla LED de 6X8 metros que va a estar funcionando durante la realización de la feria jueves 14 y viernes 15 de octubre desde las 8 am a las 3 pm.
- Para esta feria se inscribieron 66 entidades de diferentes sectores, se participó en el ejercicio de caracterización enviado por la alcaldía, lo que permitió una priorización de nuestra presencia en todos los días de la Feria dada la trascendencia del programa en el Departamento de Guajira y la Subregión de Sierra nevada y Perijá.
- Se presento el balance de la Feria de Sardinata Norte de Santander con el siguiente resumen se adelantaron 4.982 interacciones con ciudadanos, se capacitaron 1989 personas, entregando 2410 informaciones, se adelantaron 443 trámites y 115 ejercicios de participación ciudadana.
- Se comunica que las jornadas académicas presenciales, para esta tercera feria se realizara en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal que serán el 15 de octubre se adelantarán en la plaza El Pajalito.
- Se presenta la estrategia de comunicaciones donde se comprometen todas las entidades inscritas a apoyar con sus oficinas de comunicaciones a realizar la convocatoria como pilar para el éxito de la Feria. Por lo tanto, se deberá gestionar: 1. Divulgación redes sociales. 2. Convocatoria con bases de datos de la entidad. 3. Mensajes de invitación. 4. Video de invitación a participar. Y por último se envía el enlace de descarga de las piezas comunicativas y el video de la feria es el siguiente: <https://drive.google.com/drive/folders/1hF8j9ecjBADv6NCBG4NqJkn5MLYAnv1S?usp=sharing>

22 de septiembre.



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Se envió por el Coordinador de las Ferias Acércate, Doctor Andres Eduardo Cuenca Vera de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP, el cronograma de la Participación Presencial Especial de las Entidades donde la UNP se asigna a el sector de Interior y de Justicia. En la misma comunicación se informa que el número de habitantes del municipio es de 43.026, con un registro en el RUV de 11.444 con un NBI de 55.34%, con la presencia de pueblos indígenas de las etnias Wiwa, Wayuu, Kogui y Arahua, de igual forma se encuentran pueblos Narp afrocolombianos

13 de octubre.

Realización de la Pre-feria cuyo objetivo es la entrega de indicaciones a todas las entidades que participaran presencialmente, el lugar donde se instalaron los puestos de trabajo de igual forma se dicta un taller sobre “El servicio al ciudadano y Lenguaje claro”.

14 de octubre.

Dentro de la programación de capacitación, sensibilización, talleres, mesas de trabajo que se llevaron a cabo en el Colegio Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar los funcionarios comisionados acompañados por el asesor de la Dirección de la UNP, Dr. Jose Luis Britto llevaron a cabo en la aula número 8 a partir de las 10 a.m. la charla de presentación de las Rutas de Protección e Individual del Programa de Prevención y Protección de Derechos Humanos del Ministerio del Interior la cual estuvo centrada en las modificaciones al programa que introduce el Decreto 1139 del 23 de septiembre y que debe ser objeto de nuevos talleres para una socialización más amplia a nivel nacional, dentro las dos horas del taller con servidores públicos del municipio se atendieron varias inquietudes con el fin de aclarar las diversas dudas que se tienen a nivel regional sobre la cobertura del Programa y el tiempo de implementación de las medidas de protección. El asesor Dr. Britto atendió directamente el caso de un ciudadano beneficiario del programa, en el que se reúnen varias características de las poblaciones objeto del Programa.



Paso seguido, la funcionaria Ana Maria Gonzalez Garzon explicó varios conceptos incluidos en el Decreto 1066 de 2015 y que con el transcurso de los días toman más relevancia como lo son:

- **Enfoque Diferencial:** su aplicabilidad en los análisis de riesgo tanto individual como colectivo, así como en la recomendación y adopción de medidas de protección, donde deberán ser observadas las especificidades y vulnerabilidades por edad, etnia, género, discapacidad, orientación sexual y procedencia urbana o rural de las personas objeto de protección.
- **Concurrencia:** Unidad Nacional de Protección, el Ministerio del Interior, la Policía Nacional y demás autoridades del orden nacional, los municipios y departamentos aportarán las medidas de prevención y protección de acuerdo con sus competencias y capacidades institucionales, administrativas y presupuestales, para la garantía efectiva de los derechos a la vida, libertad, integridad y seguridad personal de su población objeto.
- **Causalidad:** La vinculación al Programa de Prevención y Protección, estará fundamentada en la conexidad directa entre el riesgo y el ejercicio de las actividades o funciones políticas, públicas, sociales o humanitarias. Los interesados en ser acogidos por el programa deben demostrar, siquiera sumariamente, dicha conexidad.
- **Consentimiento:** La vinculación al Programa de Prevención y Protección requerirá de la manifestación expresa, libre y voluntaria por parte del protegido respecto de la aceptación o no de su vinculación.
- **Subsidiariedad:** El municipio, o en su defecto el departamento, como los primeros intervinientes en el inicio de la ruta de protección de acuerdo con sus competencias y capacidades institucionales, administrativas y presupuestales, atributos consagrados en la C.N... En el marco de la colaboración administrativa se adoptarán



las medidas necesarias para prevenir la violación de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad o la protección de estos derechos.

Se atendieron los primeros ciudadanos en el sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP y el marco legal que la rige; Simultáneamente conforme a la programación se adelantó la presentación de los videos institucionales en la pantalla LED principal de la Feria los cuales describen los trámites para acceder a las rutas de protección que articula la Entidad. El Departamento de la Función Pública compartió el balance del segundo día de feria.

15 de octubre.

A las 8:00 a.m. se inició la jornada de atención por los tres funcionarios designados para representar la Entidad, ante la importancia de la Ruta Colectiva dentro del Programa en esta Feria se tenía como actividad primordial el encuentro con la población indígena en su territorio allí se pudo establecer, explicar y describir los lineamientos básicos en la atención del trámite de análisis a miembros de pueblos indígenas, sus dirigentes representantes y líderes como población de especial protección de los derechos de la vida, la libertad, la integridad personal y seguridad respetando las diversas cosmovisiones y evaluar sus vulnerabilidades desde un enfoque diferencial con la participación efectiva de las autoridades indígenas y organizaciones representativas del orden nacional.

Se llevó a cabo por los funcionarios, la entrega del ABC de la Ruta de Protección a la etnia Wayuu impreso con la colaboración de OIM y con la participación preponderante del DNP.

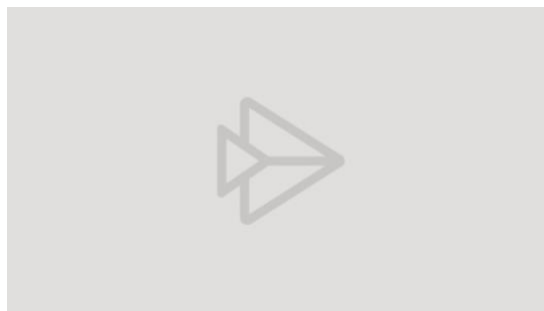
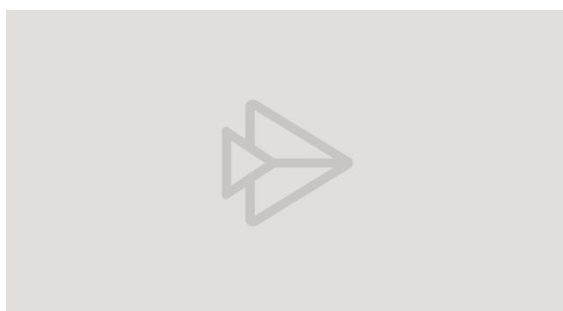
Como un ejercicio participativo en busca de logros que alcancen el cumplimiento de las expectativas con calidad al ciudadano en nuestra oferta institucional teniendo como base las necesidades, realidades y expectativas de ellos. Asistieron ciudadanos de la población local y de la Subregión de Perijá y de la comunidad Wayuu, otros participantes de la feria



como servidores públicos, representantes de organizaciones de derechos humanos, veedores entre otros.

A las 4:00 p.m. se dio por finalizada la feria por sus organizadores.

MONTAJE



ENTREGA DE ABC DE LA RUTA DE PROTECCIÓN TRADUCIDA A LENGUAJE WAYUNAIKI



GESTIÓN LOGRADA

La Feria “Acércate” en equipo por lo publico en Dibulla La Guajira logro concretar 8.676 interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la Subregión de Perijá donde recibieron atención directa y lograron adelantar tramites y de igual manera se presentaron espacios de Rendición de Cuentas por la administración local.

Específicamente la UNP con esta actividad refuerza su imagen de una Entidad participe activo dentro de los mecanismos e instancias constituidos por el Gobierno Nacional cuyo propósito es prevenir la ocurrencia de nuevas afectaciones protegiendo y garantizando la labor de los defensores, líderes y lideresas de Derechos Humanos en cada rincón del País.

La nueva relación “persona – servidores públicos” debe ser el pilar en que la estructura del Estado debe ejecutar una efectiva implementación de los derechos de la persona, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redundará en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan estas Ferias “Acércate”, logrando mediante el desplazamiento de entidades públicas del orden nacional a los territorios, la puesta en marcha del objetivo institucional de cada una de ellas, para el caso de la Entidad se plasma una vez más la estrategia de la actual Dirección denominada “UNP en el Territorio”, presentando nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

COMPROMISOS

Se debe continuar para estas ferias mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés con la socialización de las modificaciones efectuadas en la Ruta de Protección y Prevención incluidas en el Decreto 1139 de 2021.



Las medidas de seguridad y protección deben minimizar el riesgo advertido en cada territorio de la geografía nacional con énfasis en los líderes y defensores de Derechos Humanos.

Una atención más efectiva a la población víctima y vulnerable con el objetivo de buscar una reparación integral en la persona que acude a nosotros, con la mejor atención posible dentro de cada Feria, ya sea de nuestro Programa o para asesorarla en otro trámite.

Atender a la población con enfoque, diferencial, de género y étnico.

LOGROS DE LA FERIA

El nuevo formato de esta Ferias Acércate ha permitido celebrar capacitaciones a servidores públicos de las diferentes alcaldías de la región, por lo que ese espacio resulta muy productivo en el tema de retroalimentación con la región donde se desarrolla cada Feria.

Se nos permitió por parte del equipo del DAFP adelantar la entrega del ABC de la Ruta de Protección traducida en el idioma wayunaiki pieza ganadora del concurso de Lenguaje Claro llevado a cabo por el DNP en años anteriores y que por motivo de la pandemia no había sido posible la entrega en territorio.

Un nuevo objetivo para estas ferias es la implementación de diálogos como ejercicio de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.



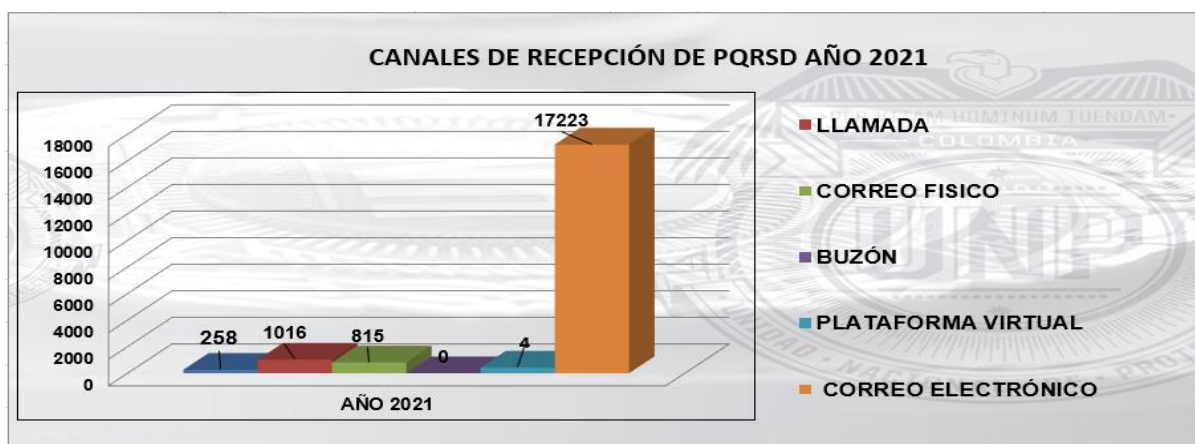
CONCLUSIONES

Se brindo informacion a veintiocho (28) personas, de las cuales dos (2) son beneficiarias del Programa de Prevencion y Proteccion que lidera UNP para estos ultimos se analizo su caso en particular al contar con el apoyo tecnologico que consistio en tener acceso a las plataformas SER, CERREM y SIGOB.

6. DATOS ESTADÍSTICOS

6.1 Tipo de atención por canales del año 2021

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
AÑO 2021		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	258
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	1016
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	815
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	422
	CORREO ELECTRÓNICO	17223
	CHAT	168
TOTAL		19902



6.2 Peticionarios Solicitantes del año 2021

ENTE SOLICITANTE	
AÑO 2021	
EMPRESA	192
ENTIDAD PÚBLICA	10250
MIEMBROS DEL CONGRESO	51
ORGANIZACIONES	266
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	9118
VEEDURÍAS	25
TOTAL	19902



El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ Miembros del congreso (5) cinco días
- ✓ Entidad Pública (10) diez días
- ✓ Persona natural o jurídica (15) quince días

6.3 Tipos de PQRSD del año 2021

TIPO DE PQRSD	
AÑO 2021	
DENUNCIAS	8
DERECHO DE PETICIÓN	8586
FELICITACIÓN	3
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	174
QUEJA	187
RECLAMO	145
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10791
SUGERENCIAS	8
TOTAL	19902





7. ESTADO CONSOLIDADO PQRS POR DEPENDENCIAS DEL AÑO 2021

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el año 2021 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

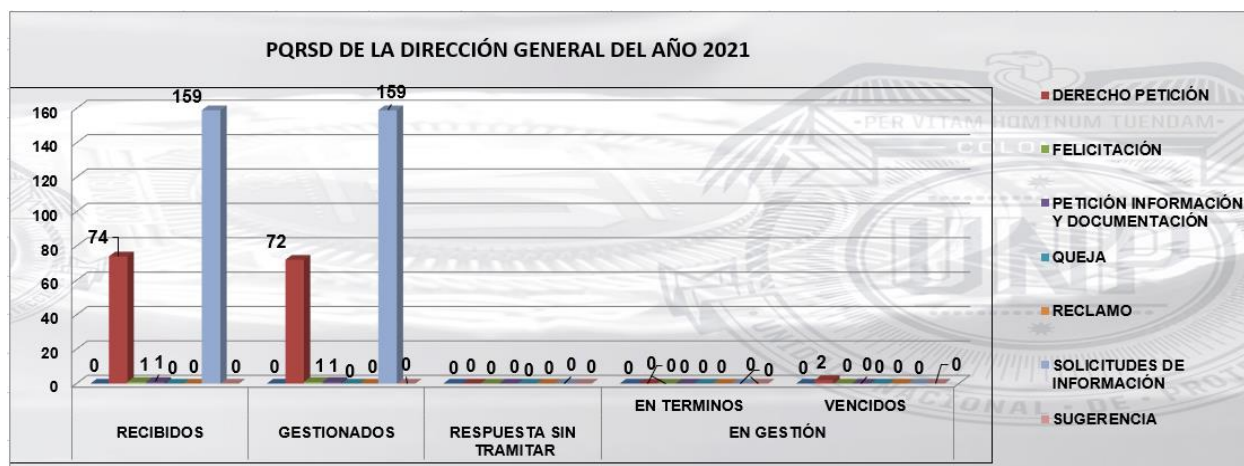
Es pertinente aclarar que el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a las PQRS elevadas ante la entidad de acuerdo con las copias generadas por el Área de Radicación y Correspondencia.

Una vez ilustrado lo anterior, se presenta los datos estadísticos de los cuales se colige el flujo de PQRS mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número de PQRS recibidas en el primer semestre de 2021 y las respuestas proyectadas en el mismo.

a. Dirección General

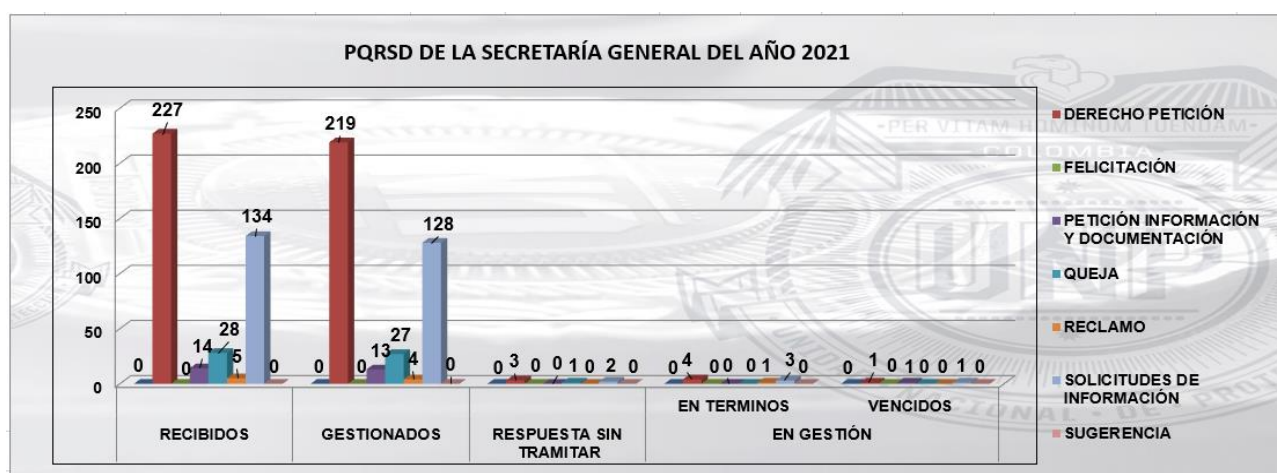
PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AÑO 2021						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	74	72	0	0	2	74
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	159	159	0	0	0	159
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	235					





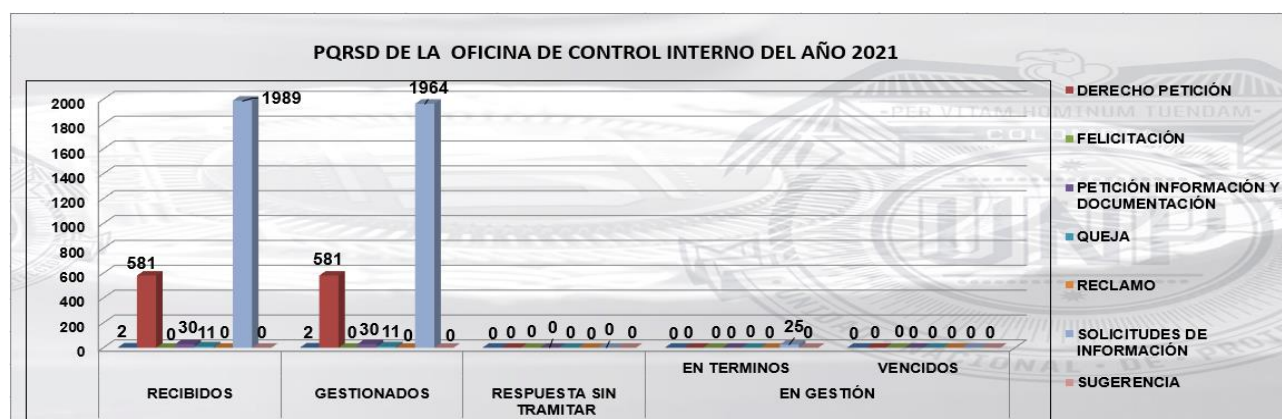
b. Secretaría General

PQRS DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	TOTALES	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	227	219	3	4	1	227
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14	13	0	0	1	14
QUEJA	28	27	1	0	0	28
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	134	128	2	3	1	134
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	408					



c. Oficina de Control Interno

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	581	581	0	0	0	581
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	30	30	0	0	0	30
QUEJA	11	11	0	0	0	11
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1989	1964	0	25	0	1989
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2613					



d. Oficina Asesora Jurídica

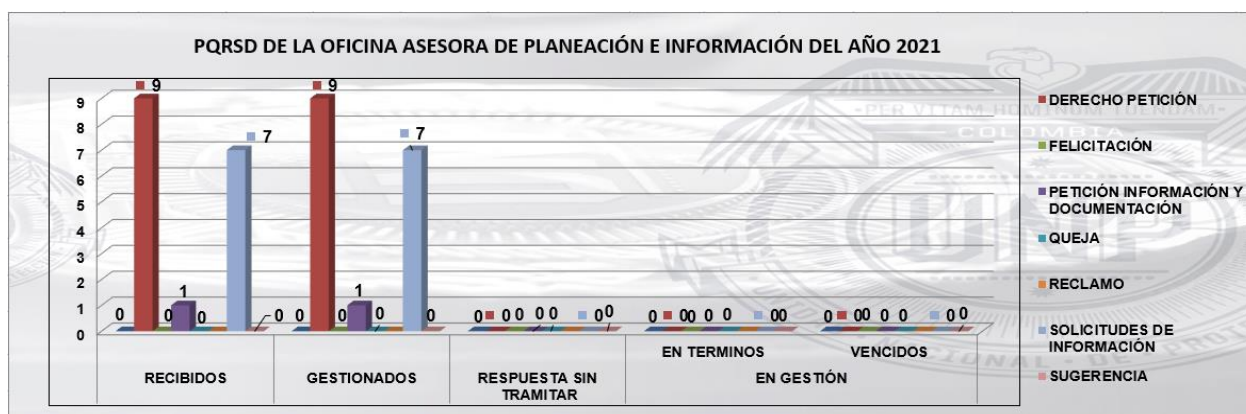
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	3	0	0	0	3
DERECHO PETICIÓN	312	310	0	1	1	312
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	8	0	0	0	8
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	14	14	0	0	0	14
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	255	252	1	2	0	255
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	596					





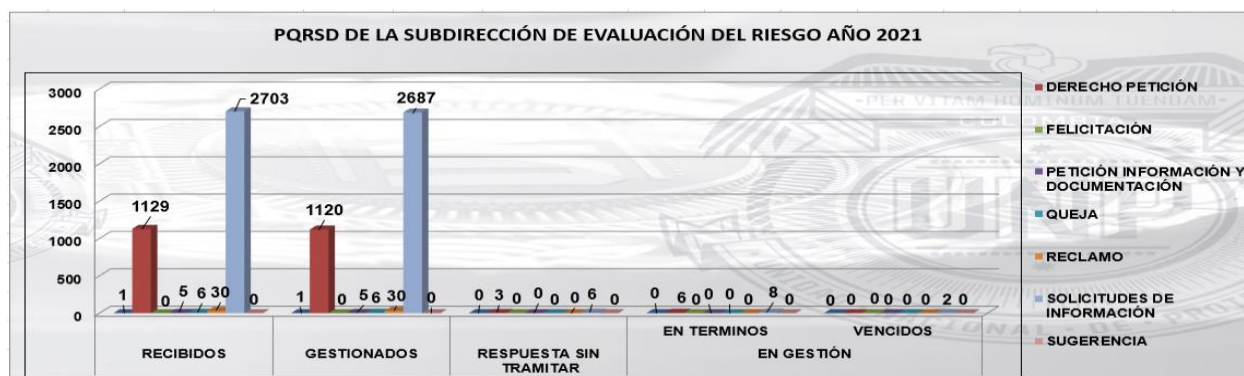
e. Oficina Asesora de Planeación e Información

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	9	0	0	0	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	7	0	0	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	17					



f. Subdirección de Evaluación del Riesgo

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	1129	1120	3	6	0	1129
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	6	6	0	0	0	6
RECLAMO	30	30	0	0	0	30
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2703	2687	6	8	2	2703
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	3874					



g. Subdirección de Protección

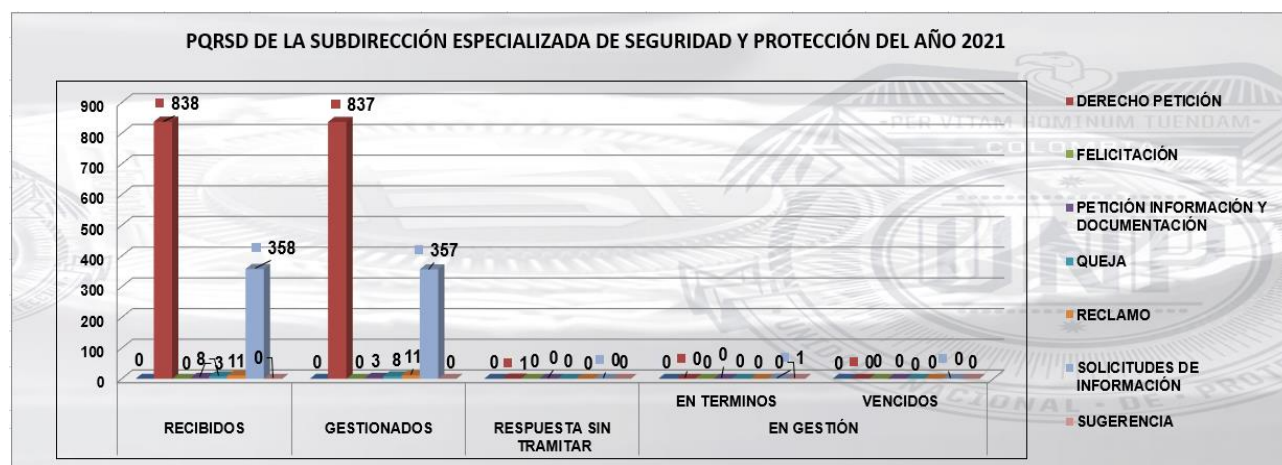
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1700	1697	0	2	1	1700
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0	4
QUEJA	107	107	0	0	0	107
RECLAMO	77	77	0	0	0	77
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	499	498	0	1	0	499
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2387					





h. Subdirección Especializada de Seguridad y de Protección

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	838	837	1	0	0	838
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	8	8	0	0	0	8
RECLAMO	11	11	0	0	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	358	357	0	1	0	358
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1218					



i. Subdirección de Talento Humano

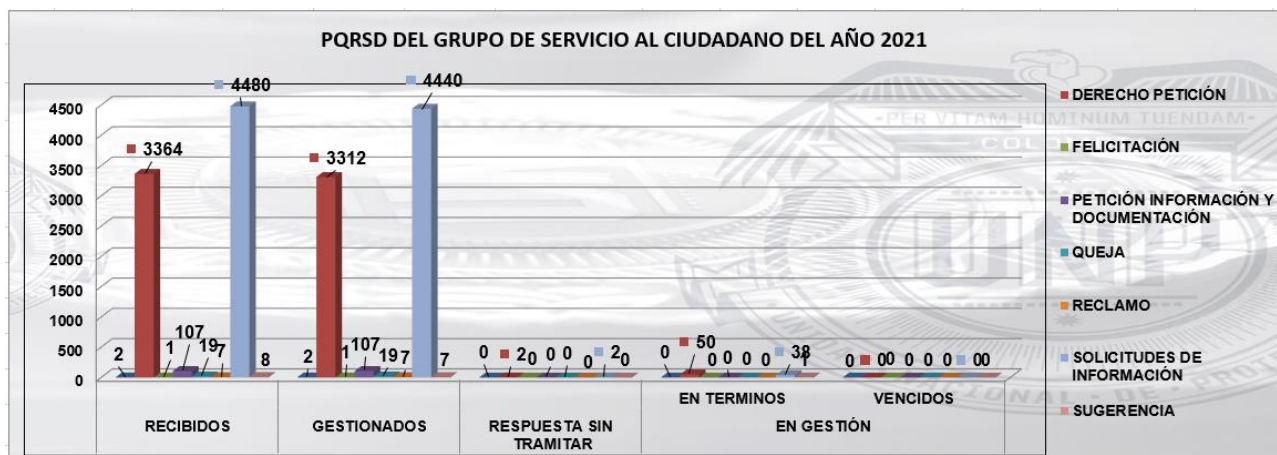
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	352	352	0	0	0	352
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	207	207	0	0	0	207
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	566					



j. Grupo Servicio al Ciudadano

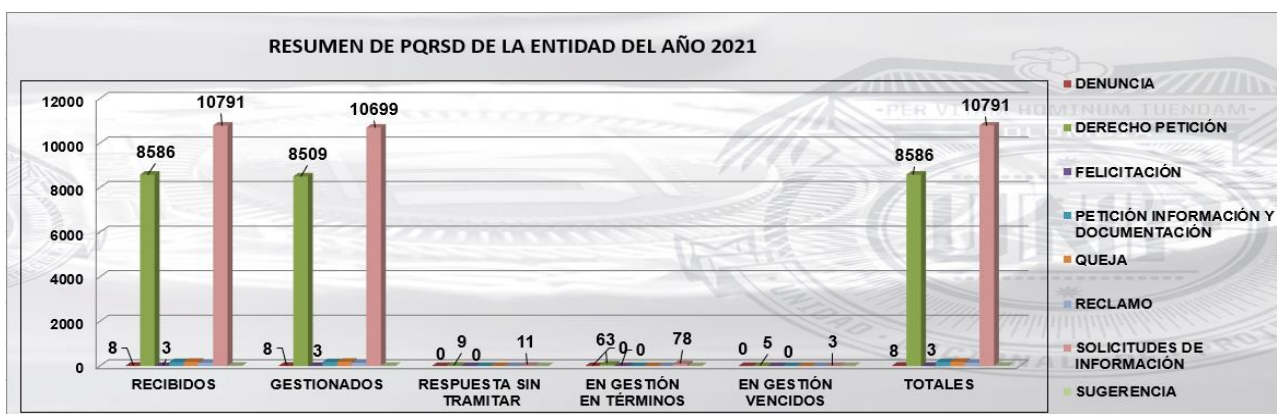
PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	3364	3312	2	50	0	3364
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	107	107	0	0	0	107
QUEJA	19	19	0	0	0	19
RECLAMO	7	7	0	0	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4480	4440	2	38	0	4480
SUGERENCIA	8	7	0	1	0	8
TOTAL, RECIBIDOS	7988					





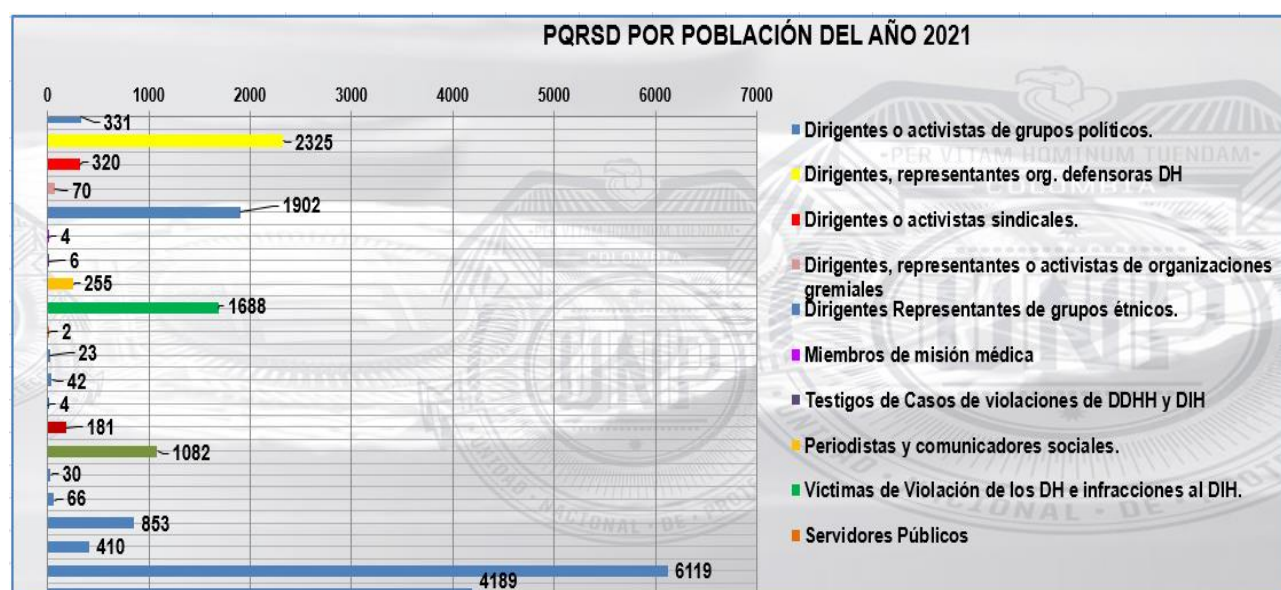
k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (PQRSD) DEL AÑO 2021.

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL AÑO 2021						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	8	8	0	0	0	8
DERECHO PETICIÓN	8586	8509	9	63	5	8586
FELICITACIÓN	3	3	0	0	0	3
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	174	173	0	0	1	174
QUEJA	187	186	1	0	0	187
RECLAMO	145	144	0	1	0	145
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10791	10699	11	78	3	10791
SUGERENCIA	8	7	0	1	0	8
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	19902					



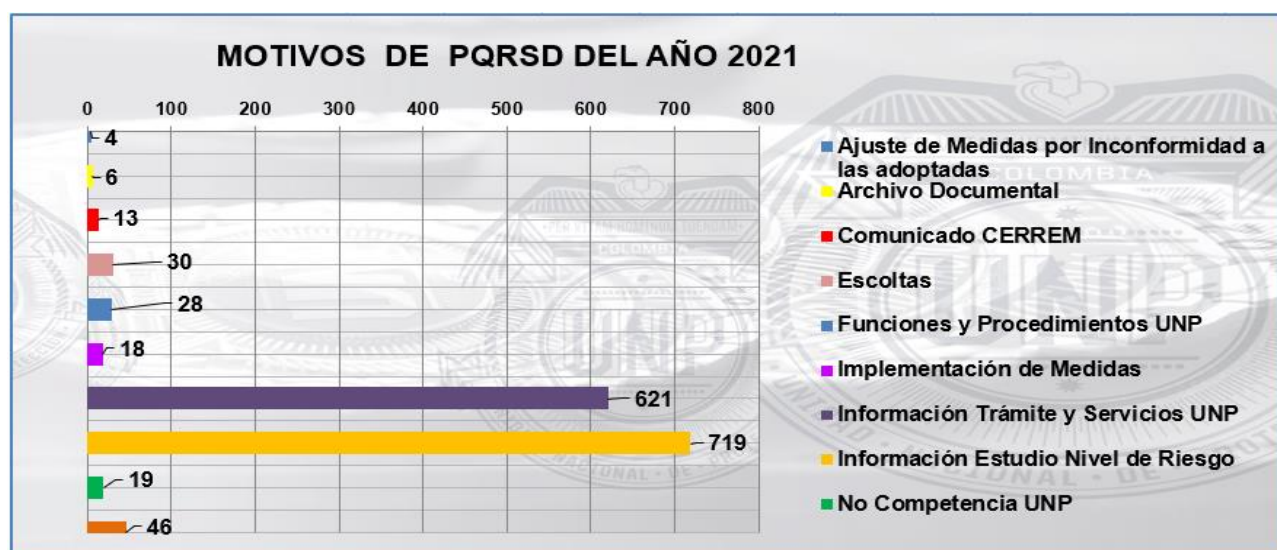
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL AÑO 2021.

PQRSD POR POBLACIÓN DEL 2021		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	331	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	2325	12%
Dirigentes o activistas sindicales.	320	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	70	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	1902	10%
Miembros de misión médica	4	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	6	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	255	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	1688	8%
Servidores Públicos	2	0%
Apoderados o Profesionales forenses	23	0%
Ex Servidores Públicos	42	0%
Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"	4	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	181	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	1082	5%
Medidas Cautelares	30	0%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	66	0%
FARC-EP	853	4%
ARN	410	2%
Entidad Pública.	6119	31%
Ninguna	4189	21%
TOTAL	19902	100%



9. MOTIVOS DE PQRSO DEL AÑO 2021.

MOTIVOS DE PQRSO DEL AÑO 2021		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	93	0%
Archivo Documental	22	0%
Comunicado CERREM	137	1%
Escortas	1406	7%
Funciones y Procedimientos UNP	326	2%
Implementación de Medidas	275	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	9531	48%
Información Trámite y Servicios UNP	6336	32%
No Competencia UNP	514	3%
Ninguno	80	0%
Vehículos	1182	6%
TOTAL, MOTIVOS	19902	100%



10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSO DEL AÑO 2021.

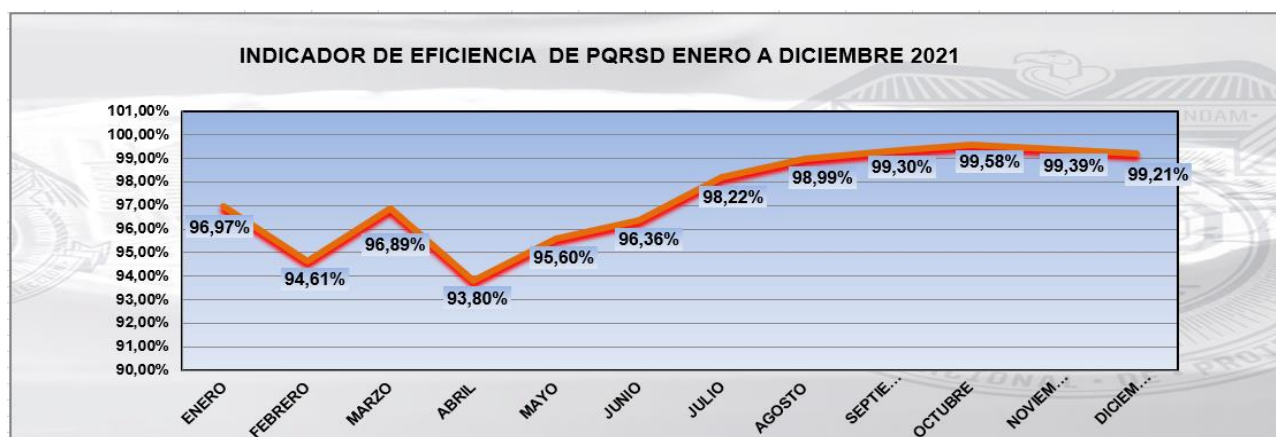
El Grupo de Servicio al Ciudadano ingresa de manera manual la información de las PQRSO elevadas por la ciudadanía a la Base Matriz, de acuerdo con la copia enviada por el Área de Radicación y Correspondencia a través de SIGOB.



Procede al respectivo seguimiento a través del envío de correos electrónicos a las diferentes dependencias informando la fecha de vencimiento de la respectiva PQRSD a fin de que se reporte la gestión realizada, esto es ampliación de términos o respuesta de fondo a la petición, para alimentar manualmente la base matriz.

A continuación, se presenta los principales datos estadísticos correspondientes al año 2021:

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
96,97%	94,61%	96,89%	93,80%	95,60%	96,36%	98,22%	98,99%	99,30%	99,58%	99,39%	99,21%



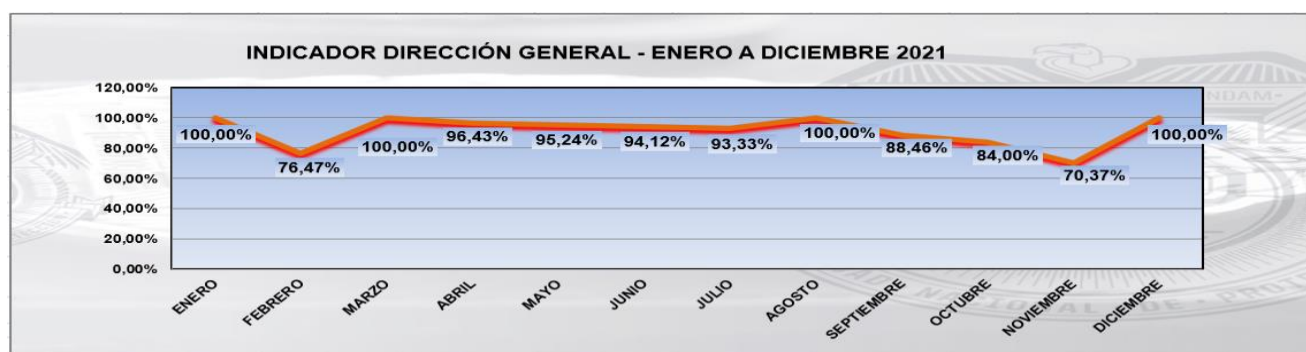
Los indicadores son reportados en los primeros días del mes con la información enviada por cada una de las áreas hasta dicho momento, por lo cual, posterior a dicha fecha algunas áreas reportan cumplimiento de términos o en ocasiones no lo reportan, y solo hasta la labor de verificación del GSC se tiene certeza de las respuestas proyectadas.



No obstante, es pertinente mencionar que los estadísticos antes presentados solo evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, por lo cual se hace necesario continuar con el seguimiento de las PQRSD teniendo en cuenta que:

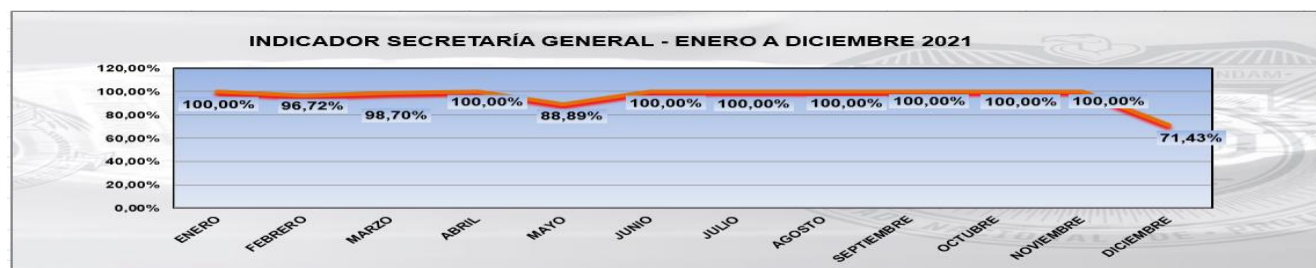
a. Dirección General

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	76,47%	100,00%	96,43%	95,24%	94,12%	93,33%	100,00%	88,46%	84,00%	70,37%	100,00%



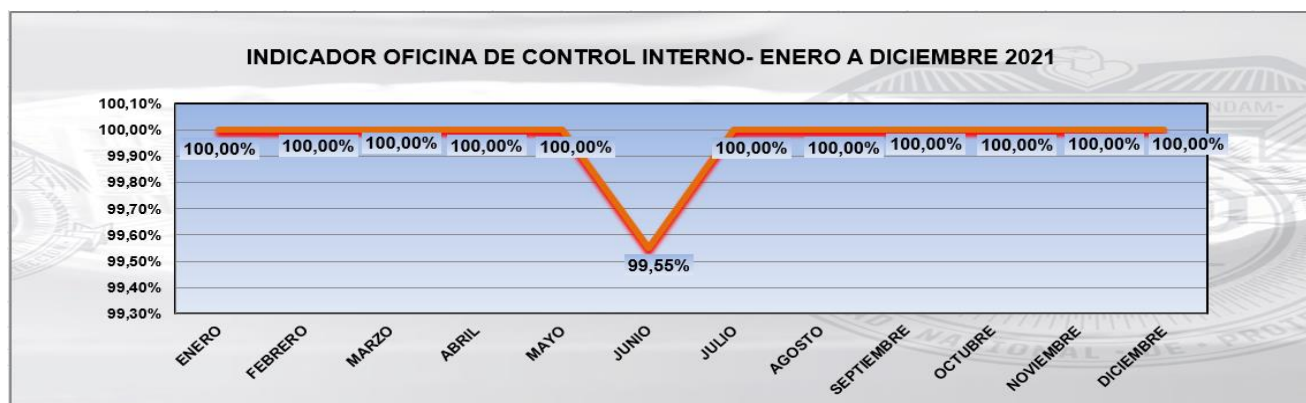
b. Secretaría General

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	96,72%	98,70%	100,00%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	71,43%



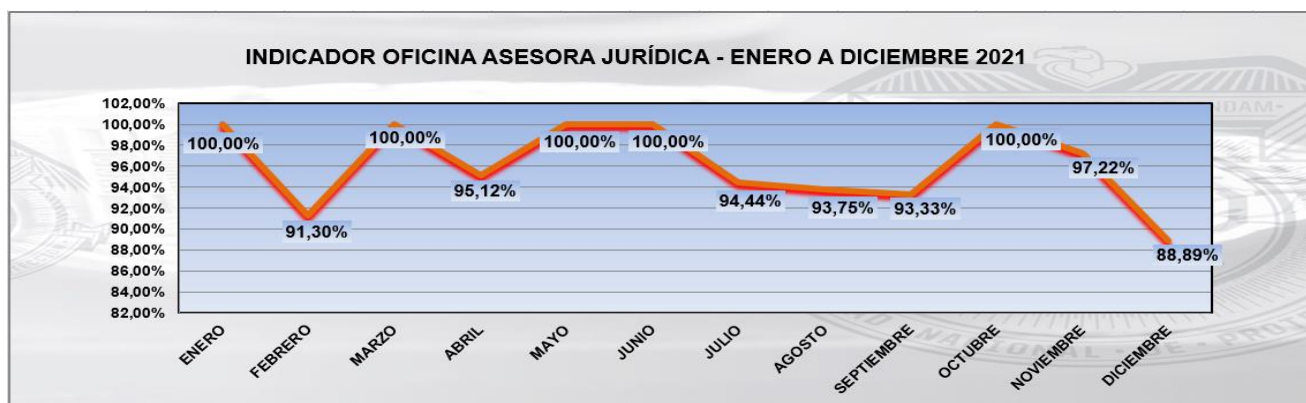
c. Oficina de Control Interno

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



d. Oficina Asesora Jurídica

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	91,30%	100,00%	95,12%	100,00%	100,00%	94,44%	93,75%	93,33%	100,00%	97,22%	88,89%



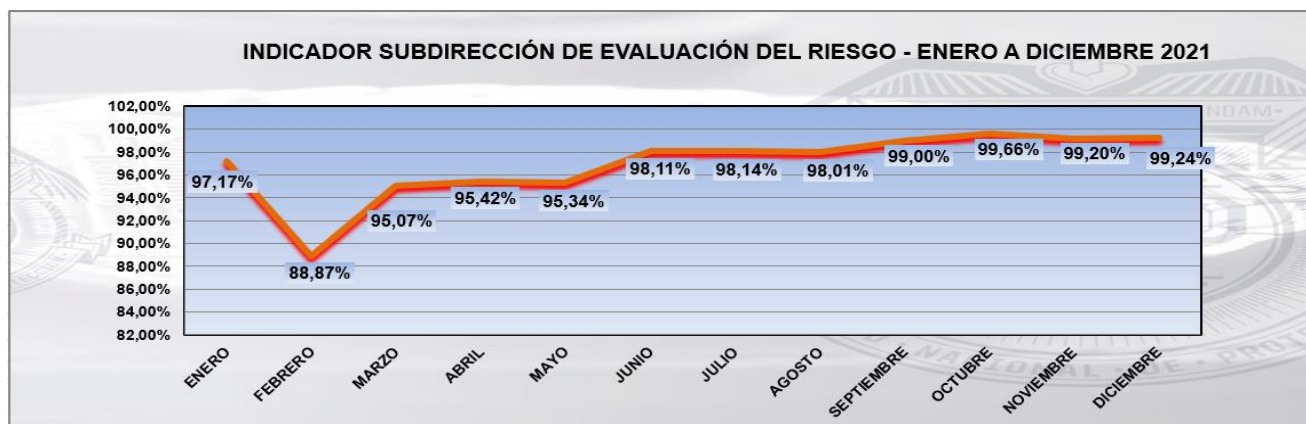
e. Oficina Asesora de Planeación e Información

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN- ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



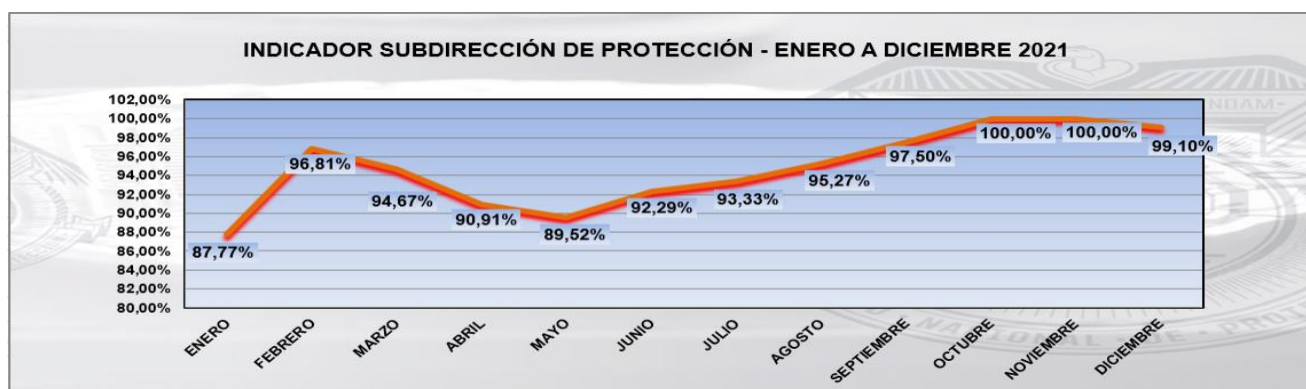
f. Subdirección de Evaluación del Riesgo

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
97,17%	88,87%	95,07%	95,42%	95,34%	98,11%	98,14%	98,01%	99,00%	99,66%	99,20%	99,24%



g. Subdirección de Protección

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
87,77%	96,81%	94,67%	90,91%	89,52%	92,29%	93,33%	95,27%	97,50%	100,00%	100,00%	99,10%



h. Subdirección de Talento Humano

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



i. Grupo de Servicio al Ciudadano

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO- ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



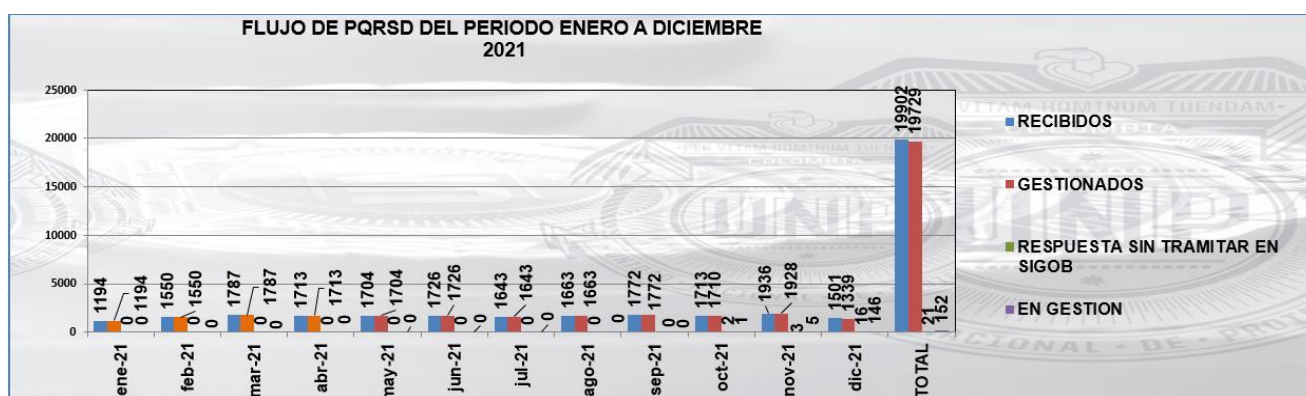
j. Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO A DICIEMBRE 2021											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
81,32%	96,68%	93,06%	69,60%	92,99%	83,08%	95,30%	95,79%	96,77%	95,08%	98,61%	100,00%



10.1 Flujo de PQRSD del año 2021.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2021															PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL	
	RECIBIDOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1772	1713	1936	1501	19902	
	GESTIONADOS	1194	1550	1787	1713	1704	1726	1643	1663	1772	1710	1928	1339	19729	99,13%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	16	21	0,11%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	146	152	0,76%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS ENERO A DICIEMBRE 2021		19902													



11. RESUMEN EJECUTIVO DE PQRSD DEL AÑO 2021 DE LA ENTIDAD POR DEPENDIENCIA

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.



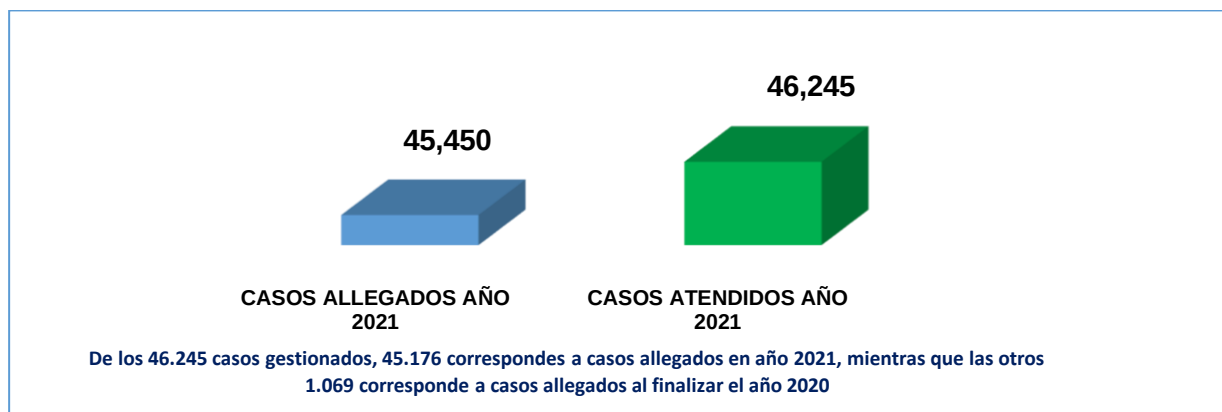
- Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRS, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio de Servicio al Ciudadano.
- Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior 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:

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2021						
DEPENDENCIAS	PQRS RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	235	233	0	0	2	2
SECRETARÍA GENERAL	408	391	6	8	3	17
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2613	2588	0	25	0	25
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	17	17	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	596	591	1	3	1	5
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	3874	3849	9	14	2	25
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2387	2383	0	3	1	4
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	566	566	0	0	0	0
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	7988	7895	4	89	0	93
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1218	1216	1	1	0	2
TOTAL	19902	19729	21	143	9	173

12. GESTIÓN GENERAL SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2021.

GESTION GENERAL AÑO 2021	
GESTION	NUMERO DE CASOS
CASOS ALLEGADOS AÑO 2021	45.450
CASOS ATENDIDOS AÑO 2021	46.245

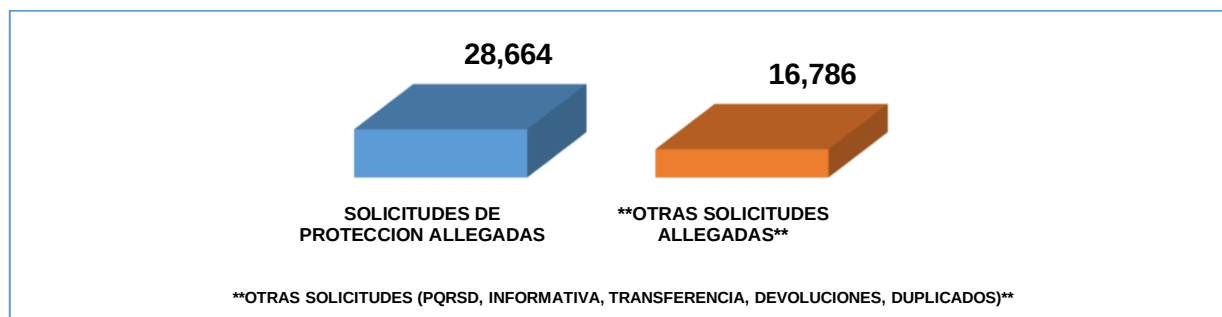




Casos Allegados Año 2021.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS AÑO 2021	
TIPO DE SOLICITUD	AÑO 2021
REVALUACIÓN	2981
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	6957
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	18726
Sub Total	28664
DEVOLUCIÓN	0
INFORMATIVA	8356
PQRS	5042
TRANSFERENCIA	3388
Sub Total	16786
TOTAL	45450

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).



****Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a**

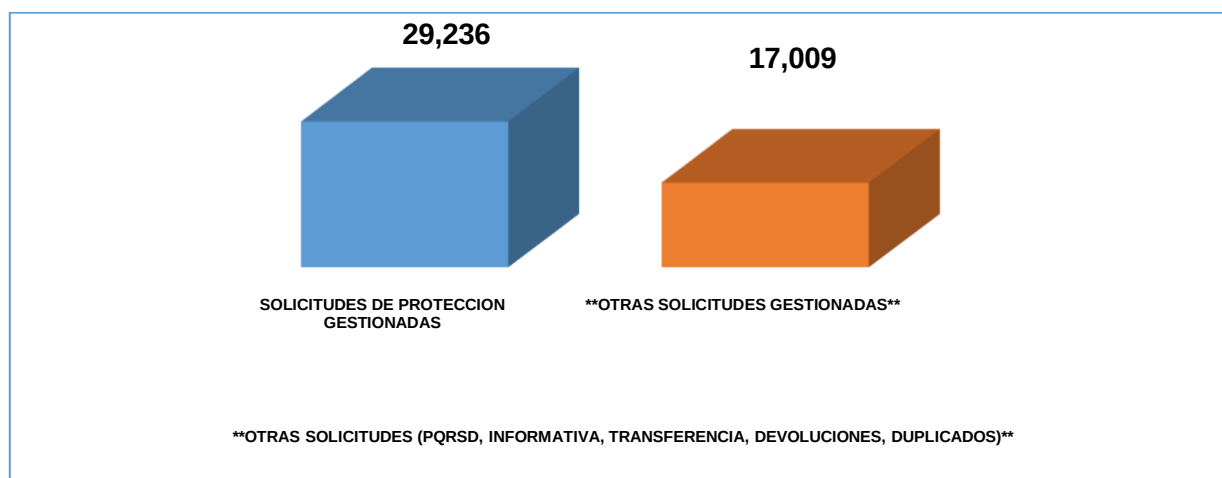


cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de diciembre, se conocerá el número real de las mismas. **

Casos Gestionados Año 2021.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS AÑO 2021	
TIPO DE SOLICITUD	AÑO 2021
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	2935
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	92
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	7087
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	19122
Sub Total	29236
DEVOLUCIÓN	0
INFORMATIVA	8474
PQRS	5128
TRANSFERENCIA	3407
TOTAL	17009
TOTAL	46245

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).



Casos Gestionados por Género, Año 2021.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS AÑO 2021				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	AÑO 2021
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	697	2211	27	2935
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	31	61	0	92
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	2108	4797	182	7087
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	5368	12293	1461	19122
Sub Total	8204	19362	1670	29236
DEVOLUCIÓN	0	0	0	0
INFORMATIVA	1751	4472	2251	8474
PQRS	1210	3489	429	5128
TRANSFERENCIA	289	700	2418	3407
TOTAL	3250	8661	5098	17009
	11454	28023	6768	46245

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

**Es importante mencionar que, la identificación de Género, solo se hace a través del auto reconocimiento que las personas reportan al momento de allegar la solicitud de protección y otro requerimiento. **

Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Año 2021 Vs. Año 2020.

SOLICITUDES GESTIONADAS AÑO 2021 Vs. AÑO 2020			
DEPARTAMENTO	AÑO 2021	AÑO 2020	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
28. SANTANDER	1186	850	336
31. VALLE_DEL_CAUCA	3414	3105	309
27. RISARALDA	483	373	110
10. CAQUETÁ	550	460	90
11. CASANARE	391	348	43
16. CUNDINAMARCA	834	798	36
13. CESAR	727	710	17
17. GUAINÍA	21	10	11
30. TOLIMA	910	902	8



04. ARCHIPIÉLAGO_DE_SAN_ANDRÉS	8	8	0
32. VAUPÉS	5	7	-2
01. AMAZONAS	24	35	-11
29. SUCRE	650	663	-13
33. VICHADA	65	94	-29
18. GUAVIARE	132	162	-30
26. QUINDÍO	158	210	-52
21. MAGDALENA	999	1055	-56
09. CALDAS	199	295	-96
24. NORTE_DE_SANTANDER	1566	1670	-104
25. PUTUMAYO	283	387	-104
20. LA_GUAJIRA	537	665	-128
05. ATLÁNTICO	498	628	-130
14. CHOCÓ	878	1040	-162
19. HUILA	504	715	-211
23. NARIÑO	1017	1234	-217
08. BOYACÁ	367	587	-220
03. ARAUCA	327	556	-229
07. BOLÍVAR	712	946	-234
22. META	1230	1508	-278
15. CÓRDOBA	627	932	-305
12. CAUCA	2891	3461	-570
02. ANTIOQUIA	1565	2361	-796
06. BOGOTÁ_D.C.	5478	6964	-1486
TOTAL	29236	33739	-4503

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Año 2021.

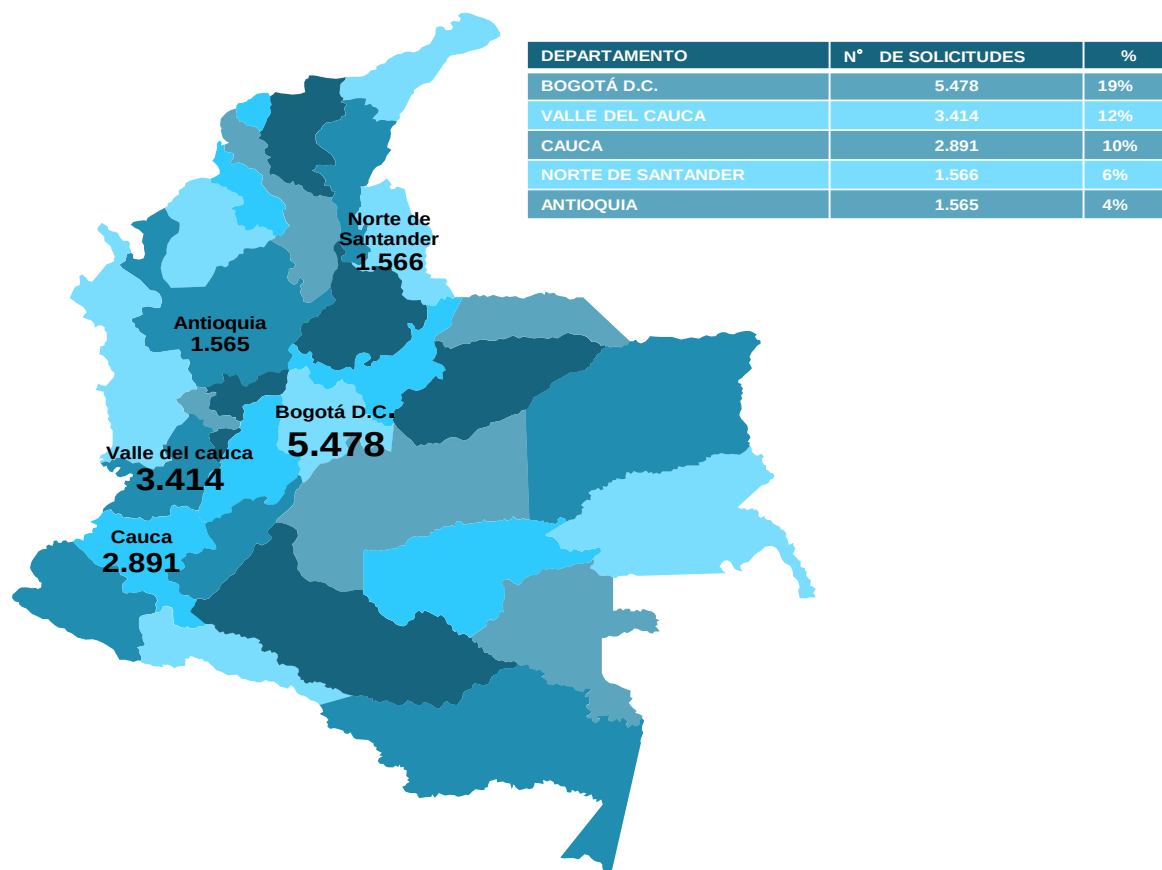
TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	CASOS AÑO 2021
06. BOGOTÁ_D.C.	5478



02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	598
31. VALLE DEL CAUCA	3414
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	415
12. CAUCA	2891
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	567
24. NORTE DE SANTANDER	1566
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	322
02. ANTIOQUIA	1565
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	220

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).



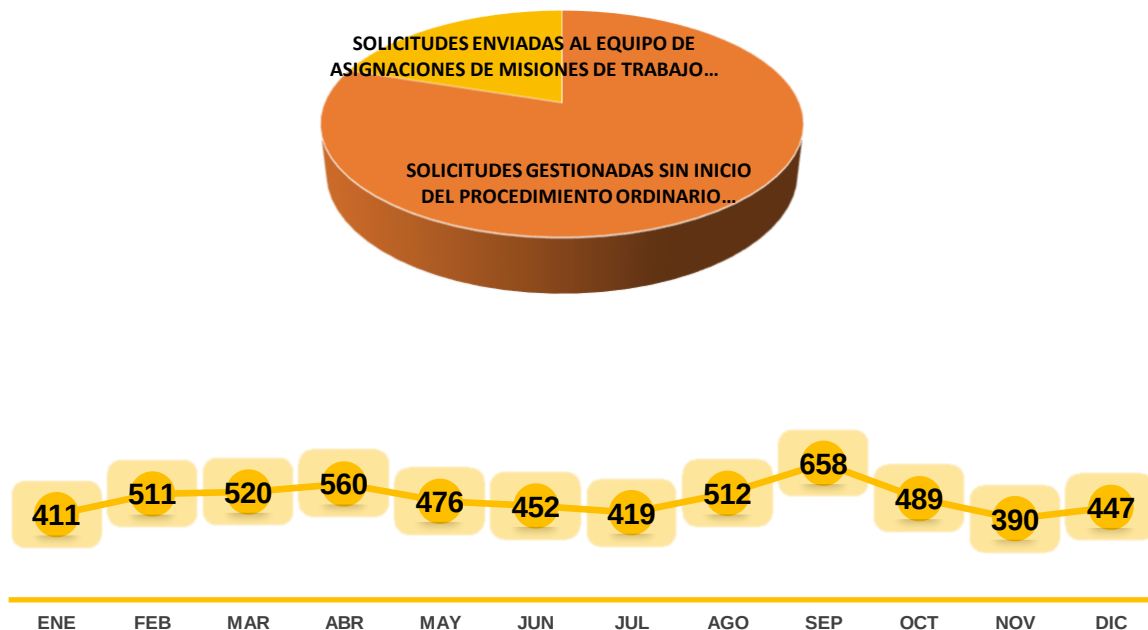


1.1. Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Año 2021.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2021		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	23391	80%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	5845	20%
TOTAL	29236	100%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).





Casos en Trámite al Finalizar el Año 2021, Corte 31 de Diciembre 2021.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-12-2021		
EQUIPO	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	274	274
TOTAL	274	274

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

**Para ver las justificaciones de este punto, favor remitirse a las conclusiones, las cuales están al final del presente informe. **

2. Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Año 2021.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Peticionario	4065
Policía Nacional	2378

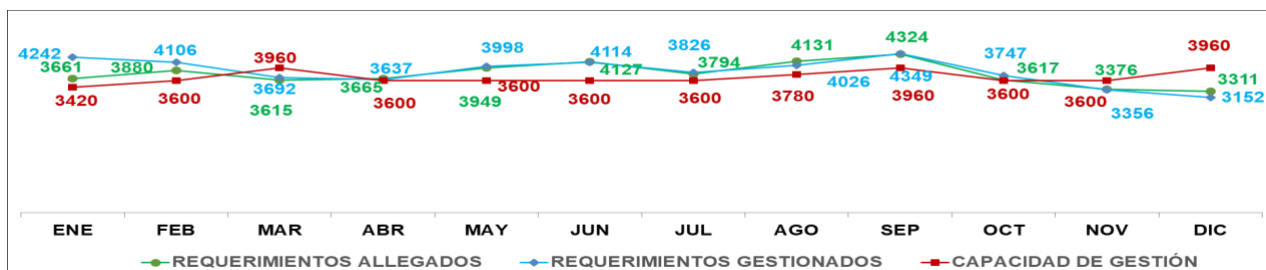


Fiscalía General de la Nación	2268
Defensoría	2103
Personería	1176
Organización	933
Ministerio del Interior	868
Sindicato	581
Secretaría de Gobierno	537
Alcaldía	519

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

Capacidad Instalada Año 2021.

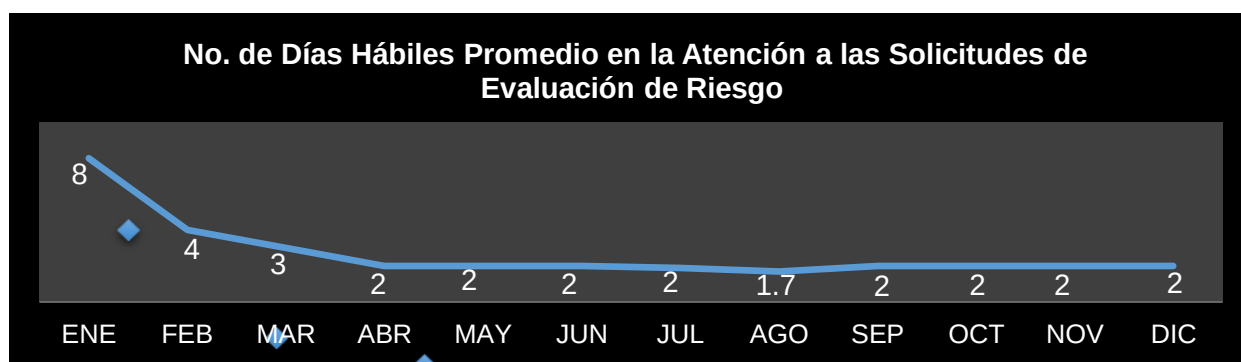
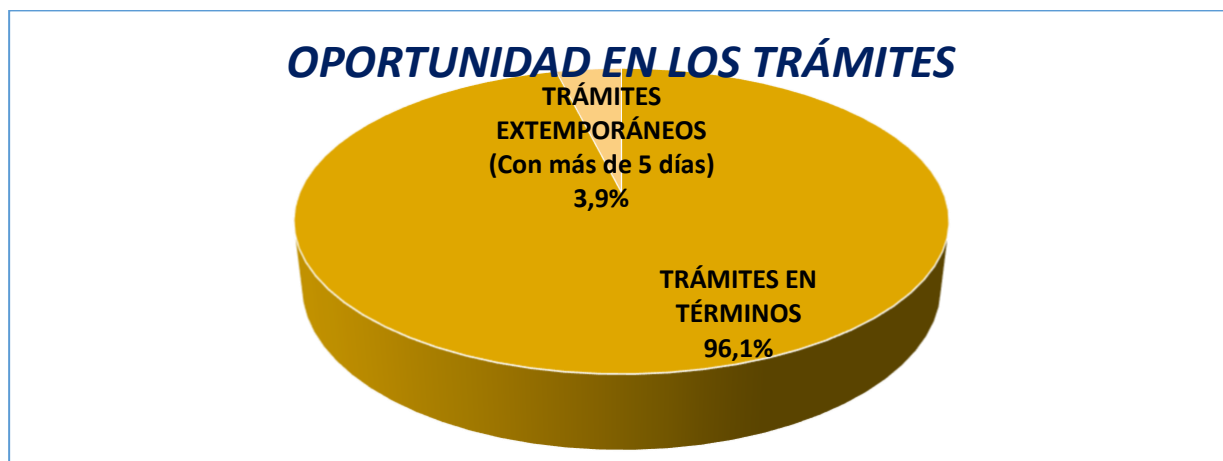
CAPACIDAD INSTALADA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2021													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3661	3880	3615	3665	3949	4127	3794	4131	4324	3617	3376	3311	3788
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4242	4106	3692	3637	3998	4114	3826	4026	4349	3747	3356	3152	3854
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3420	3600	3960	3600	3600	3600	3600	3780	3960	3600	3600	3960	3690



Oportunidad en la Atención a las Solicitudes Año 2021.

OPORTUNIDAD EN LOS TRÁMITES REALIZADOS AÑO 2021		
CONCEPTO	CASOS	PORCENTAJE
TRÁMITES EN TÉRMINOS	44464	96,1%
TRÁMITES EXTEMPORÁNEOS (Con más de 5 días)	1781	3,9%
TOTAL	46245	100%





Hallazgos y Novedades de Personal

Durante el año 2021, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, trabajó para cumplir al 100% en la gestión de las Solicitudes de Protección; sin embargo, se presentaron algunos aspectos, que dificultaron sus actividades en el proceso de atender oportunamente los 186 EXT que están pendientes de atención al finalizar el año 2021, y que suman alrededor de 274 casos:

- Una causal ha sido, El impacto, que se ha generado a causa de la insuficiencia de personal con el conocimiento y la experticia necesaria, para atender los diferentes requerimientos. Lo anterior se ha generado, por la alta rotación de contratistas y/o funcionarios, toda vez que, durante el año inmediatamente anterior, salieron del GSC un número elevado de funcionarios y contratistas, dejando al final del año 2021 un déficit de personal correspondiente a diez (10) personas, para poder atender de manera idónea las solicitudes allegadas. De igual forma, a la fecha continuamos con



este déficit de personal, por lo que se requiere con urgencia subsanar, permitiendo de esta forma atender de manera oportuna las solicitudes allegadas, pues los términos de atención corresponden a máximo cinco (5) días hábiles, y con el personal que contamos a la fecha no es posible atender.

- Las fallas continuas de las VPN, el correo electrónico, SIGOB, Plataforma S.E.R., accesos a páginas de Internet, así como la falta de un sistema de información, etc., que no permitan continuar laborando manera efectiva y que a la fecha no han sido resueltas por Tecnología, lo que implica la no atención de un número importante de solicitudes en los términos definidos para el GSC.

13. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL AÑO 2021

COMPARATIVO ENCUESTAS

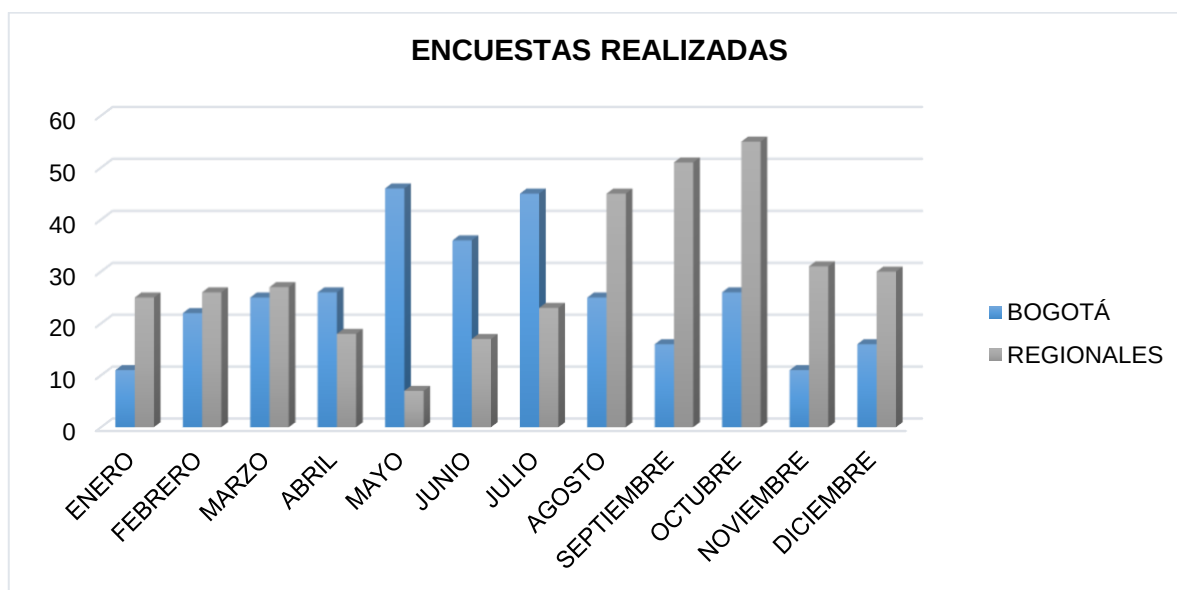
A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo comprendido entre enero y diciembre del 2021. Para el año 2021, se tiene en cuenta la encuesta aplicada a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad en el lapso señalado, tanto en la ciudad de Bogotá y en los Grupos Regionales de Protección. De lo anterior, se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo Servicio al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	11	25
FEBRERO	22	26
MARZO	25	27



ABRIL	26	18
MAYO	46	7
JUNIO	36	17
JULIO	45	23
AGOSTO	25	45
SEPTIEMBRE	16	51
OCTUBRE	26	55
NOVIEMBRE	11	31
DICIEMBRE	16	30



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

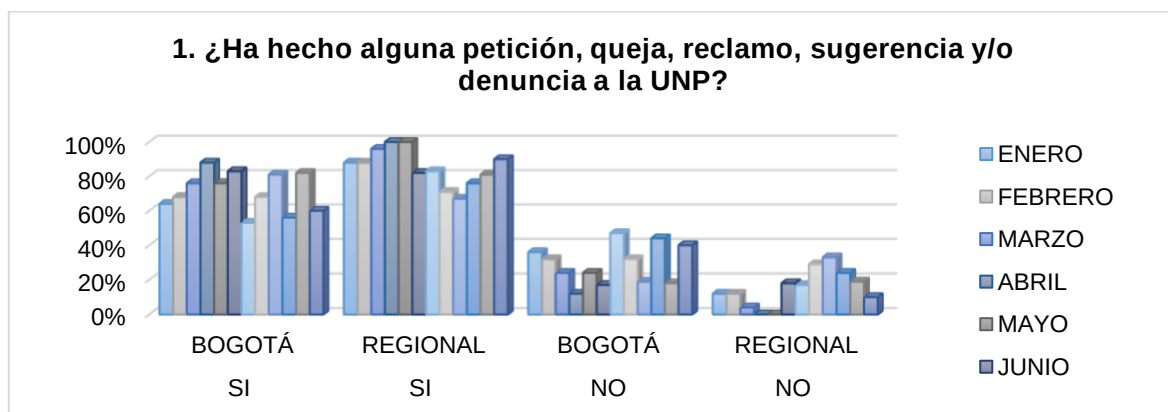
- Participación**

Frente a la primera pregunta “**¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?**”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTÁ	REGIONAL	BOGOTÁ	REGIONAL
ENERO	64%	88%	36%	12%
FEBRERO	68%	88%	32%	12%
MARZO	76%	96%	24%	4%
ABRIL	88%	100%	12%	0%
MAYO	76%	100%	24%	0%



JUNIO	83%	82%	17%	18%
JULIO	53%	83%	47%	17%
AGOSTO	68%	71%	32%	29%
SEPTIEMBRE	81%	67%	19%	33%
OCTUBRE	56%	76%	44%	24%
NOVIEMBRE	82%	81%	18%	19%
DICIEMBRE	60%	90%	40%	10%

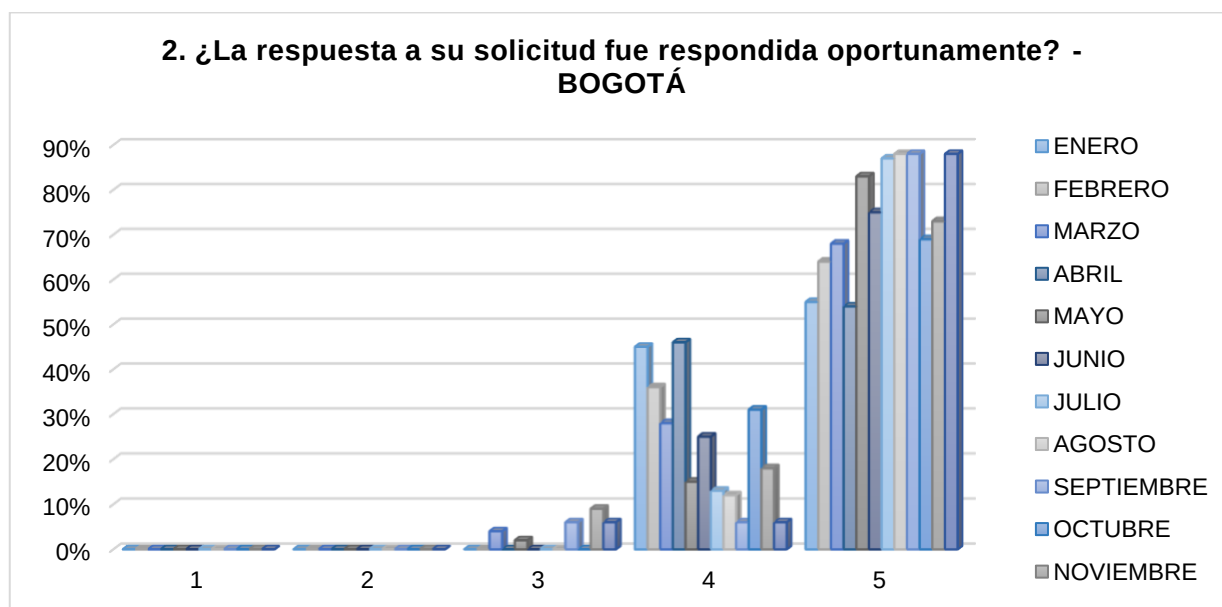


• Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “**¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?**”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá, se observa:

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? - BOGOTÁ					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	45%	55%
FEBRERO	0%	0%	0%	36%	64%
MARZO	0%	0%	4%	28%	68%
ABRIL	0%	0%	0%	46%	54%
MAYO	0%	0%	2%	15%	83%
JUNIO	0%	0%	0%	25%	75%
JULIO	0%	0%	0%	13%	87%
AGOSTO	0%	0%	0%	12%	88%
SEPTIEMBRE	0%	0%	6%	6%	88%
OCTUBRE	0%	0%	0%	31%	69%
NOVIEMBRE	0%	0%	9%	18%	73%
DICIEMBRE	0%	0%	6%	6%	88%

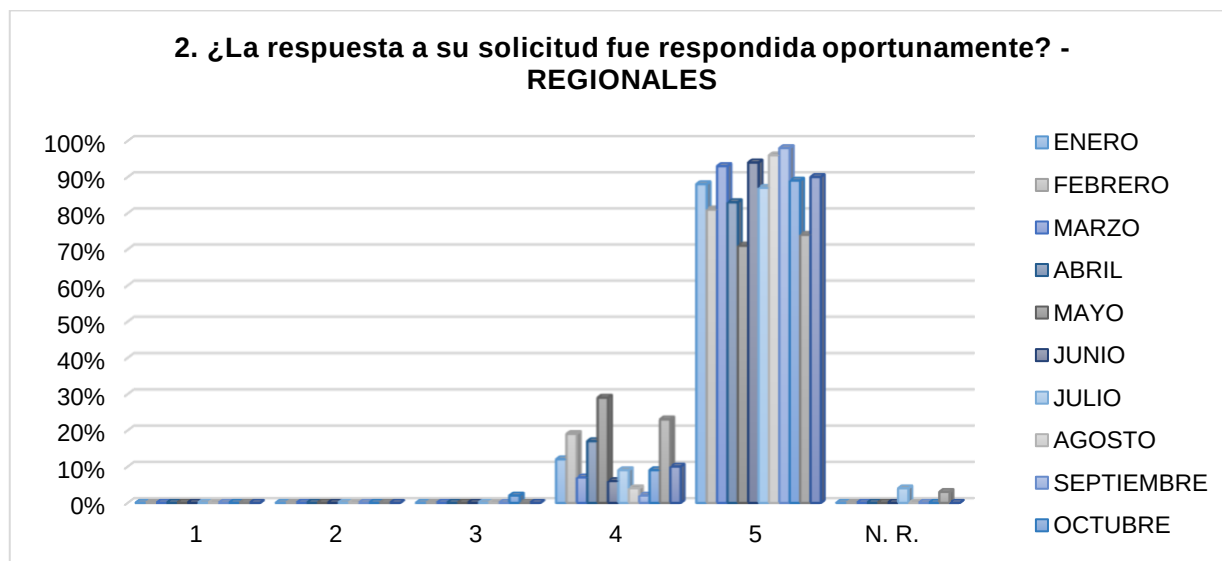




En lo atinente a la segunda pregunta “**¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?**”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes Grupos Regionales de Protección de la UNP, identificamos:

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? - REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	0%	0%	0%	12%	88%	0%
FEBRERO	0%	0%	0%	19%	81%	0%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	17%	83%	0%
MAYO	0%	0%	0%	29%	71%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	6%	94%	0%
JULIO	0%	0%	0%	9%	87%	4%
AGOSTO	0%	0%	0%	4%	96%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	2%	98%	0%
OCTUBRE	0%	0%	2%	9%	89%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	23%	74%	3%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	10%	90%	0%



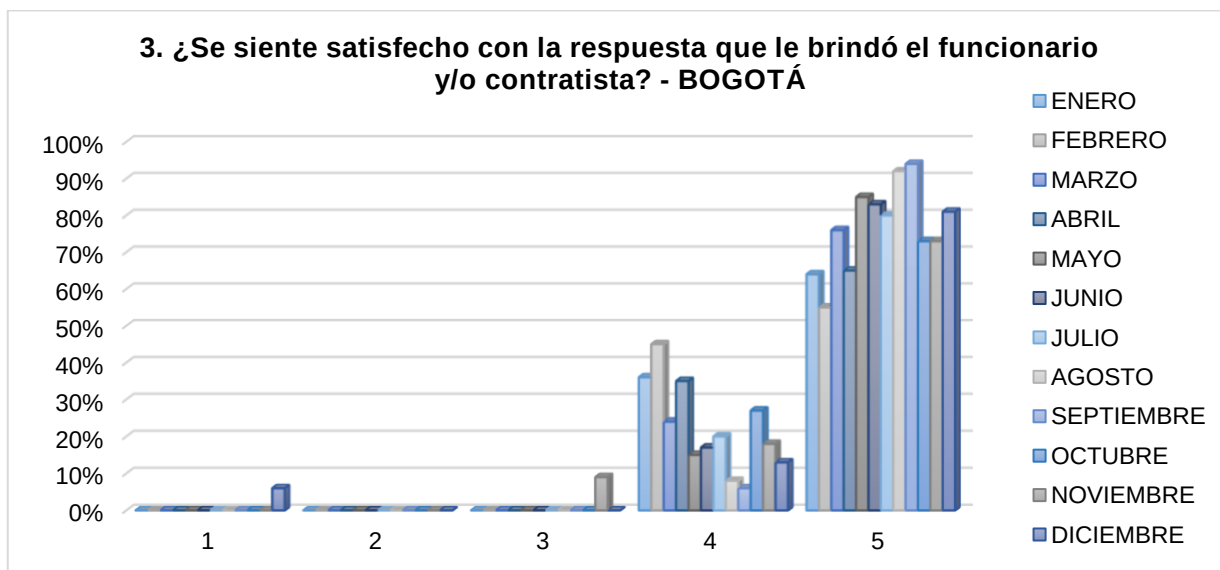


- Orientación**

En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - BOGOTÁ					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	36%	64%
FEBRERO	0%	0%	0%	45%	55%
MARZO	0%	0%	0%	24%	76%
ABRIL	0%	0%	0%	35%	65%
MAYO	0%	0%	0%	15%	85%
JUNIO	0%	0%	0%	17%	83%
JULIO	0%	0%	0%	20%	80%
AGOSTO	0%	0%	0%	8%	92%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	6%	94%
OCTUBRE	0%	0%	0%	27%	73%
NOVIEMBRE	0%	0%	9%	18%	73%
DICIEMBRE	6%	0%	0%	13%	81%

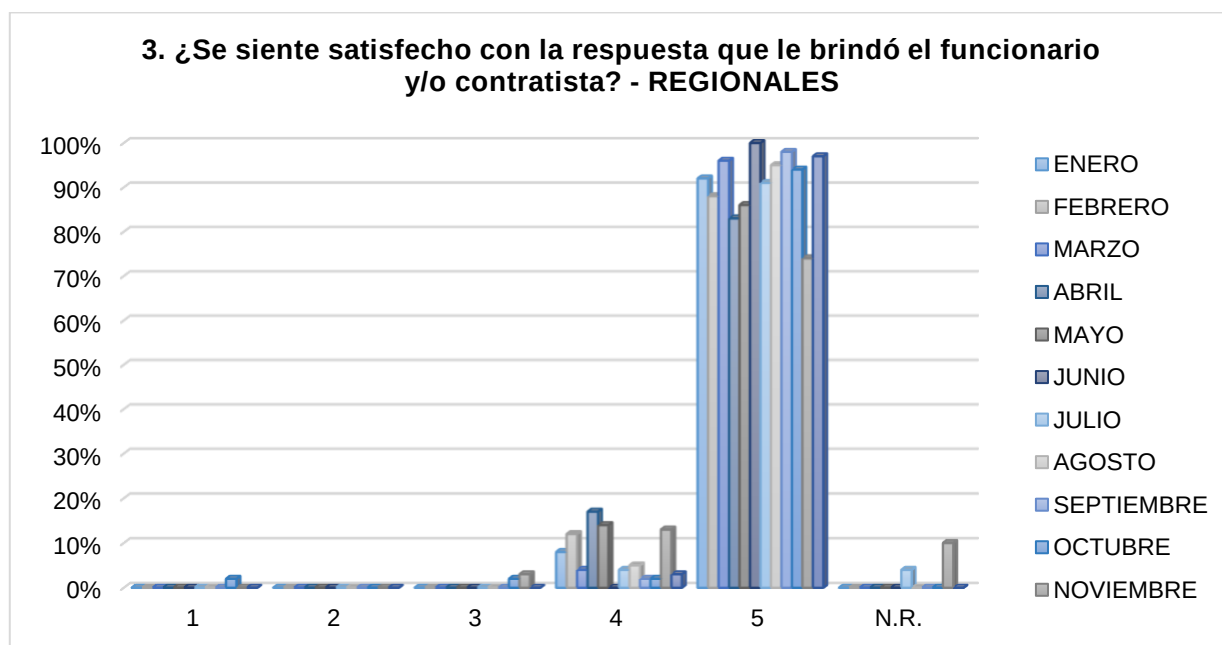




En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de protección de la UNP**, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? - REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	0%	0%	8%	92%	0%
FEBRERO	0%	0%	0%	12%	88%	0%
MARZO	0%	0%	0%	4%	96%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	17%	83%	0%
MAYO	0%	0%	0%	14%	86%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	0%	100%	0%
JULIO	0%	0%	0%	4%	91%	4%
AGOSTO	0%	0%	0%	5%	95%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	2%	98%	0%
OCTUBRE	2%	0%	2%	2%	94%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	3%	13%	74%	10%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	3%	97%	0%



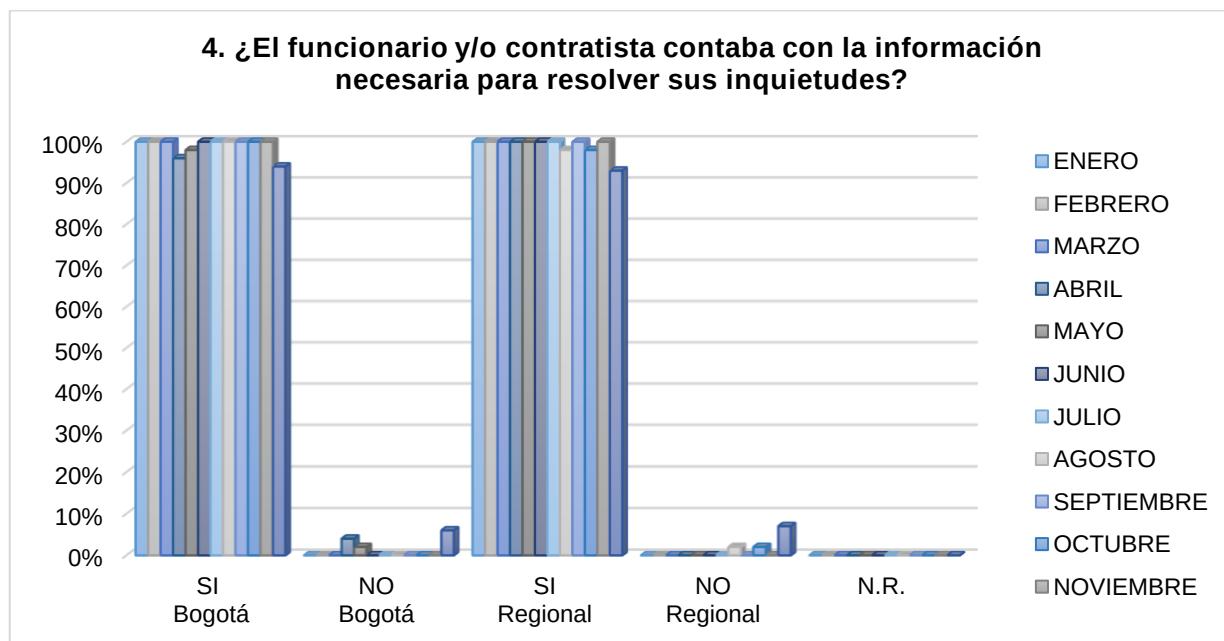


- Dominio**

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	96%	4%	100%	0%	0%
MAYO	98%	2%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	98%	2%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	98%	2%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	100%	0%	0%
DICIEMBRE	94%	6%	93%	7%	0%



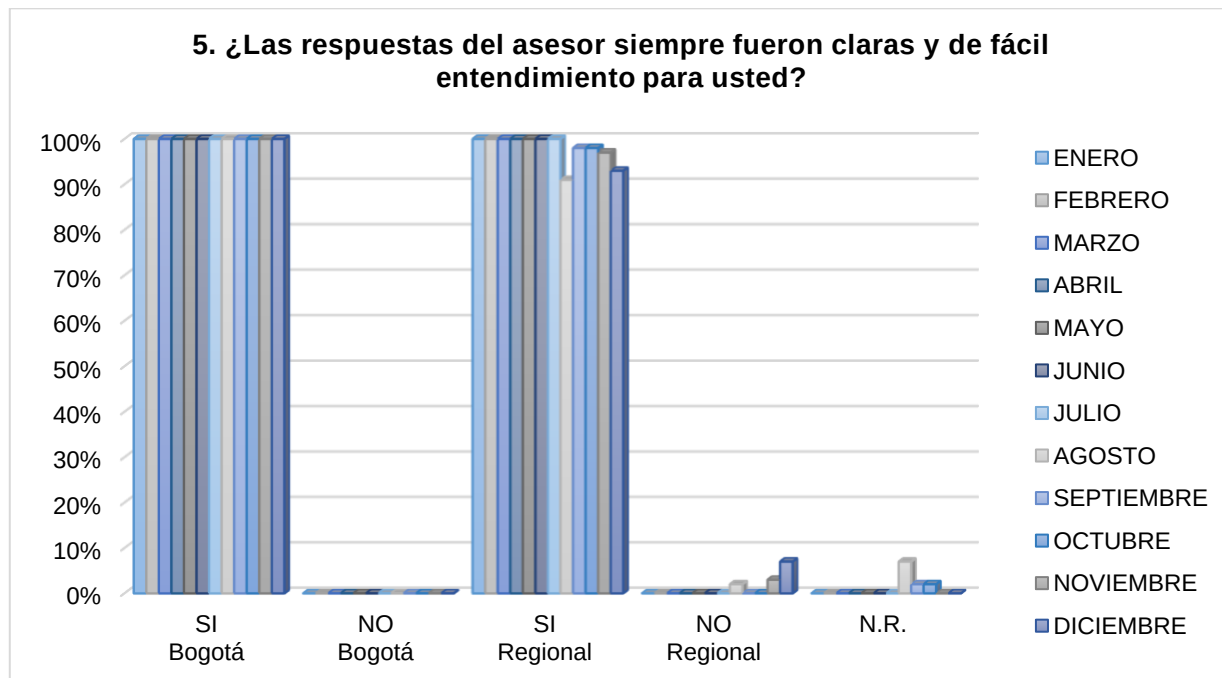


“¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%
MAYO	100%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	91%	2%	7%
SEPTIEMBRE	100%	0%	98%	0%	2%
OCTUBRE	100%	0%	98%	0%	2%



NOVIEMBRE	100%	0%	97%	3%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	93%	7%	0%



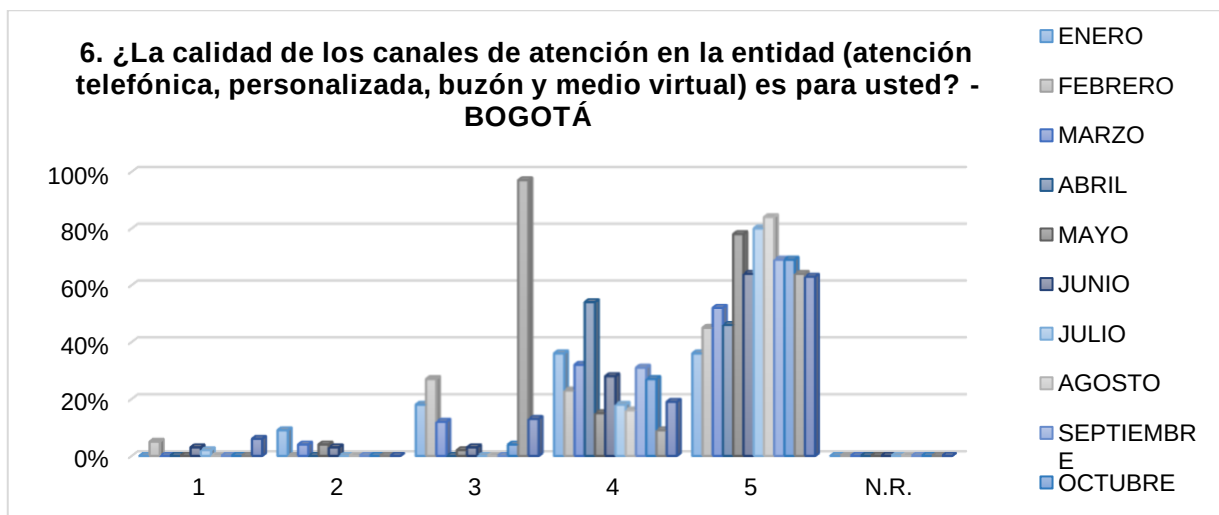
• Percepción

En lo referente a la sexta pregunta “**¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - BOGOTÁ						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	9%	18%	36%	36%	0%
FEBRERO	5%	0%	27%	23%	45%	0%
MARZO	0%	4%	12%	32%	52%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	54%	46%	0%
MAYO	0%	4%	2%	15%	78%	0%
JUNIO	3%	3%	3%	28%	64%	0%
JULIO	2%	0%	0%	18%	80%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	16%	84%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	31%	69%	0%



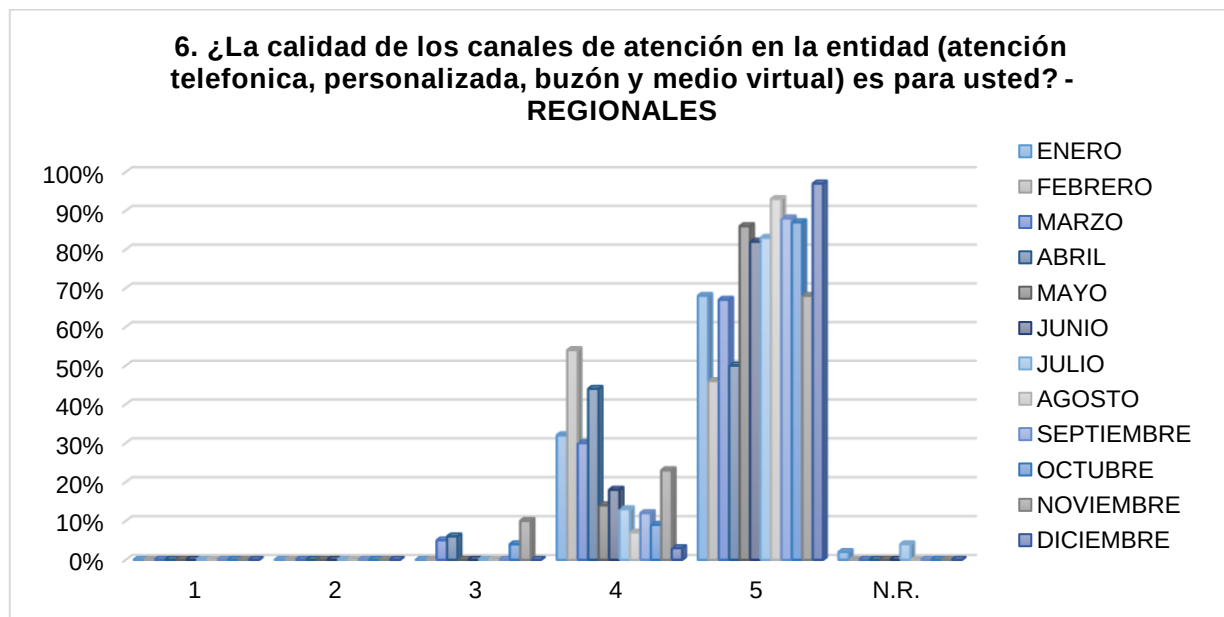
OCTUBRE	0%	0%	4%	27%	69%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	97%	9%	64%	0%
DICIEMBRE	6%	0%	13%	19%	63%	0%



En lo referente a la sexta pregunta “**¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los Grupos Regionales de protección de la UNP, tenemos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? - REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	0%	0%	0%	32%	68%	2%
FEBRERO	0%	0%	0%	54%	46%	0%
MARZO	0%	0%	5%	30%	67%	0%
ABRIL	0%	0%	6%	44%	50%	0%
MAYO	0%	0%	0%	14%	86%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	18%	82%	0%
JULIO	0%	0%	0%	13%	83%	4%
AGOSTO	0%	0%	0%	7%	93%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	12%	88%	0%
OCTUBRE	0%	0%	4%	9%	87%	0%
NOVIEMBRE	0%	0%	10%	23%	68%	0%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	3%	97%	0%



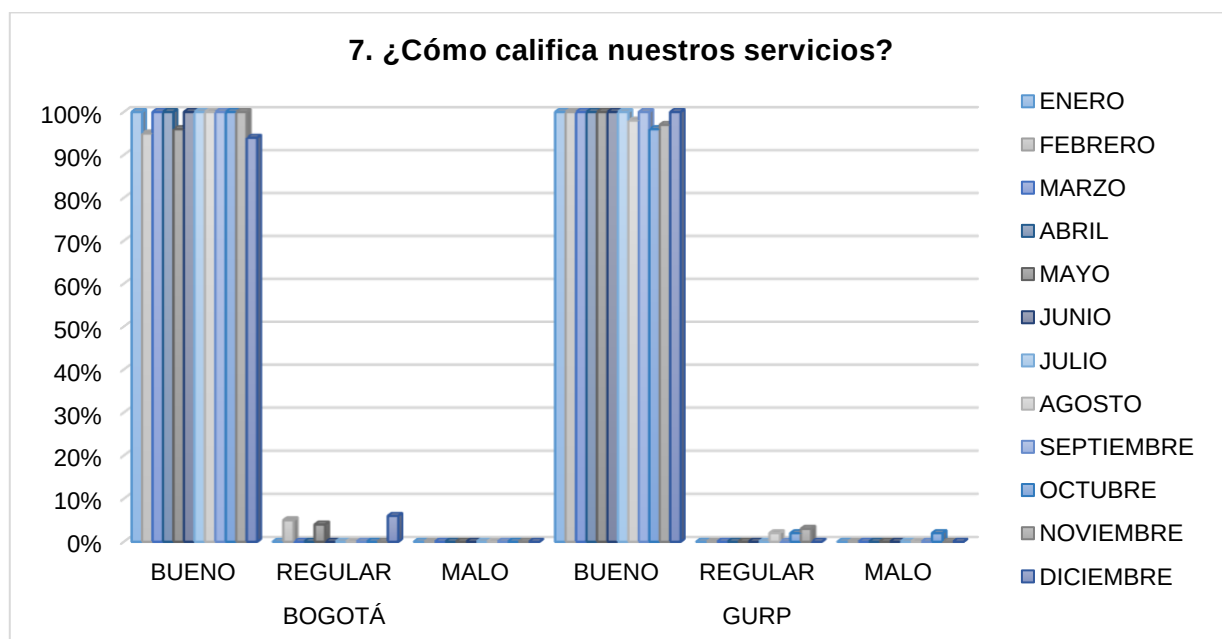


- **Satisfacción**

Hace referencia al conocimiento que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%
MAYO	96%	4%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	96%	2%	2%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	97%	3%	0%
DICIEMBRE	94%	6%	0%	100%	0%	0%



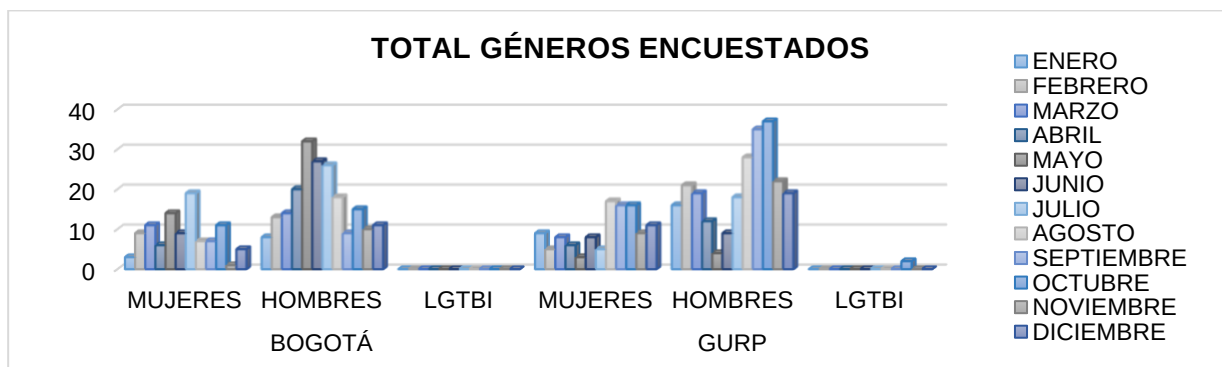


- **Aplicación del enfoque diferencial**

Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

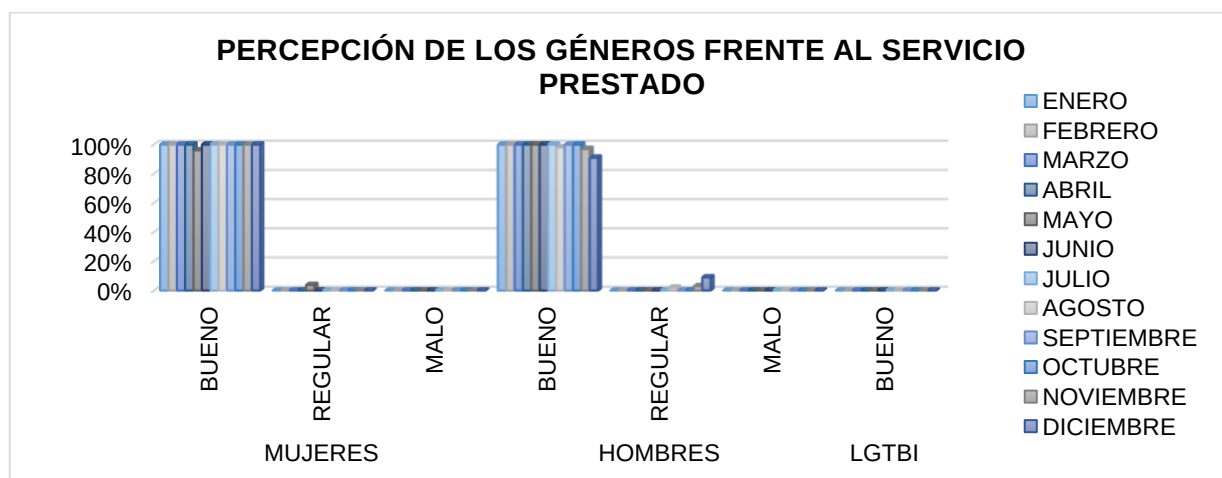
TOTAL GÉNEROS ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTÁ			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	3	8	0	9	16	0
FEBRERO	9	13	0	5	21	0
MARZO	11	14	0	8	19	0
ABRIL	6	20	0	6	12	0
MAYO	14	32	0	3	4	0
JUNIO	9	27	0	8	9	0
JULIO	19	26	0	5	18	0
AGOSTO	7	18	0	17	28	0
SEPTIEMBRE	7	9	0	16	35	0
OCTUBRE	11	15	0	16	37	2
NOVIEMBRE	1	10	0	9	22	0
DICIEMBRE	5	11	0	11	19	0





- Percepción de los géneros encuestados

PERCEPCIÓN DE LOS GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO							
PERIODO	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
MAYO	96%	4%	0%	100%	0%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	97%	3%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	91%	9%	0%	0%



14. CONCLUSIONES

Dentro del año 2021 el cual se ha visto afectado por la presencia del COVID19 al cambiar los hábitos del trabajo presencial en las diversas sedes de la UNP se puede concluir lo siguiente:

- En lo referente a la atención de PQRSD de la entidad, el canal presencial se encuentra trabajando en la sede principal teniendo en cuenta las directrices emitidas por el Gobierno Nacional y la Secretaría Distrital de salud de Bogotá D.C., lo que nos ha permitido observar que los demás canales dispuestos para tal fin han recibido sin contratiempo las PQRSD. Estas PQRSD de carácter mixto han sido resueltas en su totalidad por el grupo de Servicio al Ciudadano mediante la modalidad de trabajo presencial y desde casa, con el gran soporte técnico del Grupo de Tecnología e Información y el compromiso de los miembros del GSC.
- El Grupo sigue manteniendo su participación dentro del proceso de Reingeniería que adelanta la Entidad, en especial con el tema denominado Ventanilla Única de Radicación donde se han tenido en cuenta las diferentes posiciones expresadas por el Grupo, dado su conocimiento y experiencia en la atención del ciudadano y de los grupos de valor de la Entidad.
- Nuevamente se expone que en diferentes procesos no se ha podido aplicar correctamente la herramienta de gestión documental – SIGOB, motivo por el cual se han programado varias jornadas de socialización con el personal de los procesos que no logran el 100% de oportunidad en la respuesta de las PQRSD a su cargo.
- Esta Coordinación expresa su preocupación, respecto del trámite por parte de los asesores poblacionales dependientes del Despacho del Director, respecto de solicitudes de información requeridas por diferentes órganos de control o al seguimiento de los diferentes requerimientos con los cuales la Entidad tiene un



compromiso de presentación periódica. Por cuanto esos informes no son PQRSD mixtas como se han venido tratando últimamente.

- 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



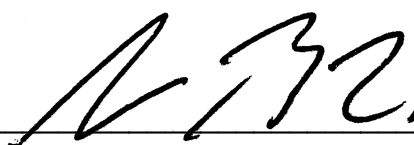
peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

- Se puede concluir que, para el año 2021, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó una mejora significativa en términos de oportunidad. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al finalizar el año 2021, el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presenta una oportunidad de dos (2) días hábiles en promedio en la atención a las solicitudes. Al igual que solo presenta 274 casos pendientes de trámites, los cuales no superan los términos de cinco (5) días hábiles definidos por la entidad.
- Mientras que, para finales del año inmediatamente anterior, presentaba una oportunidad de nueve (9) días hábiles en promedio. Al igual que 948 casos, los cuales estaban por fuera de términos en un promedio superior a los 60 días calendario.
- De acuerdo con lo anterior, se observa que para el año 2021, el GSC presentó una mejora en la oportunidad brindada en la atención a las solicitudes del 350% frente al año 2020, pasando de nueve (9) días hábiles promedio en el 2020 a dos (2) días hábiles en promedio en el año 2021.
- Igualmente, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el año 2021, ha cumplido al 102%. En este sentido, el GSP, ha gestionado 46.245 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 45.450 casos.
- Por otra parte, se efectuaron solicitudes distintas a las solicitudes de protección, requerimientos que ocupan tiempo en su trámite. En este punto, es pertinente precisar que, durante el año 2021, se atendió un total de 46.245 solicitudes y requerimientos, de los cuales 29.236 fueron solicitudes de protección y 17.009 fueron otras solicitudes.



- Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el año 2021, correspondió a tramitar un promedio mensual de 3.854 solicitudes, es decir el 102% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 3.788.
- De esta manera la UNP participa en la construcción de una Política Pública Integral para la garantía de la Defensa de los Derechos Humanos acercándonos a aquellos territorios donde mediante agresiones se viene afectando la vida, la libertad y la integridad de los líderes sociales y de los defensores y defensoras de derechos humanos. Situación que resulta intolerable por lo que el Gobierno Nacional valora el papel que adelantan estos actores en el ejercicio de la defensa de los derechos humanos y de reivindicaciones sociales al comprender que estos brindan un apoyo fundamental a la defensa de la democracia y del Estado de Derecho.
- También queda en firme la implementación de las herramientas tecnológicas que permiten el análisis, la caracterización y la aplicación de los enfoques de género, territorial y étnico, facilitando la atención de los asistentes presenciales o virtuales en la sede de las Ferias.
- Estos espacios permiten que la acción estatal trabaje de forma sólida, articulada y coordinada, bajo la aplicación de los principios de subsidiaridad, complementariedad y concurrencia a efecto de alcanzar los mejores resultados e impacto, sumando esfuerzos y aprovechando de la mejor manera los recursos.

Líder del Proceso,


SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		13/1/2022
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Poveda/Coordinador GSC		13/1/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		13/1/2022
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.			

