



INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de julio 2022



El futuro
es de todos

Mininterior

**INFORME DE GESTIÓN
TABLA DE CONTENIDO**

	Página.
1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. LOGROS PRIMER SEMESTRE AÑO 202.....	3
4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	10
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.....	16
6. DATOS ESTADÍSTICOS.....	22
6.1 Tipo de atención primer semestre año 2022.....	22
6.2 Peticionarios Solicitantes primer semestre año 2022.....	23
6.3 Tipos de PQRSD primer semestre año 2022.....	23
7. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	24
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	25
9. MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	26
10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022	27
10.1 Flujo de PQRSD primer semestre año 2022.....	28
11. RESUMEN EJECUTIVO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	29
12. GESTIÓN GENERAL SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	30
13. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	39
14. OBSERVACIONES.....	48
15. CONCLUSIONES	48



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

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 alcanzados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2022, 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 PRIMER SEMESTRE AÑO 2022

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 primer semestre año 2022**, 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.
- ✓ Apoyo interinstitucional en temas de servicio al ciudadano.

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 2022** 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

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”**.

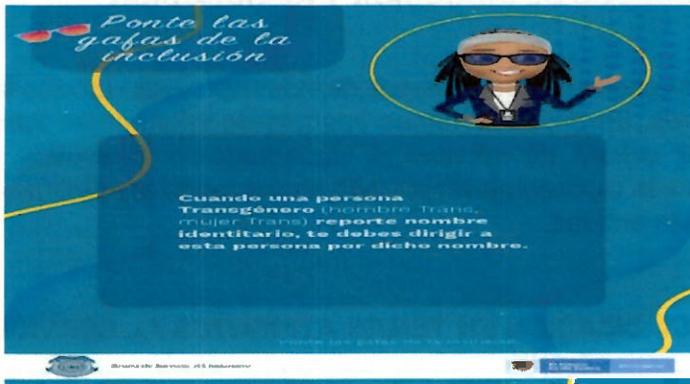
Nuestro personaje Clarita, llegó a través de correo informativo, resaltando la importancia de la labor realizada por cada uno de los funcionarios y colaboradores de la UNP, a fin de coadyuvar a la garantía de los derechos fundamentales a la vida, la libertad, la integridad y seguridad de los ciudadanos 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**.



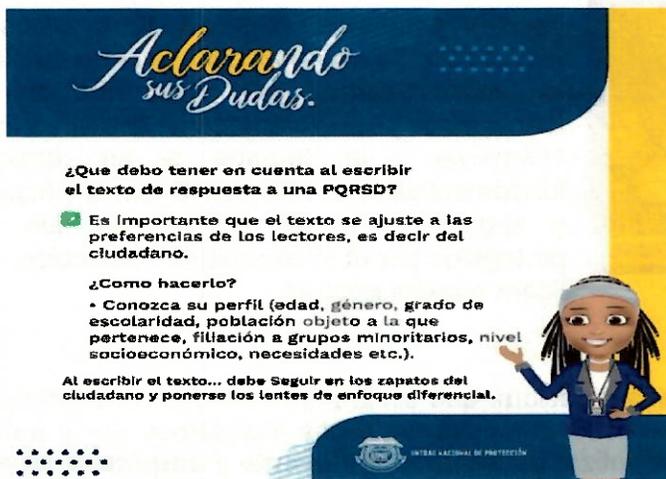
El GSC dio continuidad a la campaña **“Recuerda tu eres la imagen de la UNP”**, que tiene como objetivo concientizar tanto a servidores públicos como colaboradores, que de nuestras actuaciones depende la buena imagen de la entidad ante nuestros usuarios.



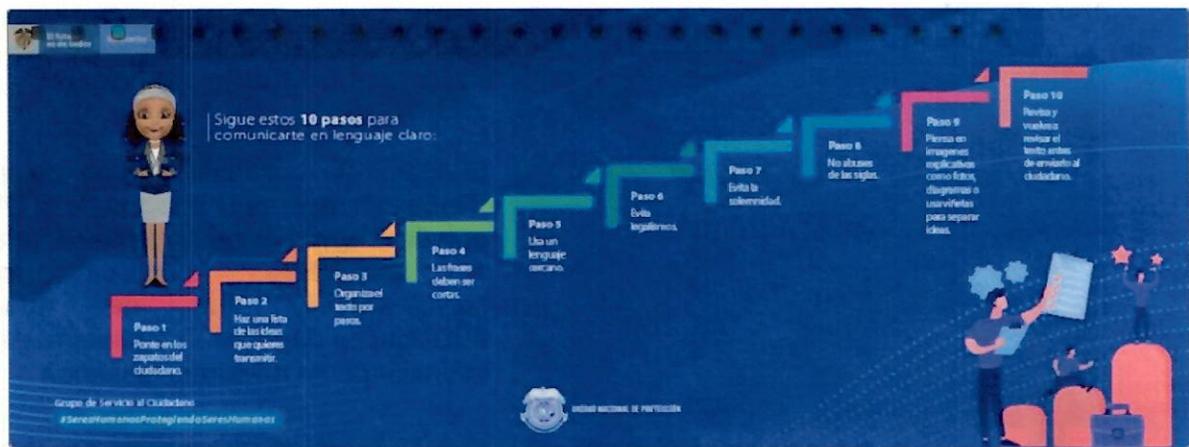


En este mismo contexto, el GSC creó la campaña “**Ponte las gafas de la inclusión**”, la cual busca generar habilidades de nuestro recurso humano para una atención incluyente al ciudadano, sin distingos ni discriminaciones.

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



El GSC ha dado continuidad, a la difusión de la Guía de Lenguaje Claro del DNP, a través de tips con nuestro personaje Clarita, los 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.



En este mismo sentido y en aras de continuar con la implementación de la referida estrategia en la UNP, se procedió a socializar los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro, a través del slider de la página de intranet.

❖ MESAS DE TRABAJO DEL GSC CON GURPS Y SEDES A NIVEL NACIONAL

En el mes de mayo de 2022, se dio inicio las mesas de trabajo convocadas vía teams por



el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC con servidores públicos y colaboradores de GURPS y sedes a nivel nacional; escenario donde se brindaron lineamientos para una atención de calidad para nuestros solicitantes y beneficiarios, en el marco de nuestra Política de Servicio al Ciudadano, Procedimiento de PQRSD, Protocolos y Guía de Atención al Ciudadano.

❖ 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.

Por lo anterior, durante el primer semestre año 2022, se ha venido socializando con la ciudadanía el documento antes referido a través de redes sociales.



CERTIDUMBRE EN EL CIUDADANO E INCLUSIÓN

Twitter



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.

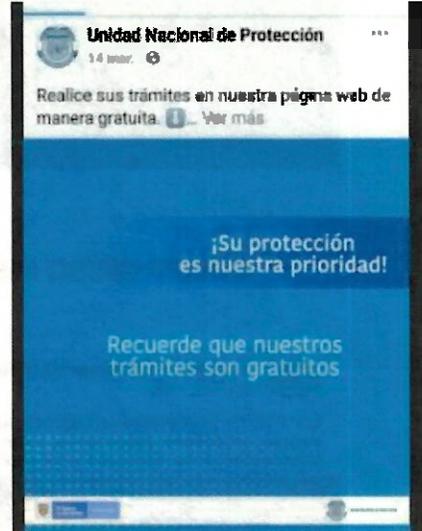
Tweets por @UNPColombia



En este contexto, el GSC procedió a la actualización de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, la cual fue publicada en la página web de la entidad, socializada a través de redes sociales y remitida a las diferentes sedes de la UNP.

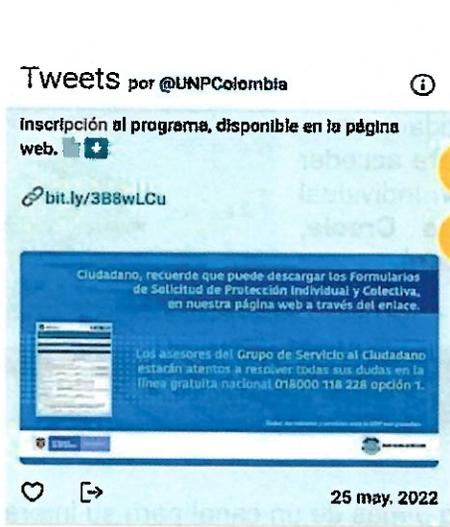


Lo anterior, dando cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de los Contenciosos Administrativo, siendo este el punto de partida a fin de generar en los ciudadanos certeza frente a sus derechos y deberes. En concordancia a lo expuesto, se procedió desde el GSC, a dar continuidad a 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.



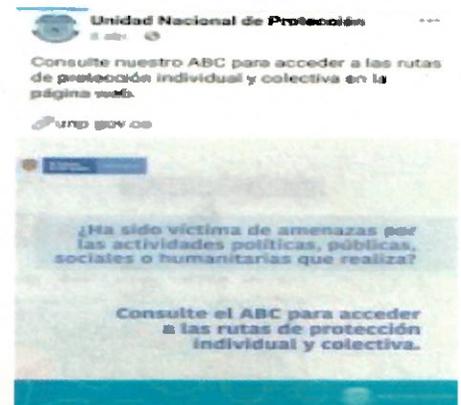


Bajo este mismo concepto, se dio continuidad a la campaña “Recuerde que nuestros trámites son gratuitos” Aunado a ello, el GSC procedió a la Socialización a través de redes sociales del enlace donde pueden ser descargados los formatos de solicitud de protección ruta individual y colectiva, como así mismo la línea de atención al ciudadano donde se brinda la



respectiva orientación.

A través de la Campaña **"Seguimos trabajando por usted"** se reiteró al ciudadano que en la línea gratuita nacional se brinda orientación sobre tramites y servicios como así mismo puede elevar PQRSD. Se dio continuidad a la publicación en redes sociales del enlace donde puede ser consultado nuestro **"ABC para acceder a las rutas de protección individual y colectiva"**, **siendo este nuestro primer documento traducido en lenguaje claro.**



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, dando continuidad a la campaña **"Página web para todos"**.



En el mes de mayo de 2022, se procedió a publicar la versión actualizada de nuestro Portafolio de Servicios y Trámites de la UNP, con el objetivo de informar a nuestros usuarios los servicios que ofrecemos y el conjunto de requisitos necesarios para elevar solicitud de Protección Individual o Colectiva por parte de nuestras poblaciones objeto.





En lo que concierne a 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 Creole, Uitoto, Sikuni y Emberá,**



ESTRATEGIAS DE OMNICANALIDAD DISPUESTOS POR LA ENTIDAD PARA RECEPCIONAR PQRSD 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, el GSC dio continuidad a la campaña informativa en redes sociales, respecto de los canales para elevar PQRSD ante la UNP.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



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

De igual manera, a través de las redes sociales y página web de la entidad, 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.

APOYO INTERINSTITUCIONAL EN TEMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Desde el Grupo de Servicio al ciudadano se solicitó ante la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI, apoyo para llevar a cabo mesa de trabajo para socializar temas atinentes a la atención a ciudadanos en condición de discapacidad, la cual se llevó a cabo el día 23 de febrero de los corrientes, y contó con la participación de diferentes funcionarios y colaboradores de la UNP.



En este mismo sentido, se solicitó asesoría ante el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, quienes amablemente nos ofrecieron un taller para aprender a interactuar con personas con discapacidad visual, dada la relevancia del referido espacio académico en el marco de nuestra política de servicio al ciudadano, se trasladó invitación a la Subdirección de Talento Humano.

Aunado a ello, se gestionó mesa de trabajo con el Ministerio de Salud y Protección Social, el día de 4 de mayo de 2022, escenario que fortaleció nuestras habilidades en temas de atención incluyente.

4. AVANCE ACTIVIDADES PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2022, 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.

AVANCES GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO DE ENERO 01 AL 30 DE JUNIO DE 2022

Nombre del Indicador	Actividad	Porcentaje de cumplimiento 1er semestre vigencia 2022
Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento	Ejecución del modelo integral de servicio al ciudadano a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia	0% Actividad en cabeza de Gestión de Tecnologías de la información
Nº de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas publicado y remitido.	N.º de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas publicado y remitido.	4/4 = 100%



Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD	((N° total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo) / (N° total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo)) * 100	11.554 / 12.157 = 95%
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.	0%
Recomendaciones del FURAG en referencia a la Política de Servicio al Ciudadano atendidas por la UNP	Medir el avance de la Política de Servicio al Ciudadano	2/8 = 25%
Porcentaje de participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al-PNSC.	((N° de ferias de servicio al ciudadano con asistencia de la UNP) / (N° de ferias de servicio al ciudadano viabilizadas por la UNP)) * 100	2/3 = 33%

Así mismo, se cumplió con las actividades programadas respecto a los demás Planes Institucionales, relacionados a continuación.

MAPA INTEGRAL DE RIESGOS.

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento 1er semestre vigencia 2022
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.	1 / 2 = 50%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El futuro
es de todos

Mininterior

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.	1 / 3= 33%
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	1 / 3=33%
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.	33%
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.	33%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de administrar base matriz de PQRSD comunica mensualmente a los Subdirectores, Secretaría	Comunicaciones Internas mensuales enviadas a Subdirectores, Secretaría	6 / 12= 33%



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)	General, Asesores y Jefes de Oficina.	
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.	33%
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.	33%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Participar en las ferias acércate en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en marco de la ruta de protección.	1 Sensibilización	33%
Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, organizaciones sociales etc., y la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y documentar estos ejercicios.	1 Participación	33%



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	33%
Proponer iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano.	Iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano en la UNP.	33%
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.	0%
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	33%
Realizar campaña de apropiación del Reglamento de trámite interno de PQRSD.	3 socializaciones del Reglamento de Trámite Interno de PQRSD.	33%
Socializar Política Institucional de Atención al Ciudadano.	1 Campaña de Socialización	33%
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.	0%
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.	33%



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.	2/3 =66%
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	33%
Difundir y socializar en los diferentes espacios donde tenga participación la UNP el Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad, así como compartir lecciones aprendidas para mejorar el servicio al ciudadano.	1 Campaña	33%
Diseñar mecanismos para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley.	1 Mecanismo diseñado	33%
Gestionar 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.	4/4= 100%
Realizar monitoreo y seguimiento a PQRSD que son elevadas ante la entidad.	100% de las PQRSD con seguimiento	33%



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Participar en las ferias acércate para sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	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 primer semestre año 2022, 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.

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 a 2020. A



partir del año 2021 fueron asignadas al Departamento Administrativo de Función Pública bajo el liderazgo de su Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Para el presente año y con la terminación de este periodo presidencial el DAFP programó el desarrollo de tres (3) Ferias en el primer semestre del 2022, las que se llevarían a cabo en los siguientes municipios: Jagua del Ibirico – Departamento del Cesar; Montelíbano – Departamento de Córdoba y Riosucio – Departamento de Caldas, 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 nuevamente 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.

OBJETIVO

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 presentar 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.

Dentro de estos espacios se busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los dos tramites registrados por la UNP en el SUIT como lo son la Solicitud de Protección en la Ruta Individual y la Solicitud de Protección en la Ruta Colectiva de Protección mediante la presentación de nuestros canales de acceso tanto físicos como virtuales en los tramites del Programa de Prevención y Protección como la formulación de PQRSD. Para esta feria dentro de las jornadas académicas que se programan se logra dialogar 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,



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

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

Febrero 16 de 2022

Se envía debidamente diligenciado formato de inscripción a las Ferias Acércate 2022.

Abril 04 de 202.

Se inscriben los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, María Mercedes Mendoza Gutiérrez y William Eduardo Diago Rivera, como los representantes de la UNP para participar en la Feria Acércate de La Jagua del Ibirico – Depto. Cesar 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 y 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,

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 viernes 1 y sábado 2 de abril desde las 8 am a las 3 pm.
- Jornadas Académicas y Atención al Ciudadano el día de la Feria.

15 de marzo 2022.

Se envió por el Coordinador de las Ferias Acércate, Doctor Andrés 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.



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

31 de marzo 2022.

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”.

1 de abril de 2022.

Dentro de la programación de capacitación, sensibilización, talleres, mesas de trabajo que se llevaron a cabo en la Institución Educativa “José Guillermo Castro” los funcionarios comisionados llevaron a cabo en la aula número 16, 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. Se logró convocar a 16 ciudadanos de la subregión.

2 de abril de 2022.

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.

- La Feria Acércate en la Jagua de Ibirico cerró con 13.092 interacciones con los ciudadanos de la subregión Sierra Nevada y Perijá.
- Para esta feria se inscribieron 77 entidades públicas del orden nacional y territorial brindando información, tramites y servicios de interés. En el marco de la feria, las alcaldías de Agustín Codazzi, Becerril, Chiriguana y la Jagua de Ibirico nos hicieron partícipes de los ejercicios de rendición de cuentas del corredor minero del Cesar.
- Durante la primera jornada académica se realizaron 145 cualificaciones que beneficiaron a 3722 ciudadanos y servidores de la región, las jornadas se llevaron a cabo en la Institución Educativa “José Guillermo Castro”.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el sábado 2 de abril, en el horario de las 8 a.m. a las 4 p.m. se adelantaron en la plaza central de la Jagua del Ibirico. En el punto asignado por la organización se interactuó con 24 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la entidad.





MONTAJE



GESTIÓN LOGRADA



La Feria "Acércate" en equipo por lo público en La Jagua del Iberico en el Departamento del Cesar logró concretar 13.092 interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la Subregión de Perijá donde recibieron atención directa y lograron adelantar trámites 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 girar para la realización efectiva 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 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

Se debe continuar para estas ferias es la socialización mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos en 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 dentro de cada Feria sea de nuestro Programa o para asesorarla en satisfacer su necesidad.

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.

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

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 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.

6. DATOS ESTADÍSTICOS

6.1 Tipo de atención por canales del Primer semestre año 2022

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	91
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	799
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	255
	BUZÓN	3
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	181
	CORREO ELECTRÓNICO	10378
	CHAT	450
TOTAL		12157

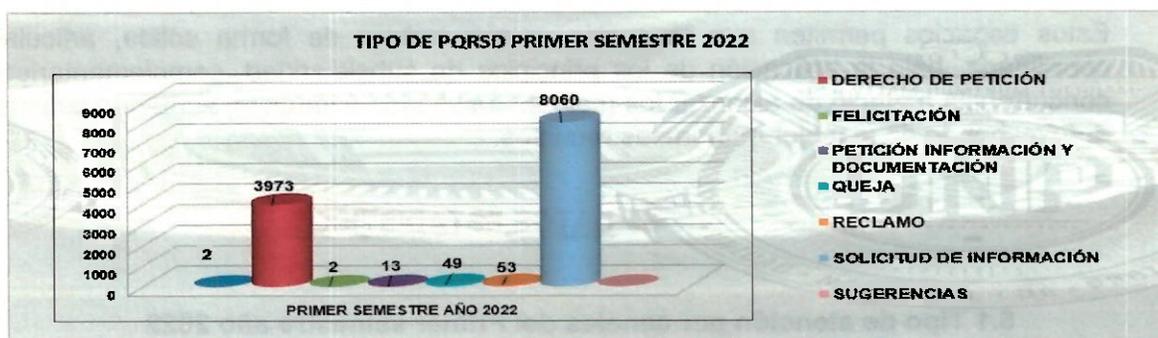
Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).



6.2 Peticionarios Solicitantes del Primer semestre año 2022

PETICIONARIO SOLICITANTE	
PRIMER SEMESTRE AÑO 2022	
EMPRESA	31
ENTIDAD PÚBLICA	7011
MIEMBROS DEL CONGRESO	35
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	136
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	4927
VEEDURÍAS	17
TOTAL	12157

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).



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

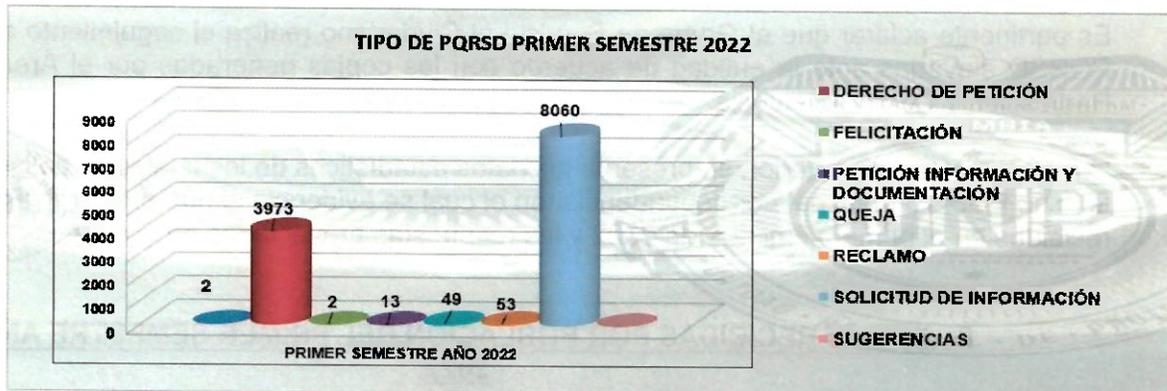
- ✓ Miembros del congreso (5) cinco días
- ✓ Entidad Pública (10) diez días
- ✓ Persona natural o jurídica (15) quince días
- ✓

6.3 Tipos de PQRSD del Primer semestre año 2022

TIPO DE PQRSD	
PRIMER SEMESTRE AÑO 2022	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	3973
FELICITACIÓN	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	13
QUEJA	49
RECLAMO	53
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8060
SUGERENCIAS	5
TOTAL	12157

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).





7. ESTADO CONSOLIDADO PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2022

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el primer semestre año 2022 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2022					
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
DIRECCIÓN GENERAL	144	130	4	10	14
SECRETARÍA GENERAL	129	123	0	6	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1820	1756	0	64	64
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	358	331	0	27	27
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8	8	0	0	0
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	1440	1407	5	28	33
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	931	875	2	54	56
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	266	259	0	7	7
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	6532	6296	2	234	236
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	529	503	7	19	26
TOTAL	12157	11688	20	449	469

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).



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

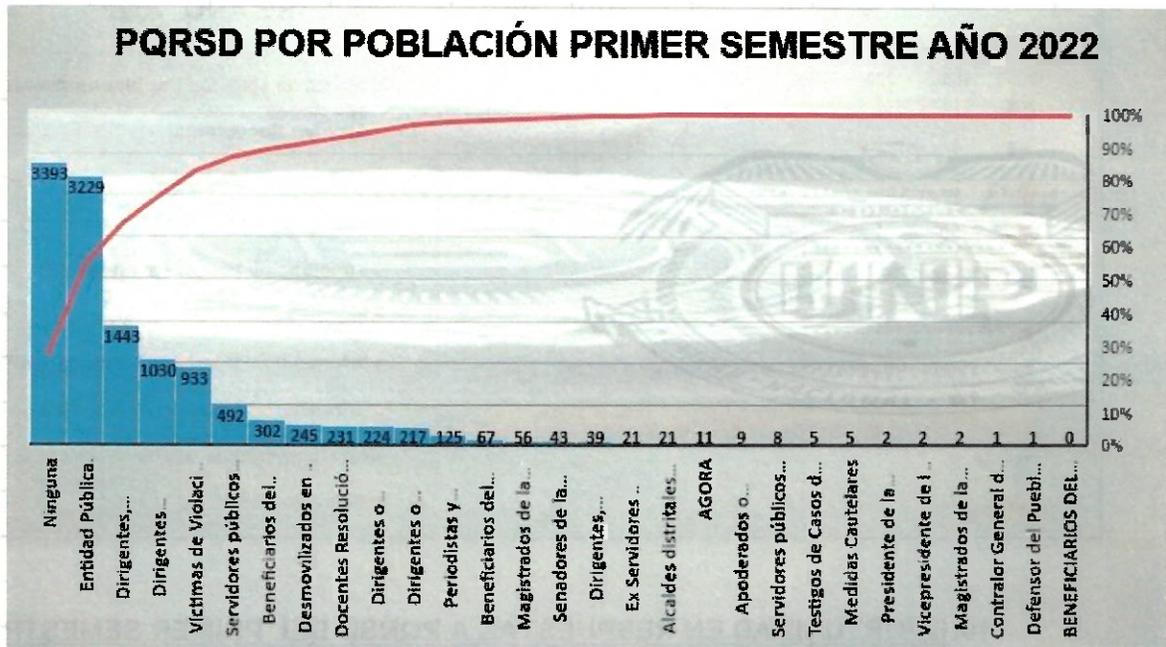
Una vez ilustrado lo anterior, se presenta los datos estadísticos de los cuales se colige el flujo de PQRSD mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2022 y las respuestas proyectadas en el mismo.

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.

PQRSD POR POBLACIÓN - PRIMER SEMESTRE AÑO 2022		
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	217	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	1443	12%
Dirigentes o activistas sindicales.	224	2%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales	39	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	1030	8%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH	5	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	125	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	933	8%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño	8	0%
Exservidores Públicos	21	0%
Apoderados o Profesionales forenses	9	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	231	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	492	4%
Magistrados de la sala de los tribunales para la paz. JEP	56	0%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	245	2%
Medidas Cautelares	5	0%
Entidad Pública.	3229	27%
Ninguna	3393	28%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0%
AGORA	11	0%
Contralor General de la República	1	0%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	1	0%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	43	0%
Magistrados de la Corte Constitucional	2	0%
Alcaldes distritales y municipales.	21	0%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.UP PCC	67	1%
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	302	2%
TOTAL	12157	100%

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).



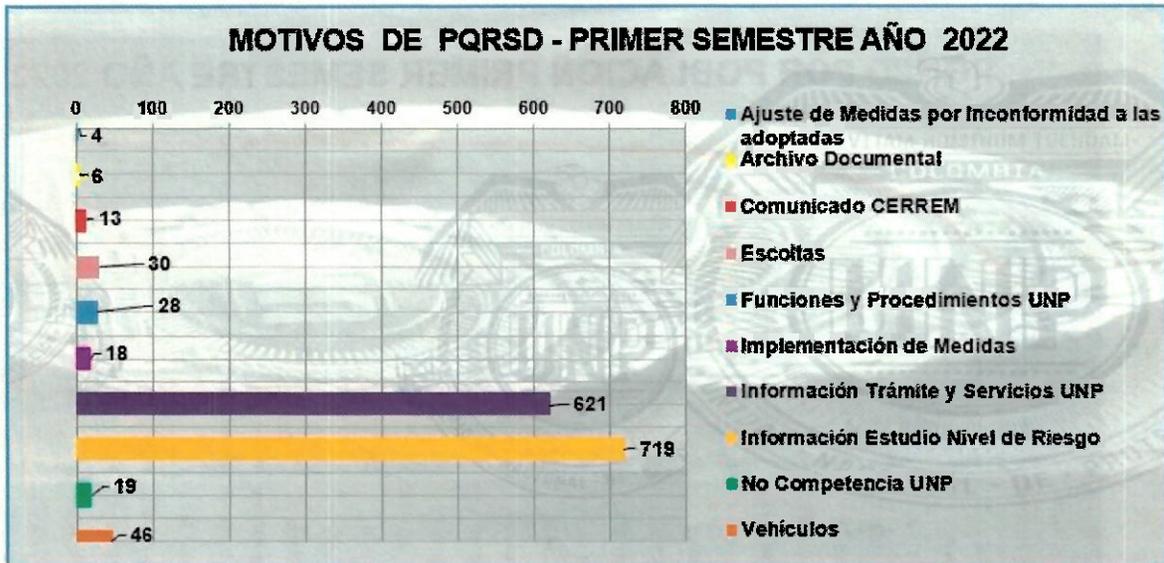


9. MOTIVOS DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.

MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	34	0%
Archivo Documental	4	0%
Comunicado CERREM	52	0%
Escoltas	254	2%
Funciones y Procedimientos UNP	147	1%
Implementación de Medidas	129	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	7218	59%
Información Trámite y Servicios UNP	3469	29%
No Competencia UNP	272	2%
Vehículos	578	5%
TOTAL, MOTIVOS	12157	100%

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).





10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.

El Grupo de Servicio al Ciudadano ingresa de manera manual la información de las PQRSD 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.

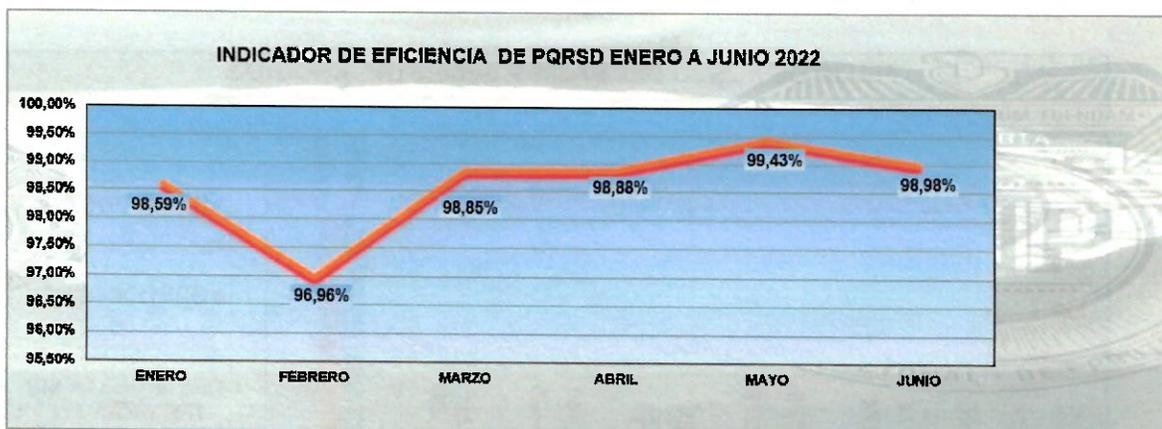
Procede al respectivo seguimiento a través del envío de correos electrónicos a las diferentes dependencias informando la fecha de vencimiento de la respectiva PQRSD a fin de que se reporte la gestión realizada, esto es ampliación de términos o respuesta de fondo a la petición, para alimentar manualmente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

A continuación, se presenta los principales datos estadísticos correspondientes al primer semestre año 2022.

OPORTUNIDAD ENTIDAD -ENERO A JUNIO 2022					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%	98,98%

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).





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.

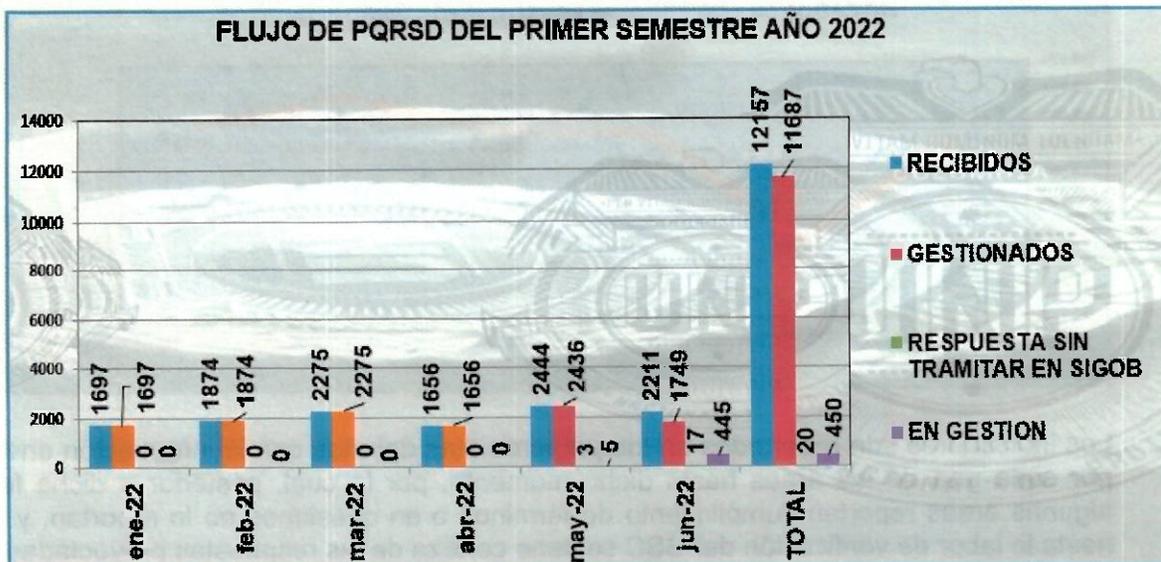
10.1. Flujo de datos primer semestre año 2022

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:

FLUJO DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2022									
PQRSD	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	12157	
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2436	1749	11687	96,13%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	3	17	20	0,16%
	EN GESTION	0	0	0	0	5	445	450	3,70%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE		12157							

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSC).





11. RESUMEN EJECUTIVO DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 DE LA ENTIDAD POR DEPENDENCIA

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

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



DEPENDENCIAS	PRIMER SEMESTRE AÑO 2022					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	100,00%	92,86%	100,00%	100,00%	92,86%
SECRETARÍA GENERAL	81,25%	100,00%	94,74%	100,00%	100,00%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,75%	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	95,45%	89,47%	100,00%	81,43%	95,83%	88,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	77,11%	69,23%	88,68%	95,63%	94,90%	96,67%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	97,92%	96,84%	96,34%	98,11%	100,00%	95,20%

Fuente: (Bases matriz de PQRSD del GSP).

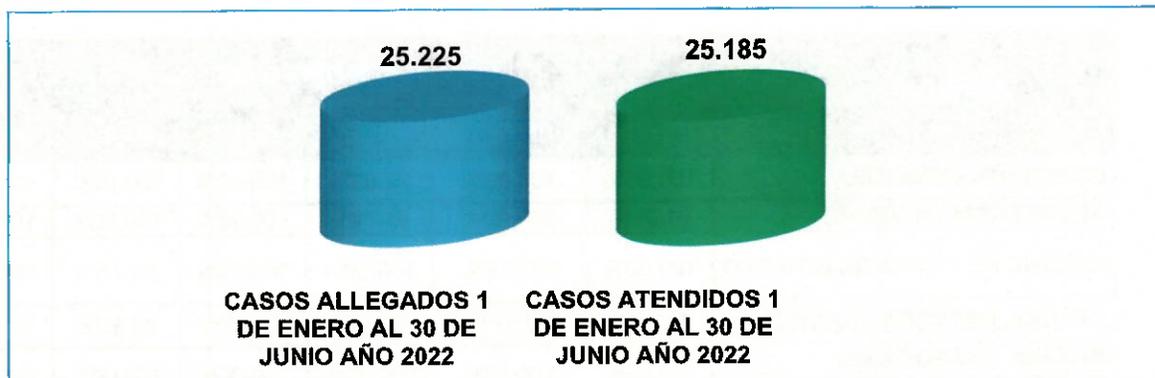
12. GESTIÓN GENERAL SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2022.

INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

a. Gestión General Primer Semestre Año 2022.

GESTION GENERAL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	
GESTION	NUMERO DE CASOS
CASOS ALLEGADOS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	25.225
CASOS ATENDIDOS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	25.185

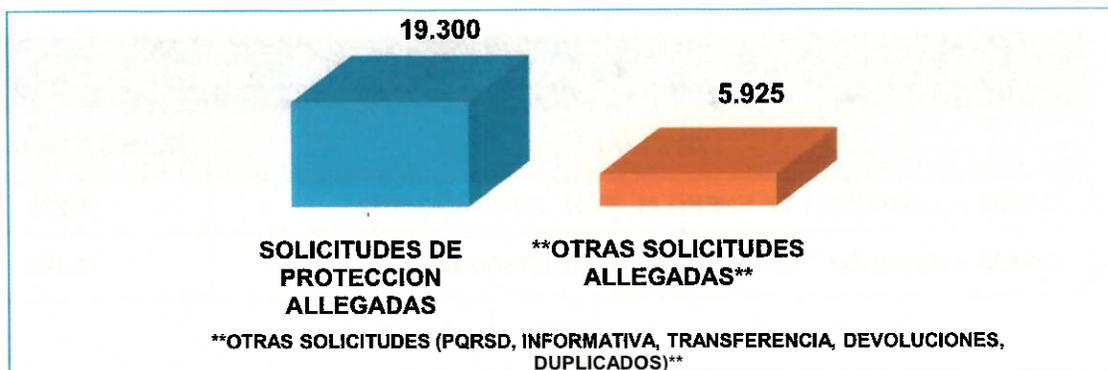




b. Casos Allegados Primer Semestre Año 2022.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022
REVALUACIÓN	1992
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	4338
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	12970
Sub Total	19300
DEVOLUCIÓN	0
INFORMATIVA	3115
PQRS	2018
TRANSFERENCIA	792
Sub Total	5925
TOTAL	25225

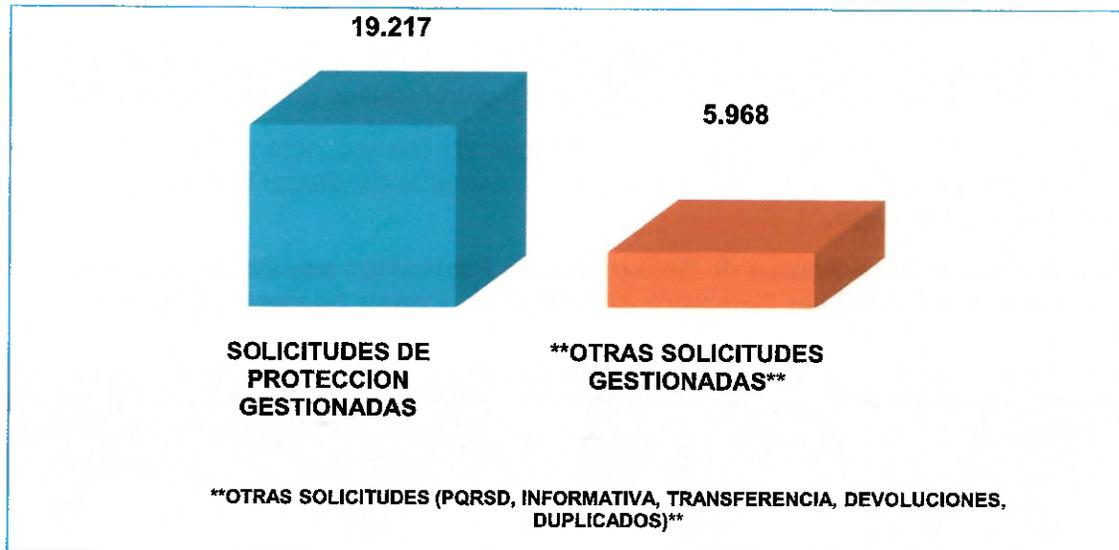
Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).



c. Casos Gestionados Primer Semestre Año 2022.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	1915
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	78
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	4348
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	12876
Sub Total	19217
DEVOLUCIÓN	0
INFORMATIVA	3119
PQRS	2056
TRANSFERENCIA	793
TOTAL	5968
TOTAL	25185

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



c. Casos Gestionados por Género, Primer Semestre Año 2022.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022				
TIPO DE SOLICITUD	FEME NINO	MASC ULINO	NO REPOR TA	TOTAL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	464	1419	32	1915
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	16	56	6	78
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1512	2780	56	4348
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	4034	7981	861	12876
Sub Total	6026	12236	955	19217
DEVOLUCIÓN	0	0	0	0
INFORMATIVA	770	1803	546	3119
PQRS	547	1441	68	2056
TRANSFERENCIA	114	285	394	793
TOTAL	1431	3529	1008	5968
	7457	15765	1963	25185

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. ****

a. Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Primer Semestre Año 2022 Vs. Primer Semestre Año 2021.

SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022 Vs. 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2021			
DEPARTAMENTO	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2021	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	3411	2512	899
MAGDALENA	1112	455	657
NORTE DE SANTANDER	1215	732	483
ARAUCA	586	131	455
SANTANDER	1033	678	355
META	910	670	240
SIN DETERMINAR	239	0	239
TOLIMA	609	391	218



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El futuro
es de todos

Mininterior

VALLE DEL CAUCA	1869	1666	203
BOLÍVAR	629	432	197
ATLÁNTICO	394	242	152
CUNDINAMARCA	547	426	121
CÓRDOBA	394	323	71
GUAVIARE	132	64	68
CAQUETÁ	300	241	59
HUILA	268	219	49
PUTUMAYO	191	152	39
ANTIOQUIA	863	829	34
CALDAS	140	107	33
QUINDÍO	115	86	29
AMAZONAS	40	18	22
BOYACÁ	243	224	19
SAN ANDRÉS	15	1	14
CESAR	388	377	11
RISARALDA	291	285	6
VICHADA	37	32	5
VAUPÉS	3	2	1
NO APLICA	0	0	0
CASANARE	181	194	-13
GUAINÍA	0	18	-18
CAUCA	1696	1722	-26
NARIÑO	483	523	-40
CHOCÓ	443	509	-66
SUCRE	287	390	-103
LA GUAJIRA	153	322	-169
TOTAL	19217	14973	4622

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

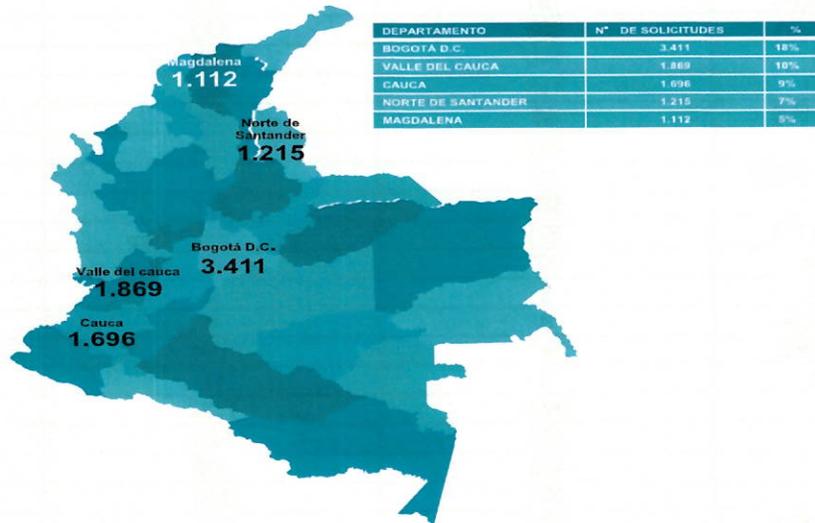
b. Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Primer Semestre Año 2022.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022
BOGOTÁ, D.C.	3411
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	406
VALLE DEL CAUCA	1869
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	308
CAUCA	1696
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	462
NORTE DE SANTANDER	1215
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	297



MAGDALENA	1112
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	338

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

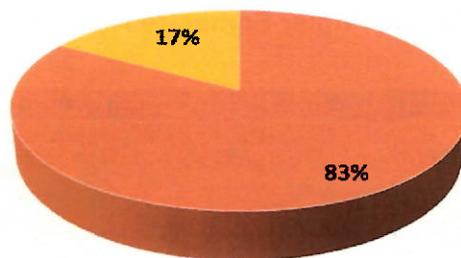


c. Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Primer Semestre Año 2022.

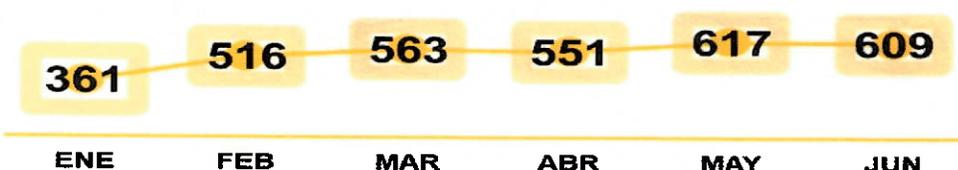
ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	16000	83 %
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	3217	17 %
TOTAL	19217	100 %

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





- SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO
- SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO



d. Casos en Trámite al Finalizar Primer Semestre Año 2022.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 30 DE JUNIO 2022							
EQUIPO	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAY	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	0	0	0	0	0	143	143
TOTAL	0	0	0	0	0	143	143

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

e. Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Primer Semestre Año 2022.

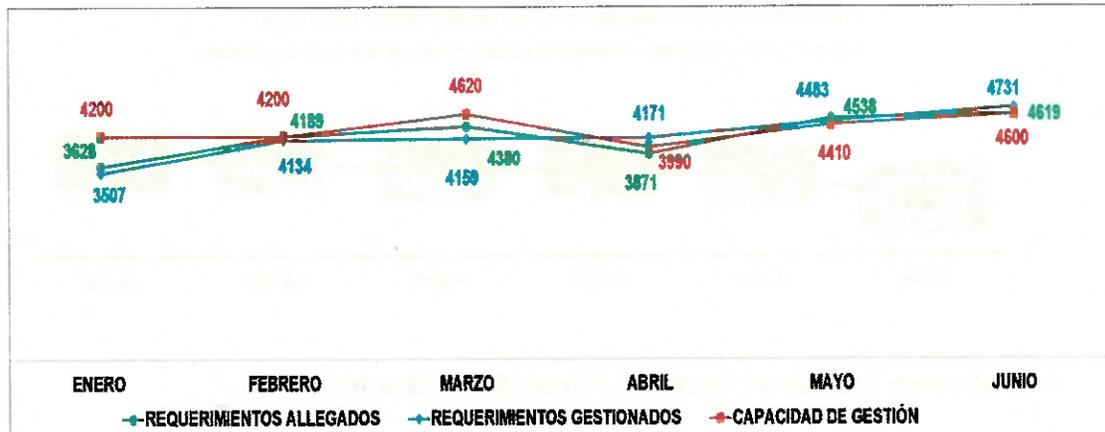
SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Peticionario	2753
Policía Nacional	1741
Defensoría	1585
Fiscalía General de la Nación	1444
Personería	821
Alcaldía	602
Ministerio del Interior	511
Organización	501
Secretaría de Gobierno	423
Gobernación	302

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



f. Capacidad Instalada Primer Semestre Año 2022.

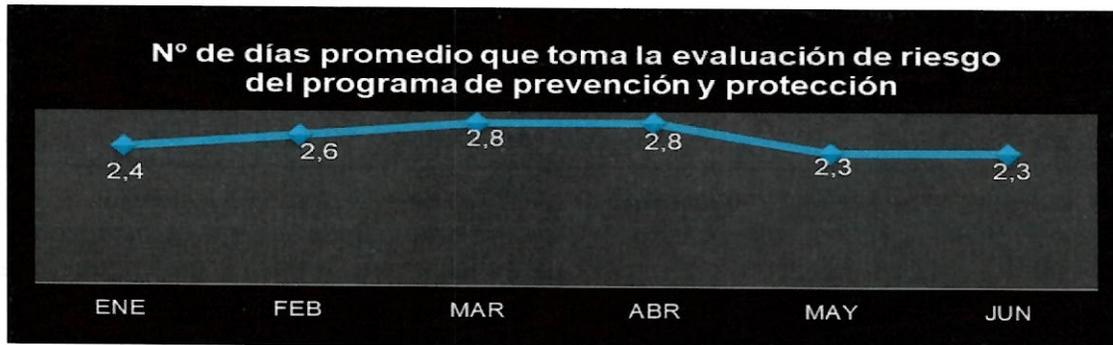
CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2022							
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3628	4189	4380	3871	4538	4619	4204
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3507	4134	4159	4171	4483	4731	4198
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4200	4200	4620	3990	4410	4600	4337



g. Oportunidad en la Atención a las Solicitudes Primer Semestre Año 2022.

OPORTUNIDAD EN LOS TRÁMITES REALIZADOS - 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022		
CONCEPTO	CASOS	PORCENTAJE
TRÁMITES EN TÉRMINOS	24680	98%
TRÁMITES EXTEMPORÁNEOS (Con más de 5 días)	505	2%
TOTAL	25185	100%





h. Hallazgos y Novedades de Personal

Durante el primer semestre del año 2022, 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 las solicitudes y demás requerimientos allegados al Grupo:

- El impacto, 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 acuerdo con lo anterior, para inicios del año 2022, se subsana este déficit de personal. Sin embargo, a partir del mes de abril del presente año, se viene presentando salida de personal del grupo, generando un impacto en la oportuna respuesta a las solicitudes allegadas.
- Las fallas continuas de las VPN, el correo electrónico, SIGOB, Plataforma S.E.R., accesos a páginas de Internet, etc., que no permiten laborar en debida forma y de manera efectiva. Fallas que en su momento fueron resueltas por Tecnología. Sin embargo, como corresponden a fallas por temas generales, se siguen presentado e impactado la oportuna respuesta a las solicitudes allegadas.

i. Logros Primer Semestre Año 2022.

Se puede concluir que, para el primer semestre del año 2022, 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 primer semestre del año 2022, el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC mantiene una oportunidad de 2.5 días hábiles en promedio en la atención a las solicitudes.

Igualmente, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el primer semestre año 2022, ha cumplido al 99.8%. En este sentido, el GSP, ha gestionado



25.185 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 25.225 casos.

Durante el primer semestre del año 2022, se gestionó en total 25.185 solicitudes de protección y otros requerimientos, de las cuales 3.217 fueron enviadas a la Subdirección de Evaluación del Riesgo, para el respectivo estudio de evaluación y revaluación de riesgo. Para 21.968 solicitudes, se les brindó un trámite diferente, toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una evaluación de riesgo; parámetros que se relación a continuación; entre los cuales tenemos:

- Remisión por competencia a otra entidad.
- Solicitud de cumplimiento de requisitos.
- Solicitud a otras entidades para individualización.
- No inicio de ruta por falta de nexo causal.
- Solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados.
- Solicitud datos de ubicación.
- Respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes.

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 primer semestre del año 2022, se atendió un total de 25.185 solicitudes y requerimientos, de los cuales 19.217 fueron solicitudes de protección y 5.968 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el primer semestre del año 2022, correspondió a tramitar un promedio mensual de 4.198 solicitudes, es decir el 99.8% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 4.204.

13. INFORME ESTADÍSTICO COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2022

COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo comprendido entre enero y junio del 2022. Para el año 2022, 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 DE ENCUESTAS REALIZADAS**

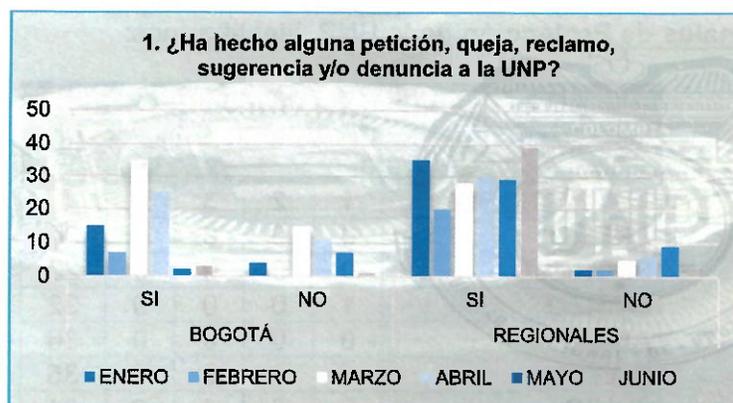
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JUNIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	19	37
FEBRERO	7	22
MARZO	50	33
ABRIL	37	36
MAYO	9	38
JUNIO	4	41



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	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	15	4	35	2
FEBRERO	7	0	20	2
MARZO	35	15	28	5
ABRIL	25	11	30	6
MAYO	2	7	29	9
JUNIO	3	1	39	2





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	1	10	8
FEBRERO	0	0	0	2	5
MARZO	0	0	0	14	36
ABRIL	0	0	0	2	35
MAYO	0	0	0	2	7
JUNIO	0	0	0	2	2



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
ENERO	0	0	0	3	34
FEBRERO	0	0	0	0	22
MARZO	1	0	0	0	32
ABRIL	0	0	0	0	36
MAYO	2	0	0	1	35
JUNIO	0	0	1	6	34





Orientación

En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” 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	11	8
FEBRERO	0	1	0	1	5
MARZO	0	0	0	14	36
ABRIL	0	0	0	1	36
MAYO	0	0	0	1	8
JUNIO	0	0	0	2	2



En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” 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
ENERO	0	0	0	1	36
FEBRERO	0	0	0	0	22
MARZO	0	0	0	0	33
ABRIL	0	0	0	0	36
MAYO	0	0	0	1	37
JUNIO	1	0	0	4	36

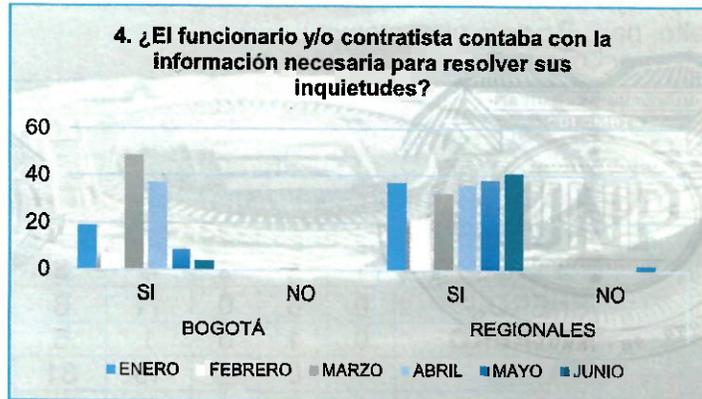


Dominio

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	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	19	0	37	0
FEBRERO	7	0	22	0
MARZO	49	1	33	0
ABRIL	37	0	36	0
MAYO	9	0	38	2
JUNIO	4	0	41	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	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	19	0	37	0
FEBRERO	7	0	22	0
MARZO	49	1	33	0
ABRIL	37	0	36	0
MAYO	9	0	38	0
JUNIO	4	0	41	0



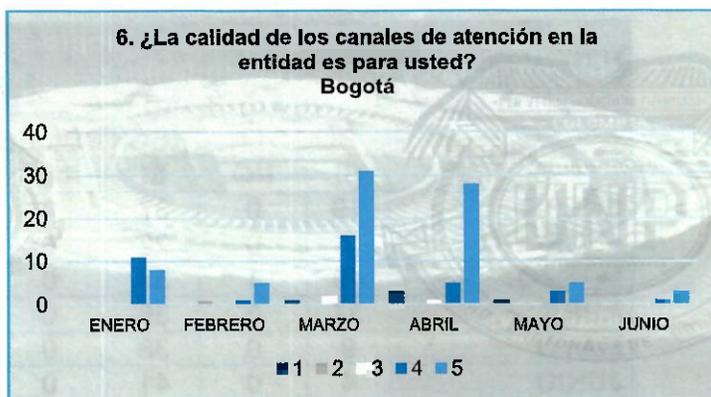
Percepción

En lo referente a la tercera 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
ENERO	0	0	0	11	8
FEBRERO	0	1	0	1	5
MARZO	1	0	2	16	31
ABRIL	3	0	1	5	28
MAYO	1	0	0	3	5
JUNIO	0	0	0	1	3



En lo referente a la tercera 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
ENERO	0	0	0	4	33
FEBRERO	0	0	0	2	20
MARZO	0	1	1	4	27
ABRIL	0	0	0	4	32
MAYO	0	0	1	0	37
JUNIO	0	0	0	8	33





Satisfacción

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	17	0	0	37	0	0
FEBRERO	7	0	0	22	0	0
MARZO	49	1	0	32	1	0
ABRIL	37	0	0	36	0	0
MAYO	9	0	0	38	0	0
JUNIO	3	1	0	41	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

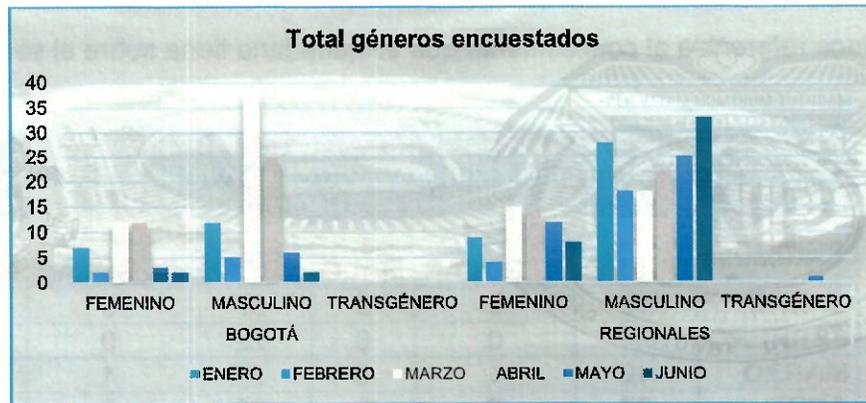
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.





Total, géneros encuestados

PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	12	0	9	28	0
FEBRERO	2	5	0	4	18	0
MARZO	12	38	0	15	18	0
ABRIL	12	25	0	14	22	0
MAYO	3	6	0	12	25	1
JUNIO	2	2	0	8	33	0

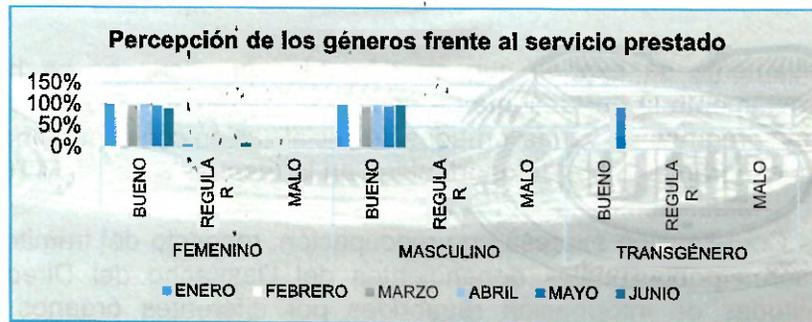


1. Percepción de los géneros encuestados

Percepción de los géneros frente al servicio prestado

PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	6%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	96%	4%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	90%	10%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%





14. OBSERVACIONES

Es de anotar en el informe de gestión y los acumuladores correspondientes a los informes de seguimiento a PQRSD de la entidad de enero a junio de 2022, no se incluyeron 18 PQRSD, teniendo en cuenta que desde el área de correspondencia fueron transferidas a otra dependencia, ya que no se evidenció en su momento que se trataba de una PQRSD, Quedando de la siguiente manera:

Enero	1
Febrero	6
Marzo	7
Abril	4

15. CONCLUSIONES

- 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.



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

- 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 primer semestre año 2022, 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 primer semestre año



2022, el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC contestó todas las PQRSD en términos de ley.

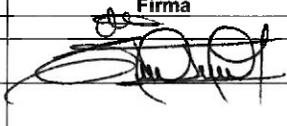
- De esta manera la UNP participa en la construcción de una Política Publica Integral para la garantía de la Defensa de los Derechos Humanos acercándonos a aquellos territorios donde mediante agresiones se viene afectando la vida, la libertad y la integridad de los líderes sociales y de los defensores 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 Berrio S.

SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		7/7/2022
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero /Coordinador GSC		7/7/2022
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		7/7/2022
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.			



2. 2011. 10. 10.

Handwritten signature

))

))