



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2022

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
20 de enero 2023



MINISTERIO DEL INTERIOR



INFORME DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 202.....	3
4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.....	5
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.....	9
6. DATOS ESTADÍSTICOS.....	29
6.1 Tipo de atención segundo semestre año 2022.....	29
6.2 Peticionarios Solicitantes segundo semestre año 2022.....	30
6.3 Tipos de PQRSD segundo semestre año 2022.....	31
7. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.....	32
7.1 Flujo de PQRSD segundo semestre año 2022.....	33
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.....	34
9. MOTIVOS DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.....	37
10. OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.....	38
11. GESTIÓN GENERAL SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.....	40
12. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	49
13. CONCLUSIÓN.....	62





1. PROPÓSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos y contratistas 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 auto revisión practicada por cada uno de sus procesos recopilando sus mejores experiencias en busca del mejoramiento de su gestión pública, 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

El presente informe refleja los logros alcanzados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2022, así mismo contempla las estadísticas tanto de la gestión de las PQRSD en la entidad como de los trámites adelantados en la validación de requisitos mínimos de las solicitudes de protección.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los Asesores del GSC, a través de la encuesta de satisfacción aplicada a los ciudadanos por los canales presencial y telefónico.





3. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022

El Grupo de Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre año 2022, dio continuidad a las recomendaciones dadas por el DNP para mejorar la atención a los usuarios, a fin de generar:

❖ Cultura en la debida atención al ciudadano.

Se realizaron las siguientes actividades en aras de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, tanto de servidores públicos como de contratistas:

- Campañas a través de Yammer:
 - Resolución 1074 de 2017.
 - Lenguaje claro.
 - Ponte las gafas de la inclusión.
 - Atención al ciudadano somos todos.
 - Recuerda tu eres la imagen de la UNP
- Mesa de trabajo con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV, espacio mediante el cual se obtuvo asesoría para la debida atención al ciudadano con enfoque diferencial étnico.

❖ Certidumbre en el ciudadano

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; de tal manera se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización Carta de Trato Digno y Portafolio de Servicios y Trámites.





- Traducción en lenguaje claro de la presentación del Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP, gracias al apoyo brindado por el DAFP y la Universidad Nacional de Colombia, siendo este nuestro segundo documento traducido, el cual se encuentra publicado en la página web ([presentacion-del-Programa-de-Prevencion-y-Proteccion-traducido-en-lenguaje-claro-1.pdf](#) (unp.gov.co) y es facilitado en las atenciones presenciales al ciudadano que lo requiere.
- Socialización en redes sociales de los horarios de atención al ciudadano por los diferentes canales de recepción de PQRSD, especialmente de la línea gratuita nacional como herramienta para resolver dudas a la ciudadanía sobre tramites y servicios.
- Difusión de las campañas “Todo trámite ante la entidad es gratuito”, “Ciudadano tiene derecho” y “Página web para todos”.
- Evaluación complejidad de las respuestas brindadas por el GSC, a través de la herramienta brindada por el DAFP

❖ Cumplimiento expectativas y calidad

Respuesta en términos de oportunidad a todas las PQRSD mixtas (Aquellas que por su naturaleza no pueden ser asignadas a un único responsable).

- Validación de los requisitos mínimos de las solicitudes de protección allegados a la entidad en un 99% de oportunidad.
- Aplicación de la encuesta de percepción al ciudadano sobre la atención brindada por el canal presencial y telefónico, obteniéndose siempre una calificación favorable.





- Presencia en territorios apartados de nuestro país en el marco de las Ferias Acércate, a fin de mejorar tanto la calidad como accesibilidad a los servicios y tramites ofrecidos por la UNP.

4. AVANCE ACTIVIDADES PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 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 GSC DE JULIO 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 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.
N.º 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.	$((N.º \text{ total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo}) / (N.º \text{ total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo})) * 100$	13.821/14.058 = 98.19%





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.	1/1= 100%
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.	8/8= 100%
Porcentaje de participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al-PNSC.	((N.º de ferias de servicio al ciudadano con asistencia de la UNP) / (N.º de ferias de servicio al ciudadano viabilizadas por la UNP)) *100	4/4=100%

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 DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 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.	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.**

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	100%
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%
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 PQRSD.	3 socializaciones del Reglamento de Trámite Interno de PQRSD.	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 con invitación realizada por el Departamento Nacional de Planeación.	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%





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	100%
Diseñar mecanismos para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley.	1 mecanismo diseñado	100%
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	100%

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.

I FERIA “ACERCATE”

Riosucio – Depto Caldas

DEL 30 de junio al 2 de julio 2022





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 del 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, 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

Mayo 23 de 2022





Se remite debidamente diligenciado formato de inscripción a las Ferias Acércate 2022. El DAFP informo lo siguiente:

1. Listado de las entidades Inscritas para participar en la Feria Acércate que se va a realizar el 1 y 2 de julio en Riosucio Caldas.
2. En este mismo listado está la forma de participación (Virtual, presencial, mixta) y las especificaciones de la información enviada en el documento de Excel.
3. Les envío también el documento en Excel para relacionar la información de su participación en la feria (solo las entidades que faltan).

La invitación fue enviada por el funcionario Andres Cuenca, Coordinador "Ferias Acercate" de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Junio 07 de 202.

Se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, del Grupo de Servicio al Ciudadano: Maria Mercedes Mendoza Gutierrez y William Eduardo Diago Rivera, como los representantes de la UNP para participar en la Feria Acércate a realizar en el municipio de Riosucio – Depto. De Caldas 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 hacen énfasis las condiciones de bioseguridad tanto de los ciudadanos asistentes como de los servidores participantes dentro de las condiciones sanitaria por el Covid-19.

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 julio desde las 8 am a las 3 pm.
- Jornadas Académicas y Atención al Ciudadano el día de la Feria.

07 de junio 2022.

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.

10 de junio 2022.

Por medio de correo institucional el DAFP cita a los funcionarios de las diferentes entidades a la reunión de reconocimiento de la Institución Educativa los Fundadores, para prepararnos para la jornada de Dialogo y aprendizaje de la Feria Acércate de Riosucio Caldas.

1 de julio de 2022.

Dentro de la programación de capacitación, sensibilización, talleres, mesas de trabajo que se llevaron a cabo en la Institución Educativa “ Los Fundadores ” los funcionarios comisionados llevaron a cabo en el aula asignada, 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 logro convocar a 1 ciudadanos de la subregión del alto occidente del Departamento de Caldas y los municipios del Departamento de Risaralda.

2 de julio de 2022.

Se atendieron los primeros ciudadanos en la Plaza de la Candelaria 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 del Municipio Riosucio cerro con 13.134 interacciones con los ciudadanos de la subregión del alto occidente del Departamento de Caldas y los municipios vecinos de Antioquia y Risaralda participando en dos grandes jornadas: la primera de aprendizaje y dialogo y la segunda, de información y atención de trámites y servicios.

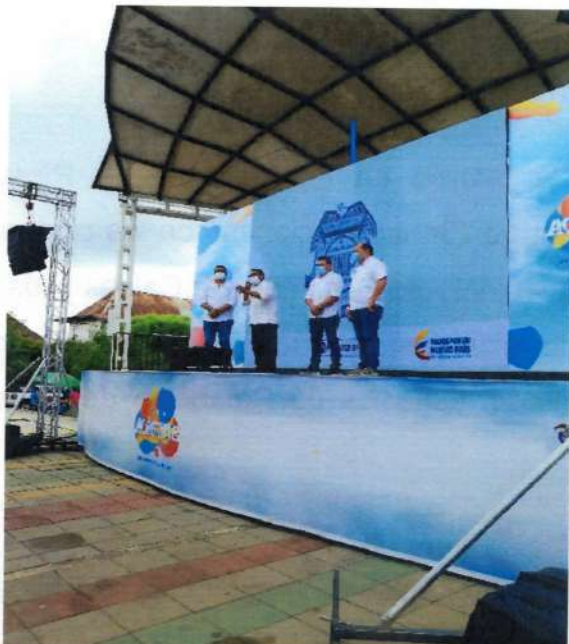
Durante la primera jornada, se realizaron 91 actividades de aprendizaje y mesas de trabajo que permitieron cerca de 1900 interacciones de ciudadanos y servidores de la región. En el segundo día, en la jornada de información y servicio, se llevaron a cabo 11251 interacciones ciudadanas.



- Para esta feria se inscribieron 74 entidades públicas del orden nacional y territorial brindando representadas por cerca de 300 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes tramites y servicios de interés. En el marco de la feria, la alcaldía de Riosucio y la Gobernación de Caldas presentaron los ejercicios de rendición de cuentas correspondientes al año 2021.
- Durante la primera jornada académica se realizaron 91 cualificaciones que beneficiaron a 1900 ciudadanos y servidores de la región, las jornadas se llevaron a cabo en la Institución Educativa “Fundadores”.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el sábado 2 de julio, en el horario de las 8 a.m. a las 4 p.m. se adelantaron en la plaza “La Candelaria”. 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 el municipio de Riosucio en el Departamento de Caldas logro concretar 13.134 interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la Subregión del Alto Occidente de Caldas y los municipios vecinos de Antioquia y Risaralda 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, lideres 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.



**IV FERIA “ACERCATE”****Tumaco – Depto Nariño****DEL 20 de octubre al 22 de octubre 2022****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 cuatro (4) Ferias en el 2022, las que se llevarían a cabo en los siguientes municipios: Jagua del Ibirico – Departamento del Cesar; Montelíbano – Departamento de Córdoba, Riosucio – Departamento de Caldas y Tumaco - Nariño, 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. En esta última feria, llevada a cabo en el Tumaco-Nariño, se incluyó la socialización de la “Presentación del Programa de Prevención y Protección - Ruta de Protección Individual” traducida a Lenguaje Claro y la posterior aplicación de la encuesta que permite evaluar dicha traducción; adicional se sensibilizó en temas de Servicio al Ciudadano y trámites de la Entidad a los ciudadanos y entidades públicas asistentes.

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 trámites 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 trámites 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, 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 12 de 2022

Se remite debidamente diligenciado formato de inscripción a las Ferias Acércate 2022. El DAFP informó lo siguiente:

1. Listado de las entidades Inscritas para participar en la Feria Acércate en Tumaco-Nariño.
2. En este mismo listado está la forma de participación (Virtual, presencial, mixta) y las especificaciones de la información enviada en un documento de Excel.
3. Documento en Excel para relacionar la información de participación en la feria. La invitación fue enviada por el funcionario Andrés Cuenca, Coordinador "Ferias Acércate" de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.





Septiembre 02 de 2022.

Se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, del Grupo de Servicio al Ciudadano: Maria Mercedes Mendoza Gutiérrez y William Eduardo Diago Rivera, como los representantes de la UNP para participar en la Feria Acércate a realizar en Tumaco – Nariño 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.

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 21 y sábado 22 de octubre desde las 8 am a las 3 pm.
- Jornadas Académicas y Atención al Ciudadano el día de la Feria.

21 de octubre de 2022.

Dentro de la programación de capacitación, sensibilización, talleres, mesas de trabajo que se llevaron a cabo en el “Centro Integrado de Servicios de La Ciudadela” los funcionarios comisionados llevaron a cabo en el aula asignada, a partir de las 02 p.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 logro convocar a 16 ciudadanos de los habitantes del municipio de Tumaco, y en general de la subregión Pacífico y frontera nariñense. En esta jornada hubo cerca de 900 interacciones.

22 de octubre de 2022.

Se atendieron los primeros ciudadanos en el Centro Integrado de Servicios de La Ciudadela 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 de Tumaco cerró con dos grandes jornadas con los ciudadanos de subregión Pacífico y frontera nariñense: la primera de aprendizaje y dialogo y la segunda, de información y atención de trámites y servicios.
- Para esta feria se inscribieron 26 entidades públicas del orden nacional y territorial brindando representadas por cerca de 100 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes trámites y servicios de interés.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el sábado 22 de octubre, en el horario de las 8 a.m. a las 4 p.m. se adelantaron



en el Centro Integrado de Servicios de La Ciudadela. En el punto asignado por la organización se interactuó con 20 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la entidad.

MONTAJE





GESTIÓN LOGRADA

La Feria “Acércate” en Tumaco-Nariño en su primera jornada logró concretar 900 interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la subregión Pacífico y frontera nariñense 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 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 en las ferias con 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

Sensibilización en temas de Servicio al Ciudadano y trámites de la Entidad a los ciudadanos y entidades públicas

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 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.

Para llevar a cabo dicho logro, se adelantó el 21 de octubre en horas de la tarde un taller con servidores públicos del departamento y del municipio con el fin de socializar y sensibilizar los trámites de la entidad y el manejo de temas de servicio al ciudadano, ello posterior a convocatoria realizada en el marco de la feria con las demás entidades y el DAFP, en ese orden de ideas, se socializó el Programa de Prevención y Protección con 13 servidores públicos que se relacionan a continuación:

Helio Lozano Prada	Caterine Buenaventura López
Juliana Peñaranda Sánchez	David Campos Román
Lorenzo Rafael Celedón Guerra	Juan Felipe Murgas Castro
Andrés David Juliao Gómez	Matilde Acosta Rua





Rosana Angulo Márquez	Luis Fernando Ruiz
Danilo Patarroyo Castro	José Luis Nieto Pardo
Freddy Rueda Deluque	

Socialización presentación del Programa de Prevención y Protección - Ruta de Protección Individual traducido a Lenguaje Claro

Con el fin de promover la participación ciudadana, en la IV Feria Acércate, se incluyó la presentación del Programa de Prevención y Protección – Ruta de Protección Individual traducida a Lenguaje Claro, a través de la cual se pudo contextualizar con ciudadanos del común participantes de la feria el deber ser de la Unidad Nacional de Protección de una manera más clara.

En este logro, es importante definir el cumplimiento del objetivo de la socialización del documento que es verificar que la estrategia de lenguaje claro permite que la Entidad pueda dar a conocer su programa y el acceso al mismo despejando las dudas que generalmente surgen de este, para ello se aplicó una encuesta denominada “Herramienta de Claridad” que busca valorar la calidad del contenido de la traducción a lenguaje claro de la presentación del programa.

En la Feria Acércate llevada a cabo en Tumaco-Nariño, se tuvo en cuenta la participación de asistentes que buscaban conocer la misionalidad de la Unidad Nacional de Protección; en este sentido, se les entregaba para lectura el documento traducido a Lenguaje Claro y posterior a ello la Herramienta de Validación para su diligenciamiento; luego se despejaban las dudas a las que hubiese lugar, aunque durante el ejercicio se pudo evidenciar que fue de fácil entendimiento para los asistentes la presentación del programa.

En este caso, participaron 7 ciudadanos y se evidencia en las herramientas de validación adjuntas al presente informe.



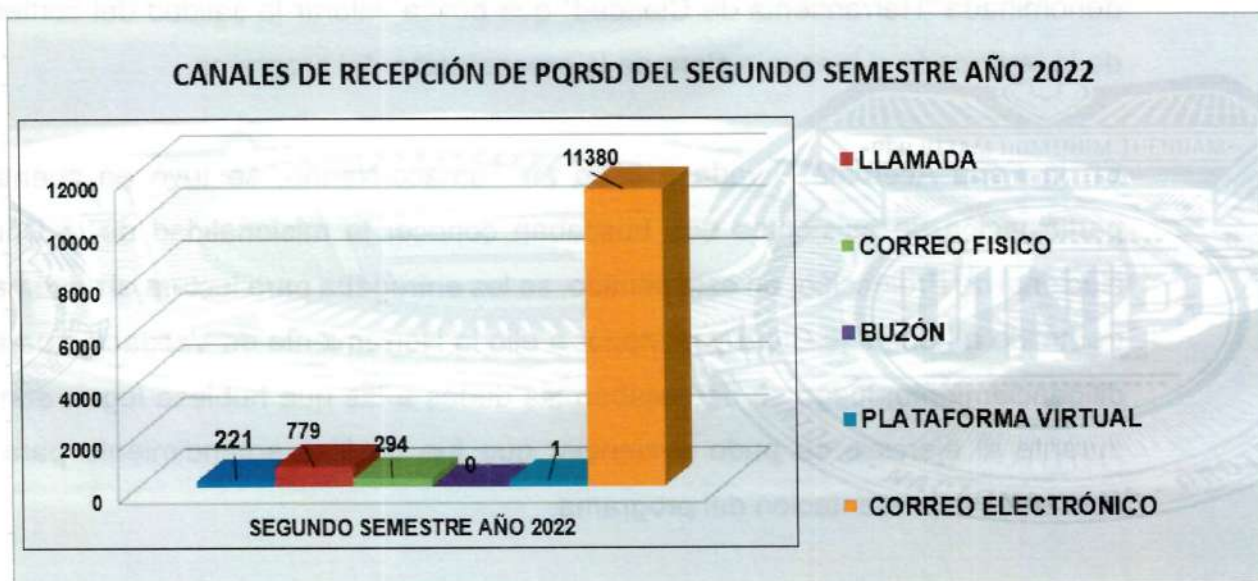


6. DATOS ESTADÍSTICOS

6.1 Tipo de atención por canales del Segundo semestre año 2022

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	221
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	779
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	294
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	187
	CORREO ELECTRÓNICO	11380
	CHAT	366

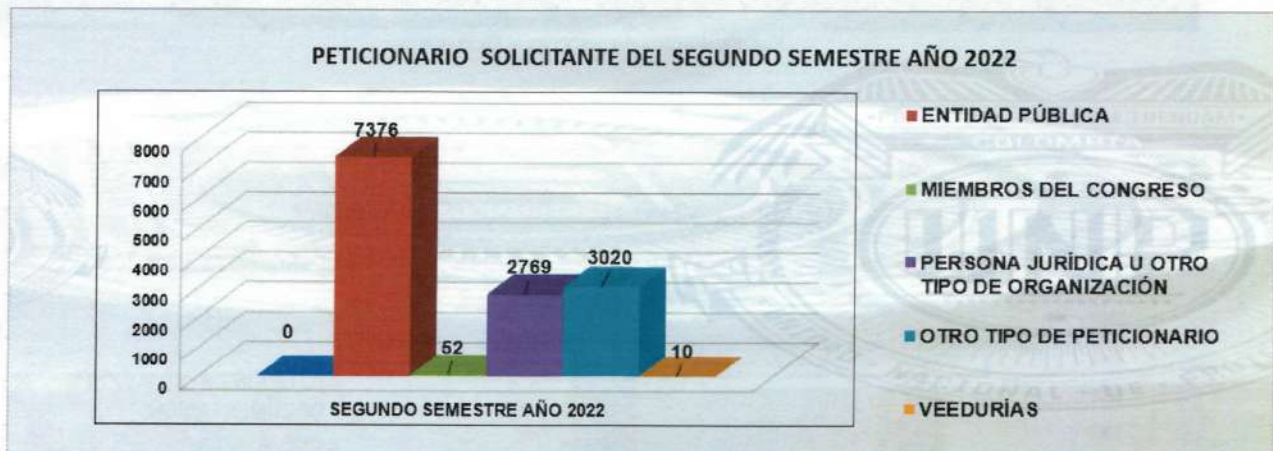
Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).



6.2 Peticionarios Solicitantes del Segundo Semestre año 2022

PETICIONARIO SOLICITANTE	
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	7376
MIEMBROS DEL CONGRESO	52
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	2769
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	3020
VEEDURÍAS	10
TOTAL	13227

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).



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 Segundo Semestre año 2022

TIPO DE PQRSD	
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022	
DENUNCIAS	10
DERECHO DE PETICIÓN	5373
FELICITACIÓN	5
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15
QUEJA	46
RECLAMO	78
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7697
SUGERENCIAS	3
TOTAL	13227

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).





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

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

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2022							
DEPENDENCIAS	RECIBIDAS AÑO 2022	PQRSD RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	344	200	176	4	7	13	24
SECRETARÍA GENERAL	258	129	128	0	1	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3753	1933	1930	0	3	0	3





OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	20	12	12	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	965	605	557	1	11	36	48
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	2647	1201	1184	9	8	0	17
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1894	965	906	2	33	24	59
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	609	343	341	1	1	0	2
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	13727	7201	7164	3	34	0	37
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1167	638	609	3	20	6	29
TOTAL	25384	13227	13007	23	118	79	220

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).

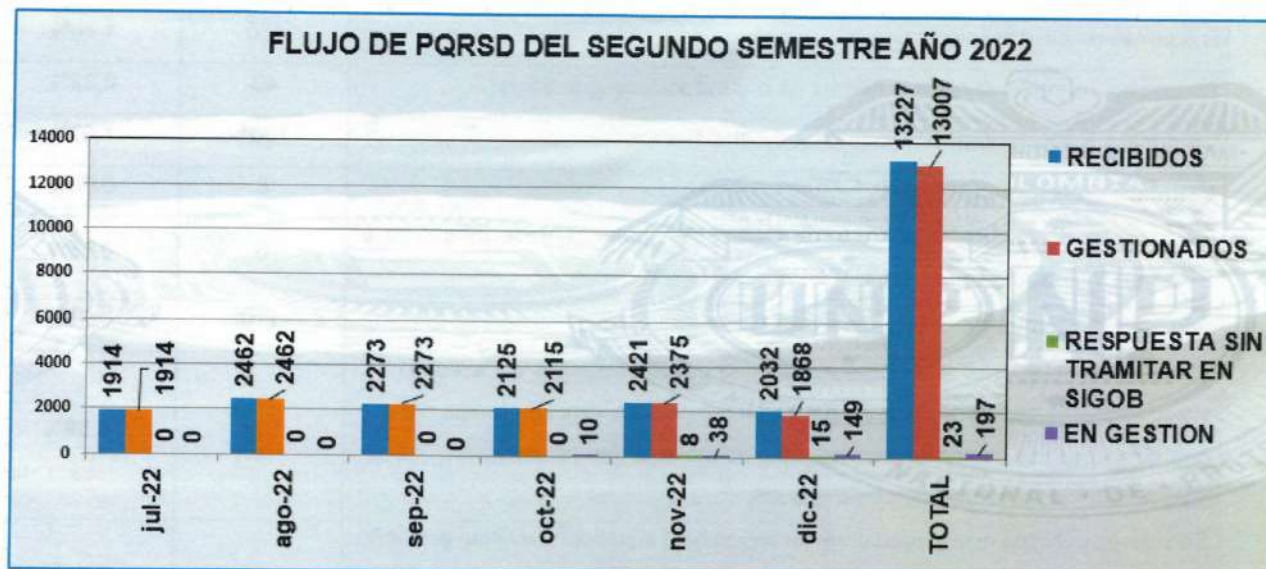
7.1. Flujo de datos Segundo Semestre año 2022

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 SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022									
PQRSD	DETALLE	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1914	2462	2273	2125	2421	2032	13227	
	GESTIONADOS	1914	2462	2273	2115	2375	1868	13007	98,34%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	8	15	23	0,17%
	EN GESTION	0	0	0	10	38	149	197	1,49%
TOTAL, PQRSD		13227							

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).





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 segundo semestre de 2022 y las respuestas proyectadas en el mismo.

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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	189	1,43%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	1327	10,03%





Dirigentes o activistas sindicales.	185	1,40%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	43	0,33%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	1001	7,57%
Miembros de la Misión Médica.	8	0,06%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	6	0,05%
Periodistas y comunicadores sociales.	119	0,90%
Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo.	871	6,59%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	3	0,02%
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del Gobierno nacional y Exservidores públicos que hayan ocupado alguno de los cargos públicos enunciados en el artículo 2.4.1.2.7 del Decreto 1066 de 2015	48	0,36%
Dirigentes del Movimiento 19 de Abril M-19, la Corriente de Renovación Socialista, CRS, el Ejército Popular de Liberación, EPL, el Partido Revolucionario de los Trabajadores, PRT, el Movimiento Armado Quintín Lame, MAQL, el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados, MIR, COAR y las Milicias Populares del Pueblo y para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburrá y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en los años 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil.	1	0,01%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	27	0,20%
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	176	1,33%
Servidores públicos, con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 del artículo 2.4.1.2.6 del decreto 1066 de 2015 y los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y la fiscalía general de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección.	508	3,84%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	6	0,05%





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

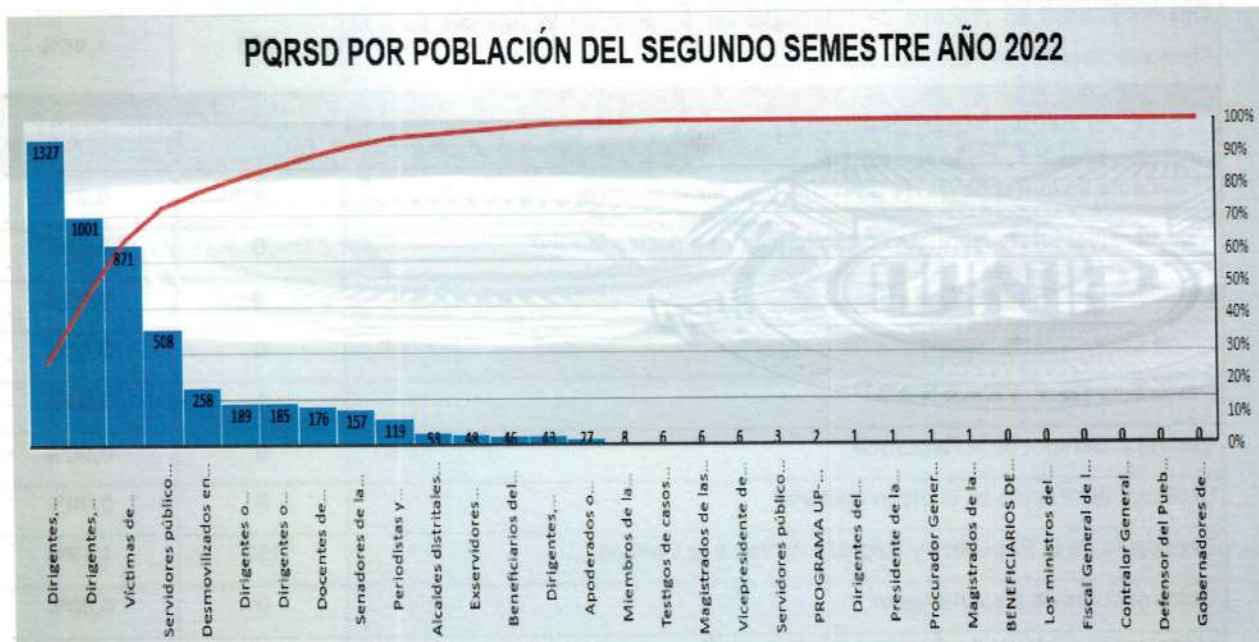


MINISTERIO DEL INTERIOR

Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	258	1,95%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,01%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	6	0,05%
Los ministros del Despacho.	0	0,00%
Fiscal General de la Nación.	0	0,00%
Procurador General de la Nación	1	0,01%
Contralor General de la República	0	0,00%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	157	1,19%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	1	0,01%
Alcaldes distritales y municipales.	53	0,40%
PROGRAMA UP- PCC	2	0,02%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	46	0,35%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	333	2,52%
OTRO SOLCITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
PLAN AGORA	0	0,00%
Medidas Cautelares	0	0,00%
Entidad Pública.	4680	35,38%
Ciudadanos no población objeto	3171	23,97%
TOTAL	13227	100%

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).



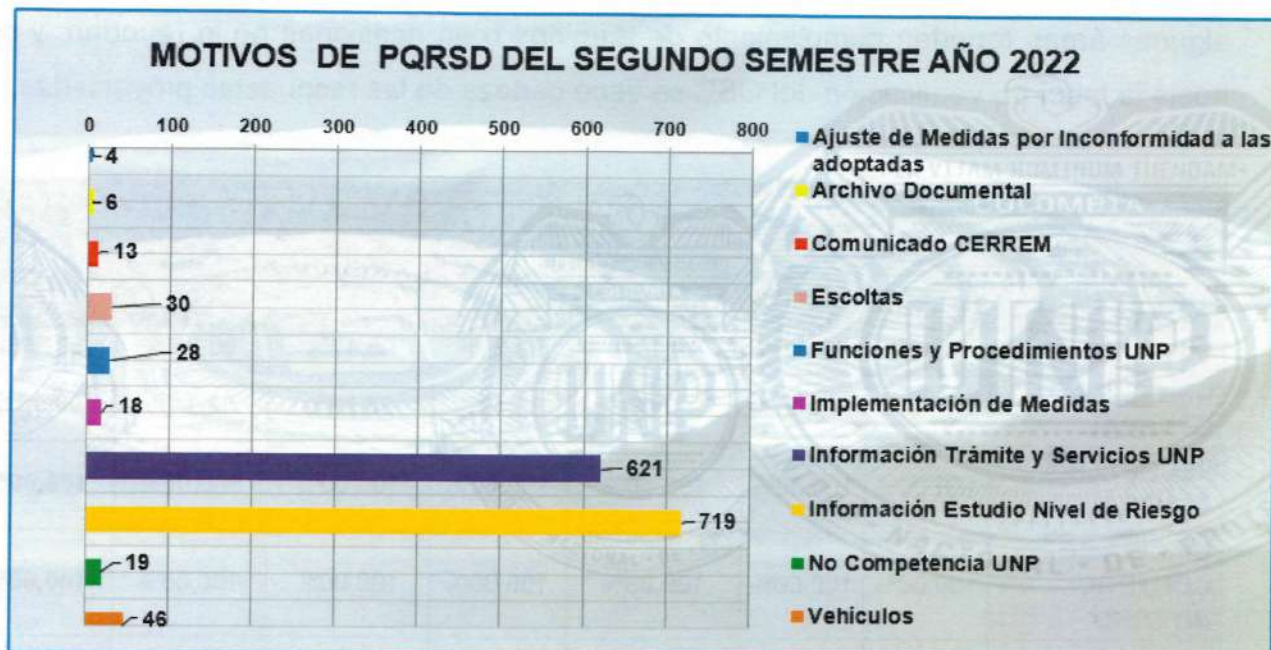


9. MOTIVOS DE PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.

MOTIVOS DE PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	40	0%
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	62	0%
Escoltas	237	2%
Funciones y Procedimientos UNP	143	1%
Implementación de Medidas	154	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	8474	64%
Información Trámite y Servicios UNP	3228	24%
No Competencia UNP	325	2%
Vehículos	563	4%
TOTAL, MOTIVOS	13227	100%

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).





10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD DEL SEGUNDO 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.

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.

INDICADOR DE EFICIENCIA SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022							
DEPENDENCIAS	PERIODO						PROMEDIO INDICADOR
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ENTIDAD	98,91%	99,29%	99,15%	99,23%	96,17%	96,36%	98,19%
DIRECCIÓN GENERAL	84,00%	100,00%	100,00%	96,43%	83,33%	82,14%	90,98%
SECRETARÍA GENERAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	92,50%	91,30%	85,54%	89,86%	64,46%	84,05%	84,62%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	100,00%	99,55%	99,48%	99,56%	98,17%	99,46%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	93,98%	95,42%	99,28%	99,28%	95,91%	87,80%	95,28%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	100,00%	90,32%	96,85%	98,92%	98,75%	97,47%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	96,47%	100,00%	100,00%	96,47%	75,79%	94,44%	93,86%

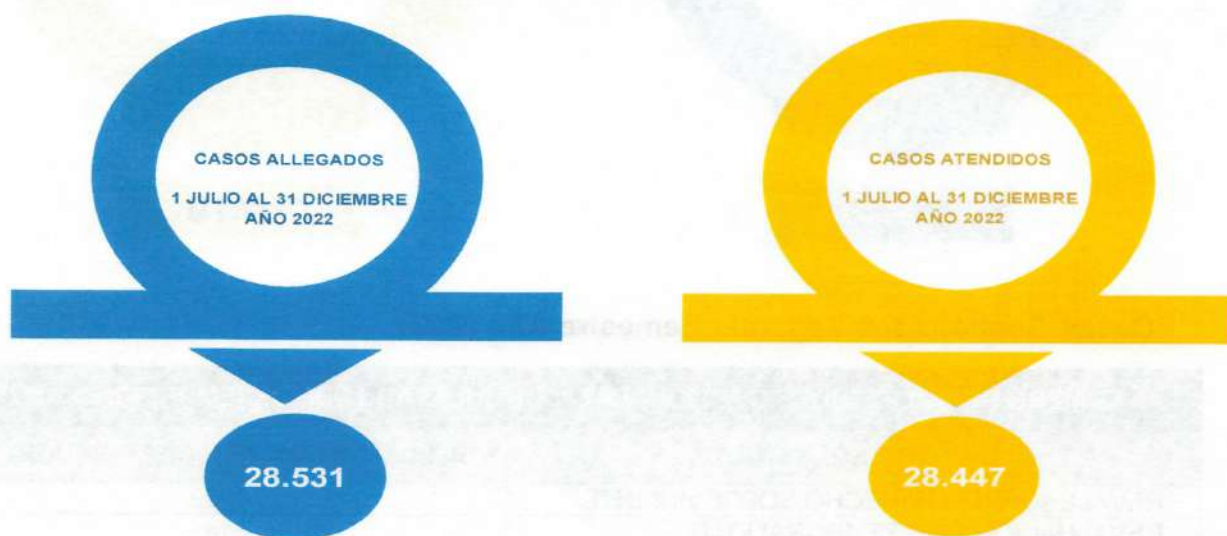
Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).





11. GESTIÓN GENERAL SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.

Gestión General Segundo Semestre Año 2022.



Casos Allegados Segundo Semestre Año 2022.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022
REVALUACIÓN	1978
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	4528
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	14895
Sub Total	21401
INFORMATIVA	3083
TRANSFERENCIA	1018
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	3029
Sub Total	7130
TOTAL	28531

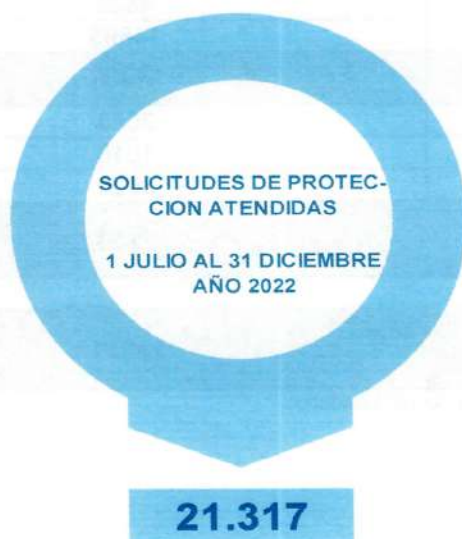
Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).



**Casos Gestionados Segundo Semestre Año 2022.**

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	1958
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	14
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	4552
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	14793
Sub Total	21317
INFORMATIVA	3093
TRANSFERENCIA	1018
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	3019
TOTAL	7130
TOTAL	28447

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).





Casos Gestionados por Género, Segundo Semestre Año 2022.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	448	1492	18	1958
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	4	9	1	14
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1426	3048	78	4552
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	4353	9642	798	14793
Sub Total	6231	14191	895	21317
INFORMATIVA	886	1849	358	3093
TRANSFERENCIA	147	473	398	1018
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	789	2099	131	3019
TOTAL	1822	4421	887	7130
	8053	18612	1782	28447

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).

**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 Segundo Semestre Año 2022 Vs. Segundo Semestre Año 2021.

SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022 Vs. 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2021			
DEPARTAMENTO	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2021	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	4.384	2.966	1.418
SIN DETERMINAR	1.283	0	1.283
SANTANDER	1.209	508	701
CAUCA	1.710	1.169	541
MAGDALENA	930	544	386
META	926	560	366
RISARALDA	525	198	327
BOLÍVAR	583	280	303
NORTE DE SANTANDER	1.076	834	242
ATLÁNTICO	464	256	208
VALLE DEL CAUCA	1.914	1.748	166
CESAR	501	351	150
ARAUCA	337	196	141





ANTIOQUIA	876	740	136
CÓRDOBA	429	304	125
CUNDINAMARCA	531	408	123
CALDAS	195	92	103
BOYACÁ	240	143	97
PUTUMAYO	207	131	76
SUCRE	324	260	64
TOLIMA	582	519	63
QUINDÍO	106	72	34
GUAVIARE	99	68	31
AMAZONAS	31	6	25
HUILA	296	285	11
LA GUAJIRA	226	215	11
VICHADA	38	33	5
NARIÑO	499	496	3
SAN ANDRÉS	8	7	1
VAUPÉS	4	3	1
GUAINÍA	3	3	0
CHOCÓ	363	369	-6
CAQUETÁ	267	309	-42
CASANARE	151	197	-46
TOTAL	21.317	14.270	7.141

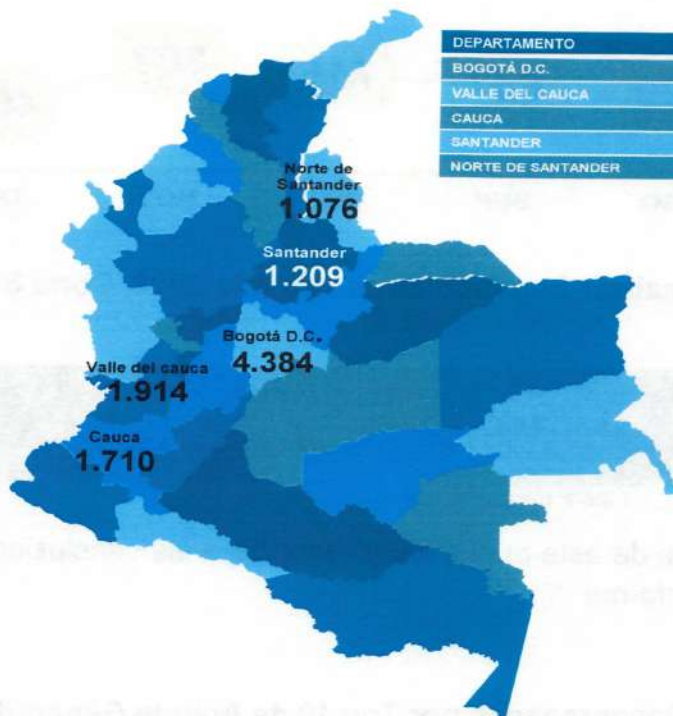
Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022
BOGOTÁ, D.C.	4.384
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	506
VALLE DEL CAUCA	1.914
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	313
CAUCA	1.710
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	505
SANTANDER	1.209
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	287
NORTE DE SANTANDER	1.076
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	287

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).



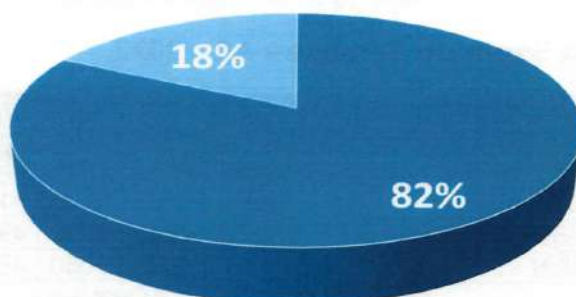


DEPARTAMENTO	N° DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	4.384	15%
VALLE DEL CAUCA	1.914	7%
CAUCA	1.710	6%
SANTANDER	1.209	5%
NORTE DE SANTANDER	1.076	3%

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

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	17.544	82%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	3.773	18%
TOTAL	21.317	100 %

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).



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





511

599

647

715

807

494

JUL

AGO

SEP

OCT

NOV

DIC

Casos en Trámite al Finalizar Segundo Semestre Año 2022, Corte 31 de diciembre 2022.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-12-2022

EQUIPO

DICIEMBRE

TOTAL

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).

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

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

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE

AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Peticionario	3.457
Policía Nacional	1.954
Fiscalía General de la Nación	1.944
Defensoría	1.713
Personería	1.032
UNP - Solicitud Interna	672
Alcaldía	563
Secretaría de Gobierno	506
Presidencia	453
Ministerio del Interior	353

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).

Capacidad Instalada Segundo Semestre Año 2022.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2022

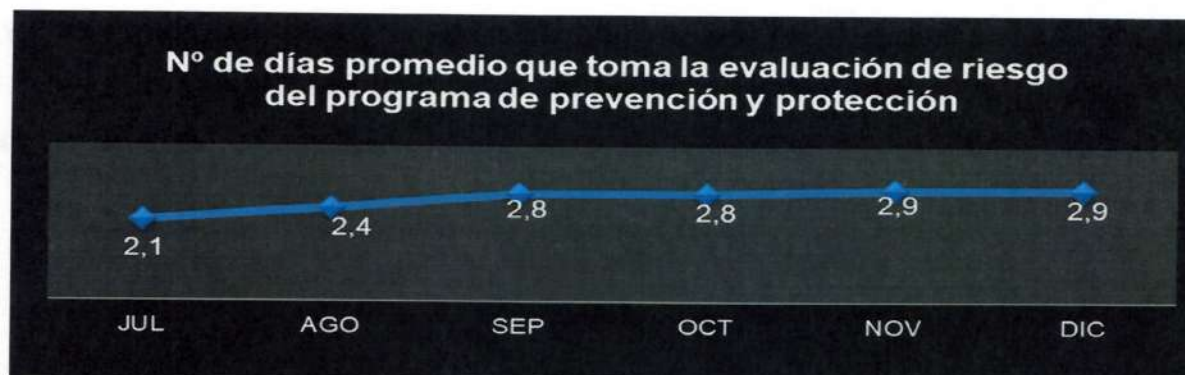
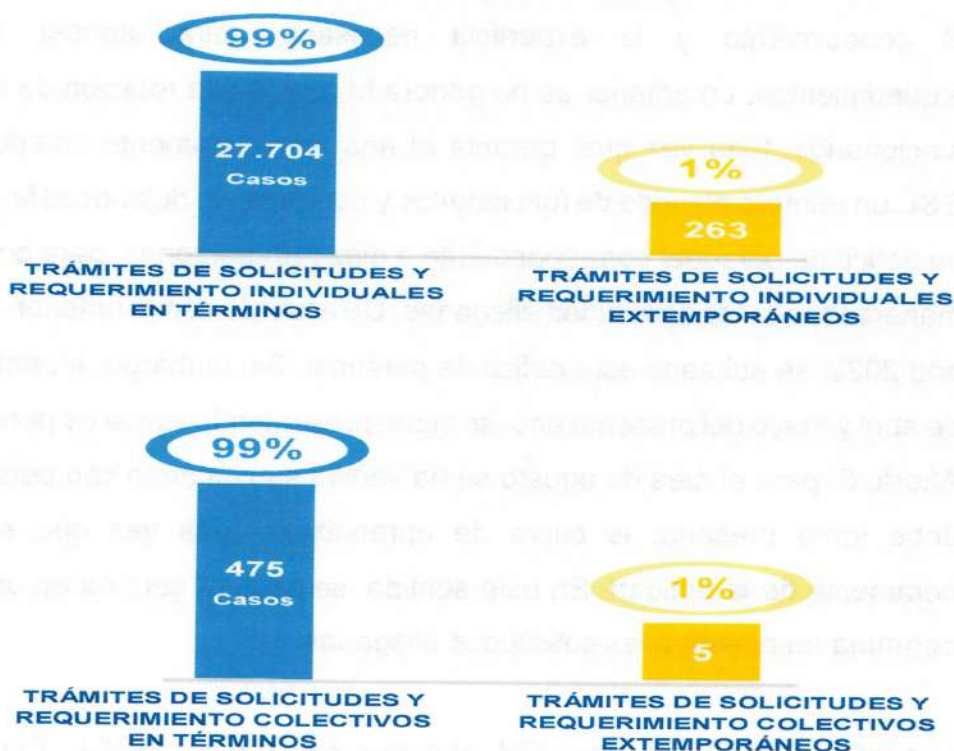
CONCEPTO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3954	4688	5405	5139	5239	4106	4484
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3932	4542	5265	4941	5584	4183	4469
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4370	5060	5060	4600	5000	5250	4580

Fuente: (Grupo de Servicio al Ciudadano).





Oportunidad en la Atención Segundo Semestre Año 2022.





Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el segundo semestre del año 2022, el GSC cumple al 100% en la gestión de las Solicitudes de Protección; sin embargo, se presentan algunos aspectos, que pueden llegar a dificultar sus actividades en el proceso de atender oportunamente los 176 EXT que están pendientes de atención a la fecha, y que suman alrededor de 278 casos:

- Una causal ha sido, 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 subsano este déficit de personal. Sin embargo, a partir de los meses de abril y mayo del presente año, se viene presentando salida de personal del grupo. Ahora, Si para el mes de agosto se ha venido subsanando con personal nuevo, se debe tener presente la curva de aprendizaje, toda vez que son actividades netamente de la entidad. En este sentido, se seguirá 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.



**Logros Segundo Semestre Año 2022.**

Se puede concluir que, para el segundo 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 segundo semestre del año 2022, el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC mantiene una oportunidad de 2.6 días hábiles en promedio en la atención a las solicitudes.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el segundo semestre del año 2022, se ha cumplido al 99.7%. En este sentido, el GSP, ha gestionado 28.447 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 28.531 casos.

Durante el segundo semestre del año 2022, se gestionó en total 28.447 solicitudes de protección y otros requerimientos, de las cuales 3.773 fueron enviadas a la Subdirección de Evaluación del Riesgo, para el respectivo estudio de evaluación y revaluación de riesgo. Para 24.674 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 segundo semestre del año 2022, se atendió un total de 28.447 solicitudes y





requerimientos, de los cuales 21.317 fueron solicitudes de protección y 7.130 fueron otras solicitudes.

12. INFORME ESTADÍSTICO COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2022

CONTENIDO

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que estos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GSC y a su vez se constituye como un instrumento propicio para generar participación ciudadana.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a sus PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar una retroalimentación, que permita la toma de decisiones, contribuyan a la mejora continua y garantice la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las variables por evaluar





- PARTICIPACIÓN:** Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
- RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
- DOMINIO:** Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
- ORIENTACIÓN:** Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
- PERCEPCIÓN:** Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad.
- SATISFACCIÓN:** Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

Preguntas de la encuesta

- ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
- ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro servicio?





Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al ciudadano está constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objeto de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el segundo semestre del 2022.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato encuesta de satisfacción al ciudadano, que evidencia el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos en la llamada y de forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizada la atención de su PQRSD.

Se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRSD referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por la entidad.

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del segundo semestre del 2022 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.





- TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS JULIO A DICIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
JULIO	10	19
AGOSTO	63	56
SEPTIEMBRE	64	35
OCTUBRE	61	44
NOVIEMBRE	88	59
DICIEMBRE	34	27

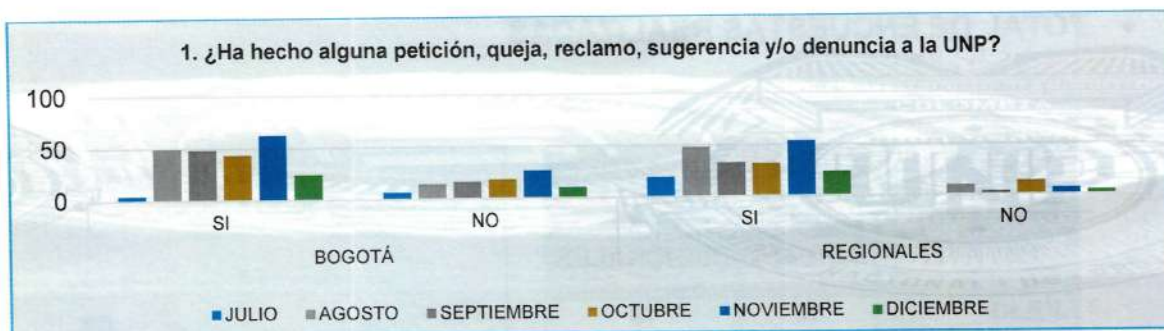


Participación

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
JULIO	4	6	19	0
AGOSTO	49	14	47	9
SEPTIEMBRE	48	16	32	3
OCTUBRE	43	18	31	13
NOVIEMBRE	62	26	53	6
DICIEMBRE	24	10	23	4

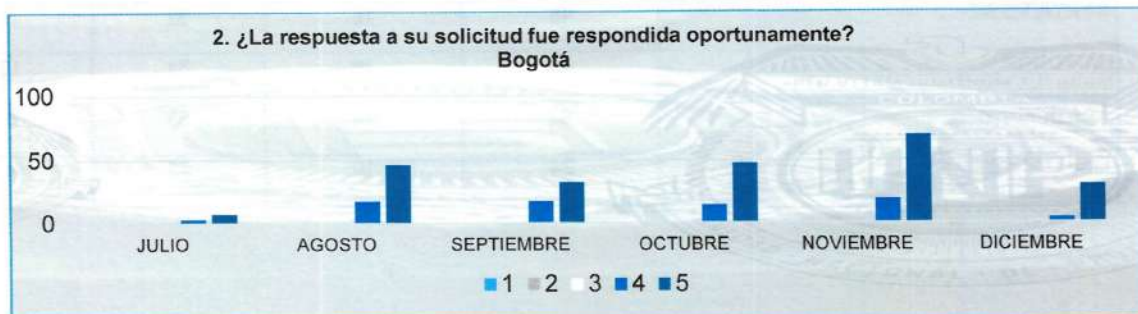




Oportunidad

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
JULIO	0	0	0	3	7
AGOSTO	0	0	0	17	46
SEPTIEMBRE	0	0	2	17	32
OCTUBRE	0	0	0	14	47
NOVIEMBRE	0	0	0	19	69
DICIEMBRE	0	0	0	4	30





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
JULIO	0	0	0	0	19
AGOSTO	0	0	1	10	45
SEPTIEMBRE	0	0	0	2	33
OCTUBRE	1	0	0	1	42
NOVIEMBRE	0	0	1	3	55
DICIEMBRE	0	0	0	1	26



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
JULIO	0	0	0	3	7
AGOSTO	0	0	0	17	46
SEPTIEMBRE	0	0	1	28	35
OCTUBRE	0	0	0	13	48
NOVIEMBRE	0	0	0	18	70
DICIEMBRE	0	0	0	4	30

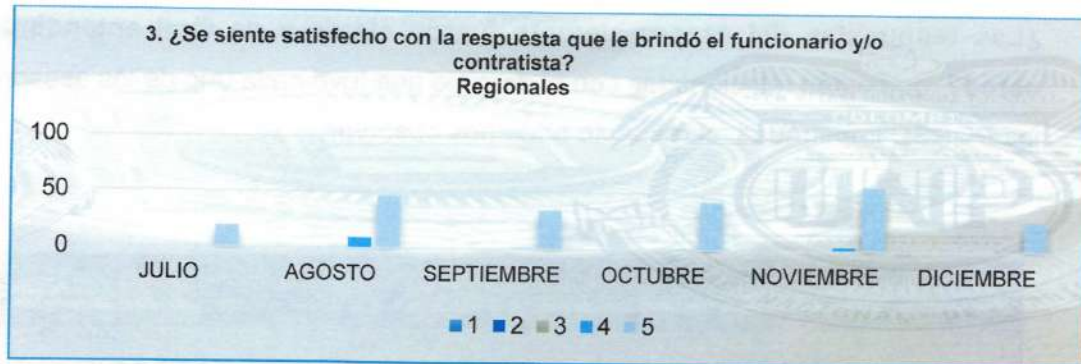
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
Bogotá

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
JULIO	0	0	0	0	19
AGOSTO	0	0	1	9	46
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	34
OCTUBRE	1	0	0	1	42
NOVIEMBRE	0	0	0	3	56
DICIEMBRE	0	0	0	1	26





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
JULIO	10	0	19	0
AGOSTO	63	0	56	0
SEPTIEMBRE	64	0	34	1
OCTUBRE	60	1	44	0
NOVIEMBRE	88	0	59	0
DICIEMBRE	34	0	27	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
JULIO	10	0	19	0
AGOSTO	63	0	56	0
SEPTIEMBRE	64	0	34	1
OCTUBRE	60	1	44	0
NOVIEMBRE	88	0	59	0
DICIEMBRE	34	0	27	0



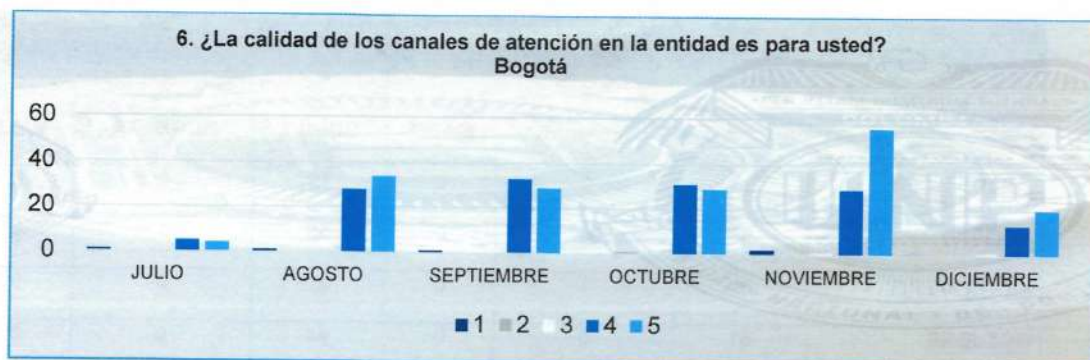
Percepción

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
JULIO	1	0	0	5	4
AGOSTO	1	0	0	28	34
SEPTIEMBRE	1	0	1	33	29
OCTUBRE	0	1	0	31	29
NOVIEMBRE	2	0	1	29	56
DICIEMBRE	0	0	1	13	20



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
JULIO	0	0	0	1	18
AGOSTO	0	1	1	10	44
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	34
OCTUBRE	1	0	0	5	38
NOVIEMBRE	0	0	0	6	53
DICIEMBRE	0	0	1	5	21





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
JULIO	10	0	0	19	0	0
AGOSTO	63	0	0	55	1	0
SEPTIEMBRE	63	1	0	35	0	0
OCTUBRE	61	0	0	44	0	0
NOVIEMBRE	88	0	0	59	0	0
DICIEMBRE	34	0	0	27	0	0



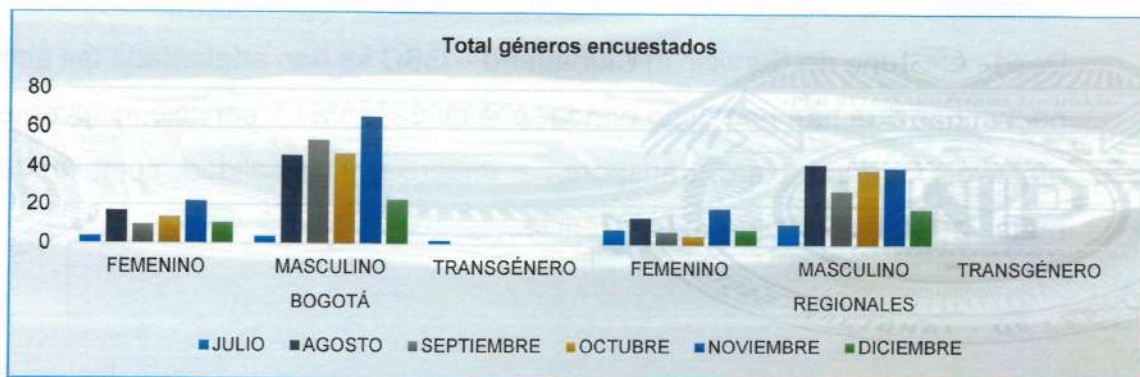
Aplicación del enfoque diferencial

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
JULIO	4	4	2	8	11	0
AGOSTO	17	46	0	14	42	0
SEPTIEMBRE	10	54	0	7	28	0
OCTUBRE	14	47	0	5	39	0
NOVIEMBRE	22	66	0	19	40	0
DICIEMBRE	11	23	0	8	19	0



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
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	99%	1%	0%	0%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	99%	1%	0%	0%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%





13. CONCLUSIÓN

Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC se han adelantado las actividades necesarias que han permitido brindar a la ciudadanía un servicio incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad, cumpliendo así las metas establecidas para esta vigencia.

Líder del Proceso,

JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		20/1/2023
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero/Coordinador-GSC		20/1/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e Información		20/1/2023
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.			

