



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



Gestión de Servicio al Ciudadano  
12 de enero 2023



MINISTERIO DEL INTERIOR



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL MES DICIEMBRE.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE DICIEMBRE .....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE DICIEMBRE.....	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE DICIEMBRE.....	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	18
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	19
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE DICIEMBRE.....	21
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	22
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE .....	22
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE DICIEMBRE .....	24
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE DICIEMBRE.....	27
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES DE DICIEMBRE DE 2022.....	36
12. CONCLUSIONES .....	52
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	54



**1. PROPOSITO Y ALCANCE**

Para la Unidad Nacional de Protección – UNP, es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin, lo cual redundará en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja que, en el mes de diciembre de 2022 fueron elevadas 2032 PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), ante la entidad, de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se adelanta el respectivo seguimiento, con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

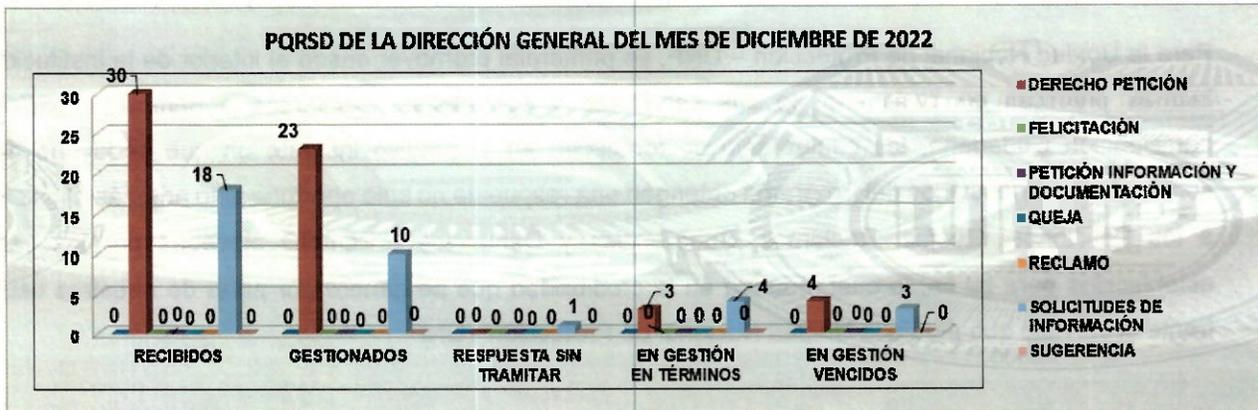
**2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE DICIEMBRE.**

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

**a. DIRECCIÓN GENERAL**

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	30	23	0	3	4	30
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	10	1	4	3	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>48</b>					

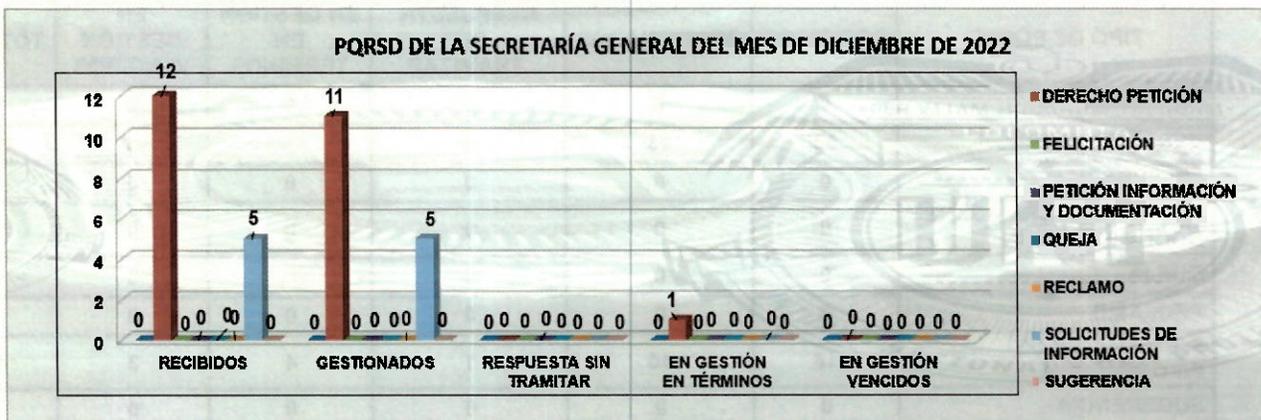




**b. SECRETARÍA GENERAL**

**PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022**

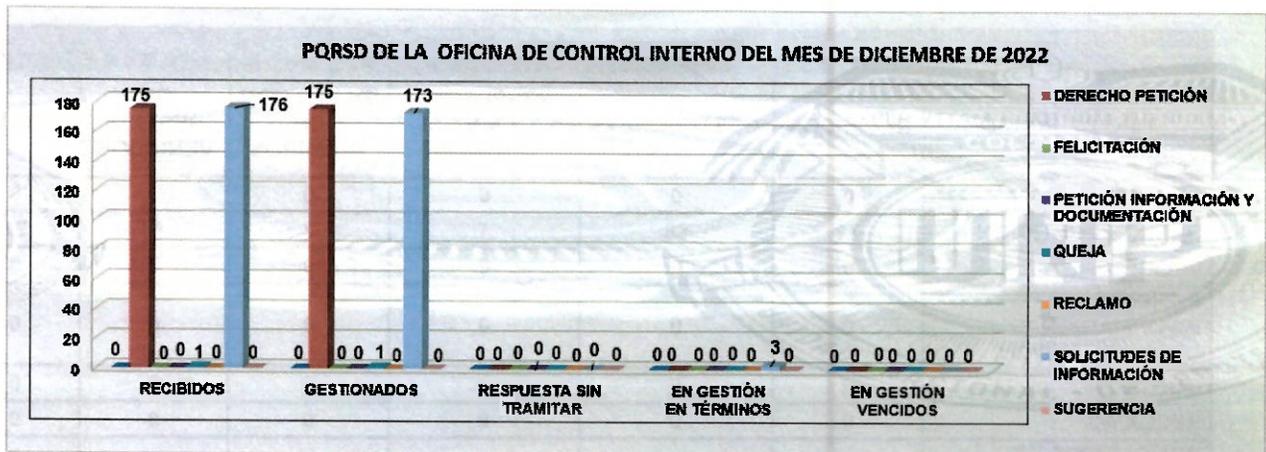
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	12	11	0	1	0	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	5	0	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>17</b>					





**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	175	175	0	0	0	175
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	176	173	0	3	0	176
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>352</b>					



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

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>2</b>					





PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	72	66	1	3	2	72
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	44	33	0	8	3	44
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>						<b>116</b>

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

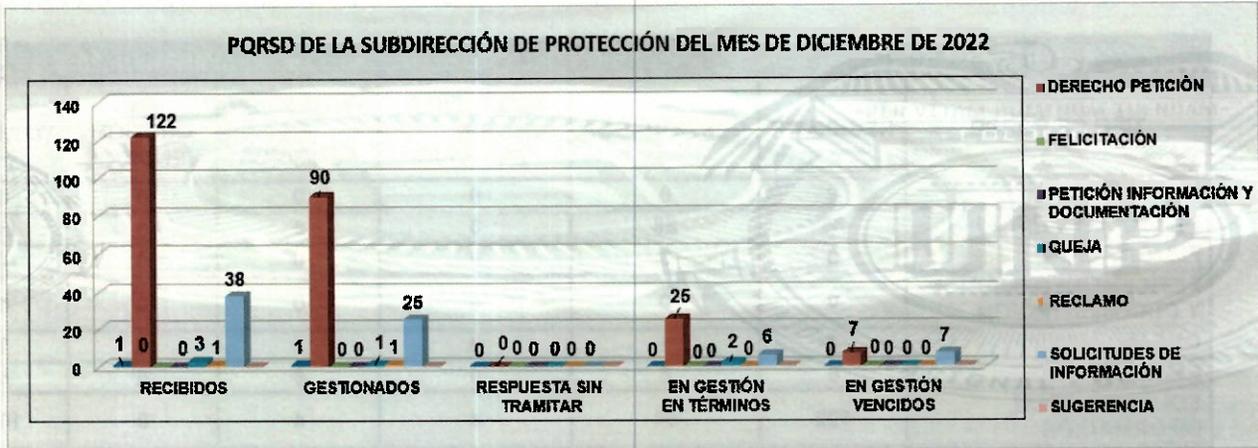
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	65	58	3	4	0	65
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	102	94	4	4	0	102
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>168</b>					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	122	90	0	25	7	122
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	1	0	2	0	3
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	38	25	0	6	7	38
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>165</b>					





**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

**PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022**

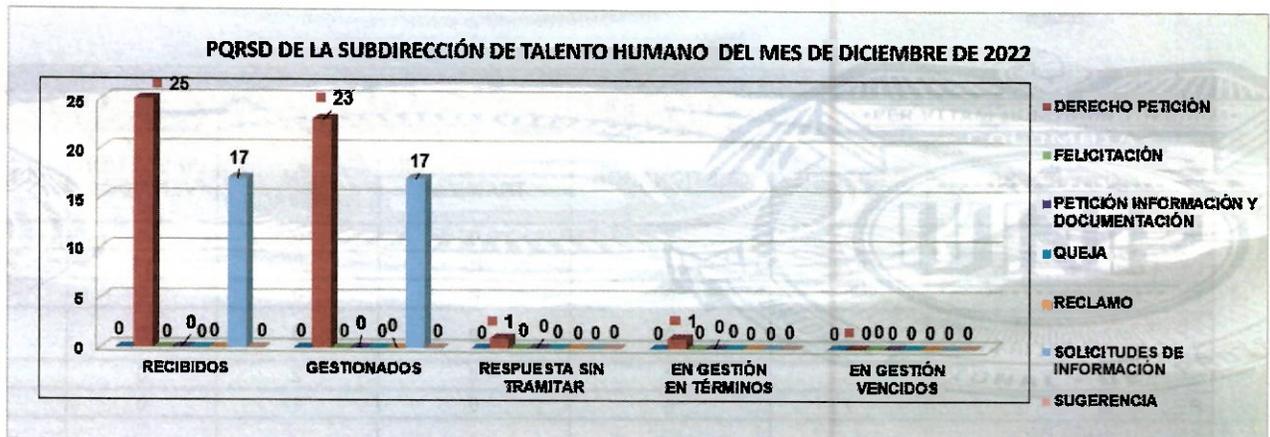
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	67	53	2	10	2	67
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	44	31	0	10	3	44
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>111</b>					





**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

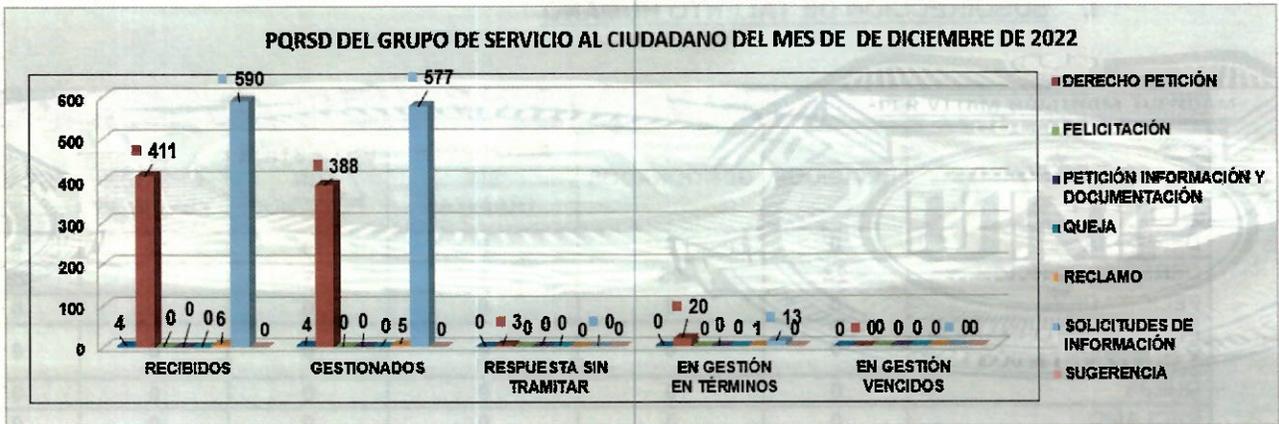
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	25	23	1	1	0	25
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	17	0	0	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>42</b>					



**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	4	0	0	0	4
DERECHO PETICIÓN	411	388	3	20	0	411
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	6	5	0	1	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	590	577	0	13	0	590
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1011</b>					





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

**RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE DE 2022**

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	5	5	0	0	0	5
DERECHO PETICIÓN	979	887	10	67	15	979
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	3	0	2	0	5
RECLAMO	7	6	0	1	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1036	967	5	48	16	1036
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>2032</b>					

Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

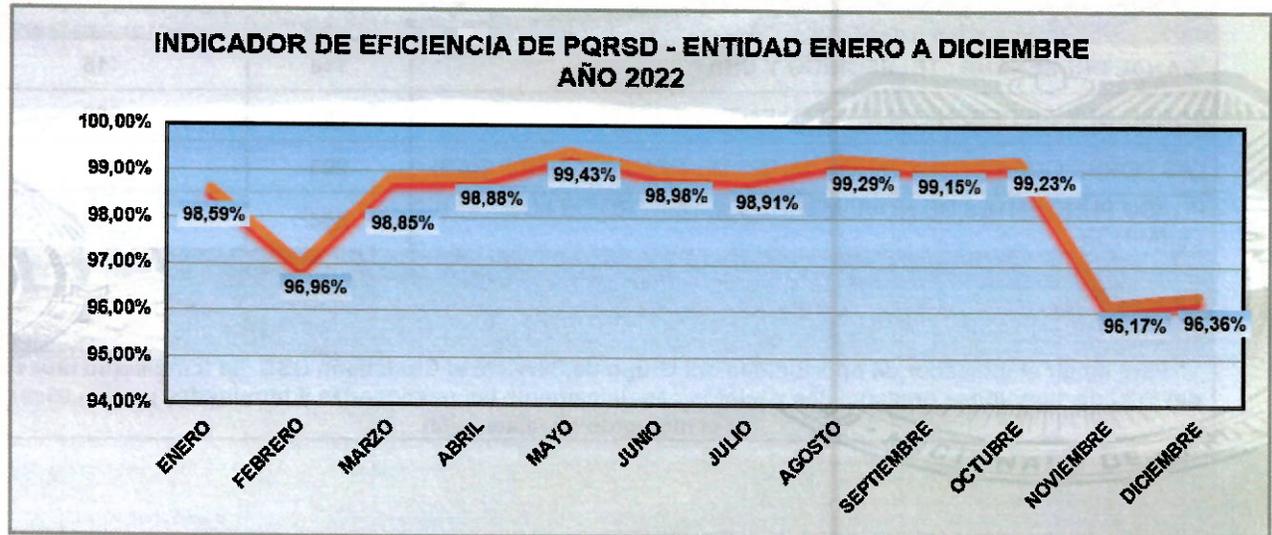




**3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS DICIEMBRE DE 2022.**

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRS D provenientes de los Entes de Control, ONG y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas realizadas. Las diversas solicitudes de información tienen que ver principalmente sobre la ponderación del nivel de riesgo y la implementación de medidas de protección.

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A DICIEMBRE 2022											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
98,59%	96,96%	98,85%	98,88%	99,43%	98,98%	98,91%	99,29%	99,15%	99,23%	96,17%	96,36%



**4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE.**

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRS D elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS D en el mes de diciembre, se contabilizaron las PQRS D del mes anterior (noviembre) que debieron contestarse en el mes de diciembre, y las recibidas en diciembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2031** PQRS D, de ese total fueron respondidas en términos **1957** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,36%**. El restante **3,64%** de PQRS D no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no

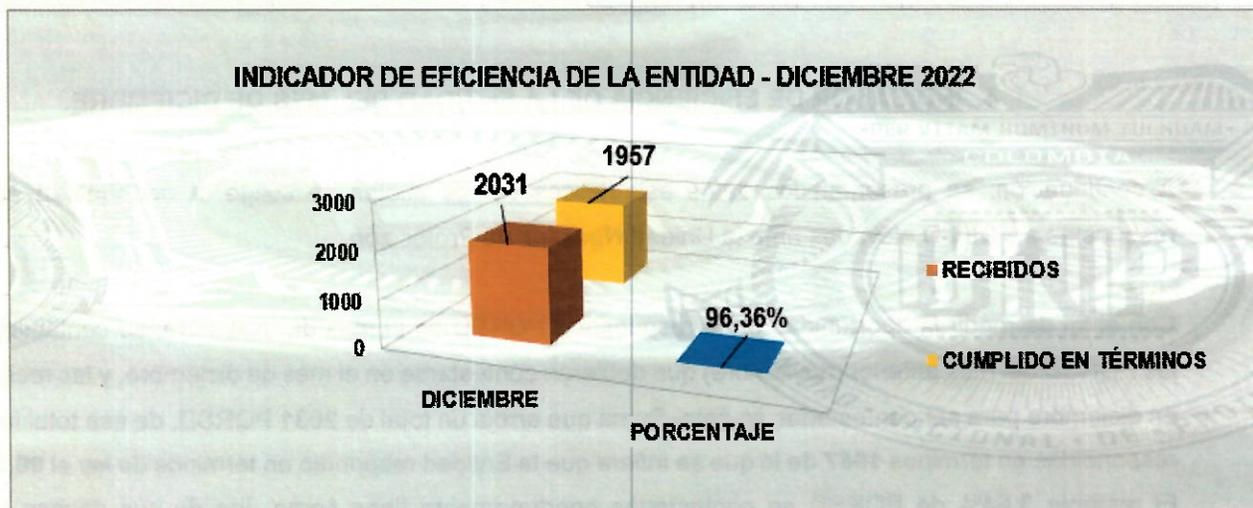




transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los Departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

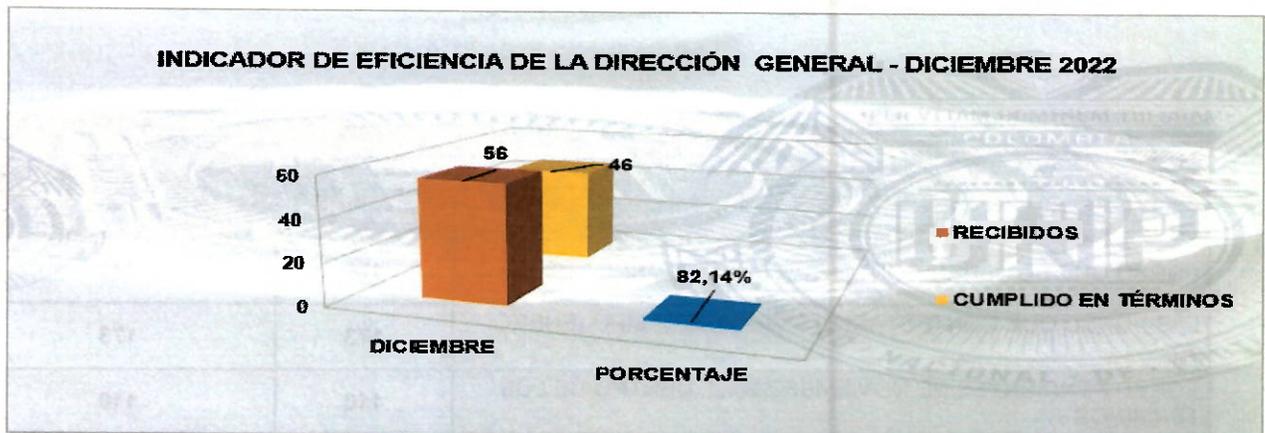
#### 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
<b>*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT</b>	<b>116</b>	<b>116</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	<b>858</b>	<b>820</b>
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	<b>203</b>	<b>203</b>
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	<b>854</b>	<b>818</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2031</b>	<b>1957</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2022</b>	<b>96,36%</b>	
<b>* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.</b>		



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	28	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	15	12
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>46</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>82,14%</b>	

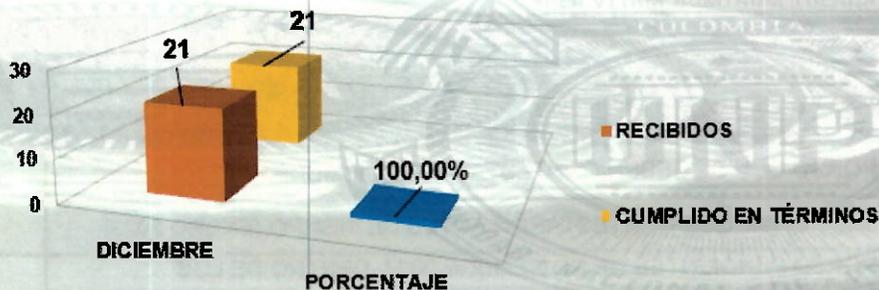
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>21</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	





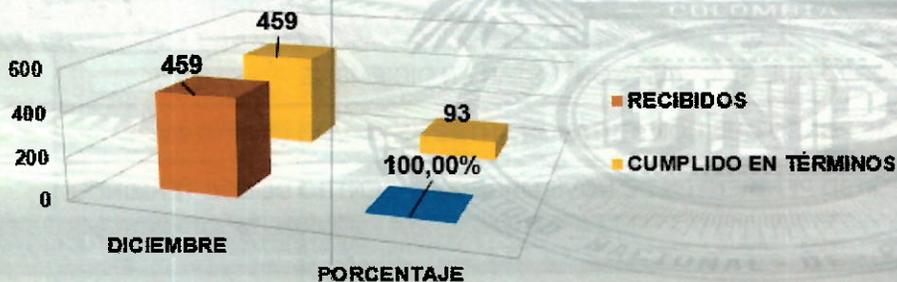
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL - DICIEMBRE 2022



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	176	176
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	173	173
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	110	110
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>	<b>459</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	

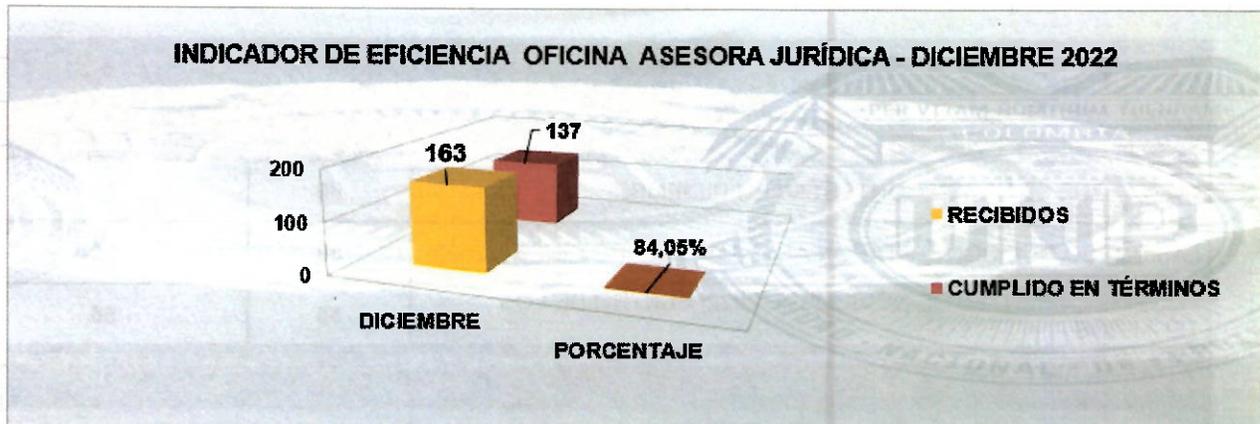
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE 2022





**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	50	41
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	55	55
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	58	41
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>137</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>84,05%</b>	



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

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	





**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	80	78
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	80	80
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	58	56
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>214</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>98,17%</b>	





**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	61	47
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	71	71
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	73	62
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>180</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>87,80%</b>	



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	40	34
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	51	51
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	53	51
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>136</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>94,44%</b>	





**I. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - DICIEMBRE DE 2022			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	15	15	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	26	26	
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	39	38	
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>79</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>98,75%</b>		





**J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - DICIEMBRE DE 2022		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFONICO Y CHAT	116	116
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	403	403
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2023)	458	458
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	441	441
<b>TOTAL</b>	<b>1418</b>	<b>1418</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>100,00%</b>	

\* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



**4.2 FLUJO DE PQRSD**

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE 2022																
PQRSD	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	2273	2125	2421	2032	25384		
	GESTIONADOS	1697	1874	2275	1656	2444	2211	1914	2462	2273	2115	2375	1868	25164		99,13%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	15	23		0,09%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	38	149	197		0,78%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO		25384														





### 5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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

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

PQRS D pendientes por tramitar a corte 31 de diciembre de 2022





PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2022								
DEPENDENCIAS	TOTAL AÑO 2022	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE 2022
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	344	48	33	4	7	13	24	82,14%
SECRETARÍA GENERAL	258	17	16	0	1	0	1	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3753	352	349	0	3	0	3	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	20	2	2	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	965	116	99	1	11	36	48	84,05%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	2647	168	153	9	8	0	17	98,17%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1894	165	118	2	33	24	59	87,80%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	609	42	40	1	1	0	2	98,75%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	13727	1011	974	3	34	0	37	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1167	111	84	3	20	6	29	94,44%
<b>TOTAL</b>	<b>25384</b>	<b>2032</b>	<b>1868</b>	<b>23</b>	<b>118</b>	<b>79</b>	<b>220</b>	<b>96,36</b>

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

605 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en diciembre 2022

6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en diciembre 2022

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en diciembre 2022

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



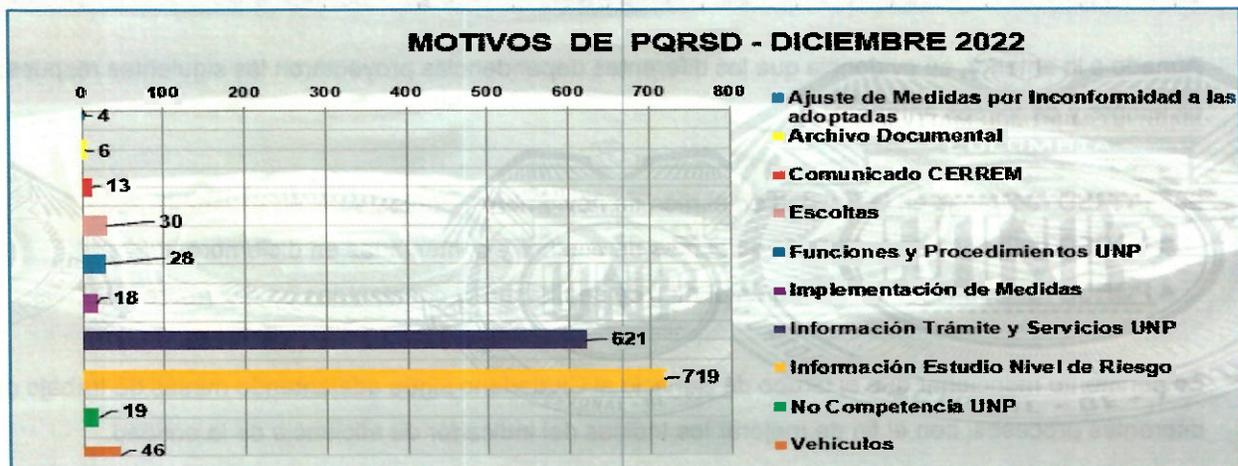


Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se viene fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.

### 6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2022

MOTIVOS DE PQRSD DICIEMBRE 2022			
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3	0%	
Archivo Documental	0	0%	
Comunicado CERREM	3	0%	
Escoltas	30	1%	
Funciones y Procedimientos UNP	26	1%	
Implementación de Medidas	20	1%	
Información Estudio Nivel de Riesgo	1371	67%	
Información Trámite y Servicios UNP	430	21%	
No Competencia UNP	52	3%	
Vehículos	97	5%	
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>2032</b>	<b>100%</b>	





**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE DICIEMBRE.**

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

**8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE DICIEMBRE.**

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE DICIEMBRE 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.	26	1,28%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	211	10,38%
Dirigentes o activistas sindicales.	25	1,23%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	6	0,30%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	114	5,61%
Miembros de la Misión Médica.	1	0,05%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	15	0,74%
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.	104	5,12%
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.	0	0,00%
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	8	0,39%
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.	0	0,00%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	0,05%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

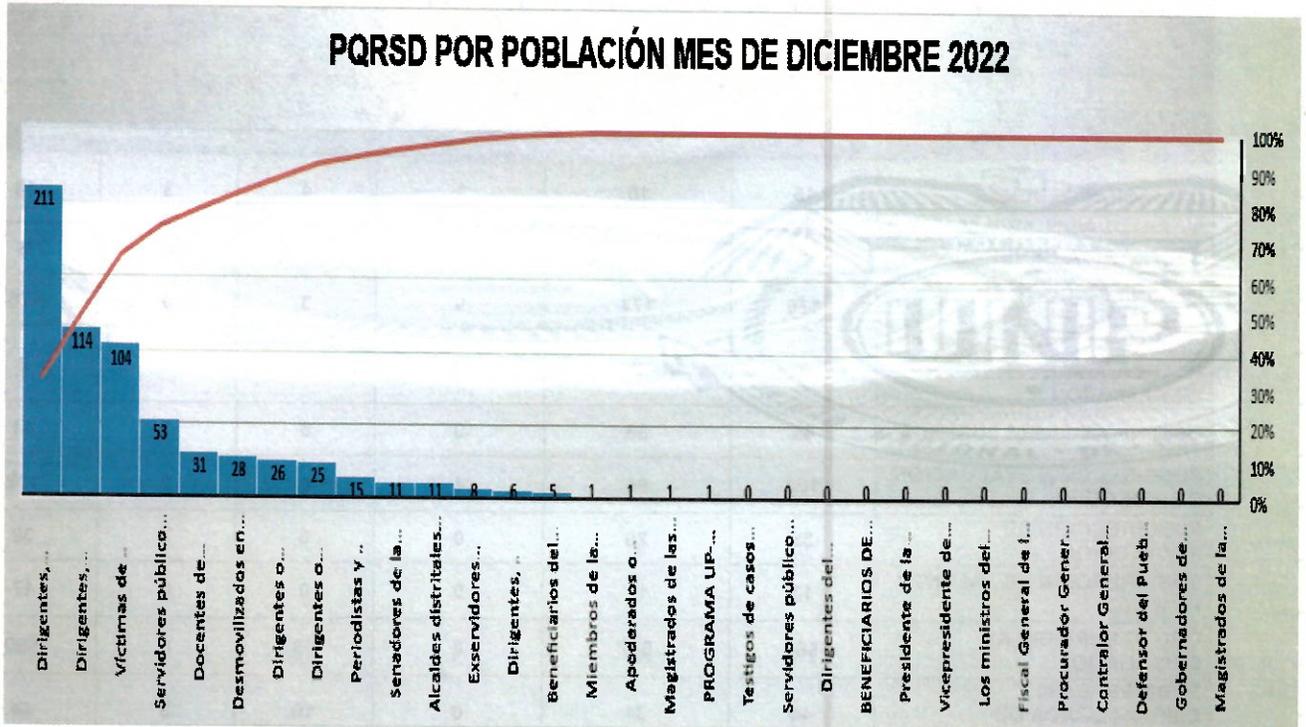
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

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.	31	1,53%
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.	53	2,61%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el secretario ejecutivo de la JEP.	1	0,05%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	28	1,38%
<b>BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO</b>	<b>PQRS RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	0	0,00%
Fiscal General de la Nación.	0	0,00%
Procurador General de la Nación	0	0,00%
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.	11	0,54%
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.	0	0,00%
Alcaldes distritales y municipales.	11	0,54%
PROGRAMA UP- PCC	1	0,05%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	5	0,25%
<b>PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017</b>	<b>PQRS RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	41	2,02%
<b>OTRO SOLICITANTES DE PQRS</b>	<b>PQRS RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PLAN AGORA	0	0,00%
Medidas Cautelares	0	0,00%
Entidad Pública.	819	40,31%
Ciudadanos no población objeto	520	25,59%
<b>TOTAL</b>	<b>2032</b>	<b>100%</b>





### 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DICIEMBRE.

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

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





SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - DICIEMBRE 2022						
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	18	10	1	4	3	18
SECRETARIA GENERAL	5	5	0	0	0	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	176	173	0	3	0	176
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	44	33	0	8	3	44
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	102	94	4	4	0	102
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	38	25	0	6	7	38
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	17	17	0	0	0	17
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	590	577	0	13	0	590
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	44	31	0	10	3	44
<b>TOTAL</b>	<b>1036</b>	<b>967</b>	<b>5</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>1036</b>

**a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.**

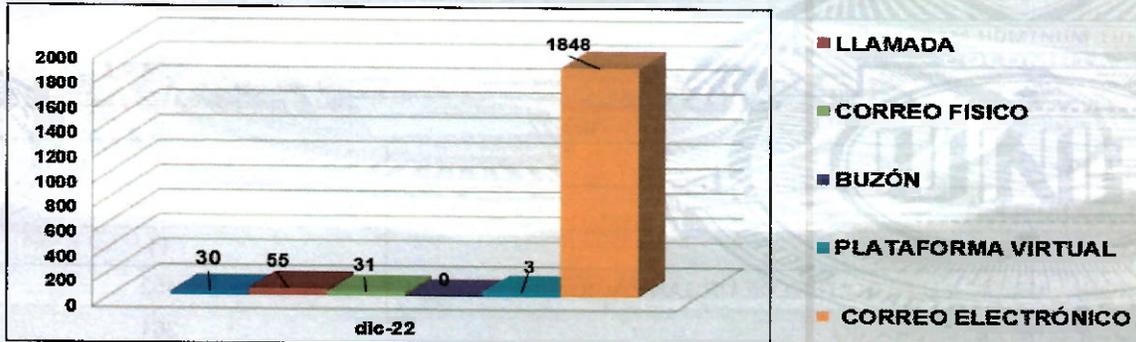
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
dic-22		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	30
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	55
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	31
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	34
	CORREO ELECTRÓNICO	1848
	CHAT	34
<b>TOTAL</b>		<b>2032</b>



**CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS D DE DICIEMBRE 2022**

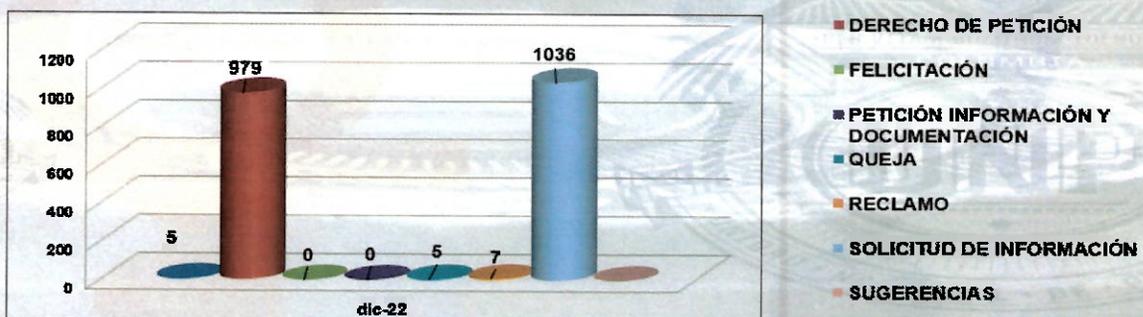


- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

**b. TIPO DE PQRS D**

TIPO DE PQRS D	
dic-22	
DENUNCIAS	5
DERECHO DE PETICIÓN	979
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0
QUEJA	5
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1036
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>2032</b>

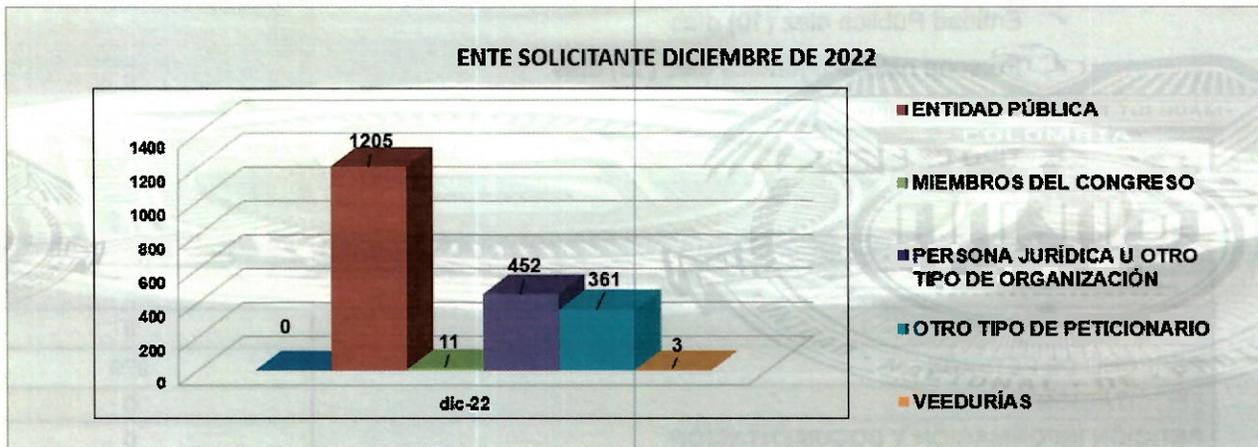
**TIPO DE PQRS D DICIEMBRE 2022**





c. **ENTE SOLICITANTE**

ENTE SOLICITANTE	
dic-22	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1205
MIEMBROS DEL CONGRESO	11
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	452
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	361
VEEDURÍAS	3
<b>TOTAL</b>	<b>2032</b>



10. **\_INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DICIEMBRE AÑO 2022**  
**GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC**

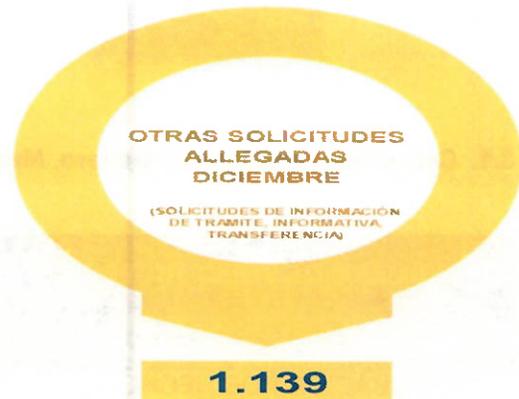
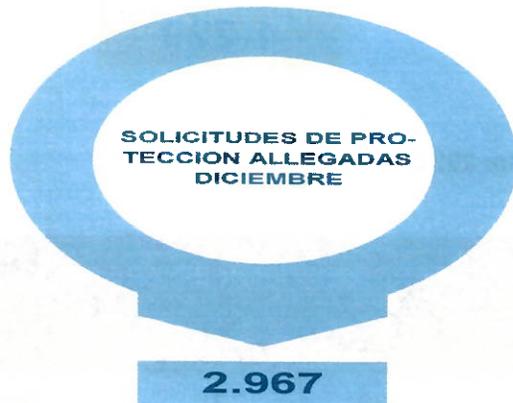
1. **Gestión General Mes de diciembre 2022.**





**2. Casos Allegados Mes de diciembre 2022.**

<b>NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE DICIEMBRE AÑO 2022</b>	
<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>DICIEMBRE</b>
REVALUACIÓN	236
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	554
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2177
<b>Sub Total</b>	<b>2967</b>
INFORMATIVA	511
TRANSFERENCIA	201
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	427
<b>Sub Total</b>	<b>1139</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4106</b>



**\*\*Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de diciembre, se conocerá el número real de las mismas. \*\***

**3. Casos Gestionados Mes de diciembre 2022.**

<b>NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE DICIEMBRE AÑO 2022</b>	
<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>DICIEMBRE</b>
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	241
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	2
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	605
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2106
<b>Sub Total</b>	<b>2954</b>
INFORMATIVA	555
TRANSFERENCIA	231
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	443
<b>TOTAL</b>	<b>1229</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4183</b>

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





**2.954**



**1.229**

**3.1. Casos Gestionados por Género, Mes de diciembre 2022.**

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE DICIEMBRE AÑO 2022				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL, DICIEMBRE
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	59	179	3	241
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	2	0	0	2
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	175	415	15	605
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	611	1380	115	2106
<b>Sub Total</b>	<b>847</b>	<b>1974</b>	<b>133</b>	<b>2954</b>
INFORMATIVA	138	364	53	555
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	29	96	106	231
TRANSFERENCIA	124	307	12	443
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>767</b>	<b>171</b>	<b>1229</b>
	<b>1138</b>	<b>2741</b>	<b>304</b>	<b>4183</b>

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. \*\*

**3.2. Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Mes de diciembre 2022 Vs. Mes de noviembre 2022.**





**SOLICITUDES GESTIONADAS DICIEMBRE Vs. NOVIEMBRE AÑO 2022**

DEPARTAMENTO	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
SUCRE	79	49	30
CHOCÓ	64	39	25
VICHADA	13	5	8
AMAZONAS	7	2	5
QUINDÍO	25	21	4
GUAINÍA	2	0	2
PUTUMAYO	32	33	-1
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	0	4	-4
CESAR	76	80	-4
CÓRDOBA	81	88	-7
CUNDINAMARCA	68	79	-11
GUAVIARE	13	27	-14
LA GUAJIRA	29	45	-16
CAQUETÁ	27	44	-17
RISARALDA	59	78	-19
MAGDALENA	121	140	-19
HUILA	37	59	-22
CALDAS	12	35	-23
BOYACÁ	38	62	-24
CASANARE	14	39	-25
META	117	142	-25
ATLÁNTICO	64	94	-30
ANTIOQUIA	116	150	-34
NARIÑO	61	97	-36
TOLIMA	63	104	-41
BOLÍVAR	67	110	-43
NORTE DE SANTANDER	170	220	-50
ARAUCA	35	88	-53
SIN DETERMINAR	192	247	-55
SANTANDER	171	246	-75
VALLE DEL CAUCA	264	349	-85
BOGOTÁ, D.C.	663	781	-118
CAUCA	174	595	-421
<b>TOTAL</b>	<b>2954</b>	<b>4152</b>	<b>-1198</b>

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

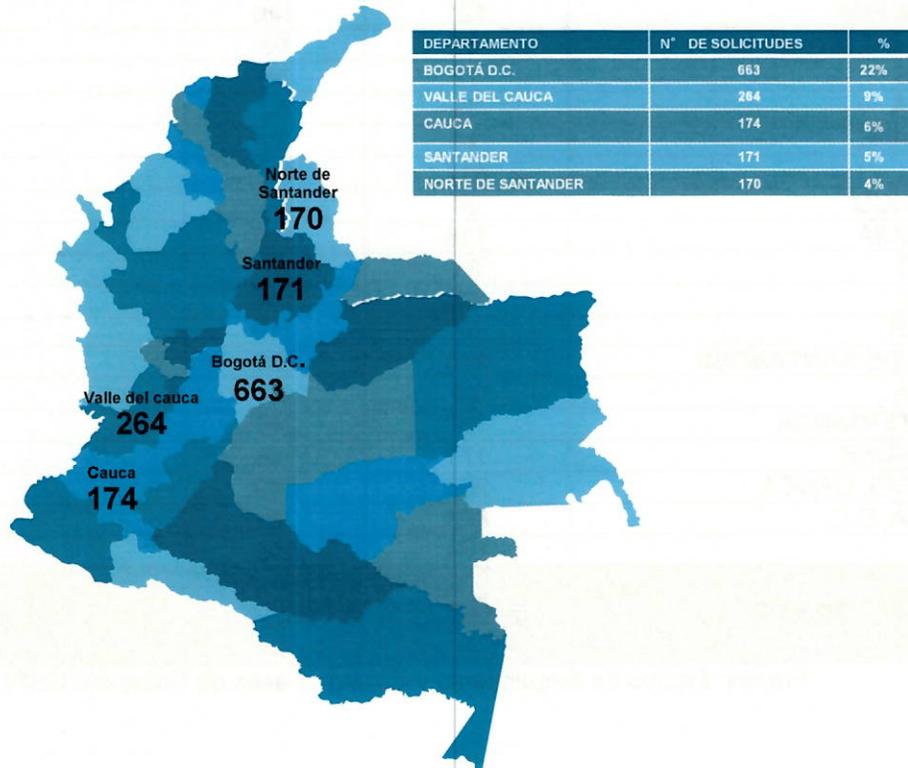
**3.3. Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de diciembre 2022.**





TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	DICIEMBRE
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	<b>663</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	90
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>264</b>
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	75
<b>CAUCA</b>	<b>174</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	48
<b>SANTANDER</b>	<b>171</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	34
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>170</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	55

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



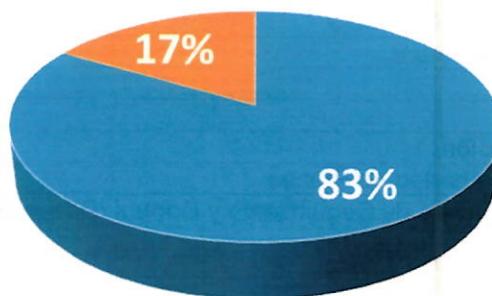
3.4. Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de diciembre 2022.



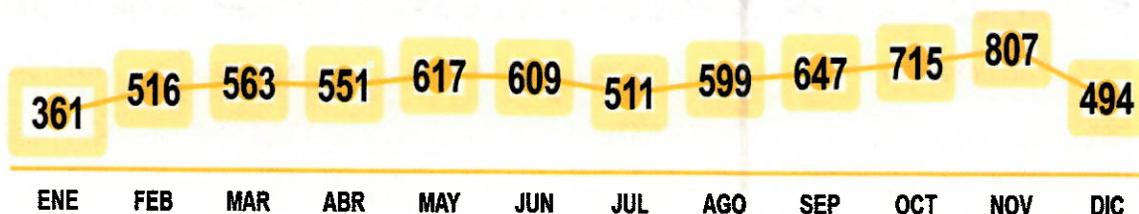


ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE DICIEMBRE AÑO 2022		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2460	83%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	494	17%
<b>TOTAL</b>	<b>2954</b>	<b>100%</b>

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



4. Casos en Trámite al Finalizar el Mes de diciembre, Corte 31 de diciembre 2022.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-12-2022		
EQUIPO	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	278	278
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>278</b>

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

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



**5. Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Mes de diciembre 2022.**

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Alcaldía	111
ARN - Agencia para la Reincorporación y la Normalización	5
Asamblea Departamental	1
Cancillería   Ministerio de Relaciones Exteriores	9
Congreso de la República de Colombia	43
Consejo Superior de la Judicatura	2
Defensoría	247
Ejército Nacional	21
Fiscalía General de la Nación	167
FLIP - Fundación para la Libertad de Prensa	1

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

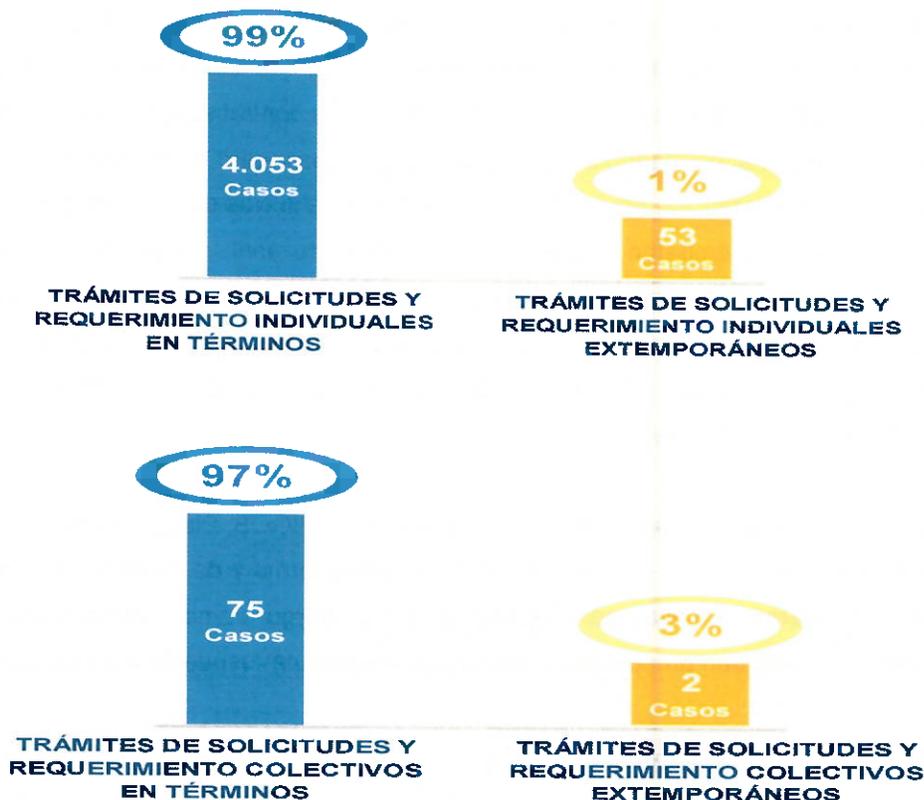
**6. Capacidad Instalada a Corte Mes de diciembre 2022.**

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2022													
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3628	4189	4380	3871	4539	4669	3954	4688	5405	5139	5239	4106	4484
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3507	4134	4159	4171	4483	4731	3932	4542	5265	4941	5584	4183	4469
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4200	4200	4620	3990	4410	4200	4370	5060	5060	4600	5000	5250	4580





### 7. Oportunidad en la Atención Mes de diciembre 2022.



### 8. Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el mes de diciembre 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.

#### **9. Logros Mes de diciembre 2022.**

- Se puede concluir que, para el mes de diciembre del año 2022, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC mantiene su progreso con tendencia a la mejora. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al finalizar el mes de diciembre del año en curso, el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, presenta solo 278 casos pendientes de trámites, los cuales no superan los términos de 5 días hábiles definidos por la entidad.
- Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de diciembre año 2022, se ha cumplido al 102%. En este sentido, el GSP, ha gestionado 4.183 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 4.106 casos.
- Por otra parte, se efectuaron solicitudes distintas a las solicitudes de protección, requerimientos que ocupan tiempo en su trámite. En este punto, es pertinente precisar que, durante el mes de diciembre del año 2022, se atendió un total de 4.183 solicitudes y requerimientos, de los cuales 2.954 fueron solicitudes de protección y 1.229 fueron otras solicitudes.
- Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de diciembre 2022, correspondió a tramitar un promedio mensual de 4.469 solicitudes, es decir el 99,7% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 4.484.



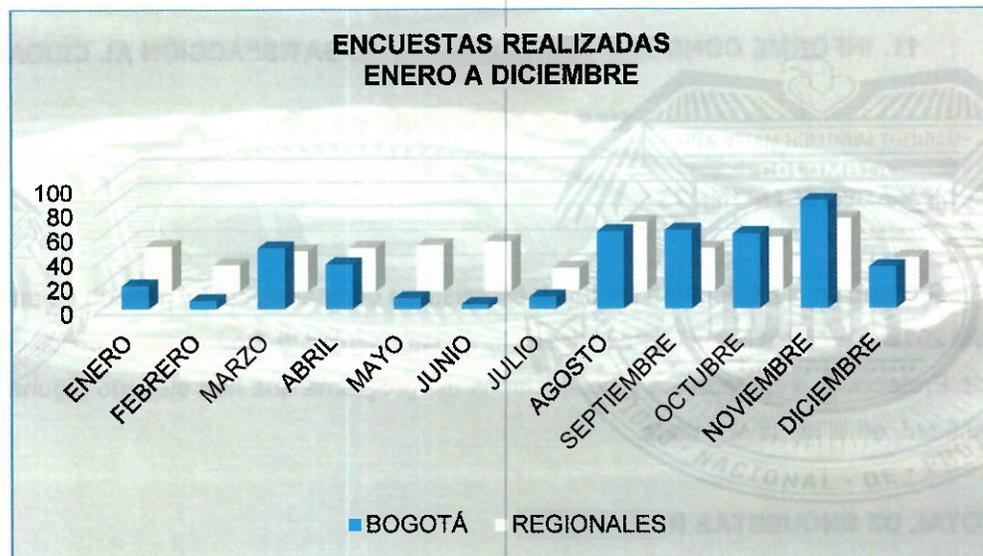
**11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO****MES DE DICIEMBRE DE 2022****1. COMPARATIVO DE ENCUESTAS**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a diciembre** 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**

<b>ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE</b>		
<b>PERIODO</b>	<b>BOGOTÁ</b>	<b>REGIONALES</b>
<b>ENERO</b>	19	37
<b>FEBRERO</b>	7	22
<b>MARZO</b>	50	33
<b>ABRIL</b>	37	36
<b>MAYO</b>	9	38
<b>JUNIO</b>	4	41
<b>JULIO</b>	10	19
<b>AGOSTO</b>	63	56
<b>SEPTIEMBRE</b>	64	35
<b>OCTUBRE</b>	61	44
<b>NOVIEMBRE</b>	88	59
<b>DICIEMBRE</b>	34	27





### 1.1 Participación

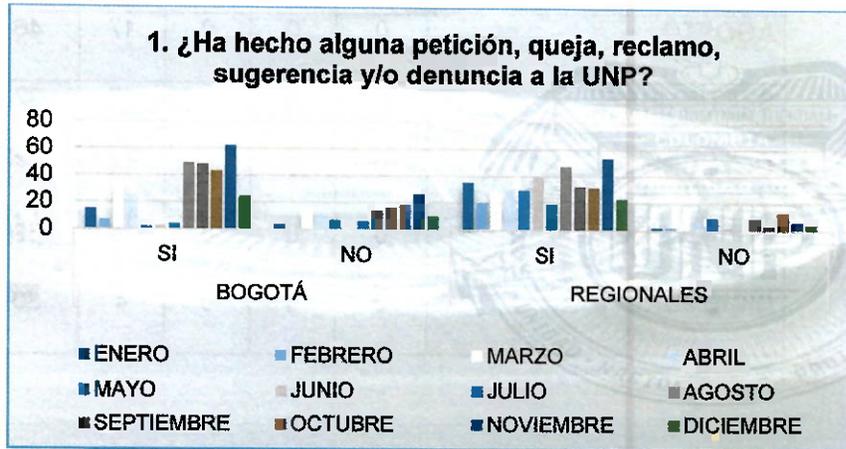
Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

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
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



### 1.2 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
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:



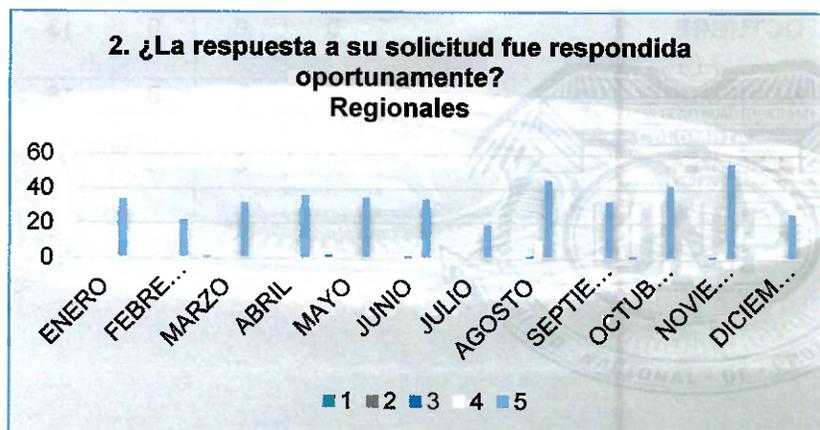


2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?

Regionales

PERIODO	1	2	3	4	5
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
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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?  
Regionales





### 1.3 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
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





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:

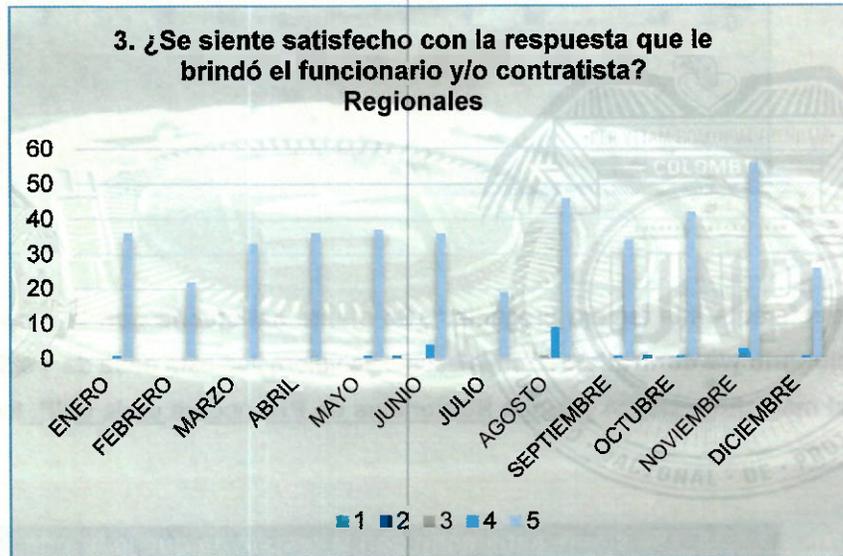
**3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?  
Regionales**

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
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



**1.4 Dominio**

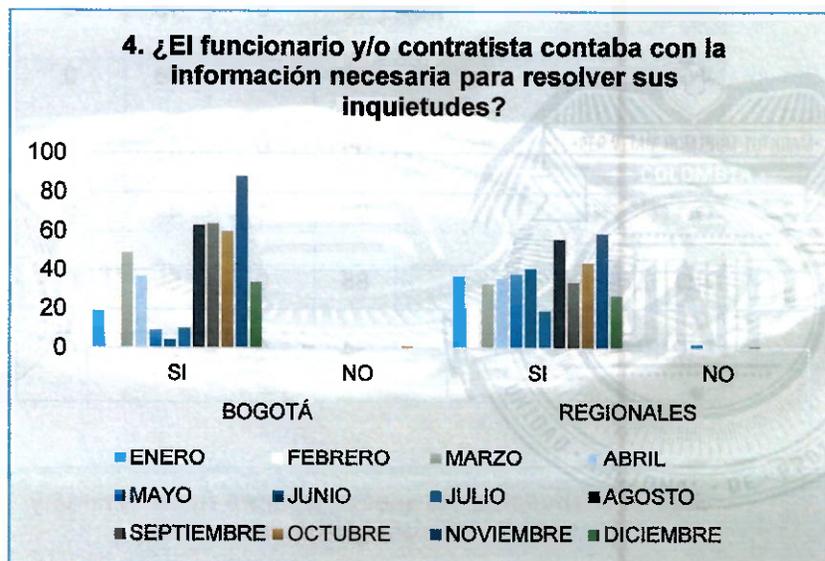
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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
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
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
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



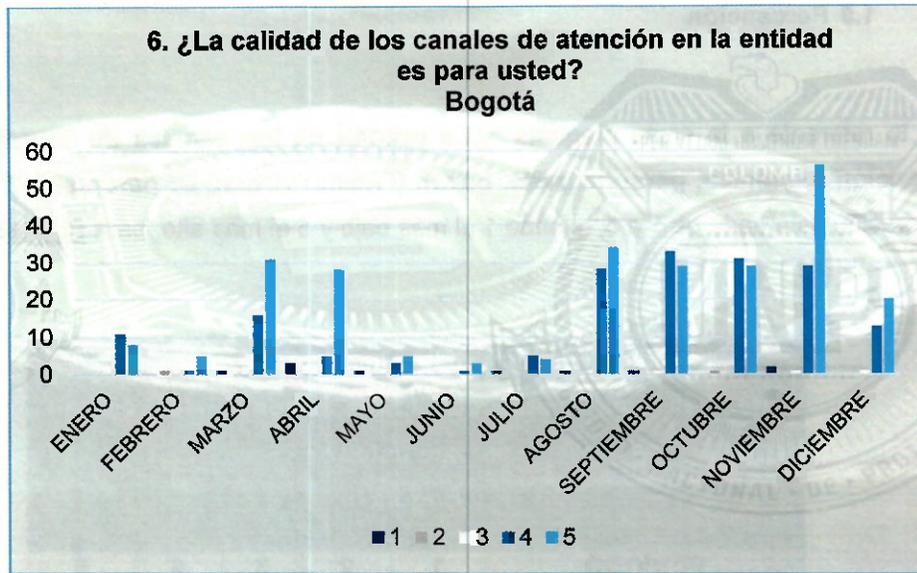


### 1.5 Percepción

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
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
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





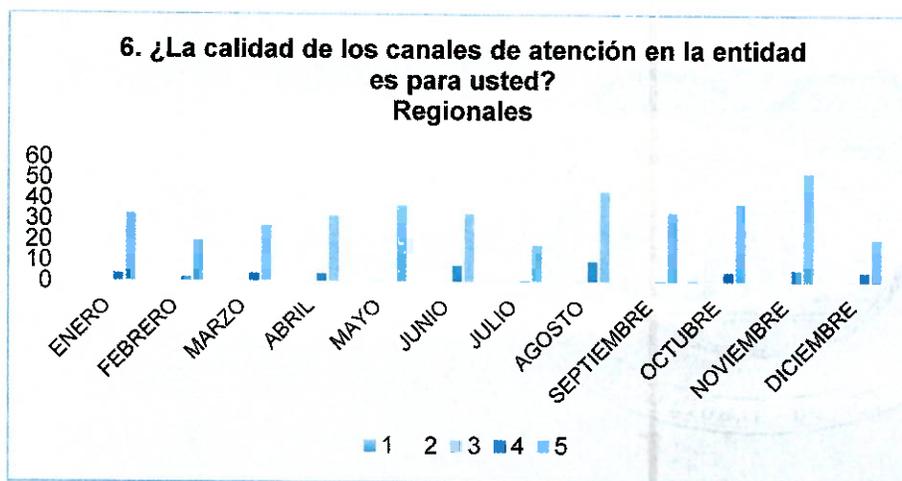
En lo referente a la sexta pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los Grupos Regionales de Protección de la UNP,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





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



**1.6 Satisfacción**

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

**7. ¿Cómo califica nuestros servicios?**

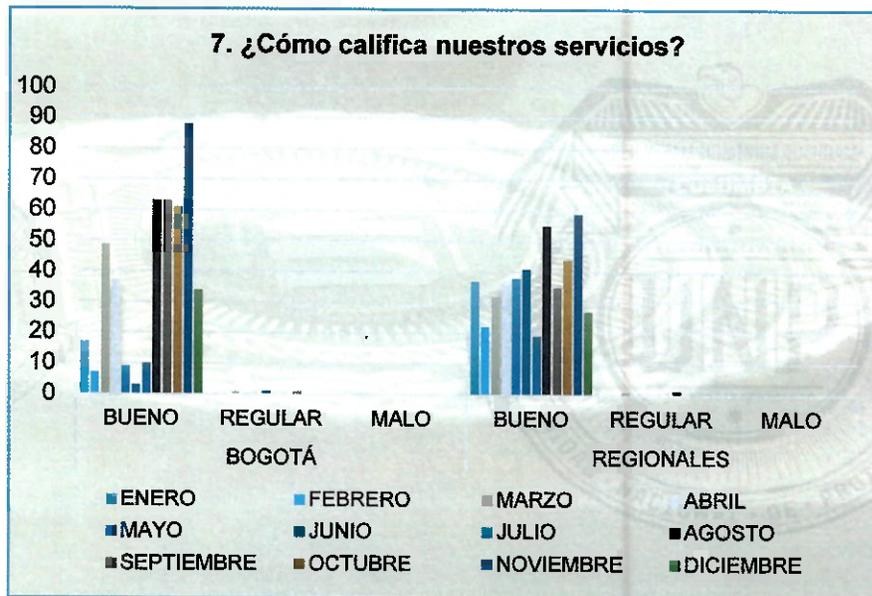
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	17	0	0	37	0	0
FEBRERO	7	0	0	22	0	0
MARZO	49	1	0	32	1	0







ABRIL	37	0	0	36	0	0
MAYO	9	0	0	38	0	0
JUNIO	3	1	0	41	0	0
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



### 1.7 Aplicación del enfoque diferencial

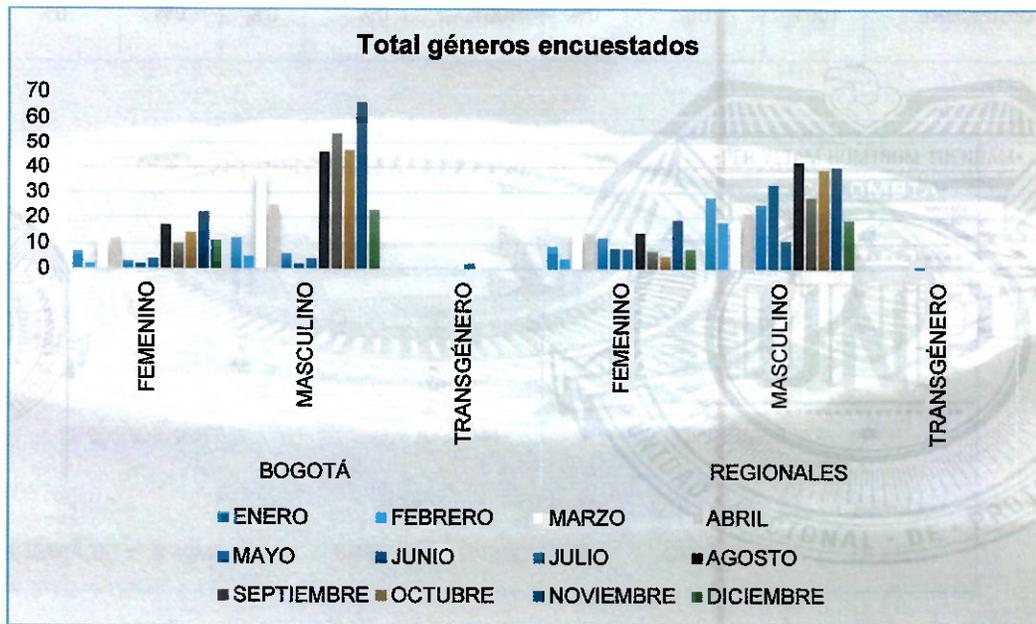
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.







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
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





### 1.8 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%	0%	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%
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%





## **12. CONCLUSIONES**

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 1074 de 2017.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- Fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.





- Se observa que de las **61** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **diciembre** del año en curso; consideran que la respuesta a sus solicitudes se dio de manera oportuna como quiera que dentro de la escala de valoración lo calificaron con 5 y 4.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de **diciembre** de 2022, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 19 mujeres y el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.

Líder del Proceso,

**JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucia Medellin Ordoñez / Contratista-GSC		12/1/2023
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		12/1/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		12/1/2023

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.





13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS D DE DICIEMBRE 2022

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB VIGENCIA 2022				
RECIBIDAS DE ENERO A DICIEMBRE 2022	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
25384	25164	23	118	79
	99,13%	0,09%	0,46%	0,31%



