



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
06 de febrero 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 ENERO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ENERO.....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ENERO.....	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE ENERO.....	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	17
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE ENERO.....	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	20
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE ENERO.....	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE ENERO.....	22
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ENERO.....	25
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES DE ENERO.....	33
12. CONCLUSIONES	49
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	51





1. PROPOSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de enero de 2023 fueron elevadas **1864** 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 ENERO.

A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de enero del año 2023 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

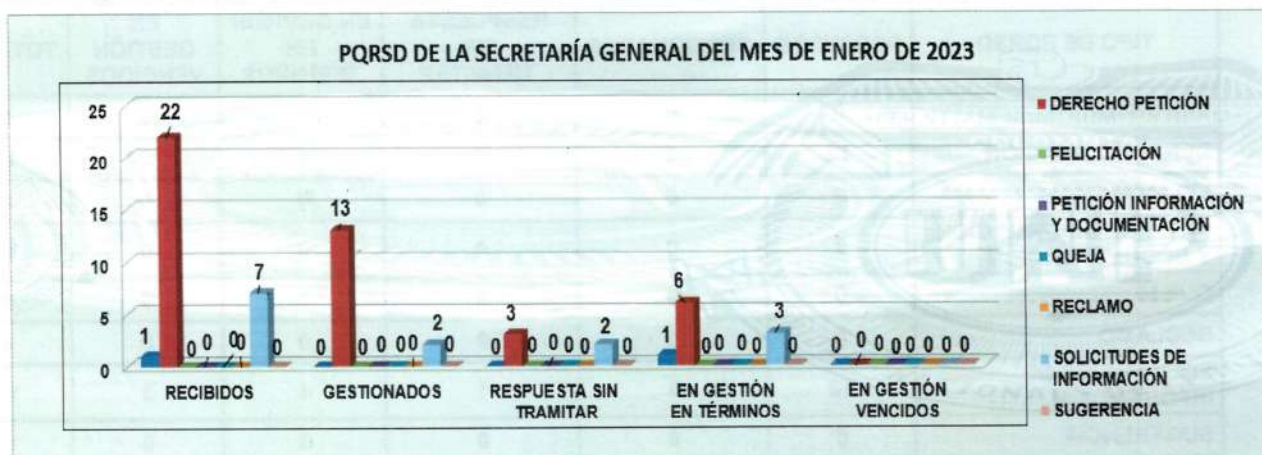
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2023						
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	2	0	8	2	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	12	4	1	4	3	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24					



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	22	13	3	6	0	22
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	7	2	2	3	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	30					



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ENERO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	103	78	0	25	0	103
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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	119	91	0	28	0	119
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	225					

d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2023						
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	2	2	0	0	0	2
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	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	3					





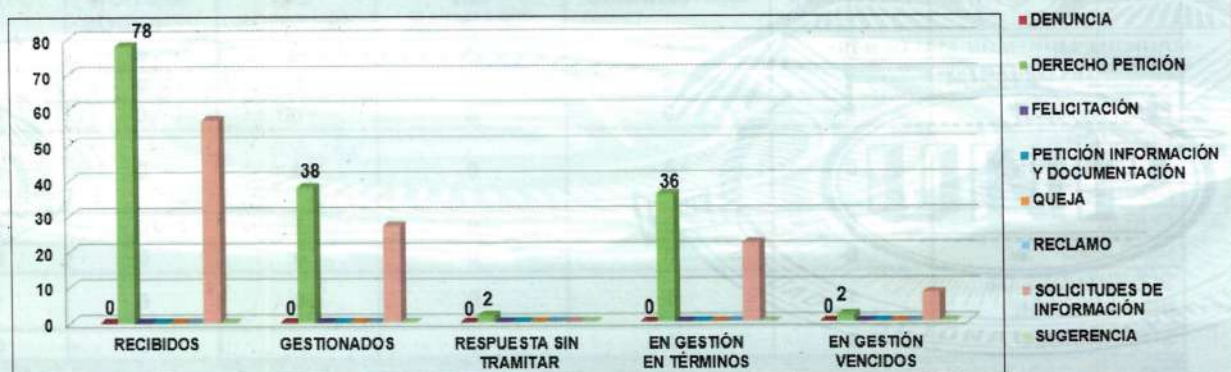
PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2023

e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2023

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	78	38	2	36	2	78
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	57	27	0	22	8	57
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	135					

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2023



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE ENERO DE 2023						
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	108	82	4	21	1	108
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	89	66	4	18	1	89
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	197					

g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2023						
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	146	80	0	61	5	146
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	3	1	0	1	1	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	65	38	0	21	6	65
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	217					





PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2023



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2023

TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	60	46	0	14	0	60
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	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	39	32	0	5	2	39
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	101					

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2023





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

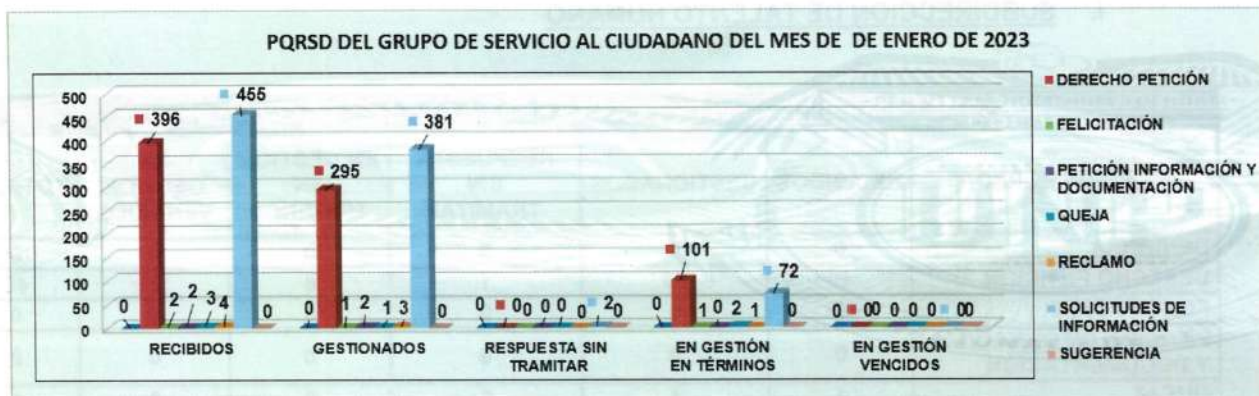
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ENERO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	40	33	1	6	0	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29	26	0	3	0	29
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	70					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ENERO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	396	295	0	101	0	396
FELICITACIÓN	2	1	0	1	0	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	3	1	0	2	0	3
RECLAMO	4	3	0	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	455	381	2	72	0	455
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	862					

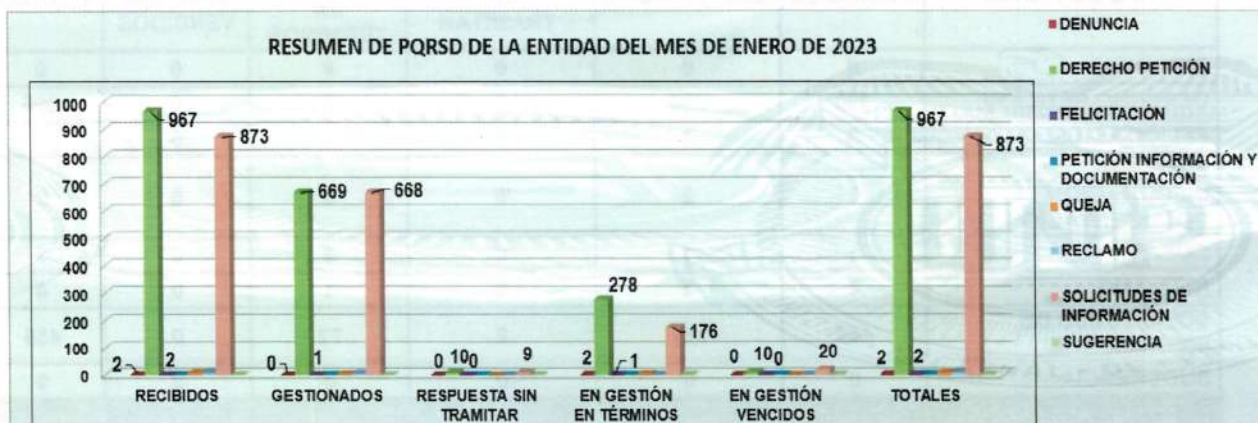




k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DEL MES DE ENERO DE 2023

RESUMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	0	2	0	2
DERECHO PETICIÓN	967	669	10	278	10	967
FELICITACIÓN	2	1	0	1	0	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	8	4	0	4	0	8
RECLAMO	9	6	0	2	1	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	873	668	9	176	20	873
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1864					

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

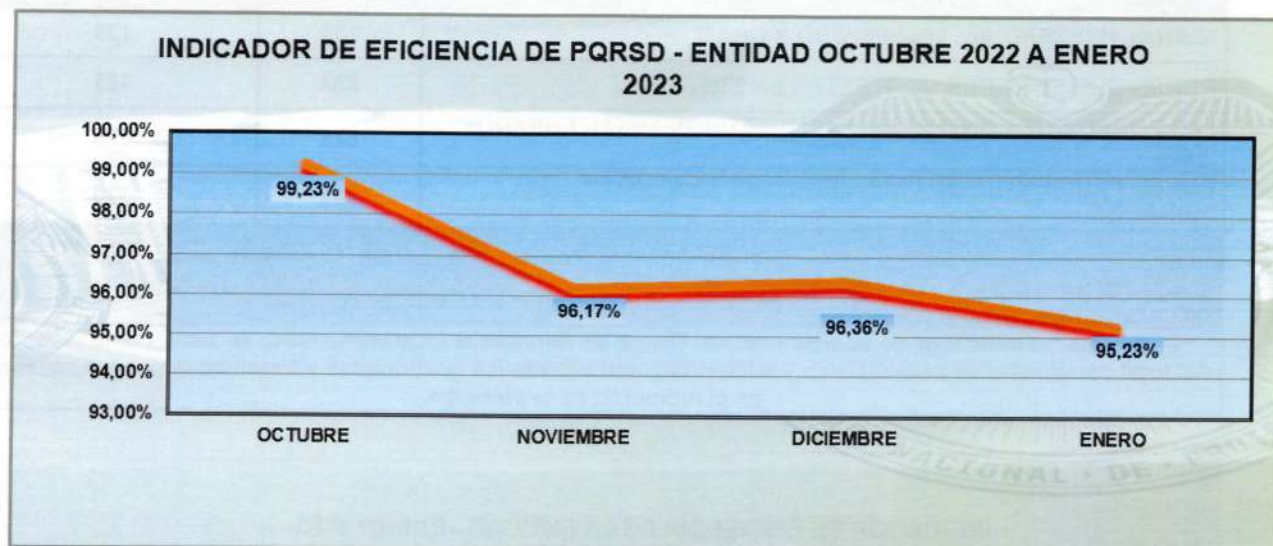




3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO DE 2023.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - OCTUBRE 2022 A ENERO 2023			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
99,23%	96,17%	96,36%	95,23%



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

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

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de enero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (diciembre) que debieron contestarse en el mes de enero, y las recibidas en enero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1782** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1697** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **95,23%**. El restante **4,77%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente

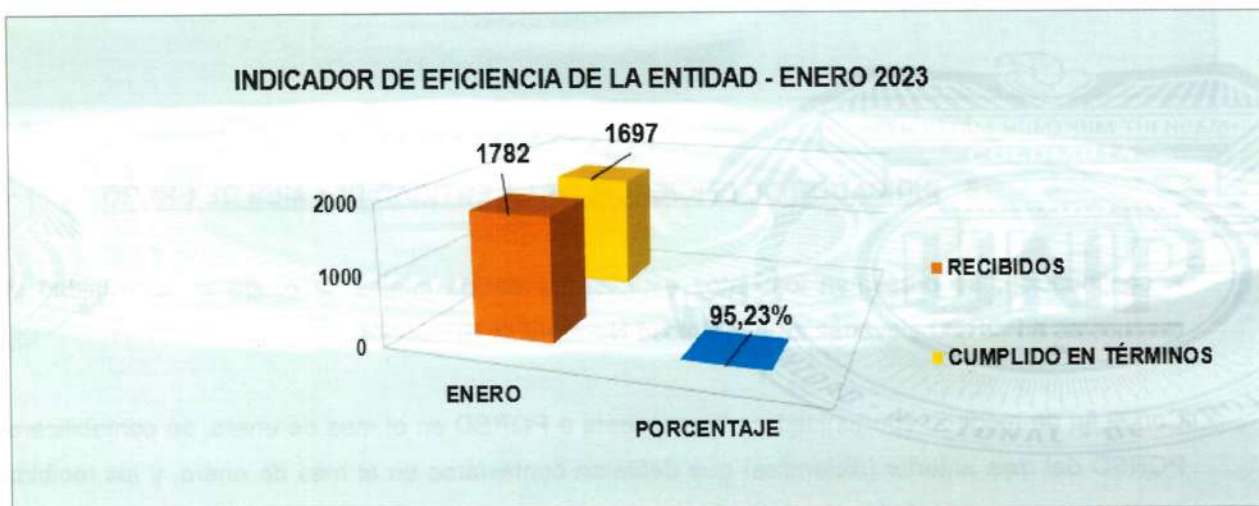




de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los Departamentos de Cauca,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

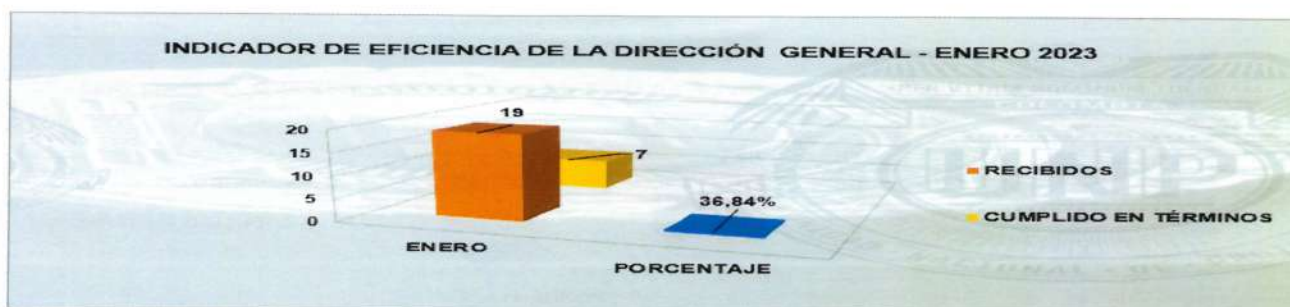
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	138	138
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	584	553
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	678	678
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	382	328
TOTAL	1782	1697
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO DE 2023	95,23%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		

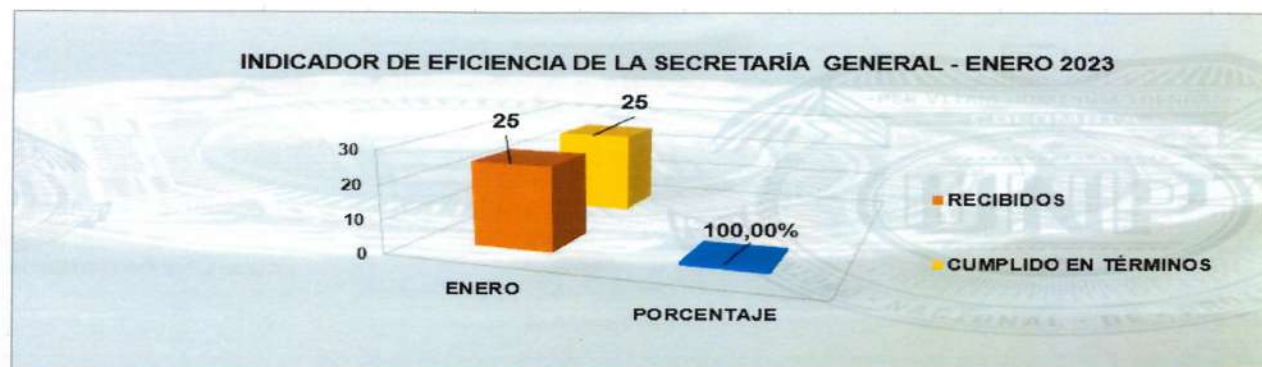


**a. DIRECCIÓN GENERAL**

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	9	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	7	1
TOTAL	19	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	36,84%	

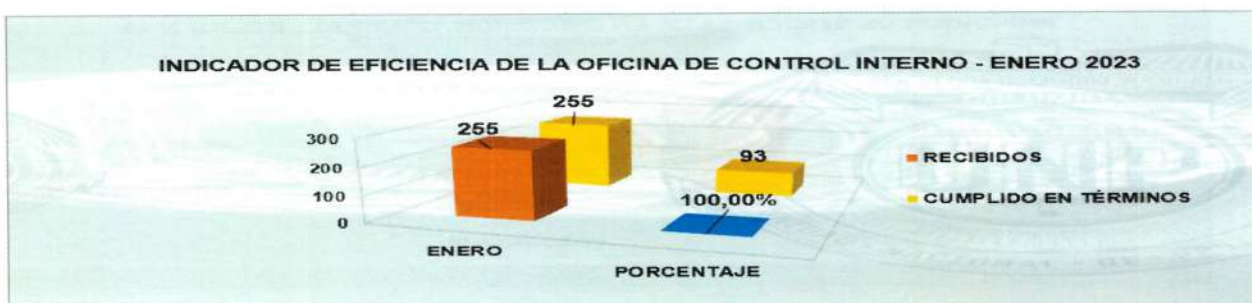
**b. SECRETARÍA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	13	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	5	5
TOTAL	25	25
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	

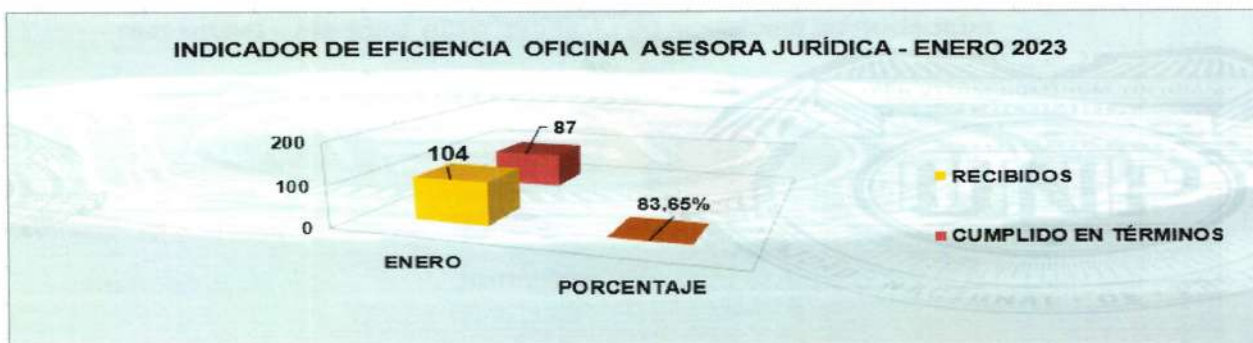


c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	82	82
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	89	89
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	84	84
TOTAL	255	255
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	

d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	37	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	27	19
TOTAL	104	87
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	83,65%	

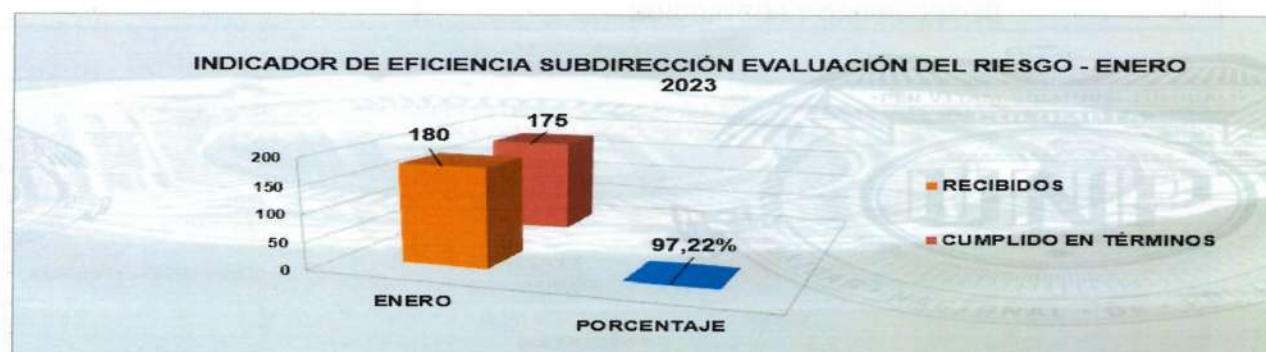


e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	4	4
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	

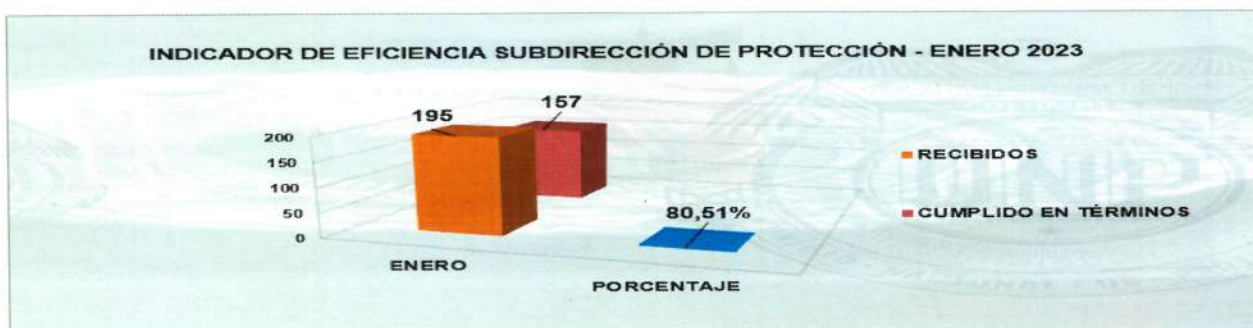
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	71	69
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	87	87
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	19
TOTAL	180	175
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	97,22%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	58	46
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	74	74
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	63	37
TOTAL	195	157
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80,51%	

h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	38	37
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	43	43
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	24	14
TOTAL	105	94
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	89,52%	

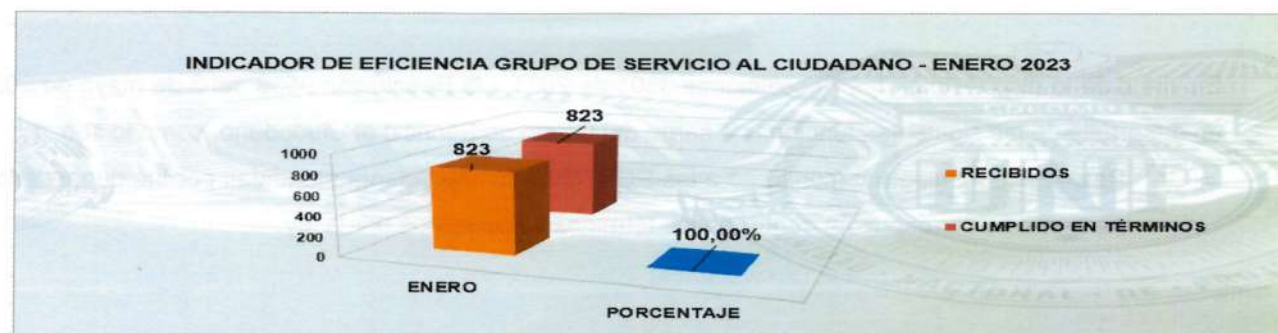


i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	21	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	10
TOTAL	71	71
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	

J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - ENERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	138	138
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	253	253
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2023)	294	294
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2022, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	138	138
TOTAL	823	823
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	

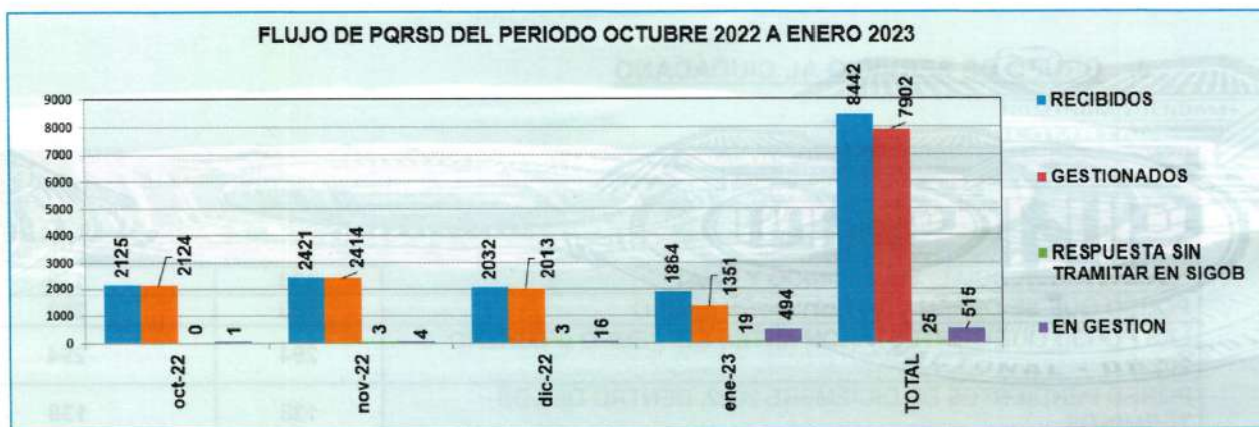




4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO OCTUBRE 2022 A ENERO 2023							
PQRSD	DETALLE	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	2125	2421	2032	1864	8442	
	GESTIONADOS	2124	2414	2013	1351	7902	93,60%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	3	3	19	25	0,30%
	EN GESTION	1	4	16	494	515	6,10%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		8442					



5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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

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





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

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de enero de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE ENERO DE 2023							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ENERO 2023
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	24	6	2	12	13	27	36,84%
SECRETARÍA GENERAL	30	15	5	10	0	15	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	225	171	0	54	0	54	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	135	65	6	58	13	77	81,90%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	197	148	8	39	2	49	97,22%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	217	120	0	85	18	103	80,51
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	70	60	1	9	0	10	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	862	683	2	177	0	179	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	101	79	1	20	6	27	89,52%
TOTAL	1864	1350	25	464	52	541	95,23%

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

145 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en enero 2023

39 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en enero 2023

9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en enero 2023





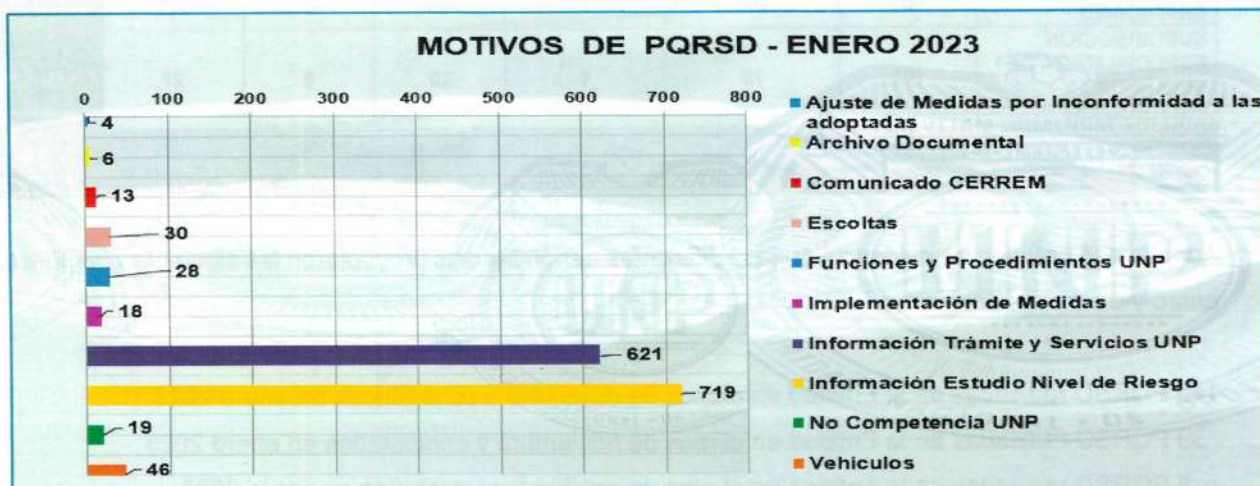
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

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 ENERO DE 2023

MOTIVOS DE PQRSD ENERO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	6	0%
Escoltas	32	2%
Funciones y Procedimientos UNP	19	1%
Implementación de Medidas	32	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1246	67%
Información Trámite y Servicios UNP	339	18%
No Competencia UNP	66	4%
Vehículos	122	7%
TOTAL, MOTIVOS	1864	100%



**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE ENERO DE 2023.**

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

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE ENERO DE 2023.

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE ENERO 2023		
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.	9	0,48%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	156	8,37%
Dirigentes o activistas sindicales.	36	1,93%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	2	0,11%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	129	6,92%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	9	0,48%
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.	91	4,88%
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	5	0,27%
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.	2	0,11%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

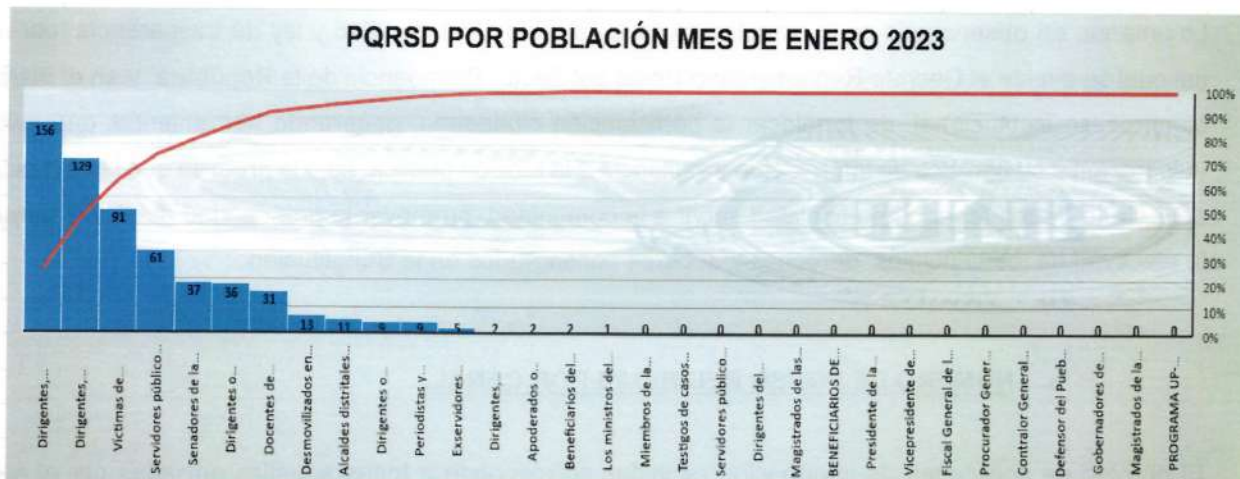
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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	1,66%
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.	61	3,27%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	0	0,00%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	13	0,70%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
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.	1	0,05%
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.	37	1,98%
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; 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	0,59%
PROGRAMA UP- PCC	0	0,00%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	2	0,11%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	39	2,09%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
PLAN AGORA	0	0,00%
Medidas Cautelares	0	0,00%
Entidad Pública.	586	31,44%
Ciudadanos no población objeto	644	34,55%
TOTAL	1864	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE ENERO 2023.

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 enero.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - ENERO 2023						
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	12	4	1	4	3	8
SECRETARIA GENERAL	7	2	2	3	0	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	119	91	0	28	0	28
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	57	27	0	22	8	30
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	89	66	4	18	1	23
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	38	0	21	6	27
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	29	26	0	3	0	3
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	457	383	2	72	0	74
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	39	32	0	5	2	7
TOTAL	875	670	9	176	20	205





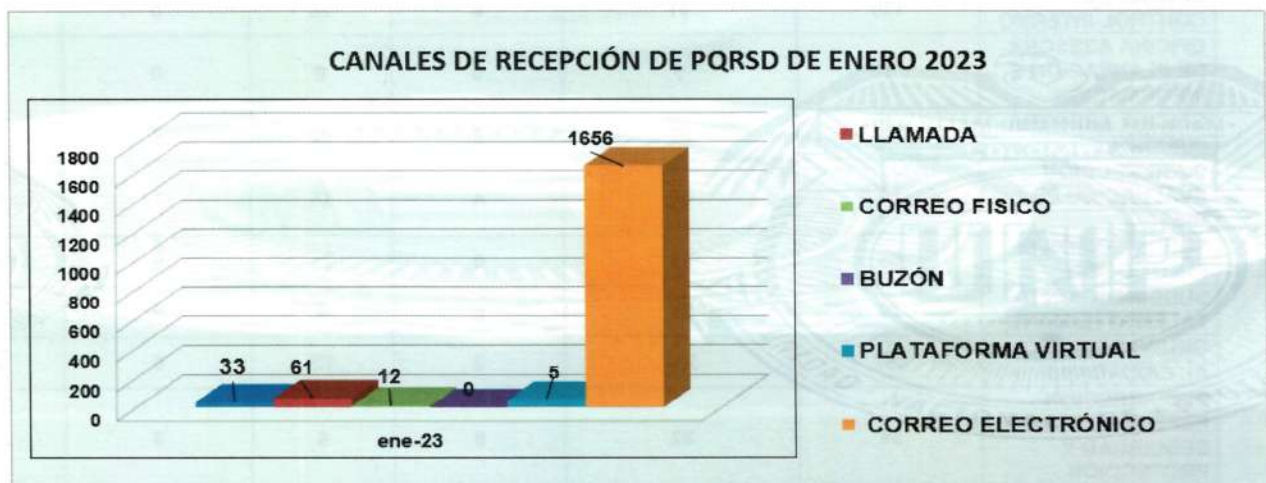
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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.

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		
ene-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	33
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	61
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	12
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	50
	CORREO ELECTRÓNICO	1656
	CHAT	52
TOTAL		1864

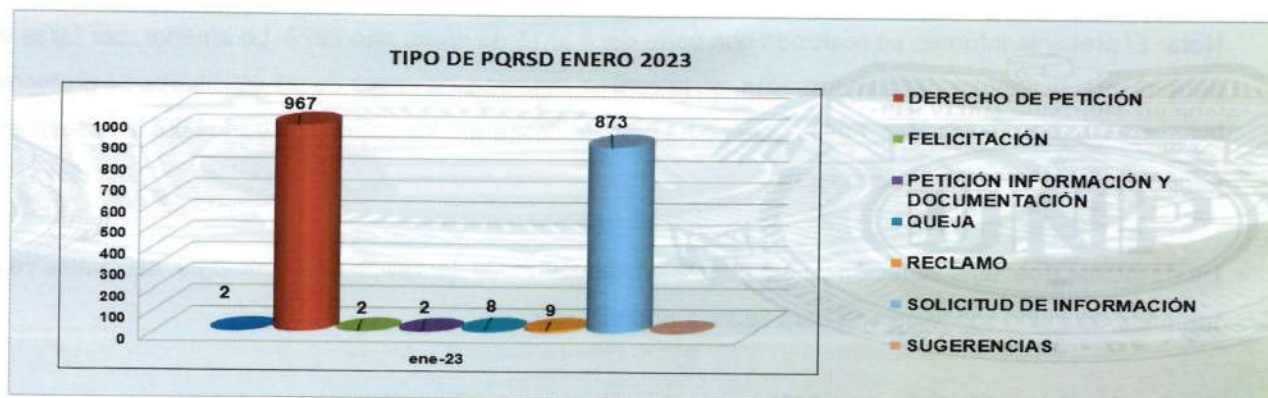




- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

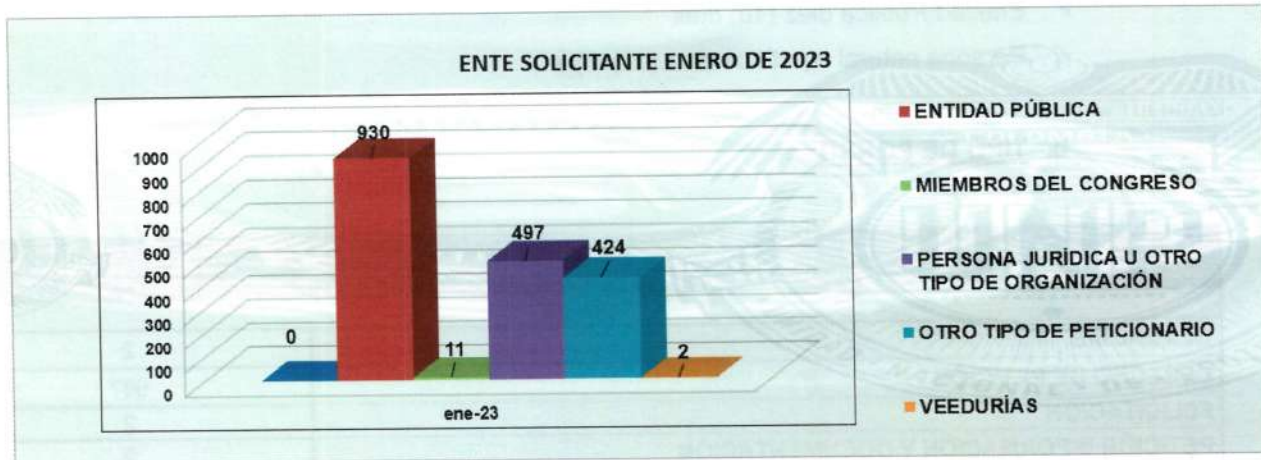
b. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
ene-23	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	967
FELICITACIÓN	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	8
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	873
SUGERENCIAS	1
TOTAL	1864

**c. ENTE SOLICITANTE**

ENTE SOLICITANTE	
ene-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	930
MIEMBROS DEL CONGRESO	11
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	497
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	424
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1864





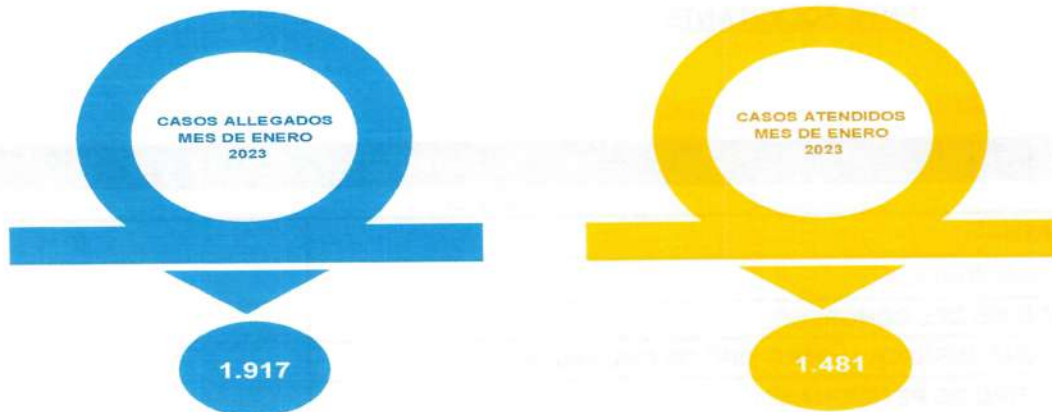
10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN ENERO AÑO 2023

GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Nota: El presente informe, es realizado con corte del 1 al 15 de enero año 2023. Lo anterior, por fallas en la herramienta de captura de la información, en la cual se registran los casos de las solicitudes de protección y los casos de otras solicitudes. Fallas, que no ha permitido descargar los datos registrados por los asesores del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC.

He de indicar que, esta situación ya fue puesta en conocimiento del Grupo de Tecnología, los cuales ya está trabando de mano con Microsoft para llegar a una solución.

1. Gestión General Mes de enero 2023.



**2. Casos Allegados Mes de enero 2023.**

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ENERO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	ENERO
REVALUACIÓN	109
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	200
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	999
Sub Total	1308
INFORMATIVA	128
TRANSFERENCIA	84
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	199
Sub Total	411
TOTAL	1719



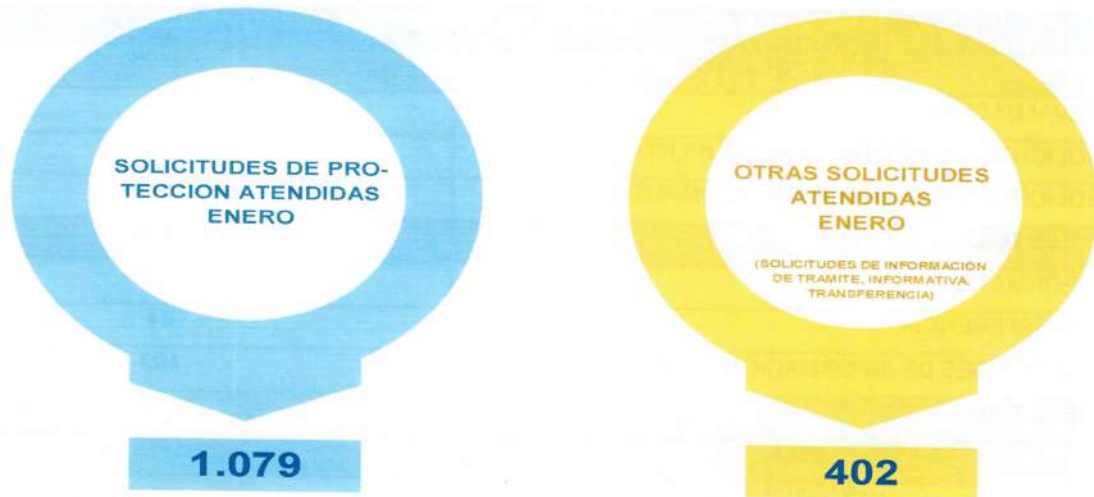
**Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de enero, se conocerá el número real de las mismas. **

3. Casos Gestionados Mes de enero 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE ENERO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	ENERO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	90
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	152
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	837
Sub Total	1079
INFORMATIVA	125
TRANSFERENCIA	84
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	193
TOTAL	402
TOTAL	1481



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



3.1. Casos Gestionados por Género, Mes de enero 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE ENERO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL, ENERO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	0	0	0	0
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	27	63	0	90
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	37	114	1	152
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	256	562	19	837
Sub Total	320	739	20	1079
INFORMATIVA	50	71	4	125
TRANSFERENCIA	23	46	15	84
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	45	145	3	193
TOTAL	118	262	22	402
	438	1001	42	1481

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 enero 2023 Vs. Mes de diciembre 2022.**

SOLICITUDES GESTIONADAS ENERO 2023 Vs. DICIEMBRE AÑO 2022			
DEPARTAMENTO	ENERO	DICIEMBRE	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CASANARE	18	14	4
VAUPÉS	1	0	1
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	0	0	0
GUAINÍA	0	2	-2
GUAVIARE	9	13	-4
AMAZONAS	2	7	-5
CALDAS	2	12	-10
VICHADA	0	13	-13
CAQUETÁ	7	27	-20
QUINDÍO	4	25	-21
PUTUMAYO	10	32	-22
LA GUAJIRA	7	29	-22
MAGDALENA	99	121	-22
BOYACÁ	14	38	-24
TOLIMA	38	63	-25
ARAUCA	9	35	-26
HUILA	10	37	-27
NARIÑO	34	61	-27
BOLÍVAR	36	67	-31
RISARALDA	21	59	-38
CESAR	29	76	-47
ATLÁNTICO	15	64	-49
CHOCÓ	13	64	-51
CUNDINAMARCA	14	68	-54
CÓRDOBA	22	81	-59
SUCRE	17	79	-62
META	46	117	-71
ANTIOQUIA	44	116	-72
CAUCA	70	174	-104
NORTE DE SANTANDER	62	170	-108
SANTANDER	43	171	-128
VALLE DEL CAUCA	134	264	-130
SIN DETERMINAR	47	192	-145
BOGOTÁ, D.C.	202	663	-461
TOTAL	1079	2954	-1875



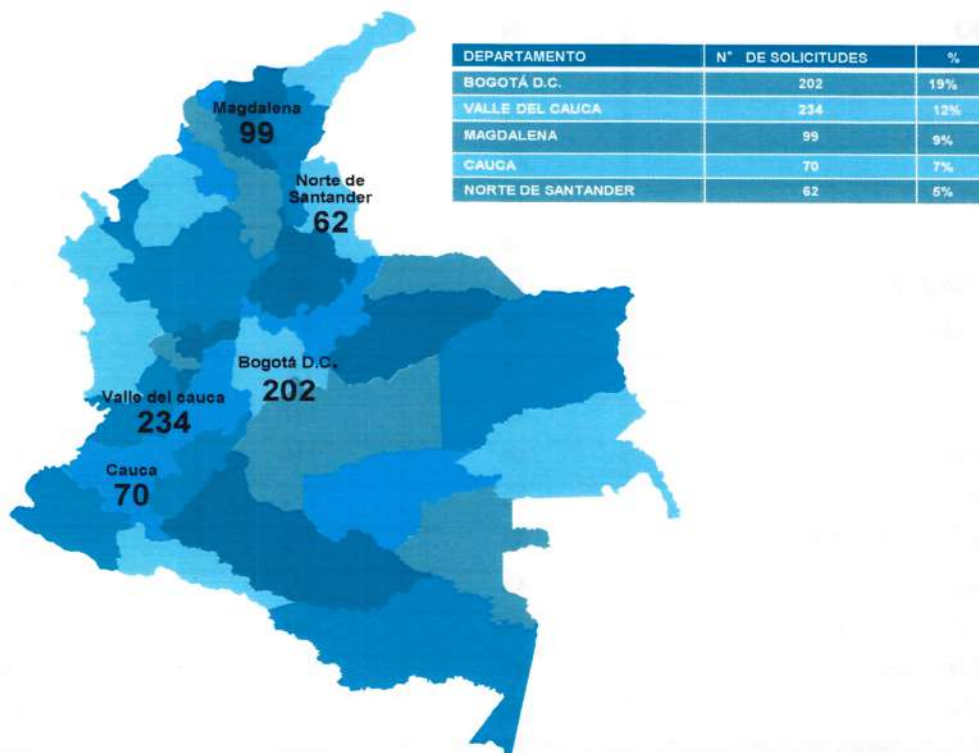


Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

3.3. Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de enero 2023.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	ENERO
BOGOTÁ_D.C.	202
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	29
VALLE DEL CAUCA	134
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	27
MAGDALENA	99
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	24
CAUCA	70
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	16
NORTE DE SANTANDER	62
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	23

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

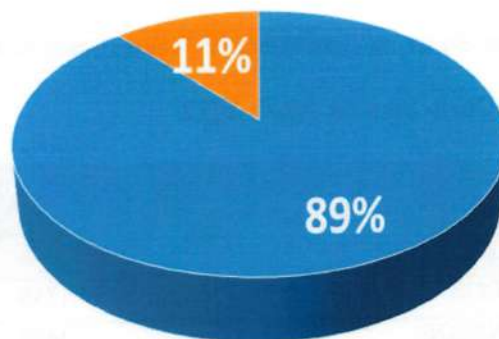




3.4. Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de enero 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ENERO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	956	89%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	123	11%
TOTAL	1079	100%

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



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

123

ENE

4. Casos en Trámite al Finalizar el Mes de enero, Corte 31 de enero 2023.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-1-2023		
EQUIPO	ENERO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	378	378
TOTAL	378	378

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. **



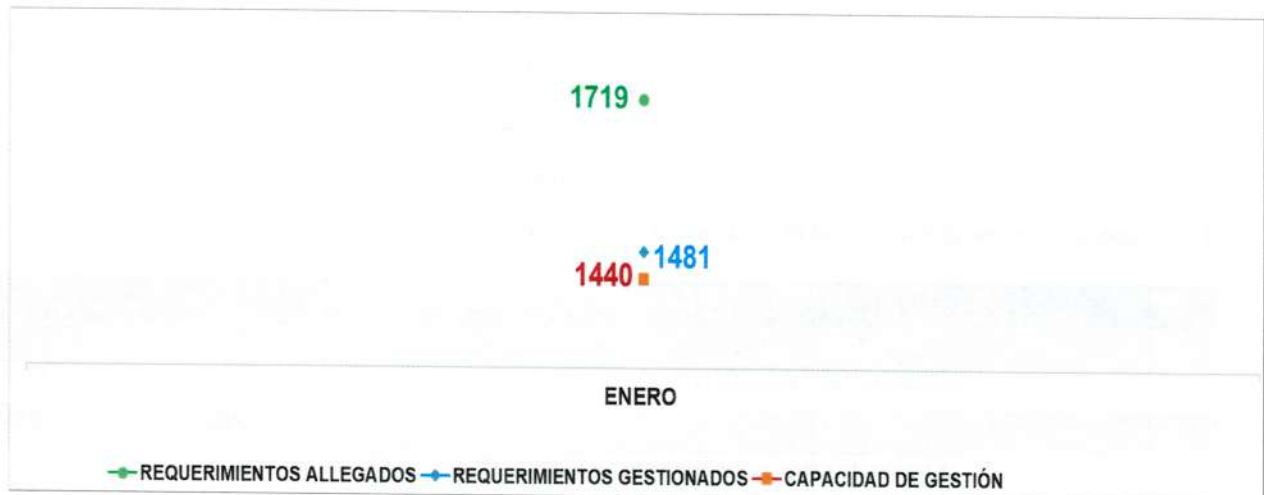
**5. Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Mes de enero 2023.**

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Peticionario	190
Defensoría	112
Policía Nacional	104
UNP - Solicitud Interna	70
Fiscalía General de la Nación	65
Alcaldía	47
Secretaría de Gobierno	37
Organización	35
Personería	34
Presidencia	30

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

6. Capacidad Instalada a Corte Mes de enero 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023		
CONCEPTO	ENE	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	1719	1719
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	1481	1481
CAPACIDAD DE GESTIÓN	1440	1440





7. Oportunidad en la Atención Mes de enero 2023.



8. Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el mes de enero del año 2023, el GSC cumple al 86% en la gestión de las Solicitudes de Protección; presentando algunos aspectos, que pueden llegar a dificultar sus actividades en el proceso de atender oportunamente los 378 EXT que están pendientes de atención a la fecha, y que suman alrededor de 756 casos:

- El impacto causado por la insuficiencia de personal con el conocimiento y la experticia necesaria para atender los diferentes requerimientos. Lo anterior, generado por la alta rotación de contratistas y/o funcionarios, toda vez que, al finalizar el año inmediatamente anterior, salieron del GSC un número elevado de funcionarios y/o contratistas, representando el 52% del personal asignado a la coordinación. Dejando, al inicio del año 2023, un déficit de personal, correspondiente a diecisiete (17) personas, para poder atender de manera idónea las solicitudes allegadas. En este sentido, se generará 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 enero 2023.

Se puede concluir que, para el mes de enero del año 2023, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presento una disminución en su rendimiento. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al finalizar el mes de enero del año en curso, el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, presenta solo 756 casos pendientes de trámites.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de enero año 2023, se ha cumplido al 86%. En este sentido, el GSP, ha gestionado 1.481 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 1.719 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 enero del año 2023, se atendió un total de 1.481 solicitudes y requerimientos, de los cuales 1.079 fueron solicitudes de protección y 402 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de enero 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 1.481 solicitudes, es decir el 86% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 1.719.

11. INFORME CONSOLIDADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

MES DE ENERO DE 2023

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

1.1 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

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





1.2 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 mes de **enero** de 2023.

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.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN BOGOTÁ

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ ENERO 2023								
	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
6	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

7	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
9	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
11	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
14	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
17	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
18	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
19	M	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
20	F	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO
21	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	F	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
23	M	NO	4	4	SI	SI	5	BUENO

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ
ENERO 2023**

	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
24	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
25	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
26	M	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO
27	M	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO
28	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
29	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
30	M	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO
31	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
32	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
33	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO





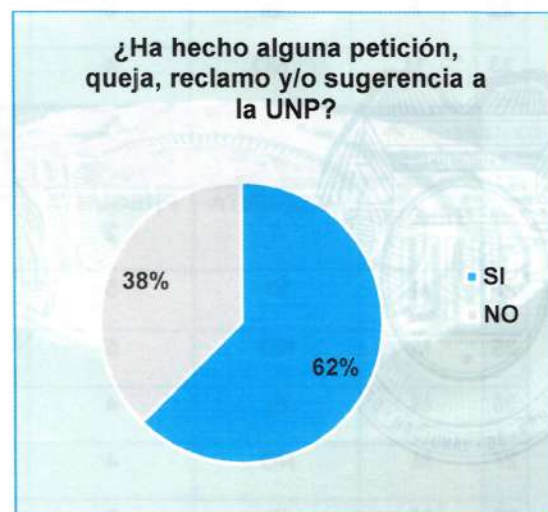
34	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
35	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
36	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
37	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
38	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
39	F	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO
40	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO

2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ

2.1 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 que de las 40 personas encuestadas 25 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 63% de la muestra.

PREGUNTA 1		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
SI	25	63%
NO	15	38%
TOTAL	40	100%



2.2 Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?”, 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**, se pudo establecer que: el 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 3, 4 y 5 antes referida.

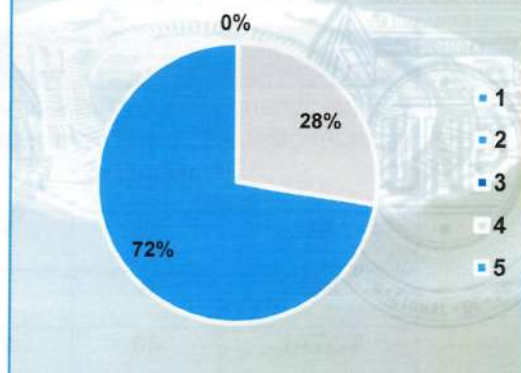


PREGUNTA 2

¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	11	28%
5	29	73%
TOTAL	40	100%

¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?



2.3 Orientación

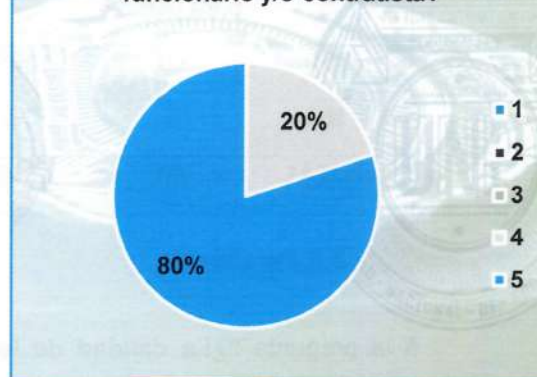
En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, **siendo 1 el más bajo y 5 el más alto**, se pudo establecer que: el 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 3, 4 y 5 antes referida.

PREGUNTA 3

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

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	8	20%
5	32	80%
TOTAL	40	100%

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



2.4 Dominio

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



el 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

SI	40	100%
NO	0	0%
TOTAL	40	100%

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?



En lo concerniente a la quinta pregunta “¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?” que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que: el 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

SI	40	100%
NO	0	0%
TOTAL	40	100%

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

**2.5 Percepción**

A la pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?”, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 40 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

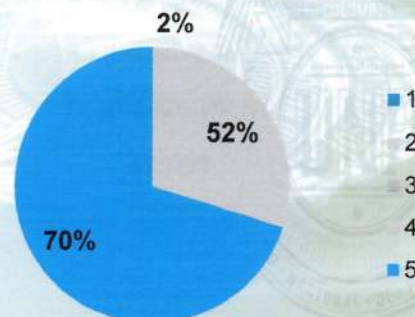


PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	12	30%
5	28	70%
TOTAL	40	100%

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?


2.6 Satisfacción

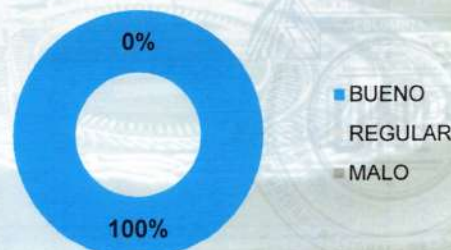
Por último, respecto a la pregunta “¿Cómo califica nuestro servicio?”, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO.

PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?

BUENO	40	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	40	100%

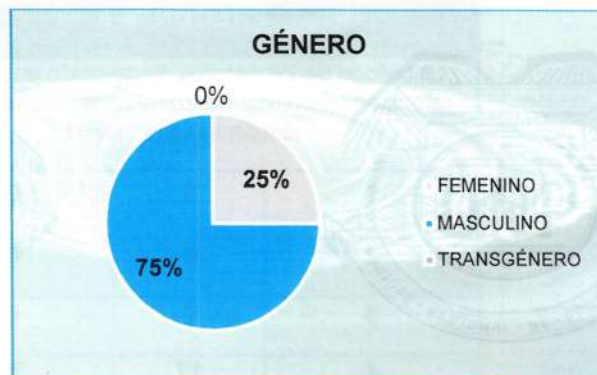
¿Cómo califica nuestro servicio?


2.7 Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio” tenemos que, de las 40 encuestas realizadas; diez (10) son mujeres, que corresponde a un 25% y treinta (30) son hombres, que corresponde al 75% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2023.



GÉNERO		
FEMENINO	10	25%
MASCULINO	30	75%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	40	100%



2.8 Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano

De las **40** personas encuestadas en Bogotá en el mes de **enero** del 2023, **diez (10)** son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, **treinta (30)** son hombres, el 100% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	10	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	10	100%

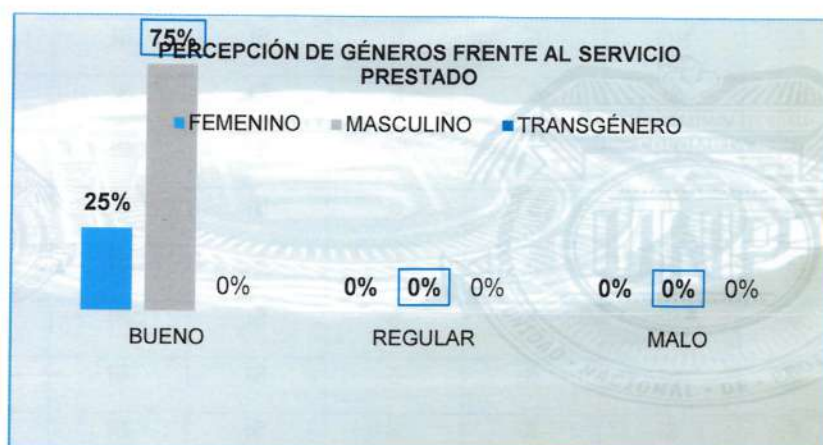


PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	30	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	100	100%



**PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

CALIFICACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
BUENO	25%	75%	0%
REGULAR	0%	0%	0%
MALO	0%	0%	0%
TOTAL	25%	75%	0%
	100%		

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN**

Para el Grupo de Servicio al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de **enero** de 2023 diligenciaron 25 encuestas en las regionales de: Popayán, Ibagué, Buenaventura y Pasto.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN-GURP

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES ENERO 2023								
SEDE	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



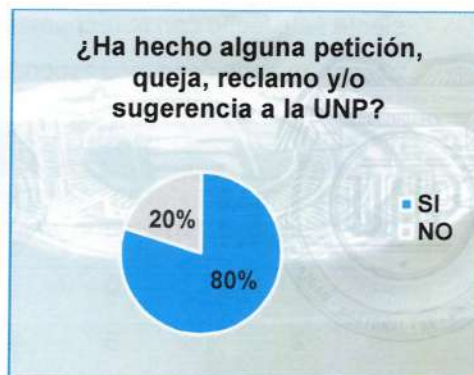
MINISTERIO DEL INTERIOR

1	POPAYÁN	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	POPAYÁN	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	POPAYÁN	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	POPAYÁN	M	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
5	POPAYÁN	M	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
6	POPAYÁN	M	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
7	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	POPAYÁN	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
9	IBAGUÉ	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	IBAGUÉ	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
11	IBAGUÉ	F	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
12	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
14	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
17	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
18	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
19	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
20	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
21	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
23	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
24	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
25	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN**2.9 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 que de las **25** personas encuestadas en el mes de **enero** de 2023, el 80% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
SI	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%



2.10 Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “**¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?**”, 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**, se pudo establecer que: el 100% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 3, 4 y 5 antes referida.

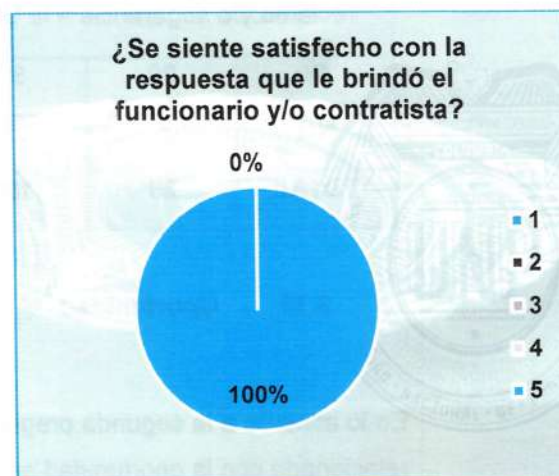
PREGUNTA 2		
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	12%
5	22	88%
TOTAL	25	100%



2.11 Orientación

En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, **siendo 1 el más bajo y 5 el más alto**, se pudo establecer que: el 100% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 3, 4 y 5 de la escala.

PREGUNTA 3		
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	25	100%
TOTAL	25	100%



2.12 Dominio

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “**¿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?**” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, se pudo establecer al respecto que: el 100% de los **25** encuestados, en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4		
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?		
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%



De los **25** encuestados en los Grupos Regionales el 100% han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

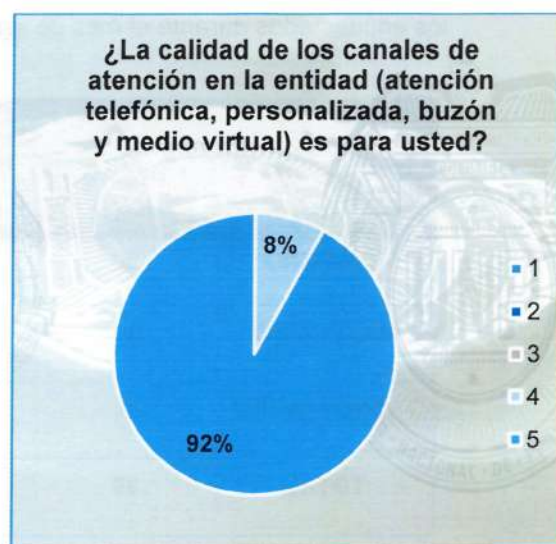
PREGUNTA 5		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?		
SI	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%



2.13 Percepción

A la pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias 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**, podemos determinar que de las **25** personas encuestadas durante el mes de **enero** de 2023 en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos que corresponde de 3 a 5.

PREGUNTA 6		
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	8%
5	23	92%
TOTAL	25	100%



2.14 Satisfacción

Por último, respecto a la pregunta “**¿Cómo califica nuestro servicio?**”, se analiza que el 100% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.

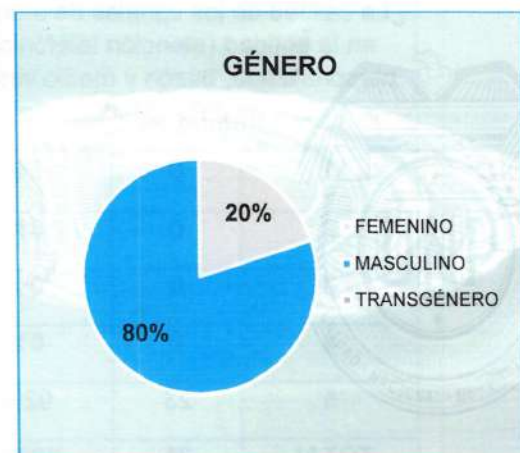
PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
BUENO	25	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	25	100%



2.15 Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “**Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio**” De las **25** encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Popayán, Ibagué, Buenaventura y Pasto, **cinco (5)** son mujeres que equivalen al 20% y **veinte (20)** son hombres que equivalen al 80% del total de los encuestados durante el mes de **enero** de 2023.

GÉNERO		
FEMENINO	5	20%
MASCULINO	20	80%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	25	100%





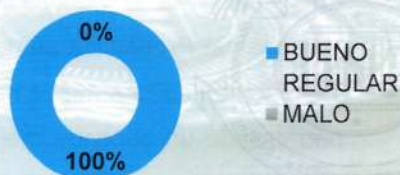
2.16 Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado en las regionales

De las **25** personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de **enero** de 2023, **cinco (5)** mujeres manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100%, y **veinte (20)** hombres que el servicio es bueno y que corresponde al 100%.

PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

BUENO	5	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	5	100%

PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



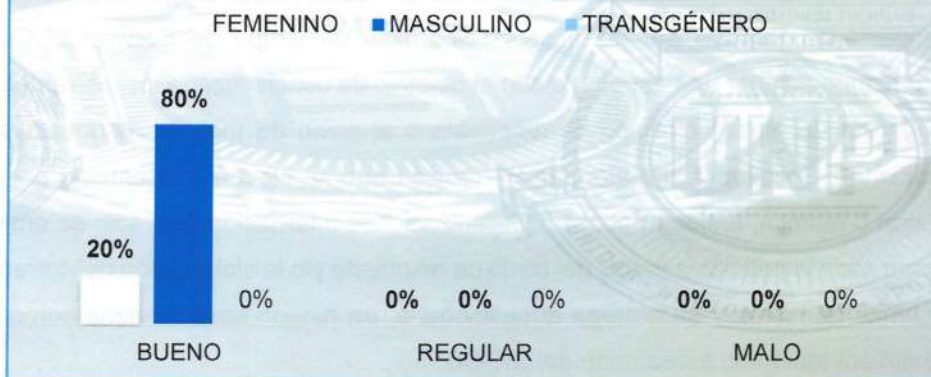
PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

BUENO	20	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	20	100%

PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO





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 tecnológica 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.

Líder del Proceso,

JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucia Medellin Ordoñez / Contratista-GSC		06/2/2023
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		06/2/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		06/2/2023
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 PQRSD DE ENERO 2023

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB OCTUBRE 2022 A ENERO 2023				
PQRSD RECIBIDAS ENERO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
8442	7902	25	464	51
	93,60%	0,30%	5,50%	0,60%

