



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
06 de marzo 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 FEBRERO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE FEBRERO	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE FEBRERO	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE FEBRERO	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	16
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE FEBRERO	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	19
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE FEBRERO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE FEBRERO ..	22
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE FEBRERO	25
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES FEBRERO	31
12. CONCLUSIONES	53
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	55



**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 febrero de 2023 fueron elevadas **2174** 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.

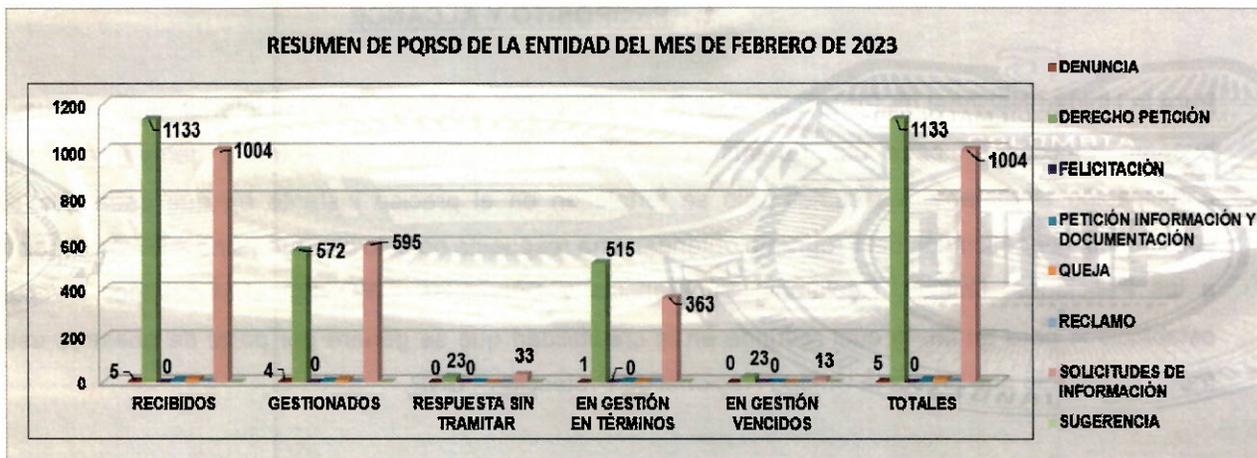
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE FEBRERO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE FEBRERO 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	15	8	0	6	1	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	3	0	6	1	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					

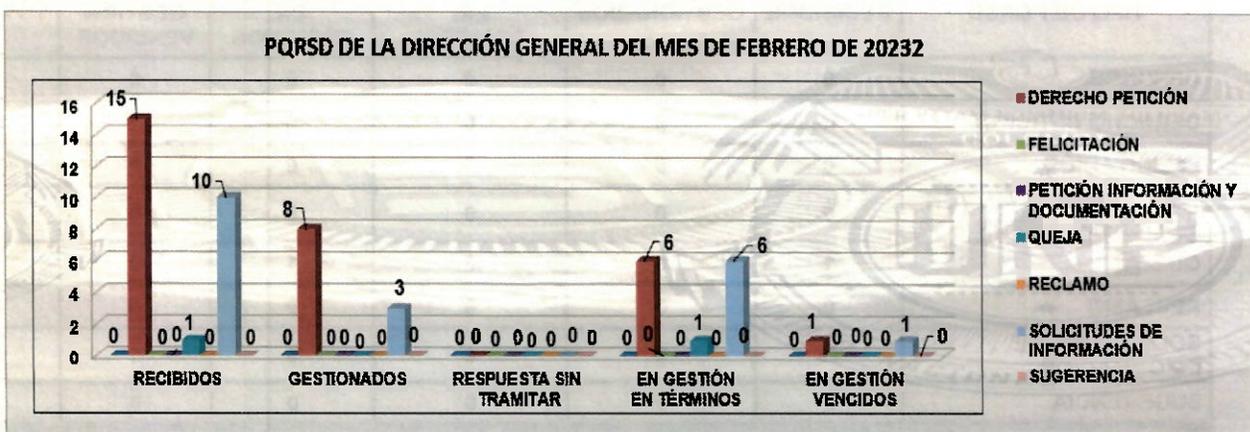




b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE FEBRERO DE 2023

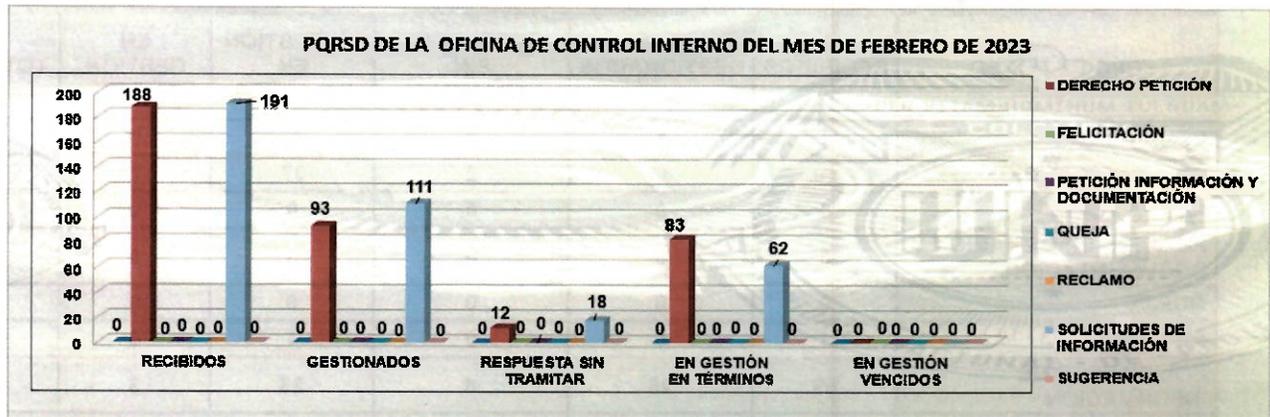
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	8	0	6	1	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	3	0	6	1	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE FEBRERO DE 2023						
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	188	93	12	83	0	188
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	191	111	18	62	0	191
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	379					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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

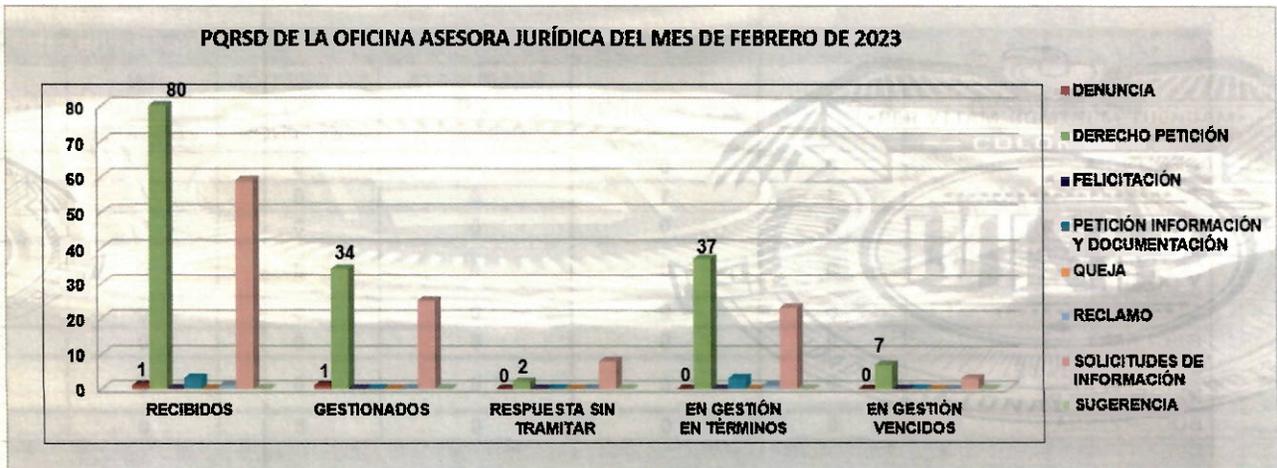




e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE FEBRERO DE 2023

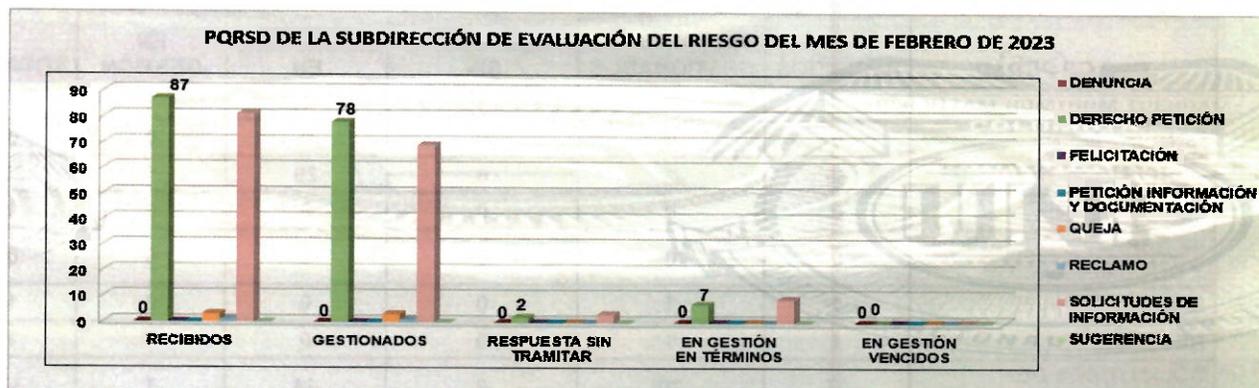
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	80	34	2	37	7	80
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	0	0	3	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	59	25	8	23	3	59
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS						144





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

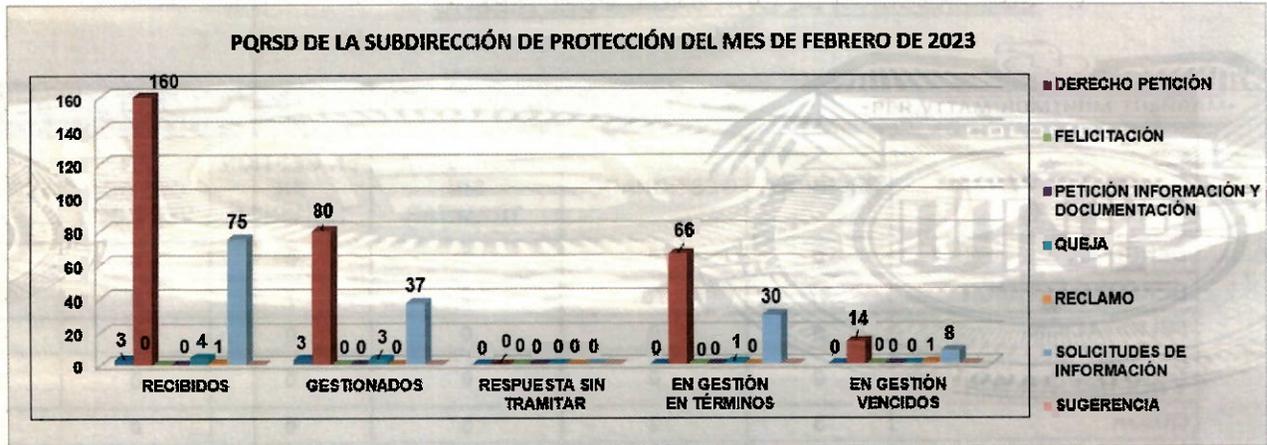
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE FEBRERO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	87	78	2	7	0	87
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	81	69	3	9	0	81
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	172					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	3	0	0	0	3
DERECHO PETICIÓN	160	80	0	66	14	160
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	3	0	1	0	4
RECLAMO	1	0	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	75	37	0	30	8	75
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	243					

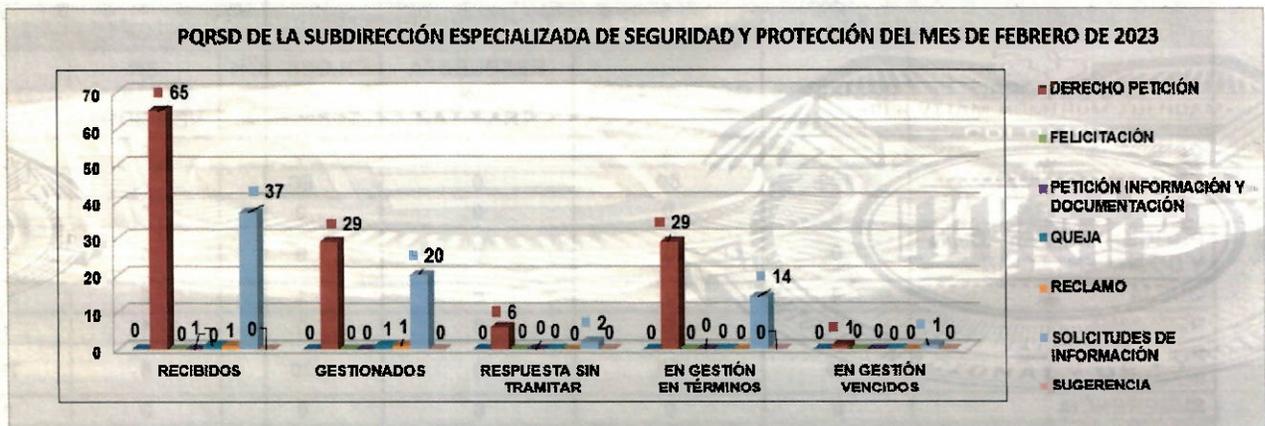




h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO 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	65	29	6	29	1	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	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	37	20	2	14	1	37
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS						104





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE FEBRERO 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	45	21	0	24	0	45
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	26	14	1	11	0	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	71					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO 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	458	209	0	249	0	458
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	7	5	0	2	0	7
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	515	311	0	204	0	515
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	989					

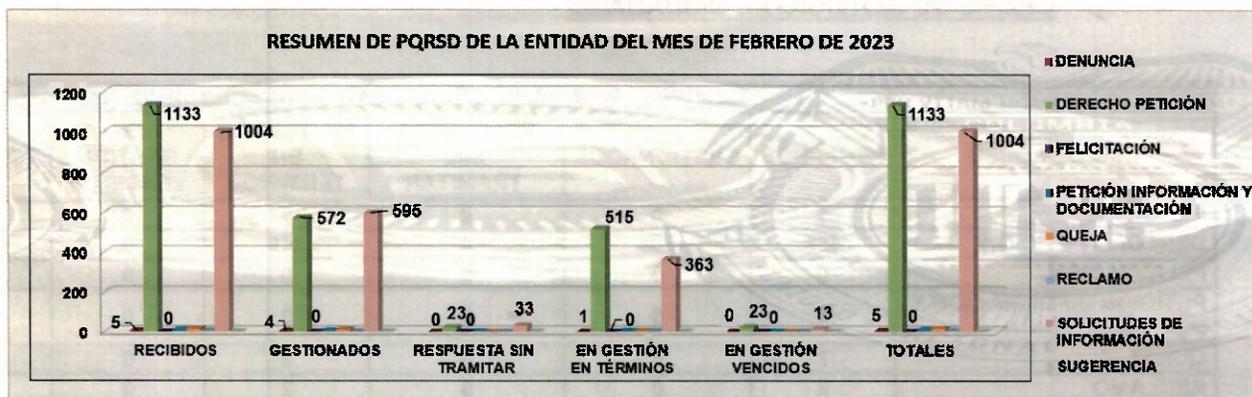




k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DEL MES DE FEBRERO DE 2023

RESUMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO DE 2023

TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	5	4	0	1	0	5
DERECHO PETICIÓN	1133	572	23	515	23	1133
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	5	0	4	0	9
QUEJA	16	12	0	4	0	16
RECLAMO	6	2	0	3	1	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1004	595	33	363	13	1004
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2174					



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 FEBRERO 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 - NOVIEMBRE 2022 A FEBRERO 2023			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
96,17%	96,36%	95,23%	93,24%



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

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 febrero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (enero) que debieron contestarse en el mes de febrero, y las recibidas en febrero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1968** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1835** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **93,24%**. El restante **6,76%** 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.

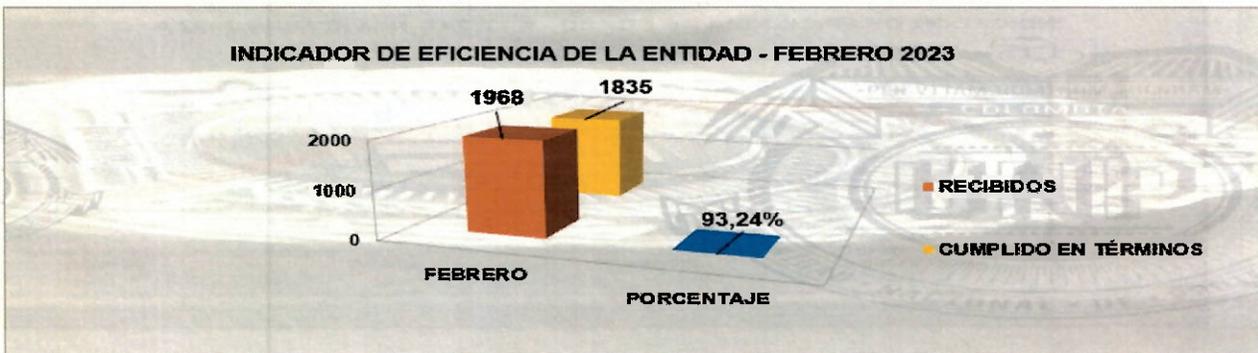




4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

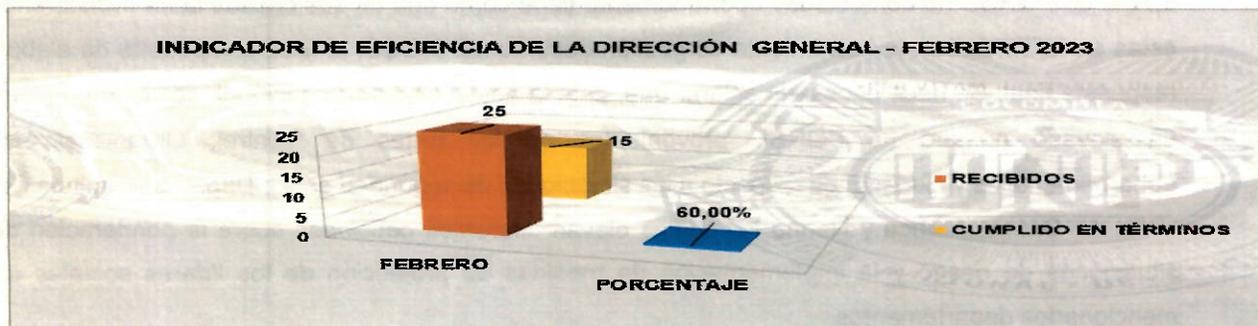
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	83	83
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	790	745
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	412	412
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	683	595
TOTAL	1968	1835
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO DE 2023	93,24%	

* 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 - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	9	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	4
TOTAL	25	15
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	60,00%	





b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	17	17
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	14
TOTAL	40	40
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

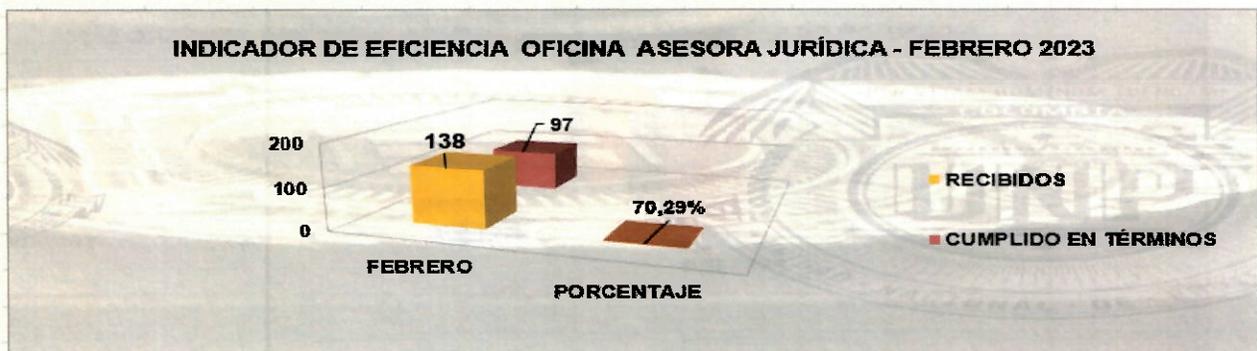
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	188	188
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	46	46
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	101	101
TOTAL	335	335
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	47	36
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	33	33
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	58	28
TOTAL	138	97
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	70,29%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

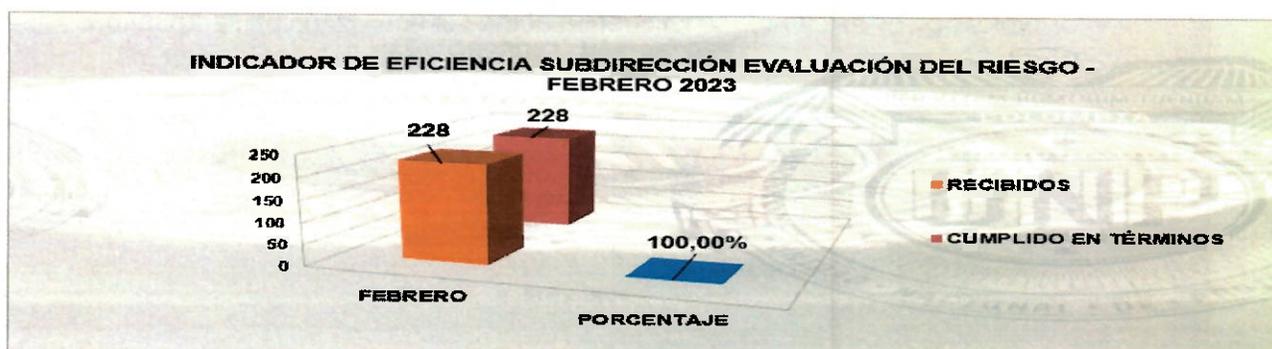
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





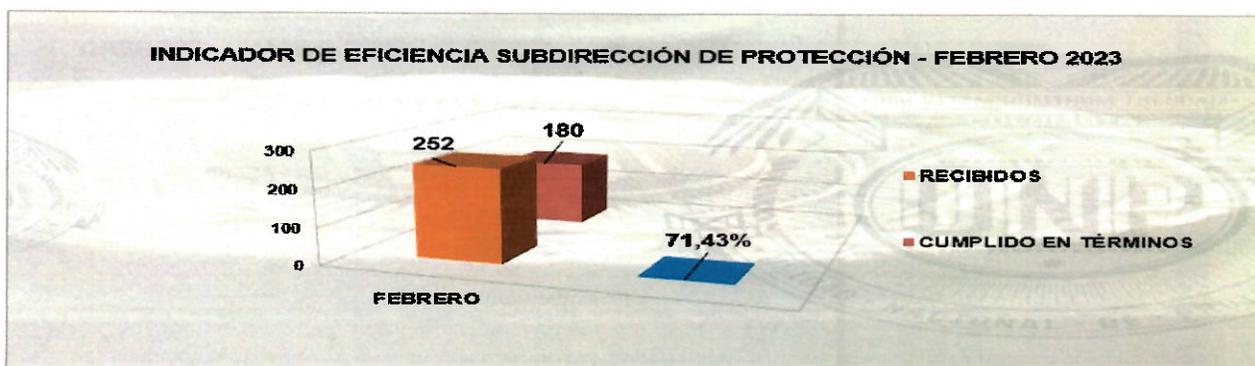
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	69	69
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	87	87
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	72	72
TOTAL	228	228
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100,00%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	86	57
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	60	60
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	106	63
TOTAL	252	180
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71,43%	





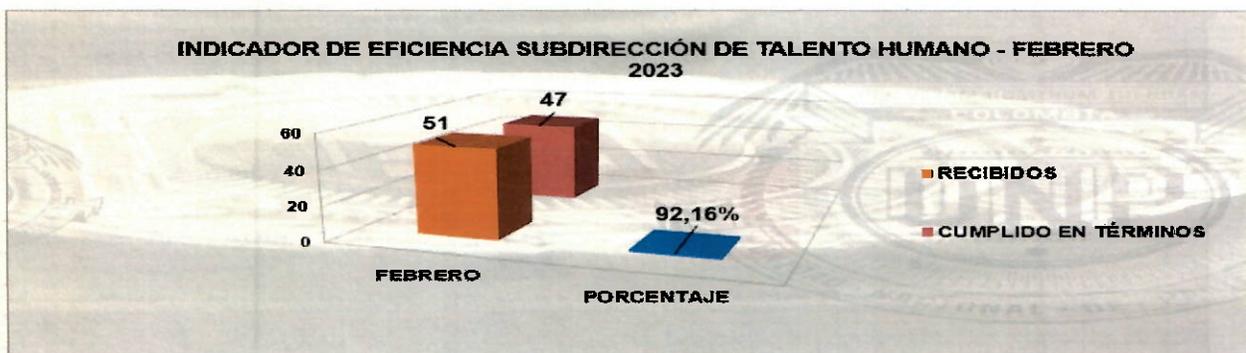
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	23	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	39	39
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	34	30
TOTAL	96	90
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	93,75%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

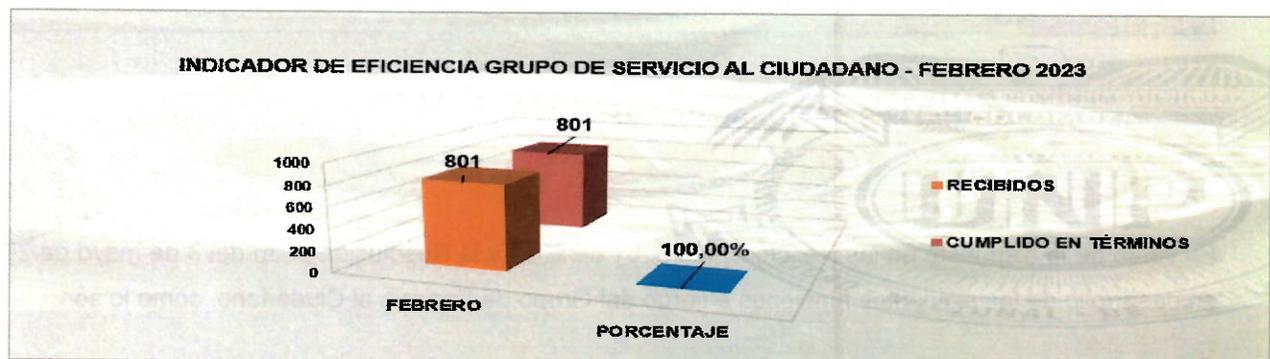
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	20	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	16	16
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	15	12
TOTAL	51	47
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	92,16%	





J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - FEBRERO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	83	83
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	330	330
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2023)	118	118
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	270	270
TOTAL	801	801
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	
* 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.		

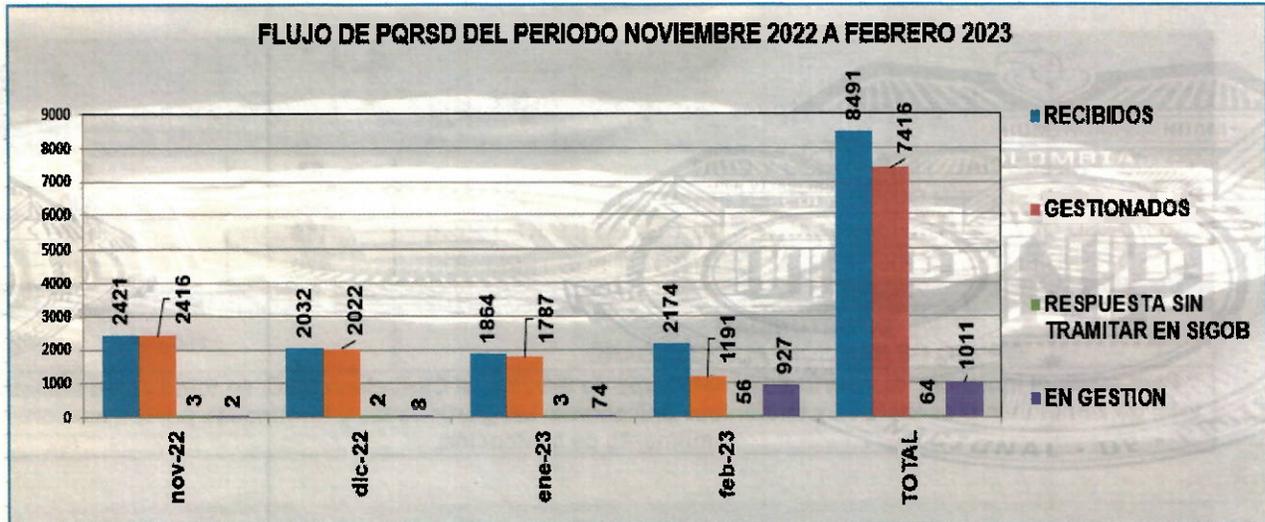


4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE NOVIEMBRE 2022 A FEBRERO 2023							
PQRSD	DETALLE	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	2421	2032	1864	2174	8491	
	GESTIONADOS	2416	2022	1787	1191	7416	87,34%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	3	2	3	56	64	0,75%
	EN GESTION	2	8	74	927	1011	11,91%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		8491					





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 28 de febrero de 2023



PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 28 DE FEBRERO DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA FEBRERO 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	137	26	11	1	13	10	24	60,00%
SECRETARÍA GENERAL	111	45	24	4	19	0	23	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1263	379	204	30	145	0	175	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	9	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	544	144	60	15	66	47	128	70,29%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	779	172	151	5	16	0	21	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	814	243	123	0	97	59	156	71,43%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	289	71	35	1	35	0	36	92,16%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	4117	989	531	0	458	0	458	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	428	104	51	8	43	3	54	93,75%
TOTAL	8491	2174	1191	64	892	119	1075	93,24%

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

432 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas febrero 2023

8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas febrero 2023

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas febrero 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.

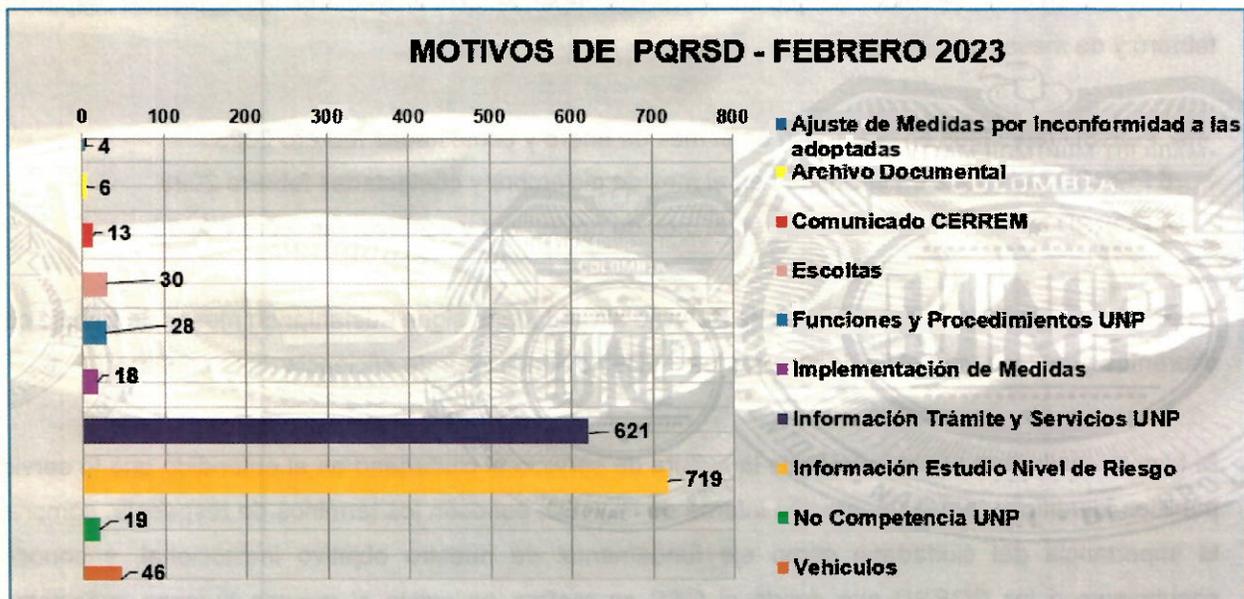
Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se viene fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.





6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2023

MOTIVOS DE PQRSD FEBRERO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	8	0%
Escoltas	52	2%
Funciones y Procedimientos UNP	22	1%
Implementación de Medidas	19	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1606	74%
Información Trámite y Servicios UNP	243	11%
No Competencia UNP	70	3%
Vehículos	151	7%
TOTAL, MOTIVOS	2174	100%



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE FEBRERO DE 2023.

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



**8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE FEBRERO DE 2023.**

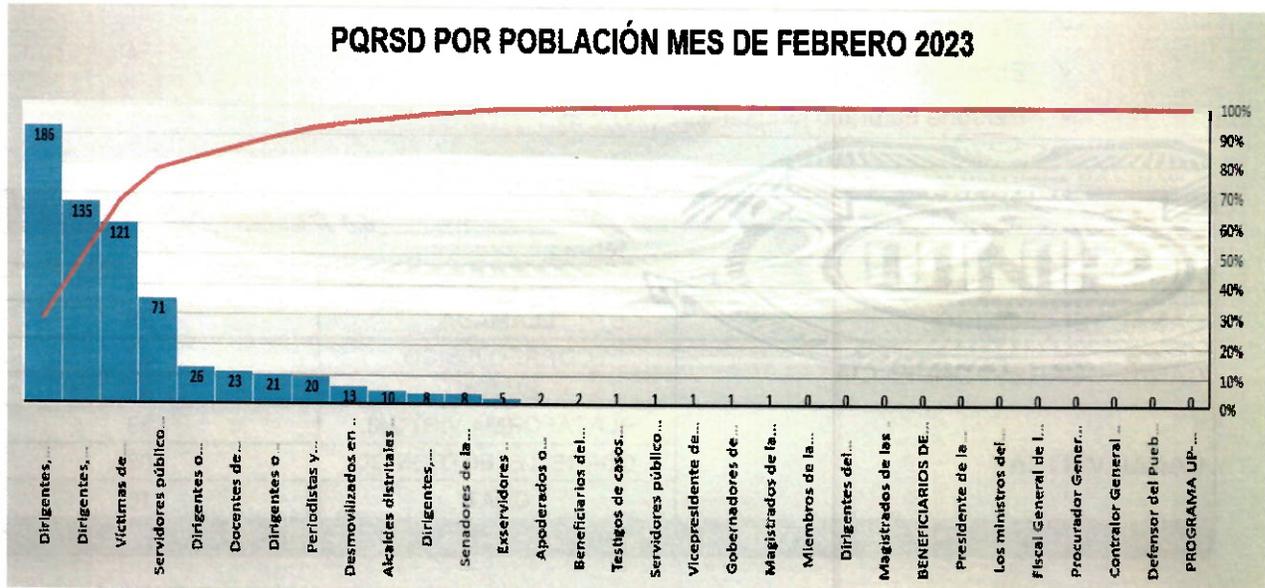
PQRSD POR POBLACIÓN MES DE FEBRERO 2023		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	21	0,97%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	186	8,56%
Dirigentes o activistas sindicales.	26	1,20%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	8	0,37%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	135	6,21%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	1	0,05%
Periodistas y comunicadores sociales.	20	0,92%
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.	121	5,57%
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.	1	0,05%
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	0,23%
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	0,09%
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.	23	1,06%
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	71	3,27%





Procuraduría General de la Nación y la fiscalía general de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección.		
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	0,60%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD 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.	1	0,05%
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.	8	0,37%
Gobernadores de Departamento.	1	0,05%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	1	0,05%
Alcaldes distritales y municipales.	10	0,46%
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	0,09%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	62	2,85%
OTRO SOLCITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
PLAN AGORA	0	0,00%
Medidas Cautelares	0	0,00%
Entidad Pública.	858	39,47%
Ciudadanos no población objeto	598	27,51%
TOTAL	2174	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE FEBRERO 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 febrero.

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:

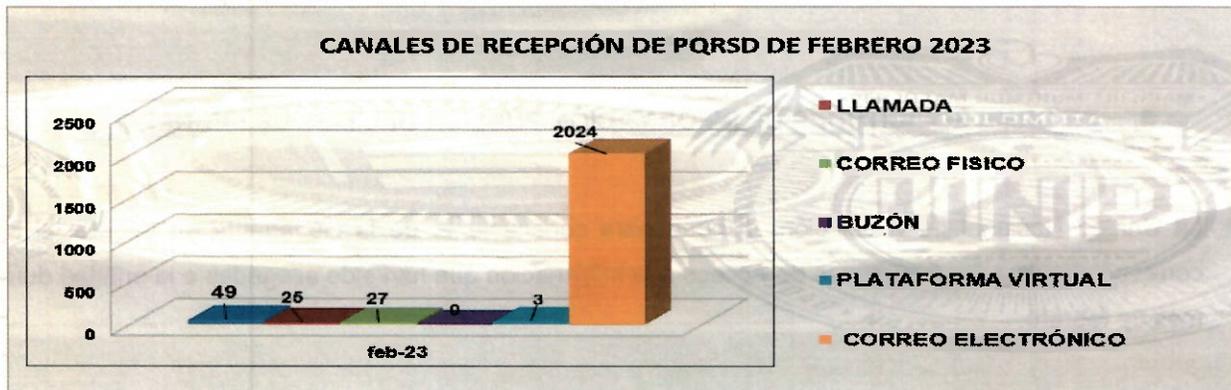
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:





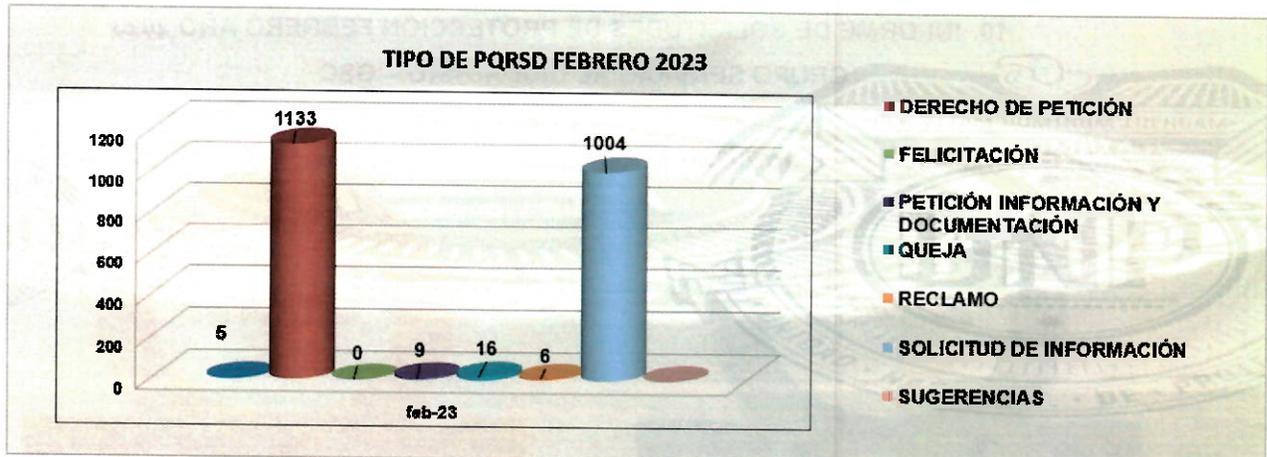
- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
feb-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	49
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	25
	CORREO FÍSICO	27
CANAL CORRESPONDENCIA	BUZÓN	0
	PLATAFORMA VIRTUAL	33
CANAL VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	2024
	CHAT	16
TOTAL		2174

**b. TIPO DE PQRS**

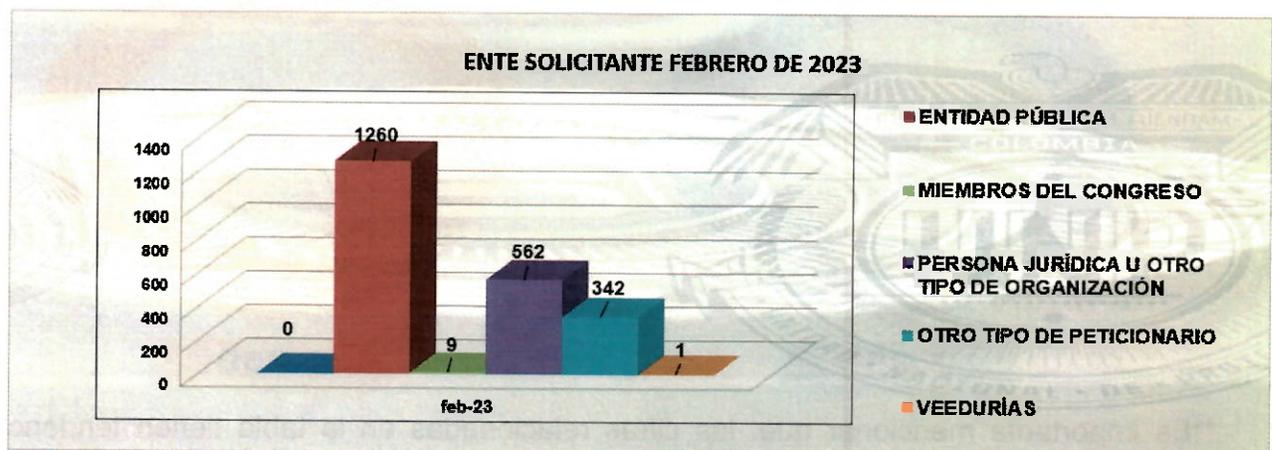
TIPO DE PQRS	
feb-23	
DENUNCIAS	5
DERECHO DE PETICIÓN	1133
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9
QUEJA	16
RECLAMO	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1004
SUGERENCIAS	1
TOTAL	2174





c. ENTE SOLICITANTE

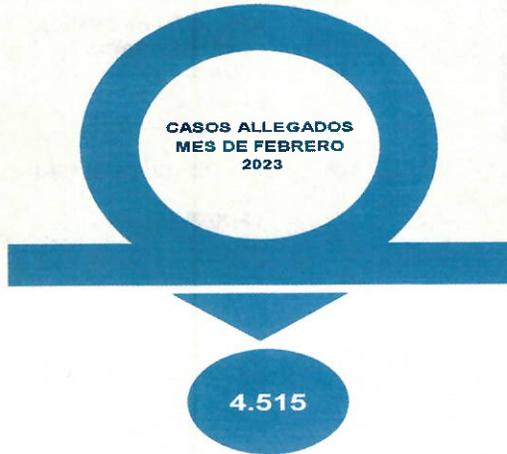
ENTE SOLICITANTE	
feb-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1260
MIEMBROS DEL CONGRESO	9
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	562
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	342
VEEDURÍAS	1
TOTAL	2174





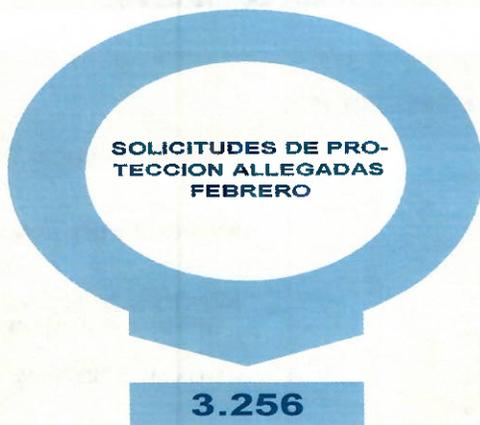
10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN FEBRERO AÑO 2023
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de febrero 2023.



Casos Allegados Mes de febrero 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE FEBRERO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO
REVALUACIÓN	317
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	596
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2343
Sub Total	3256
INFORMATIVA	335
TRANSFERENCIA	464
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	460
Sub Total	1259
TOTAL	4515



**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 28 de febrero, se conocerá el número real de las mismas. **



**Casos Gestionados Mes de febrero 2023.**

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE FEBRERO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	324
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	644
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	1902
Sub Total	2870
INFORMATIVA	310
TRANSFERENCIA	480
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	523
Sub Total	1313
TOTAL	4183

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

**Casos Gestionados por Género, Mes de febrero 2023.**

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE FEBRERO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL FEBRERO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	85	235	4	324
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	200	436	8	644
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	541	1256	105	1902
Sub Total	826	1927	117	2870
INFORMATIVA	87	214	9	310
TRANSFERENCIA	58	155	267	480
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	155	343	25	523
TOTAL	300	712	301	1313
	1126	2639	418	4183

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

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





Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Mes de febrero Vs. Mes de enero Año 2023.

SOLICITUDES GESTIONADAS FEBRERO Vs. ENERO AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	FEBRERO	ENERO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	641	495	146
CUNDINAMARCA	87	36	51
CÓRDOBA	88	48	40
VALLE DEL CAUCA	255	215	40
META	142	109	33
SANTANDER	183	155	28
ATLÁNTICO	66	39	27
ANTIOQUIA	124	98	26
ARAUCA	50	26	24
PUTUMAYO	47	23	24
SUCRE	68	52	16
NORTE DE SANTANDER	180	167	13
BOYACÁ	37	25	12
CHOCÓ	43	34	9
LA GUAJIRA	27	18	9
CESAR	71	63	8
QUINDÍO	16	9	7
VICHADA	7	1	6
CALDAS	17	12	5
RISARALDA	57	53	4
BOLÍVAR	76	73	3
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	2	1	1
AMAZONAS	3	3	0
CAQUETÁ	21	22	-1
HUILA	25	27	-2
VAUPÉS	0	2	-2
GUAVIARE	9	13	-4
MAGDALENA	133	141	-8
CASANARE	28	41	-13
TOLIMA	53	79	-26
NARIÑO	48	79	-31
CAUCA	155	244	-89
SIN DETERMINAR	111	220	-109
TOTAL	2870	2623	247

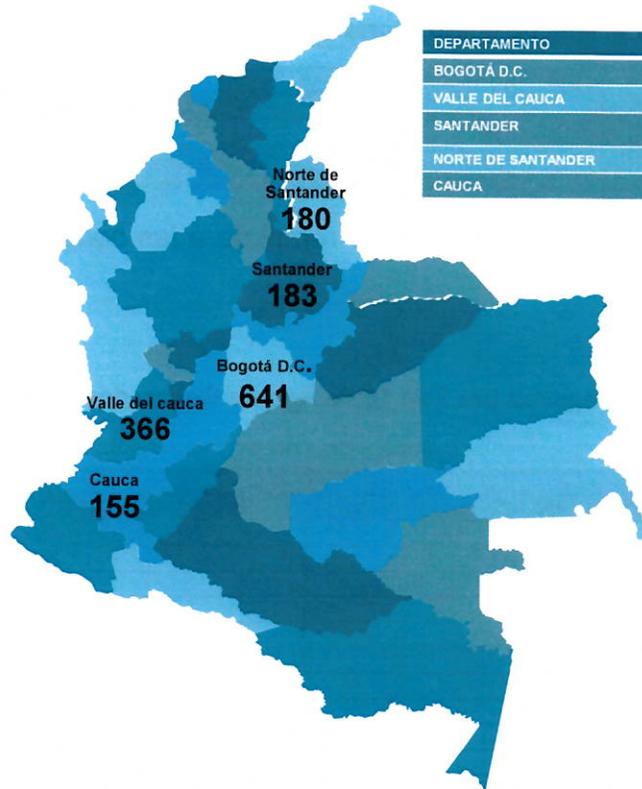
Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	FEBRERO
BOGOTÁ D.C.	641
15. Servidores Público	45
VALLE DEL CAUCA	366
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	30
SANTANDER	183
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	80
NORTE DE SANTANDER	180
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	50
CAUCA	155
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	56

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



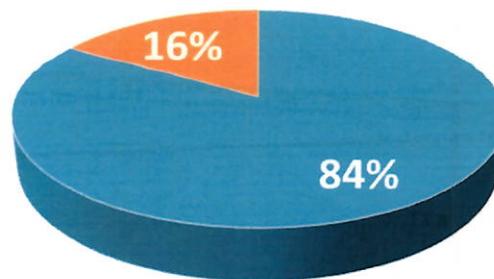


DEPARTAMENTO	N° DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	641	22%
VALLE DEL CAUCA	366	13%
SANTANDER	183	6%
NORTE DE SANTANDER	180	5%
CAUCA	155	4%

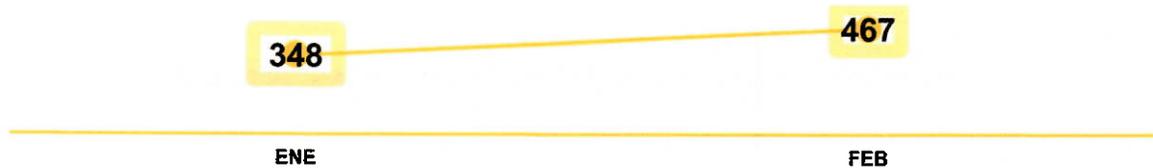
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de febrero 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE FEBRERO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2403	84%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	467	16%
TOTAL	2870	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



**Casos en Trámite al Finalizar el Mes de enero, Corte 28 de febrero 2023.**

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 28-2-2023		
EQUIPO	FEBRERO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	748	748
TOTAL	748	748

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. ****

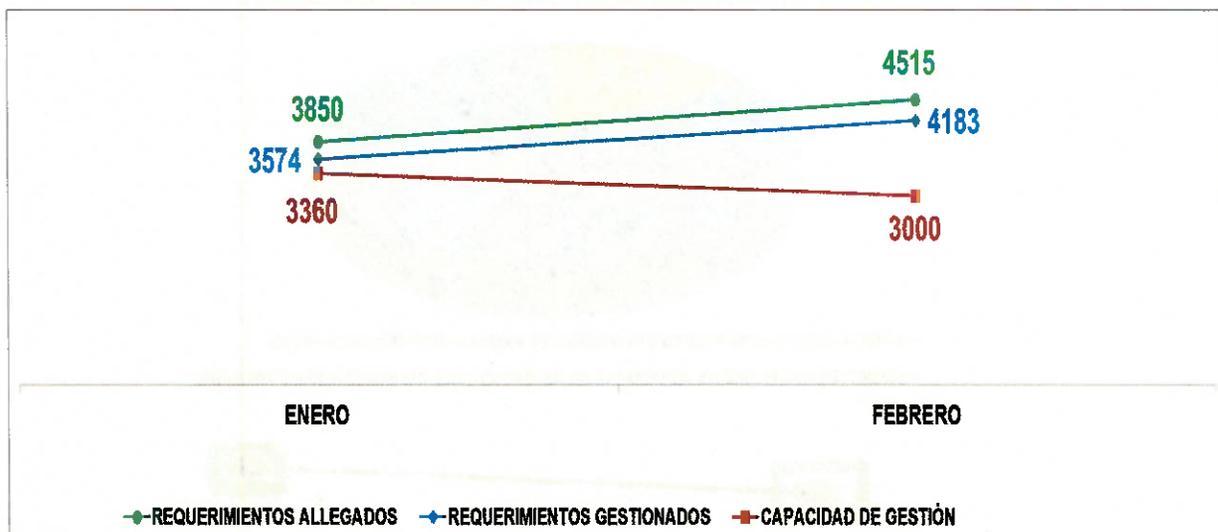
Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Mes de febrero 2023.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Peticionario	466
Policía Nacional	262
Fiscalía General de la Nación	243
Defensoría	202
UNP - Solicitud Interna	144
Personería	128
Presidencia	68
Alcaldía	51
Unidad de Víctimas	49
Gobernación	45

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

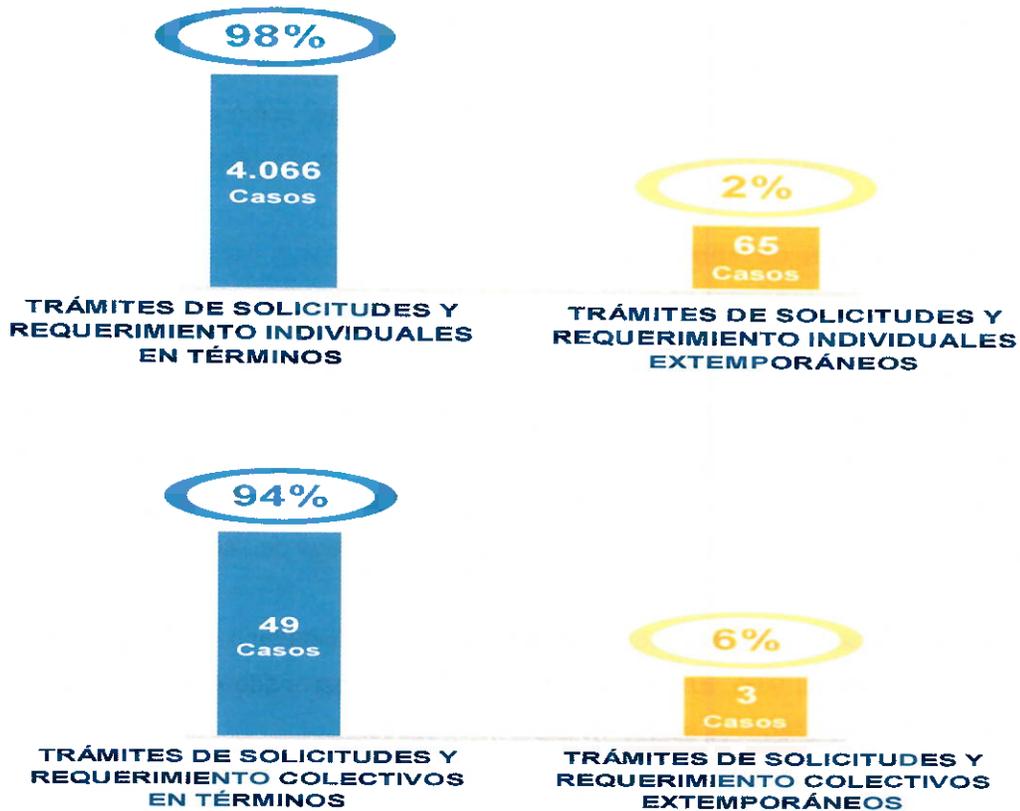
Capacidad Instalada a Corte Mes de febrero 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023			
CONCEPTO	ENE	FEB	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3850	4515	4183
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4183	3879
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3180





Oportunidad en la Atención Mes de febrero 2023.



Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el mes de febrero del año 2023, el GSC cumple al 93% en la gestión de las Solicitudes de Protección; periodo en el cual, se han presentado algunos aspectos, que llegaron a dificultar sus actividades en el proceso de atender al 100% de oportunidad las solicitudes recibidas. Así mismo, se pueden llegar a dificultar la atención oportuna de los 600 EXT que están pendientes de atención a la fecha, y que suman alrededor de 748 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.
- **Logros Mes de febrero 2023.**

Se puede concluir que, para el mes de febrero 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 febrero del año en curso, el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, atendió el 93% del total de casos allegados, de la misma manera, las gestiones o tramites presentaron un 98% de oportunidad. Sin pasar por alto, los casos pendientes de tramitar, los cuales están por el orden de 748 casos.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de enero año 2023, se ha cumplido al 93%. En este sentido, el GSP, ha gestionado 4.183 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 4.515 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 febrero del año 2023, se atendió un total de 4.183 solicitudes y requerimientos, de los cuales 2.870 fueron solicitudes de protección y 1.313 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de febrero 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 3.879 solicitudes, es decir el 93% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 4.183.

11. INFORME CONSOLIDADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz





para determinar la percepción que estos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GSC y a su vez se constituye como un instrumento propicio para generar participación ciudadana.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

FICHA TÉCNICA

Definición de las variables por evaluar

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

Preguntas de la encuesta

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?



**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 **febrero** 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 FEBRERO 2023								
	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	M	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
3	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	F	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO
6	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
7	M	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO
8	M	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO





9	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
11	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
13	F	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
14	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	M	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
16	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
17	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
18	M	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO
19	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
20	F	SI	5	5	SI	SI	2	BUENO
21	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
23	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
24	M	SI	5	5	SI	NO	5	BUENO
25	F	SI	1	5	SI	SI	1	MALO
26	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
27	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
28	M	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
29	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
30	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
31	M	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN BOGOTÁ

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 31 personas encuestadas 20 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 65% de la muestra.





PREGUNTA 1

¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?

SI	20	65%
NO	11	35%
TOTAL	31	100%

¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?



Oportunidad

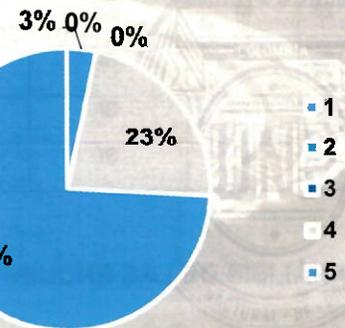
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?”, la cual está relacionada con la oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, **siendo 1 el más bajo y 5 el más alto**, se pudo establecer que: el 97% de los encuestados han considerado 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	1	3%
2	0	0%
3	0	0%
4	7	23%
5	23	74%
TOTAL	31	100%

¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?



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.



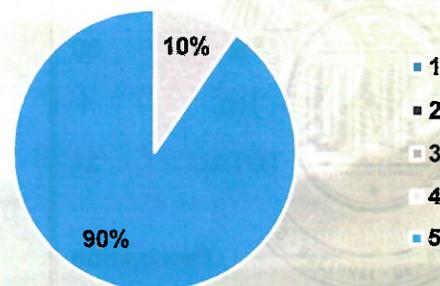


PREGUNTA 3

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

1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	10%
5	28	90%
TOTAL	31	100%

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



Dominio

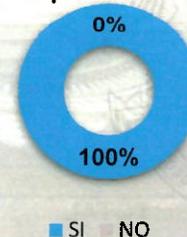
En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que: el 100% de los encuestados 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	31	100%
NO	0	0%
TOTAL	31	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 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento.



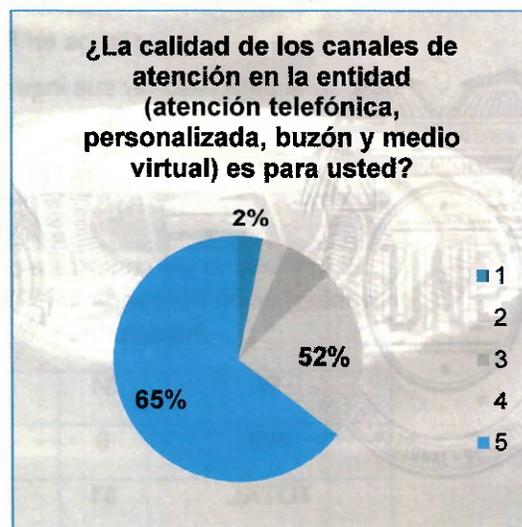
PREGUNTA 5		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?		
SI	30	97%
NO	1	3%
TOTAL	31	100%



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 29 personas encuestadas en Bogotá, el 94% 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	1	3%
2	1	3%
3	2	6%
4	7	23%
5	20	65%
TOTAL	31	100%

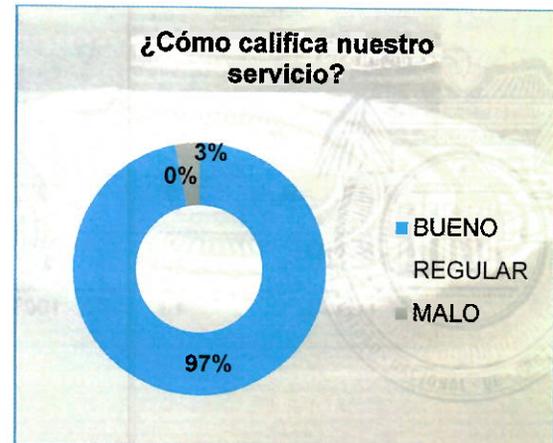


Satisfacción

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 97% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es BUENO.



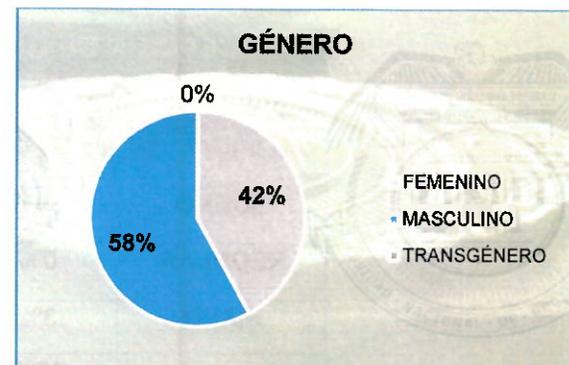
PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
BUENO	30	97%
REGULAR	0	0%
MALO	1	3%
TOTAL	31	100%



Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio” tenemos que, de las 31 encuestas realizadas; **trece (13)** son mujeres, que corresponde a un **42%** y **dieciocho (18)** son hombres, que corresponde al **58%** del total de los encuestados durante el mes de **febrero** de 2023.

GÉNERO		
FEMENINO	13	42%
MASCULINO	18	58%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	31	100%



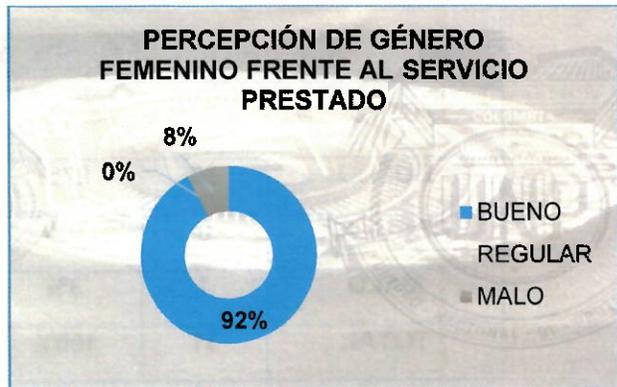
Percepción de los géneros encuestados frente al servicio prestado por el Grupo de Servicio al Ciudadano

De las 31 personas encuestadas en Bogotá en el mes de **febrero** del 2023, **trece (13)** son mujeres, el 92% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, **dieciocho (18)** son hombres, el 100% de ellos calificaron nuestro servicio como bueno.

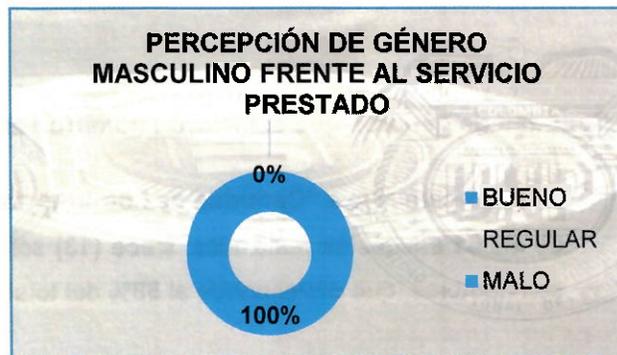




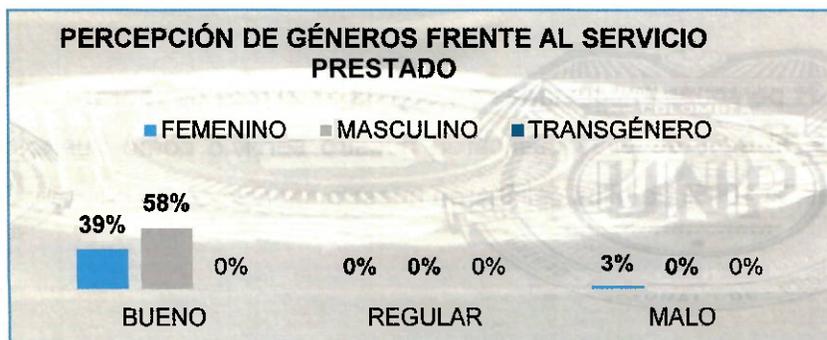
PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	12	92%
REGULAR	0	0%
MALO	1	8%
TOTAL	13	100%



PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO		
BUENO	18	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	100	100%



PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
CALIFICACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
BUENO	39%	58%	0%
REGULAR	0%	0%	0%
MALO	3%	0%	0%
TOTAL	42%	58%	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 **febrero** de 2023 diligenciaron 23 encuestas en las regionales de: Buenaventura, Cartagena y Pasto.

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES FEBRERO 2023									
	SEDE	GÉNERO	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7
1	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
2	BUENAVENTURA	F	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
3	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
4	BUENAVENTURA	F	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO
5	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
6	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
7	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
8	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
9	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
10	BUENAVENTURA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
11	CARTAGENA	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
12	CARTAGENA	M	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO
13	CARTAGENA	F	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO
14	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
15	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
16	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
17	PASTO	F	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO
18	PASTO	F	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	4	BUENO
21	PASTO	M	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO
22	PASTO	F	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO





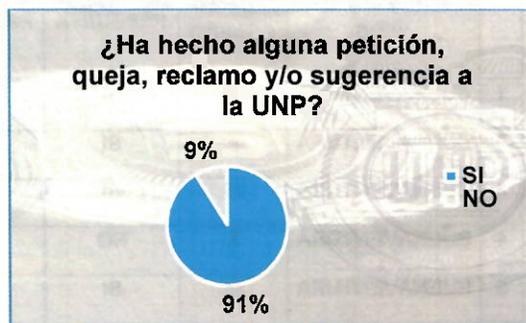
23	PASTO	M	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO
----	-------	---	----	---	---	----	----	---	-------

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

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 23 personas encuestadas en el mes de febrero de 2023, el 91% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad.

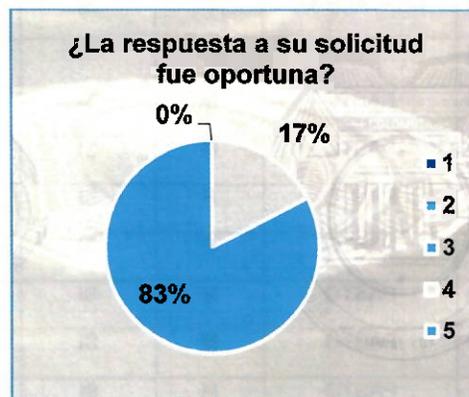
PREGUNTA 1		
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		
SI	21	91%
NO	2	9%
TOTAL	23	100%



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	4	17%
5	19	83%
TOTAL	23	100%

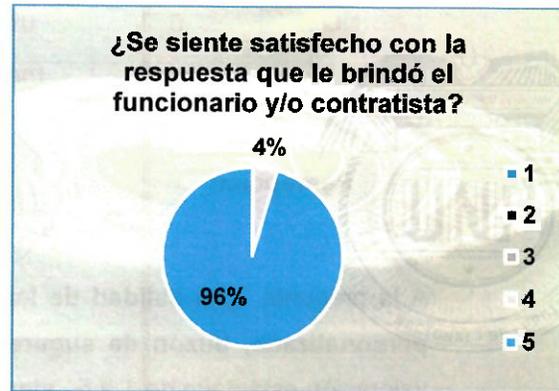




Orientación

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	1	4%
5	22	96%
TOTAL	23	100%



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 23 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	23	100%
NO	0	0%
TOTAL	23	100%





De los 23 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	23	100%
NO	0	0%
TOTAL	23	100%



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 23 personas encuestadas durante el mes de febrero 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	7	30%
5	16	70%
TOTAL	23	100%





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.

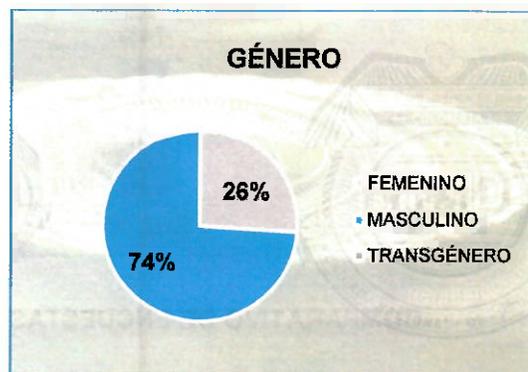
PREGUNTA 7		
¿Cómo califica nuestro servicio?		
BUENO	23	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	23	100%



Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio

En lo concerniente a “Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio” De las **23** encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Cartagena y Pasto, **seis (6)** son mujeres que equivalen al 26% y **diecisiete (17)** son hombres que equivalen al 74% del total de los encuestados durante el mes de **febrero** de 2023.

GÉNERO		
FEMENINO	6	26%
MASCULINO	17	74%
TRANSGÉNERO	0	0%
TOTAL	23	100%



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

De las **23** personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de **febrero** de 2023, **seis (6)** mujeres manifestaron que el servicio es bueno y que corresponde al 100%, y **diecisiete (17)** hombres que el servicio es bueno y que corresponde al 100%.

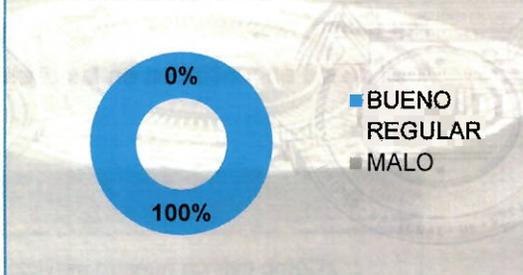




PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

BUENO	6	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	6	100%

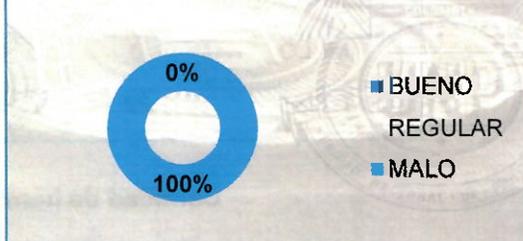
PERCEPCIÓN DE GÉNERO FEMENINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



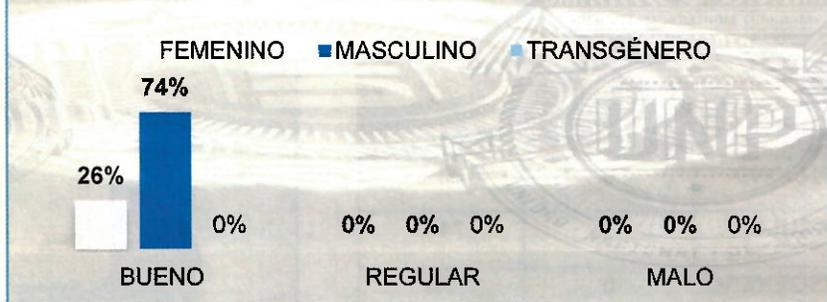
PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

BUENO	17	100%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	17	100%

PERCEPCIÓN DE GÉNERO MASCULINO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



PERCEPCIÓN DE GÉNEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a febrero del 2023 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.

- TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS





ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A FEBRERO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23

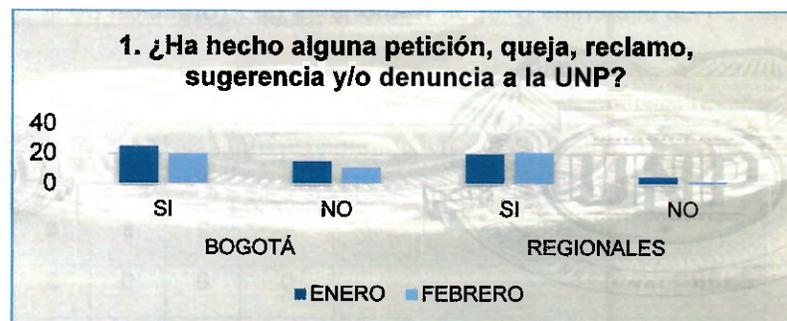
• RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS



Participación

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

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	25	15	20	5
FEBRERO	20	11	21	2

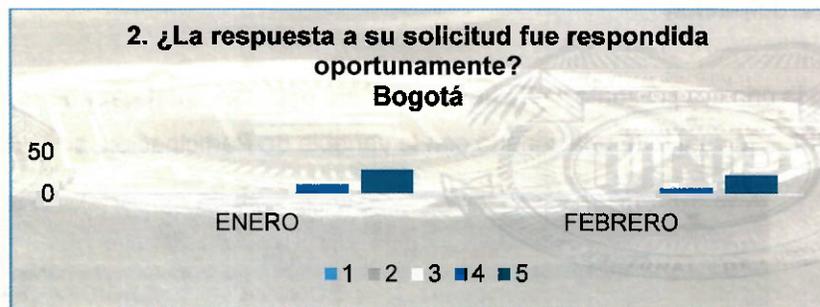




Oportunidad

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:

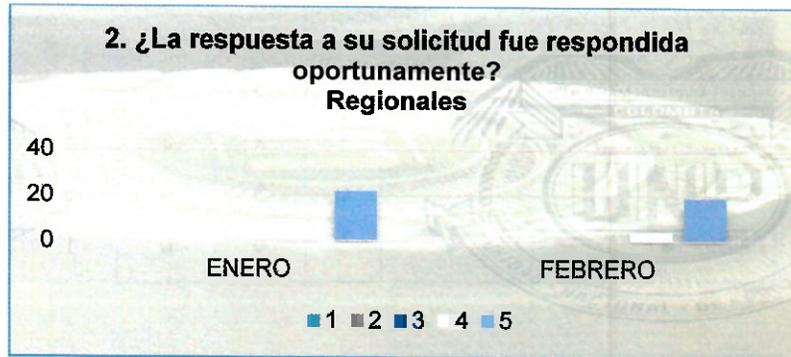
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	11	29
FEBRERO	1	0	0	7	23



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	22
FEBRERO	0	0	0	4	19



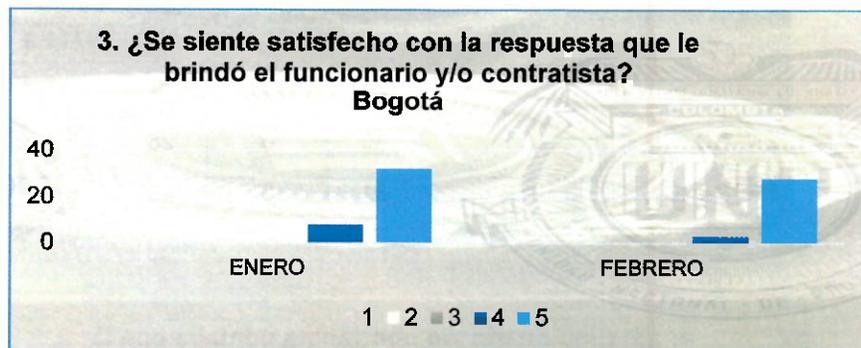


Orientación

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	8	32
FEBRERO	0	0	0	3	28

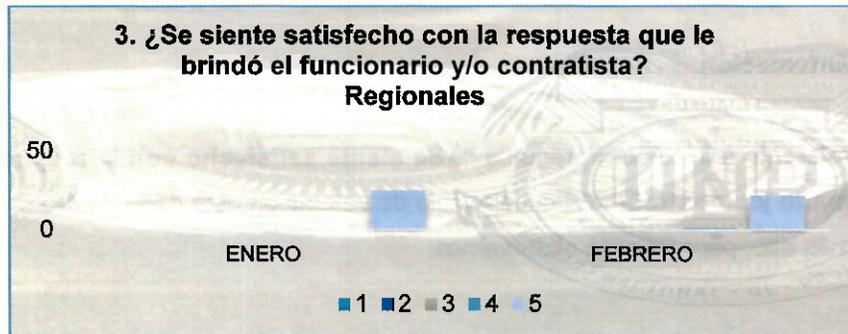


En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:



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	0	25
FEBRERO	0	0	0	1	22

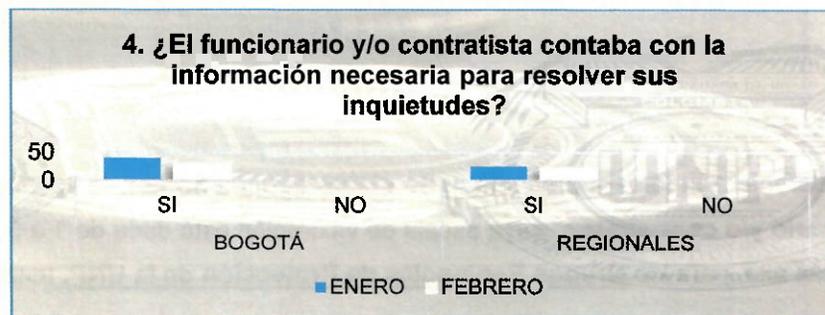


Dominio

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	40	0	25	0
FEBRERO	31	0	23	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	40	0	25	0
FEBRERO	31	0	23	0



Percepción

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

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	12	28
FEBRERO	1	1	2	7	20

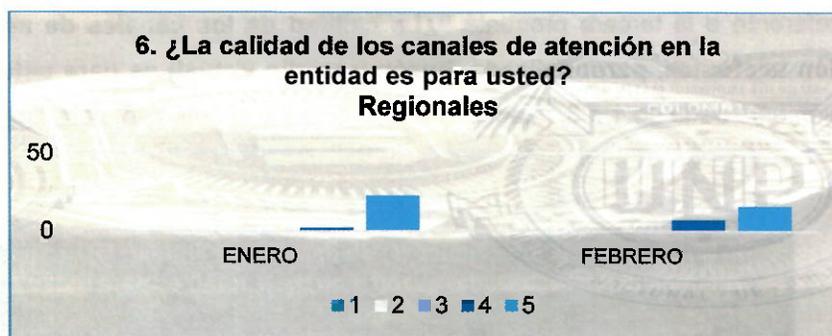




En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la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

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

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	2	23
FEBRERO	0	0	0	7	16



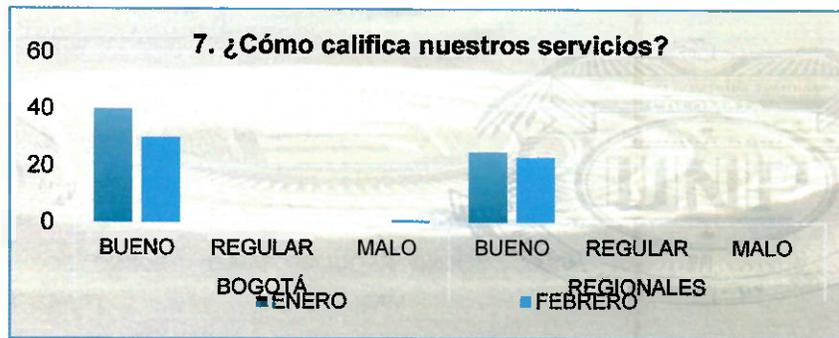
Satisfacción

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	25	0	0	25	0	0
FEBRERO	30	0	1	23	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

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

Total géneros encuestados

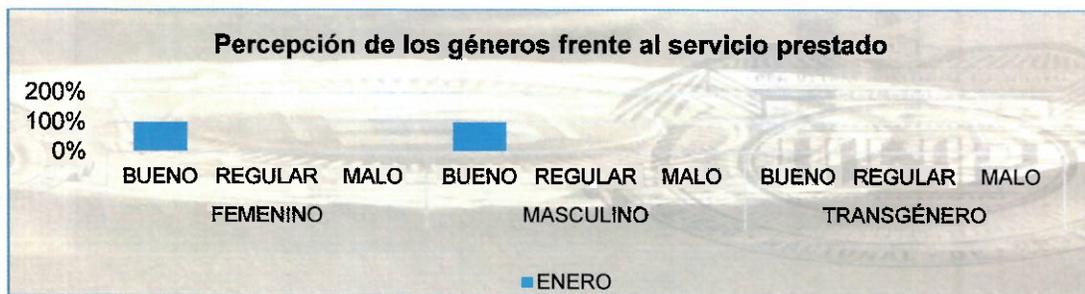
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0





Percepción de los géneros encuestados

Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	95%	0%	5%	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.





- 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		06/3/2023
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		06/3/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		06/3/2023

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 FEBRERO 2023

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB VIGENCIA 2022 Y FEBRERO 2023				
PQRS D RECIBIDAS FEBRERO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
8491	7416	64	892	119
	87,34%	0,75%	10,51%	1,40%

