



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
10 de abril 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 MARZO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MARZO	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MARZO	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE MARZO	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	17
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE MARZO	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	20
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE MARZO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE MARZO ..	22
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MARZO	25
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES MARZO	31
12. CONCLUSIONES	39
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	41



**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 marzo de 2023 fueron elevadas **2540** 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.

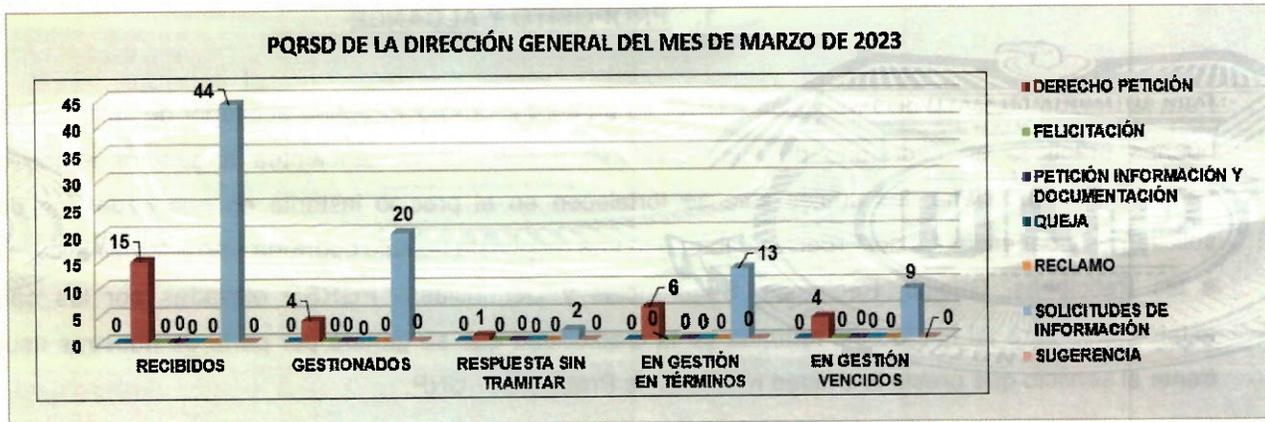
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE MARZO.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO 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	4	1	6	4	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	44	20	2	13	9	44
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	59					

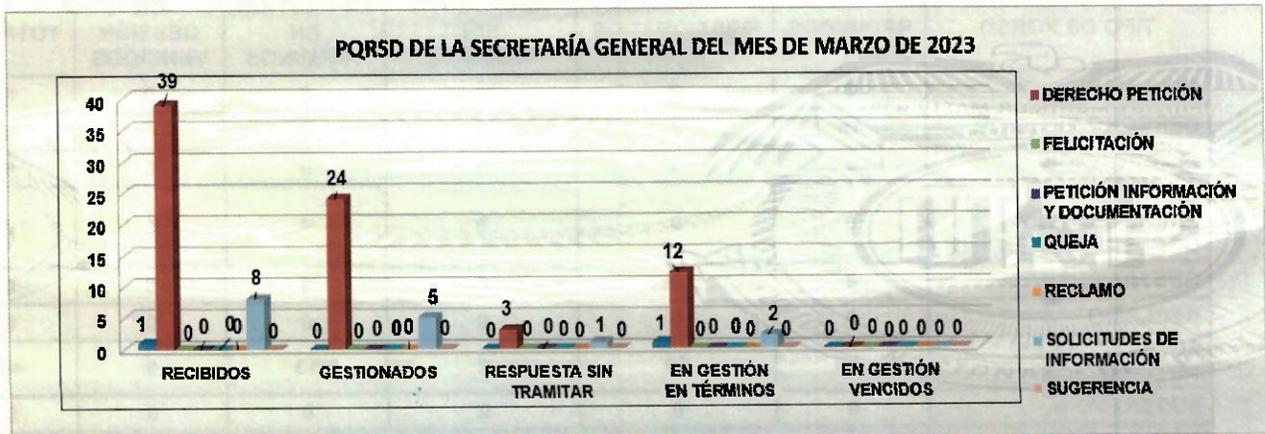




b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2023

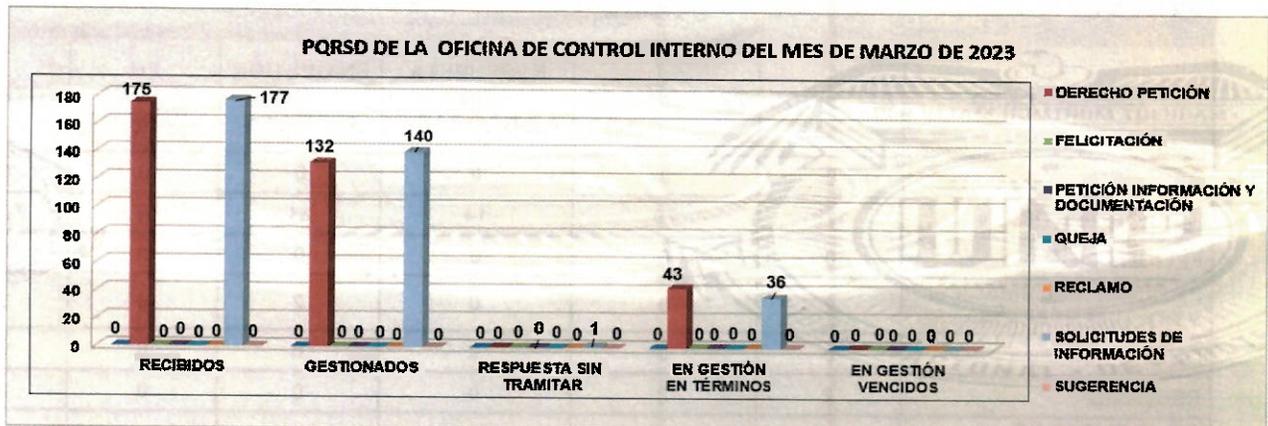
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	39	24	3	12	0	39
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	5	1	2	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS						48





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

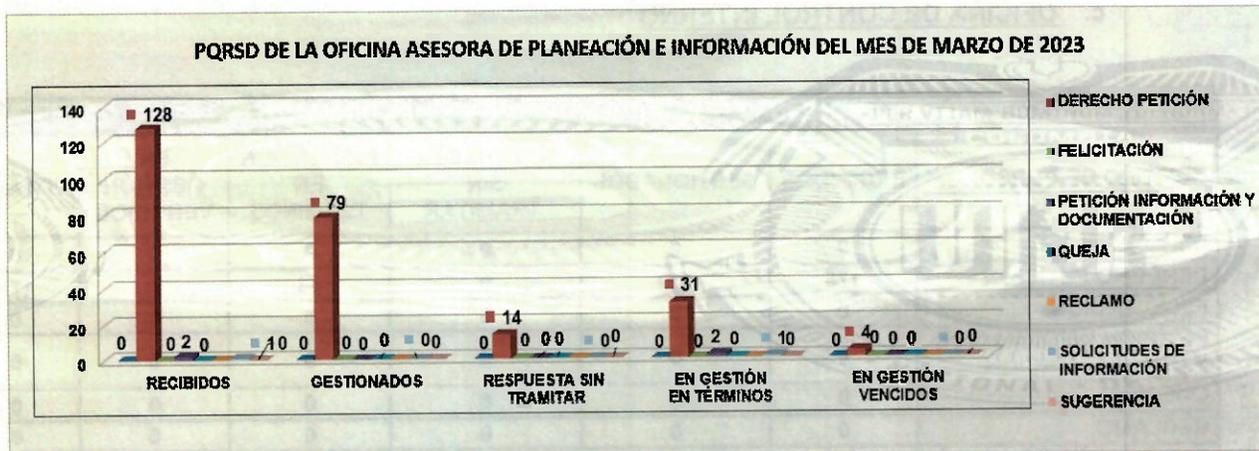
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MARZO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	175	132	0	43	0	175
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	177	140	1	36	0	177
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	352					



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MARZO 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	3	2	0	1	0	3
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	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4					

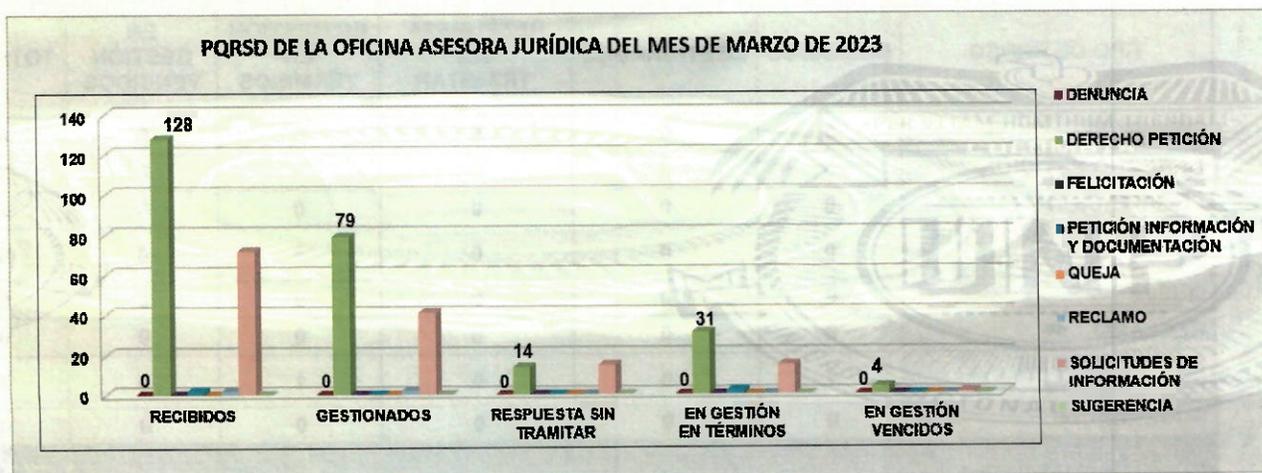




e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

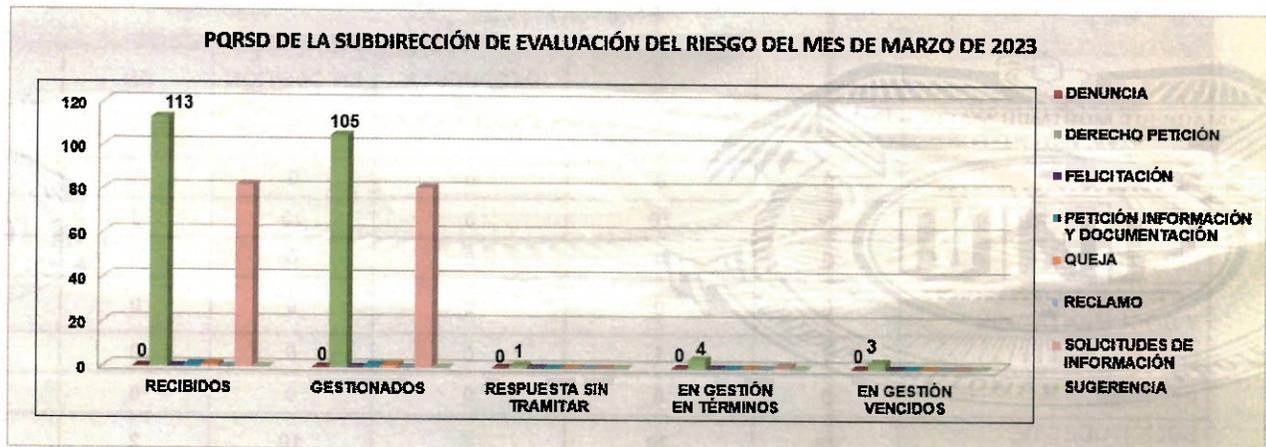
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	128	79	14	31	4	128
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	2	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	72	41	15	15	1	72
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	204					





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

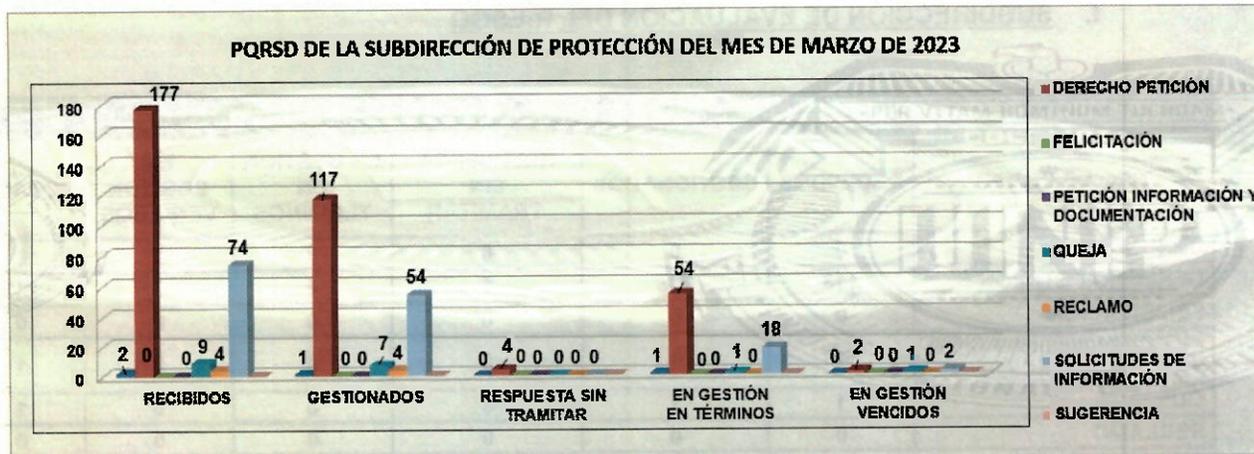
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MARZO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	113	105	1	4	3	113
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	82	81	0	1	0	82
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	197					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	177	117	4	54	2	177
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	9	7	0	1	1	9
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	74	54	0	18	2	74
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	266					





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 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	88	70	3	15	0	88	
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	48	29	7	10	2	48	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS							137



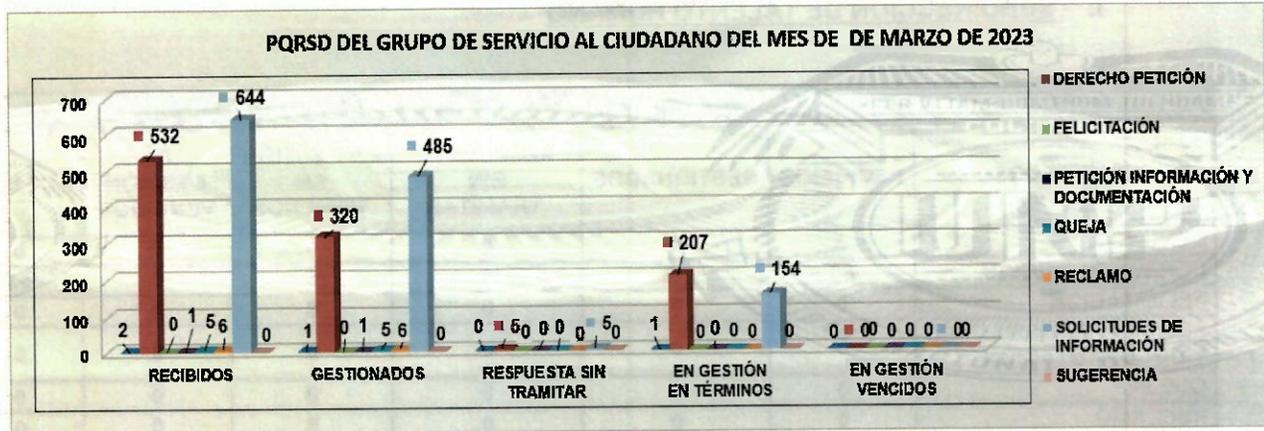
**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO 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	53	46	1	6	0	53
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	30	29	1	0	0	30
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	83					

**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	532	320	5	207	0	532
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	5	5	0	0	0	5
RECLAMO	6	6	0	0	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	644	485	5	154	0	644
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1190					

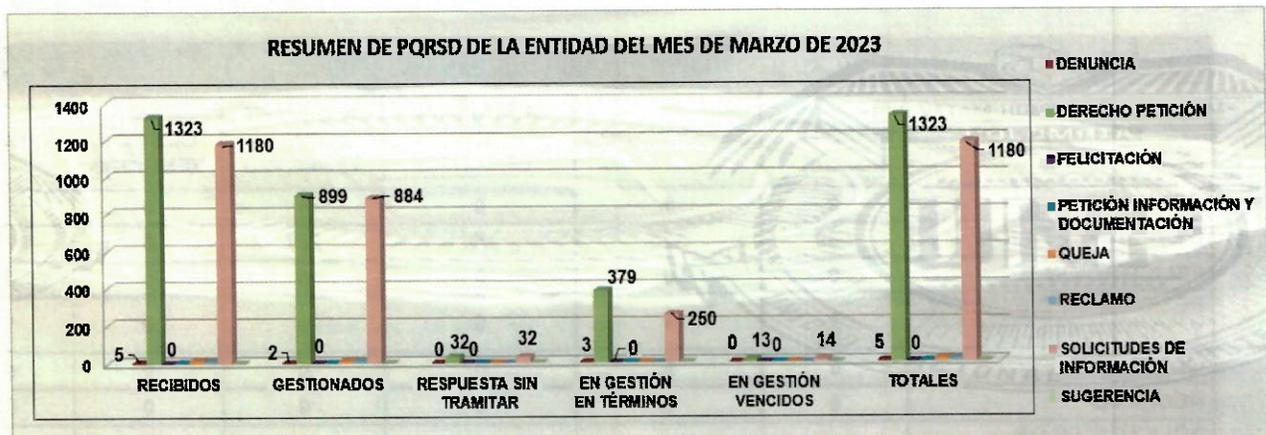




k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) DEL MES DE MARZO DE 2023

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO DE 2023

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	5	2	0	3	0	5
DERECHO PETICIÓN	1323	899	32	379	13	1323
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	2	0	2	0	4
QUEJA	16	14	0	1	1	16
RECLAMO	12	12	0	0	0	12
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1180	884	32	250	14	1180
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2540					



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.

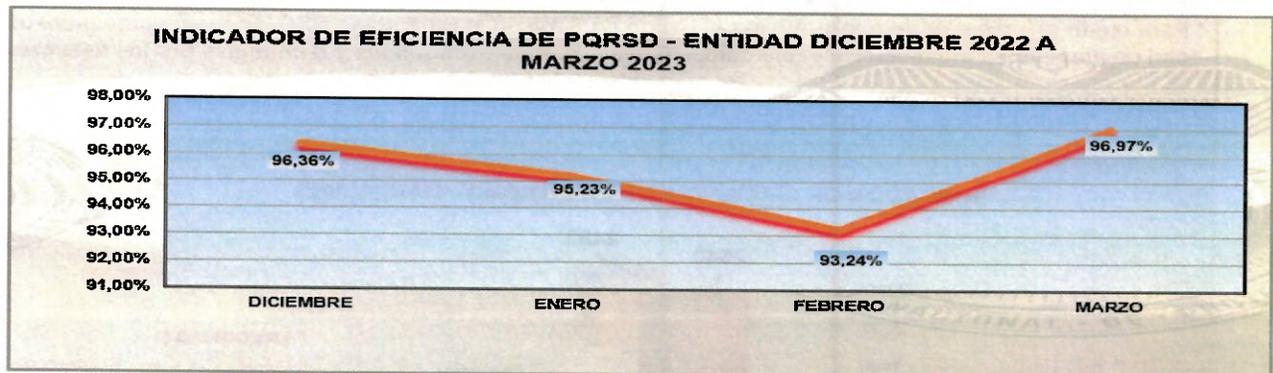




3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD MARZO DE 2023.

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 - DICIEMBRE 2022 A MARZO 2023			
DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
96,36%	95,23%	93,24%	96,97%



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

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 marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (febrero) que debieron contestarse en el mes de marzo, y las recibidas en marzo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2540** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2463** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,97%**. El restante **3,03%** 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



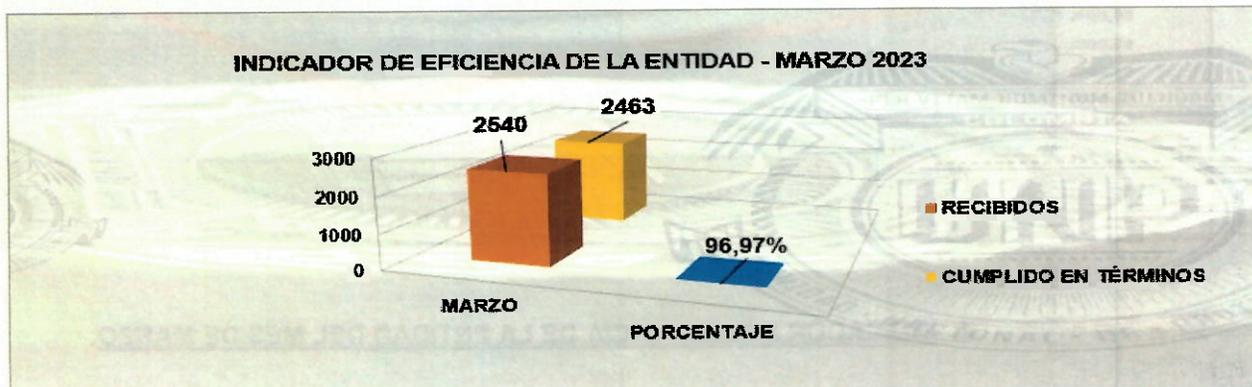


situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	146	146
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	1059	1017
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	398	398
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	937	902
TOTAL	2540	2463
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO DE 2023	96,97%	

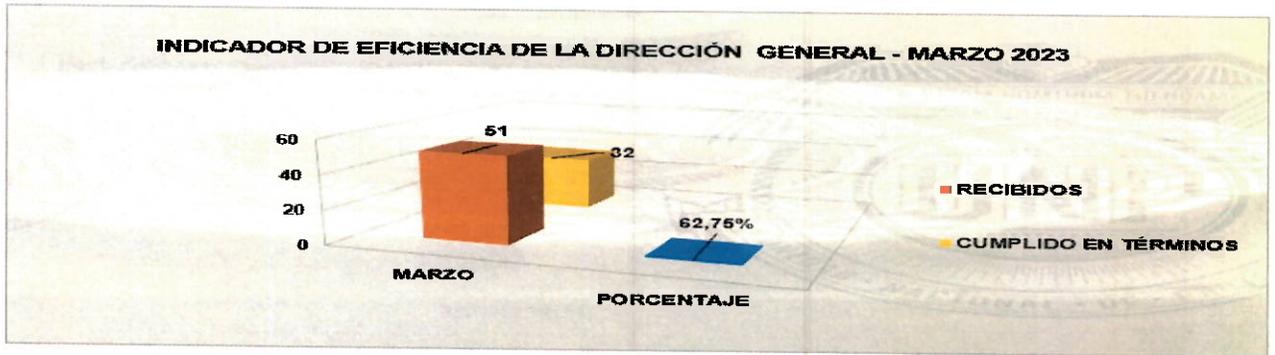
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



a. DIRECCIÓN GENERAL

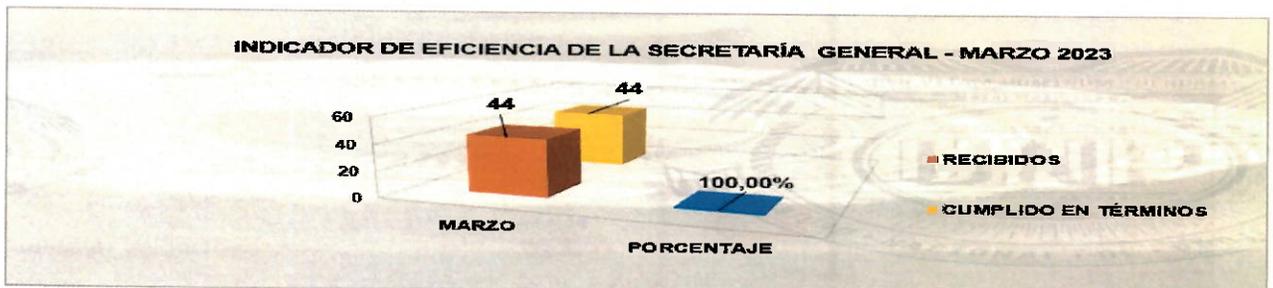
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	34	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	7
TOTAL	51	32
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	62,75%	





b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MARZO DE 2023			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	13	13	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	10	10	
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	21	
TOTAL	44	44	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100,00%		



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

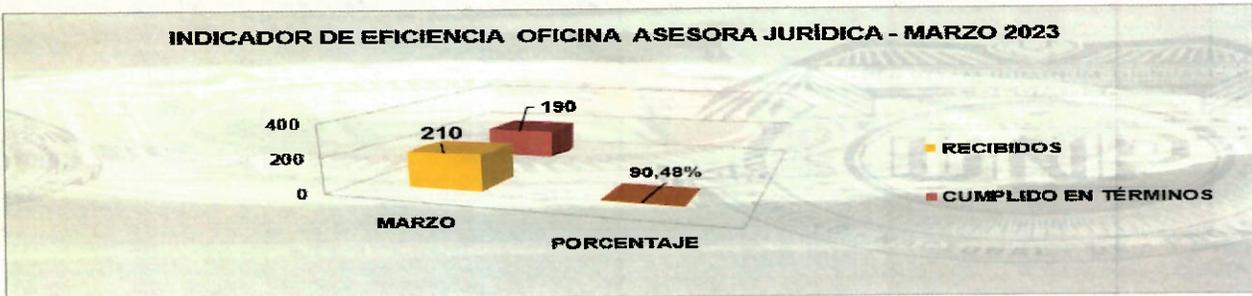
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO DE 2023			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	199	199	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	20	20	
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	159	159	
TOTAL	378	378	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%		





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	86	71
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	52	52
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	72	67
TOTAL	210	190
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	90,48%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

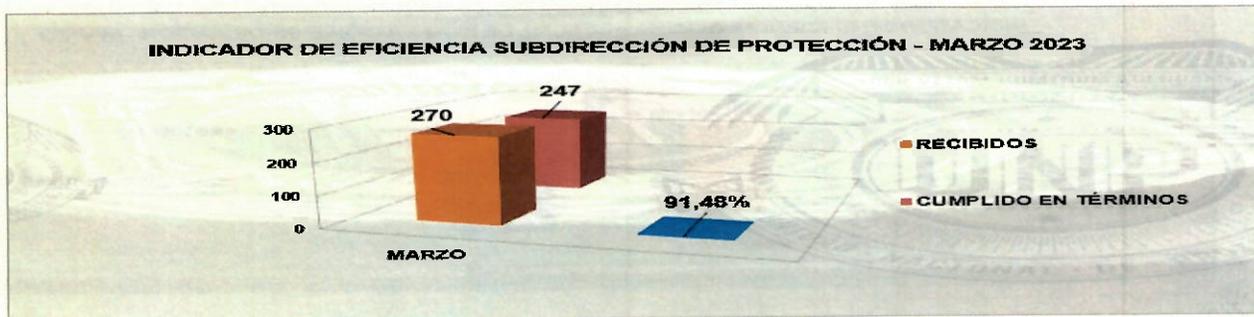
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	108	105
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	70	70
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	27	26
TOTAL	205	201
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,05%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

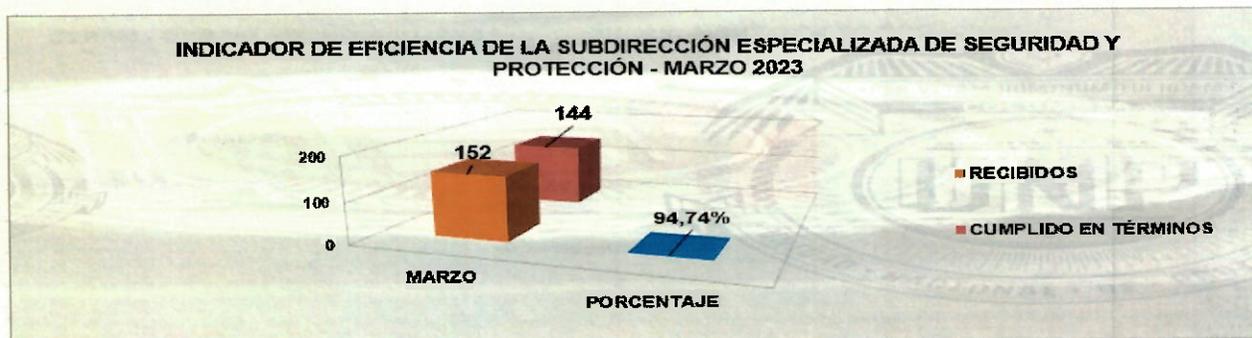
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	104	99
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	65	65
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	101	83
TOTAL	270	247
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	91,48%	





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

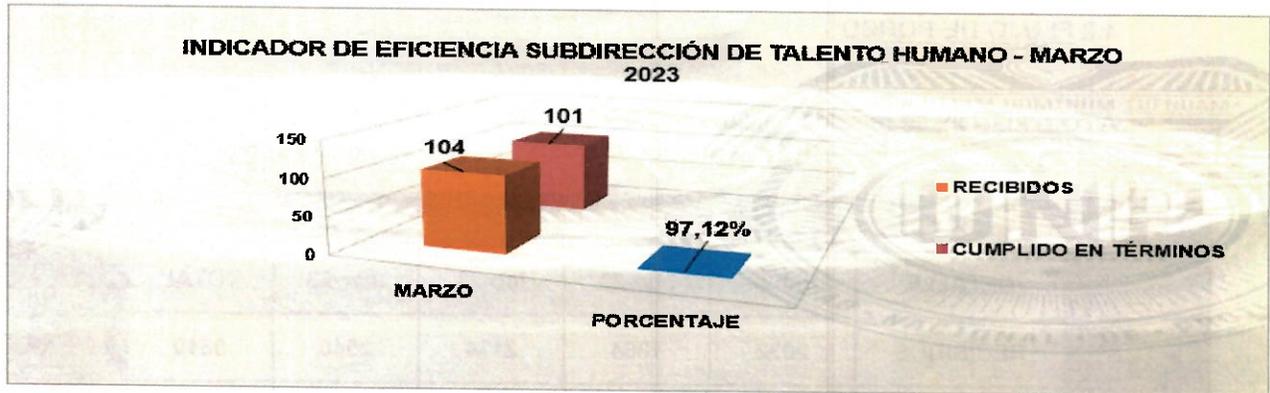
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	55	51
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	48	48
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	49	45
TOTAL	152	144
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	94,74%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	25	25
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	47	47
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	29
TOTAL	104	101
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	97,12%	





J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MARZO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	146	146
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	433	433
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2023)	80	80
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	465	465
TOTAL	1124	1124
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		100,00%

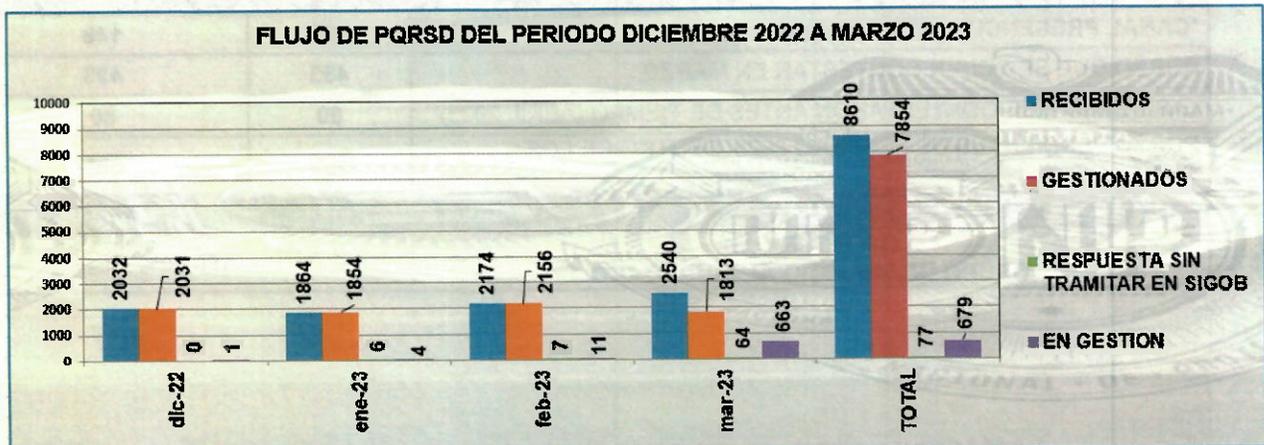




4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE DICIEMBRE 2022 A MARZO 2023							
PQRSD	DETALLE	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	2032	1864	2174	2540	8610	
	GESTIONADOS	2031	1854	2156	1813	7854	91,22%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	6	7	64	77	0,89%
	EN GESTION	1	4	11	663	679	7,89%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		8610					



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 marzo de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MARZO DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO DICIEMBRE 2022 A MARZO 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MARZO 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	151	59	24	3	19	22	44	62,75%
SECRETARÍA GENERAL	142	48	29	7	16	0	23	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1308	352	272	1	79	0	80	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	10	4	2	0	2	0	4	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	600	204	122	37	48	6	204	90,48%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	739	197	188	1	5	3	197	98,05%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	893	266	183	5	74	5	266	91,48%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	264	83	75	2	7	0	83	97,12%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	4045	1190	818	10	363	0	373	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	458	137	100	1	25	5	31	94,74%
TOTAL	8610	2540	1813	67	638	41	1305	96,97%

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





968 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas marzo 2023

63 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas marzo 2023

9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas marzo 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.

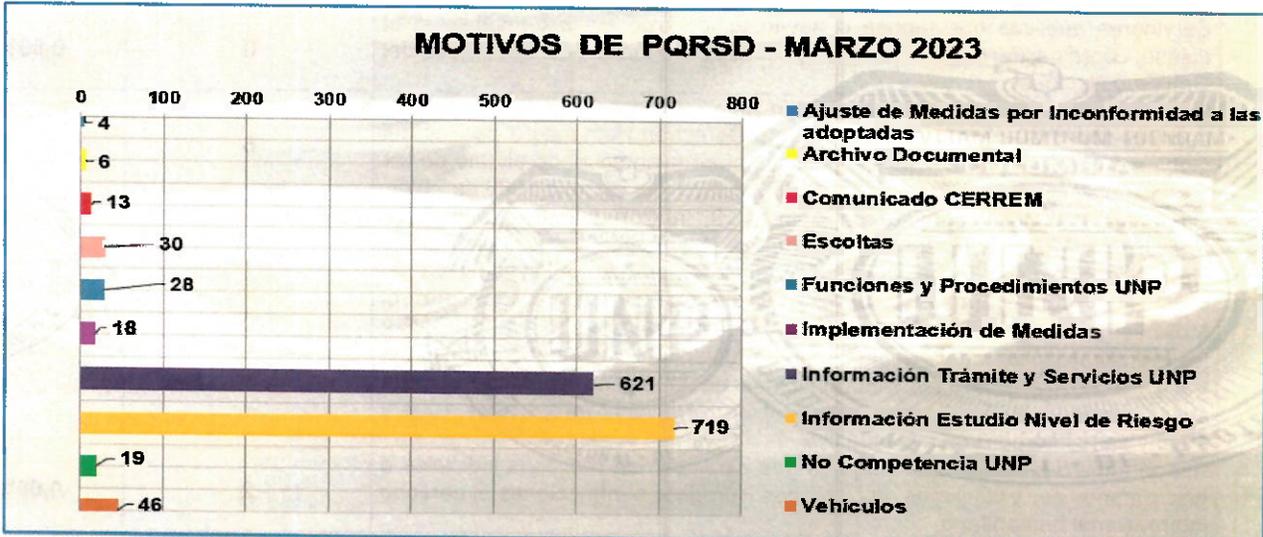
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen 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 MARZO DE 2023

MOTIVOS DE PQRSD MARZO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	2	0%
Comunicado CERREM	9	0%
Escoltas	57	2%
Funciones y Procedimientos UNP	40	2%
Implementación de Medidas	30	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1844	73%
Información Trámite y Servicios UNP	336	13%
No Competencia UNP	70	3%
Vehículos	151	6%
TOTAL, MOTIVOS	2540	100%





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE MARZO 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.	19	0,75%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	248	9,76%
Dirigentes o activistas sindicales.	31	1,22%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	11	0,43%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	209	8,23%
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	0,04%
Periodistas y comunicadores sociales.	39	1,54%
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	4,76%





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	6	0,24%
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	0,08%
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.	28	1,10%
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.	85	3,35%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	8	0,31%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	24	0,94%
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.	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.	18	0,71%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	0	0,00%
Alcaldes distritales y municipales.	18	0,71%
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.	8	0,31%





PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	98	3,86%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD		
	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
PLAN AGORA	0	0,00%
Medidas Cautelares	0	0,00%
Entidad Pública.	921	36,26%
Ciudadanos no población objeto	645	25,39%
TOTAL	2540	100%

9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MARZO 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 marzo.

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:

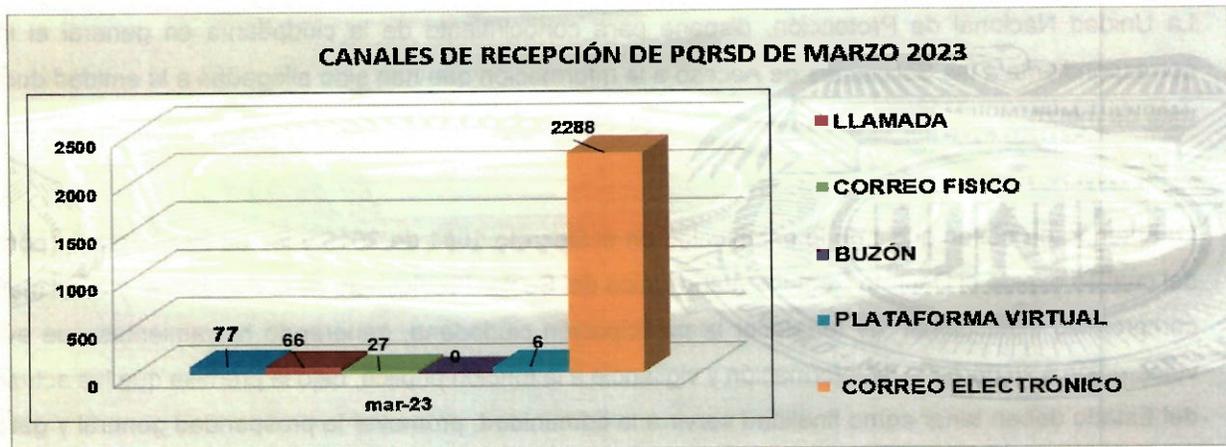
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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





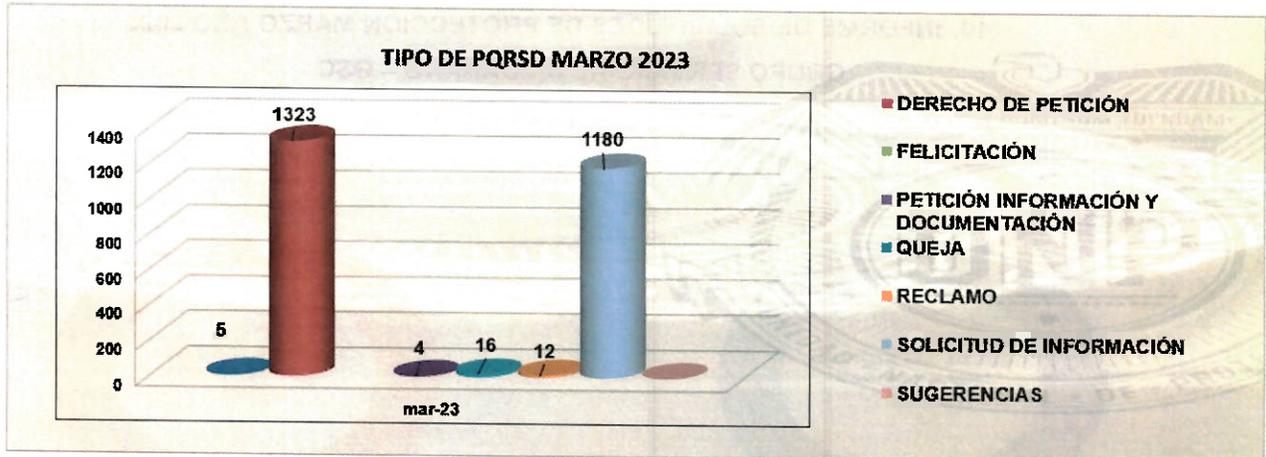
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
mar-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	77
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	66
	CORREO FISICO	27
CANAL CORRESPONDENCIA	BUZÓN	0
	PLATAFORMA VIRTUAL	62
CANAL VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	2288
	CHAT	20
TOTAL		2540



b. TIPO DE PQRSD

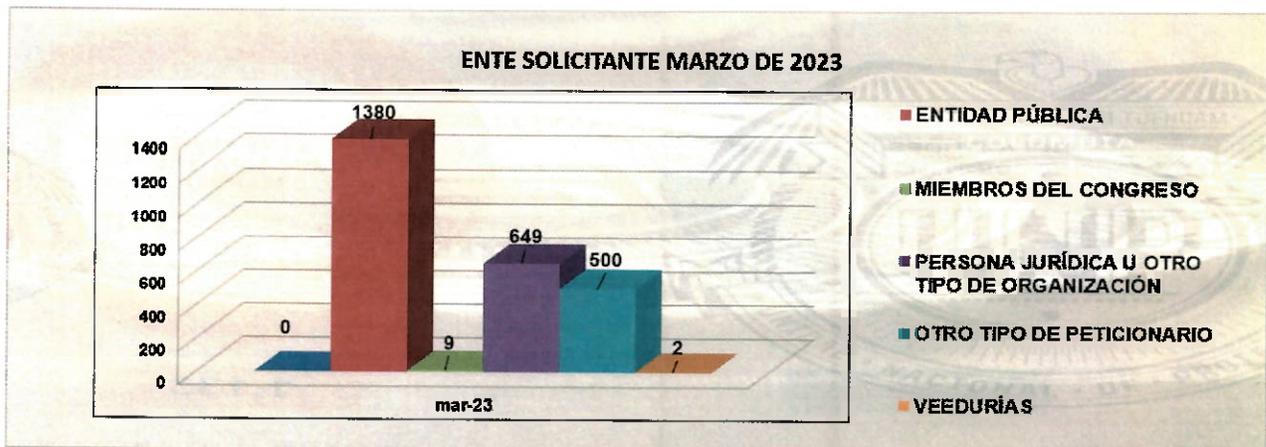
TIPO DE PQRSD	
mar-23	
DENUNCIAS	5
DERECHO DE PETICIÓN	1323
FELICITACIÓN	
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
QUEJA	16
RECLAMO	12
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1180
SUGERENCIAS	0
TOTAL	2540





c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
mar-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1380
MIEMBROS DEL CONGRESO	9
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	649
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	500
VEEDURÍAS	2
TOTAL	2540





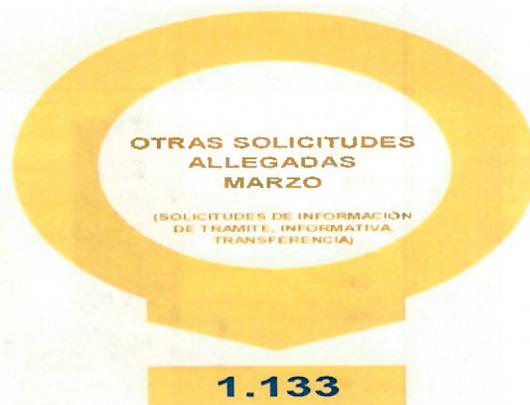
10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MARZO AÑO 2023
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de marzo 2023.



Casos Allegados Mes de marzo 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MARZO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	MARZO
REVALUACIÓN	417
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	726
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3494
Sub Total	4637
INFORMATIVA	339
TRANSFERENCIA	388
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	406
Sub Total	1133
TOTAL	5770



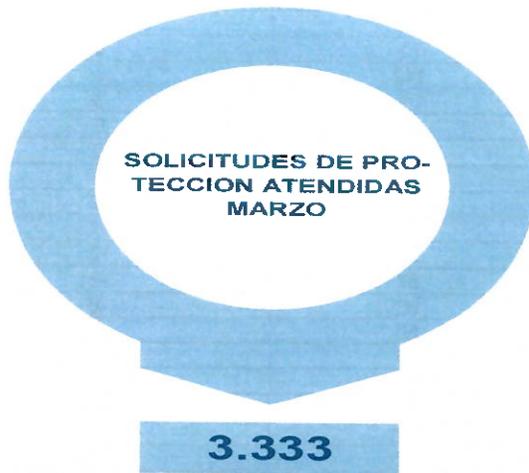
**Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de marzo, se conocerá el número real de las mismas. **



**Casos Gestionados Mes de marzo 2023.**

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE MARZO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	MARZO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	393
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	698
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2241
Sub Total	3333
INFORMATIVA	310
TRANSFERENCIA	412
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	448
Sub Total	1170
TOTAL	4503

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

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

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE MARZO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL MARZO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	110	277	6	393
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	1	0	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	261	425	12	698
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	609	1510	122	2241
Sub Total	980	2213	140	3333
INFORMATIVA	84	190	36	310
TRANSFERENCIA	38	85	289	412
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	141	290	17	448
TOTAL	263	565	342	1170
	1243	2778	482	4503

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 marzo Vs. Mes de febrero Año 2023.



SOLICITUDES GESTIONADAS MARZO Vs. FEBRERO AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	MARZO	FEBRERO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CAUCA	272	155	117
NORTE DE SANTANDER	252	180	72
SIN DETERMINAR	169	111	58
NARIÑO	103	48	55
VALLE DEL CAUCA	302	255	47
HUILA	61	25	36
CÓRDOBA	122	88	34
LA GUAJIRA	57	27	30
GUAVIARE	30	9	21
SANTANDER	197	183	14
TOLIMA	66	53	13
ANTIOQUIA	136	124	12
BOLÍVAR	87	76	11
ATLÁNTICO	76	66	10
CAQUETÁ	31	21	10
PUTUMAYO	55	47	8
CESAR	77	71	6
META	145	142	3
BOYACÁ	40	37	3
CHOCÓ	43	43	0
AMAZONAS	3	3	0
VAUPÉS	0	0	0
VICHADA	5	7	-2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	2	-2
CASANARE	26	28	-2
RISARALDA	54	57	-3
SUCRE	62	68	-6
ARAUCA	42	50	-8
QUINDÍO	7	16	-9
MAGDALENA	124	133	-9
CALDAS	5	17	-12
BOGOTÁ, D.C.	624	641	-17
CUNDINAMARCA	60	87	-27
TOTAL	3333	2870	463

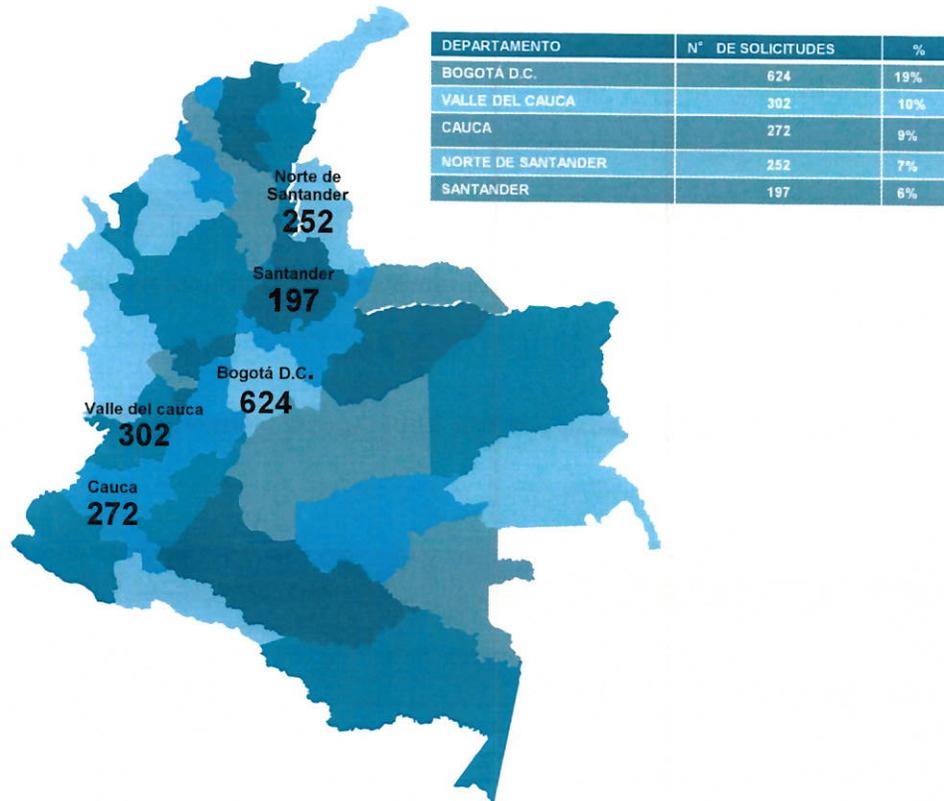
Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	MARZO
BOGOTÁ D.C.	624
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	89
VALLE DEL CAUCA	302
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	43
CAUCA	272
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	44
NORTE DE SANTANDER	252
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	79
SANTANDER	197
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	46

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

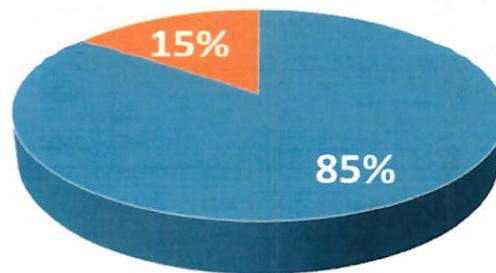




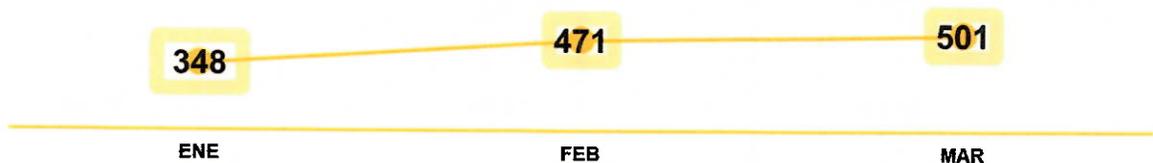
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de marzo 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MARZO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2832	85%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	501	15%
TOTAL	3333	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 31 de marzo 2023.**

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-3-2023			
EQUIPO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	3	2021	2024
TOTAL	3	2021	2024

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. **

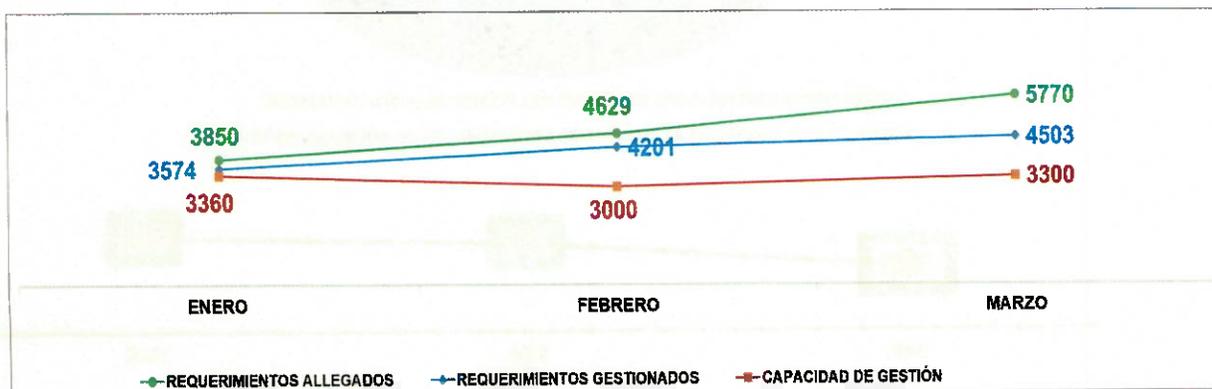
Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Mes de marzo 2023.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Policía Nacional	368
Peticionario	362
Defensoría	276
Fiscalía General de la Nación	248
Organización	170
Personería	170
UNP - Solicitud Interna	120
Presidencia	76
Alcaldía	76
Secretaría de Gobierno	69

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

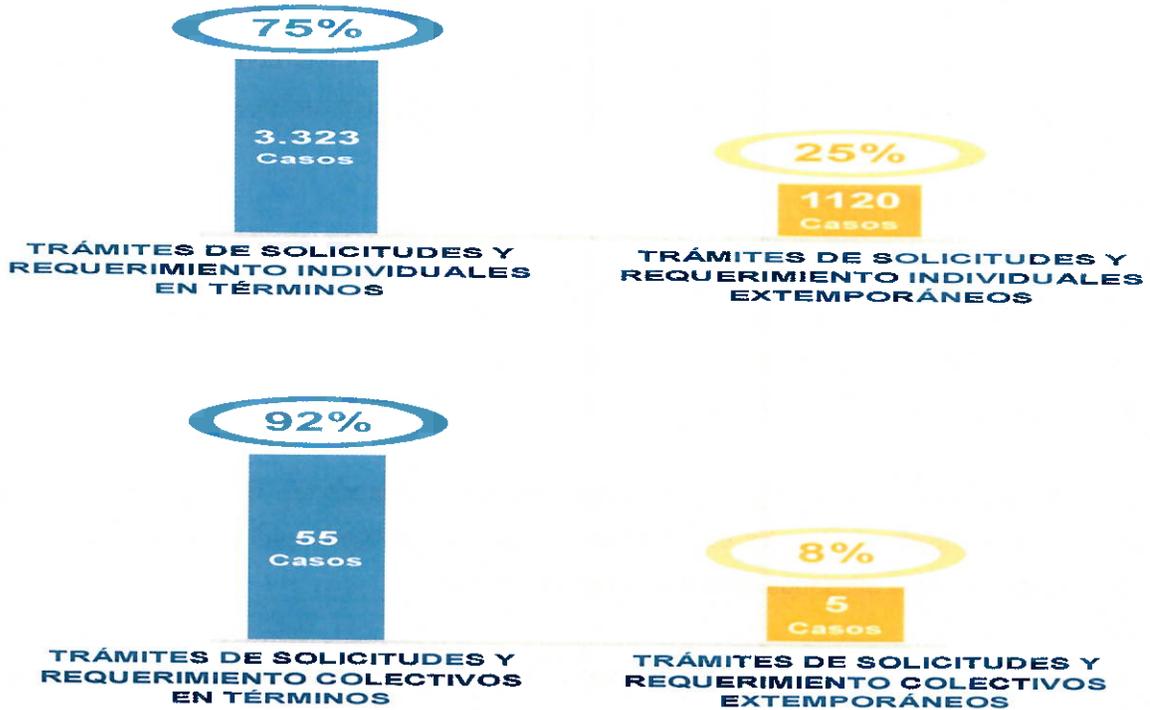
Capacidad Instalada a Corte Mes de marzo 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023				
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3850	4629	5770	4750
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4503	4093
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	3220





Oportunidad en la Atención Mes de marzo 2023.



Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el mes de marzo del año 2023, el GSC cumple al 78% en la gestión de las Solicitudes de Protección. Evidenciando, una reducción en la gestión de las solicitudes, la cual se viene presentado de manera progresiva durante los tres periodos del primer trimestre del año en curso. Periodos en los cuales, se ha presentado algunos aspectos, que han llegado a dificultar sus actividades en el proceso de atender al 100% de oportunidad las solicitudes recibidas. Al mismo tiempo que, se puede seguir dificultando la atención oportuna de los 1.593 EXT que están pendientes de atención a la fecha, y que suman alrededor de 2.024 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 marzo 2023.

Se puede concluir que, para el mes de marzo 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 marzo del año en curso, las gestiones o tramites presentaron un 75% de oportunidad. Sin pasar por alto, los casos pendientes de tramitar, los cuales están por el orden de 2.024 casos.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de marzo año 2023, se ha cumplido al 78%. En este sentido, el GSP, ha gestionado 4.503 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 5.770 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 marzo del año 2023, se atendió un total de 4.503 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.333 fueron solicitudes de protección y 1.170 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de marzo 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 4.093 solicitudes, es decir el 86% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 4.750.

11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **marzo** 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 MARZO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29

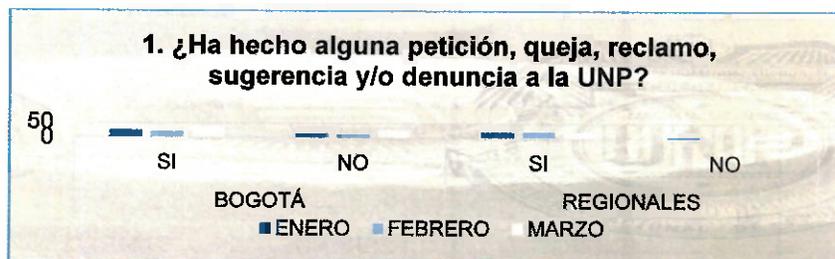
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS



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
MARZO	37	25	19	10

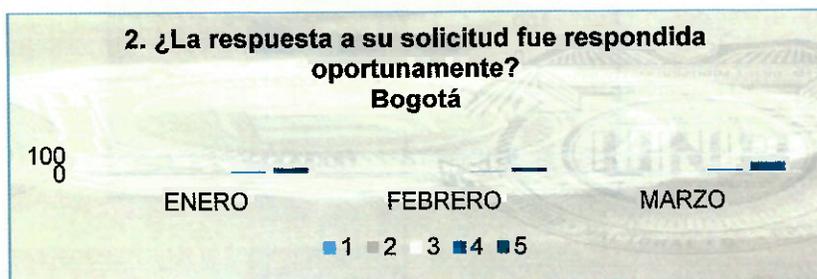




Oportunidad

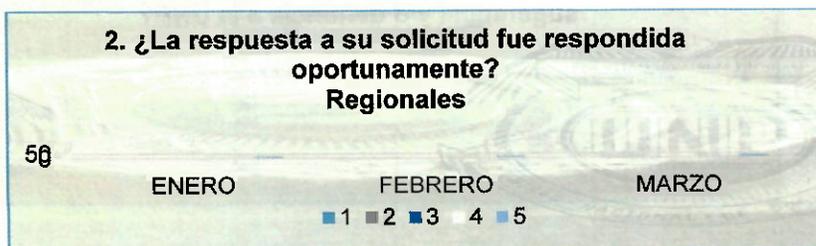
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, 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
MARZO	0	0	1	11	50



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
MARZO	0	0	0	3	26





Orientación

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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	8	32
FEBRERO	0	0	0	3	28
MARZO	0	0	0	9	53



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
MARZO	0	0	0	4	25



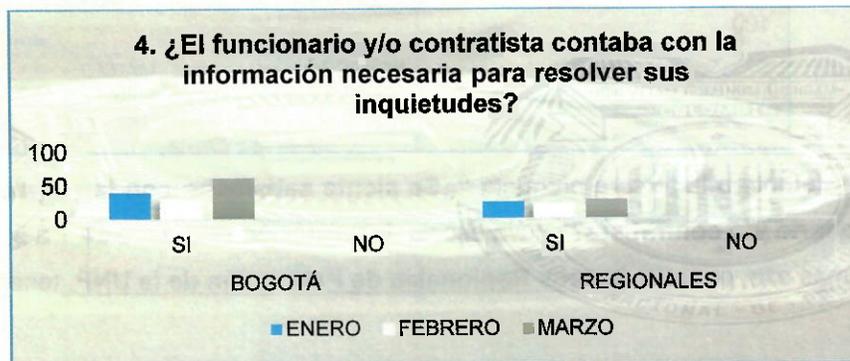


Dominio

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
MARZO	62	0	29	0

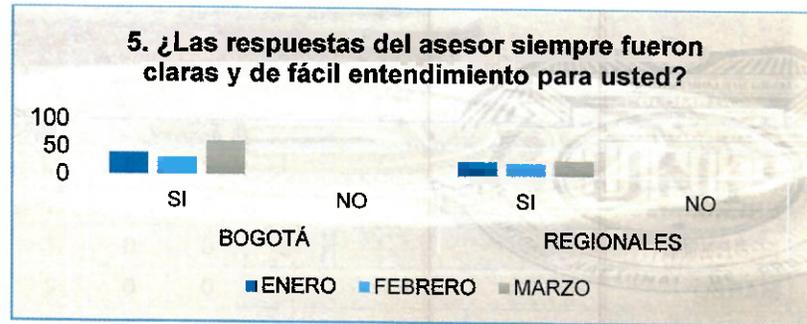


¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

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
MARZO	62	0	29	0



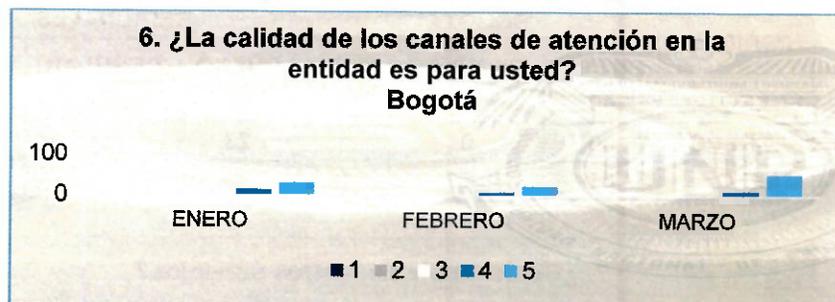


Percepción

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
MARZO	0	0	1	11	50



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
MARZO	0	0	0	2	27

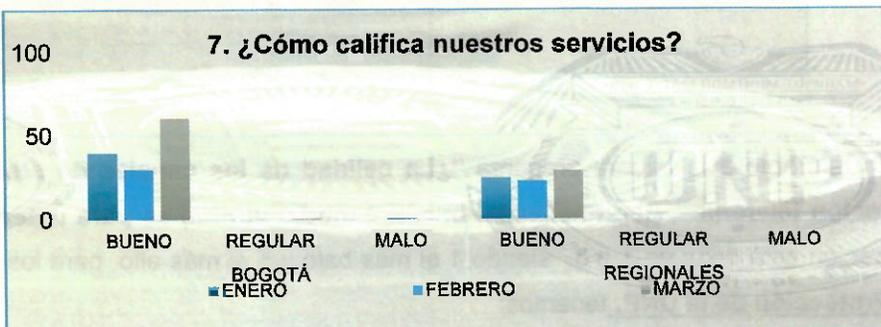


Satisfacción

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	40	0	0	25	0	0
FEBRERO	30	0	1	23	0	0
MARZO	61	1	0	29	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

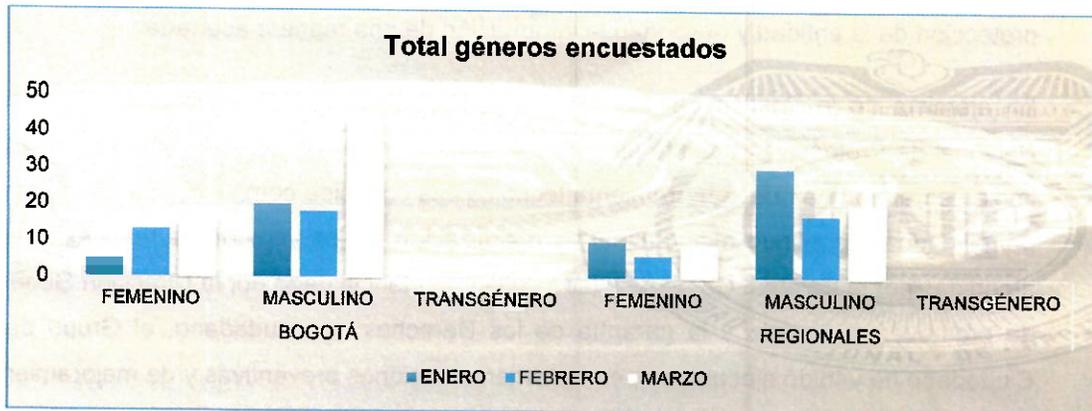
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.





Total, géneros encuestados

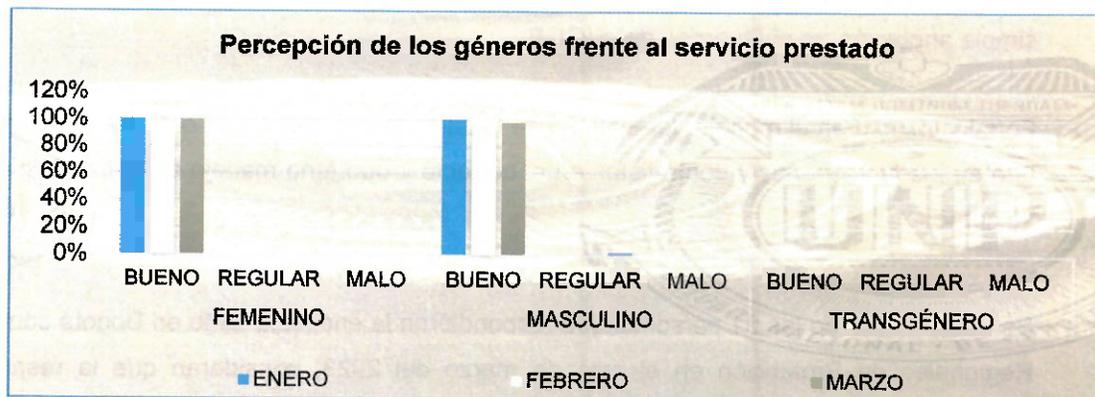
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0
MARZO	17	45	0	9	20	0



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%
MARZO	100%	0%	0%	98%	2%	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.
- Se observa que de las 91 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de marzo del 2023; consideran que la respuesta a sus solicitudes se dio de manera oportuna como quiera que dentro de la escala de valoración lo calificaron con 5 y 4.





- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de marzo de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 26 mujeres y el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Cali por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.

Líder del Proceso,

JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucia Medellin Ordoñez / Contratista-GSC		10/4/2023
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		10/4/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		10/4/2023
Los amibas 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 MARZO 2023

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DICIEMBRE 2022 A MARZO 2023				
PQRSD RECIBIDAS FEBRERO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
8610	7854	77	638	41
	91,22%	0,89%	7,41%	0,48%

