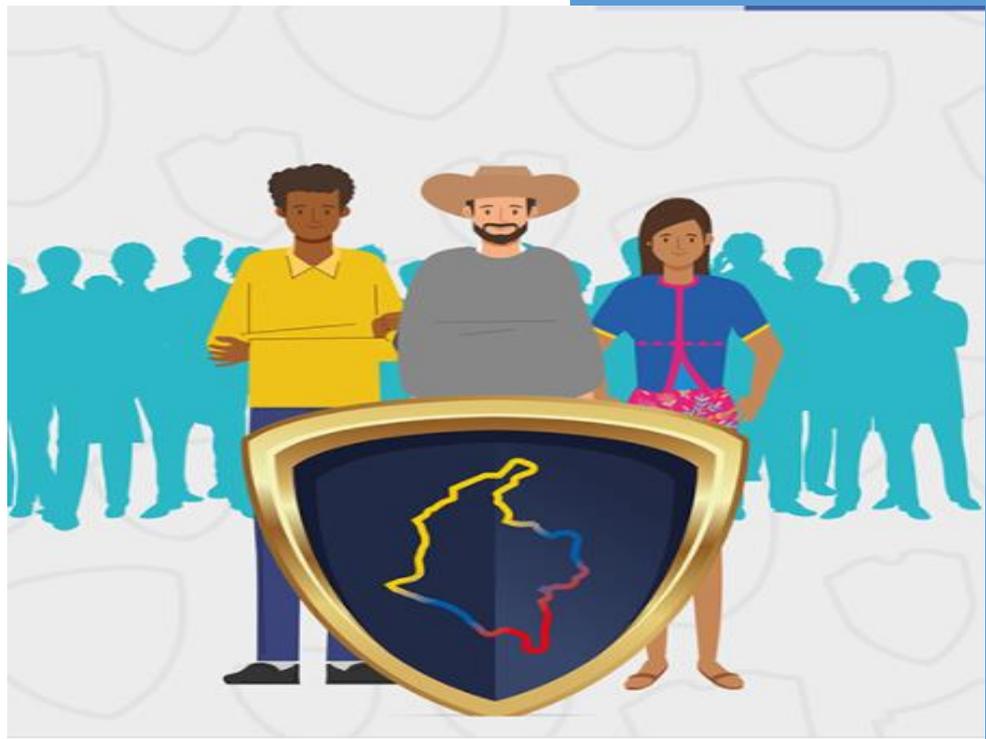




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
8 de mayo 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 ABRIL....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ABRIL	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ABRIL	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE ABRIL	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE ABRIL.....	21
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	22
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE ABRIL	22
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE ABRIL	25
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ABRIL	28
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES ABRIL	35
12. CONCLUSIONES	43
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	46



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 MINISTERIO DEL INTERIOR
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PROPOSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de abril de 2023 fueron elevadas **1821** 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 ABRIL.

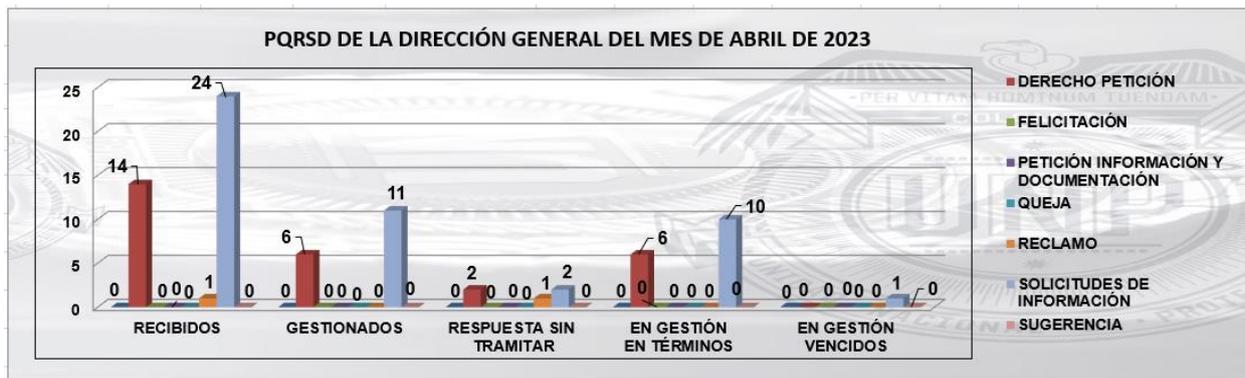
A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de abril del año 2023 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.





a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ABRIL 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	14	6	2	6	0	14
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	1	0	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	11	2	10	1	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	39					



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ABRIL 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	30	17	1	12	0	30
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	3	0	1	1	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	35					

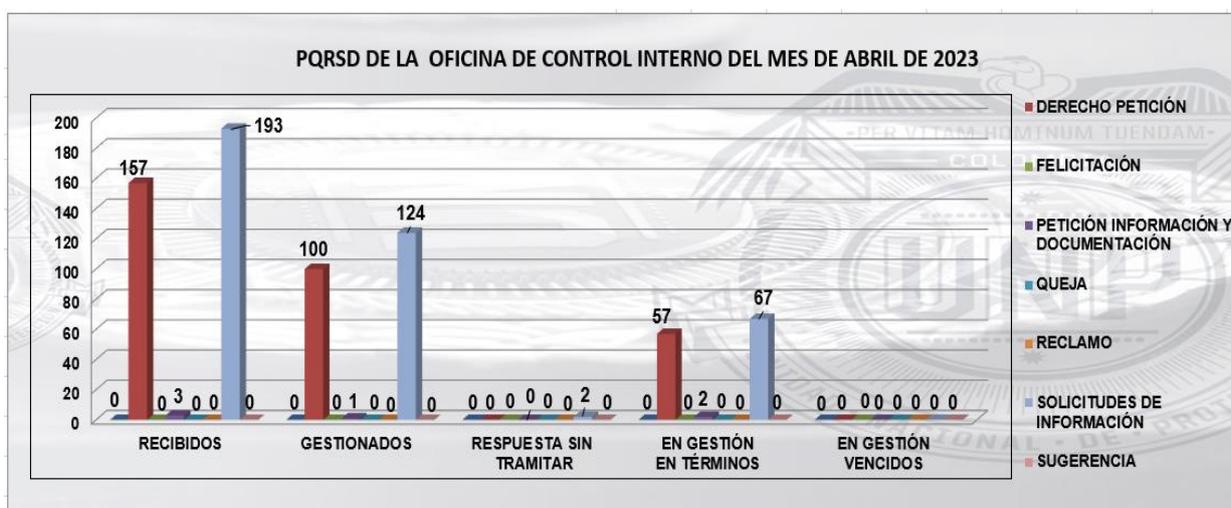




c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ABRIL DE 2023

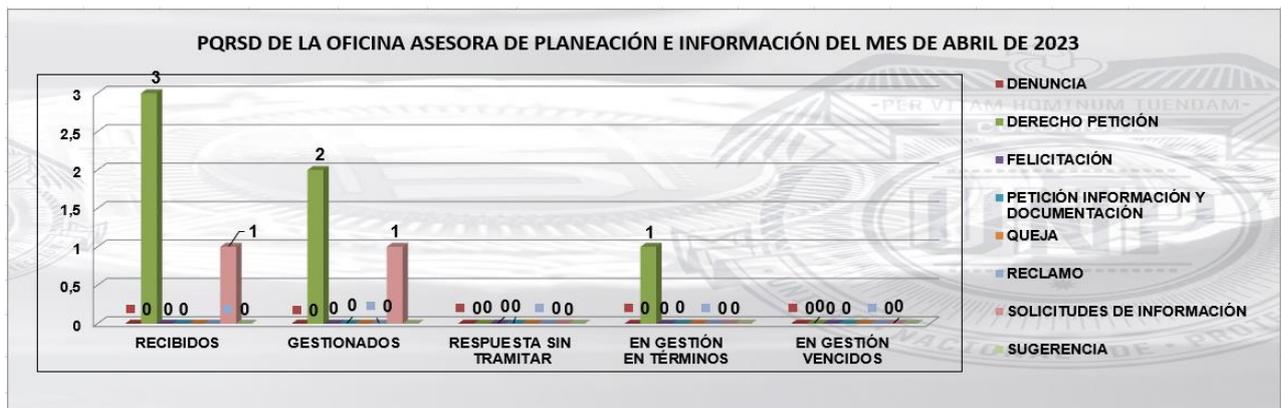
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	157	100	0	57	0	157
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	193	124	2	67	0	193
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	353					





d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL 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	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	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4					



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ABRIL 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	49	37	5	7	0	49
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	46	38	4	4	0	46
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	96					

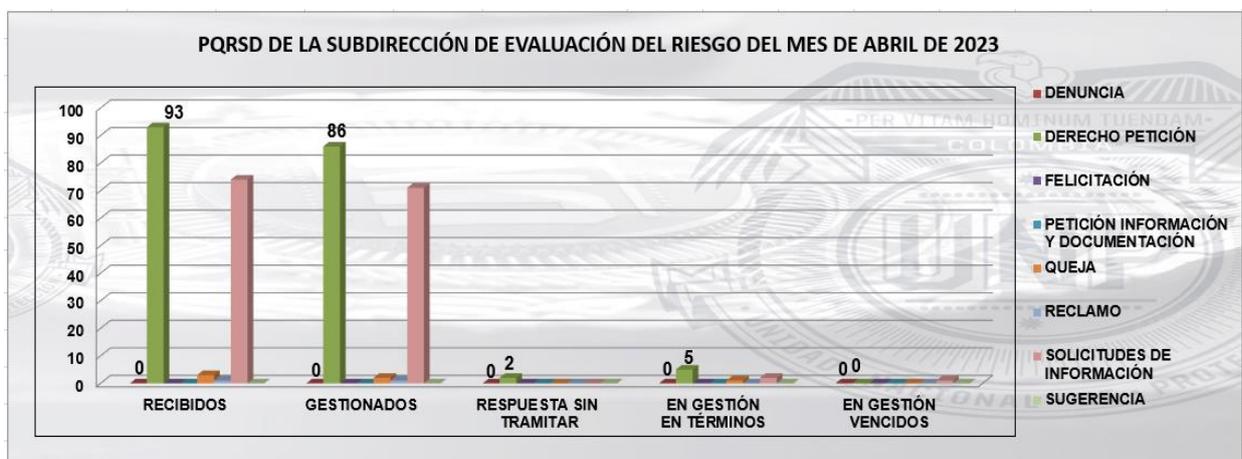




f. **SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE ABRIL 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	93	86	2	5	0	93
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	74	71	0	2	1	74
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	171					





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

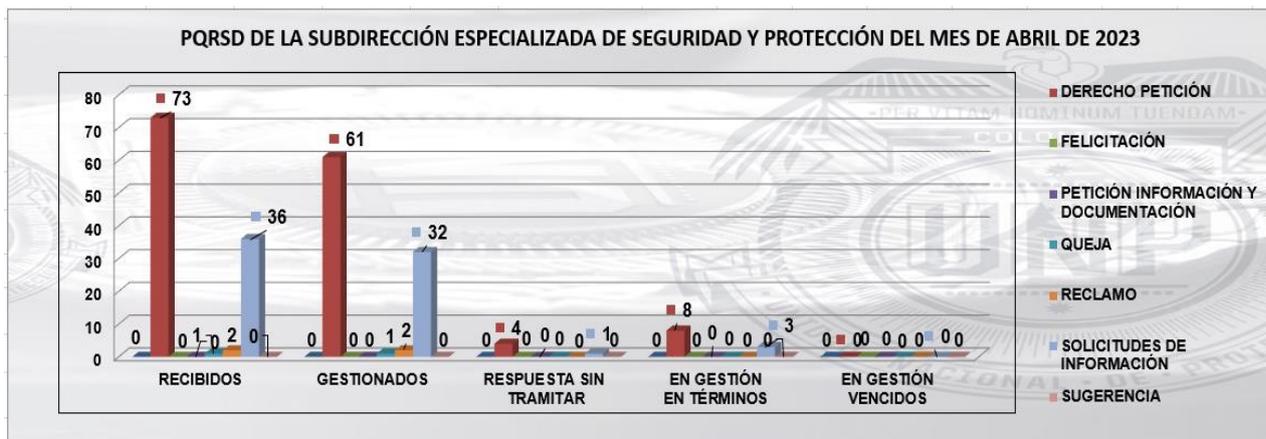
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	158	90	0	66	2	158
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	50	41	0	8	1	50
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	214					



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL 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	73	61	4	8	0	73
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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	32	1	3	0	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	112					

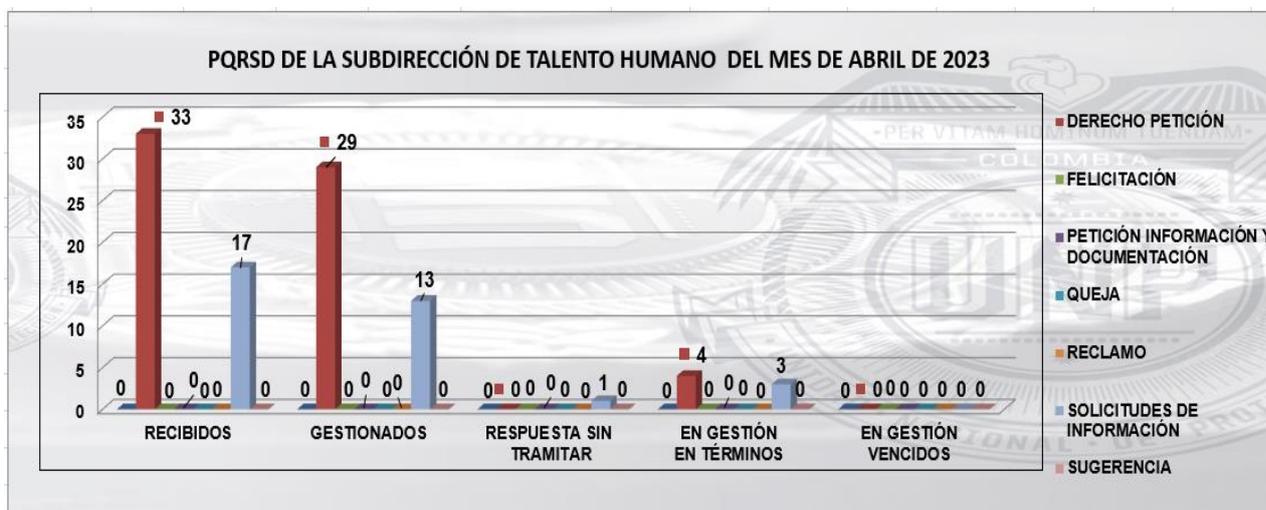




i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ABRIL 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	33	29	0	4	0	33
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	13	1	3	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	50					



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	387	243	4	140	0	387
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	354	299	1	54	0	354
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	747					



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

RESUMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	997	671	18	306	2	997
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	6	0	2	0	8
QUEJA	5	4	0	1	0	5
RECLAMO	10	7	1	2	0	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	800	633	11	152	4	800
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1821					



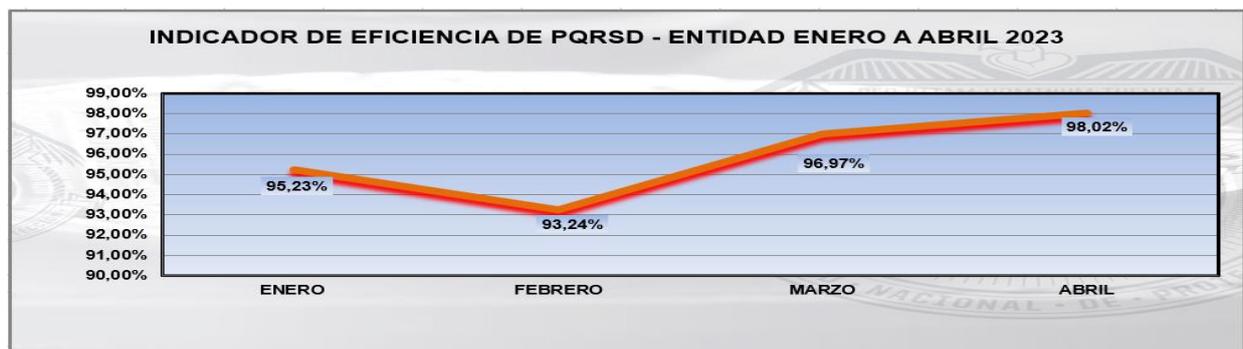


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ABRIL DE 2023.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando 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 DIRECCIÓN GENERAL - ENERO A ABRIL 2023				
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
36,84%	60,00%	62,75%	80,00%	



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

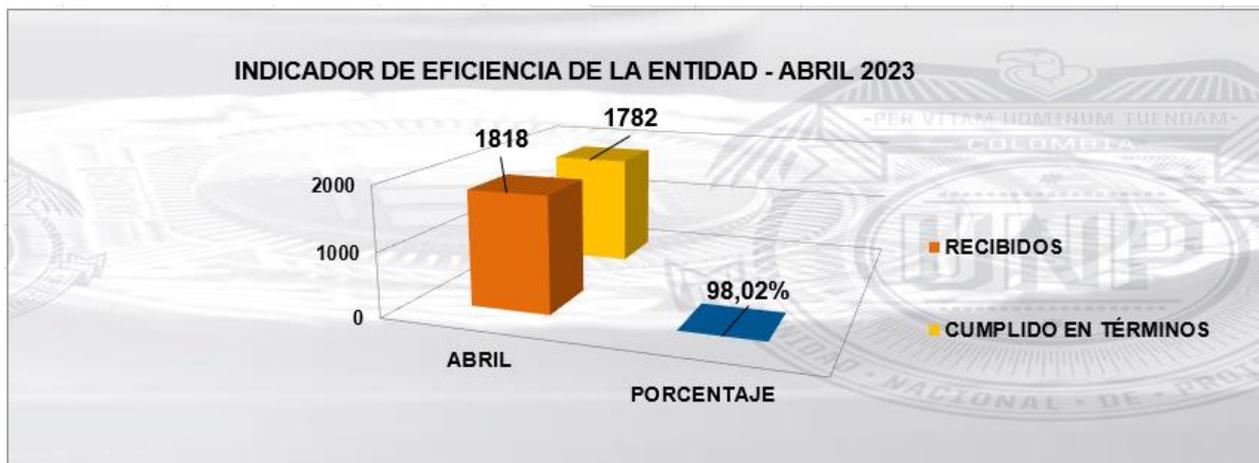
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de abril, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (marzo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1818** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1782** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,02%**. El restante **1,98%** 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

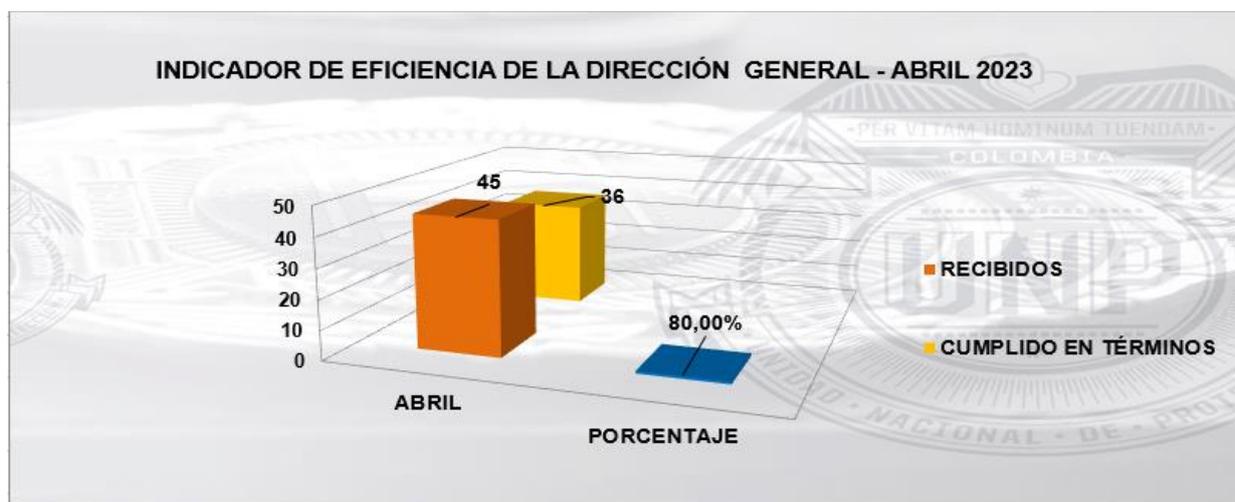
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	116	116
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	532	525
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	293	293
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	877	848
TOTAL	1818	1782
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL DE 2023	98,02%	
* 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.		





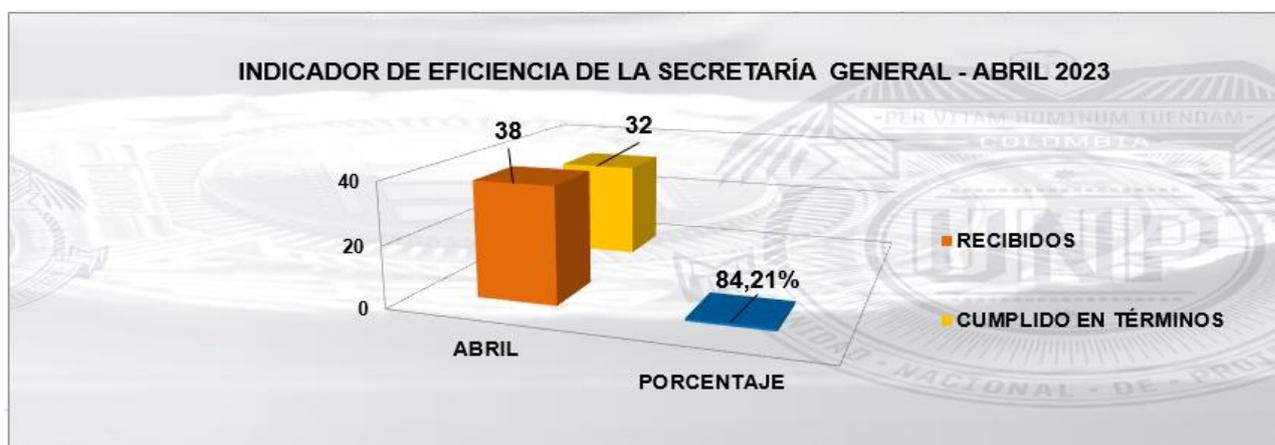
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	11	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	23	15
TOTAL	45	36
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	80,00%	



b. SECRETARÍA GENERAL

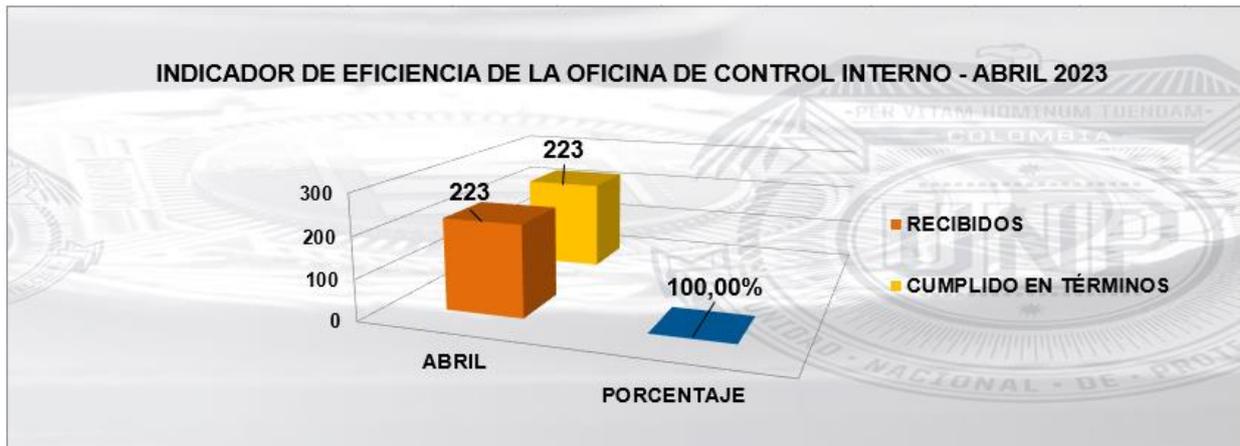
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	9	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	16
TOTAL	38	32
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	84,21%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

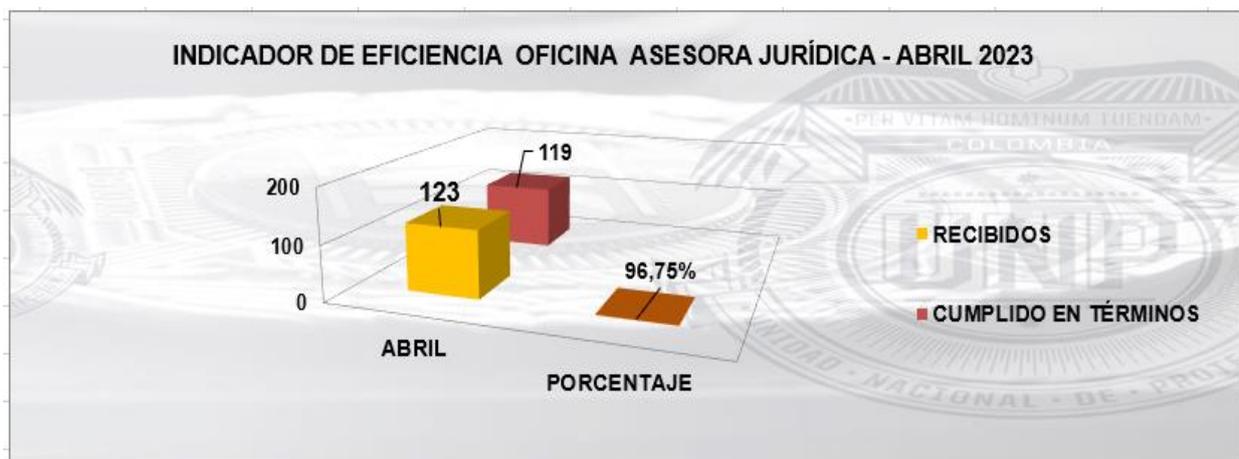
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	89	89
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	32	32
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	102	102
TOTAL	223	223
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





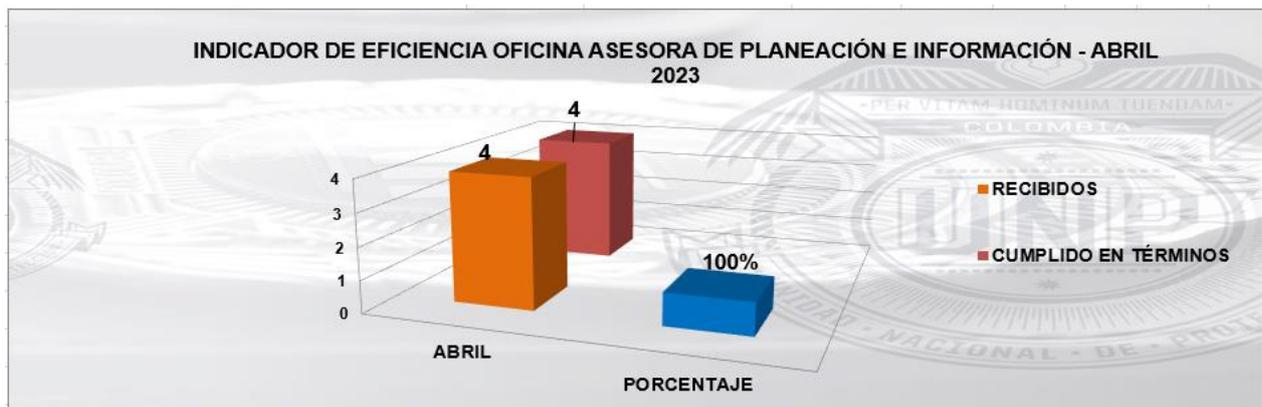
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	22	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	61	58
TOTAL	123	119
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	96,75%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

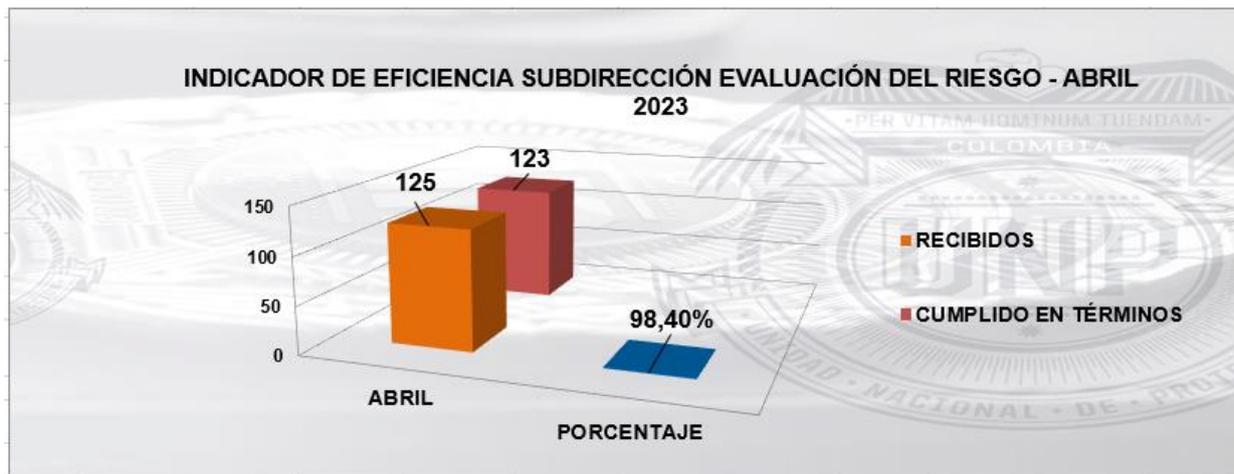
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
TOTAL	4	4
INDICADOR DE EFICIENCIA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



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

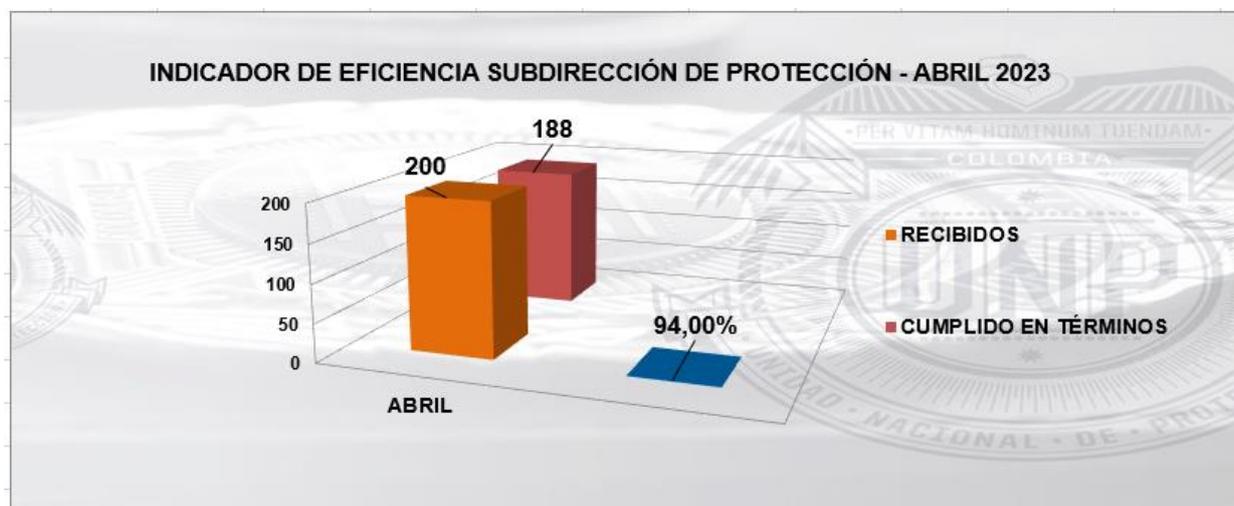
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	64	63
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	42	42
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	19	18
TOTAL	125	123
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,40%	





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	65	62
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	37	37
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	98	89
TOTAL	200	188
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	94,00%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	25	25
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	62	62
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	33	30
TOTAL	120	117
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	97,50%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	13	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	30	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - ABRIL DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	116	116
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	233	233
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2023)	52	52
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	509	509
TOTAL	910	910
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100,00%	

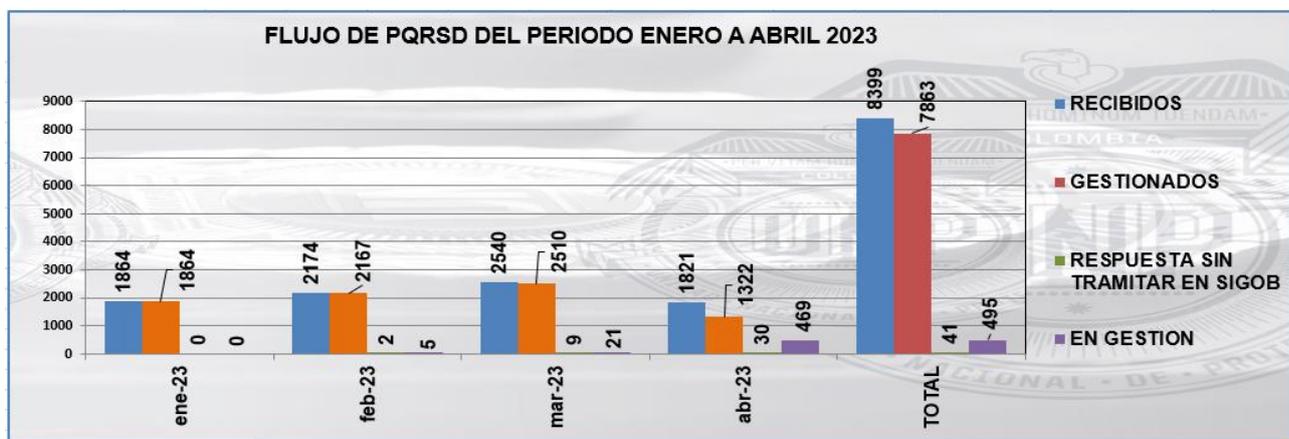
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A ABRIL 2023							
PQRSD	DETALLE	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1821	8399	
	GESTIONADOS	1864	2167	2510	1322	7863	93,62%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	2	9	30	41	0,49%
	EN GESTION	0	5	21	469	495	5,89%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		8399					



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 30 de abril de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A ABRIL 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ABRIL 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	146	39	17	8	16	7	31	80,00%
SECRETARÍA GENERAL	161	35	20	5	13	6	24	84,21%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1307	353	225	2	126	0	128	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	12	4	3	0	1	0	4	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	574	96	76	9	11	0	20	96,75%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	742	171	160	3	8	2	13	98,40%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	944	214	136	0	75	12	87	94,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	271	50	42	3	7	0	10	100,00%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	3785	747	547	5	195	0	200	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	457	112	96	6	11	5	22	97,50%
TOTAL	8399	1821	1322	41	463	32	539	98,02%



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

- 697 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas abril 2023
- 11 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas abril 2023
- 10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas abril 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.

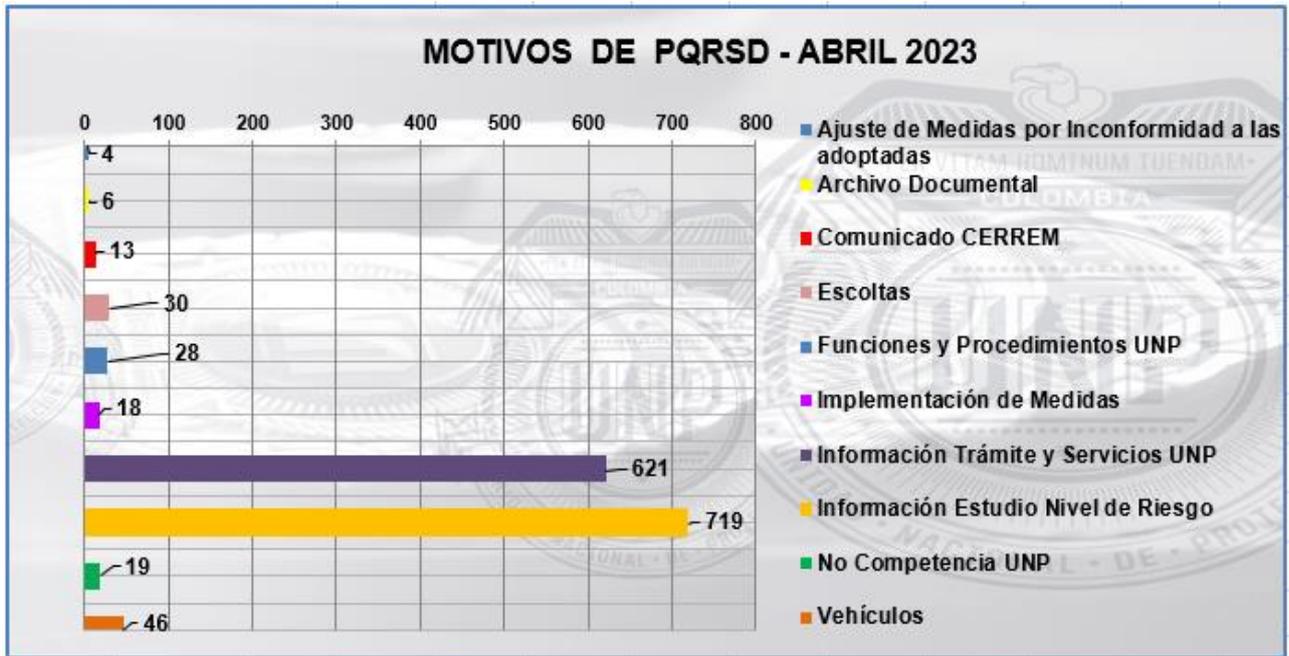
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD ABRIL 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	3	0%
Escoltas	32	2%
Funciones y Procedimientos UNP	27	1%
Implementación de Medidas	28	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1313	72%
Información Trámite y Servicios UNP	271	15%
No Competencia UNP	37	2%
Vehículos	109	6%
TOTAL, MOTIVOS	1821	100%





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE ABRIL 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.	20	1,10%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	169	9,28%
Dirigentes o activistas sindicales.	16	0,88%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	10	0,55%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	128	7,03%
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.	21	1,15%
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.	95	5,22%
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	4	0,22%
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.	4	0,22%
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.	21	1,15%
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.	62	3,40%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el secretario ejecutivo de la JEP.	1	0,05%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	25	1,37%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0,11%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	5	0,27%
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%





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

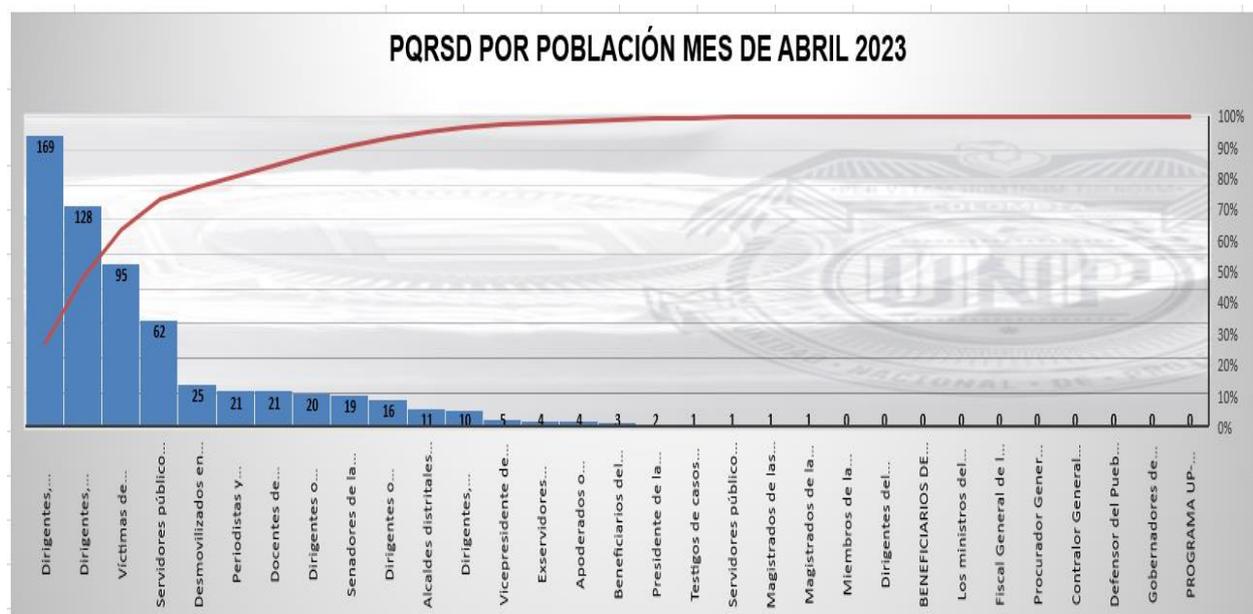
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	19	1,04%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	1	0,05%
Alcaldes distritales y municipales.	11	0,60%
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.	3	0,16%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	82	4,50%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
PLAN AGORA	0	0,00%
Medidas Cautelares	0	0,00%
Entidad Pública.	597	32,78%
Ciudadanos no población objeto	523	28,72%
TOTAL	1821	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE ABRIL 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 abril.

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.

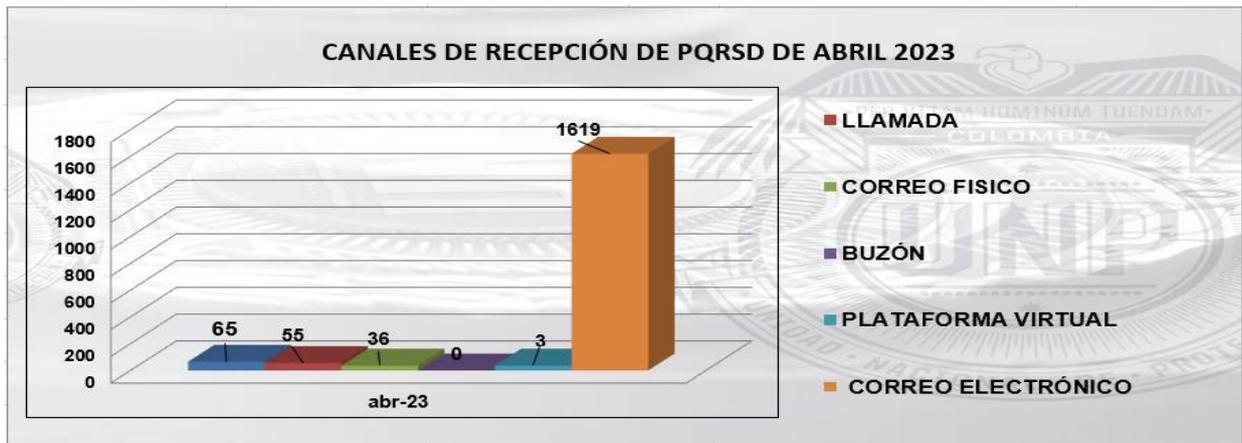
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

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

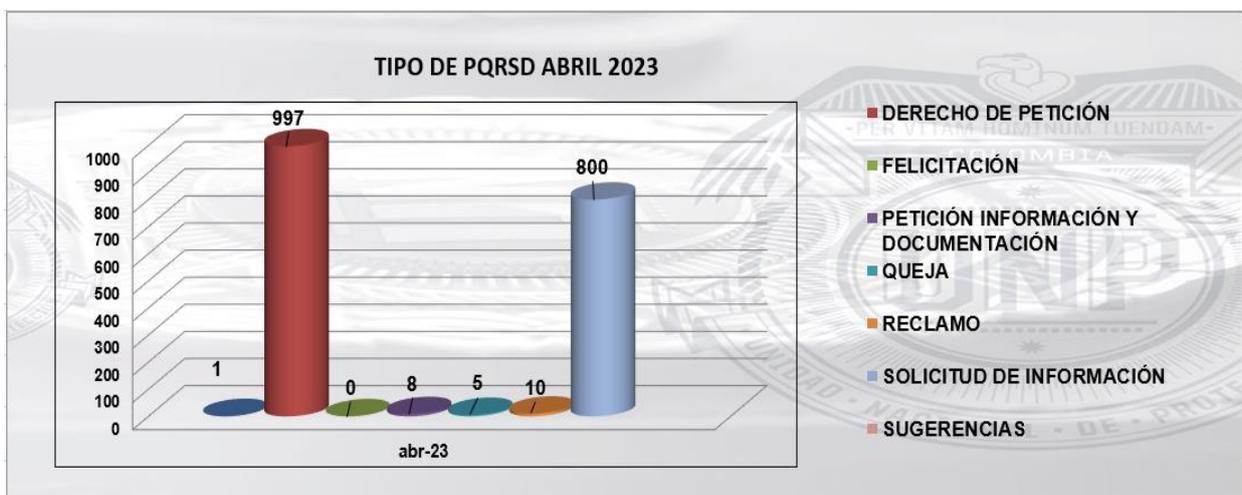
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
abr-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	65
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	55
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	36
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	36
	CORREO ELECTRÓNICO	1619
	CHAT	10
TOTAL		1821





b. TIPO DE PQRSD

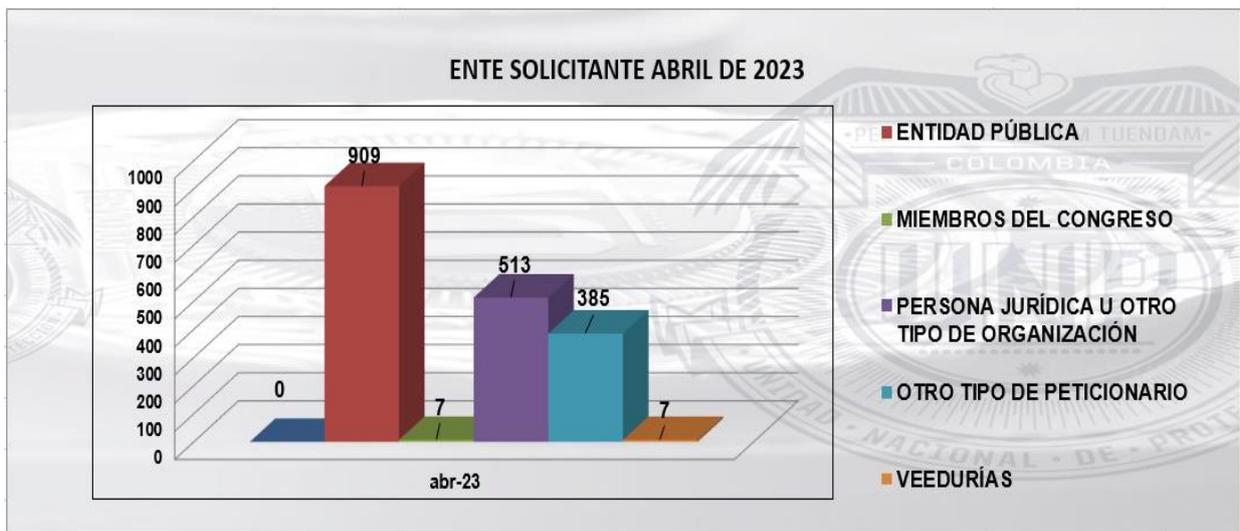
TIPO DE PQRSD	
abr-23	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	997
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8
QUEJA	5
RECLAMO	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	800
SUGERENCIAS	
TOTAL	1821





c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
abr-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	909
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	513
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	385
VEEDURÍAS	7
TOTAL	1821



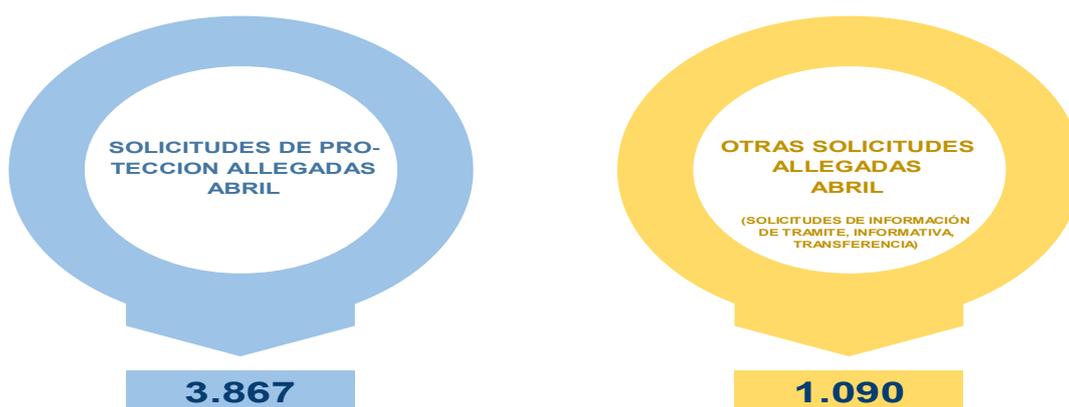
10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN ABRIL AÑO 2023 GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de abril 2023.



Casos Allegados Mes de abril 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ABRIL AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	ABRIL
REVALUACIÓN	294
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	479
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3.094
Sub Total	3.867
INFORMATIVA	231
TRANSFERENCIA	350
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	509
Sub Total	1.090
TOTAL	4.957



**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 30 de abril, se conocerá el número real de las mismas. **



Casos Gestionados Mes de abril 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE ABRIL AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	ABRIL
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	311
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	9
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	620
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	1.537
Sub Total	2.477
INFORMATIVA	232
TRANSFERENCIA	359
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	599
Sub Total	1.190
TOTAL	3.667

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



Casos Gestionados por Género, Mes de abril 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE ABRIL AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL ABRIL
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	56	251	4	311
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	3	6	0	9
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	177	415	28	620
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	467	993	77	1.537
Sub Total	703	1.665	109	2.477
INFORMATIVA	73	148	11	232
TRANSFERENCIA	24	84	251	359
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	142	436	21	599
TOTAL	239	668	283	1.190
	942	2.333	392	3.667

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 abril Vs. Mes de marzo Año 2023.

SOLICITUDES GESTIONADAS ABRIL Vs. MARZO AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	ABRIL	MARZO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
NARIÑO	135	103	32
ATLÁNTICO	104	76	28
QUINDÍO	19	7	12
CALDAS	16	5	11
CHOCÓ	50	43	7
VAUPÉS	2	0	2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	0	1
CUNDINAMARCA	61	60	1
AMAZONAS	2	3	-1
HUILA	58	61	-3
VICHADA	2	5	-3
BOYACÁ	36	40	-4
CAQUETÁ	24	31	-7
RISARALDA	46	54	-8
ANTIOQUIA	125	136	-11
CESAR	66	77	-11
BOLIVAR	73	87	-14
SUCRE	48	62	-14
GUAVIARE	12	30	-18
LA GUAJIRA	38	57	-19
CASANARE	7	26	-19
TOLIMA	45	66	-21
ARAUCA	17	42	-25
PUTUMAYO	26	55	-29
META	109	145	-36
MAGDALENA	82	124	-42
SANTANDER	148	197	-49
CAUCA	217	272	-55
CÓRDOBA	50	122	-72
SIN DETERMINAR	94	169	-75
NORTE DE SANTANDER	169	252	-83
VALLE DEL CAUCA	167	302	-135
BOGOTÁ, D.C.	428	624	-196
TOTAL	2.477	3.333	-856

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

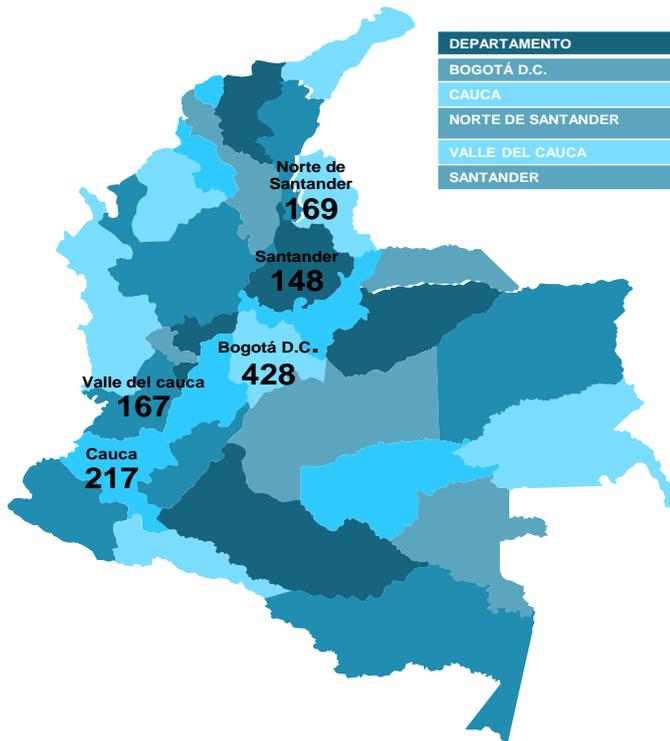




Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de abril 2023.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	ABRIL
BOGOTÁ D.C.	428
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	70
CAUCA	217
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	77
NORTE DE SANTANDER	169
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	42
VALLE DE CAUCA	167
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	32
SANTANDER	148
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	33

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



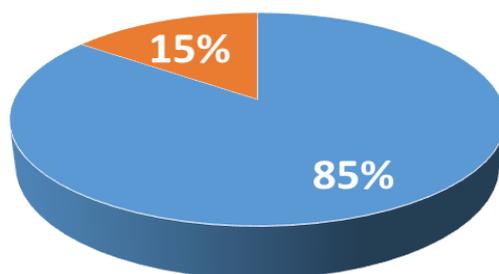
DEPARTAMENTO	N° DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	428	17%
CAUCA	217	9%
NORTE DE SANTANDER	169	8%
VALLE DEL CAUCA	167	7%
SANTANDER	148	5%

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

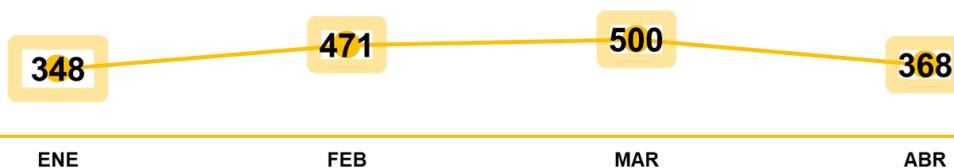
ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ABRIL AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2.109	85%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	368	15%
TOTAL	2.477	100%

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 30 de abril 2023.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 30-4-2023			
EQUIPO	MARZO	ABRIL	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	581	2.753	3.334
TOTAL	581	2.753	3.334

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 abril 2023.

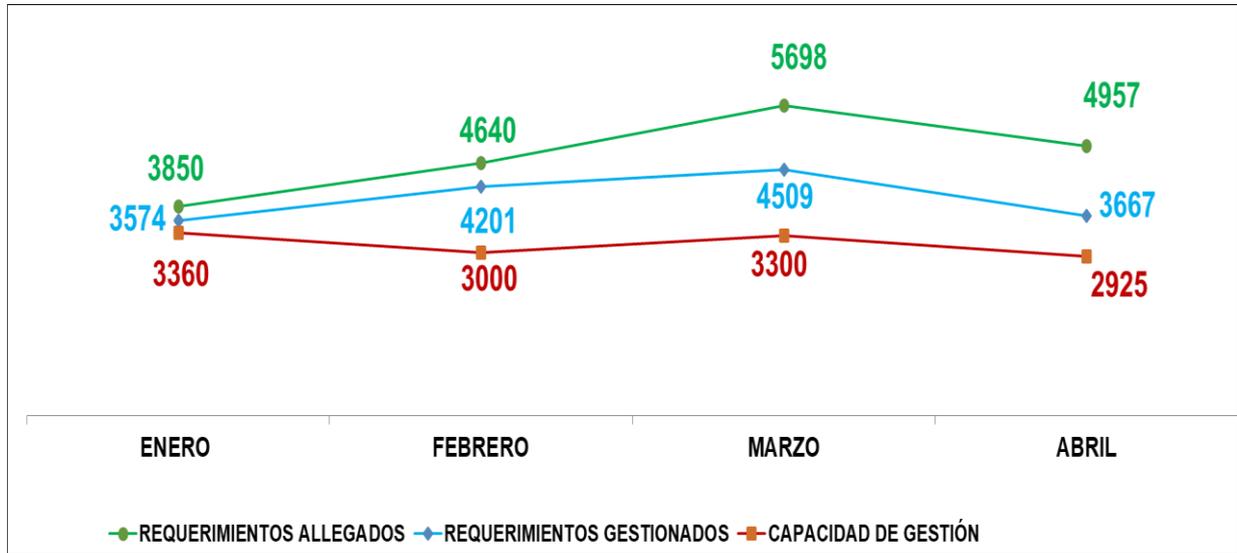
SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Peticionario	308
Policía Nacional	243
Fiscalía General de la Nación	201
Defensoría	170
Personería	101
UNP - Solicitud Interna	80
Alcaldía	75
Presidencia	49
Gobernación	43
Organización	40

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

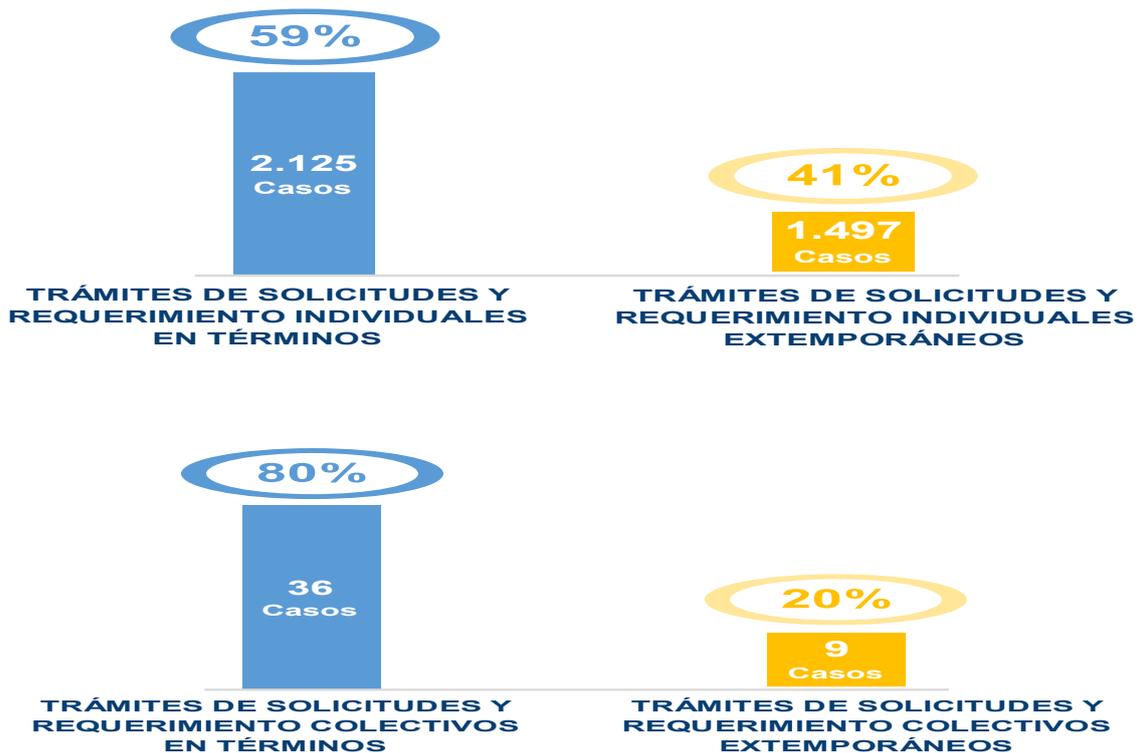
Capacidad Instalada a Corte Mes de abril 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023					
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3.850	4.640	5.698	4.957	4.786
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3.574	4.201	4.509	3.667	3.988
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3.360	3.000	3.300	2.925	3.146





Oportunidad en la Atención Mes de abril 2023.



he de indicar que, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las solicitudes de protección y demás requerimientos, ha venido presentando un incremento de manera progresiva durante los cuatro primeros meses del año en curso. Lo anterior, a causa del alto volumen de solicitudes allegadas y la reducción del personal del Grupo de Servicio



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 MINISTERIO DEL INTERIOR
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

al Ciudadano - GSC para la presente vigencia. Sin embargo, y como corrección a esta situación, desde la Coordinación del GSC, se viene Implementando una estrategia para reducir la extemporaneidad de las gestiones, en la cual, un grupo de cinco (5) asesores, atenderán el total de las solicitudes extemporáneas, mientras el resto de los asesores del grupo, atenderán las solicitudes recién allegadas y en términos.

Es de resaltar que, durante el tiempo que se lleva a cabo la estrategia mencionada anteriormente, la gestión general del GSC seguirá presentando extemporaneidad, situación que irá disminuyendo a medida que los cinco (5) asesores reduzcan el numero casos del plan choque.

Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el mes de abril del año 2023, el GSC cumple al 74% 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 mes a mes durante lo corrido del año 2023. 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 2.560 EXT que están pendientes de atención a la fecha, y que suman alrededor de 3.334 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. De igual forma, a la fecha ya se ha mitigado este déficit de personal, ingresado al grupo diez (10) personas nuevas. Sin embargo, actualmente las personas ingresadas al grupo están cumpliendo con una meta de cinco (5) casos diarios, la cual este acorde a la curva de aprendizaje.
- 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.



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 MINISTERIO DEL INTERIOR
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Logros Mes de abril 2023.

Se puede concluir que, para el mes de abril 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 abril del año en curso, las gestiones o tramites presentaron un 63% de oportunidad. Sin pasar por alto, los casos pendientes de tramitar, los cuales se están incrementado mes a mes y actualmente están por el orden de 3.334 casos.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de abril año 2023, se ha cumplido al 74%. En este sentido, el GSP, ha gestionado 3.667 requerimientos, mientras el número total de casos allegados estuvo en unos 4.957 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 abril del año 2023, se atendió un total de 3.667 solicitudes y requerimientos, de los cuales 2.477 fueron solicitudes de protección y 1.190 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de abril 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 3.988 solicitudes, es decir el 83% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 4.786.

11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES ABRIL

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **abril** 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 ABRIL		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	41	38

- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS**

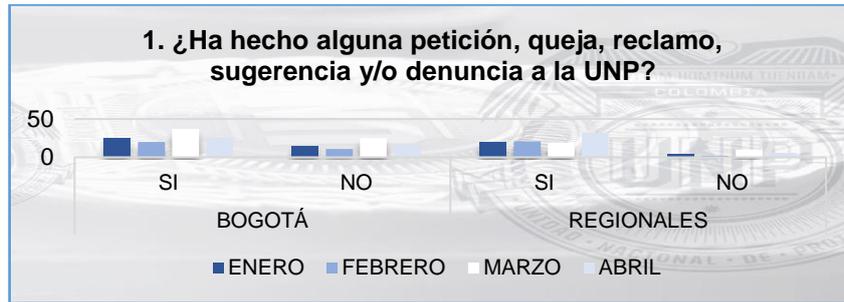


Participación

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
ABRIL	26	16	32	6



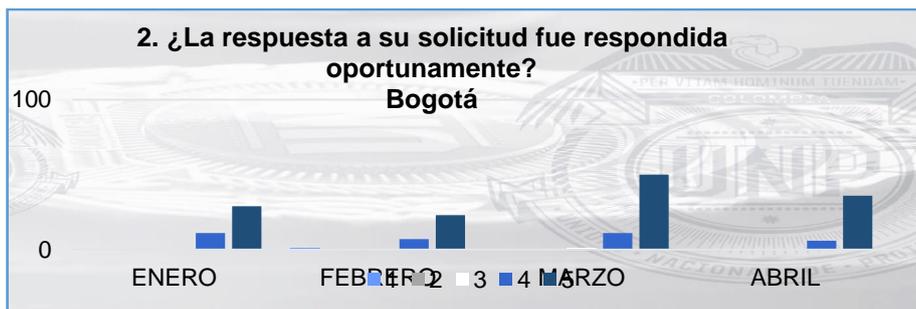


Oportunidad

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
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	0	6	36



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:





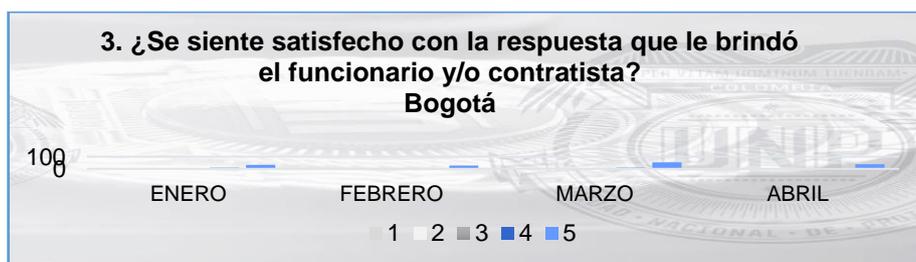
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	22
FEBRERO	0	0	0	4	19
MARZO	0	0	0	3	26
ABRIL	0	0	0	3	35



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
ABRIL	0	0	1	4	37



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
ABRIL	0	0	0	1	37

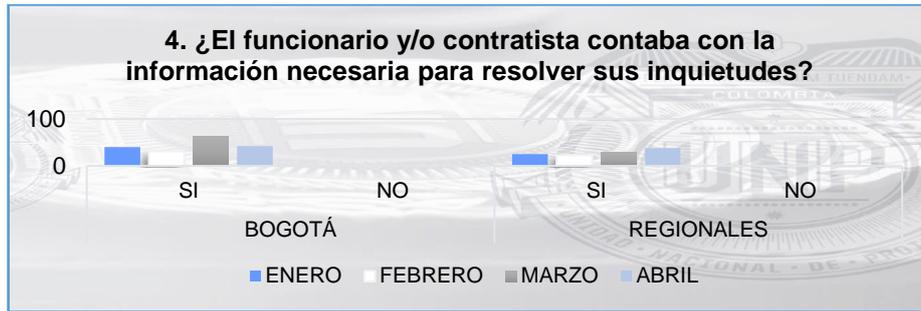


Dominio

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
ABRIL	42	0	38	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
ABRIL	42	0	38	0



Percepción

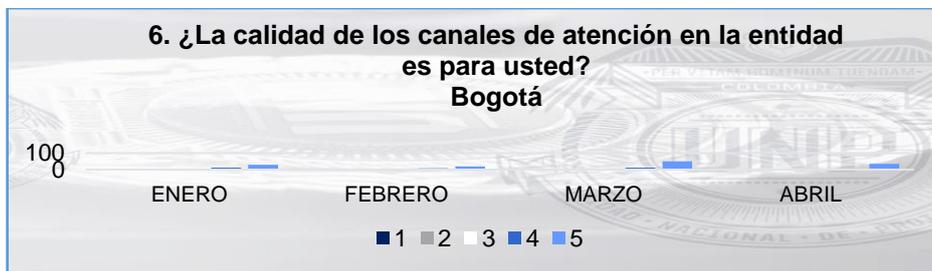
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:





**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
ABRIL	0	0	3	5	34



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**

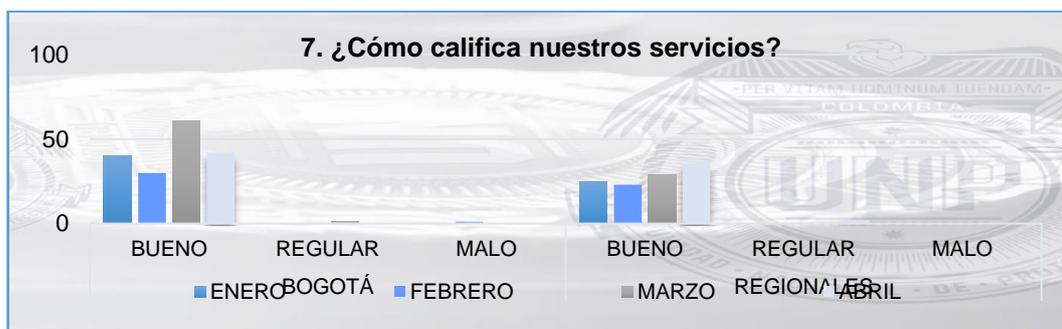
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	2	23
FEBRERO	0	0	0	7	16
MARZO	0	0	0	2	27
ABRIL	1	1	0	3	33



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
ABRIL	42	0	0	36	2	0

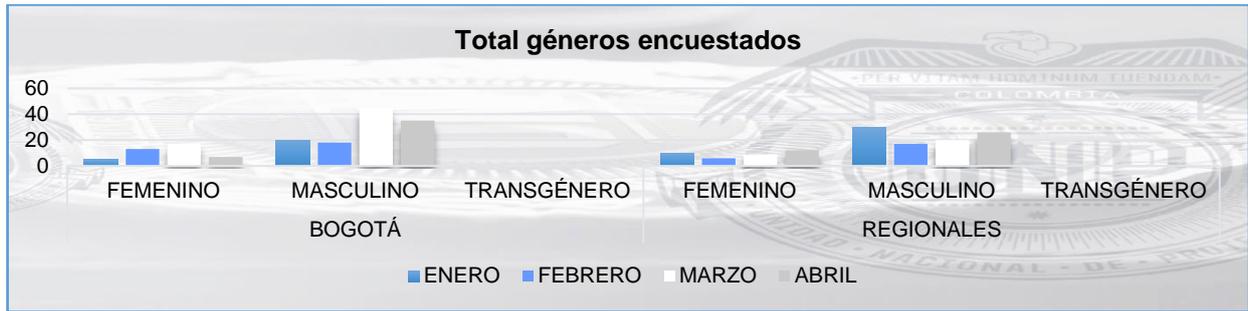


Aplicación del enfoque diferencial

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

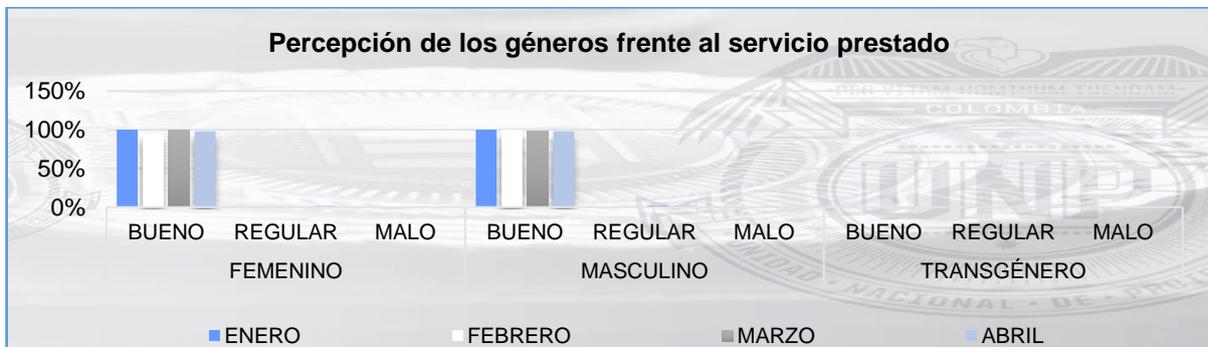
Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0
MARZO	17	45	0	9	20	0
ABRIL	7	35	0	12	26	0





Percepción de los géneros encuestados

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%
ABRIL	98%	2%	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.



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	MINISTERIO DEL INTERIOR
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- 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 79 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de abril 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 abril de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 19 mujeres y el 98% 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 Medellín Ordoñez / Contratista-GSC		8/5/2023
Revisó:	Giovanny Ortiz Quintero / Coordinador-GSC		8/5/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		8/5/2023
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



13. ANEXO 1

➤ **INFORME EJECUTIVO PQRSD DE ABRIL 2023**

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A ABRIL 2023				
PQRSD RECIBIDAS FEBRERO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
8399	7863	41	463	32
	93,62%	0,49%	5,51%	0,38%

