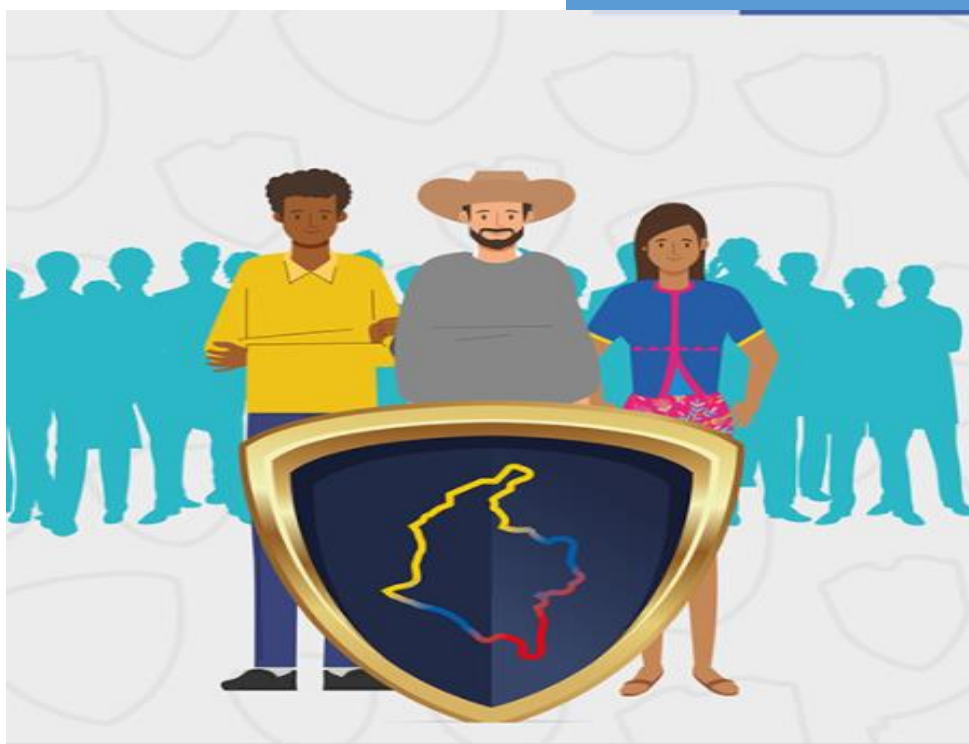




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
5 de junio 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 MAYO...	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MAYO	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MAYO	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE MAYO	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	18
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	18
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE MAYO.....	20
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	21
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE MAYO	21
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE MAYO.....	23
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MAYO	26
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES MAYO	34
12. CONCLUSIONES	43
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	45



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

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 mayo de 2023 fueron elevadas **2222** 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 MAYO.

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO 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	21	14	1	6	0	21
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	24	0	2	0	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	47	38	1	8	0	47



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MAYO 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	29	15	1	10	3	29
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	14	5	0	4	5	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	44	21	1	14	8	44



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

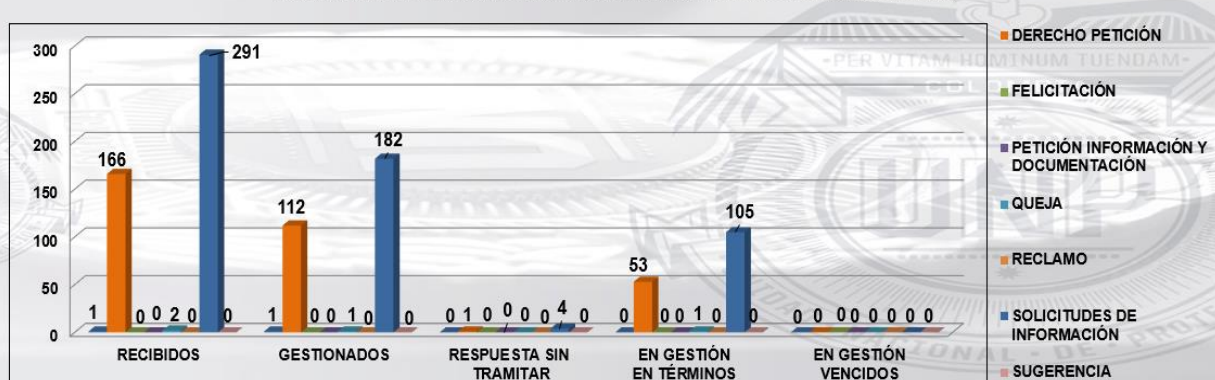
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

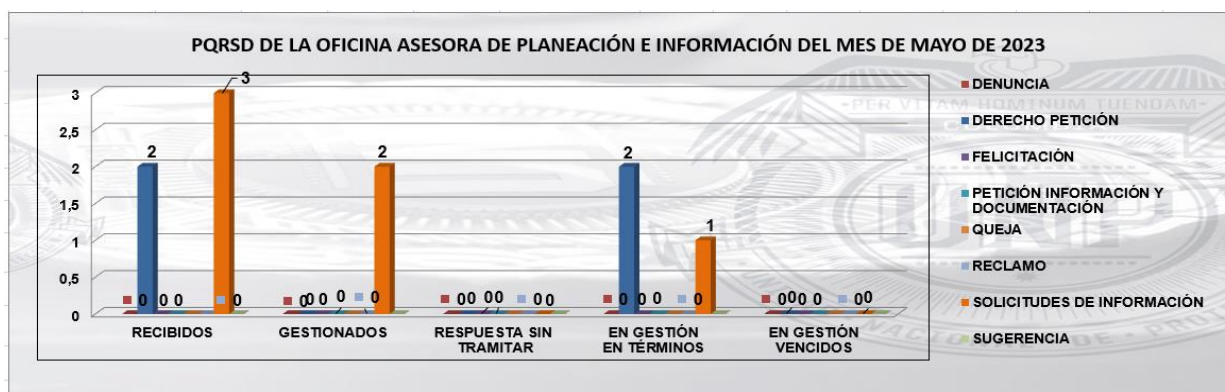
PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MAYO DE 2023**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO****PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO DE 2023**

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	166	112	1	53	0	166
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	291	182	4	105	0	291
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	460	296	5	159	0	460

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO DE 2023

d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MAYO 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	2	0	0	2	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	5	2	0	3	0	5



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MAYO 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	95	52	13	30	0	95
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	66	39	16	11	0	66
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	163	93	29	41	0	163





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

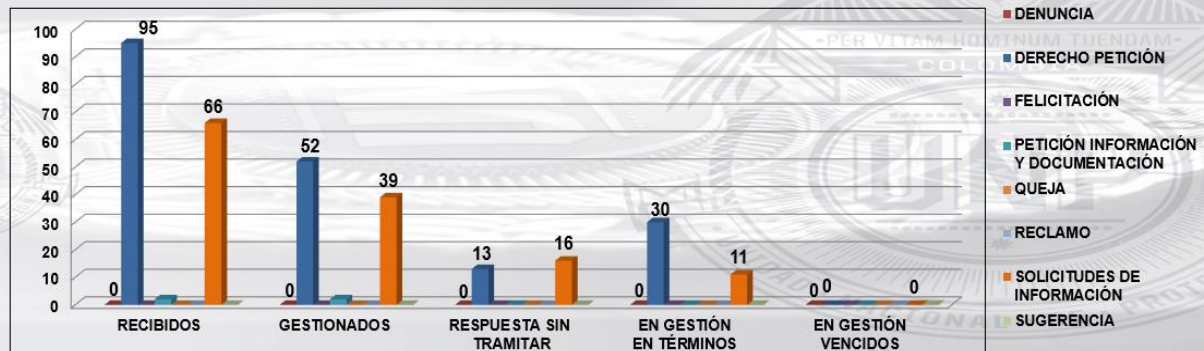
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MAYO DE 2023

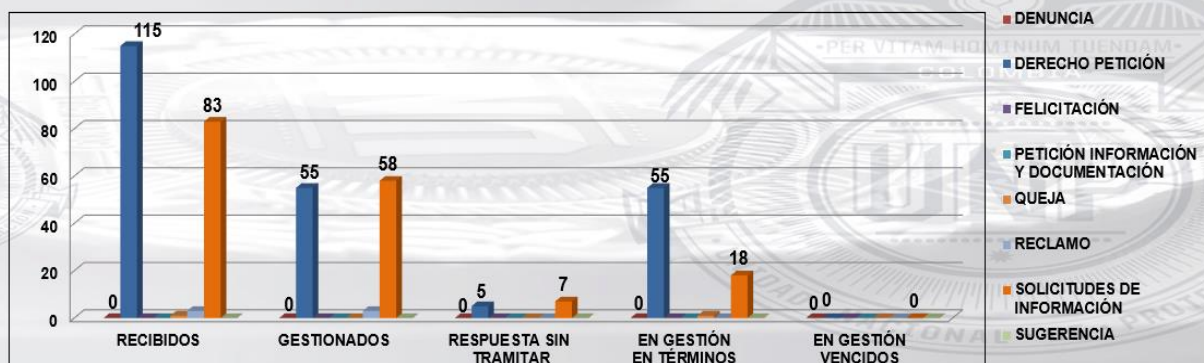


f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MAYO DE 2023

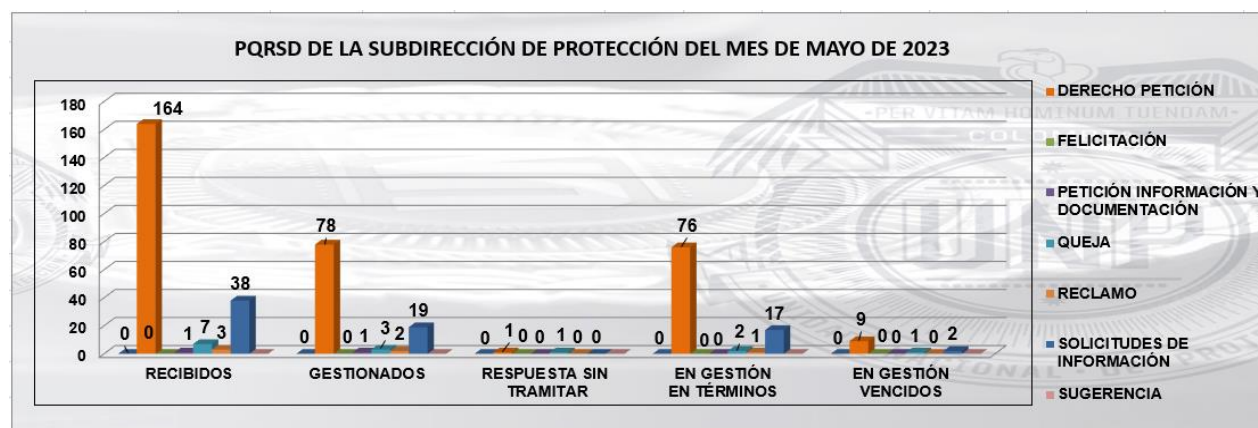
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	115	55	5	55	0	115
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	83	58	7	18	0	83
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	202	116	12	74	0	202

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MAYO DE 2023



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 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	164	78	1	76	9	164
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	7	3	1	2	1	7
RECLAMO	3	2	0	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	38	19	0	17	2	38
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	213	103	2	96	12	213



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 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	92	41	5	46	0	92
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	56	33	3	20	0	56
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	148	74	8	66	0	148





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

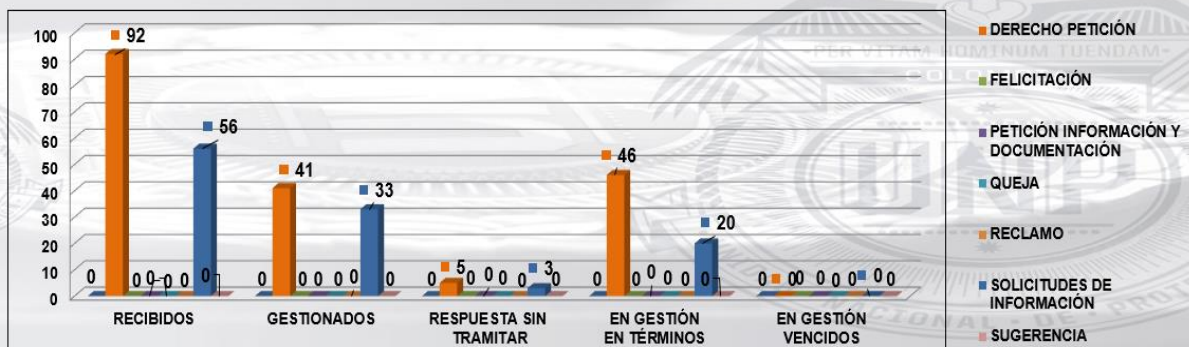
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

PQRSRD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2023

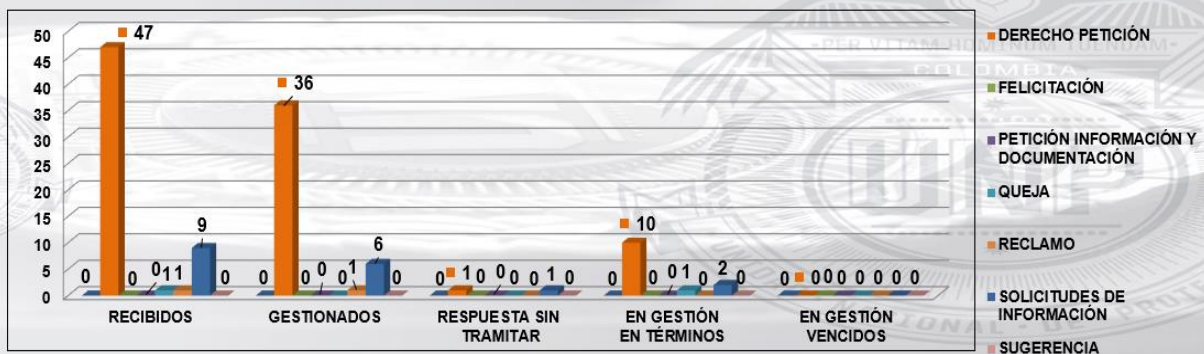


i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSRD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO DE 2023

TIPO DE PQRSRD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	47	36	1	10	0	47
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	6	1	2	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	58	43	2	13	0	58

PQRSRD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO DE 2023



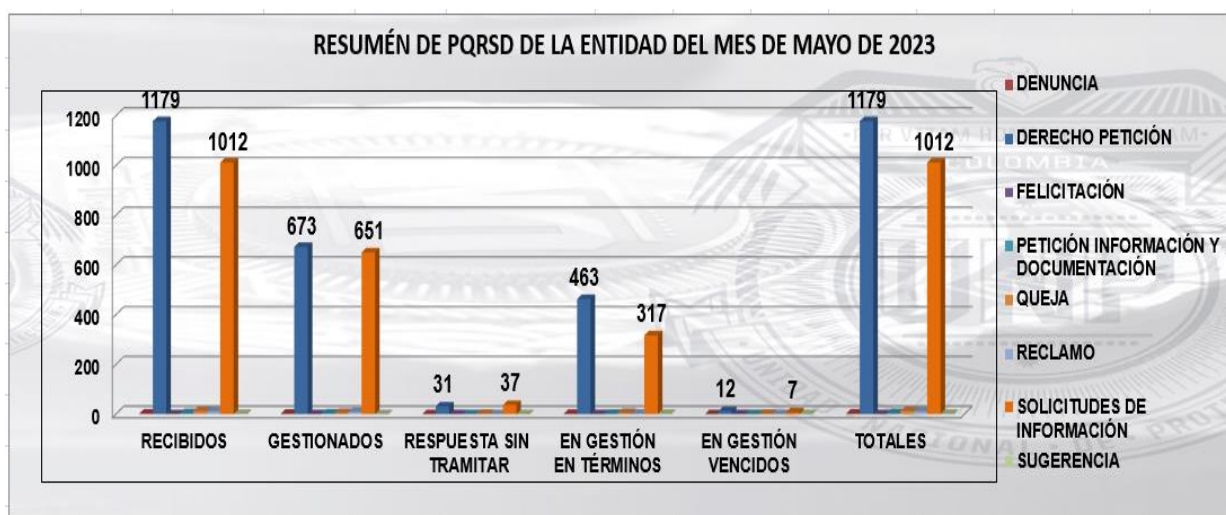
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO 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	21	14	1	6	0	21
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	24	0	2	0	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	47	38	1	8	0	47



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

RESUMÉN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	2	0	1	0	3
DERECHO PETICIÓN	1179	673	31	463	12	1179
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	3	0	1	0	4
QUEJA	12	5	1	5	1	12
RECLAMO	11	9	0	2	0	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1012	651	37	317	7	1012
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2222	1343	69	790	20	2222



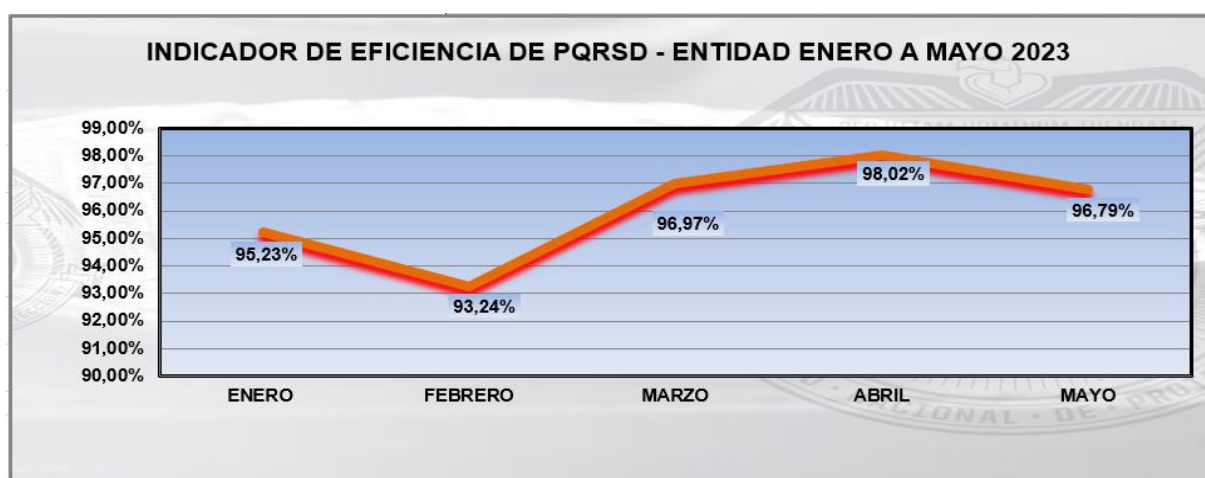
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSO MAYO DE 2023.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A MAYO 2023				
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%



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

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

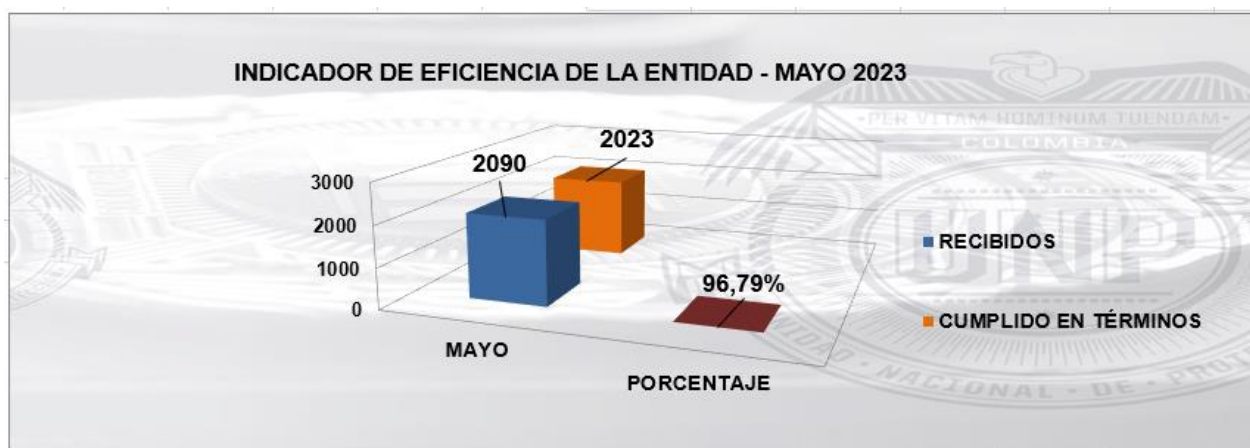
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSO en el mes de mayo, se contabilizaron las PQRSO del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes



de mayo, y las recibidas en mayo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2090** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2023** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,79%**. El restante **3,21%** 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.

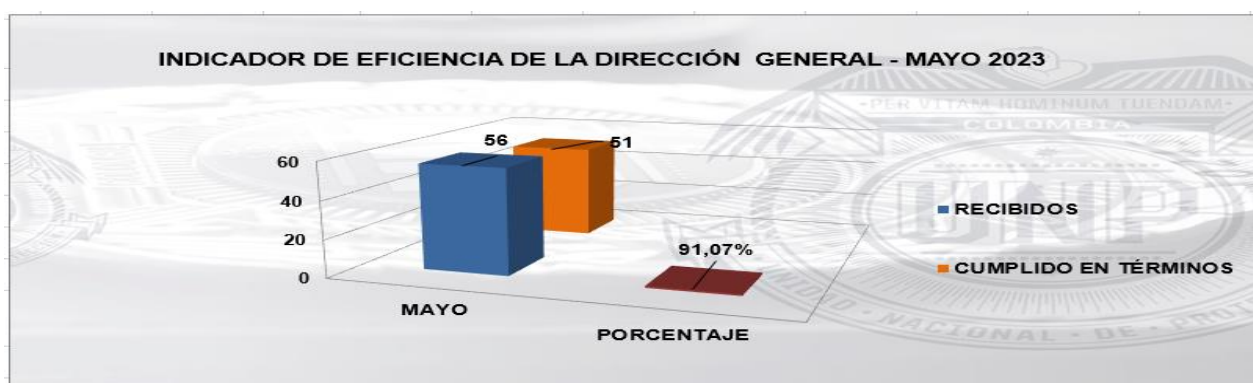
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	136	136
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	797	771
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	495	495
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	662	621
TOTAL	2090	2023
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO DE 2023	96,79%	
* 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.		



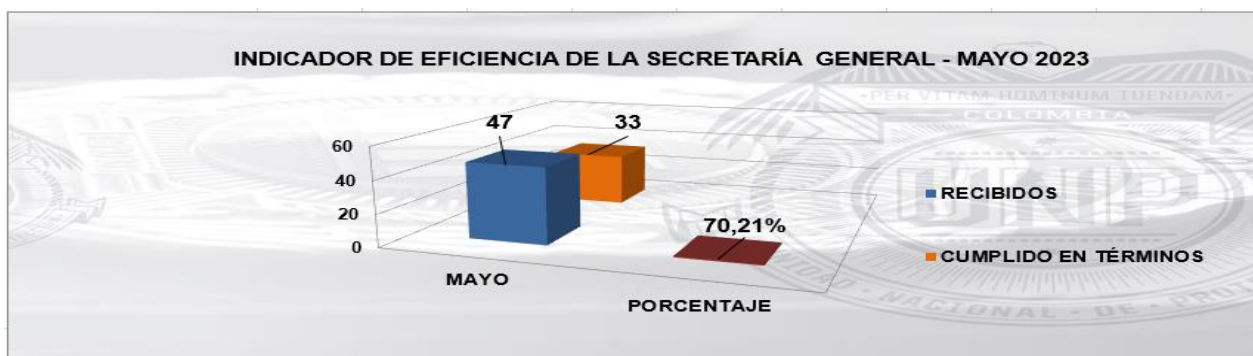
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	25	25
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	12
TOTAL	56	51
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	91,07%	



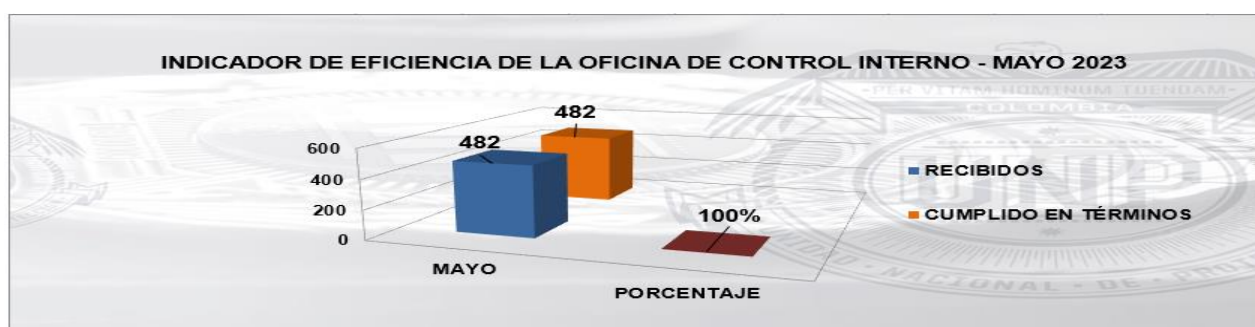
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	15	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	12
TOTAL	47	33
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	70,21%	



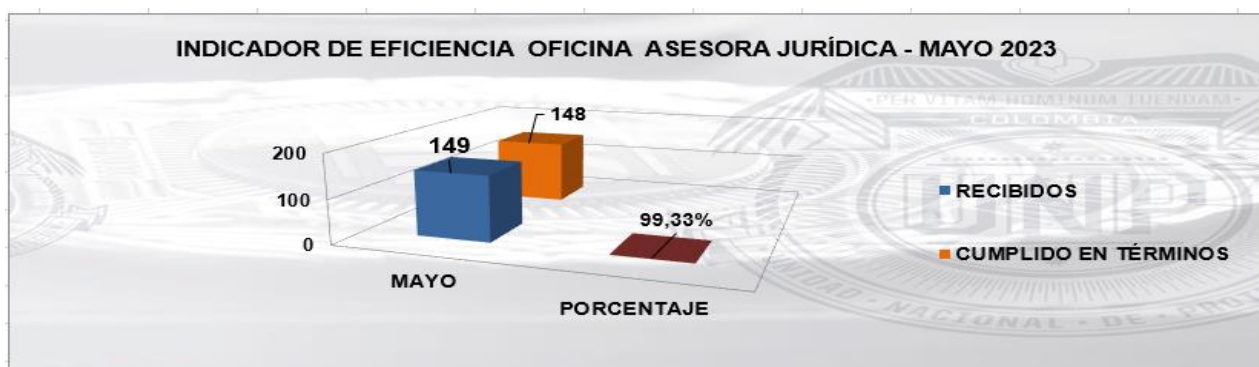
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	236	236
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	62	62
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	184	184
TOTAL	482	482
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	61	60
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	61	61
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	27	27
TOTAL	149	148
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	99,33%	



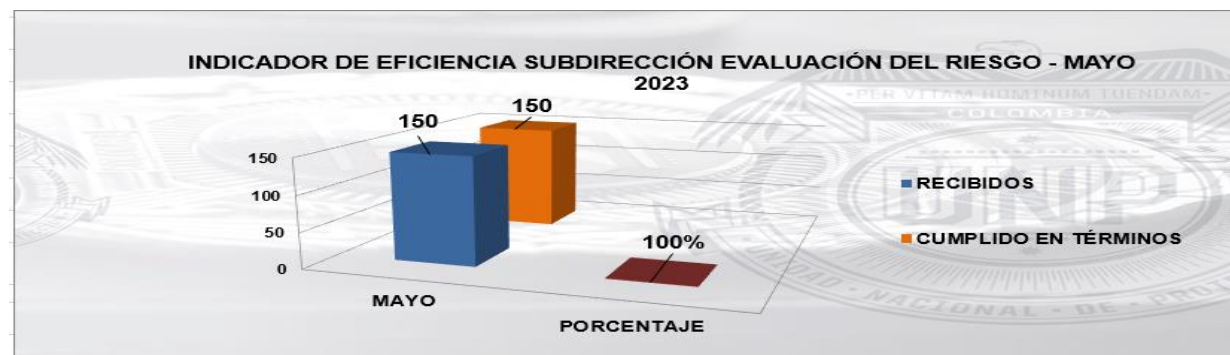
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	3	3
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



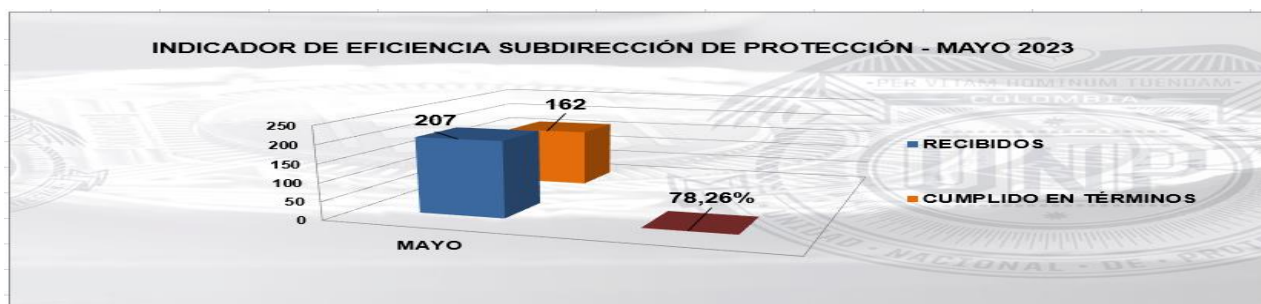
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	60	60
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	68	68
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	22
TOTAL	150	150
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	62	46
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	55	55
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	90	61
TOTAL	207	162
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	78,26%	



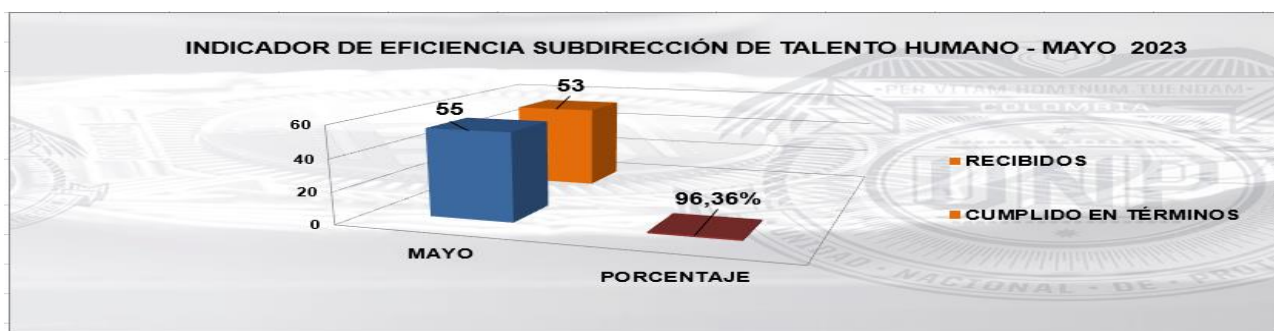
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	47	47
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	35	35
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	21
TOTAL	103	103
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



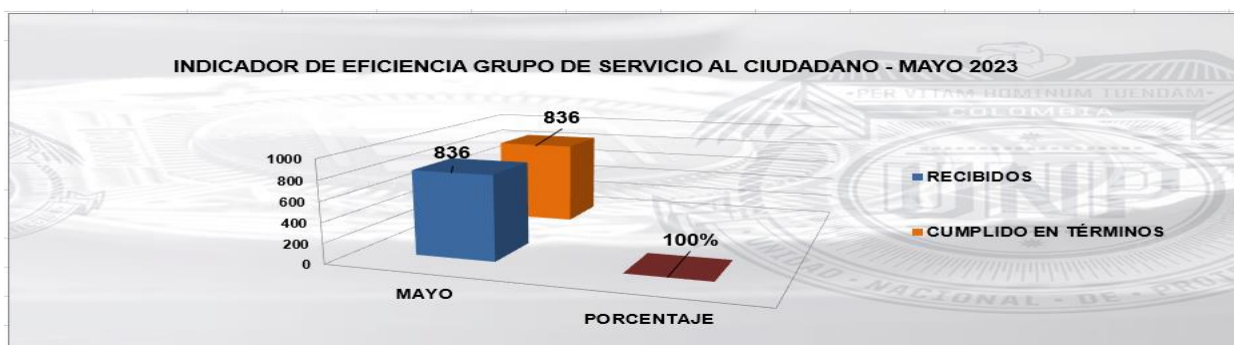
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	18	18
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	27	27
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	8
TOTAL	55	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	96,36%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

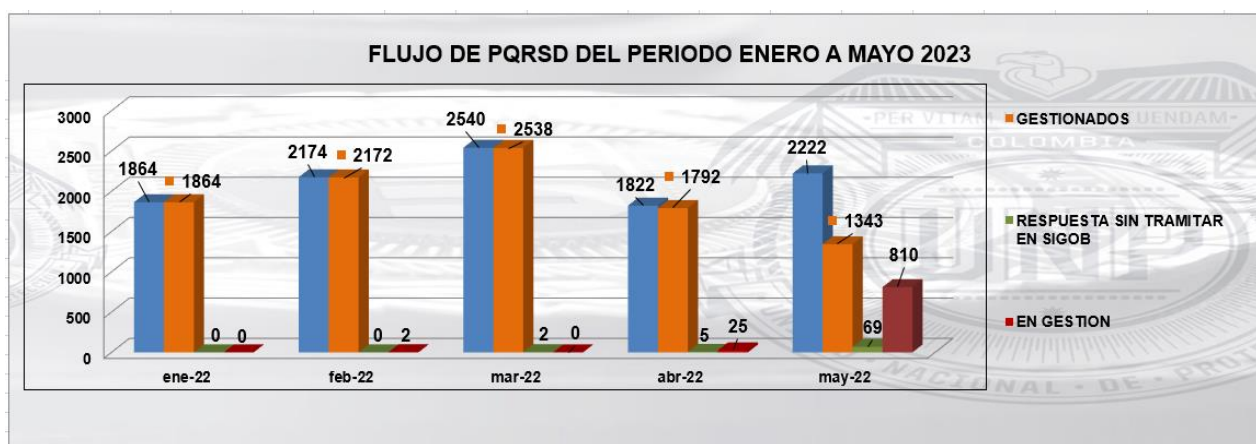
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MAYO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	136	136
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	272	272
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2023)	157	157
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	271	271
TOTAL	836	836
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	
* 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 PQRS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas del mes de mayo.

FLUJO DE PQRS DE ENERO A MAYO 2023								
PQRS	DETALLE	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1822	2222	10622	
	GESTIONADOS	1864	2172	2538	1792	1343	9709	0,91
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	2	5	69	76	0,01
	EN GESTION	0	2	0	25	810	837	0,08
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO		10622						



5. ANALISIS DE PQRS 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 PQRS de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.



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

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

PQRS pendientes por tramitar a corte 31 de mayo de 2023

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A MAYO 2023	PQRS RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MAYO 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	194	47	38	2	8	2	12	91,07%
SECRETARÍA GENERAL	205	44	21	4	14	13	31	70,21%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1767	460	296	5	159	0	164	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	17	5	2	0	3	0	3	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	738	163	93	29	42	0	71	99,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	944	202	116	12	74	0	86	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1155	213	103	3	96	28	127	78,26%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	330	58	43	2	14	0	16	96,36%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	4666	882	557	9	317	0	326	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	606	148	74	10	66	1	77	100%
TOTAL	10622	2222	1343	76	793	44	913	96,79%

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



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

470 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas mayo 2023
28 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas mayo 2023
5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas mayo 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 MAYO DE 2023

MOTIVOS DE PQRSD MAYO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	12	1%
Escoltas	51	2%
Funciones y Procedimientos UNP	24	1%
Implementación de Medidas	44	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1540	69%
Información Trámite y Servicios UNP	370	17%
No Competencia UNP	59	3%
Vehículos	122	5%
TOTAL, MOTIVOS	2222	100%



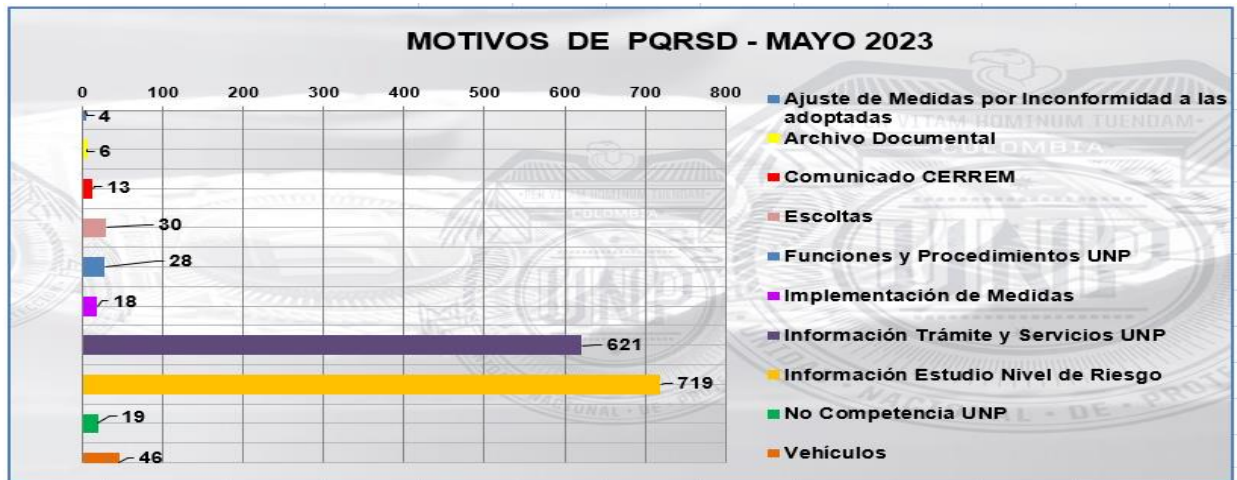
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE MAYO 2023		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas. Declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	9	0%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	192	9%
Dirigentes o activistas sindicales.	21	1%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	6	0%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	138	6%
Miembros de la Misión Médica.	0	0%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	25	1%
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.	150	7%



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

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%
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	3	0%
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%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	2	0%
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	31	1%
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.	66	3%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el secretario ejecutivo de la JEP.	0	0%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	33	1%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	3	0%
Los ministros del Despacho.	0	0%
Fiscal General de la Nación.	0	0%
Procurador General de la Nación	0	0%
Contralor General de la República	0	0%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	21	1%
Gobernadores de Departamento.	1	0%
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.	2	0%
Alcaldes distritales y municipales.	10	0%
PROGRAMA UP- PCC	0	0%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

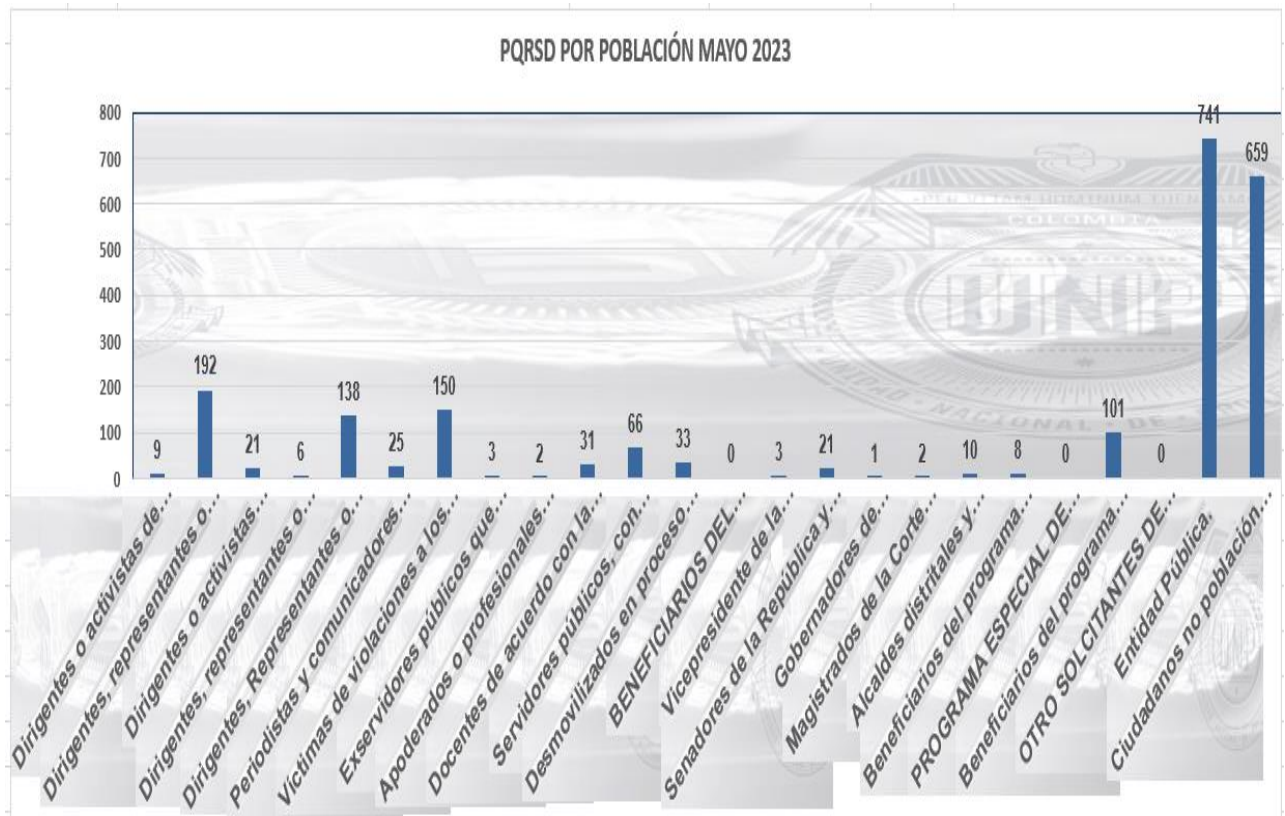
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

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%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	101	5%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
PLAN AGORA	0	0%
Medidas Cautelares	0	0%
Entidad Pública.	741	33%
Ciudadanos no población objeto	659	30%
TOTAL	2222	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MAYO 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 mayo.



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.

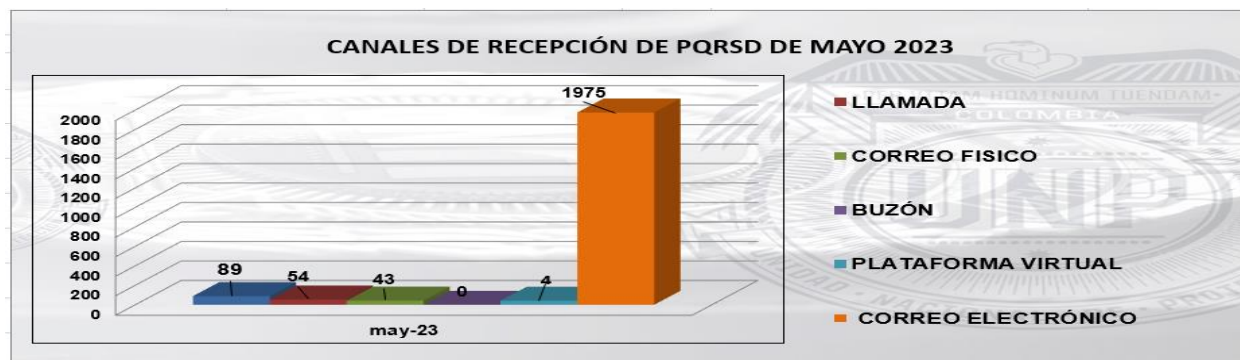
a. NÚMERO DE PQRSO RECIBIDAS POR CANAL.

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 PQRSO atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

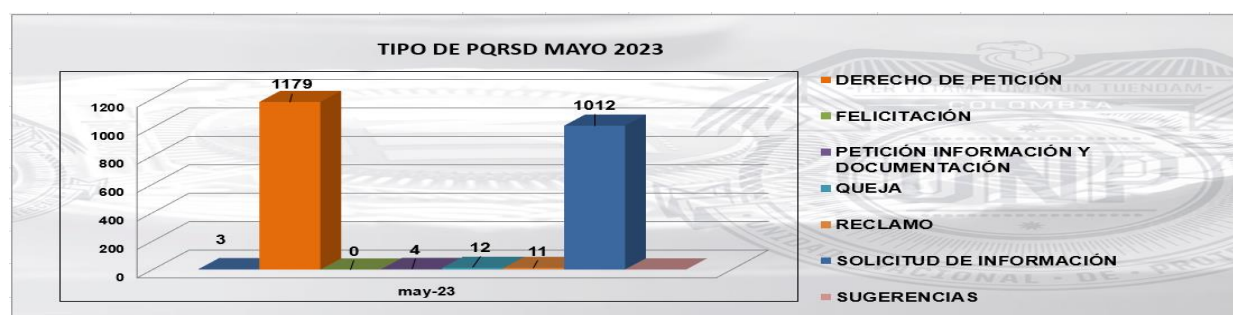
- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSO		
may-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	89
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	54
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	43
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	42
	CORREO ELECTRÓNICO	1975
	CHAT	19
TOTAL		2222



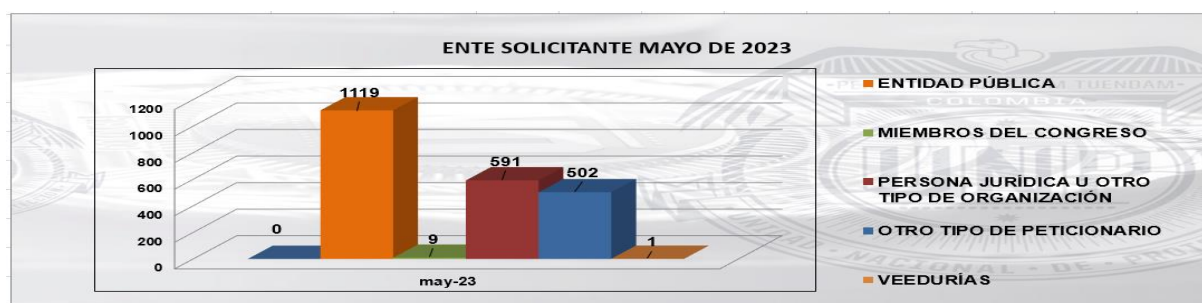
b. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
may-23	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	1179
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
QUEJA	12
RECLAMO	11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1012
SUGERENCIAS	1
TOTAL	2222



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
may-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1119
MIEMBROS DEL CONGRESO	9
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	591
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	502
VEEDURÍAS	1
TOTAL	2222



10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MAYO AÑO 2023

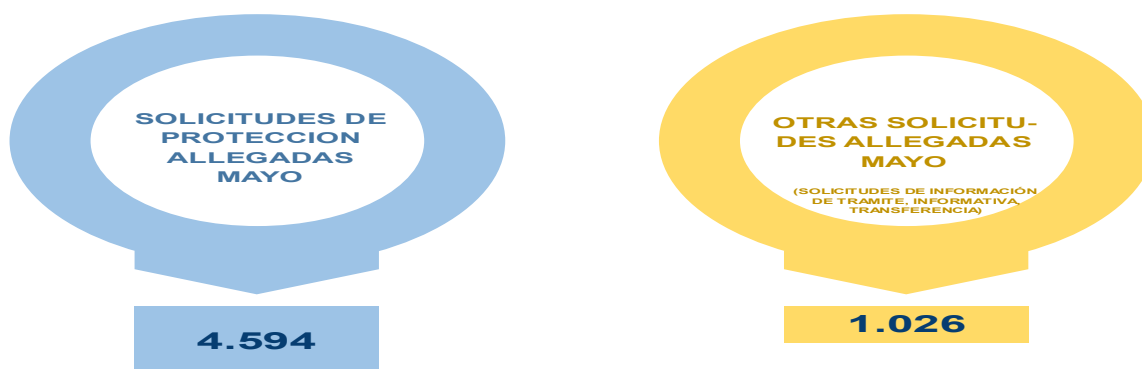
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de mayo 2023.



Casos Allegados Mes de mayo 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MAYO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	MAYO
REVALUACIÓN	322
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	604
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3.668
Sub Total	4.594
INFORMATIVA	218
TRANSFERENCIA	483
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	325
Sub Total	1.026
TOTAL	5.620



**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 mayo, se conocerá el número real de las mismas. **



Casos Gestionados Mes de mayo 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE MAYO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	MAYO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	373
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	839
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.448
Sub Total	3.660
INFORMATIVA	353
TRANSFERENCIA	533
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	555
Sub Total	1.441
TOTAL	5.101



Casos Gestionados por Género, Mes de mayo 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE MAYO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL MAYO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	94	278	1	373
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	294	526	19	839
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	675	1.608	165	2.448
Sub Total	1.063	2.412	185	3.660
INFORMATIVA	121	202	30	353
TRANSFERENCIA	64	153	316	533
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	165	357	33	555
TOTAL	350	712	379	1.441
	1.413	3.124	564	5.101

**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 mayo Vs. Mes de abril Año 2023.

SOLICITUDES GESTIONADAS MAYO Vs. ABRIL AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	MAYO	ABRIL	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	657	428	229
CAUCA	359	217	142
SIN DETERMINAR	207	94	113
VALLE DEL CAUCA	258	167	91
CÓRDOBA	127	50	77
SANTANDER	220	148	72
MAGDALENA	150	82	68
NORTE DE SANTANDER	233	169	64
BOYACÁ	88	36	52
PUTUMAYO	75	26	49
BOLÍVAR	118	73	45
TOLIMA	88	45	43
CUNDINAMARCA	95	61	34
RISARALDA	76	46	30
SUCRE	77	48	29
CESAR	91	66	25
VICHADA	21	2	19
LA GUAJIRA	54	38	16
CHOCÓ	63	50	13
ANTIOQUIA	138	125	13
ARAUCA	27	17	10
HUILA	66	58	8
CASANARE	15	7	8
CALDAS	23	16	7
GUAVIARE	17	12	5
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	3	1	2
GUAINÍA	2	0	2
CAQUETÁ	25	24	1
AMAZONAS	2	2	0
QUINDÍO	18	19	-1
VAUPÉS	1	2	-1
ATLÁNTICO	99	104	-5
META	76	109	-33
NARIÑO	91	135	-44
TOTAL	3.660	2.477	1.183

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	MAYO
BOGOTÁ D.C.	657
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	61
CAUCA	359
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	93
VALLE DE CAUCA	258
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	65
NORTE DE SANTANDER	233
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	77
SANTANDER	220
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	59





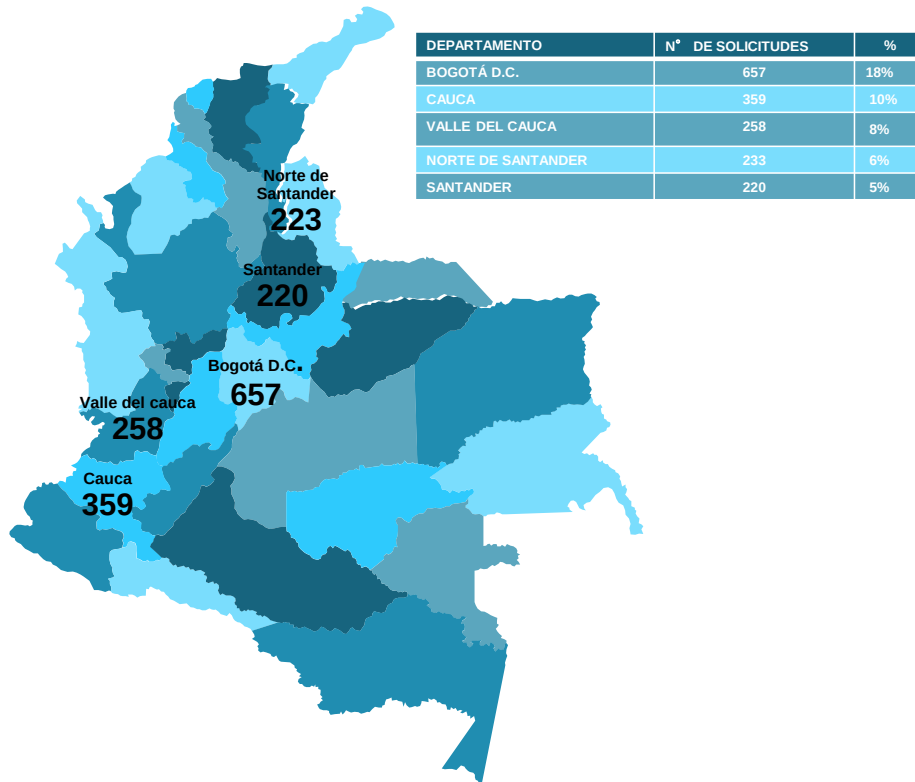
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

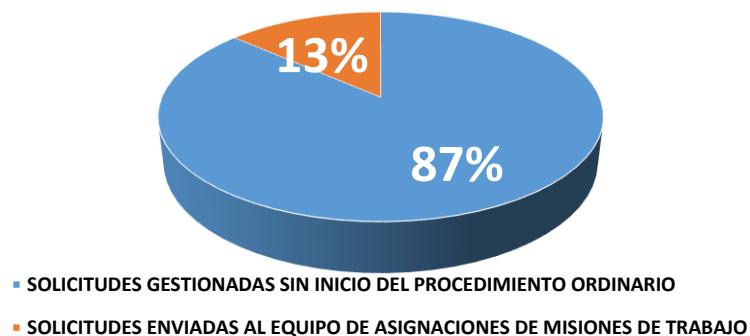


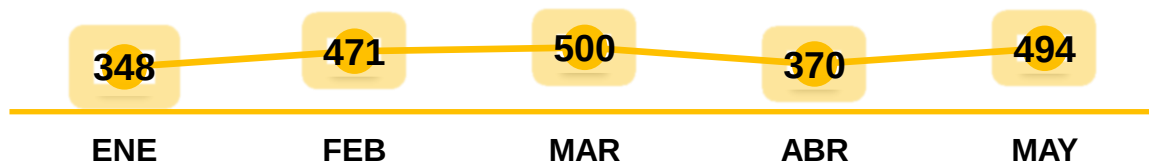
MINISTERIO DEL INTERIOR



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

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MAYO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.166	87%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	494	13%
TOTAL	3.660	100%





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

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-5-2023			
EQUIPO	ABRIL	MAYO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	644	2.603	3.247
TOTAL	644	2.603	3.247

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. **

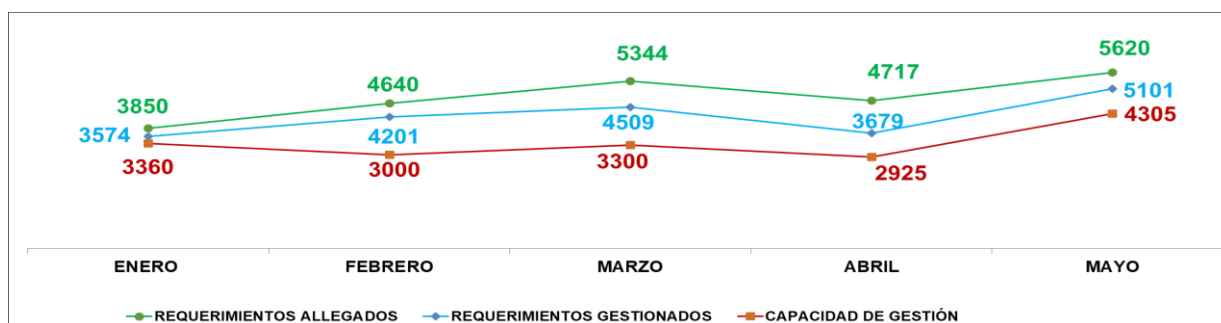
Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Mes de mayo 2023.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Policía Nacional	486
Peticionario	480
Fiscalía General de la Nación	431
Personería	160
Defensoría	155
UNP - Solicitud Interna	121
Gobernación	98
Presidencia	81
Alcaldía	79
Secretaría de Gobierno	51

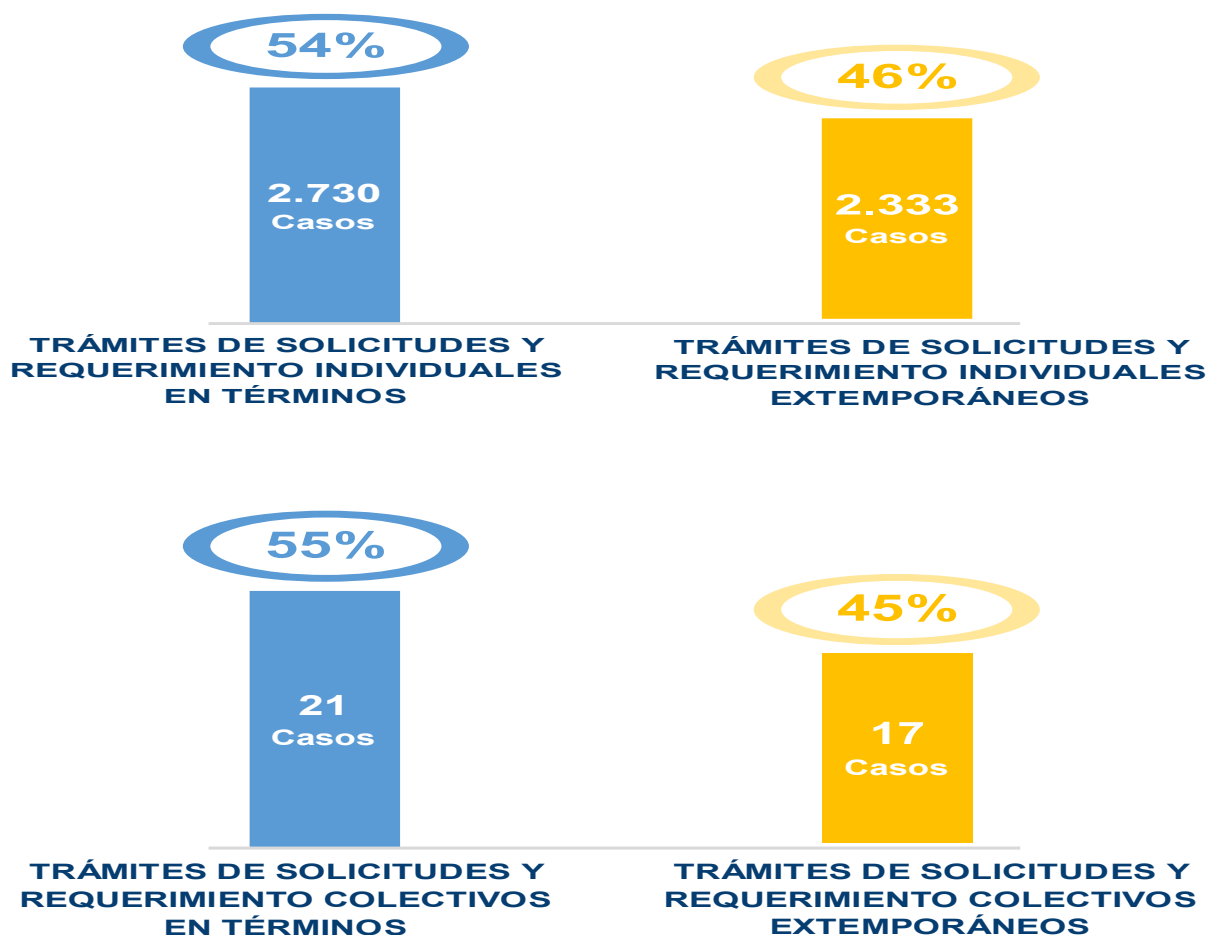
Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

Capacidad Instalada a Corte 31 de mayo de 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023						
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3.850	4.640	5.344	4.717	5.620	4.834
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3.574	4.201	4.509	3.679	5.101	4.213
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3.360	3.000	3.300	2.925	4.305	3.378



Oportunidad en la Atención Mes de mayo 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 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.

Para el día 01-06-2023, se debió establecer una estrategia adicional dado el elevado número de casos sin atención y que corresponden a 1.325, que se encuentran en proceso por parte de los Asesores (as) nuevos, y quienes ya cuentan con más de 30 y hasta 57 días de haber ingresado a la UNP, pero su productividad en promedio es apenas de 3.1 casos diarios, como se puede observar en la siguiente tabla donde hay Asesores que solo cerraron 2 casos diarios. Así las cosas se destinaron dos (2)



Asesores con experiencia, exclusivamente a capacitarlos y emitir control de calidad a los trámites de los Asesores nuevos, a fin mejorar la productividad y adquieran el conocimiento mínimo para atender oportunamente; ello implica que deben cerrar como mínimo cinco (5) casos diarios cada uno para el mes de junio de 2023, y colocar al día dicho trámite a fin de evitar en la medida de lo posible que se puedan afectar los derechos fundamentales de los solicitantes de evaluación de riesgo, con las consecuencias que ello le puede implicar a la UNP y a los intervinientes en la ruta de prevención y protección a cargo de la Entidad, por no atender oportunamente.

PRODUCTIVIDAD DEL 01 DE ENERO AL 28 DE MAYO DEL AÑO 2023 - CASOS GESTIONADOS								
ASESOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	PROMEDIO DIARIO	% Productividad diaria	OBSERVACION
Paula Alejandra Vergara Aguilar	0	0	0	33	82	5	100%	EN INDUCCIÓN
Karen Viviana Amaya Mesa	0	0	0	19	85	4,5	90%	EN INDUCCIÓN
Paola Andrea Gomez Gelves	0	0	0	22	74	4,2	83%	EN INDUCCIÓN
Juan Pablo Lozano Villanueva	0	0	0	16	75	4	79%	EN INDUCCIÓN
Maria Nella Agudelo Leon	0	0	0	15	49	2,8	56%	EN INDUCCIÓN
Leidy Yohana Ramirez Parra	0	0	0	4	60	2,8	56%	EN INDUCCIÓN
Edgar Andres Garzon Suescun	0	0	0	6	50	2,4	49%	EN INDUCCIÓN
Geraldin Yilieth Cruz Soto	0	0	0	10	37	2	41%	EN INDUCCIÓN
Luis Felipe Salamanca Hernandez	0	0	0	0	46	2	40%	EN INDUCCIÓN

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, para el mes de mayo del año 2023, el GSC cumple al 91% en la gestión de las Solicitudes de Protección. Evidenciando, una mejora en la gestión de las solicitudes, frente a los meses de marzo y abril del año en curso. Sin embargo, y a pesar de presentar una mejora en el mes de mayo, se siguen presentando algunos aspectos, que han llegado a dificultar sus actividades en el proceso para atender al 100% las solicitudes recibidas.

A la fecha se encuentran sin atención oportuna 2.886 EXT y que suman alrededor de 3.247 casos:

En primer lugar y de acuerdo con lo descrito en el párrafo anterior, es pertinente mencionar que, el impacto causado por la insuficiencia de personal con el conocimiento



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

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, ingresando al grupo a finales del mes de abril, diez (10) personas nuevas. Sin embargo, actualmente las personas ingresadas al grupo no están cumpliendo con una meta mínima de cinco (5) casos diarios, la cual está acorde a la curva de aprendizaje dado que ya llevan en la entidad prácticamente dos (2) meses.

De la misma manera, el elevado número de casos allegados a la UNP, por la falta de atención oportuna, pues el ciudadano, al no recibir respuesta a sus solicitudes en términos de los derechos fundamentales, esto se convierte en acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRSD, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

Igualmente, 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 mayo 2023.

Se puede concluir que, para el mes de mayo del año 2023, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó una mejora en su rendimiento. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al finalizar el mes de mayo del año en curso, las gestiones o tramites presentaron un incremento del 13% en comparación al mes anterior.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de mayo año 2023, superó su capacidad de gestión en un 18%. En este sentido, el GSP gestionó 5.101 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 5.620 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 mayo del año 2023, se atendió un total de 5.101 solicitudes y



requerimientos, de los cuales 3.660 fueron solicitudes de protección y 1.441 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de mayo 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 4.213 solicitudes, es decir el 87% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 4.834.

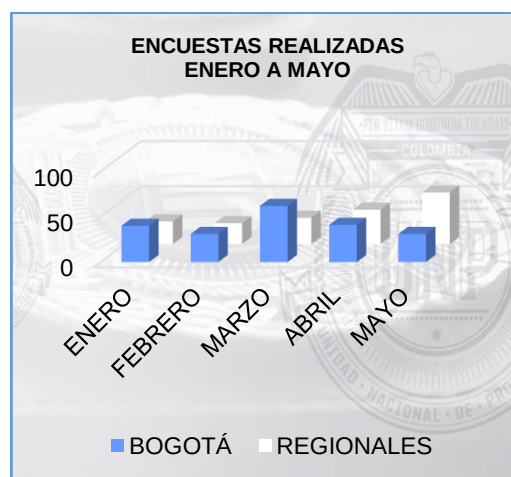
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MAYO 2023

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a mayo** 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 MAYO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	42	38
MAYO	31	57



Participación

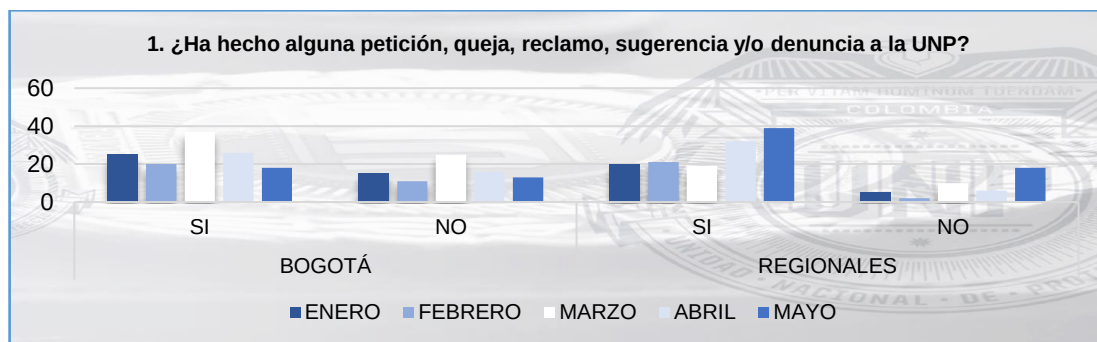
Frente a la primera pregunta “**¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?**”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:





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
MAYO	18	13	39	18



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
ABRIL	0	0	0	6	36
MAYO	0	0	0	4	27





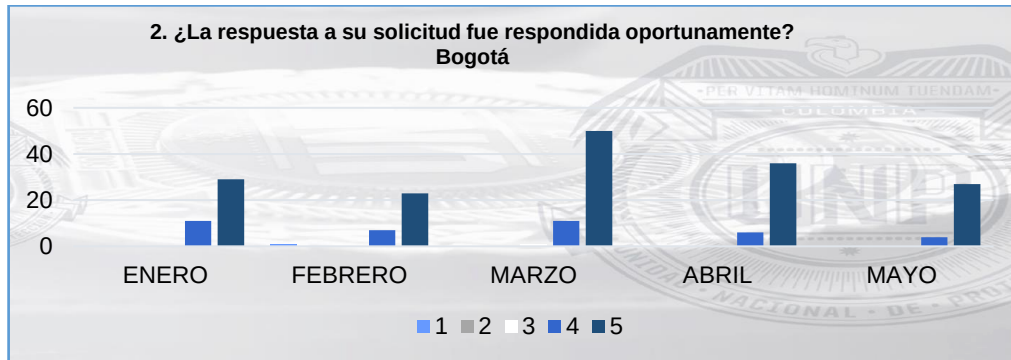
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR



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:

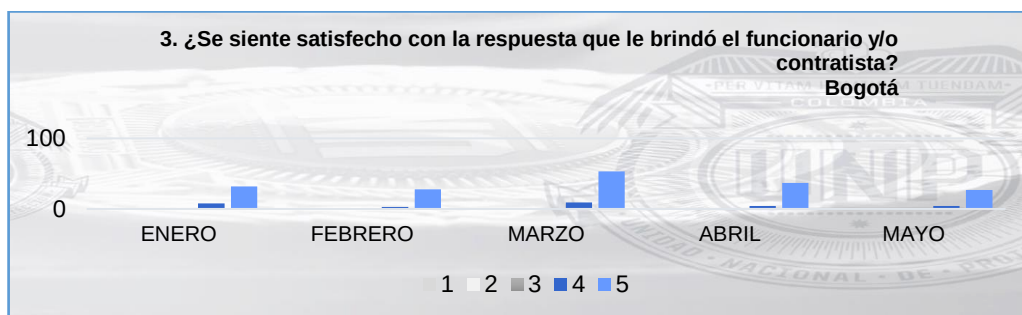
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	22
FEBRERO	0	0	0	4	19
MARZO	0	0	0	3	26
ABRIL	0	0	0	3	35
MAYO	0	0	1	8	48



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:

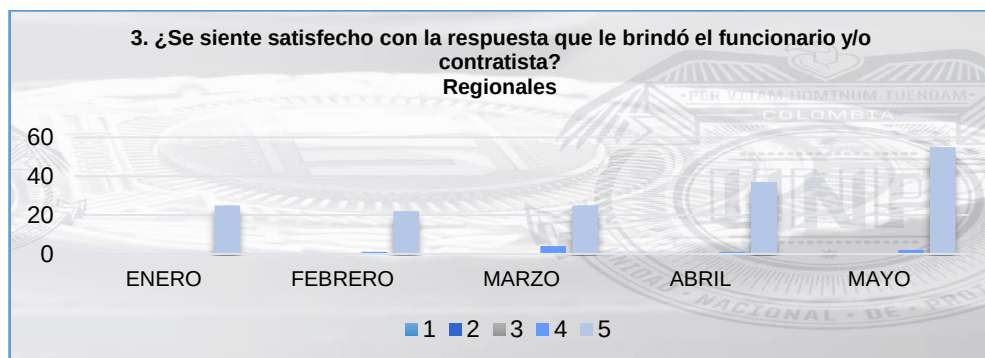
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	8	32
FEBRERO	0	0	0	3	28
MARZO	0	0	0	9	53
ABRIL	0	0	1	4	37
MAYO	0	0	0	4	27



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
MAYO	0	0	0	2	55

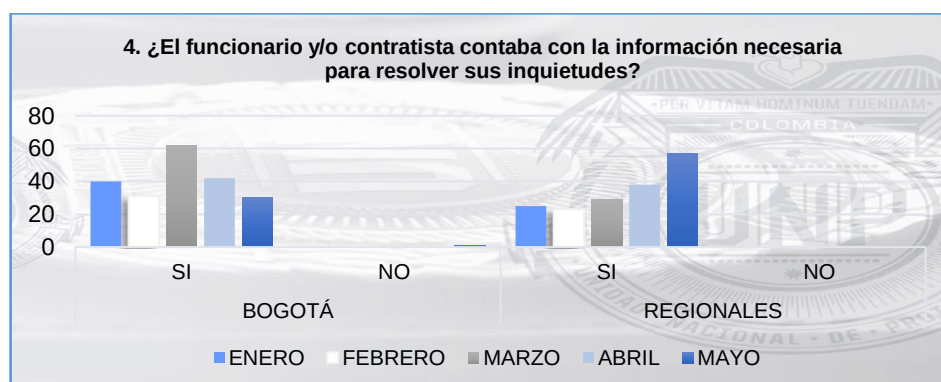




Dominio

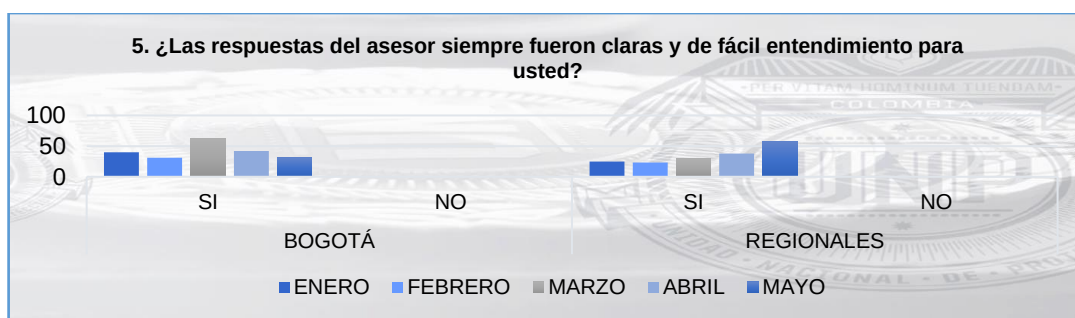
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “**¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?**”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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
MAYO	30	1	57	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
MAYO	31	0	57	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
MAYO	0	0	0	3	28





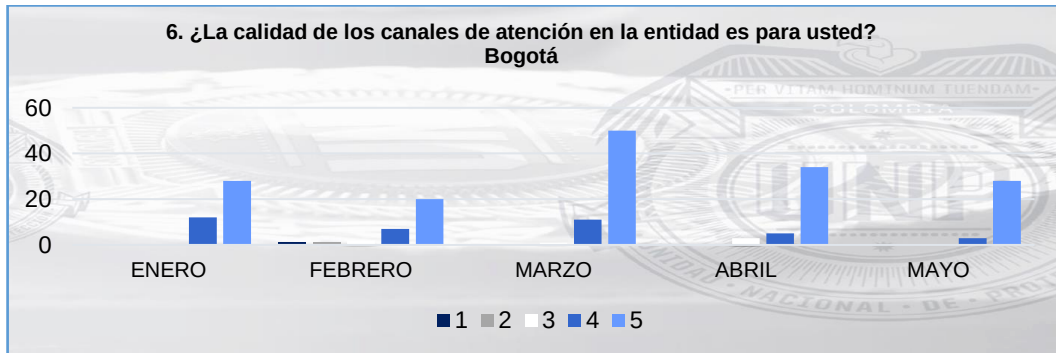
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

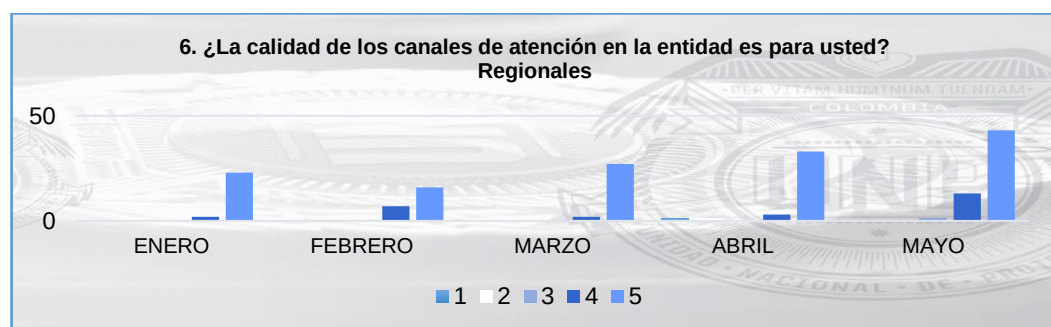


MINISTERIO DEL INTERIOR



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
MAYO	0	0	1	13	43



Satisfacción

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



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

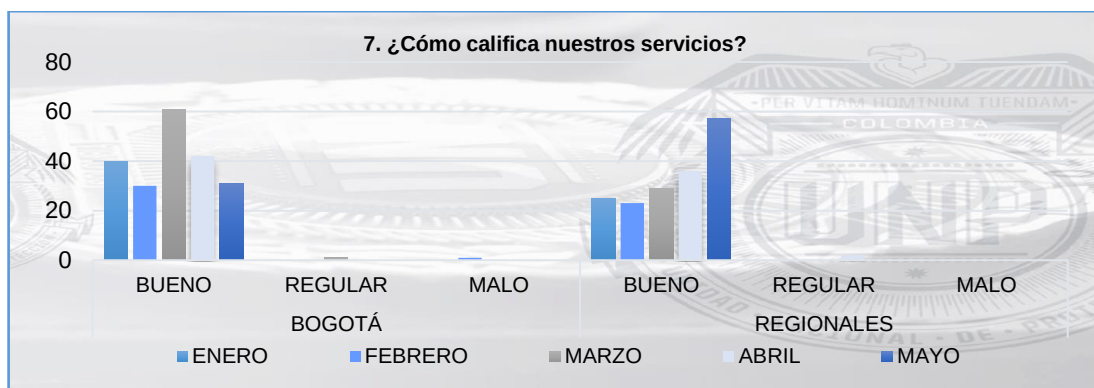
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MINISTERIO DEL INTERIOR

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
MAYO	31	0	0	57	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
ABRIL	7	35	0	12	26	0
MAYO	10	21	0	23	34	0





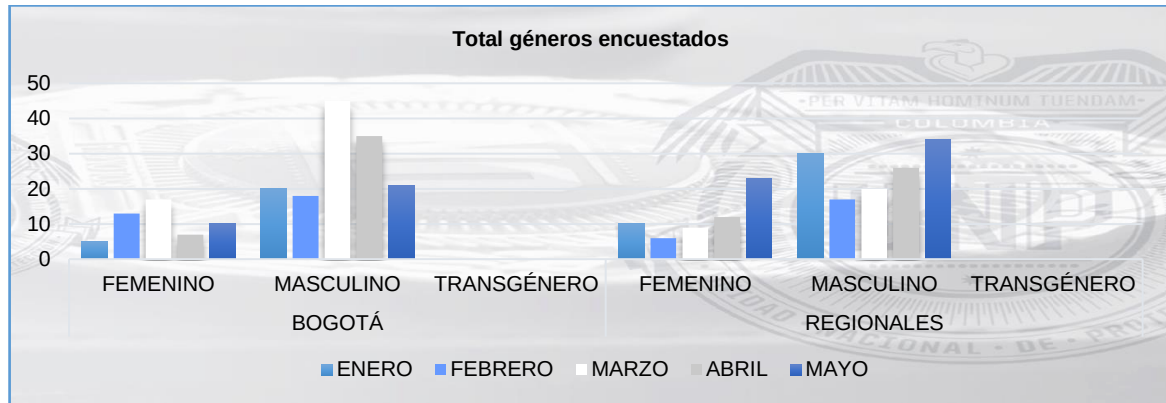
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

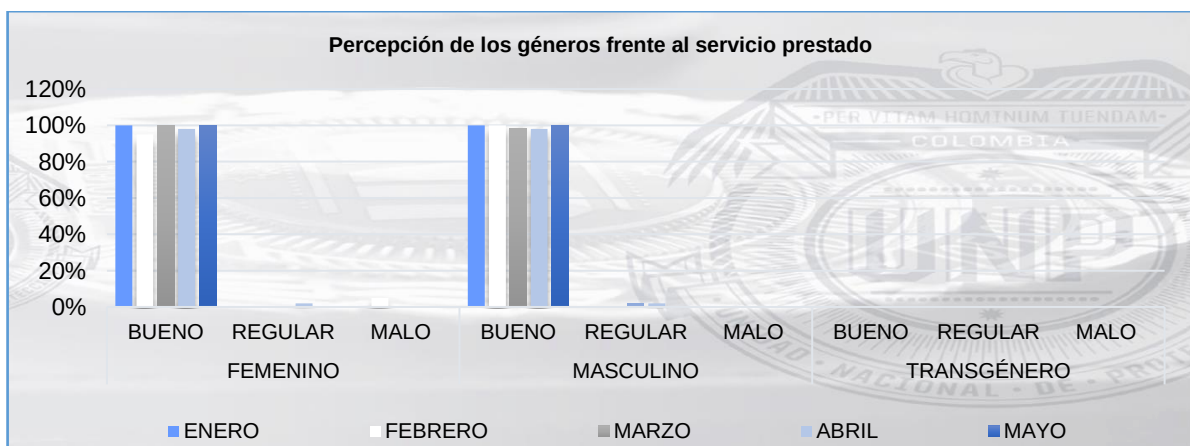


MINISTERIO DEL INTERIOR



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%
ABRIL	98%	2%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- 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 petitionario, 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 **80** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **mayo** 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 **mayo** de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 33 mujeres y el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto y Neiva 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		5/6/2023
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		5/6/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		5/6/2023
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 PQRSO DE MAYO 2023

