

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



Gestión de Servicio al Ciudadano
(5 de julio 2023)



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 JUNIO..	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JUNIO	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JUNIO	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE JUNIO	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE JUNIO....	22
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	23
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JUNIO	23
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE JUNIO.....	24
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE JUNIO	27
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO	37
12. CONCLUSIONES	47
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	49



1. PROPOSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de junio de 2023 fueron elevadas **2247** 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 JUNIO.

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

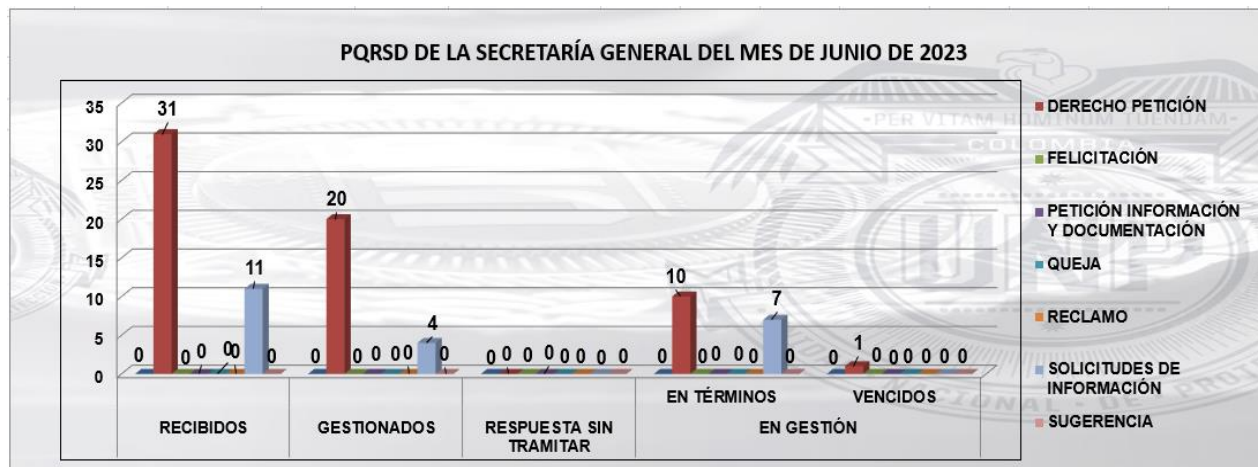
PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	11	8	0	3	0	11
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	7	0	6	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	25	16	0	9	0	25



b. SECRETARÍA GENERAL

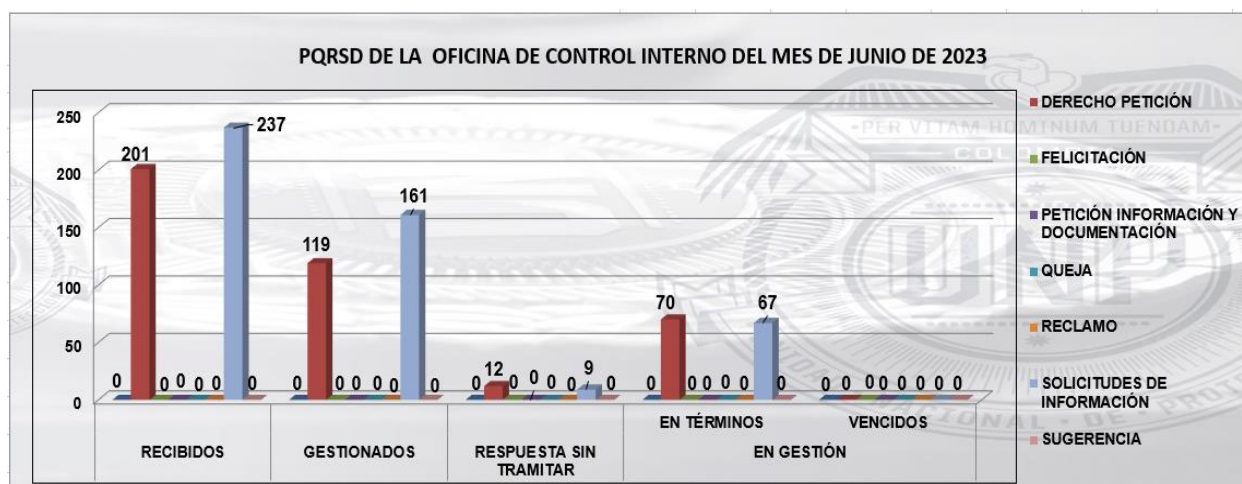
PQRS DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	31	20	0	10	1	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	4	0	7	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	42	24	0	17	1	42





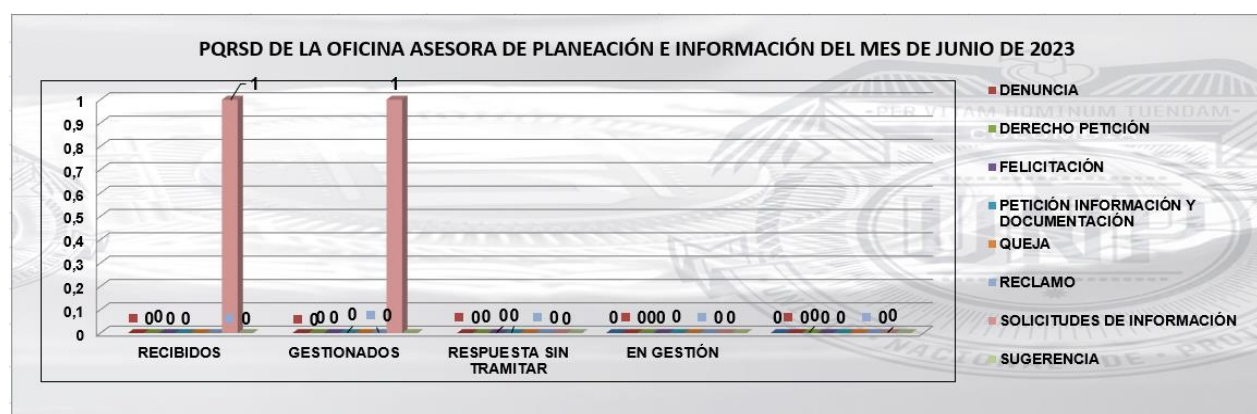
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	201	119	12	70	0	201
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	237	161	9	67	0	237
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	438	280	21	137	0	438



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	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	1	1	0	0	0	1



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

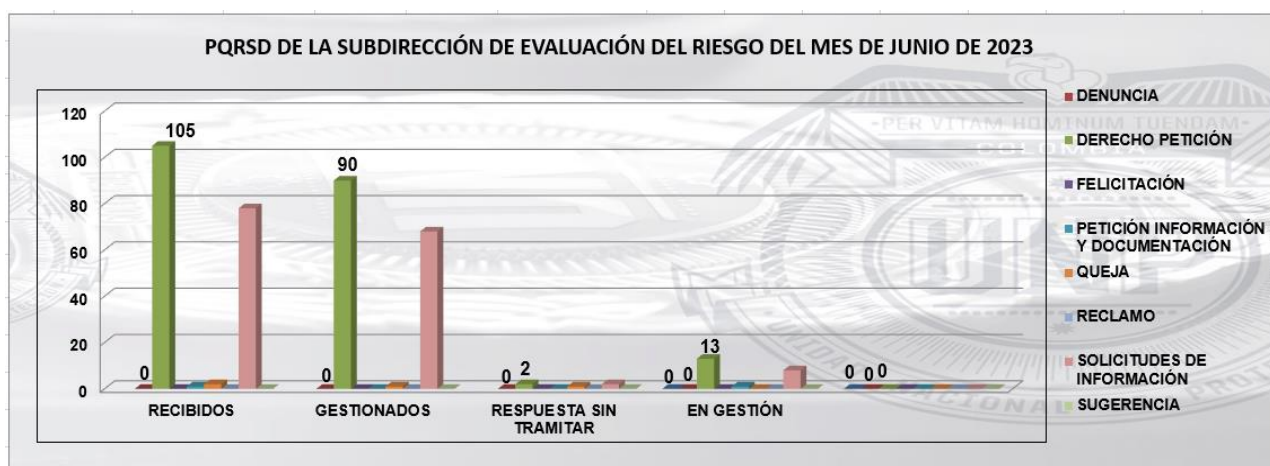
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	90	54	9	27	0	90
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	19	6	8	0	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	123	73	15	35	0	123





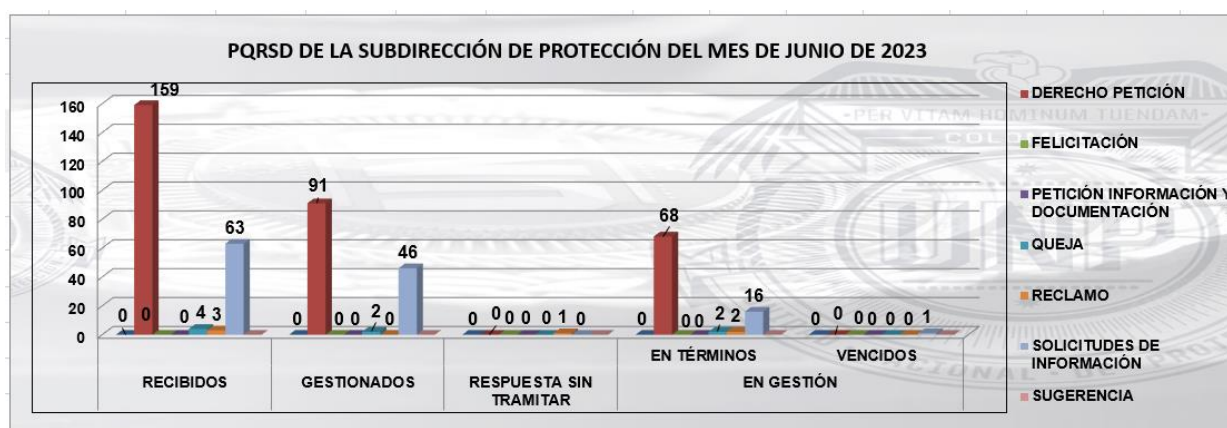
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	105	90	2	13	0	105
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	2	1	1	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	78	68	2	8	0	78
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	186	159	5	22	0	186



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	159	91	0	68	0	159
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	3	0	1	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	63	46	0	16	1	63
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	229	139	1	88	1	229



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	83	42	9	32	0	83
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	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	39	18	7	14	0	39
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	123	60	16	47	0	123





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

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



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO DE 2023

TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	29	18	0	11	0	29
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	4	0	2	1	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	36	22	0	13	1	36

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO DE 2023



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

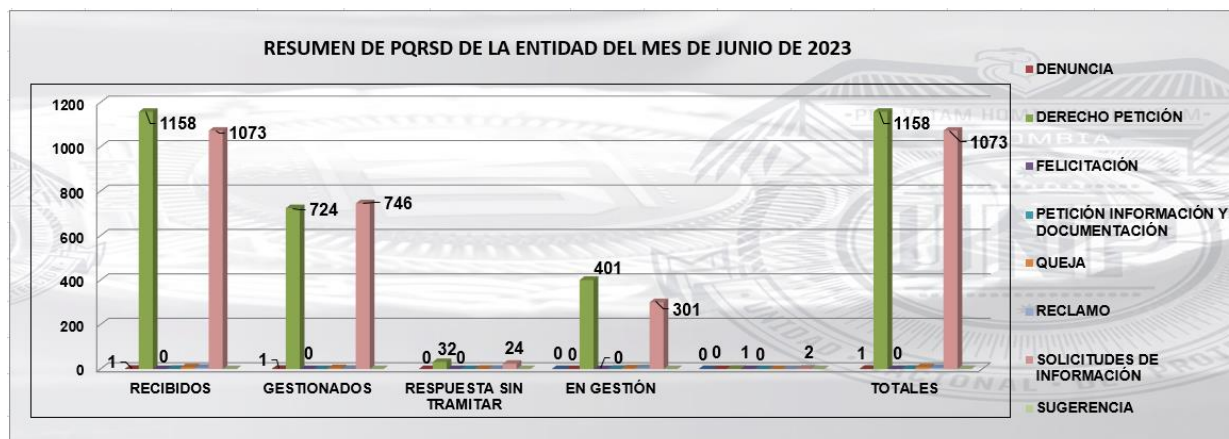
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	449	282	0	167	0	449
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	591	418	0	173	0	591
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1044	702	0	342	0	1044



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

RESUMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	1158	724	32	401	1	1158
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	8	4	1	3	0	8
RECLAMO	6	1	1	4	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1073	746	24	301	2	1073
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS EN EL MES	2247	1476	58	710	3	0



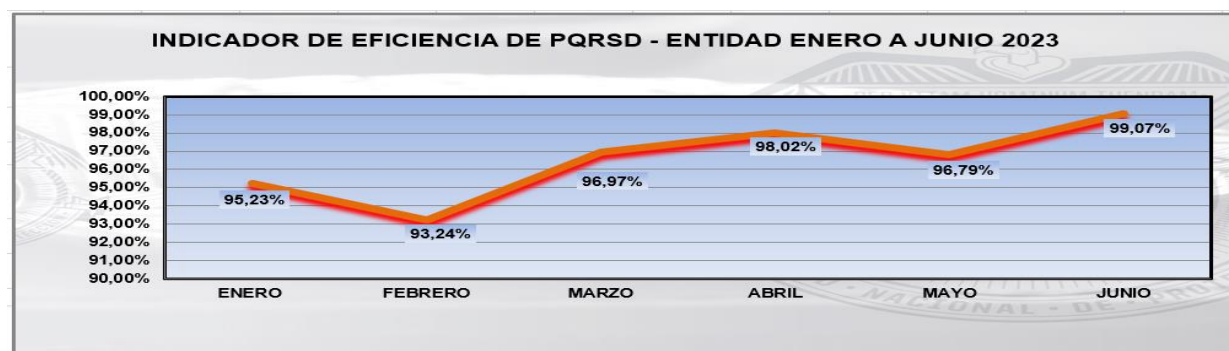


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D JUNIO DE 2023.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando un elevado número de PQRS D 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 JUNIO 2023					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%



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

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 junio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (mayo) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en junio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2247** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2226** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,07%**. El restante **0,97%** 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.

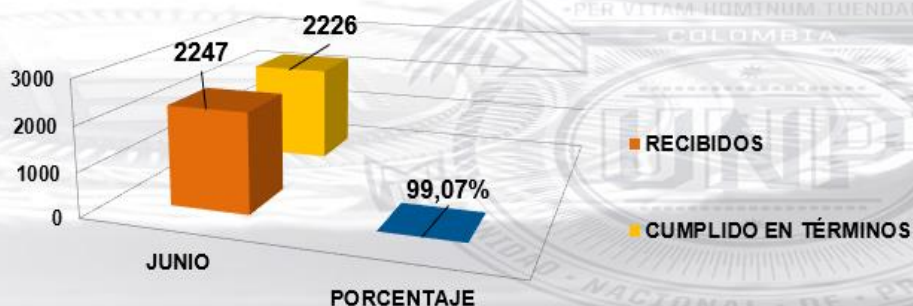
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	110	110
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	858	855
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	388	388
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	891	873
TOTAL	2247	2226
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO DE 2023	99,07%	
* 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.		





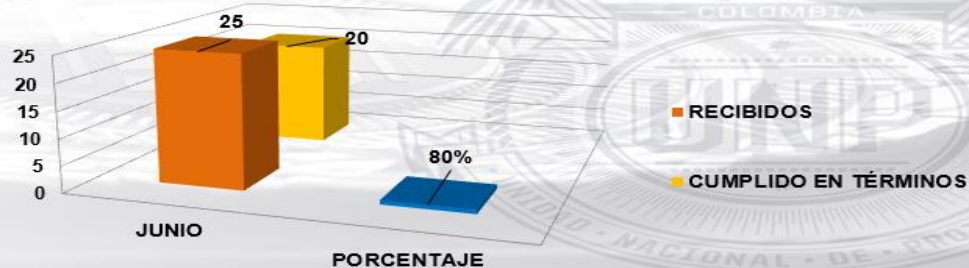
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO 2023



a. DIRECCIÓN GENERAL

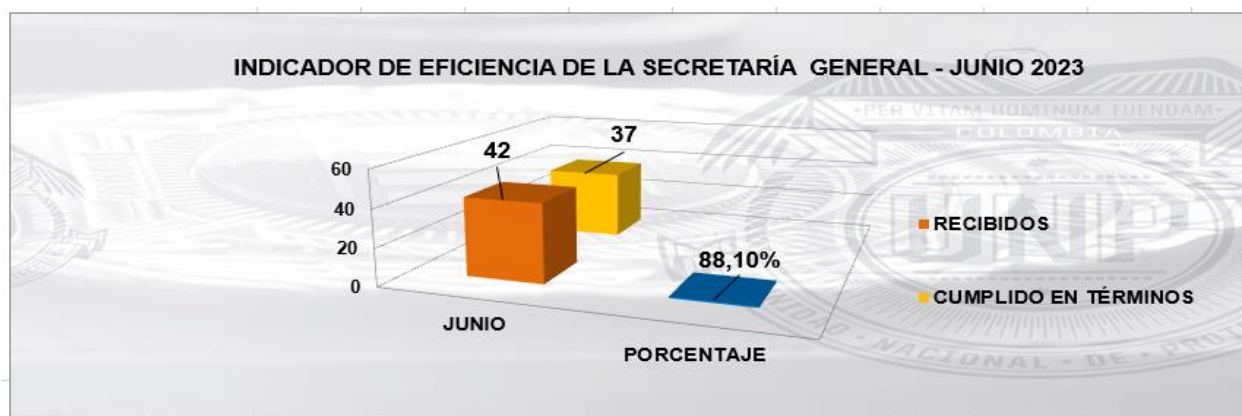
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	8
TOTAL	25	20
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	80%	

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO 2023



b. SECRETARÍA GENERAL

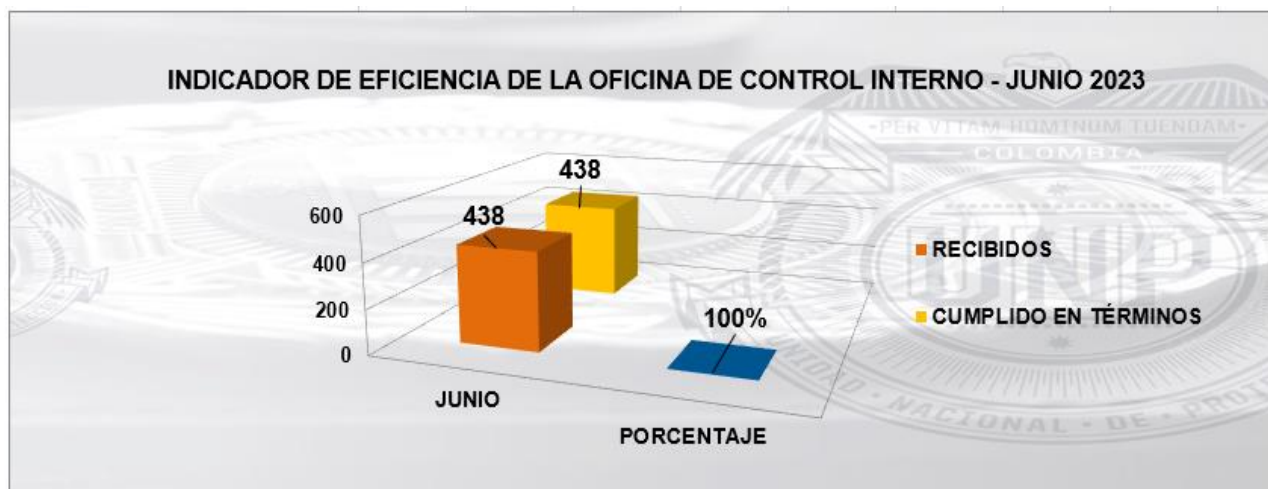
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	13	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	12	12
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	13
TOTAL	42	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	88,10%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

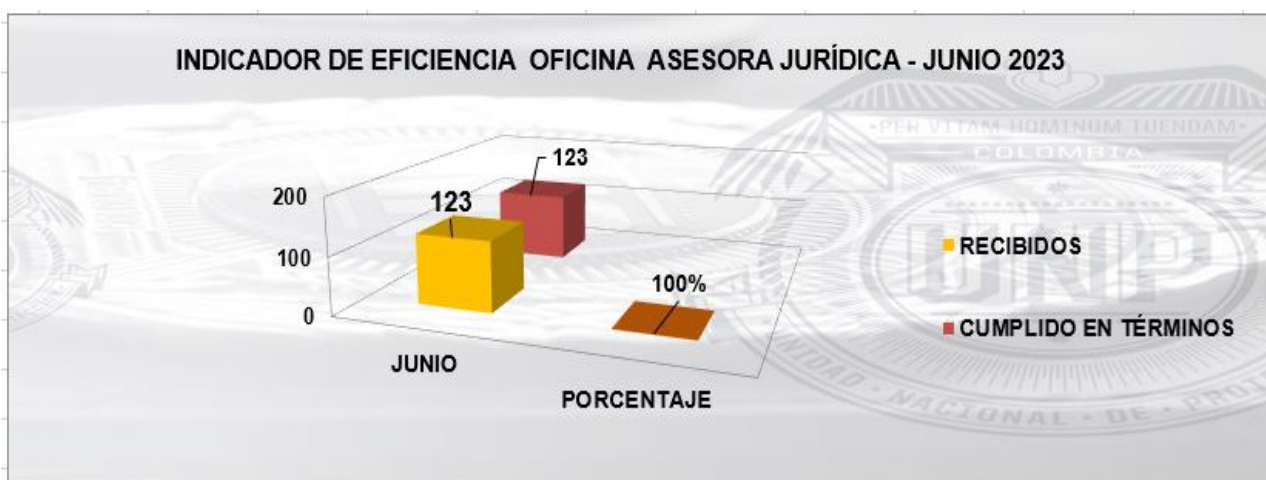
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	234	234
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	25	25
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	179	179
TOTAL	438	438
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	





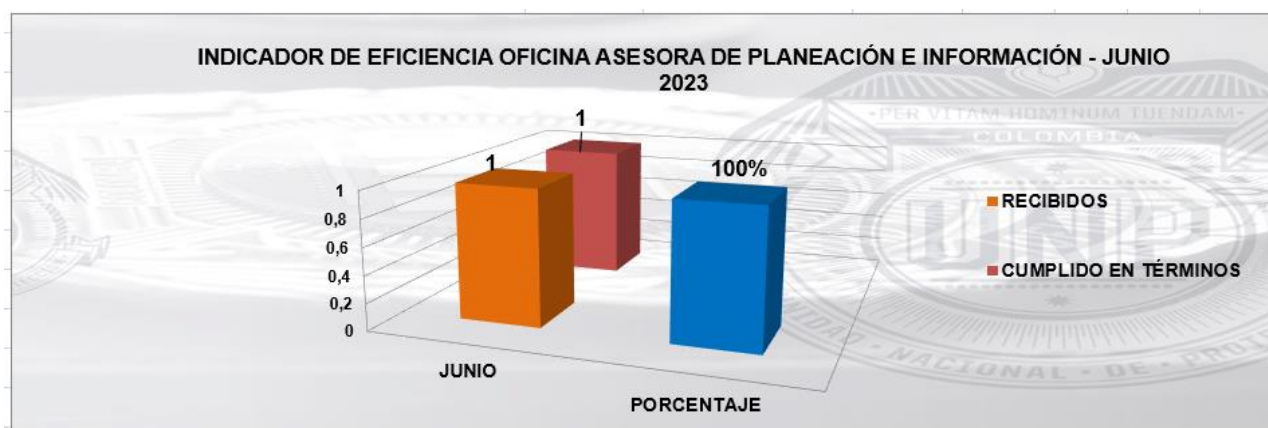
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	48	48
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2023)	16	16
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	59	59
TOTAL	123	123
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

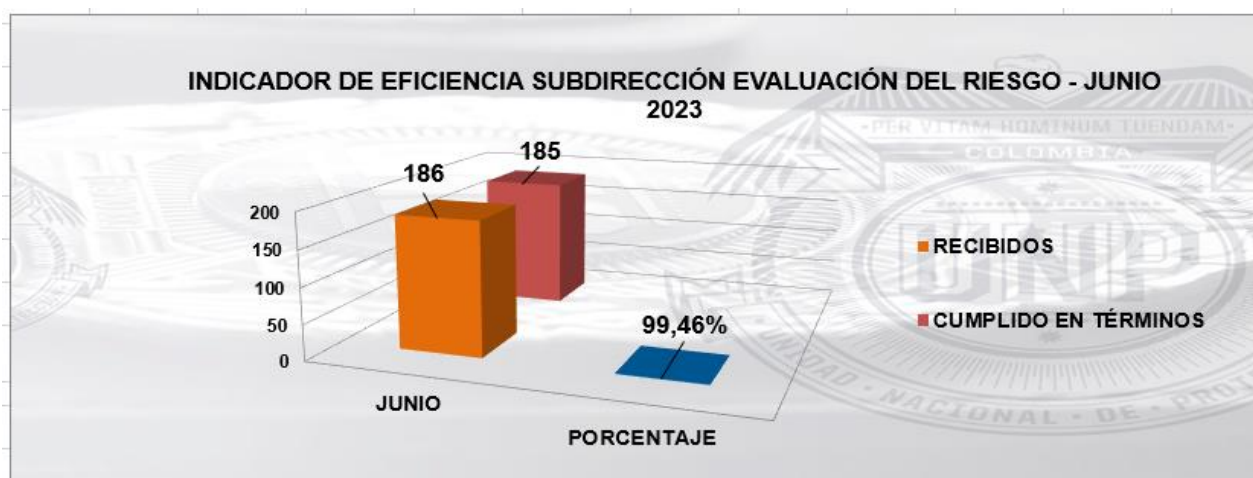
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

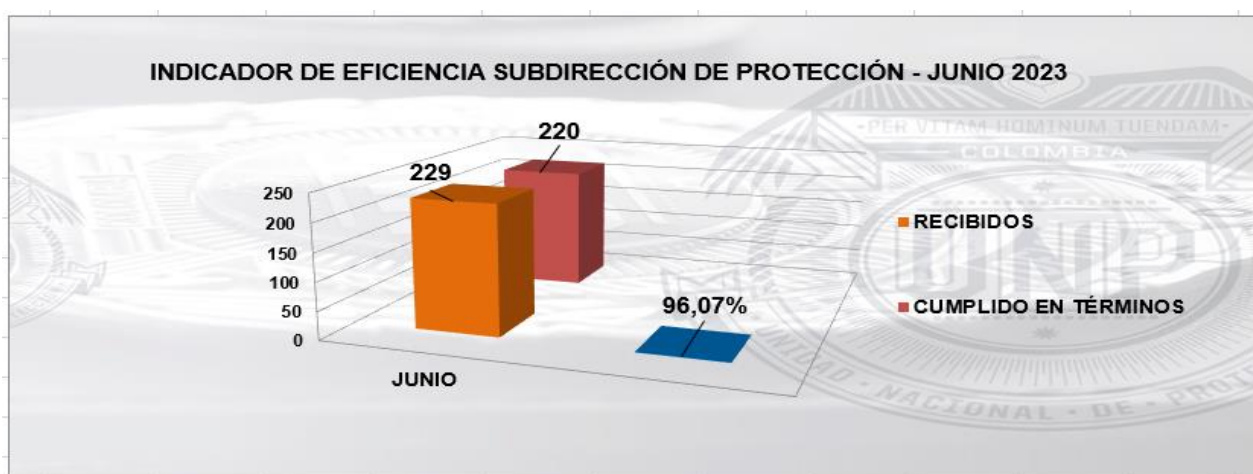
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	65	65
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	41	41
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	80	79
TOTAL	186	185
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,46%	





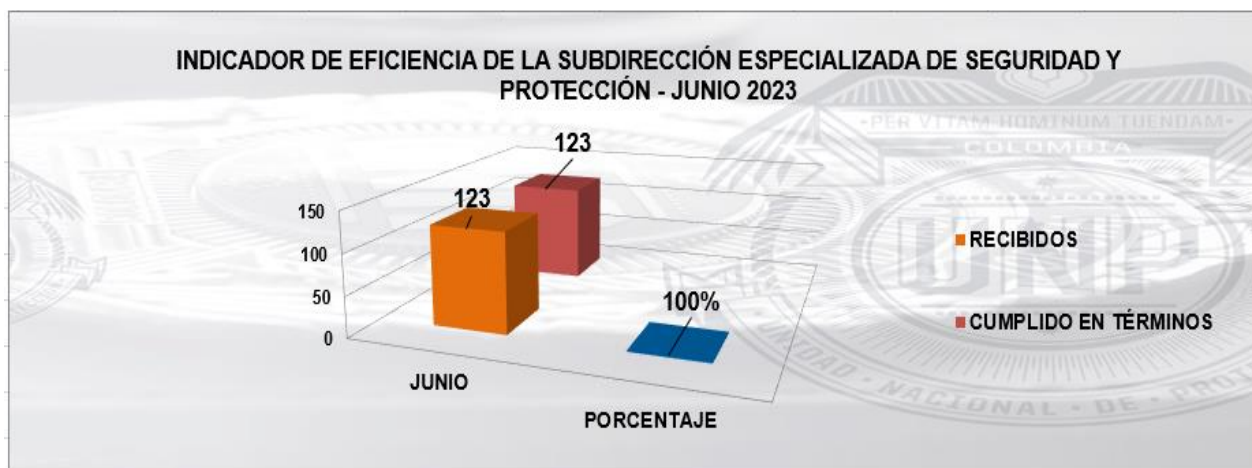
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	72	71
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2023)	54	54
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	103	95
TOTAL	229	220
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	96,07%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	25	25
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	33	33
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	65	65
TOTAL	123	123
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	17
TOTAL	36	35
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	97,22%	





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

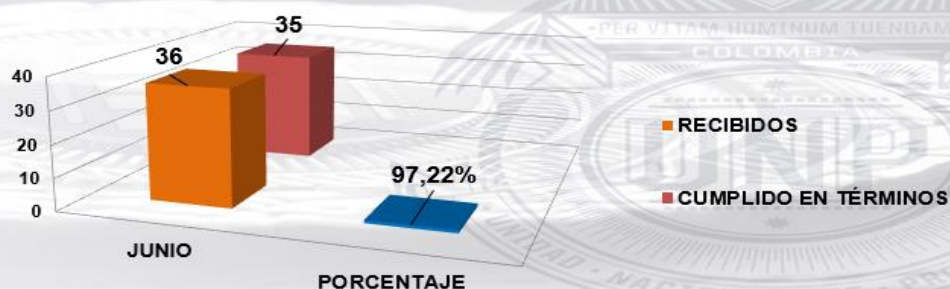
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

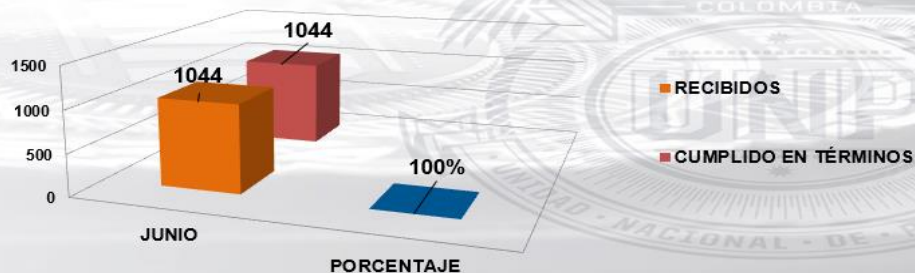
INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO 2023



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JUNIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	110	110
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	634	634
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO2023)	55	55
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	355	355
TOTAL	1044	1044
INDICADOR DE EFICIENCIA 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.		

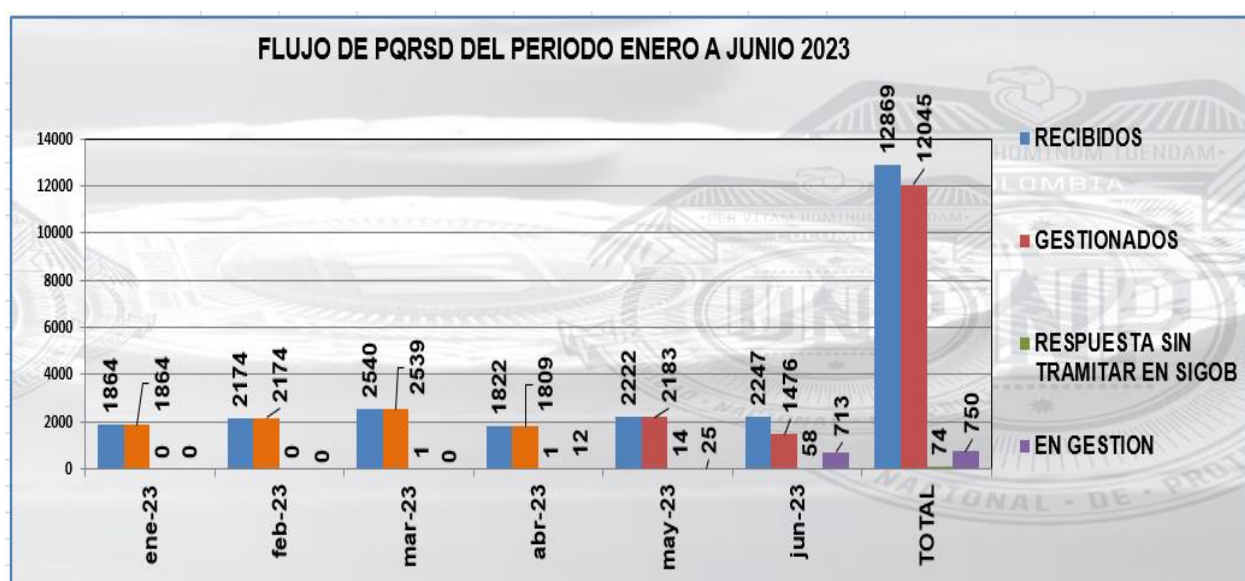
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JUNIO 2023



4.2 FLUJO DE PQRS

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

FLUJO DE PQRS DE ENERO A JUNIO 2023									
PQRS	DETALLE	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1822	2222	2247	12869	
	GESTIONADOS	1864	2174	2539	1809	2183	1476	12045	93,60%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	1	1	14	58	74	0,58%
	EN GESTION	0	0	0	12	25	713	750	5,83%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO		12869							



5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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

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

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de junio de 2023



PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A JUNIO 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA A JUNIO 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	222	25	16	1	9	1	11	80
SECRETARÍA GENERAL	248	42	24	1	17	13	31	88,10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2204	438	280	21	137	0	158	100
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	17	1	1	0	0	0	0	100
OFICINA ASESORA JURÍDICA	859	123	73	28	35	0	63	100
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	1130	186	159	5	22	0	27	99,46
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1384	229	139	1	88	24	113	96,07
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	364	36	22	0	13	1	14	97,22
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	5711	427	269	0	342	0	342	100
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	730	123	60	17	48	0	65	100
TOTAL	12869	1630	1043	74	711	39	824	99,07

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

840 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas junio 2023
 17 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas junio 2023
 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas junio 2023
 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas junio 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

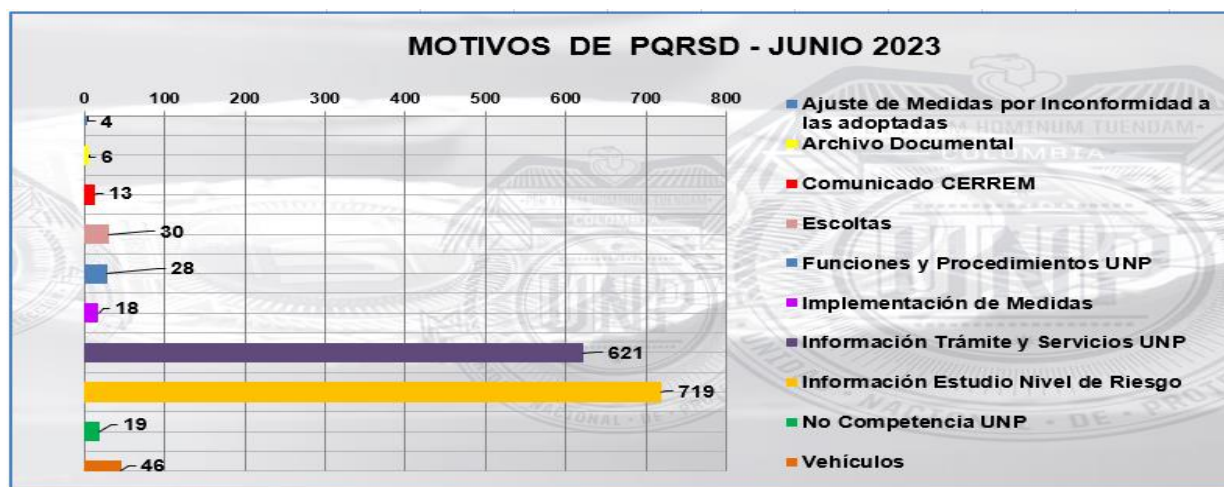


términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

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 JUNIO DE 2023

MOTIVOS DE PQRSD JUNIO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	6	0%
Escoltas	45	2%
Funciones y Procedimientos UNP	31	1%
Implementación de Medidas	21	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1650	73%
Información Trámite y Servicios UNP	330	15%
No Competencia UNP	46	2%
Vehículos	118	5%
TOTAL, MOTIVOS	2247	100%



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

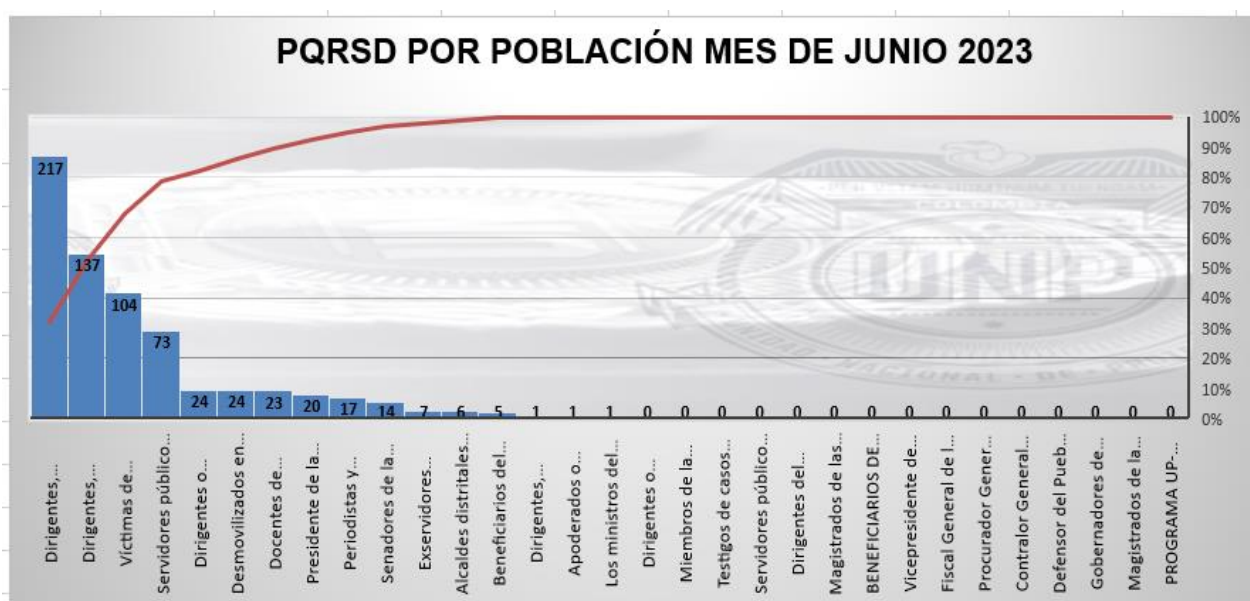
En el presente mes de junio, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE JUNIO 2023		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	217	9,66%
Dirigentes o activistas sindicales.	24	1,07%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	1	0,04%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	137	6,10%
Periodistas y comunicadores sociales.	17	0,76%
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.	104	4,63%
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	7	0,31%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	0,04%
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	23	1,02%
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.	73	3,25%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	24	1,07%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	20	0,89%
Los ministros del Despacho.	1	0,04%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	14	0,62%
Alcaldes distritales y municipales.	6	0,27%



Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	5	0,22%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	90	4,01%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	872	38,81%
Ciudadanos no población objeto	611	27,19%
TOTAL	2247	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JUNIO 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 junio.

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

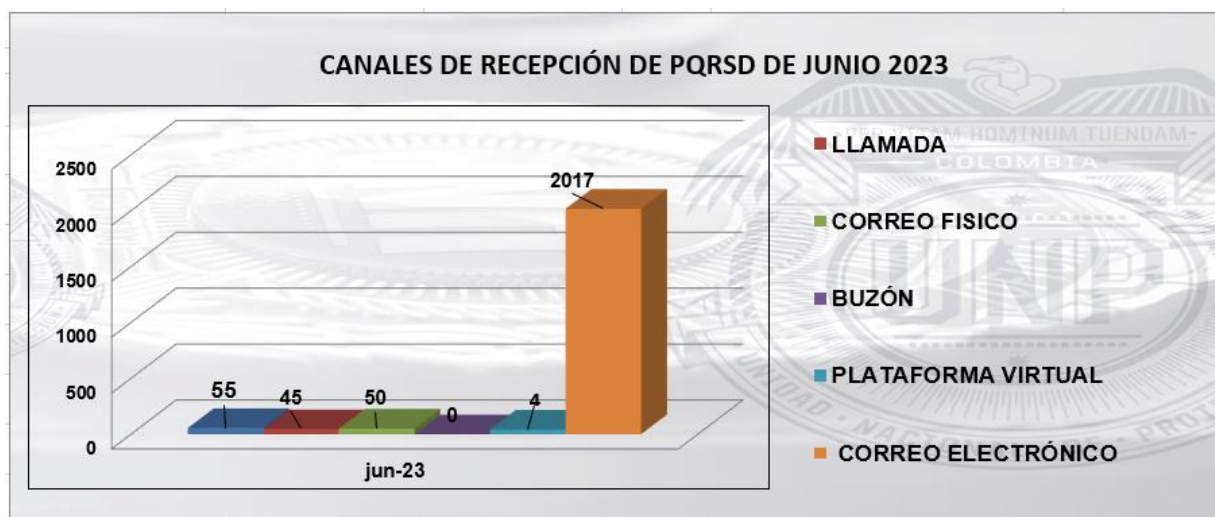


prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

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:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSO		
jun-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	55
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	45
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	50
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	42
	CORREO ELECTRÓNICO	2017
	CHAT	38
TOTAL		2247



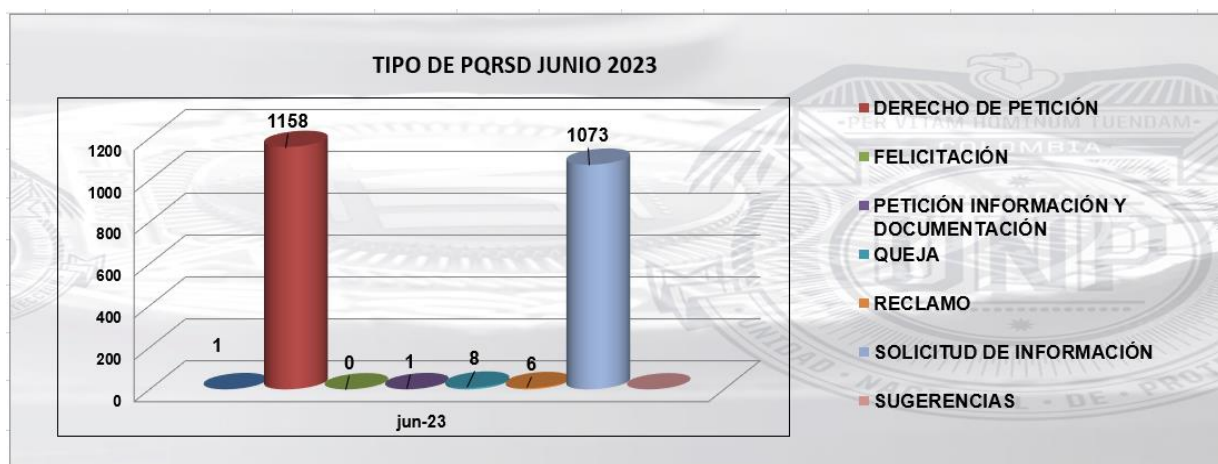
El número de PQRSO atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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



b. TIPO DE PQRS

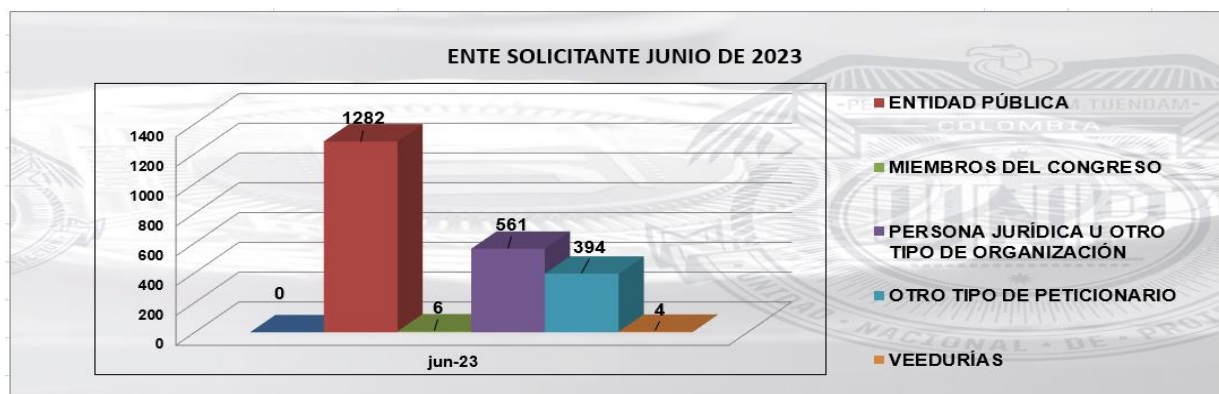
TIPO DE PQRS	
jun-23	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	1158
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1
QUEJA	8
RECLAMO	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1073
SUGERENCIAS	0
TOTAL	2247



c. ENTE SOLICITANTE

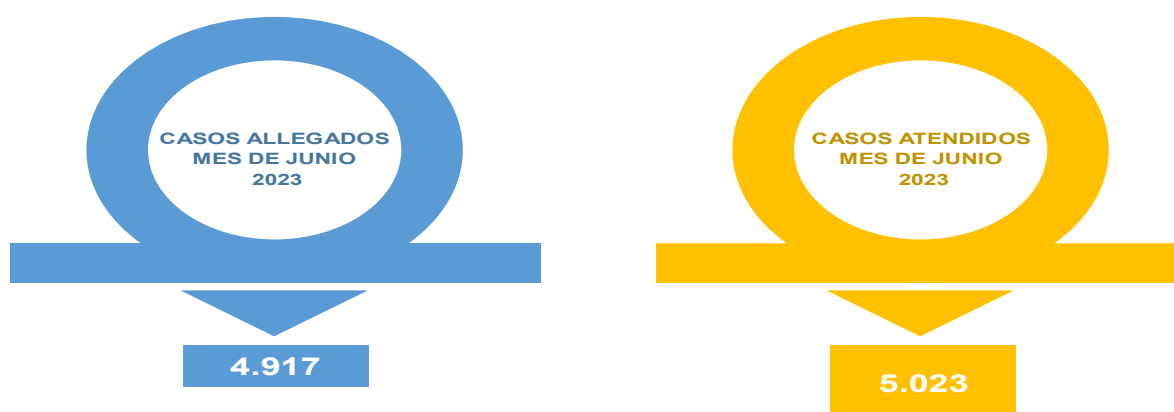
ENTE SOLICITANTE	
jun-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1282
MIEMBROS DEL CONGRESO	6
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	561
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	394
VEEDURÍAS	4
TOTAL	2247





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

Gestión General Mes de junio 2023.



Casos Allegados Mes de junio 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JUNIO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	JUNIO
REVALUACIÓN	252
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	454
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3260
Sub Total	3966
INFORMATIVA	267
TRANSFERENCIA	457
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	227
Sub Total	951
TOTAL	4917





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

Casos Gestionados Mes de junio 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE JUNIO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	JUNIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	314
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	4
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	746
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2599
Sub Total	3663
INFORMATIVA	367
TRANSFERENCIA	495
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	498
Sub Total	1360
TOTAL	5023





Casos Gestionados por Género, Mes de junio 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE JUNIO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL, JUNIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	74	236	4	314
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	4	0	4
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	231	494	21	746
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	848	1553	198	2599
Sub Total	1153	2287	223	3663
INFORMATIVA	94	253	20	367
TRANSFERENCIA	49	135	311	495
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	135	334	29	498
TOTAL	278	722	360	1360
	1431	3009	583	5023

**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 junio Vs. Mes de mayo Año 2023.

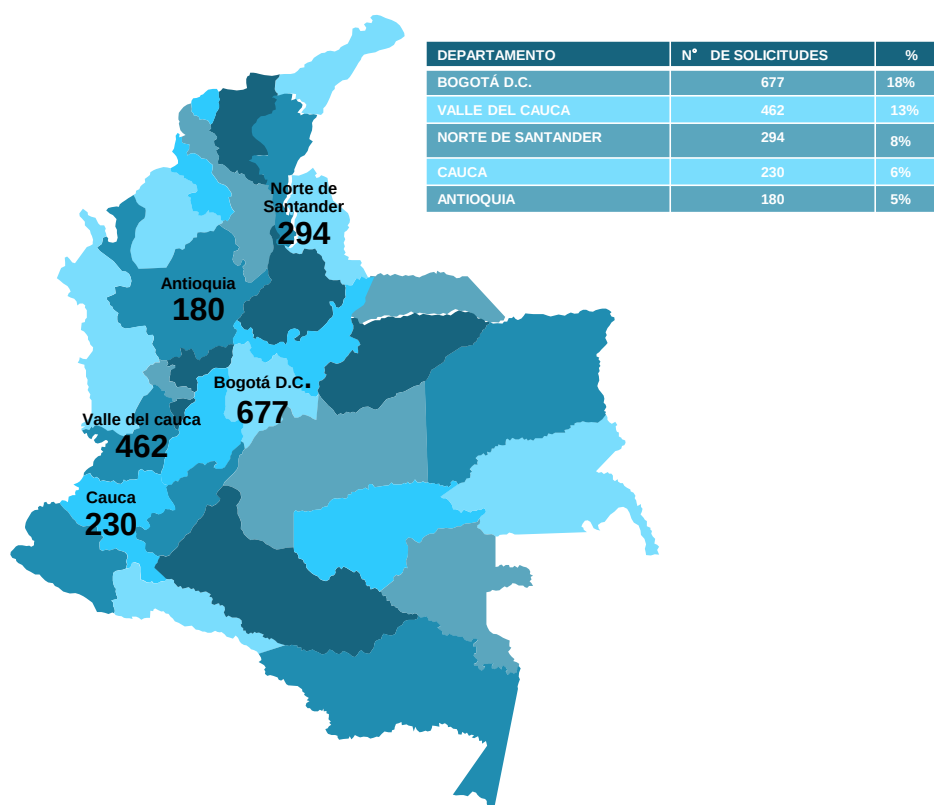


SOLICITUDES GESTIONADAS JUNIO Vs. MAYO AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	JUNIO	MAYO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
VALLE DEL CAUCA	462	258	204
NORTE DE SANTANDER	294	233	61
META	137	76	61
CESAR	148	91	57
ANTIOQUIA	180	138	42
CAQUETÁ	59	25	34
BOGOTÁ, D.C.	677	657	20
RISARALDA	86	76	10
SUCRE	87	77	10
NARIÑO	101	91	10
CASANARE	24	15	9
BOYACÁ	96	88	8
GUAVIARE	23	17	6
BOLÍVAR	123	118	5
VAUPÉS	1	1	0
AMAZONAS	1	2	-1
CHOCÓ	61	63	-2
GUAINÍA	0	2	-2
ARAUCA	24	27	-3
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	3	-3
CALDAS	16	23	-7
ATLÁNTICO	89	99	-10
QUINDÍO	7	18	-11
CUNDINAMARCA	83	95	-12
TOLIMA	74	88	-14
VICHADA	4	21	-17
PUTUMAYO	53	75	-22
LA GUAJIRA	20	54	-34
HUILA	26	66	-40
SIN DETERMINAR	161	207	-46
CÓRDOBA	69	127	-58
SANTANDER	161	220	-59
MAGDALENA	86	150	-64
CAUCA	230	359	-129
TOTAL	3663	3660	3

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



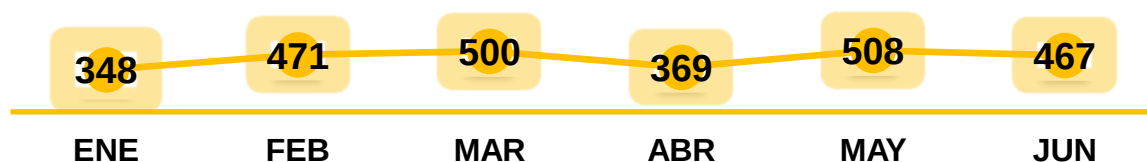
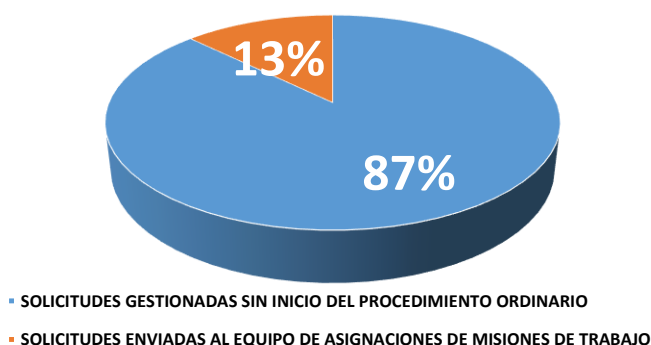
TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	JUNIO
BOGOTÁ_D.C.	677
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	112
VALLE DEL CAUCA	462
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	95
NORTE DE SANTANDER	294
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	88
CAUCA	230
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	64
ANTIOQUIA	180
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	47



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



ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE JUNIO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3196	87%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	467	13%
TOTAL	3663	100 %



Casos en Trámite al Finalizar el Mes de junio, Corte 30 de junio 2023.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 30-6-2023			
EQUIPO	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	720	2415	3135
TOTAL	720	2415	3135

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 junio 2023.

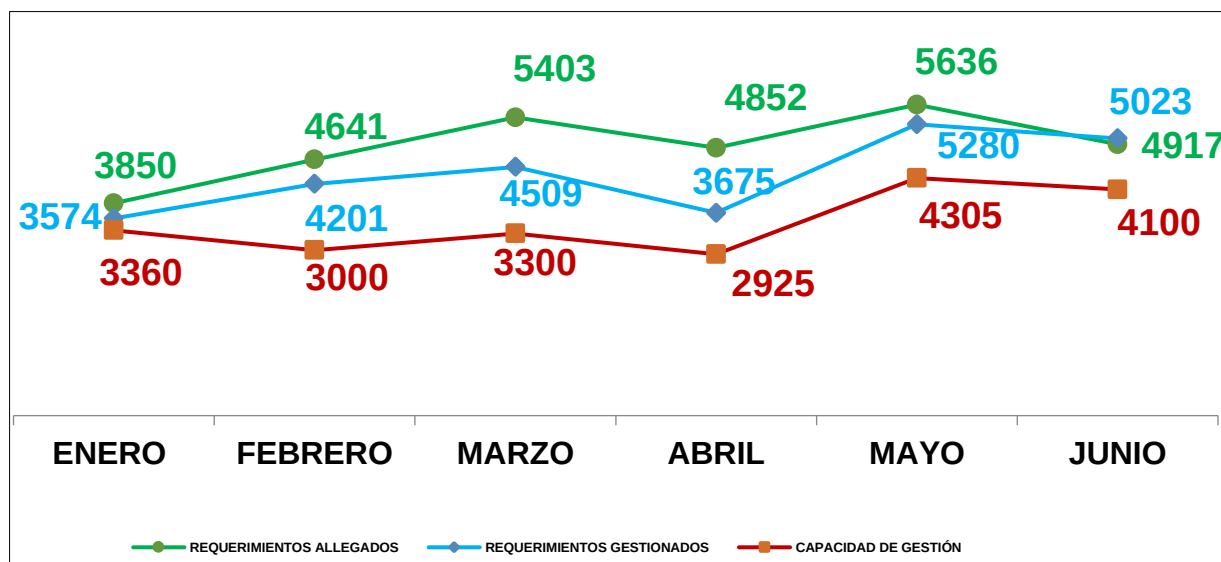


SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Peticionario	482
Policía Nacional	410
Fiscalía General de la Nación	368
Defensoría	283
Personería	164
Alcaldía	115
UNP - Solicitud Interna	105
Gobernación	79
Presidencia	78
Secretaría de Educación	62

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

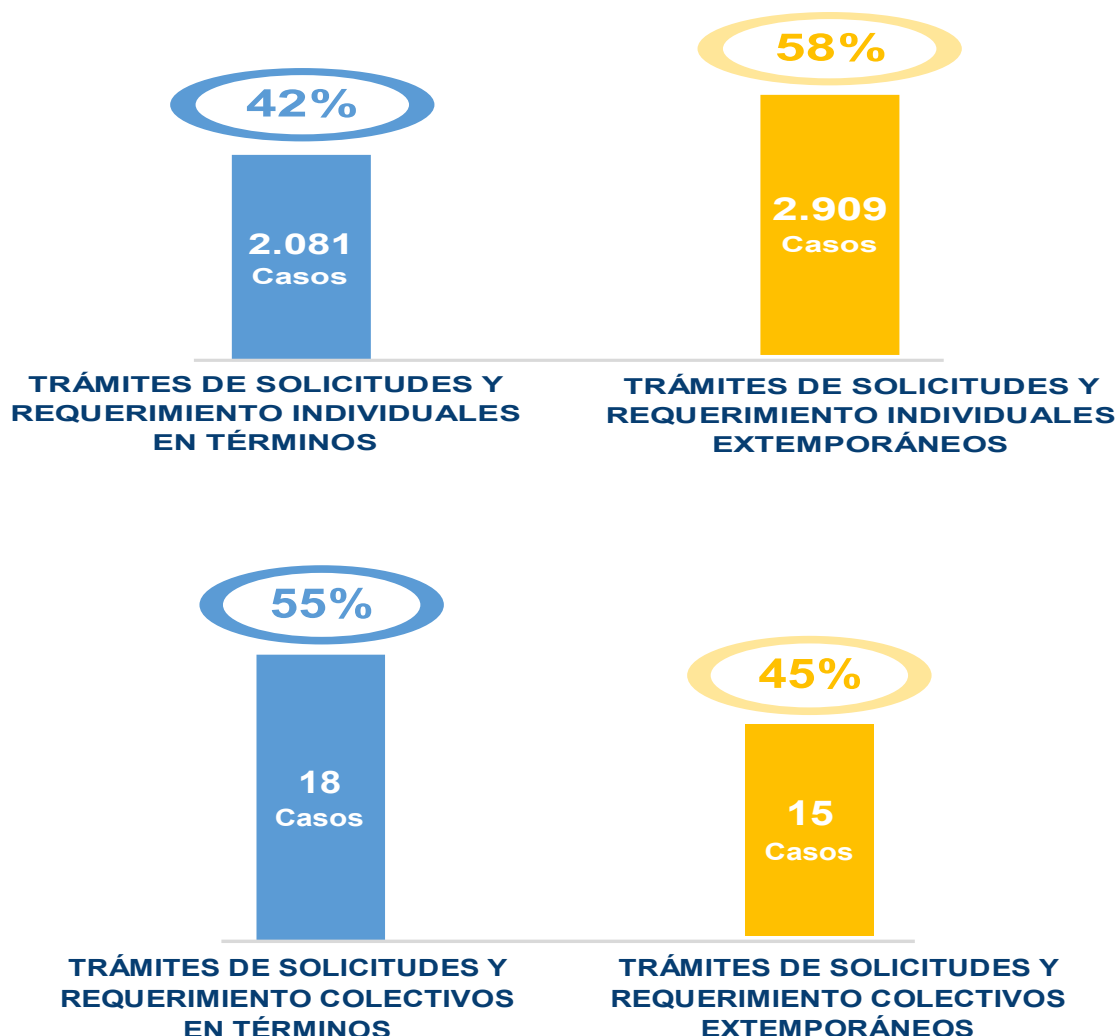
Capacidad Instalada a Corte 30 de junio de 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023							
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3850	4641	5403	4852	5636	4917	4883
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4509	3675	5280	5023	4377
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	3498



Oportunidad en la Atención Mes de junio 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 seis 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 vienen Implementando varias estrategias para reducir la extemporaneidad de las gestiones, en la cual, una de las estrategias fue, seleccionar un grupo de cinco (5) asesores, que desde el 21-04-2023 estaban atendiendo 2.842 solicitudes extemporáneas, mismas que a la fecha ya cuenta con un porcentaje de avance del 100%; mientras el resto de los asesores del grupo, atenderían 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 correspondientes a 1.325 que al día 30-06-2023 corresponden a 460 con un porcentaje de avance del 34,72%, que se encuentran en



proceso por parte de los Asesores (as) nuevos, y quienes ya cuentan 2.8 meses y hasta 3.1 meses de haber ingresado a la UNP, pero su productividad en promedio es apenas de 4.5 casos diarios, como se puede observar en la siguiente tabla donde hay Asesores que solo cerraron 3.2 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 30 DE JUNIO DEL AÑO 2023 - CASOS GESTIONADOS									
ASESOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PROMEDIO DIARIO	% Productividad diaria	OBSERVACION
Paola Andrea Gomez Gelves	0	0	0	22	102	147	5,9	118%	EN INDUCCIÓN
Juan Pablo Lozano Villanueva	0	0	0	16	93	135	5,3	106%	EN INDUCCIÓN
Paula Alejandra Vergara Aguilar	0	0	0	33	98	107	5,2	103%	EN INDUCCIÓN
Edgar Andres Garzon Suescun	0	0	0	6	64	140	4,6	91%	EN INDUCCIÓN
Karen Viviana Amaya Mesa	0	0	0	19	98	90	4,5	90%	EN INDUCCIÓN
Geraldin Yilieth Cruz Soto	0	0	0	10	46	130	4,0	81%	EN INDUCCIÓN
Leidy Yohana Ramirez Parra	0	0	0	5	76	93	3,8	76%	EN INDUCCIÓN
Maria Nella Agudelo Leon	0	0	0	15	56	102	3,8	75%	EN INDUCCIÓN
Luis Felipe Salamanca Hernandez	0	0	0	0	59	87	3,2	63%	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 junio del año 2023, el GSC cumple al 102% 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 los meses de mayo y junio, 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 3.135 EXT y que suman alrededor de 6.270 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 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 entre los meses de abril y junio, once (11) 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 tres (3) 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, PQRS, 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 junio 2023.

Se puede concluir que, para el mes de junio 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 junio del año en curso, las gestiones o tramites presentaron un incremento del 26% en comparación al mes de abril, último mes, en el cual la gestión estuvo por debajo del 90%.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de junio año 2023, superó su capacidad de gestión en un 23%. En este sentido, el GSP gestionó 5.023 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.100 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 junio del año 2023, se atendió un total de 5.023 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.663 fueron solicitudes de protección y 1.360 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de junio 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 4.377 solicitudes, es decir el 90% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 4.880.

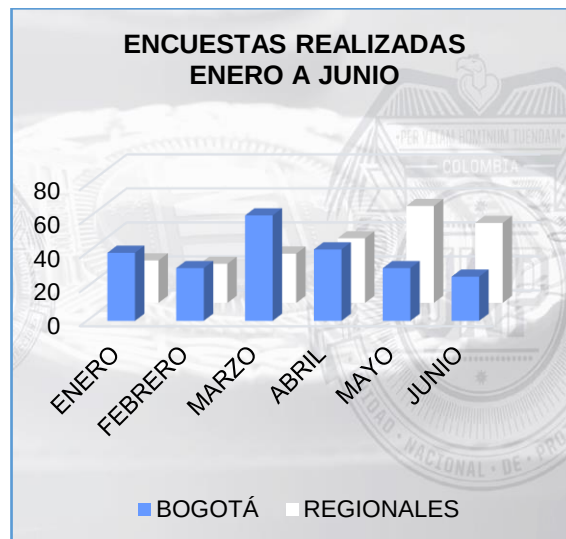
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO JUNIO 2023

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a junio** 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 JUNIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	42	38
MAYO	31	57
JUNIO	26	47
TOTAL	232	219

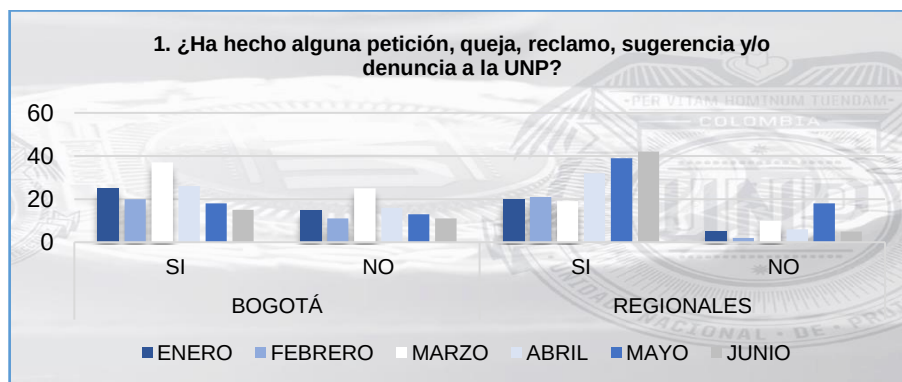


Participación

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
JUNIO	15	11	42	5

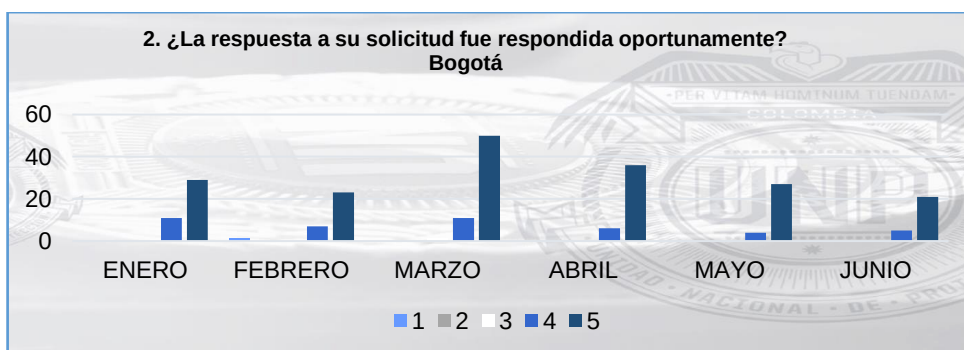




Oportunidad

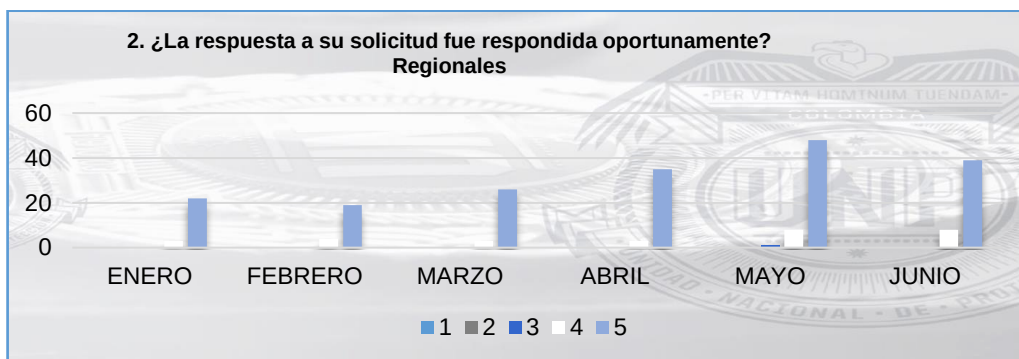
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, 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
MAYO	0	0	0	4	27
JUNIO	0	0	0	5	21



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
JUNIO	0	0	0	8	39



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
JUNIO	0	0	0	4	22



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
JUNIO	0	0	0	4	43

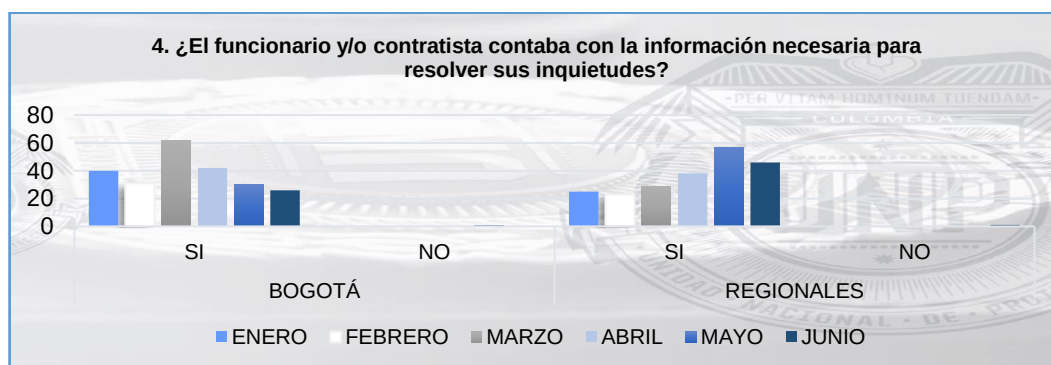




Dominio

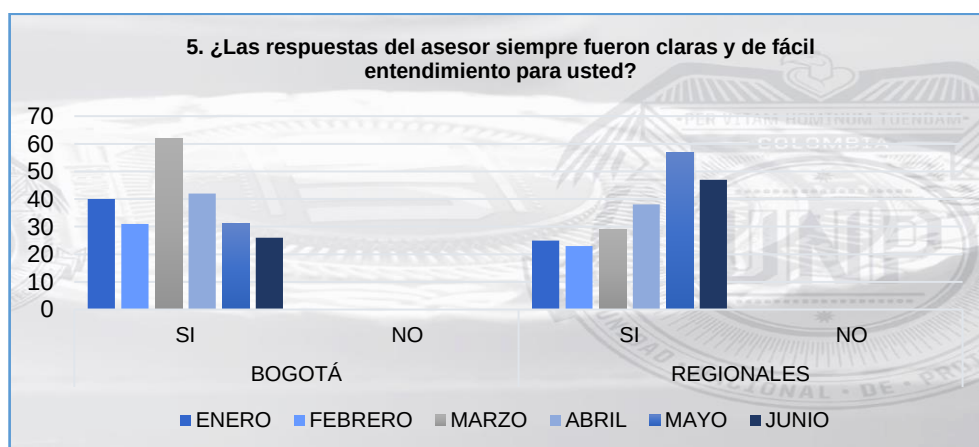
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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
JUNIO	26	0	46	1



¿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
JUNIO	26	0	47	0

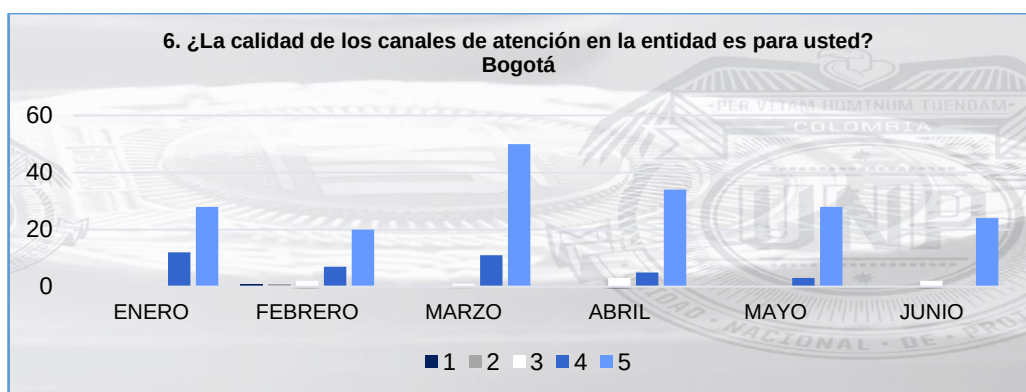


Percepción

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:



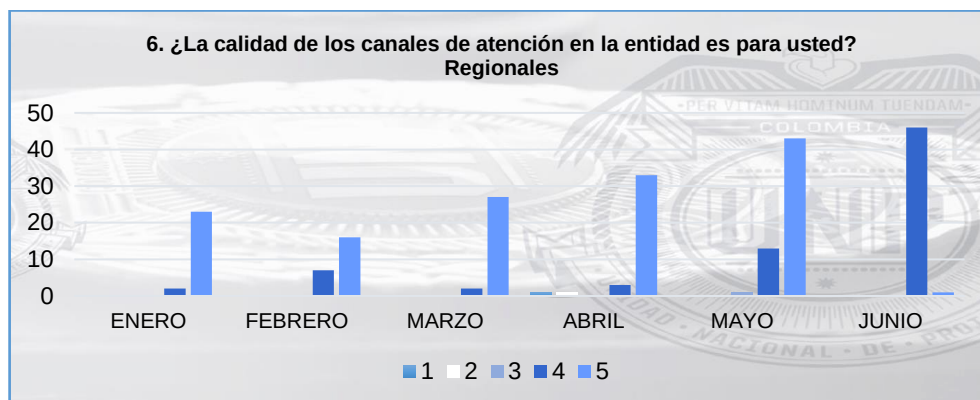
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	12	28
FEBRERO	1	1	2	7	20
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	3	5	34
MAYO	0	0	0	3	28
JUNIO	0	0	2	0	24



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
JUNIO	0	0	0	46	1

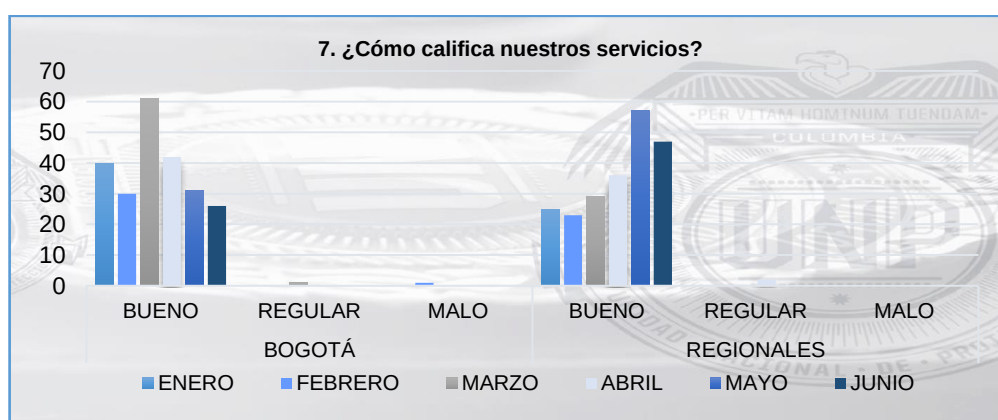




Satisfacción

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

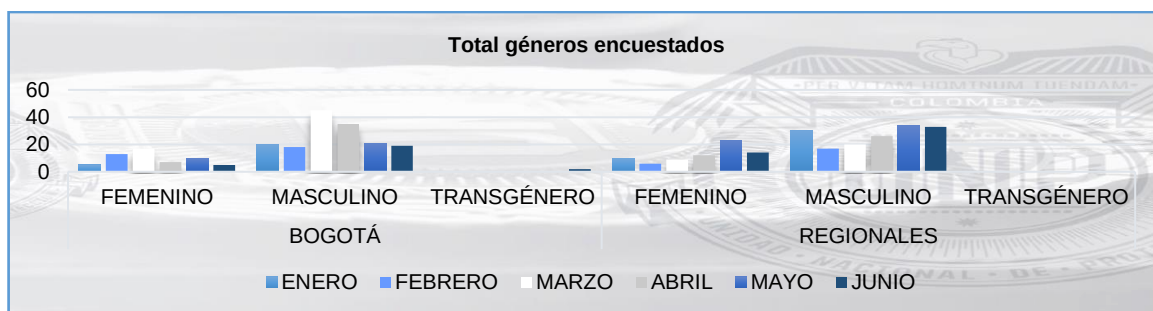
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	40	0	0	25	0	0
FEBRERO	30	0	1	23	0	0
MARZO	61	1	0	29	0	0
ABRIL	42	0	0	36	2	0
MAYO	31	0	0	57	0	0
JUNIO	26	0	0	47	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

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

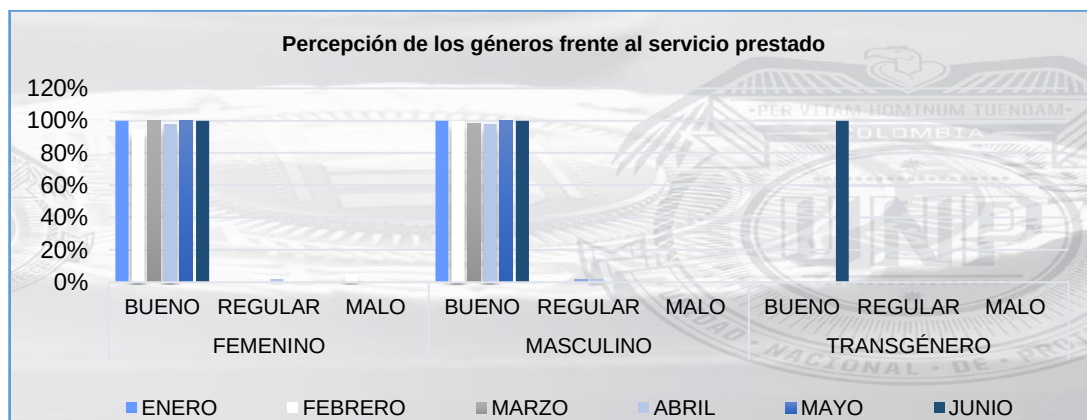
Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0
MARZO	17	45	0	9	20	0
ABRIL	7	35	0	12	26	0
MAYO	10	21	0	23	34	0
JUNIO	5	19	2	14	33	0



Percepción de los géneros encuestados

Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	95%	0%	5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	98%	2%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%





12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo



se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

- Se observa que de las **73** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **junio** 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 **junio** de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 19 mujeres y 2 transgéneros, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Putumayo y Pasto 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.
- Fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

Líder del Proceso,

JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucia Medellin Ordoñez / Contratista-GSC		5/7/2023
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		5/7/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		5/7/2023
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 JUNIO 2023

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A JUNIO 2023				
PQRSO RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
12869	12045	74	711	39
	93,60%	0,58%	5,52%	0,30%

