

INFORME DE GESTION PRIMER SEMESTRE 2023 -GSC UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(17 de julio 2023)





**INFORME DE GESTIÓN GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER
SEMESTRE AÑO 2023**

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.....	2
4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.....	4
5. DATOS ESTADÍSTICOS.....	8
5.1 Tipo de atención primer semestre año 2023.....	8
5.2 Peticionarios Solicitantes primer semestre año 2023.....	9
5.3 Tipos de PQRSD primer semestre año 2023.....	9
6. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.....	10
6.1 Flujo de PQRSD primer semestre año 2023.....	11
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.....	12
8. MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.....	14
9. OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.....	14
9.1 Indicador de Eficiencia Entidad en atención a PQRSD en el primer semestre año 2023.....	14
9.2 Indicador de Eficiencia por dependencias en atención a PQRSD en el primer semestre año 2023.....	15
10. GESTIÓN GENERAL SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2022.....	16
11. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.....	25
12. CONCLUSIÓN.....	35





1. PROPOSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos y contratistas en el ejercicio de la gestión de servicio al Ciudadano, identificando oportunidades de crecimiento en busca de mejores prácticas para ser ejecutadas por cada Entidad. La UNP como organismo estatal mediante auto revisión practicada por cada uno de sus procesos recopilando sus mejores experiencias en busca del mejoramiento de su gestión pública, permitiendo armonizar los procesos misionales con el servicio al ciudadano y así atender en forma integral al beneficiario de la entidad y al ciudadano en general, lo que debe permitir una respuesta con efectividad, colaboración e información redundando en certidumbre de la gestión.

2. ALCANCE

El presente informe refleja los logros alcanzados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2023, así mismo contempla las estadísticas tanto de la gestión de las PQRSD en la entidad como de los trámites adelantados en la validación de requisitos mínimos de las solicitudes de protección.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los Asesores del GSC, a través de la encuesta de satisfacción aplicada a los ciudadanos por los canales presencial y telefónico.

3. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023

El Grupo de Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre año 2023, dio continuidad a las recomendaciones dadas por el DNP para mejorar la atención a los usuarios, a fin de generar:

❖ Fortalecimiento Cultura de Servicio al Ciudadano

Se realizaron las siguientes actividades en aras de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano tanto de servidores públicos como de contratistas:

- Mesas de trabajo vía teams, con servidores públicos y contratistas de las GURP y sedes a nivel nacional, escenario donde se brindó lineamientos sobre la





atención al ciudadano, y aplicativo PQRSD, con el objetivo de garantizar un servicio de calidad a nivel nacional.

- Campañas a través de Yammer:

- ✓ Resolución 1074 de 2017.
- ✓ Lenguaje claro.
- ✓ Ponte las gafas de la inclusión.
- ✓ Atención al ciudadano somos todos.
- ✓ Recuerda "Tu eres la imagen de la UNP"

❖ **Certidumbre en el ciudadano e inclusión**

Una de las prioridades para la entidad, es que los ciudadanos tengan acceso a información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios, como así mismo los mecanismos para acceder a estos de tal manera se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización Carta de Trato Digno,
- Portafolio de Servicios y Trámites,

Difusión de las campañas:

- ✓ "Tu opinión nos interesa"
- ✓ "Todo trámite ante la entidad es gratuito"
- ✓ "Ciudadano tiene derecho".
- ✓ "En la UNP los trámites son fáciles y gratuitos"

❖ **Estrategias de omnicanalidad dispuestos por la entidad para recepcionar PQRSD de la ciudadanía.**

Se garantizó que el ciudadano pueda escoger uno o más de un canal para su interacción con la entidad, así las cosas, el GSC dio continuidad a la campaña informativa en redes sociales, respecto de los canales para elevar PQRSD ante la UNP.

❖ **Fortalecimiento documentación proceso**

- Actualización Guía de Servicio al Ciudadano GSC-GU-02
- Actualización Protocolos de Atención al Ciudadano GSC-PT-04GSC





❖ **Acompañamiento del ciudadano en la validación de trámites radicados en Bogotá.**

Se inició la campaña "UNP más cerca de ti", la cual tiene como objeto que uno asesor del Grupo de Servicio al Ciudadano, valide los requisitos mínimos de las solicitudes de protección inmediatamente son radicados en la ciudad de Bogotá por el solicitante, con la finalidad que el ciudadano pueda conocer más rápidamente si hace falta algún documento requisito para acceder a los tramites de la entidad.

**4. AVANCE ACTIVIDADES PLANES GRUPO DE SERVICIO AL
CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2023**

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2023, el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó las actividades que a continuación serán mencionadas a fin de dar cumplimiento a los Objetivos Estratégicos establecidos por nuestra entidad en el **Plan de Acción y Plan Estratégico Institucional**, los cuales están encaminados a optimizar la atención al ciudadano mediante aumento de los canales de comunicación, la presencia regional y la mejora en los tiempos de respuesta.

AVANCES GSC DE ENERO 01 AL 30 DE JUNIO DE 2023

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ENERO 01 AL 30 DE JUNIO DE 2023
Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento	Ejecución del modelo integral de servicio al ciudadano a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia	0% Actividad en cabeza de Gestión de Tecnologías de la información
Nº de informes de seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad.	Realizar seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad.	6/12 = 100%
Porcentaje de participación en los "Festivales Juntémonos, para tejer lo público" del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Participar en los "Festivales Juntémonos, para tejer lo público" programados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	0/4 = 0% Actividad programada por el DAFP para adelantarse a partir del segundo semestre de la vigencia.

Así mismo, se cumplió con las actividades programadas respecto a los demás Mapas y Planes Institucionales, relacionados a continuación.



**MAPA INTEGRAL DE RIESGOS.**

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD DE CONTROL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ENERO 01 AL 30 DE JUNIO DE 2023
Firma semestral acuerdos de confidencialidad.(RC)	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.	1 / 2= 50%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano, remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso. (RC)	3 Comunicados Internos y/ o actas de sensibilización.	1/ 3= 33.33%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las Implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad. (RC)	3 Comunicados Internos y/o Actas de Reunión	1/ 3=33.33%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD a través de correo electrónico y/o comunicación interna. (RP)	Correos electrónicos / Comunicaciones internas semanales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina., las PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información. (RP)	Correos electrónicos quincenales enviados a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina y enlaces PQRSD.	100%
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la	Comunicación Formal solicitando personal en caso de requerirse.	100%





NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD DE CONTROL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ENERO 01 AL 30 DE JUNIO DE 2023
ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta. (RP)	Llamado al cumplimiento de funciones y/o obligaciones contractuales a través de Correo electrónico y/o Mesa de trabajo para cumplimiento y/o traslado Disciplinario y/o cancelación de contrato. Cuando corresponda.	

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA DEL SECTOR PÚBLICO.

Participaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano en los Festivales Juntémonos para tejer lo público viabilizados por la UNP.	Participar en los Festivales Juntémonos para tejer lo público en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Encuesta realizada a través de los diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	Realizar una (1) encuesta a través de diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	100%
Iniciativas adelantadas para mejorar el servicio al ciudadano.	Realizar iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano.	100%
Evaluación de implementación de los protocolos de atención al ciudadano.	Evaluar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano (personalizada, telefónica y virtual).	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Campaña de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva entre otras)	Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, entre otras)	100%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL
CIUDADANO****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN****COLOMBIA**
POTENCIA DE LA
VIDA

Socializaciones del Reglamento de Trámite Interno de PQRSD realizadas	Realizar campaña de apropiación del Reglamento de trámite interno de PQRSD.	100%
Campaña de Socialización Política Institucional de Atención al Ciudadano.	Socializar Política Institucional de Atención al Ciudadano	100%
Carta de Trato Digno actualizada y socializada.	Actualizar, y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.	100%
Documento de Caracterización actualizado	Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	Promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.	100%
Festivales Juntémonos para construir lo público con participación de la UNP documentadas.	Participar en los Festivales Juntémonos para construir lo público en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	0% Actividad programada por el DAFP para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Campaña para fortalecer mediante el uso de diferentes herramientas el acercamiento de la entidad con las comunidades o poblaciones receptoras de sus productos y servicios.	Fortalecer mediante el uso de diferentes herramientas el acercamiento de la entidad con las comunidades o poblaciones receptoras de sus productos y servicios	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Campaña de difusión y socialización del Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad.	Difundir y socializar en los diferentes espacios donde tenga participación la UNP el Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad, así como compartir lecciones aprendidas para mejorar el servicio al ciudadano	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Mecanismo diseñado para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley.	Diseñar mecanismos para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley	100%
Seguimiento y monitoreo a las PQRSD elevadas a la entidad.	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQRSD que son elevadas ante la entidad	100%





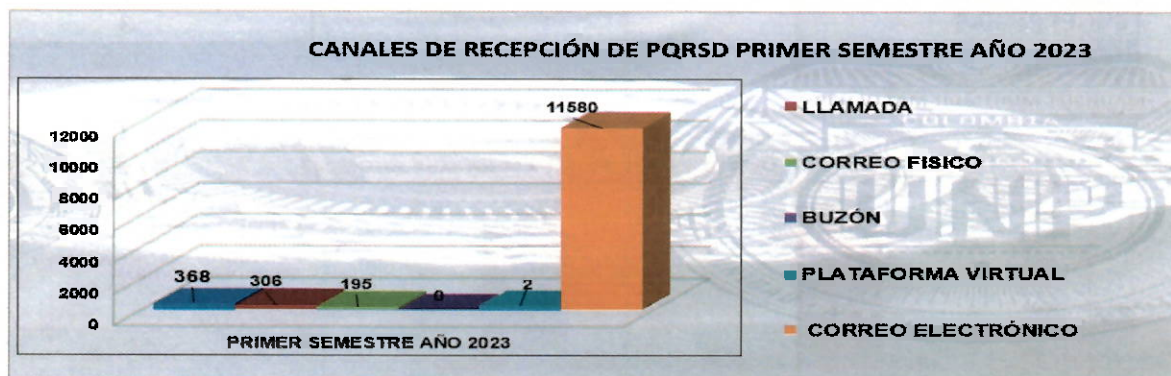
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Participar en los Festivales Juntémonos para construir lo público a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Realizar Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	100%
Realizar a través de los diferentes canales de la UNP consulta ciudadana en los temas de interés de la Rendición de Cuentas.	100%

5. DATOS ESTADÍSTICOS

5.1 Tipo de atención primer semestre año 2023

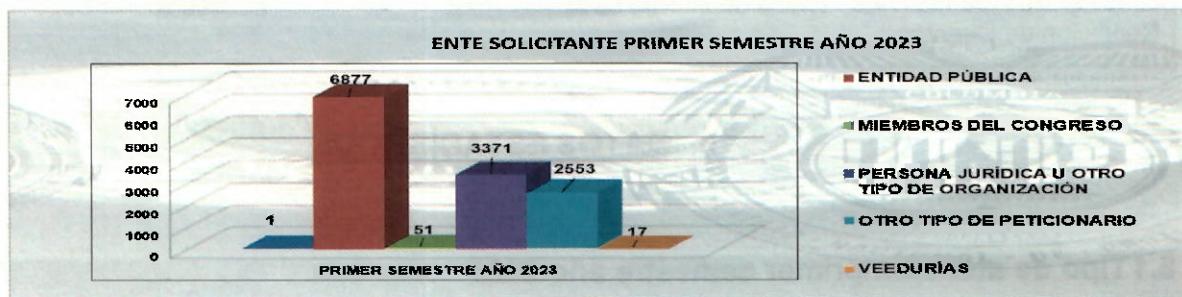
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
PRIMER SEMESTRE AÑO 2023		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	368
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	306
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	195
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	265
	CORREO ELECTRÓNICO	11580
	CHAT	155
TOTAL		12869





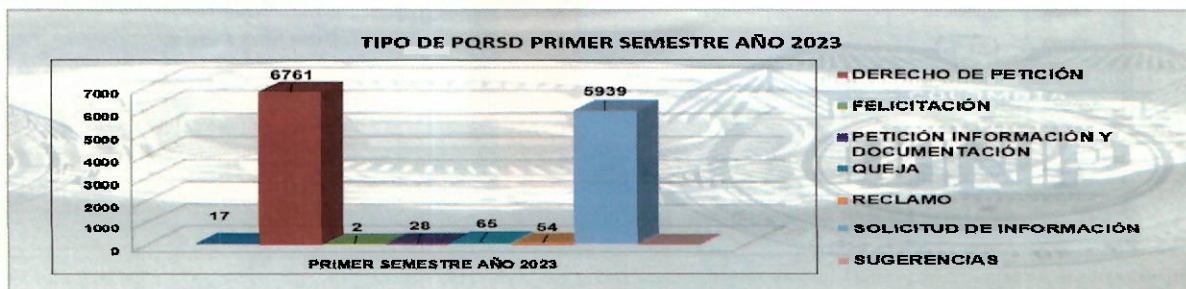
5.2 Peticionarios Solicitantes primer semestre año 2023

ENTE SOLICITANTE	
PRIMER SEMESTRE AÑO 2023	
ENTIDAD PÚBLICA	6877
MIEMBROS DEL CONGRESO	51
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	3371
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	2553
VEEDURÍAS	17
TOTAL	12869



5.3 Tipos de PQRSD primer semestre año 2023

TIPO DE PQRSD	
PRIMER SEMESTRE AÑO 2023	
DENUNCIAS	17
DERECHO DE PETICIÓN	6761
FELICITACIÓN	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	28
QUEJA	65
RECLAMO	54
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5939
SUGERENCIAS	3
TOTAL	12869





**6 ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS PRIMER
SEMESTRE AÑO 2023**

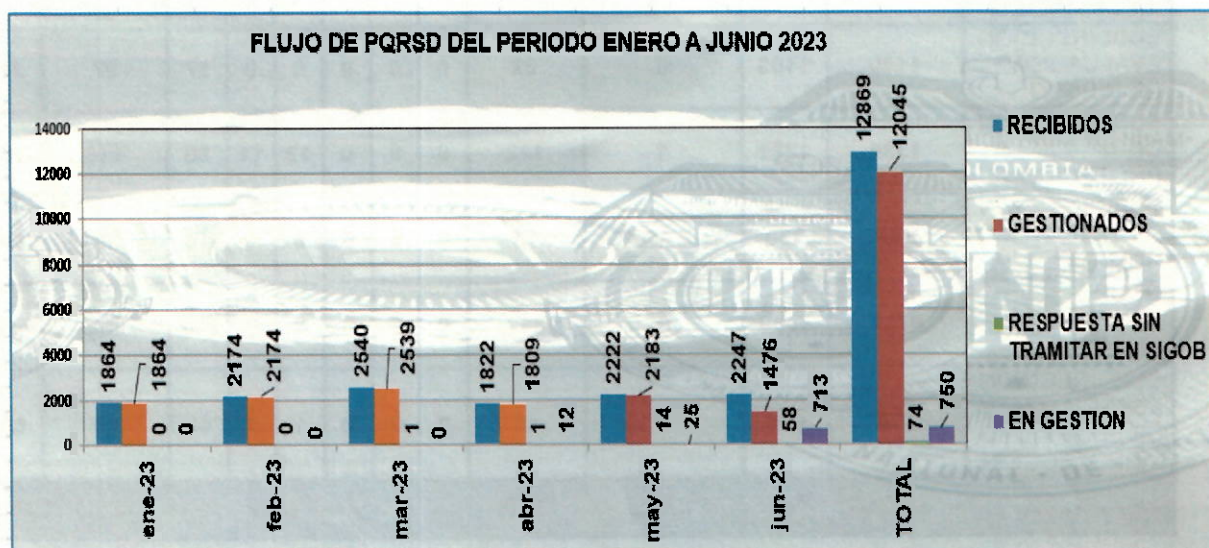
PQRSD EN PROCESO DE ATENCIÓN - ENERO A JUNIO 2023														
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A JUNIO 2023	GESTIONADOS	PQRSD PENDIENTES POR TERMINAR GESTIÓN EN SIGOB	PQRSD EN GESTION	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	TOTAL, PQRSD EN PROCESO	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO 2023		
												EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	221	211	0	10	0	0	0	0	1	9	10	9	1	10
SECRETARÍA GENERAL	248	217	1	30	0	0	1	0	12	18	31	18	13	31
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2204	2046	21	137	0	0	0	0	0	158	158	158	0	158
OFICINA ASESORA JURIDICA	859	796	28	35	0	0	0	0	13	50	63	63	0	63
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	1130	1103	5	22	0	0	0	0	0	27	27	27	0	27
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1384	1271	1	112	0	0	0	12	11	90	113	89	24	113
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	365	350	1	14	0	0	0	0	1	14	15	14	1	15
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	5711	5369	0	342	0	0	0	0	0	342	342	342	0	342
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	730	665	17	48	0	0	0	1	1	63	65	65	0	65
TOTAL	12869	12045	74	750	0	0	1	13	39	771	824	785	39	824





6.1 Flujo de PQRSD primer semestre año 2023

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A JUNIO 2023									
PQRSD	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 GESTIÓN	0	0	0	12	25	713	750	5,83%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		12869							



**7 PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023**

PQRSD POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 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.	98	0,76%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	1169	9,09%
Dirigentes o activistas sindicales.	156	1,21%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	38	0,30%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	877	6,82%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	3	0,02%
Periodistas y comunicadores sociales.	131	1,02%
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.	682	5,30%
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.	2	0,02%
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	30	0,23%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	3	0,02%
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.	157	1,22%
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.	416	3,24%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	9	0,07%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	132	1,03%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0,02%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	9	0,07%
Los ministros del Despacho.	2	0,02%





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

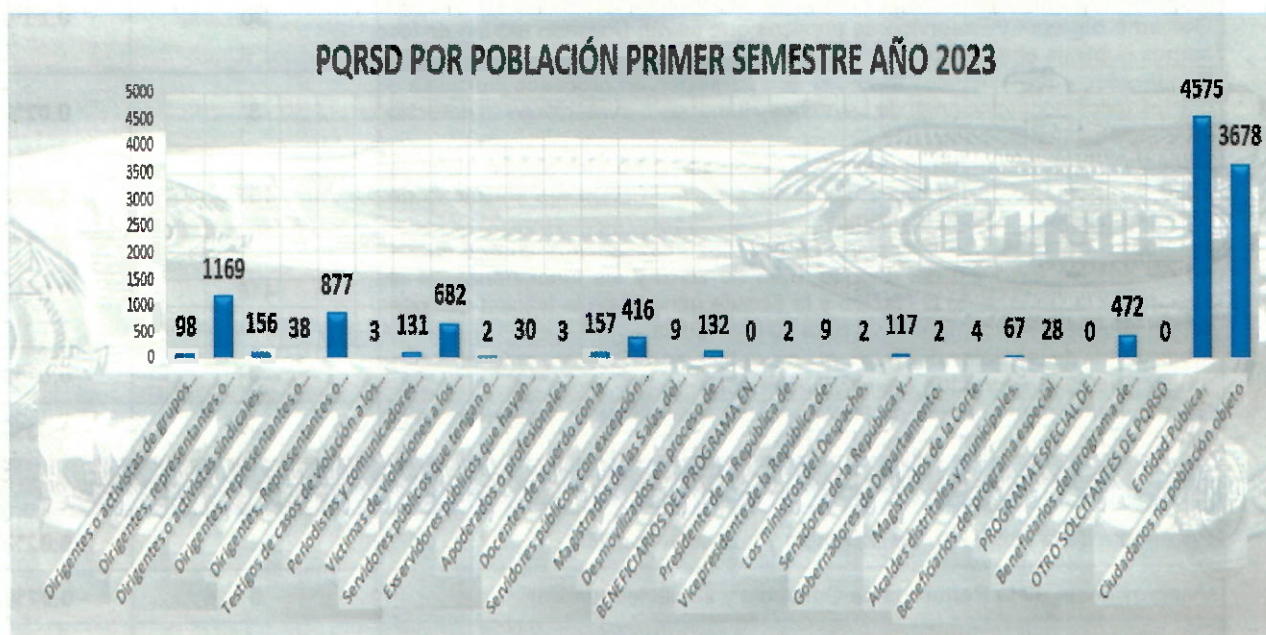
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

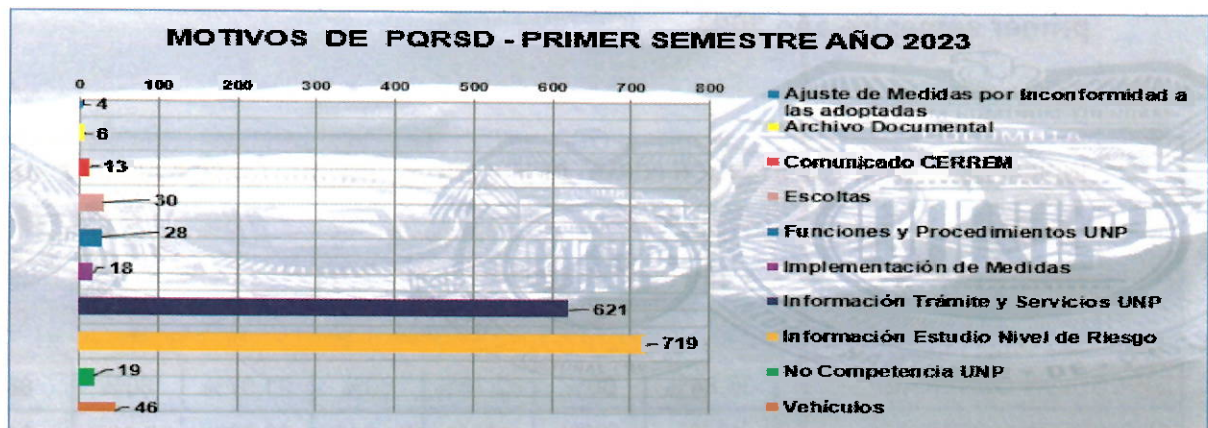
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	117	0,91%
Gobernadores de Departamento.	2	0,02%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; 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.	4	0,03%
Alcaldes distritales y municipales.	67	0,52%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	28	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	472	3,67%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	4575	35,58%
Ciudadanos no población objeto	3678	28,60%
TOTAL	12859	100%





8 MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	6	0%
Archivo Documental	3	0%
Comunicado CERREM	44	0%
Escoltas	269	2%
Funciones y Procedimientos UNP	162	1%
Implementación de Medidas	174	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	9198	71%
Información Trámite y Servicios UNP	1893	15%
No Competencia UNP	348	3%
Vehículos	772	6%
TOTAL, MOTIVOS	12869	100%

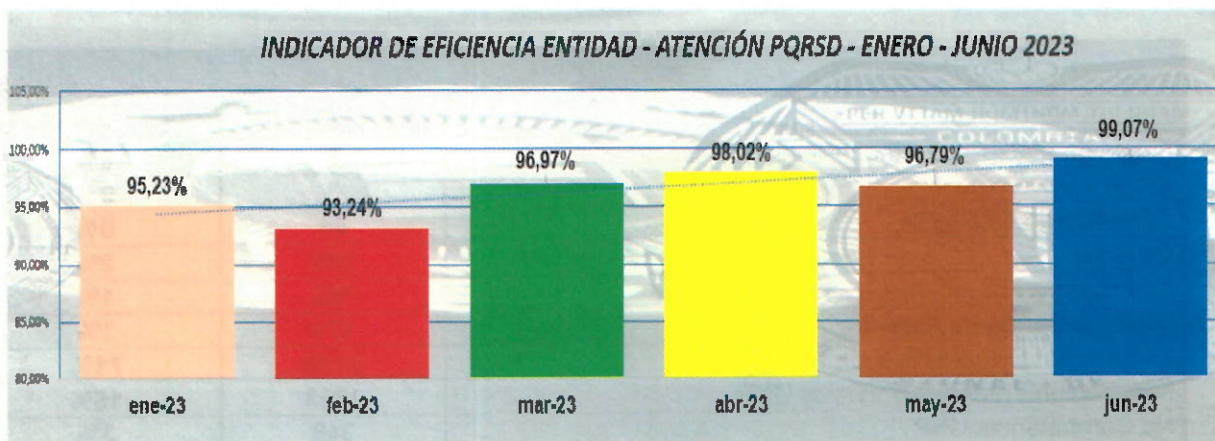


9 OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

9.1 Indicador de Eficiencia Entidad en atención a PQRSD en el primer semestre año 2023.

INDICADOR DE EFICIENCIA ENTIDAD - ATENCIÓN PQRSD - ENERO A JUNIO 2023					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%

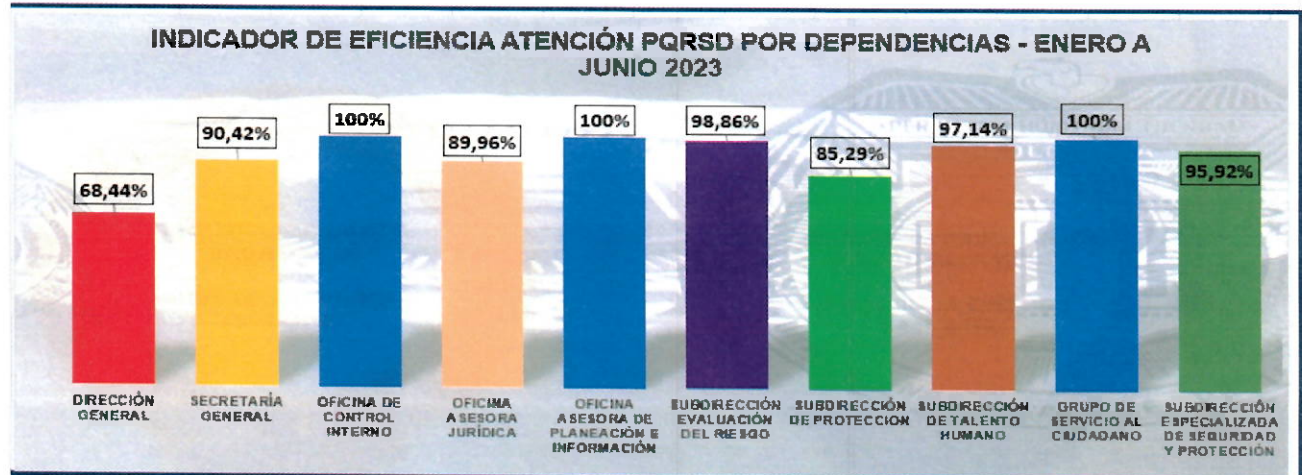




9.2 Indicador de Eficiencia por dependencias en atención a PQRS en el primer semestre año 2023.

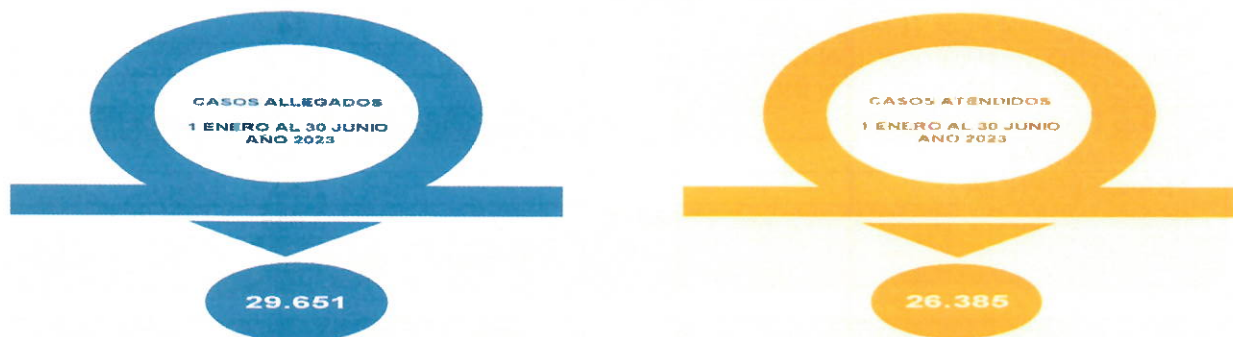
INDICADOR DE EFICIENCIA ATENCIÓN PQRS - DEPENDENCIAS - PERIODO ENERO A JUNIO DE 2023							
DEPENDENCIAS	PERIODO						PROMEDIO INDICADOR
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	36,84%	60%	62,75%	80%	91,07%	80%	68,44%
SECRETARÍA GENERAL	100%	100%	100%	84,21%	70,21%	88,10%	90,42%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	81,90%	70,29%	90,48%	97,75%	99,33%	100%	89,96%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	97,22%	100%	98,05%	98,40%	100%	99,46%	98,86%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80,51%	71,43%	91,48%	94%	78,26%	96%	85,29%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	92,16%	97,12%	100%	96,36%	97,22%	97,14%
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	89,52%	93,75%	94,74%	97,50%	100%	100%	95,92%
TOTAL	95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	96,55%





10 INFORME DE GESTIÓN SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

Gestión General Primer Semestre Año 2023.



Casos Allegados Primer Semestre Año 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023
REVALUACIÓN	2.149
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	4.316
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	15.481
Sub Total	21.946
INFORMATIVA	1.974
TRANSFERENCIA	2.617
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	3.114
Sub Total	7.705
TOTAL	29.651





SOLICITUDES DE PROTECCIÓN
ALLEGADAS

1 ENERO AL 30 JUNIO
AÑO 2023

21.946

OTRAS SOLICITUDES
ALLEGADAS

1 ENERO AL 30 JUNIO
AÑO 2023

7.705

Casos Gestionados Primer Semestre Año 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	1.985
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	14
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	4.015
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	12.863
Sub Total	18.877
INFORMATIVA	1.843
TRANSFERENCIA	2.607
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	3.058
TOTAL	7.508
TOTAL	26.385

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

SOLICITUDES DE PROTECCIÓN
ATENDIDAS

1 ENERO AL 30 JUNIO
AÑO 2023

18.877

OTRAS SOLICITUDES
ATENDIDAS

1 ENERO AL 30 JUNIO
AÑO 2023

7.508





Casos Gestionados por Género, Primer Semestre Año 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	511	1.449	25	1.985
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	3	11	0	14
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1.269	2.650	96	4.015
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3.757	8.370	736	12.863
Sub Total	5.540	12.480	857	18.877
INFORMATIVA	558	1.161	124	1.843
TRANSFERENCIA	273	692	1.642	2.607
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	847	2.077	134	3.058
TOTAL	1.678	3.930	1.900	7.508
	7.218	16.410	2.757	26.385

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

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

Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Primer Semestre Año 2023 Vs. Primer Semestre Año 2022.

SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023 Vs. 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022			
DEPARTAMENTO	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
SIN DETERMINAR	978	239	739
BOGOTÁ, D.C.	3.555	3.411	144
CESAR	520	388	132
SUCRE	400	287	113
CÓRDOBA	506	394	112
NORTE DE SANTANDER	1.306	1.215	91
PUTUMAYO	280	191	89
BOYACÁ	330	243	87
ATLÁNTICO	480	394	86
RISARALDA	372	291	81
NARIÑO	561	483	78
LA GUAJIRA	214	153	61



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL
CIUDADANO****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN****COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

DEPARTAMENTO	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2022	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
SANTANDER	1.075	1.033	42
VICHADA	40	37	3
VAUPÉS	6	3	3
GUAINÍA	2	0	2
HUILA	264	268	-4
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	7	15	-8
AMAZONAS	14	40	-26
GUAVIARE	104	132	-28
QUINDÍO	76	115	-39
CASANARE	141	181	-40
CALDAS	89	140	-51
ANTIOQUIA	805	863	-58
BOLÍVAR	552	629	-77
CAUCA	1.581	1.696	-115
CAQUETÁ	184	300	-116
CUNDINAMARCA	423	547	-124
CHOCÓ	297	443	-146
VALLE DEL CAUCA	1.679	1.869	-190
META	719	910	-191
TOLIMA	412	609	-197
MAGDALENA	720	1.112	-392
ARAUCA	185	586	-401
TOTAL	18.877	19.217	841

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

Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Primer Semestre Año 2023.

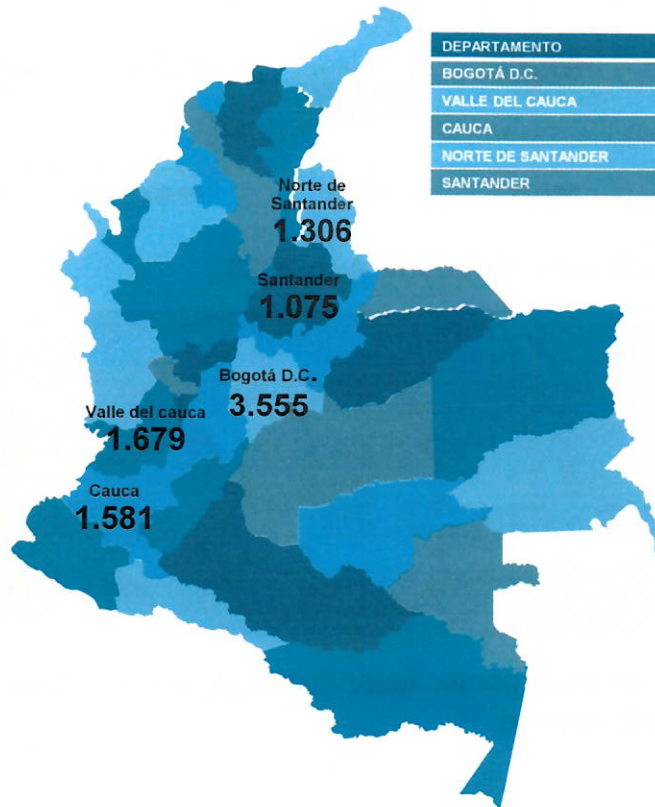
TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023
BOGOTÁ, D.C.	3.555
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	425
VALLE DEL CAUCA	1.679
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	315
CAUCA	1.581
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	412





NORTE DE SANTANDER	1.306
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	378
SANTANDER	1.075
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	328

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



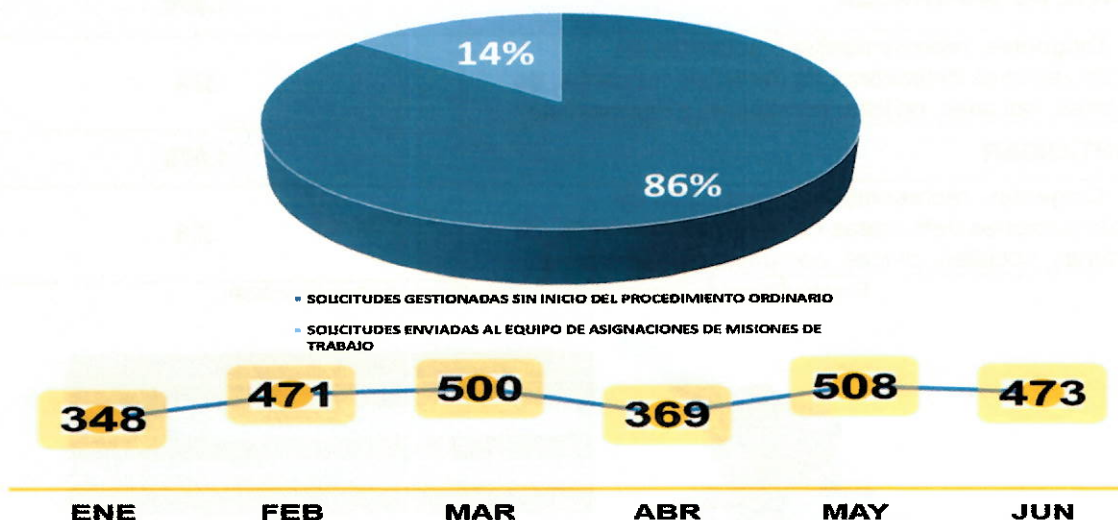
DEPARTAMENTO	N° DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	3.555	19%
VALLE DEL CAUCA	1.679	9%
CAUCA	1.581	8%
NORTE DE SANTANDER	1.306	7%
SANTANDER	1.075	6%

Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Primer Semestre Año 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	16.208	86 %
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	2.669	14 %
TOTAL	18.877	100 %

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



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL
CIUDADANO****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN****COLOMBIA**
POTENCIA DE LA
VIDA**Casos en Trámite al Finalizar Primer Semestre Año 2023.**

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 30 DE JUNIO AÑO 2023							
EQUIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	0	0	0	0	562	1.961	2.523
TOTAL	0	0	0	0	562	1.961	2.523

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 Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Primer Semestre Año 2023.

SOLICITUDES DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES
Policía Nacional	4.302
Fiscalía General de la Nación	3.057
Defensoría	2.087
Personería	1.317
Alcaldía	785
Organización	773
Presidencia	658
Secretaría de Educación	626
Gobernación	571
Secretaría de Gobierno	563

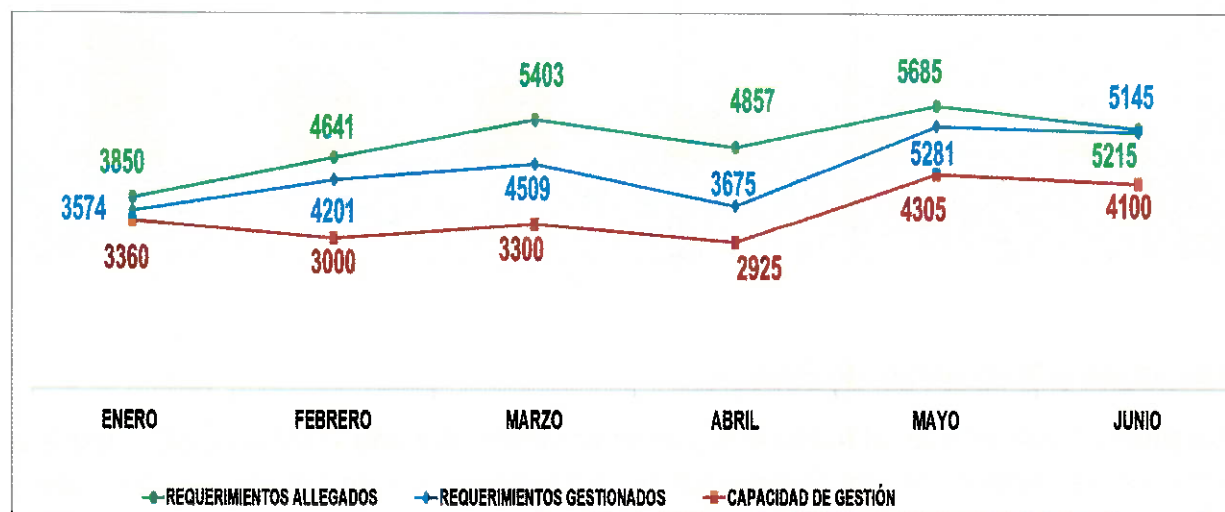
Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).





Capacidad Instalada Primer Semestre Año 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023 - 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2023							
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3850	4641	5403	4857	5685	5215	4942
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	3574	4201	4509	3675	5281	5145	4398
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	3498



Oportunidad en la Atención Primer Semestre Año 2023.





Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el primer semestre del año 2023, el GSC cumple al 89% en la gestión de las Solicitudes de Protección; sin embargo, se presentaron 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 2.523 EXT que corresponde a los meses de mayo y junio y que suman alrededor de 5.046 casos:

- Una causal ha sido, la necesidad de personal para atender los diferentes requerimientos. Toda vez que, al finalizar el año inmediatamente anterior, el personal asignado al GSC, se redujo aproximadamente en un 52%. Dejando, al inicio del año 2023, una necesidad de personal, para poder atender de manera idónea las solicitudes allegadas. De igual forma, a la fecha ya se ha suplido esta necesidad de personal, ingresando al grupo entre los meses de abril y junio, once (11) personas nuevas. Así mismo para el mes de julio (10-07-2023) con el ingreso de 10 personas nuevas. Actualmente, las personas ingresadas al grupo en los meses de abril y junio siguen avanzando en su proceso de aprendizaje,





cumpliendo así, con una meta mínima de siete (7) casos diarios, la cual está acorde a la curva de aprendizaje. Meta que irá aumentando progresivamente a medida que se adquiera la experiencia.

- 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.
- 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 ha venido mejorando en la productividad del grupo. En este sentido y en busca de mejorar al 100%, se debió establecer una estrategia adicional. 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 siete (7) casos diarios cada uno para el mes de julio 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





- 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 Primer Semestre Año 2023.

Se puede concluir que, al finalizar el primer semestre del año 2023, se lograron atender al 100% las 2.842 solicitudes extemporáneas.

Durante el primer semestre del año 2023, allegaron en total 29.651 solicitudes de protección y otros requerimientos, de las cuales 2.669 fueron enviadas a la Subdirección de Evaluación del Riesgo, para el respectivo estudio de evaluación y revaluación de riesgo. Para 26.982 solicitudes, se les brindó un trámite diferente, toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una evaluación de riesgo; parámetros que se relación a continuación; entre los cuales tenemos:

- Remisión por competencia a otra entidad.
- Solicitud de cumplimiento de requisitos.
- Solicitud a otras entidades para individualización.
- No inicio de ruta por falta de nexo causal.
- Solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados.
- Solicitud datos de ubicación.
- Respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes.

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 primer semestre del año 2023, se atendió un total de 26.385 solicitudes y requerimientos, de los cuales 18.877 fueron solicitudes de protección y 7.508 fueron otras solicitudes.

11 INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 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

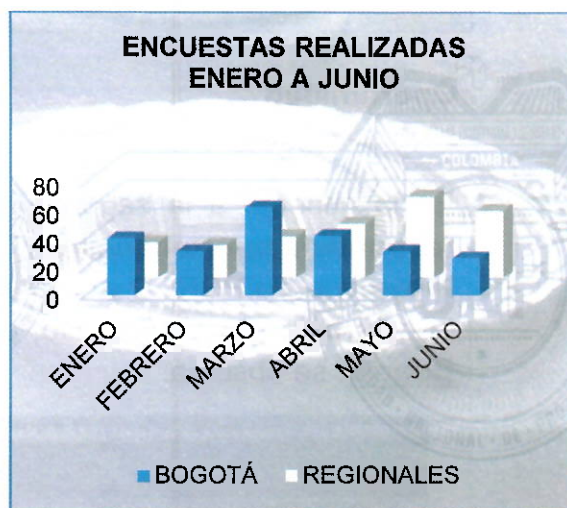




Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.

• **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

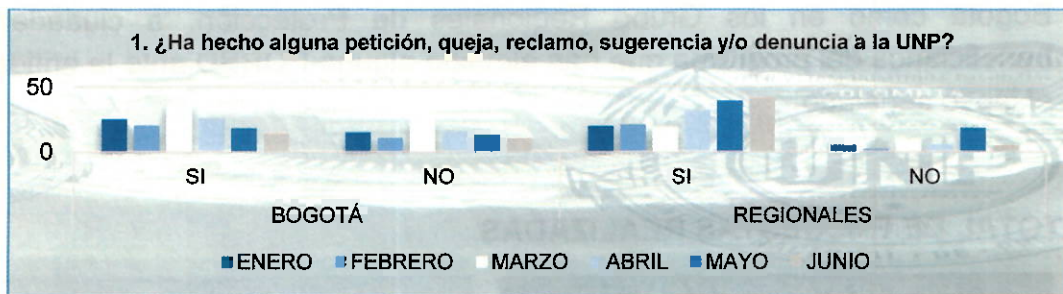


Participación

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

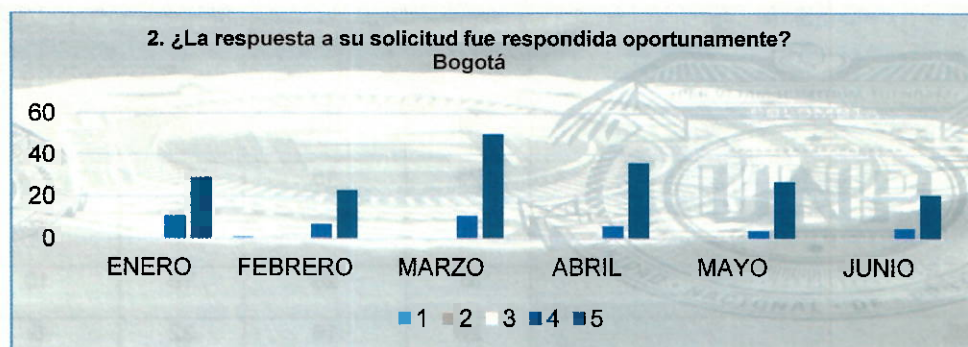




Oportunidad

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:

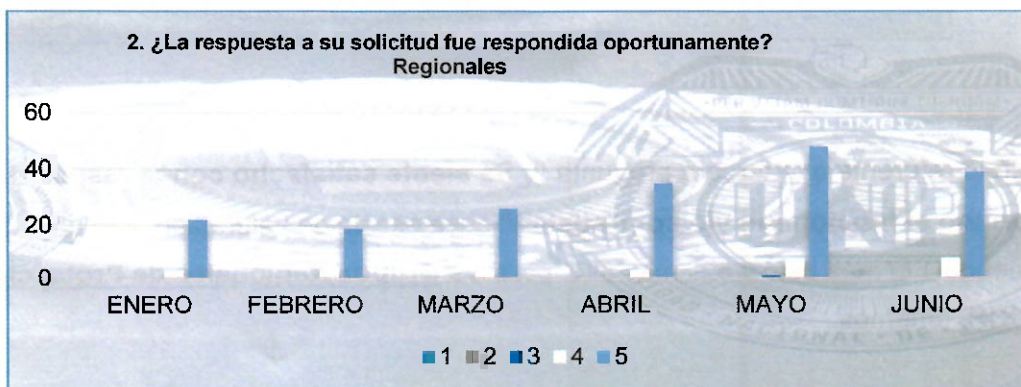
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	11	29
FEBRERO	1	0	0	7	23
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	0	6	36
MAYO	0	0	0	4	27
JUNIO	0	0	0	5	21





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

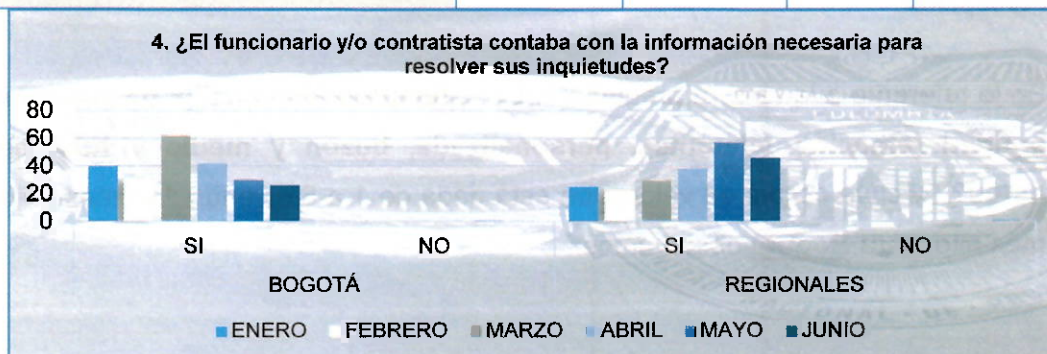


Dominio

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

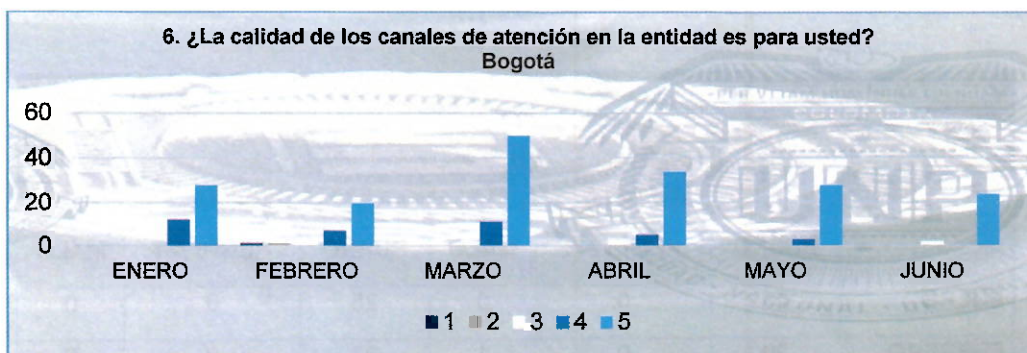
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:





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

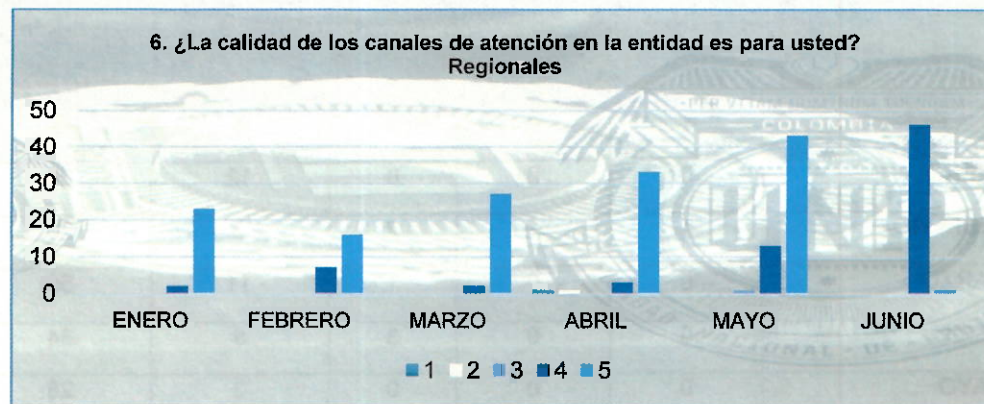


En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la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

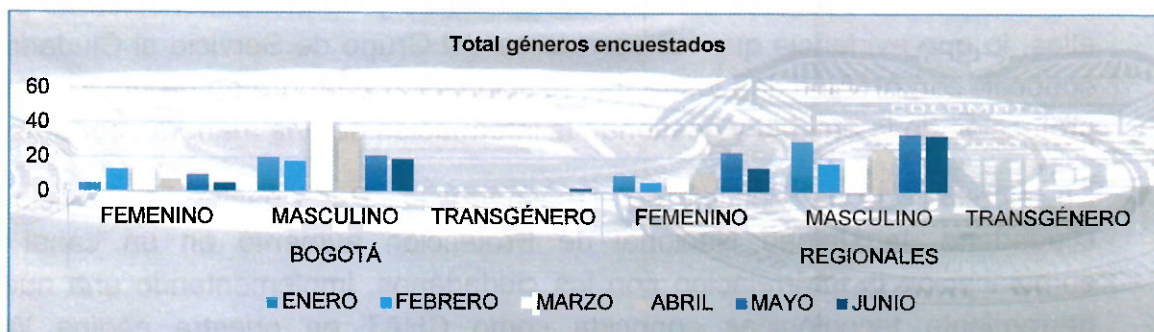
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	40	0	0	25	0	0
FEBRERO	30	0	1	23	0	0
MARZO	61	1	0	29	0	0
ABRIL	42	0	0	36	2	0
MAYO	31	0	0	57	0	0
JUNIO	26	0	0	47	0	0



**Aplicación del enfoque diferencial**

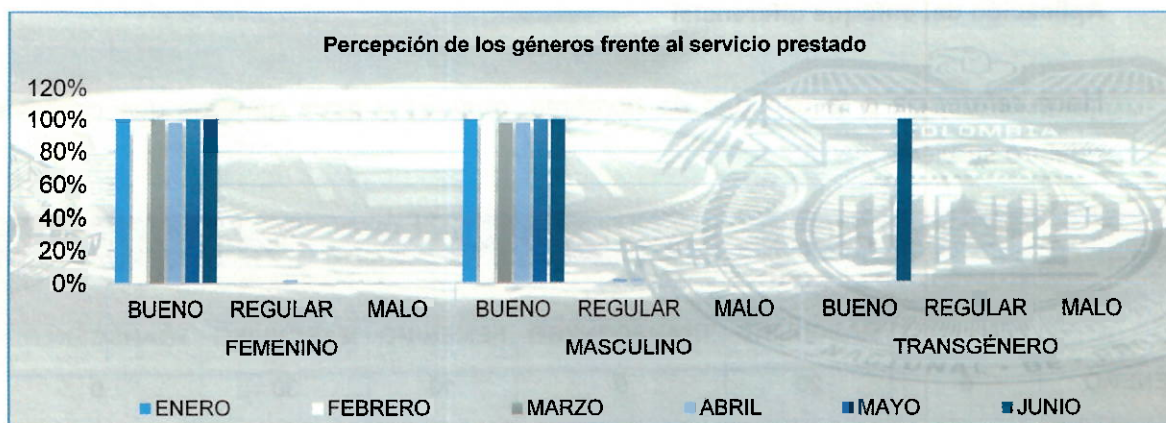
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

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.

- 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		17/7/2023
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		17/7/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		17/7/2023
Los arriba 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.			



