

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
JULIO 2023
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(3 de agosto 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 JULIO...	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JULIO	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JULIO	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE JULIO	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	17
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	18
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS DEL MES DE JULIO.....	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	20
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DEL MES DE JULIO	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DEL MES DE JULIO.....	22
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE JULIO	24
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MES JULIO	32
12. CONCLUSIONES	44
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	41





1. PROPOSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de julio de 2023 fueron elevadas **1958** 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 JULIO.

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





a. DIRECCIÓN GENERAL

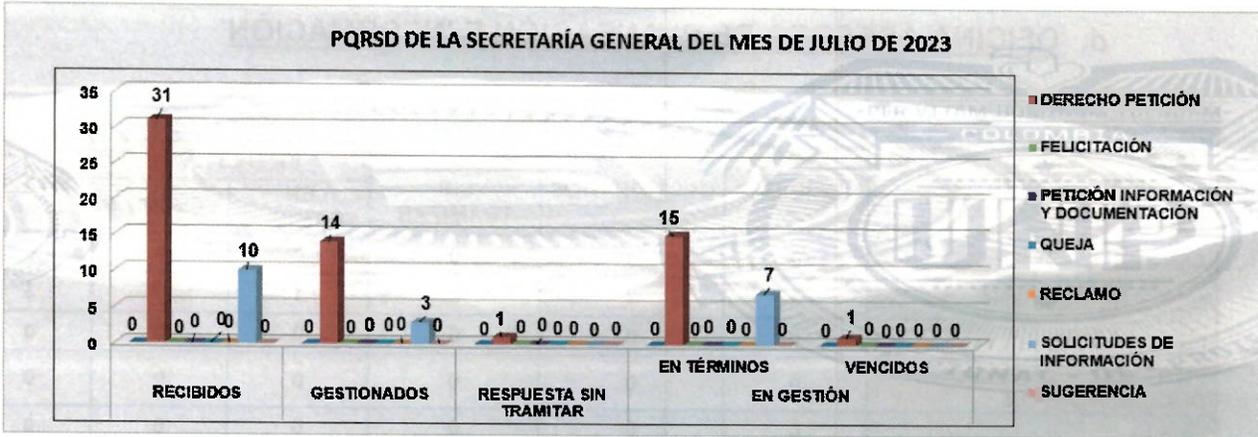
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	8	5	3	1	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	5	3	2	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27	13	8	5	1	27



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JULIO 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	31	14	1	15	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	10	3	0	7	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	41	17	1	22	1	41

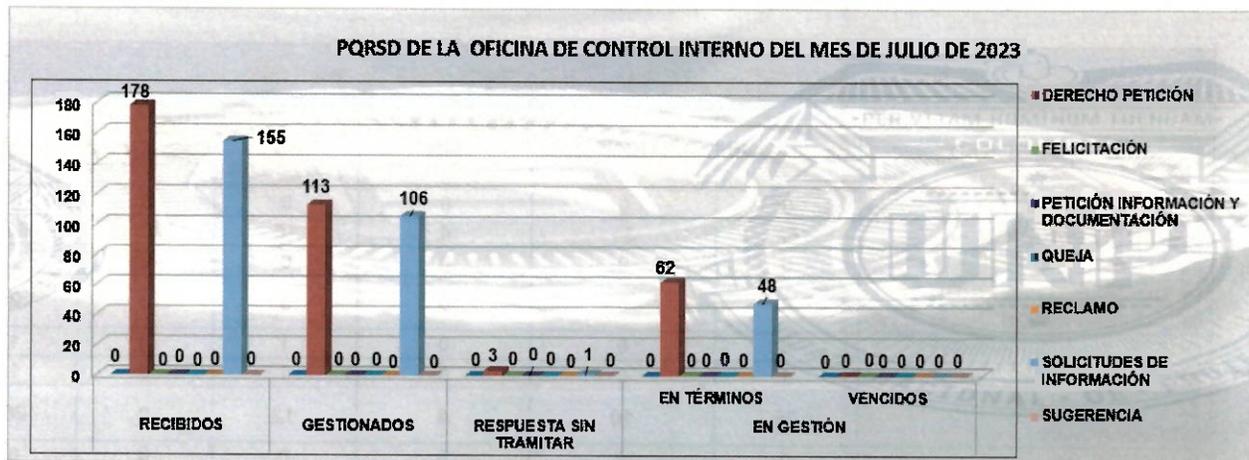




c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

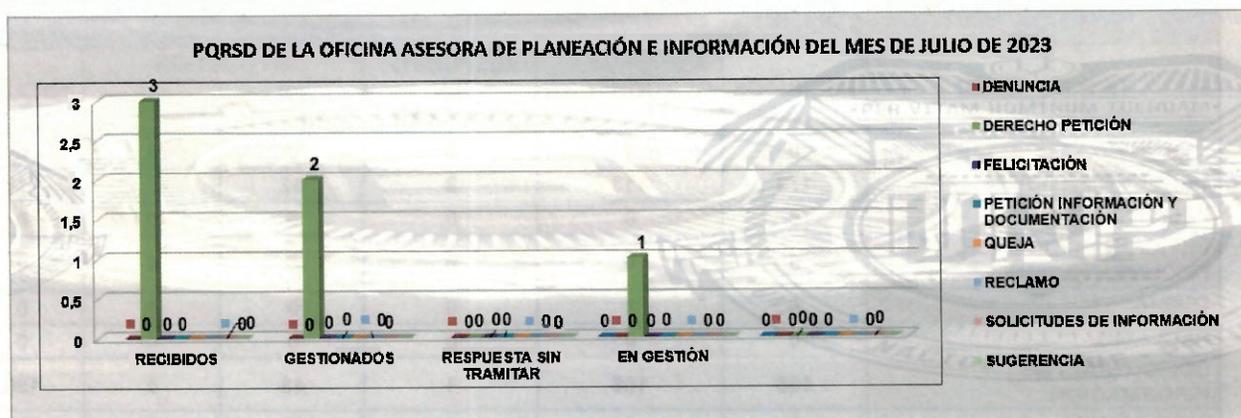
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	178	113	3	62	0	178
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	155	106	1	48	0	155
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	333	219	4	110	0	333





d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO 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	53	31	4	18	0	53
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	10	4	12	0	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	81	41	8	32	0	81

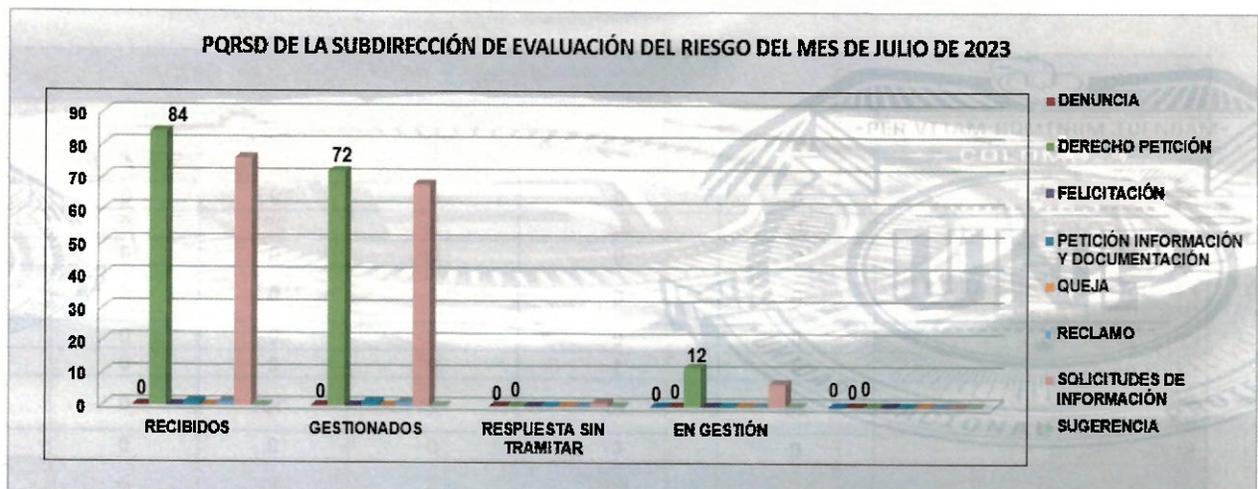




f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE JULIO DE 2023

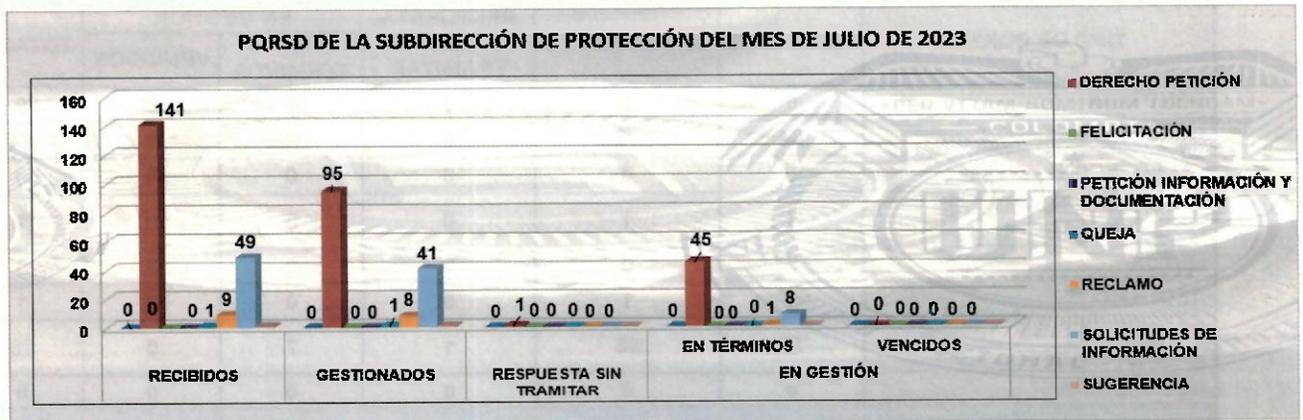
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	84	72	0	12	0	84
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	76	68	1	7	0	76
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	162	142	1	19	0	162





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 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	141	95	1	45	0	141
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	9	8	0	1	0	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	49	41	0	8	0	49
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	201	146	1	54	0	201



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 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	94	52	3	39	0	94
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	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	16	2	10	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	125	69	5	51	0	125





PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO DE 2023



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO 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	43	28	3	12	0	43
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	15	11	1	3	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	58	39	4	15	0	58

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO DE 2023





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	4	1	0	3	0	4
DERECHO PETICIÓN	485	306	0	179	0	485
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	434	316	1	117	0	434
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	927	625	1	301	0	927



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

RESUMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	4	1	0	3	0	4
DERECHO PETICIÓN	1129	721	20	386	2	1129
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	14	10	0	4	0	14
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	803	576	13	214	0	803
SUGERENCIA	2	1	0	1	0	2
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1958	1313	33	610	2	1958



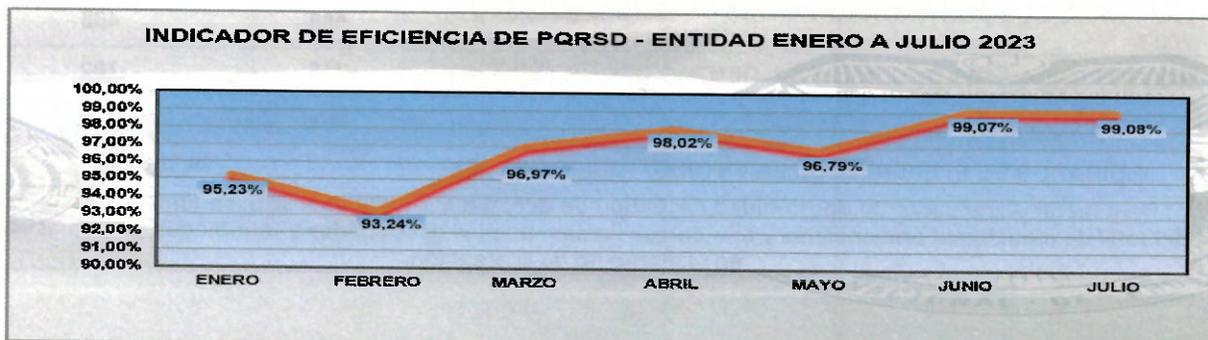


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD JULIO DE 2023.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A JULIO 2023						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	99,08%





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

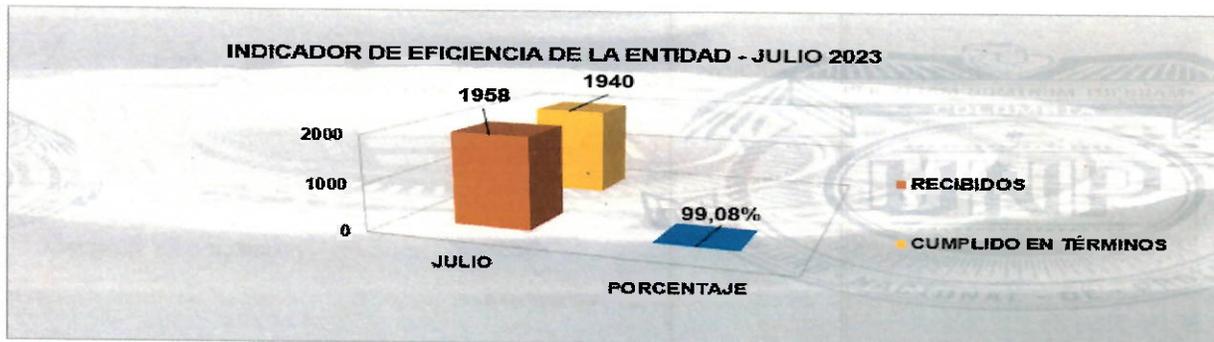
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de julio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (junio) que debieron contestarse en el mes de julio, y las recibidas en julio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1958** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1940** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,08%**. El restante **0,92%** 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

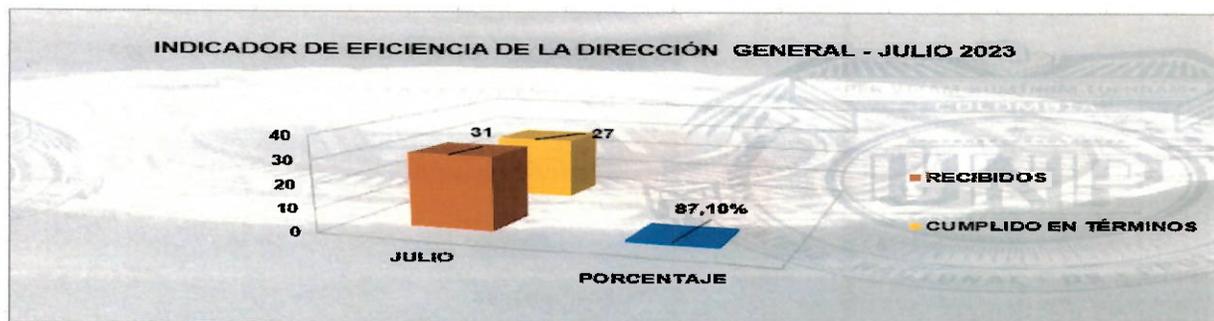
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	43	43
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	711	707
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	488	488
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	716	702
TOTAL	1958	1940
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO DE 2023		99,08%
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		





a. DIRECCIÓN GENERAL

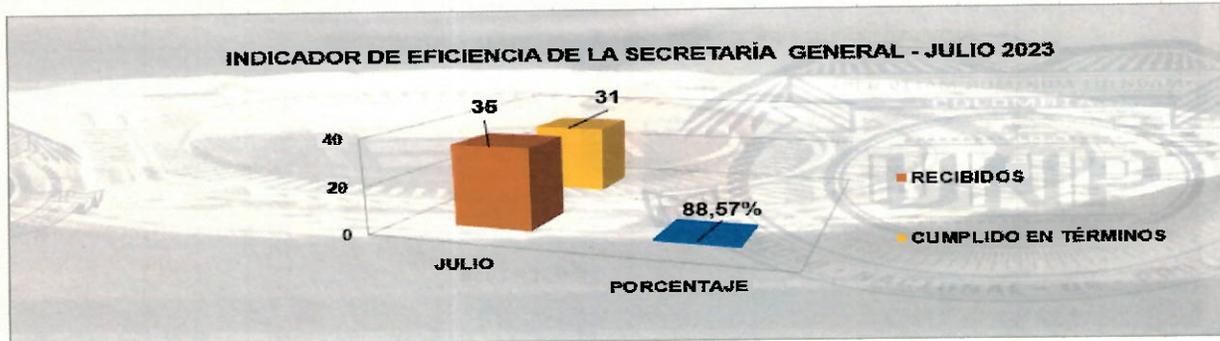
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	14	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	6
TOTAL	31	27
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	87,10%	



b. SECRETARÍA GENERAL

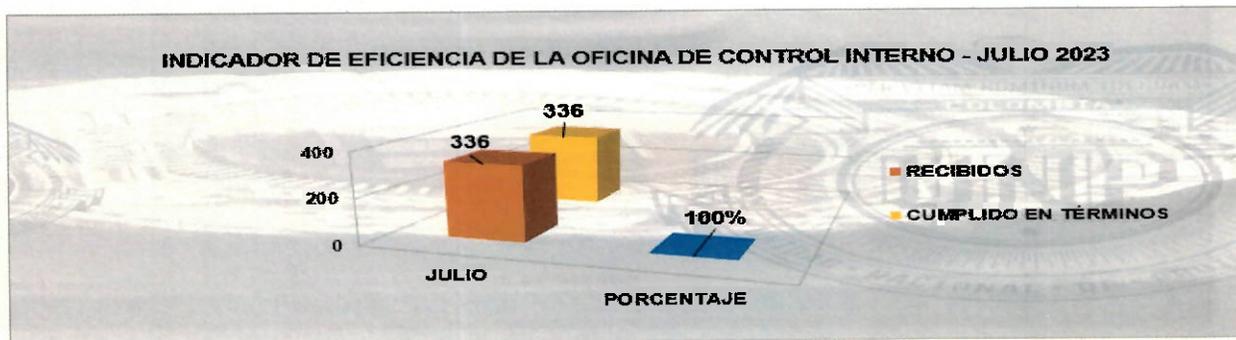
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	7	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	14
TOTAL	35	31
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	88,57%	





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

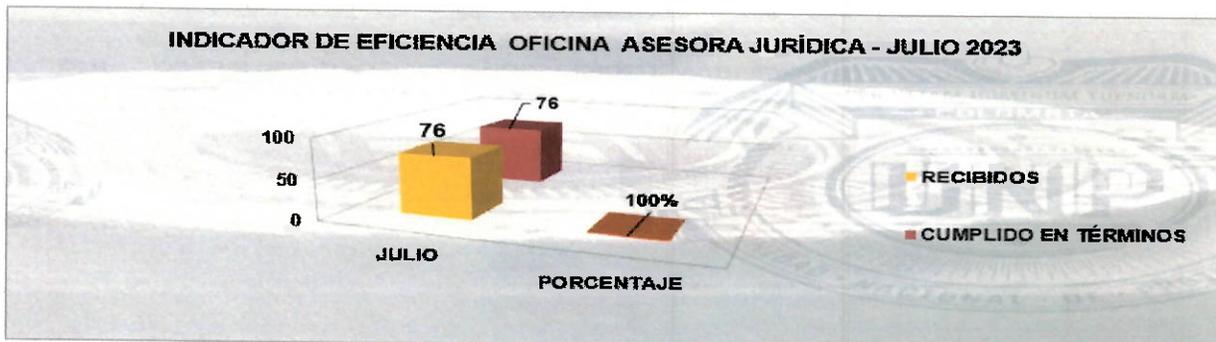
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	150	150
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	50	50
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	136	136
TOTAL	336	336
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	24	24
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	32
TOTAL	76	76
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	





e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

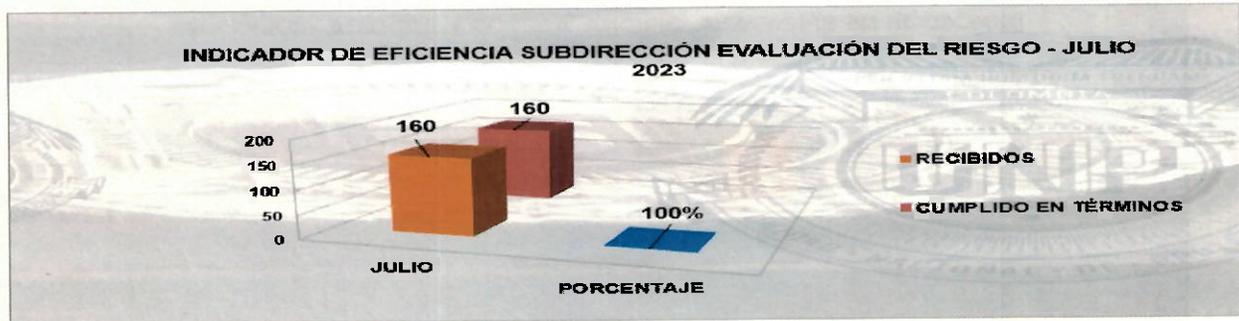
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA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



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

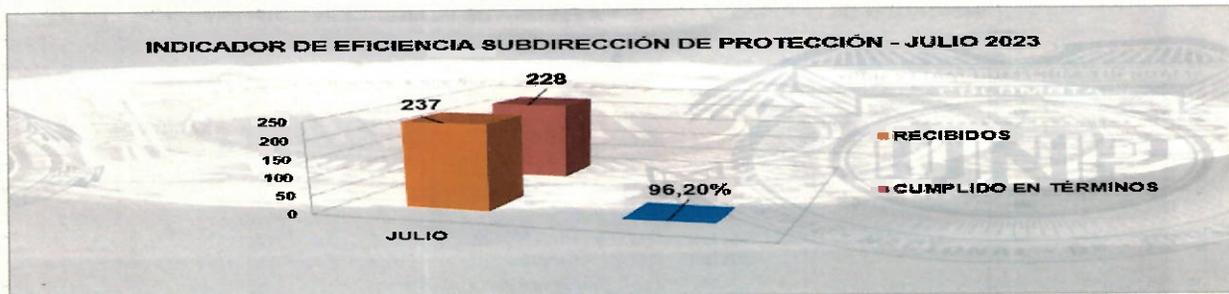
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	39	39
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	92	92
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	29
TOTAL	160	160
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

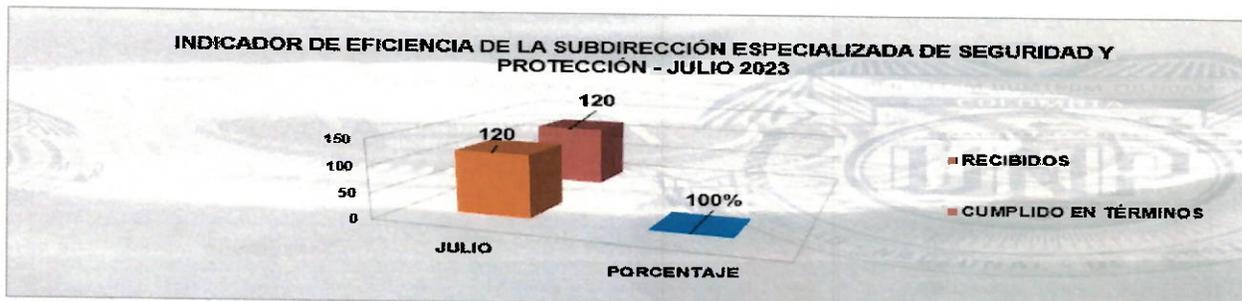
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	68	66
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	79	79
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	90	83
TOTAL	237	228
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	96,20%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

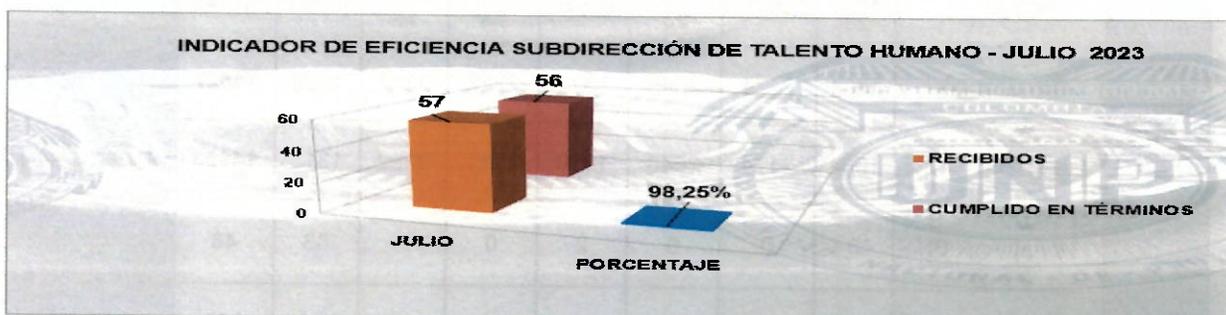
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	36	36
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	35	35
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	49	49
TOTAL	120	120
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	29	29
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	13
TOTAL	57	56
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	98,25%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JULIO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	43	43
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	359	359
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2023)	205	205
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	340	340
TOTAL	904	904
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.

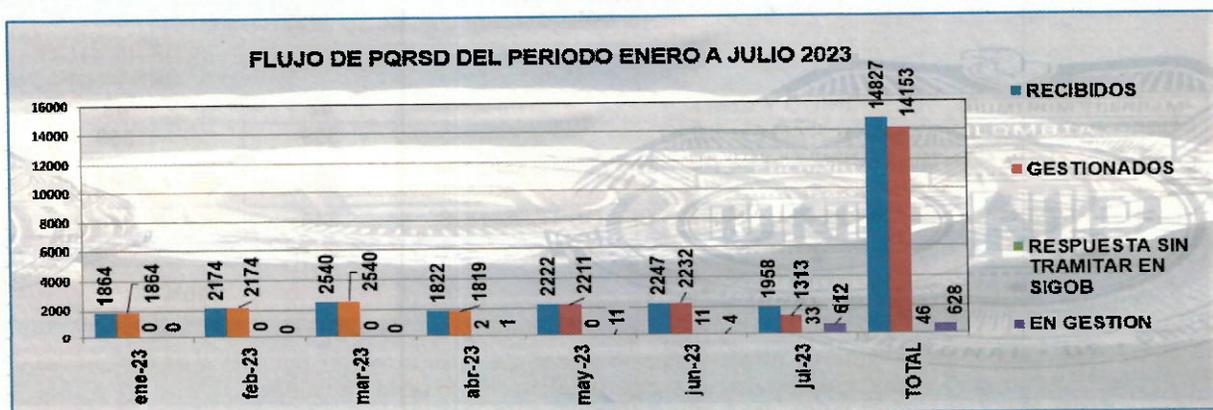




4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A JULIO 2023											
PQRSD	DETALLE	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1822	2222	2247	1958	14827		
	GESTIONADOS	1864	2174	2540	1819	2211	2232	1313	14153		95,45%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	2	0	11	33	46		0,31%
	EN GESTION	0	0	0	1	11	4	612	628		4,24%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		14827									





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 julio de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A JULIO 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTION EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA A JULIO 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	249	27	13	10	5	1	16	87,10
SECRETARÍA GENERAL	290	41	17	1	22	15	38	88,57
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2536	333	219	4	110	0	114	100
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	20	3	2	0	1	0	1	100
OFICINA ASESORA JURÍDICA	935	81	41	17	32	0	49	100
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	1297	162	142	1	19	0	20	100
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1586	201	146	2	54	1	57	96,20
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	424	58	39	4	15	1	20	98,25
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	6636	927	625	1	301	0	302	100
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	854	125	69	6	51	0	57	100
TOTAL	14827	1958	1313	46	610	18	674	99,08





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

756 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas julio 2023
28 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas julio 2023
10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas julio 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.

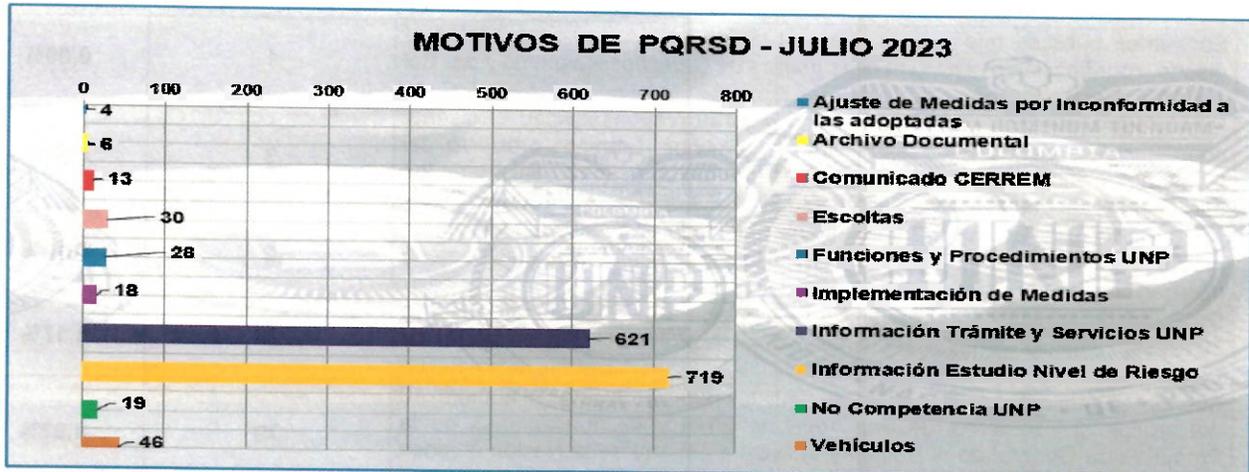
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD JULIO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	14	1%
Escoltas	40	2%
Funciones y Procedimientos UNP	26	1%
Implementación de Medidas	25	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1380	70%
Información Trámite y Servicios UNP	312	16%
No Competencia UNP	58	3%
Vehículos	102	5%
TOTAL, MOTIVOS	1958	100%





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE JULIO 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.	16	0,82%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	175	8,94%
Dirigentes o activistas sindicales.	25	1,28%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	2	0,10%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	133	6,79%
Periodistas y comunicadores sociales.	12	0,61%
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.	93	4,75%





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

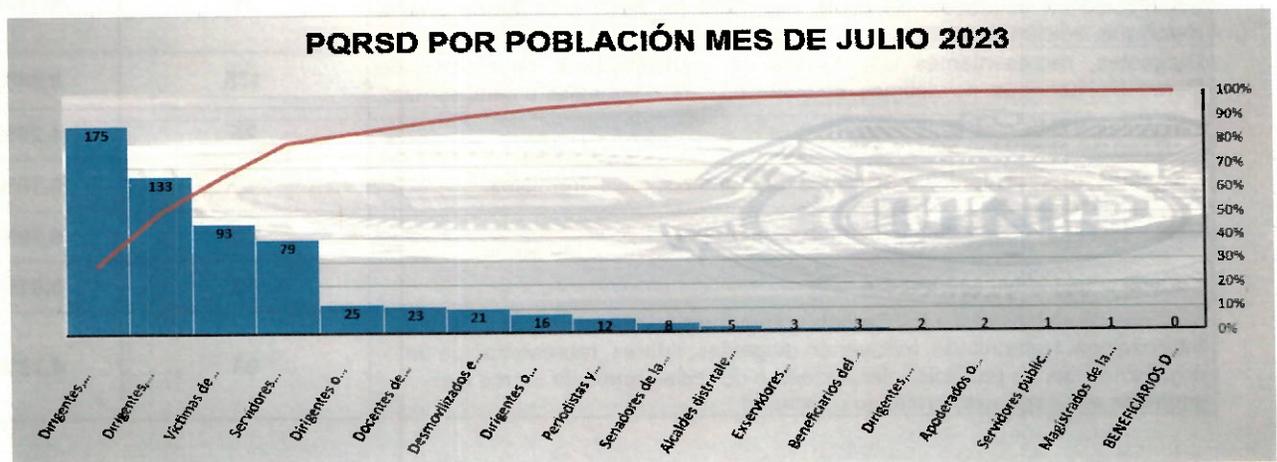
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	0,05%
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del Gobierno nacional y Exservidores públicos que hayan ocupado alguno de los cargos públicos enunciados en el artículo 2.4.1.2.7 del Decreto 1066 de 2015	3	0,15%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	2	0,10%
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	1,17%
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.	79	4,03%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	1	0,05%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	21	1,07%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	8	0,41%
Alcaldes distritales y municipales.	5	0,26%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	3	0,15%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	65	3,32%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	798	40,76%
Ciudadanos no población objeto	493	25,18%
TOTAL	1958	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JULIO 2023.

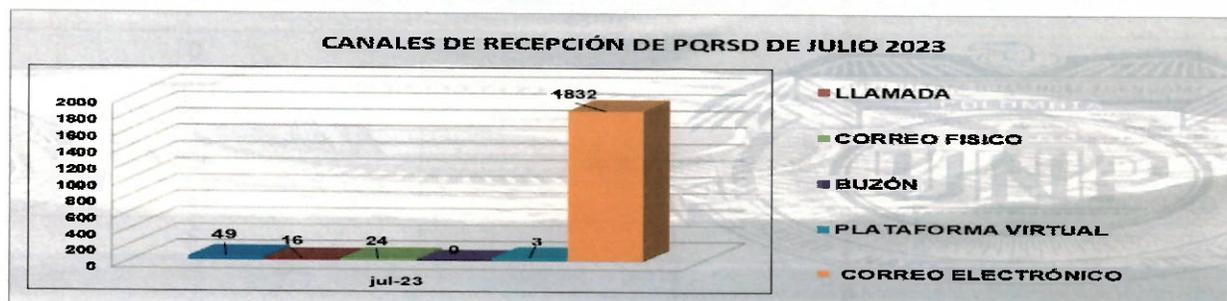
La Unidad Nacional de Protección, dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el mes de julio.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
jul-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	49
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	16
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	24
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	37
	CORREO ELECTRÓNICO	1832
	CHAT	0
TOTAL		1958



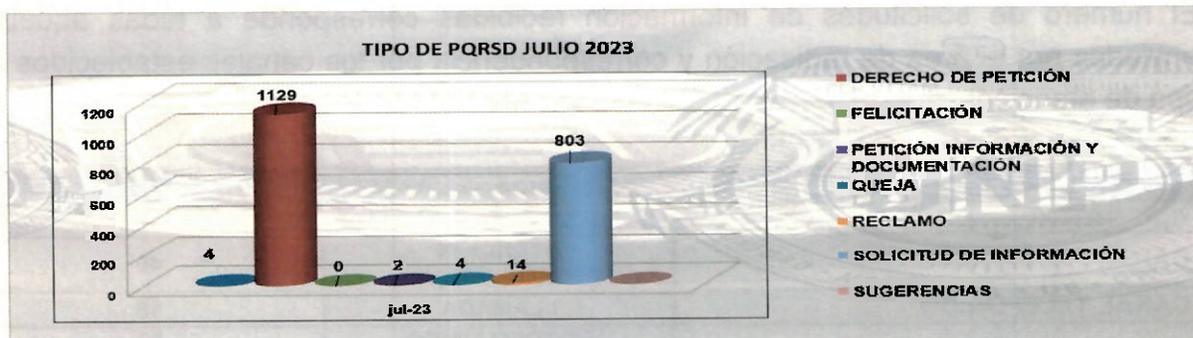


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

b. TIPO DE PQRSD

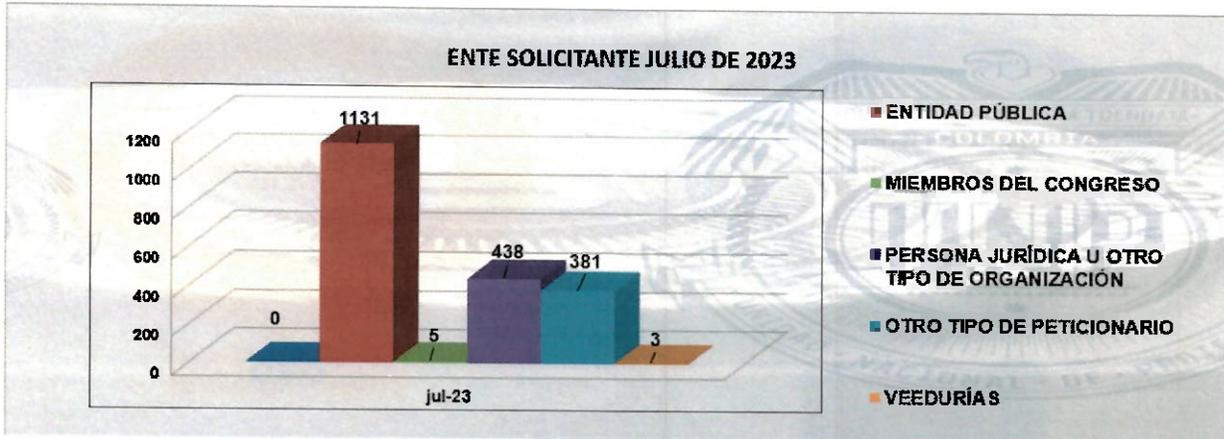
TIPO DE PQRSD	
jul-23	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	1129
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	4
RECLAMO	14
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	803
SUGERENCIAS	2
TOTAL	1958



c. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
jul-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1131
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	438
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	381
VEEDURÍAS	3
TOTAL	1958





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

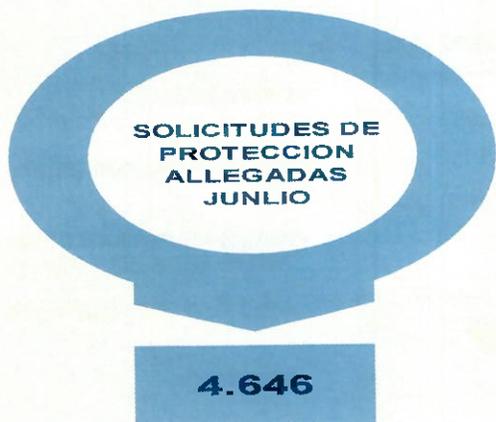
Gestión General Mes de julio 2023.



Casos Allegados Mes de julio 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JULIO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	JULIO
REVALUACIÓN	260
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	587
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3799
Sub Total	4646
INFORMATIVA	334
TRANSFERENCIA	400
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	206
Sub Total	940
TOTAL	5586

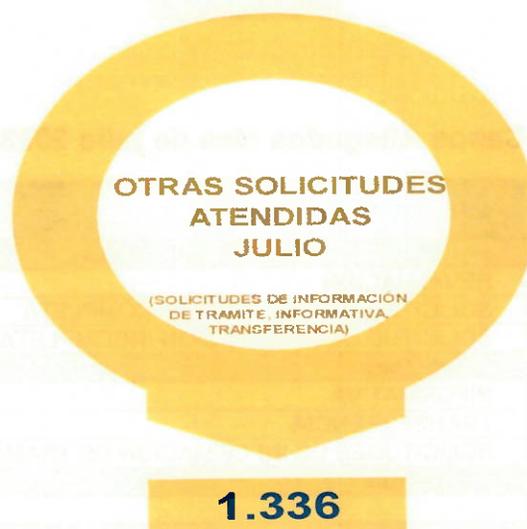
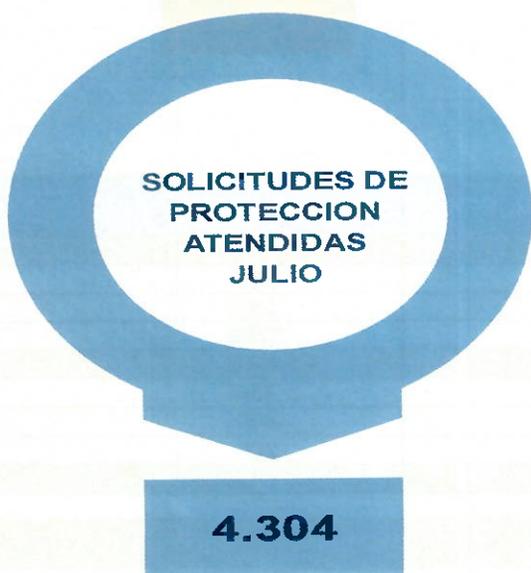




**Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de julio, se conocerá el número real de las mismas. **

Casos Gestionados Mes de julio 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE JULIO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	JULIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	385
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	5
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	997
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2917
Sub Total	4304
INFORMATIVA	440
TRANSFERENCIA	429
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	467
Sub Total	1336
TOTAL	5640





Casos Gestionados por Género, Mes de julio 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE JULIO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL JULIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	94	290	1	385
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	5	0	5
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	318	658	21	997
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	916	1820	181	2917
Sub Total	1328	2773	203	4304
INFORMATIVA	123	285	32	440
TRANSFERENCIA	40	84	305	429
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	137	302	28	467
TOTAL	300	671	365	1336
	1628	3444	568	5640

**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 julio Vs. Mes de junio Año 2023.

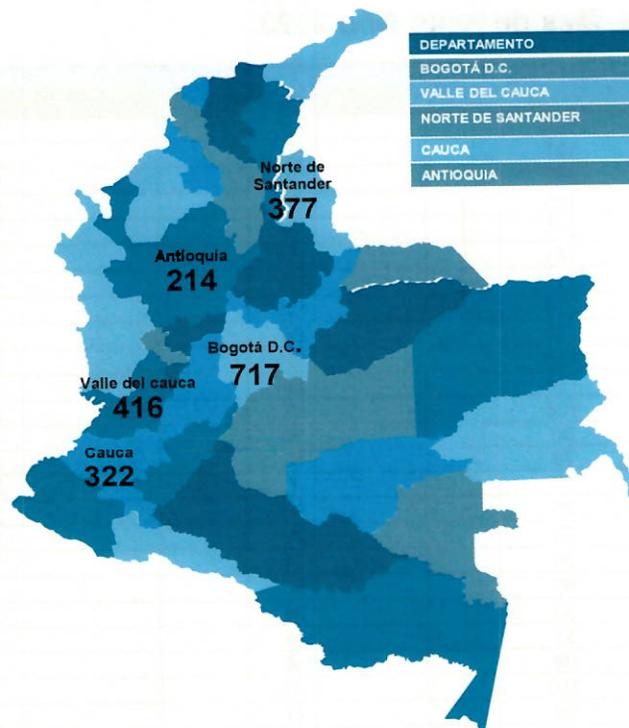
SOLICITUDES GESTIONADAS JULIO Vs. JUNIO AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	JULIO	JUNIO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CAUCA	322	230	92
CÓRDOBA	157	69	88
NORTE DE SANTANDER	377	294	83
TOLIMA	125	74	51
SANTANDER	211	161	50
META	181	137	44
BOGOTÁ, D.C.	717	677	40
ANTIOQUIA	214	180	34
MAGDALENA	116	86	30
NARIÑO	128	101	27
ATLÁNTICO	114	89	25
CUNDINAMARCA	108	83	25
HUILA	50	26	24
PUTUMAYO	76	53	23
QUINDÍO	27	7	20
CALDAS	35	16	19
LA GUAJIRA	39	20	19
ARAUCA	34	24	10
CAQUETÁ	68	59	9
CASANARE	32	24	8
RISARALDA	91	86	5
BOYACÁ	99	96	3
CESAR	150	148	2
GUAVIARE	25	23	2
AMAZONAS	3	1	2
VAUPÉS	2	1	1
GUAINÍA	0	0	0
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	0	0
VICHADA	3	4	-1
SUCRE	82	87	-5
BOLÍVAR	112	123	-11
SIN DETERMINAR	146	161	-15
CHOCÓ	44	61	-17
VALLE DEL CAUCA	416	462	-46
TOTAL	4304	3663	641





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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	JULIO
BOGOTÁ_D.C.	717
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	116
VALLE DEL CAUCA	416
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	74
NORTE DE SANTANDER	377
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	126
CAUCA	322
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	82
ANTIOQUIA	214
14. Docentes	36

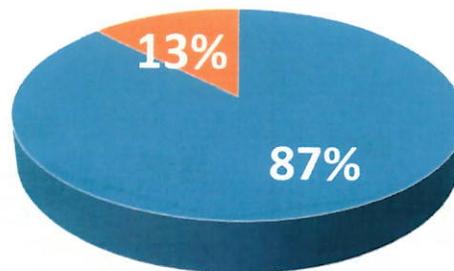


DEPARTAMENTO	N° DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	717	17%
VALLE DEL CAUCA	416	10%
NORTE DE SANTANDER	377	9%
CAUCA	322	7%
ANTIOQUIA	214	5%

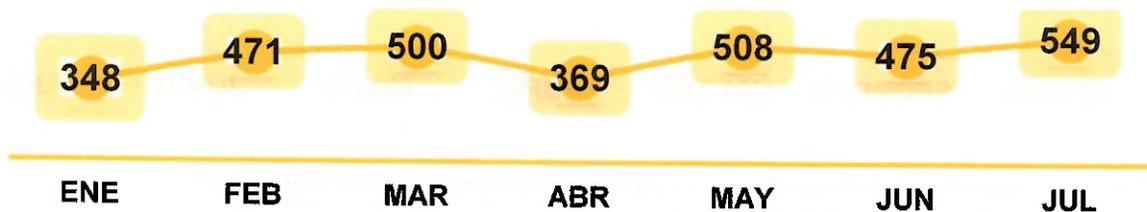
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de julio 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE JULIO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3755	87%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	549	13%
TOTAL	4304	100%





- SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO
- SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO



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

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-7-2023				
EQUIPO	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	135	250	2705	3090
TOTAL	135	250	2705	3090

**Para ver las justificaciones de este punto, favor remitirse a las conclusiones, las cuales están al final del presente informe. **

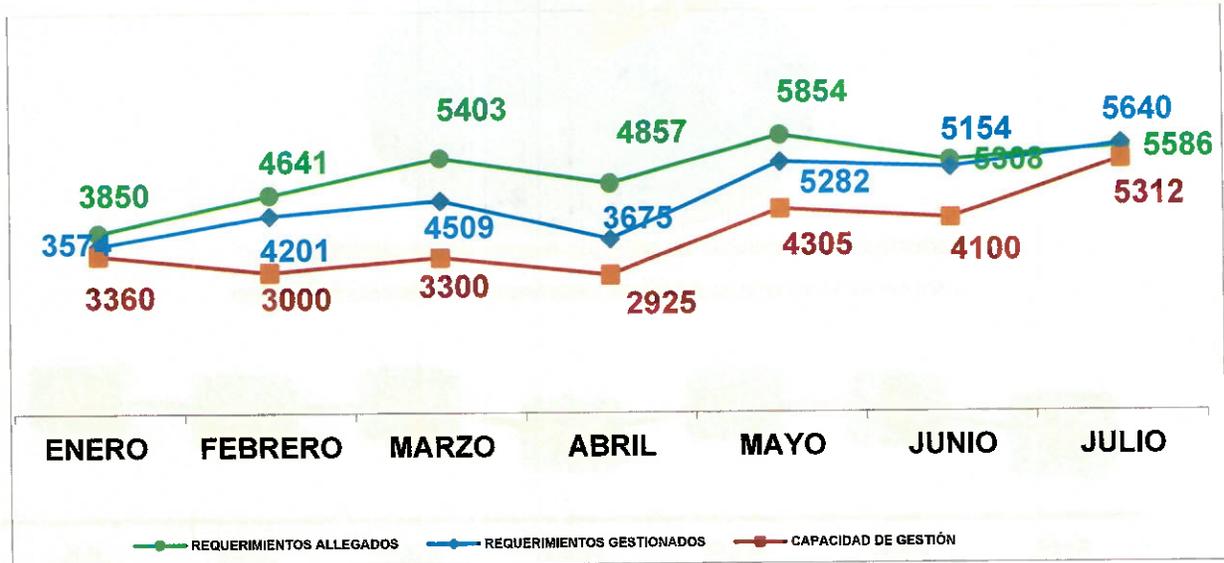
Solicitudes Incompletas Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Mes de julio 2023.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Policía Nacional	421
Defensoría	407
Fiscalía General de la Nación	361
Personería	219
Organización	132
Alcaldía	109
Presidencia	94
Ministerio del Interior	80
Secretaría de Gobierno	67
Secretaría de Educación	62

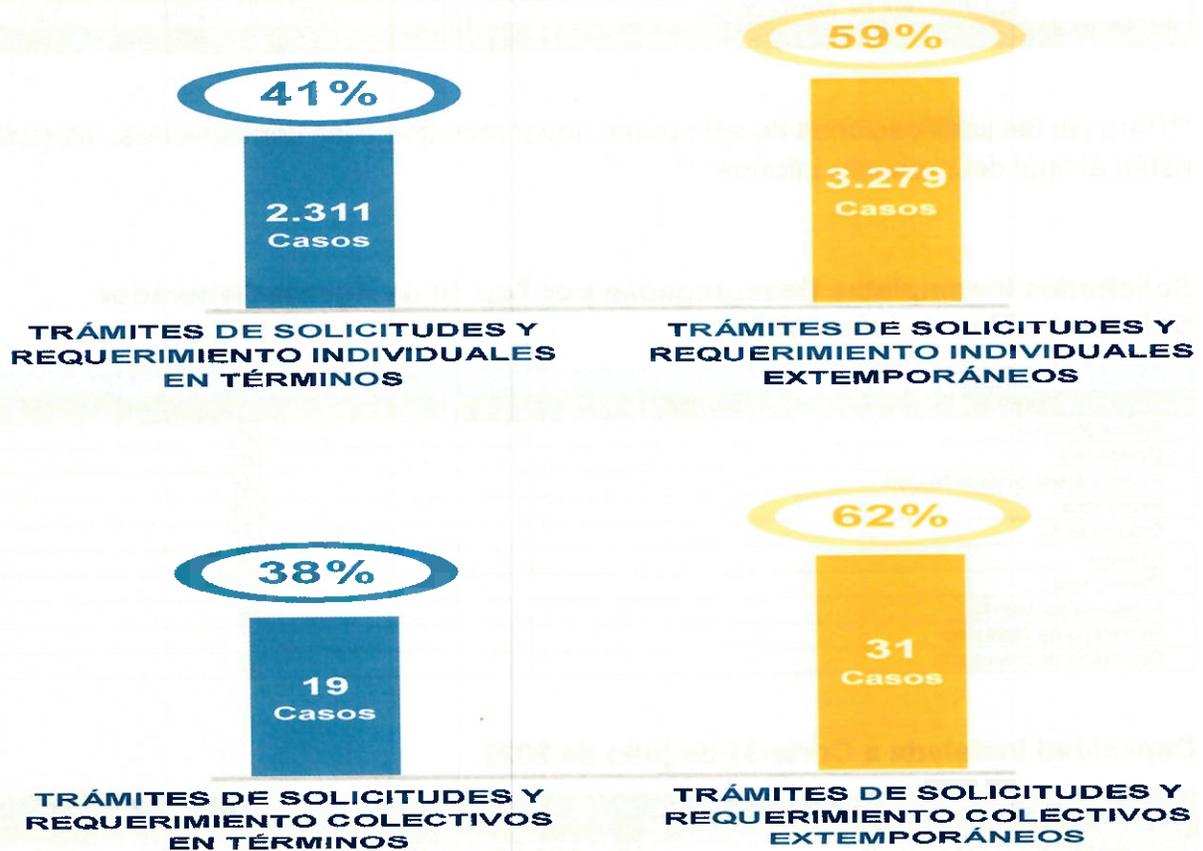
Capacidad Instalada a Corte 31 de julio de 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023								
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3850	4641	5403	4857	5854	5308	5586	5071
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4509	3675	5282	5154	5640	4576
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	5312	3757





Oportunidad en la Atención Mes de julio 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 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 implicaba 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

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 asesores reduzcan el número casos represados.

Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, para el mes de julio del año 2023, el GSC cumple al 101% en la gestión de las Solicitudes de Protección. Evidenciando, una mejora en la gestión de las solicitudes, frente a los meses anteriores del año en curso. Sin embargo, y a pesar de presentar una mejora, 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 3.090 EXT y que suman alrededor de 6.180 casos:

En primer lugar y de acuerdo con lo descrito en el párrafo anterior, es pertinente mencionar que, el impacto causado por 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, PQRSD, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

Logros Mes de julio 2023.

Se puede concluir que, para el mes de julio 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 julio del año en curso, las gestiones o tramites presentaron un incremento del 25% 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 julio año 2023, superó su capacidad de gestión en un 6%. En este sentido, el GSP gestionó 5.640 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 5.312 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 julio del año 2023, se atendió un total de 5.640 solicitudes y requerimientos, de los cuales 4.304 fueron solicitudes de protección y 1.336 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de julio 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 4.576 solicitudes, es decir el 90% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 5.071.





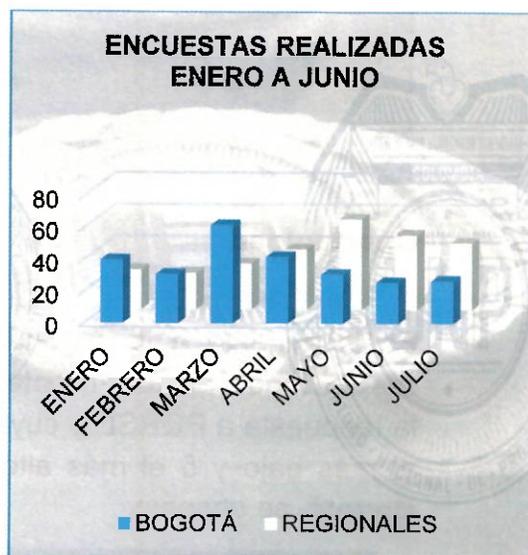
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO JULIO 2023

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a julio** 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 JULIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	42	38
MAYO	31	57
JUNIO	26	47
JULIO	27	42
TOTAL	232	219



Participación

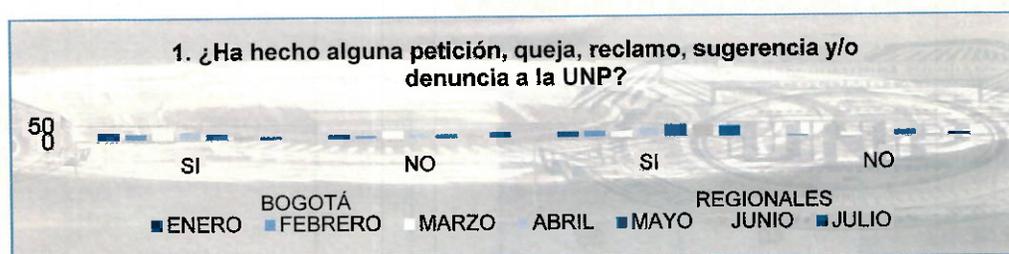
Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:





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
JULIO	9	18	34	8



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
JULIO	0	0	0	3	24

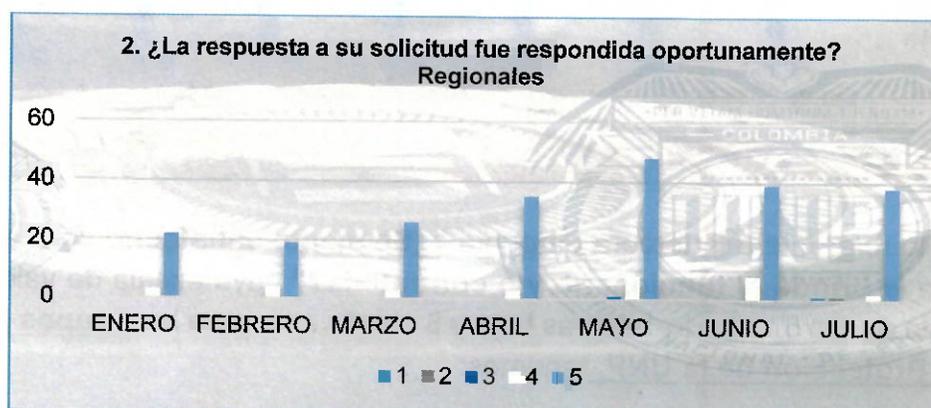




En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos 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
JULIO	1	1	0	2	38

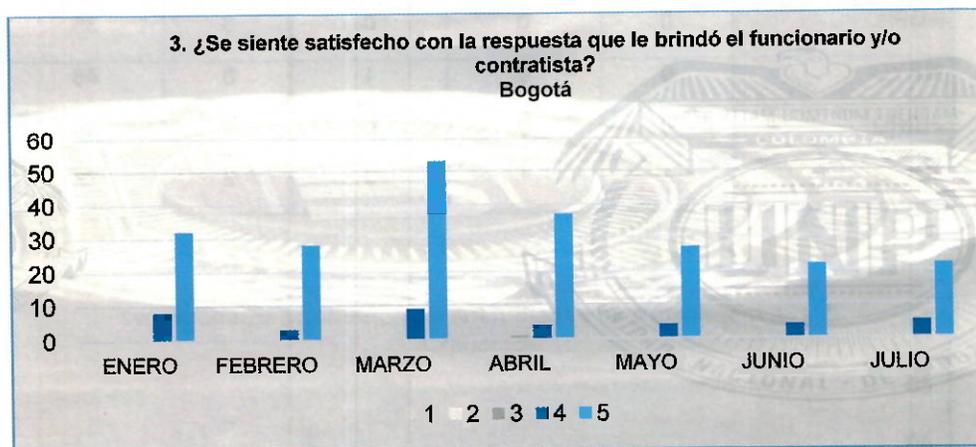




Orientación

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
JULIO	0	0	0	5	22



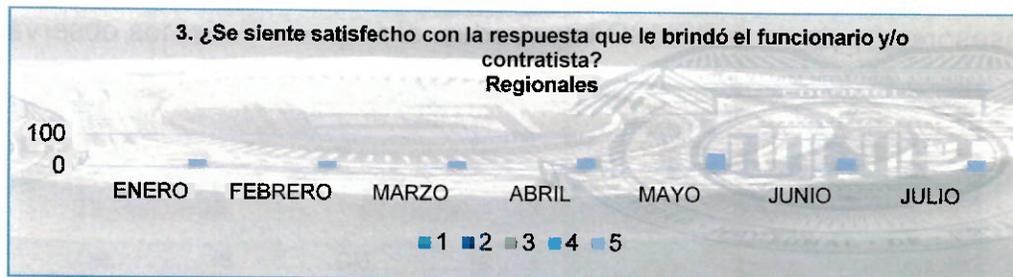
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:





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
JULIO	0	1	0	2	39



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
JULIO	26	1	41	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
JULIO	27	0	42	0

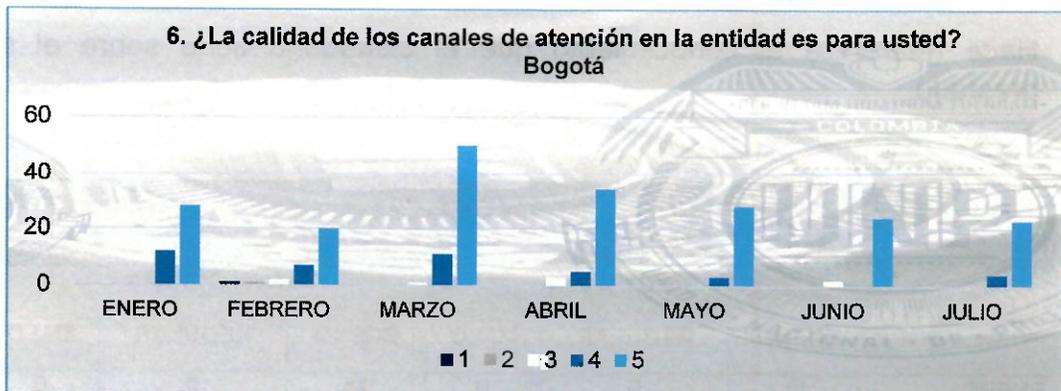




Percepción

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
JULIO	0	0	0	4	23



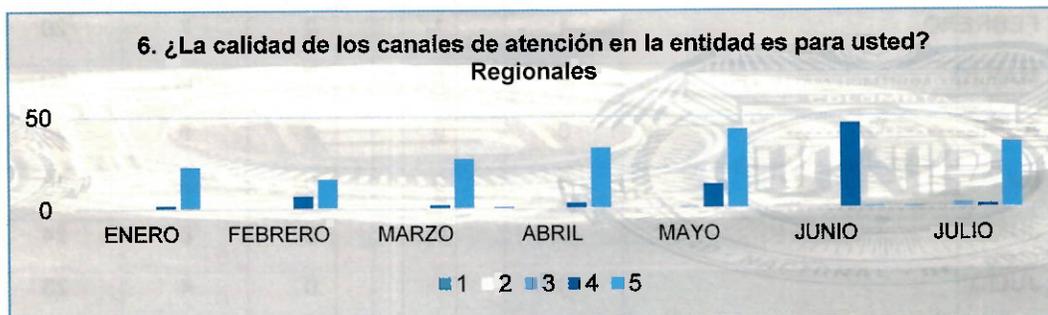
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la 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
JULIO	1	0	3	2	36



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
JULIO	27	0	0	41	1	0



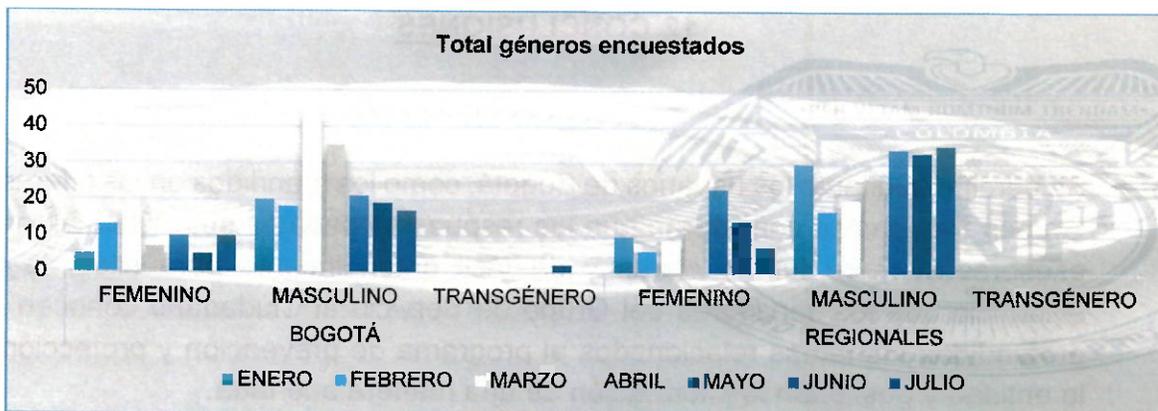


Aplicación del enfoque diferencial

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

Total, géneros encuestados

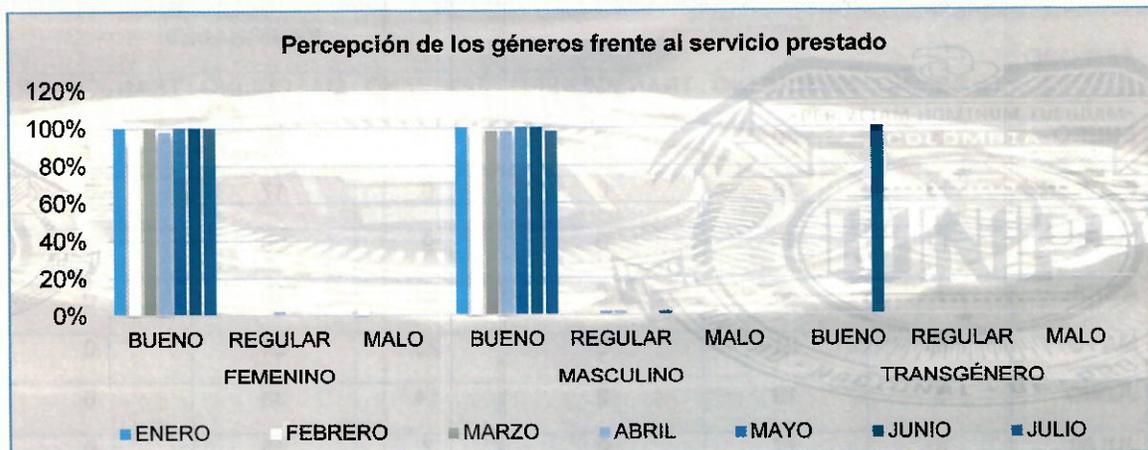
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0
MARZO	17	45	0	9	20	0
ABRIL	7	35	0	12	26	0
MAYO	10	21	0	23	34	0
JUNIO	5	19	2	14	33	0
JULIO	10	17	0	7	35	0





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%
JULIO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%



12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.





- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológica 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 69 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de julio 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 julio de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 17 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.





- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Villavicencio y Buenaventura por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.

Líder del Proceso,

JENNY PAOLA GARCIA MENDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucia Medellin Ordoñez / Contratista-GSC		3/8/2023
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera / Coordinador-GSC (E)		3/8/2023
Aprobó:	Jenny Paola Garcia Mendez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		3/8/2023

Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.





13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE JULIO 2023

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A JULIO 2023				
PQRSD RECIBIDAS DE ENERO A JULIO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
14827	14153	46	610	18
	95,45%	0,31%	4,11%	0,12%

