

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



Gestión de Servicio al Ciudadano
6 de septiembre 2023)





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES AGOSTO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE AGOSTO	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE AGOSTO	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE AGOSTO	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	17
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	18
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE AGOSTO.....	20
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	21
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE AGOSTO	21
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE AGOSTO....	23
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE AGOSTO	26
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO	34
12. CONCLUSIONES	46
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	48





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 agosto de 2023 fueron elevadas **2201** 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 AGOSTO.

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





a. DIRECCIÓN GENERAL

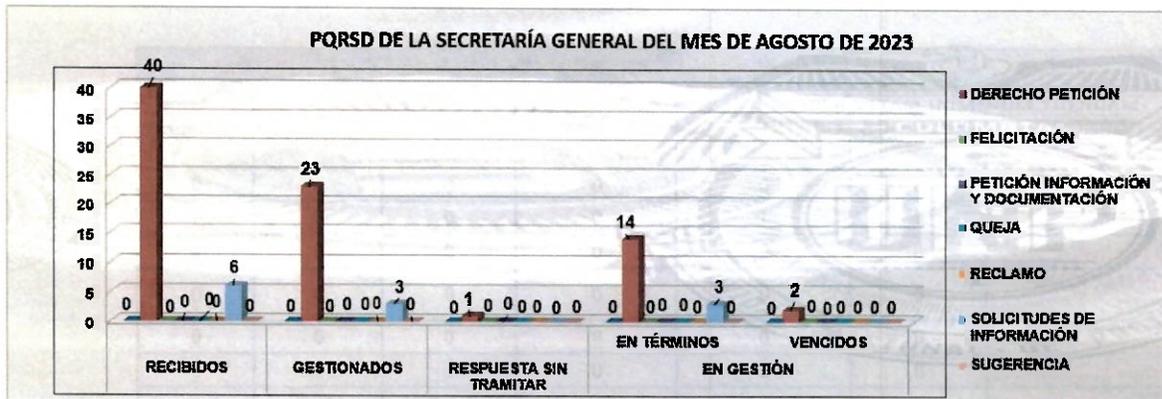
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	10	5	4	0	19
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	13	3	2	0	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	37	23	8	6	0	37



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE AGOSTO 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	40	23	1	14	2	40
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	6	3	0	3	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	46	26	1	17	2	46





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO 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	222	143	15	64	0	222
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	177	126	7	44	0	177
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	402	272	22	108	0	402





d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

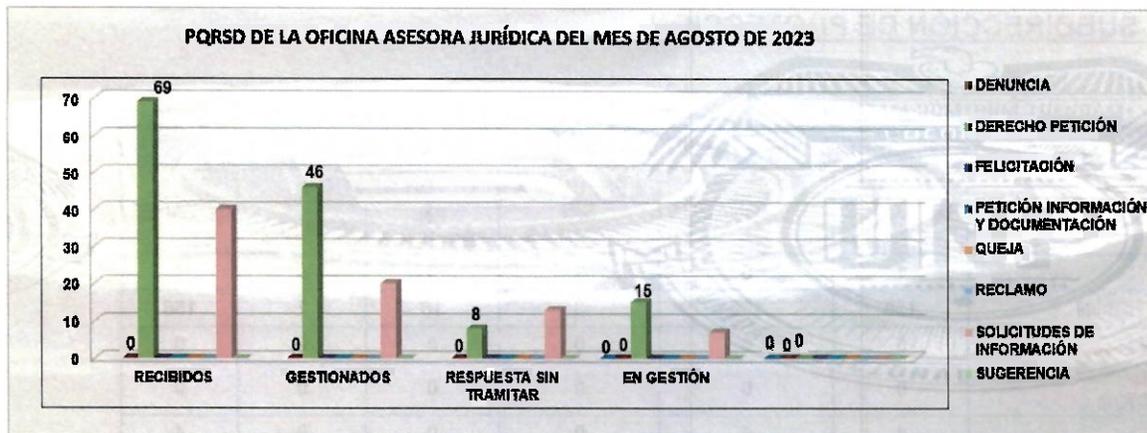
PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	1	0	2	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4	2	0	0	0	4



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO 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	69	46	8	15	0	69
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	40	20	13	7	0	40
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	109	66	21	22	0	109





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE AGOSTO DE 2023

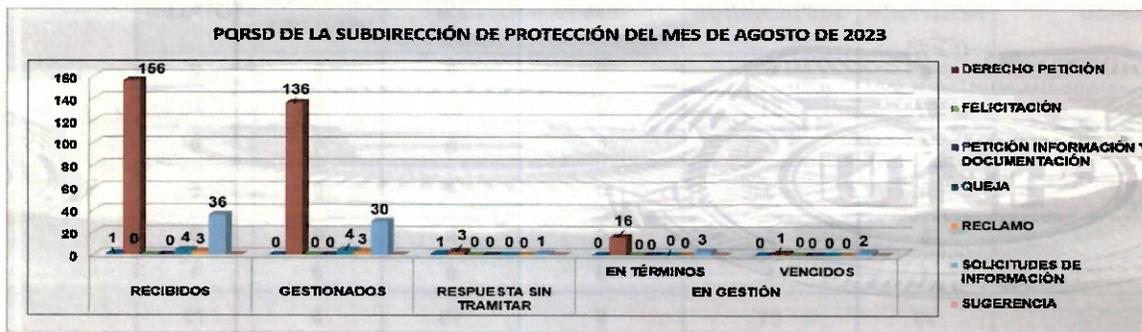
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	97	61	8	28	0	97
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	73	51	9	13	0	73
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	171	113	17	41	0	171





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

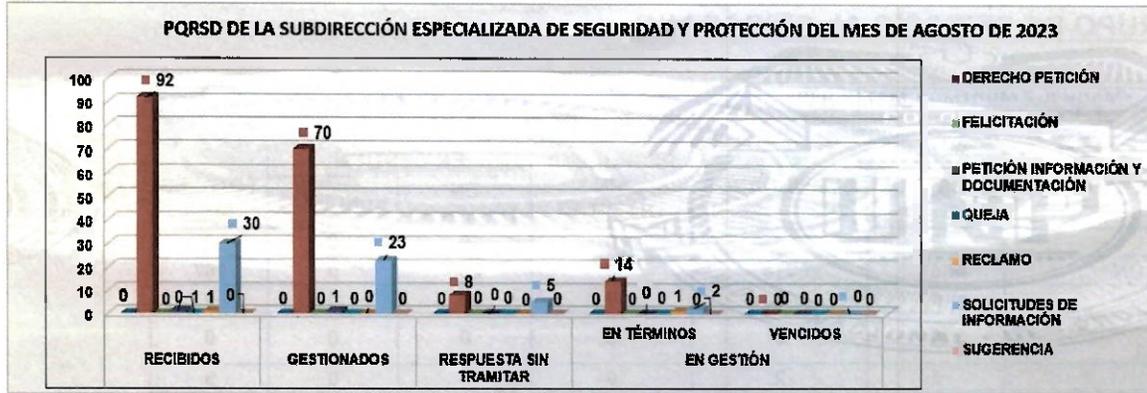
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	156	136	3	16	1	156
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	30	1	3	2	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	200	173	5	19	3	200



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 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	92	70	8	14	0	92
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	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	30	23	5	2	0	30
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	124	94	13	17	0	124

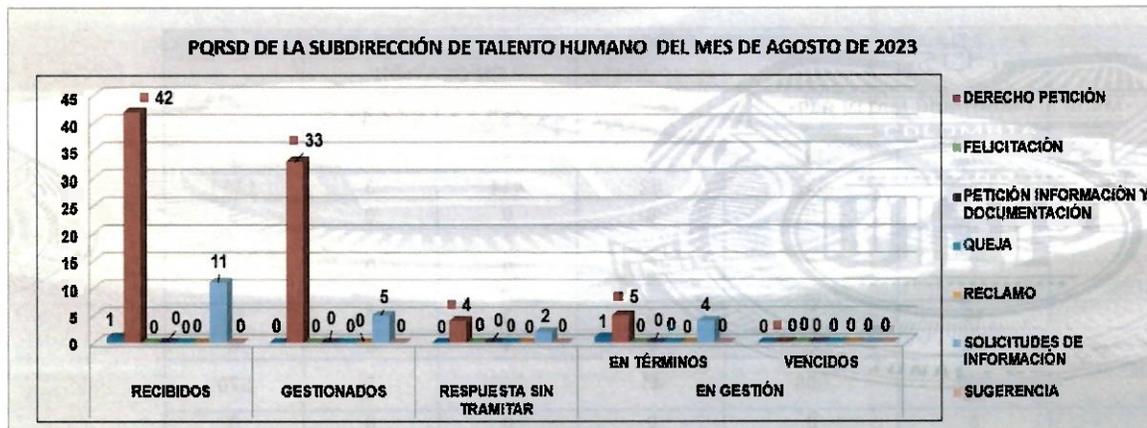




i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

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

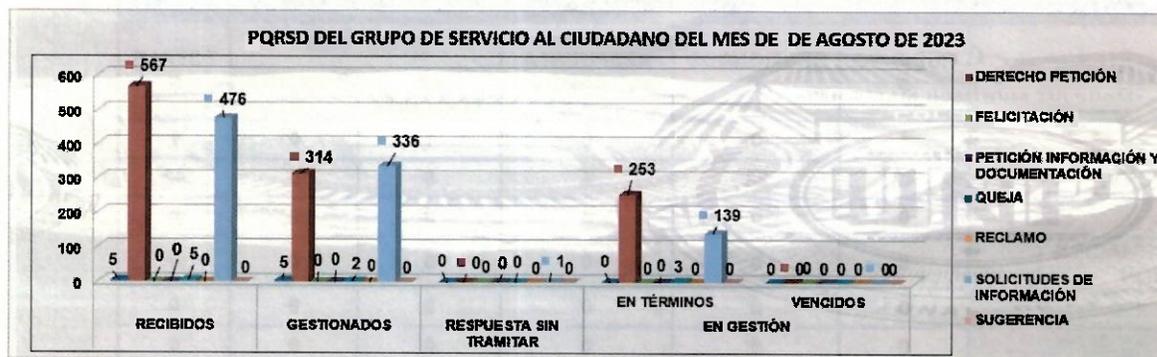
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALS
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	42	33	4	5	0	42
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	5	2	4	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	54	38	6	10	0	54





j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

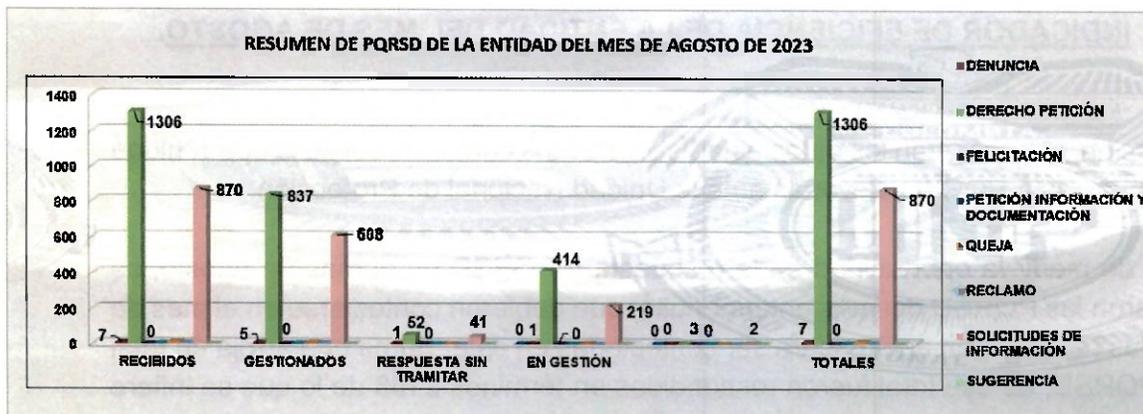
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	5	5	0	0	0	5
DERECHO PETICIÓN	567	314	0	253	0	567
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	2	0	3	0	5
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	476	336	1	139	0	476
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1053	657	1	395	0	1053



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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	7	5	1	1	0	7
DERECHO PETICIÓN	1306	837	52	414	3	1306
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	10	7	0	3	0	10
RECLAMO	6	5	0	1	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	870	608	41	219	2	870
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2201	1464	94	638	5	2201



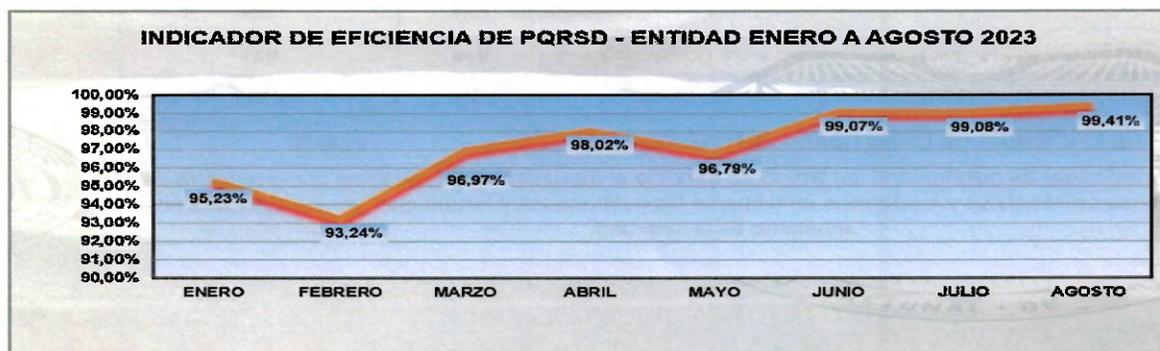


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D AGOSTO DE 2023.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A AGOSTO 2023							
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	99,08%	99,41%





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

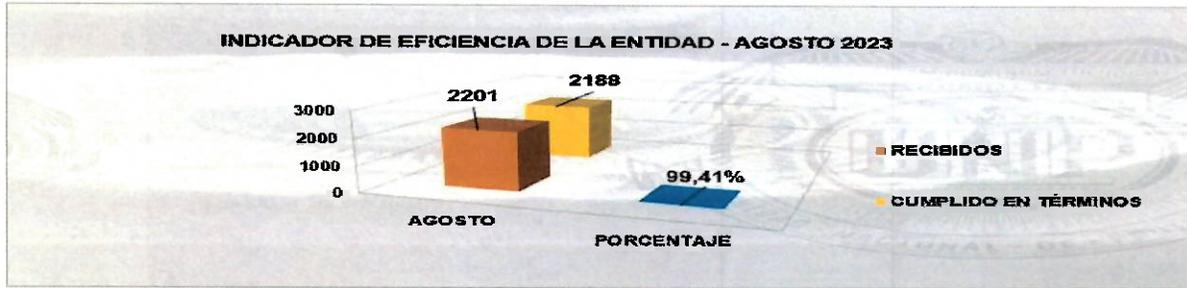
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de agosto, y las recibidas en agosto para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2201** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2188** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,41%**. El restante **0,59%** 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

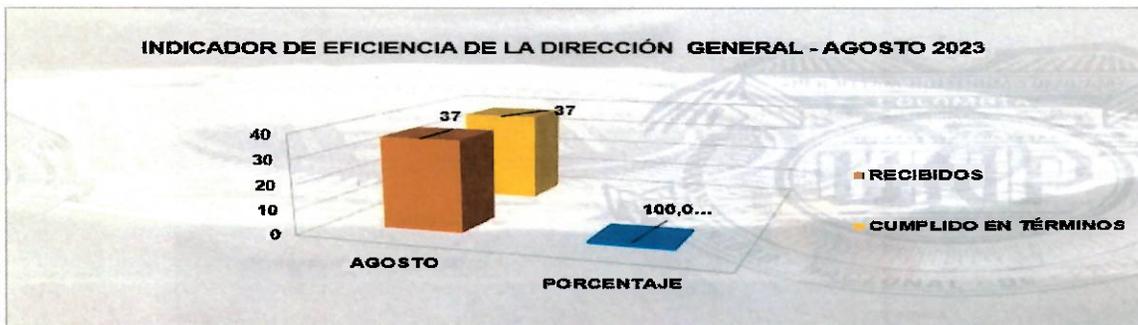
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	120	120
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	885	879
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	558	558
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	638	631
TOTAL	2201	2188
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO DE 2023		99,41%
* 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

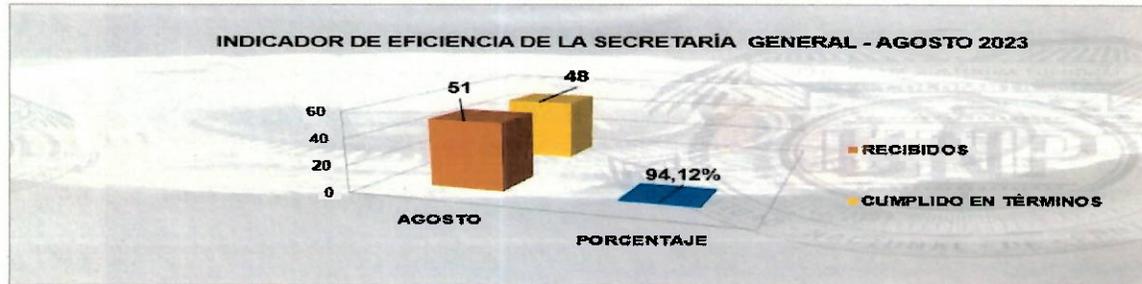
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	13	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	18	18
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6
TOTAL	37	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100%	



b. SECRETARÍA GENERAL

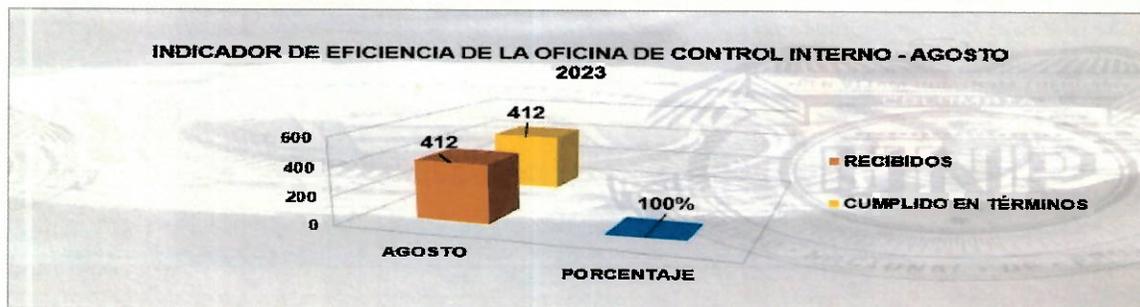
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	18	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	21
TOTAL	51	48
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	94,12%	





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	203	203
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	91	91
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	118	118
TOTAL	412	412
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



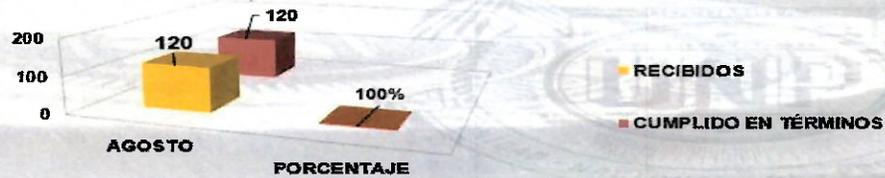
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	50	50
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	37	37
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	33	33
TOTAL	120	120
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	





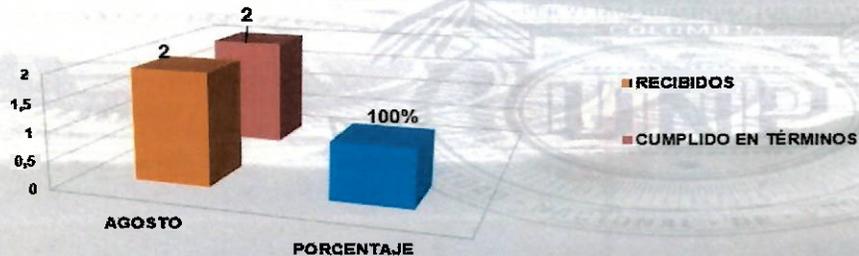
INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO 2023



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	

INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO 2023



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

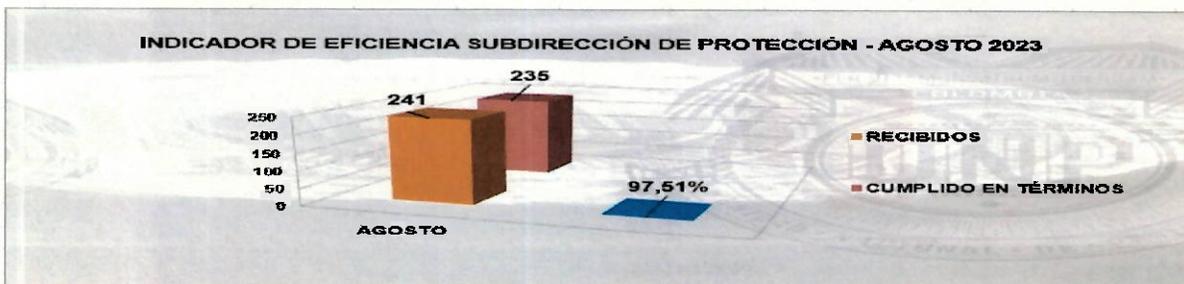
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	76	76
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	54	54
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	27	27
TOTAL	157	157
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	87	83
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	94	94
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	60	58
TOTAL	241	235
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	97,51%	



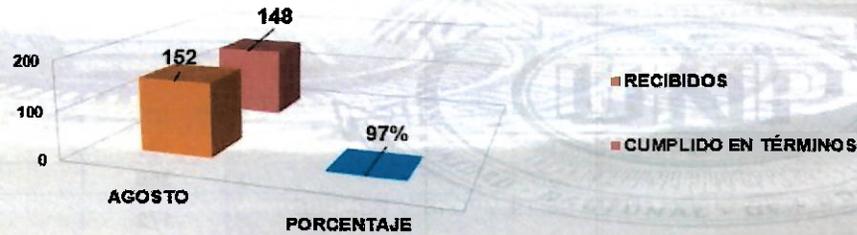
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	50	50
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	57	57
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	45	41
TOTAL	152	148
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	97,37%	





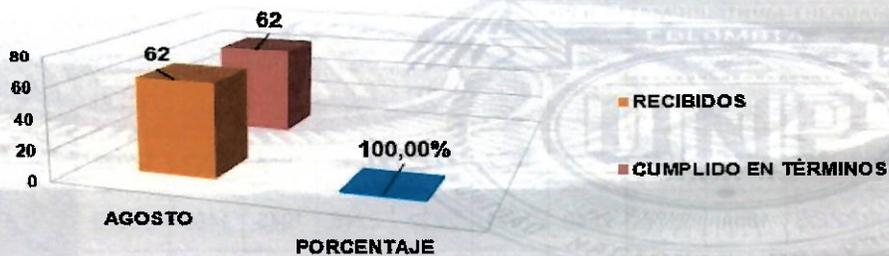
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO 2023



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	21	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	23	23
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	18	18
TOTAL	62	62
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO 2023





J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - AGOSTO DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	120	120
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	366	366
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2023)	172	172
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	309	309
TOTAL	967	967
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.		

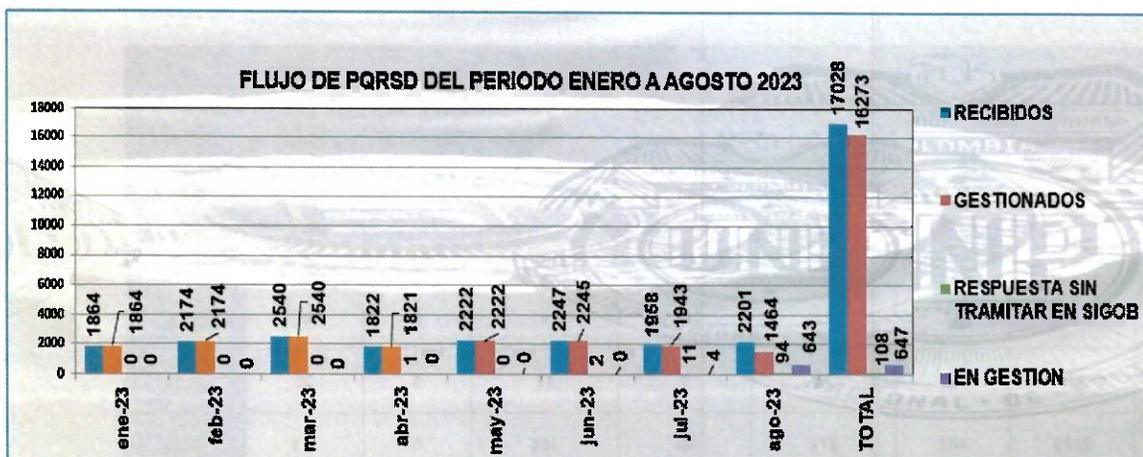


4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A AGOSTO 2023												
PQRSD	DETALLE	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1822	2222	2247	1958	2201	17028		
	GESTIONADOS	1864	2174	2540	1821	2222	2245	1943	1464	16273		95,57%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	1	0	2	11	94	108		0,63%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	4	643	647		3,80%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		17028										





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 agosto de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A AGOSTO 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA AGOSTO 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	286	37	23	15	6	0	21	100%
SECRETARÍA GENERAL	336	46	26	2	17	3	22	94,12
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2935	402	272	23	108	0	131	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	24	4	2	0	3	0	3	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1045	109	66	21	22	0	43	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	1469	171	113	17	41	0	58	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1783	200	173	5	19	3	27	97,51
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	481	54	38	6	10	0	16	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	7690	1053	657	1	396	0	397	100%
CONVIVENCIA LABORAL	1	1	0	0	1	0	1	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	978	124	94	18	18	0	36	97
TOTAL	17028	2201	1464	108	641	6	755	99,41

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

- 630 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas agosto 2023
- 14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas agosto 2023
- 11 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas agosto 2023
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas agosto 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.

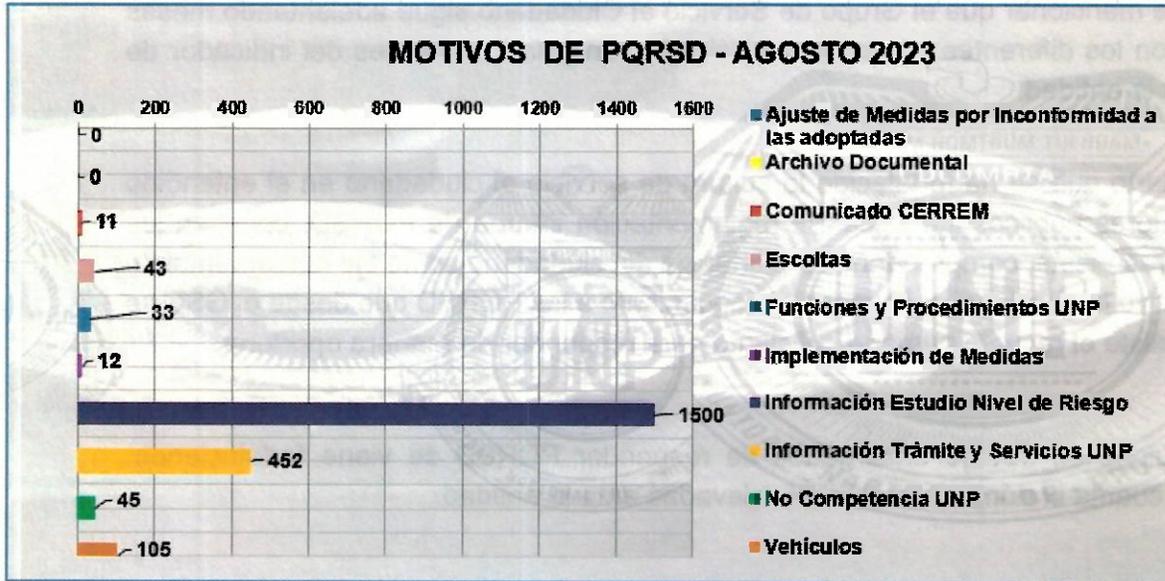
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD AGOSTO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	11	0%
Escoltas	43	2%
Funciones y Procedimientos UNP	33	1%
Implementación de Medidas	12	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1500	68%
Información Trámite y Servicios UNP	452	21%
No Competencia UNP	45	2%
Vehículos	105	5%
TOTAL, MOTIVOS	2201	100%





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE AGOSTO 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.	39	1,77%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	154	7,00%
Dirigentes o activistas sindicales.	28	1,27%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	6	0,27%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	120	5,45%



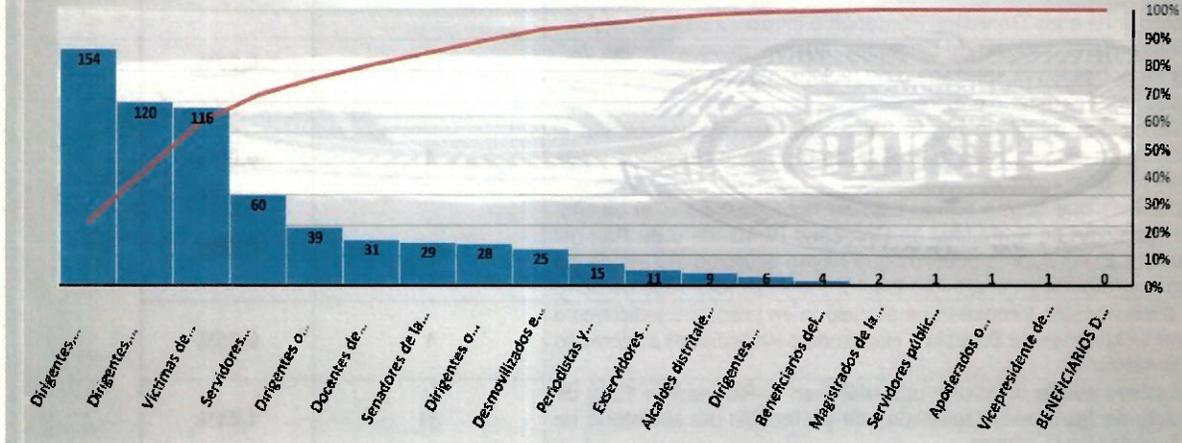


POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Periodistas y comunicadores sociales.	15	0,68%
Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo.	116	5,27%
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	11	0,50%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	0,05%
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	31	1,41%
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.	60	2,73%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	2	0,09%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	25	1,14%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,16%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	29	1,32%
Alcaldes distritales y municipales.	9	0,41%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	4	0,18%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	69	3,13%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	837	38,03%
Ciudadanos no población objeto	643	29,21%
TOTAL	2201	100%





PQRSD POR POBLACIÓN MES DE AGOSTO 2023



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE AGOSTO 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 agosto.

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.

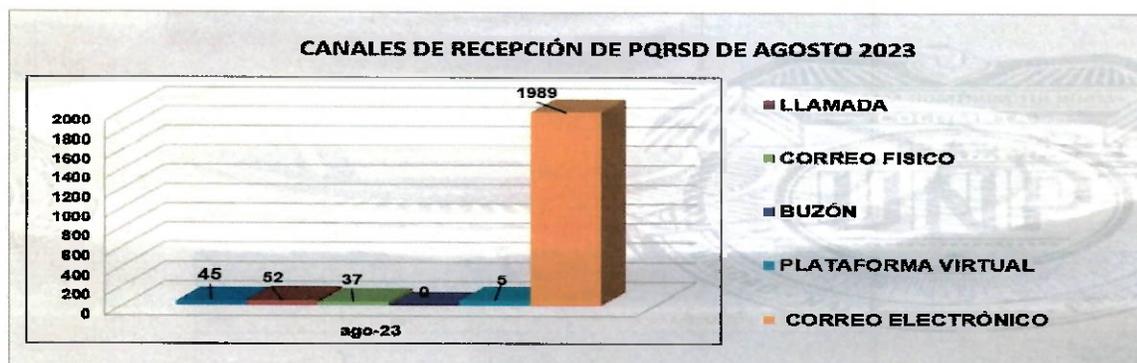
a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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		
ago-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	45
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	52
	CORREO FÍSICO	37
CANAL CORRESPONDENCIA	BUZÓN	0
	PLATAFORMA VIRTUAL	52
CANAL VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	1989
	CHAT	26
TOTAL		2201



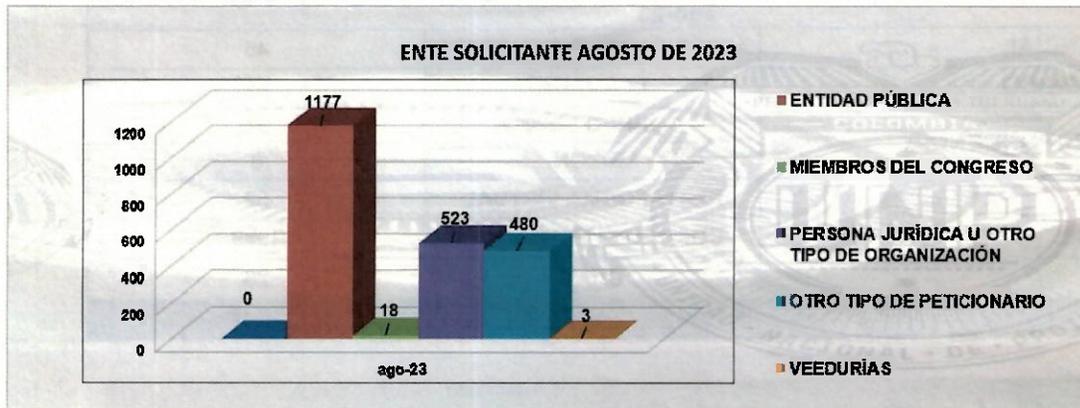
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

b. ENTE SOLICITANTE

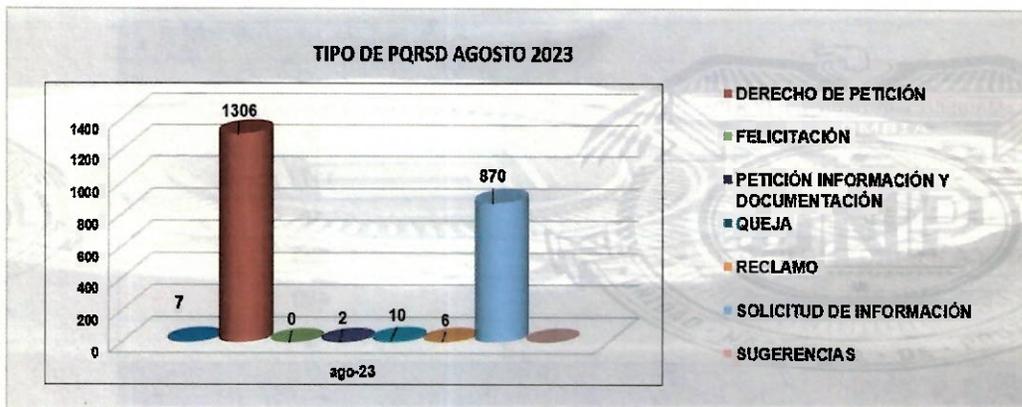
ENTE SOLICITANTE	
ago-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1177
MIEMBROS DEL CONGRESO	18
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	523
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	480
VEEDURÍAS	3
TOTAL	2201





c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
ago-23	
DENUNCIAS	7
DERECHO DE PETICIÓN	1306
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	10
RECLAMO	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	870
SUGERENCIAS	0
TOTAL	2201





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

Gestión General Mes de agosto 2023.



Casos Allegados Mes de agosto 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE AGOSTO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	AGOSTO
REVALUACIÓN	177
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	955
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3817
Sub Total	4949
INFORMATIVA	330
TRANSFERENCIA	438
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	340
Sub Total	1108
TOTAL	6057



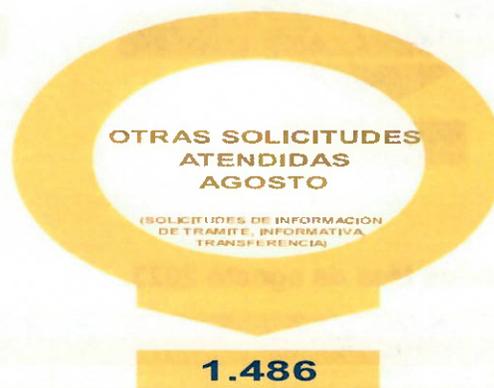
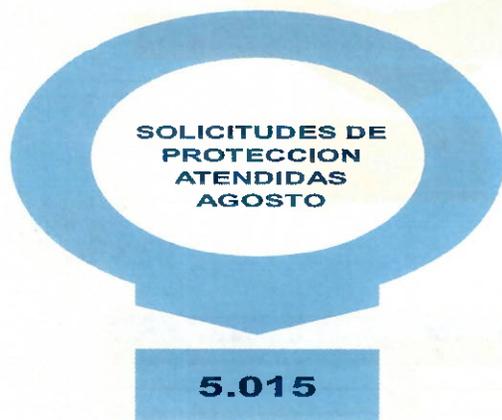
**Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de agosto, se conocerá el número real de las mismas. **





Casos Gestionados Mes de agosto 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE AGOSTO AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	AGOSTO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	309
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	7
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1331
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3368
Sub Total	5015
INFORMATIVA	470
TRANSFERENCIA	478
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	538
Sub Total	1486
TOTAL	6501



Casos Gestionados por Género, Mes de agosto 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE AGOSTO AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL AGOSTO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	65	240	4	309
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	5	2	0	7
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	463	845	23	1331
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	962	2207	199	3368
Sub Total	1495	3294	226	5015
INFORMATIVA	133	281	56	470
TRANSFERENCIA	34	118	326	478
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	165	358	15	538
TOTAL	332	757	397	1486
	1827	4051	623	6501

**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. **





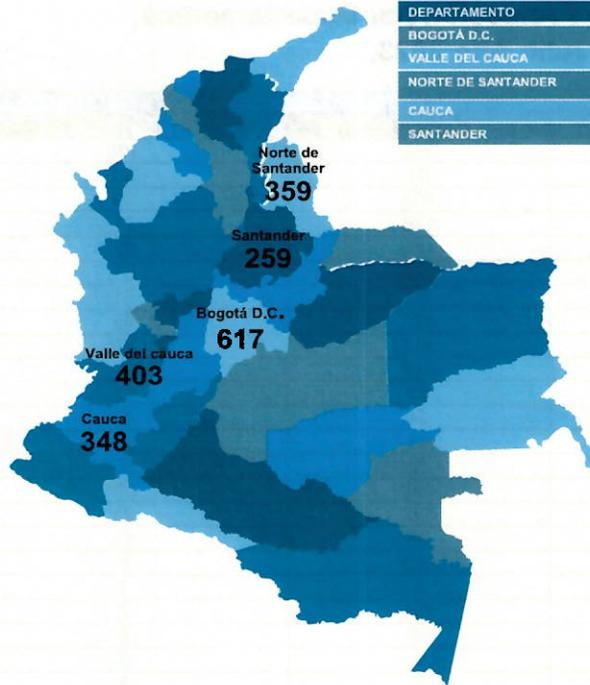
Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Mes de Agosto Vs. Mes de Julio Año 2023.

SOLICITUDES GESTIONADAS AGOSTO Vs. JULIO AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	AGOSTO	JULIO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOLIVAR	220	112	108
RISARALDA	171	91	80
MAGDALENA	195	116	79
SIN DETERMINAR	217	146	71
ATLÁNTICO	181	114	67
NARIÑO	189	128	61
HUILA	111	50	61
TOLIMA	173	125	48
SANTANDER	259	211	48
ANTIOQUIA	256	214	42
CAQUETÁ	109	68	41
ARAUCA	74	34	40
CHOCÓ	78	44	34
LA GUAJIRA	69	39	30
CUNDINAMARCA	137	108	29
CAUCA	348	322	26
GUAVIARE	36	25	11
CESAR	158	150	8
VICHADA	11	3	8
META	188	181	7
CALDAS	41	35	6
AMAZONAS	9	3	6
GUAINÍA	3	0	3
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	2	0	2
VAUPÉS	1	2	-1
CÓRDOBA	153	157	-4
QUINDÍO	21	27	-6
CASANARE	21	32	-11
VALLE DEL CAUCA	403	416	-13
BOYACÁ	85	99	-14
SUCRE	65	82	-17
NORTE DE SANTANDER	359	377	-18
PUTUMAYO	55	76	-21
BOGOTÁ, D.C.	617	717	-100
TOTAL	5015	3663	711

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	AGOSTO
BOGOTÁ D.C.	617
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	86
VALLE DEL CAUCA	403
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición	75
NORTE DE SANTANDER	359
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	80
CAUCA	348
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición	65
SANTANDER	259
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	64

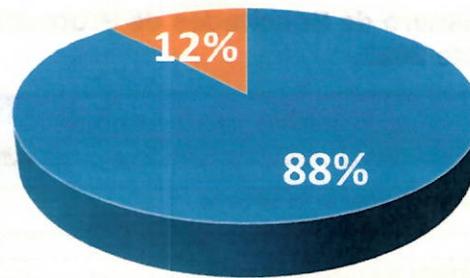




DEPARTAMENTO	N° DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	617	12%
VALLE DEL CAUCA	403	9%
NORTE DE SANTANDER	359	9%
CAUCA	348	8%
SANTANDER	259	5%

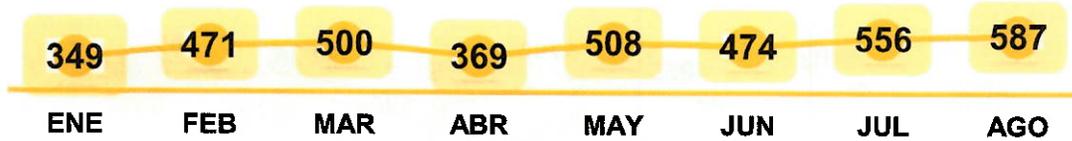
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de agosto 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE AGOSTO AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4428	88%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	587	12%
TOTAL	5015	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 31-08-2023				
EQUIPO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	1	303	2410	2714
TOTAL	1	303	2410	2714

**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 agosto 2023.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
POLICÍA NACIONAL	540
DEFENSORÍA	395
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	382
PERSONERÍA	214
ALCALDÍA	153
MINISTERIO DEL INTERIOR	83
SECRETARÍA DE GOBIERNO	76
PRESIDENCIA	71
GOBERNACIÓN	69
ORGANIZACIÓN	62

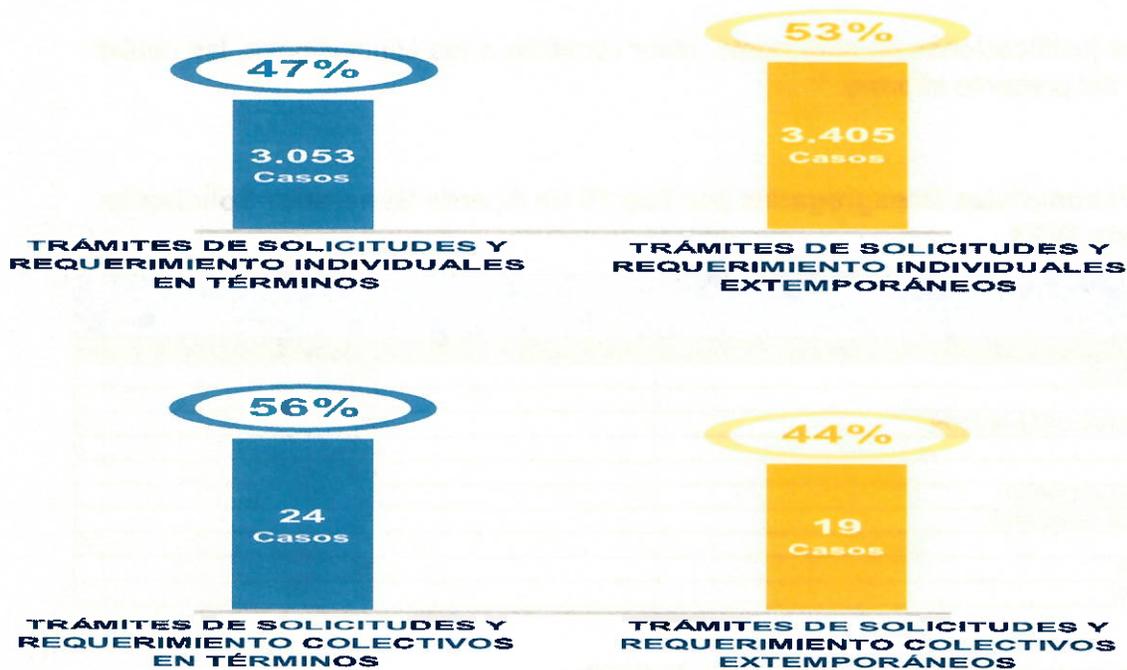
Capacidad Instalada a Corte 31 de agosto de 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023									
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3849	4644	5403	4855	5790	4804	6024	6057	5178
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4509	3675	5282	5154	5680	6501	4822
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	5312	5817	4015





Oportunidad en la Atención Mes de agosto 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.





Desde 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, cada asesor debería cerrar como mínimo siete (7) casos diarios para el mes de julio del 2023 y desde el mes de agosto, iniciaban con un meta de diez (10) casos diarios. Lo anterior, con el objeto de 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

Para el mes de agosto del año 2023, el GSC cumplió al 105% en la gestión de las Solicitudes de Protección. Evidenciando, una mejora en la gestión de las solicitudes, la cual se viene presentado, desde el mes de mayo, periodo que coincide con el ingreso de más personal al GSC. 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 oportunamente las solicitudes recibidas.

A la fecha se encuentran sin atención oportuna 2.714 EXT y que suman alrededor de 5.428 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 nueve (9) 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 agosto 2023.

Se puede concluir que, para el mes de agosto del año 2023, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó una mejora en su rendimiento, logrando un rendimiento del 105%. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de agosto del 2023, la gestión del grupo ha recuperado un 32% en su rendimiento. Lo anterior, comparando la gestión actual con el mes de abril, mes con el rendimiento más bajo, el cual estuvo por 76%.

Así mismo, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de agosto año 2023, superó su capacidad de gestión en un 12%. En este sentido, el GSP gestionó 6.501 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 5.817 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 agosto del año 2023, se atendió un total de 6.501 solicitudes y requerimientos, de los cuales 5.015 fueron solicitudes de protección y 1.486 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de agosto 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 4.822 solicitudes, es decir, el 93% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 5.178.





11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO AGOSTO 2023

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a agosto** 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 AGOSTO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	42	38
MAYO	31	57
JUNIO	26	47
JULIO	27	42
AGOSTO	33	35
TOTAL	292	296



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:

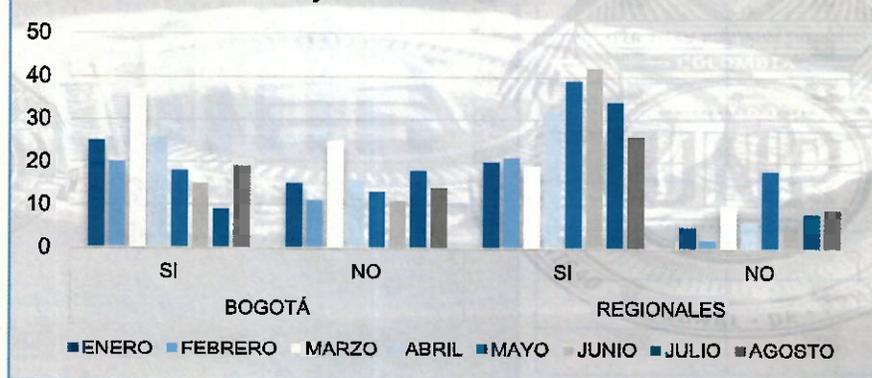




1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?

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
AGOSTO	19	14	26	9

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?



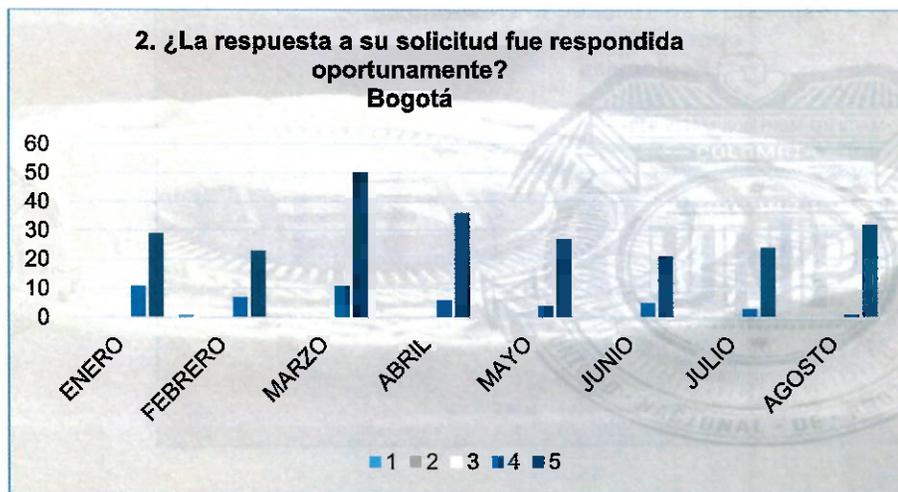
Oportunidad

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
AGOSTO	0	0	0	1	32

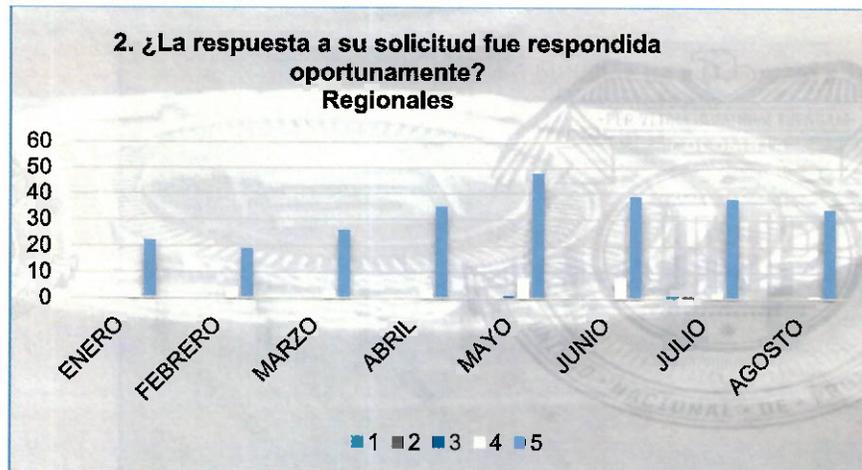


En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos 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
AGOSTO	0	0	0	1	34



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
AGOSTO	0	0	0	1	32



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:

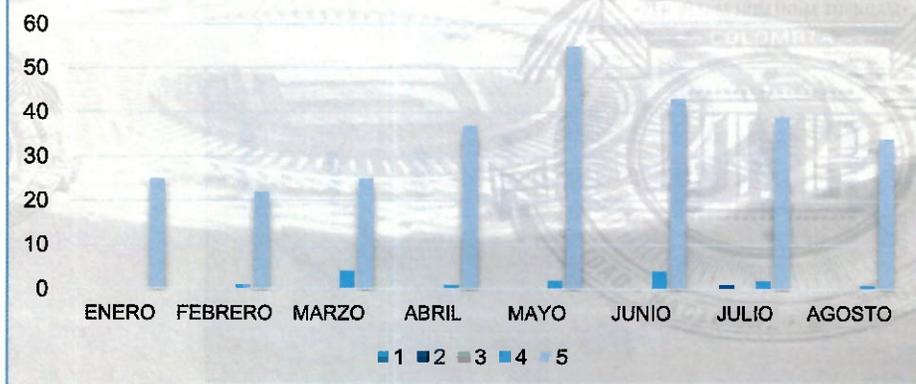




3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
Regionales

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
AGOSTO	0	0	0	1	34

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
Regionales



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:

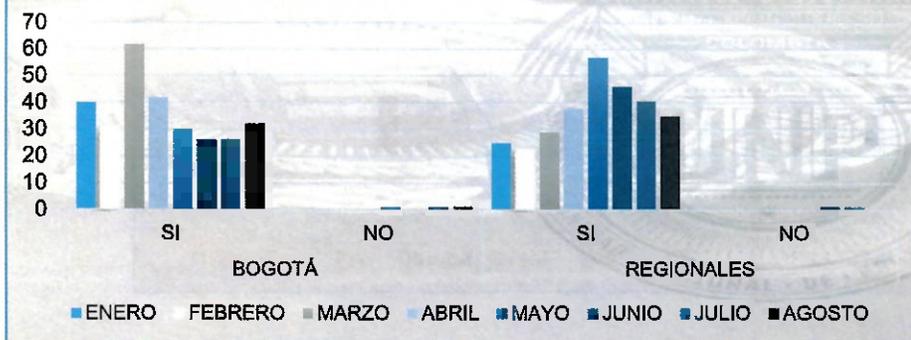




4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

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
AGOSTO	32	1	35	0

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?



¿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
AGOSTO	32	1	35	0



Percepción

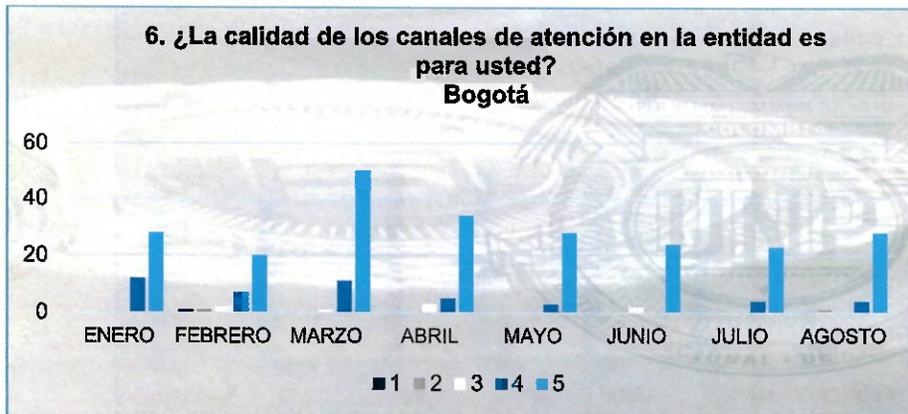
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:





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
AGOSTO	0	1	0	4	28



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
AGOSTO	0	0	0	1	34



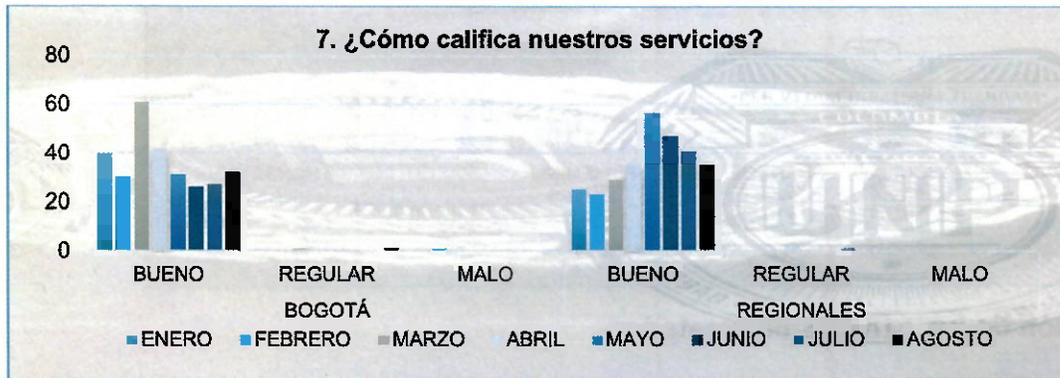
Satisfacción

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
AGOSTO	32	1	0	35	0	0



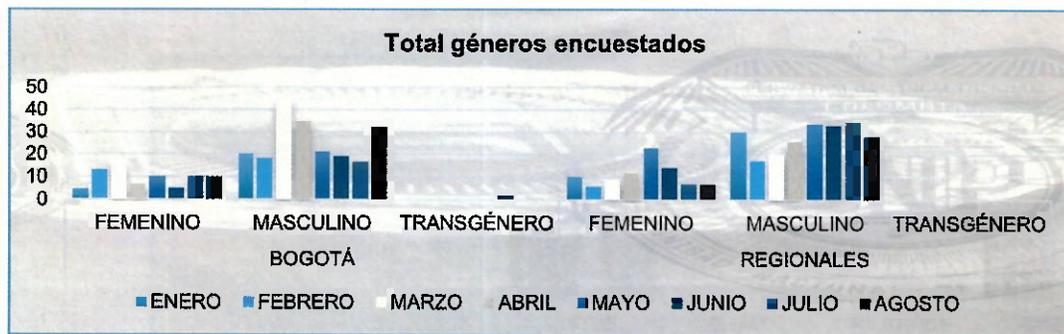
Aplicación del enfoque diferencial

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





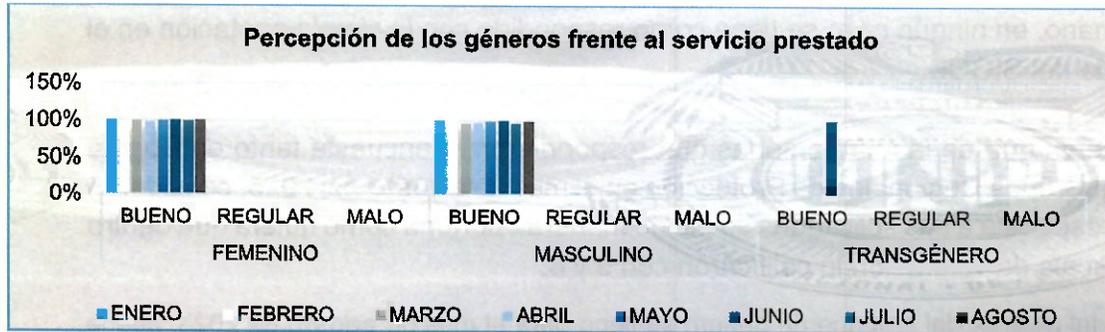
Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0
MARZO	17	45	0	9	20	0
ABRIL	7	35	0	12	26	0
MAYO	10	21	0	23	34	0
JUNIO	5	19	2	14	33	0
JULIO	10	17	0	7	35	0
AGOSTO	10	32	0	7	28	0



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%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%





12. CONCLUSIONES

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





petionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

- Se observa que de las **68** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **agosto** 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 **agosto** 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 Buenaventura y Mocoa 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 GARCÍA MÉNDEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucia Medellin Ordoñez / Contratista-GSC		6/9/2023
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/9/2023
Aprobó:	Jenny Paola García Méndez / jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		6/9/2023

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.





13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE AGOSTO 2023

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A AGOSTO 2023				
PQRSD RECIBIDAS DE ENERO A JULIO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
17028	16273	108	641	6
	95,57%	0,63%	3,76%	0,04%



