

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

Gestión de Servicio al Ciudadano
(5 de octubre 2023)



TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES SEPTIEMBRE...	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE SEPTIEMBRE	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	17
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE SEPTIEMBRE	18
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	20
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE SEPTIEMBRE	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES SEPTIEMBRE.....	22
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE SEPTIEMBRE	25
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE	33
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 redonda 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 septiembre de 2023 fueron elevadas **2248** 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 SEPTIEMBRE.

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	24	13	2	7	2	24
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	10	0	3	2	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	39	23	2	10	4	39





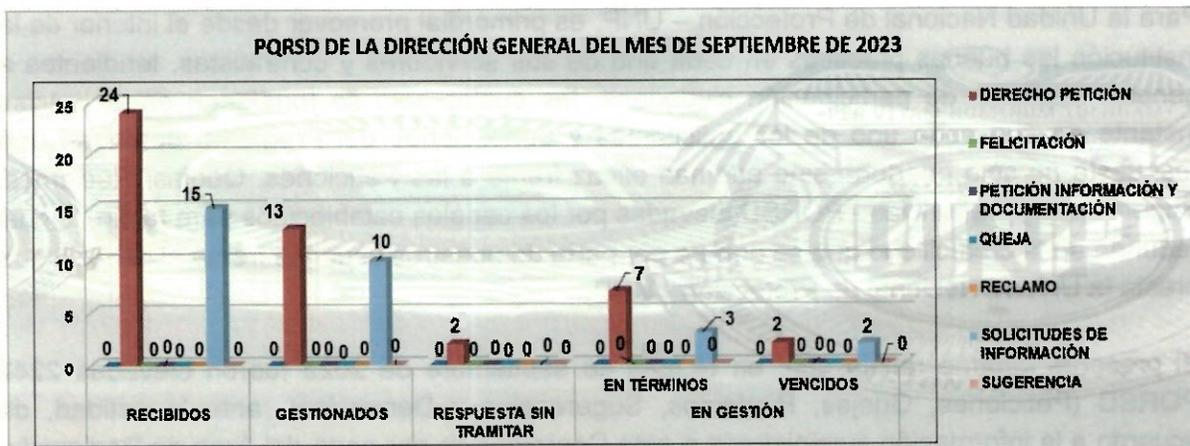
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	38	16	0	16	6	38
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	2	0	2	2	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	44	18	0	18	8	44



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

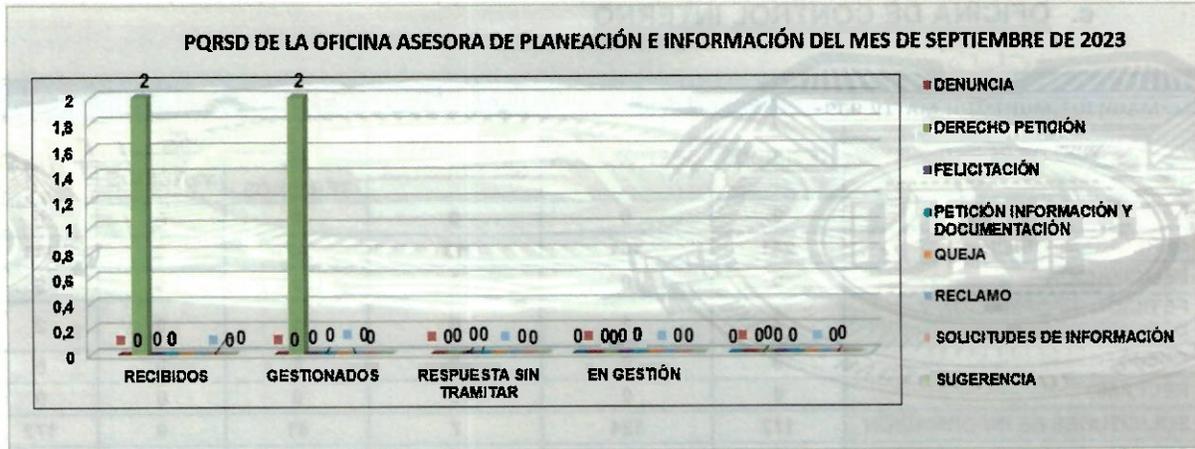
PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	241	161	13	67	0	241
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	172	124	7	41	0	172
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	415	286	20	109	0	415



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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

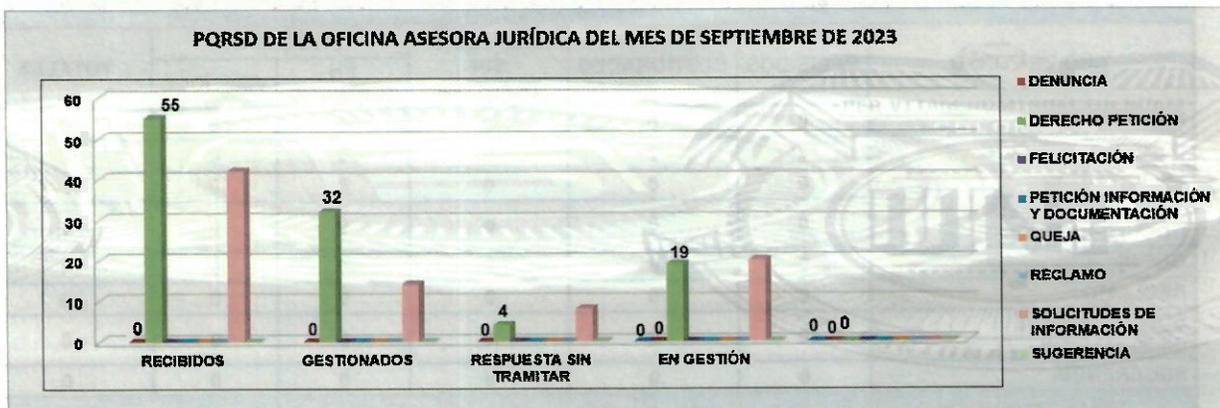




e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	55	32	4	19	0	55
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	42	14	8	20	0	42
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	97	46	12	39	0	97





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL
CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

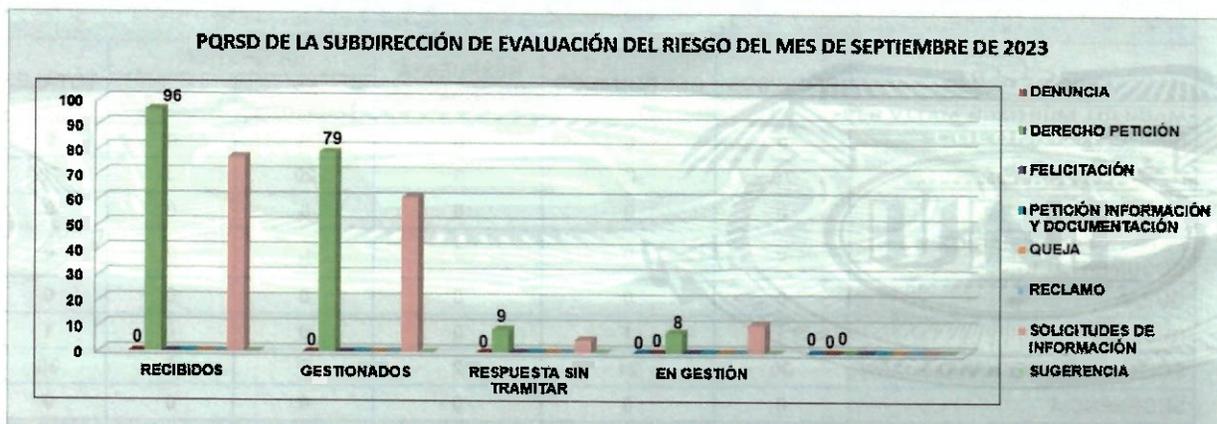
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

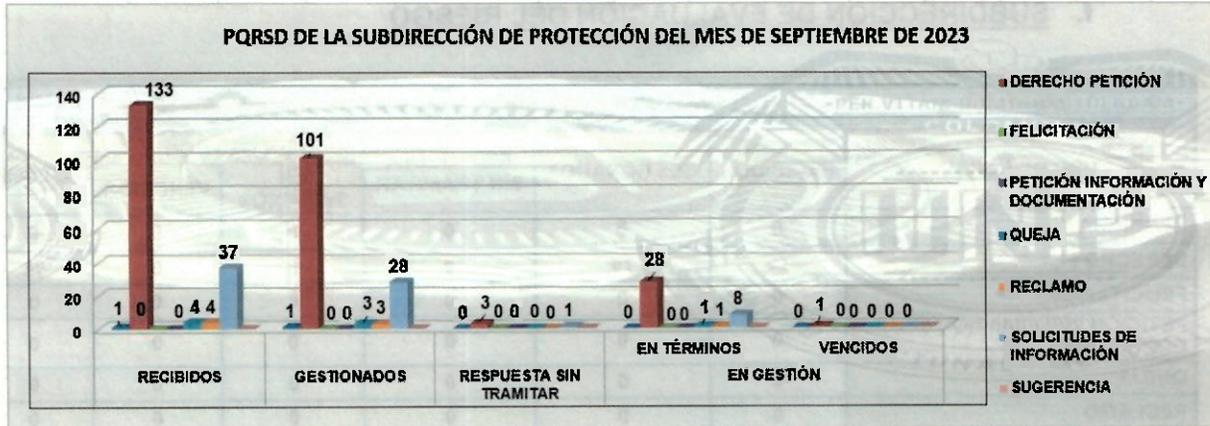
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	96	79	9	8	0	96
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	77	61	5	11	0	77
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	173	140	14	19	0	173



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	133	101	3	28	1	133
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	3	0	1	0	4
RECLAMO	4	3	0	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	37	28	1	8	0	37
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	179	136	4	38	1	179





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

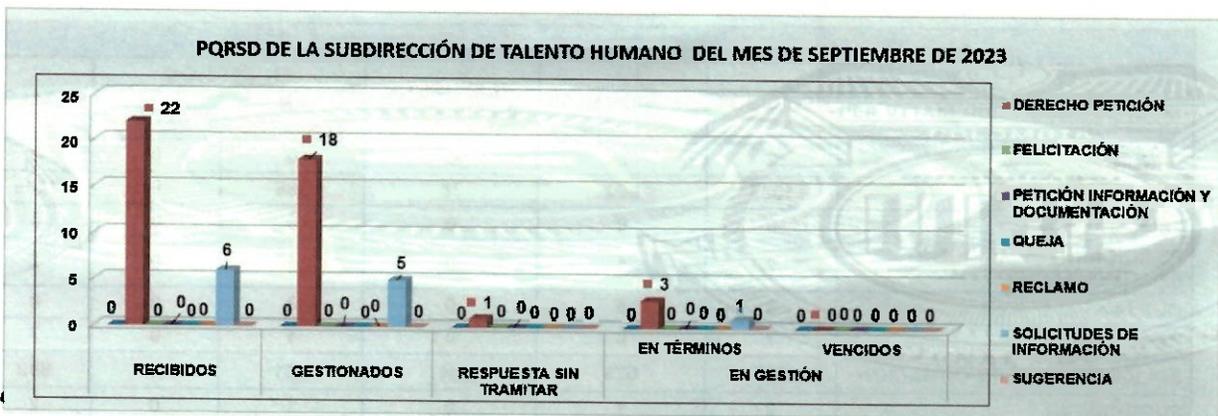
PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	70	47	3	20	0	70
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	30	21	2	7	0	30
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	101	69	5	27	0	101



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

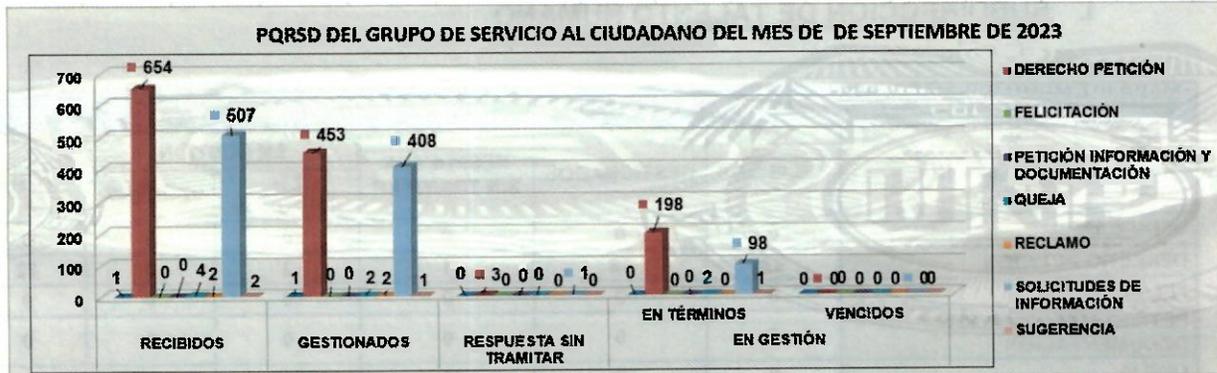
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	22	18	1	3	0	22
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	5	0	1	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	28	23	1	4	0	28



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

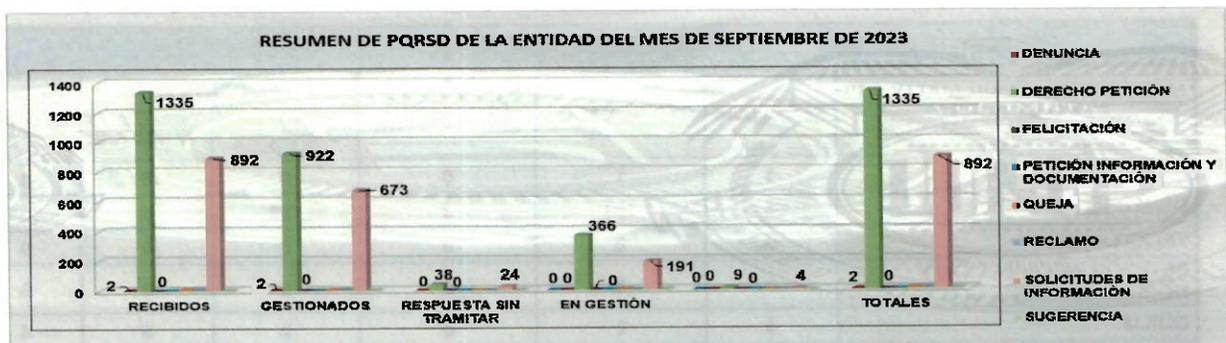
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	654	453	3	198	0	654
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	507	408	1	98	0	507
SUGERENCIA	2	1	0	1	0	2
TOTAL, RECIBIDOS	1170	867	4	299	0	1170





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

RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	1335	922	38	366	9	1335
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	8	5	0	3	0	8
RECLAMO	7	6	0	1	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	892	673	24	191	4	892
SUGERENCIA	2	1	0	1	0	2
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2248	1610	62	563	13	2248



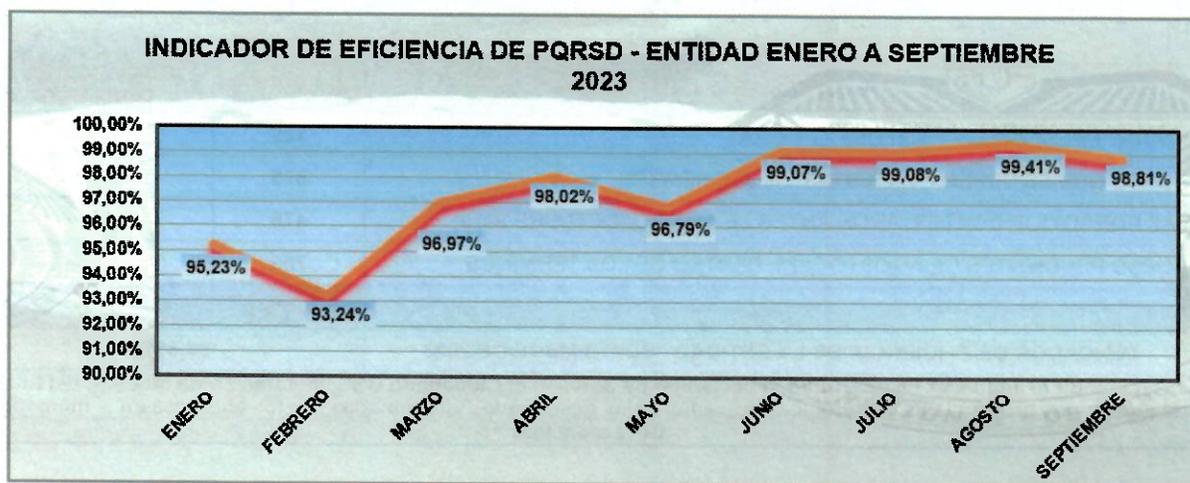
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD SEPTIEMBRE DE 2023.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentando 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 SEPTIEMBRE 2023								
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	99,08%	99,41%	98,81%



4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE 2023.

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.

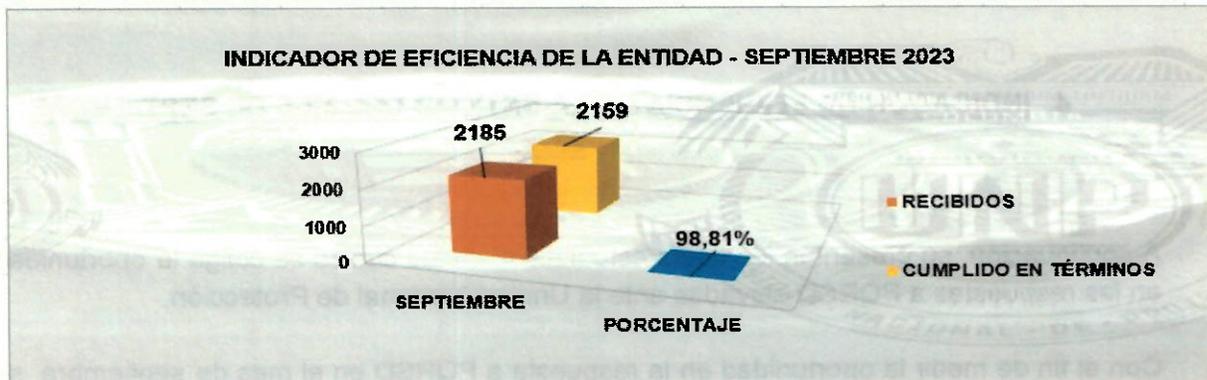
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de septiembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (agosto) que debieron contestarse en el mes de



septiembre, y las recibidas en septiembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2185** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2159** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,81%**. El restante **1,19%** 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.

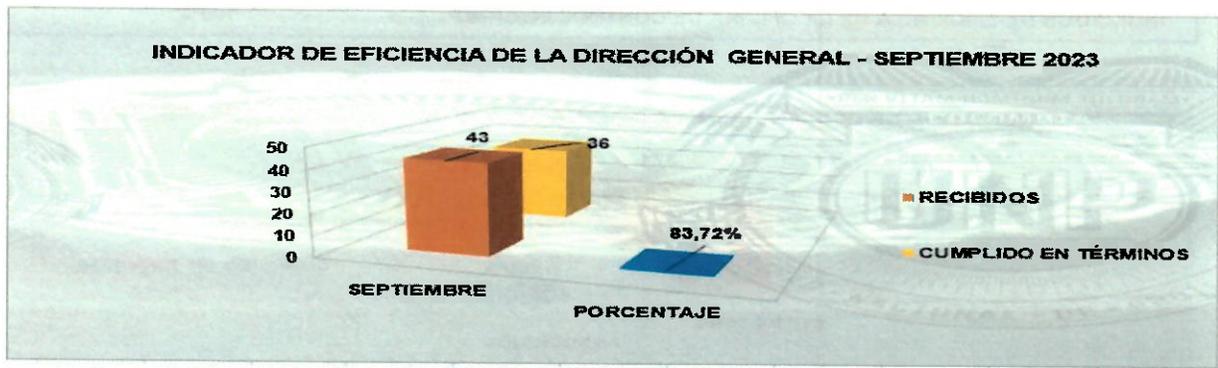
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	125	125
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	875	862
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	476	476
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	709	696
TOTAL	2185	2159
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE DE 2023	98,81%	
* 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.		



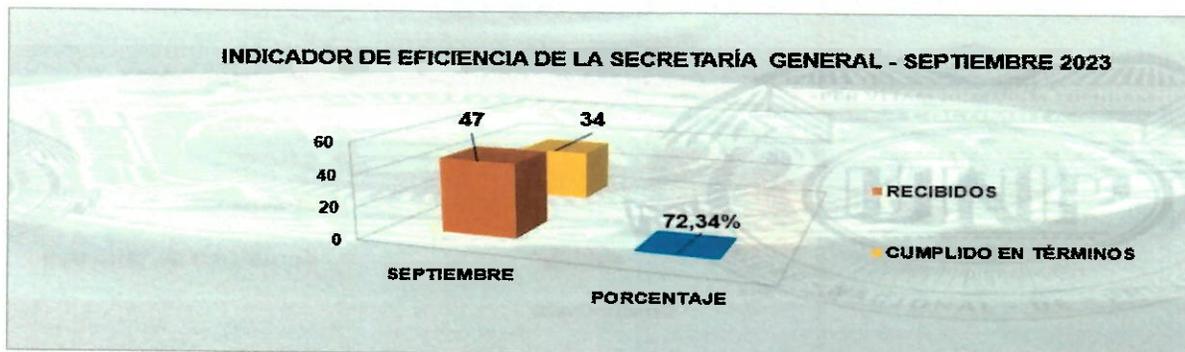
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	19	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	11
TOTAL	43	36
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	83,72%	



b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	17	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	16
TOTAL	47	34
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	72,34%	





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	198	198
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	59	59
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	114	114
TOTAL	371	371
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	31	31
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	31	31
TOTAL	86	86
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	



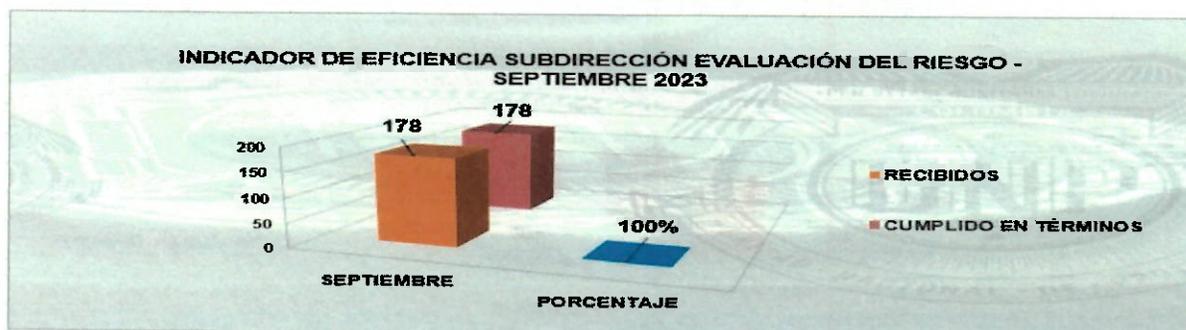
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	3	3
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

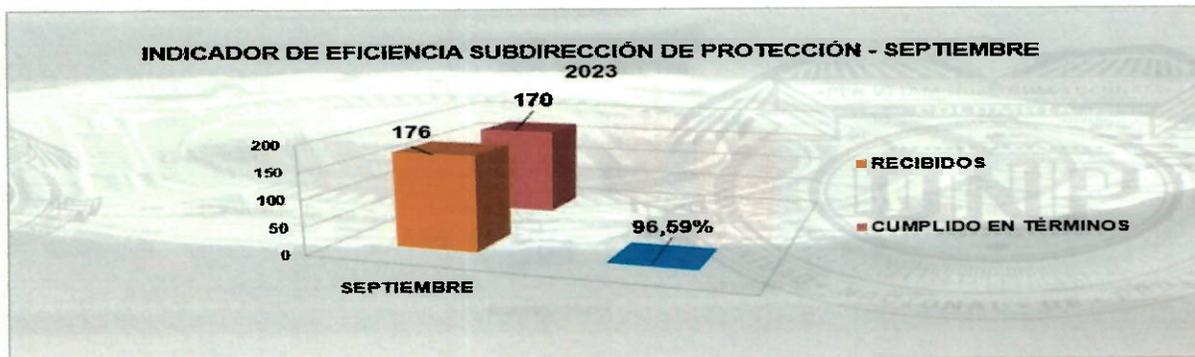
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO- SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	68	68
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	75	75
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	35	35
TOTAL	178	178
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	60	59
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	72	72
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	44	39
TOTAL	176	170
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	96,59%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	35	35
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	29	29
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	31	31
TOTAL	95	95
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	3	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	13
TOTAL	36	36
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		100%



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	125	125
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	444	444
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2023)	176	176
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	403	403
TOTAL	1148	1148
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 septiembre.

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A SEPTIEMBRE 2023													
PQRSD	DETALLE	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1822	2222	2247	1958	2201	2248	19276		
	GESTIONADOS	1864	2174	2540	1821	2222	2246	1951	2182	1611	18611		96,55%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	1	0	1	5	10	61	78		0,40%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	2	9	576	587		3,05%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		19276											



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 30 de septiembre de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA SEPTIEMBRE 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	331	39	23	6	10	7	23	83,72%
SECRETARÍA GENERAL	381	44	18	2	18	12	32	72,34
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3350	415	286	20	109	0	129	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	26	2	0	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1133	97	46	19	39	0	58	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	1641	173	140	14	19	0	33	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1966	179	136	4	38	4	46	96,59
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	509	28	23	2	4	0	6	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	8860	1170	867	4	299	0	303	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1079	101	69	7	27	0	34	100%
TOTAL	19276	2248	1608	78	563	23	664	99,41



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

718 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas septiembre 2023

8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas septiembre 2023

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas septiembre 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.

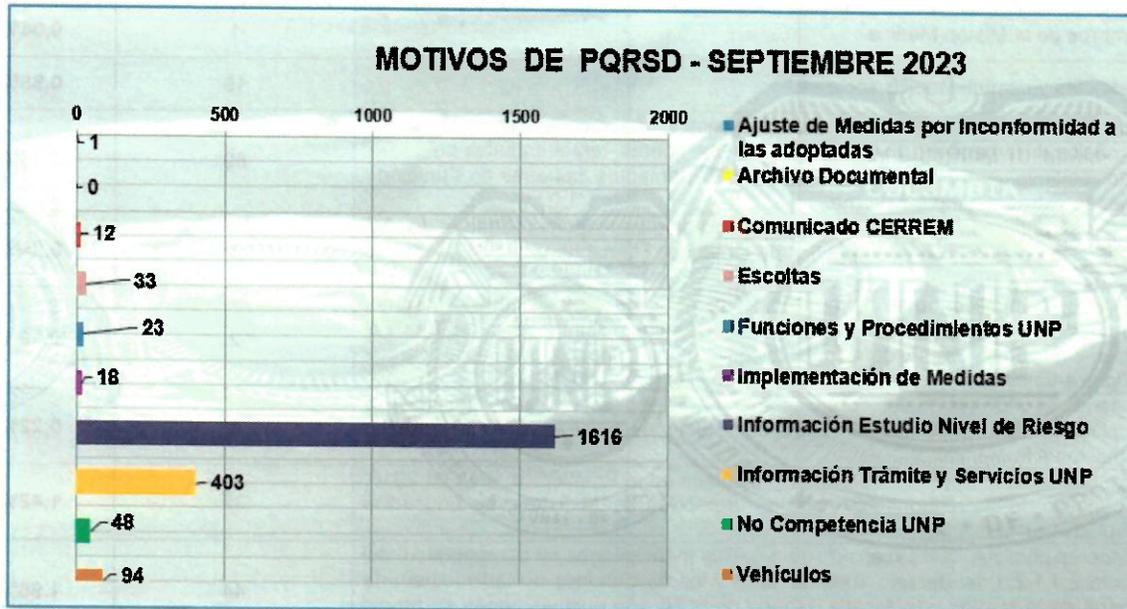
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD SEPTIEMBRE 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	12	1%
Escóltas	33	1%
Funciones y Procedimientos UNP	23	1%
Implementación de Medidas	18	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1616	72%
Información Trámite y Servicios UNP	403	18%
No Competencia UNP	48	2%
Vehículos	94	4%
TOTAL, MOTIVOS	2248	100%





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE SEPTIEMBRE 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.	31	1,38%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	177	7,87%
Dirigentes o activistas sindicales.	28	1,25%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	0,18%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	141	6,27%



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Miembros de la Misión Médica.	1	0,04%
Periodistas y comunicadores sociales.	19	0,85%
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.	89	3,96%
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	0,04%
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	2	0,09%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	5	0,22%
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.	32	1,42%
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.	44	1,96%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	0	0,00%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	24	1,07%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,18%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	25	1,11%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	1	0,04%
Alcaldes distritales y municipales.	11	0,49%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	3	0,13%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	94	4,18%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	903	40,17%
Plan AGORA	53	2,36%
Ciudadanos no población objeto	559	24,87%
TOTAL	2248	100%





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre.

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:





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

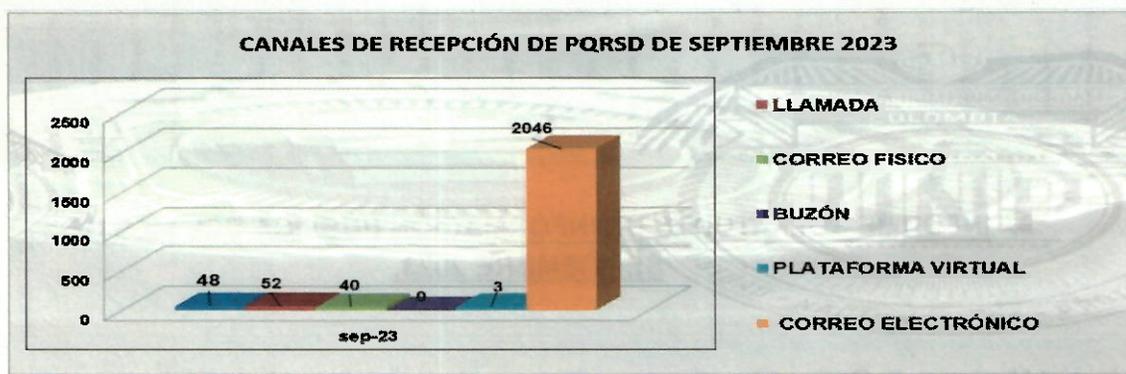
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
sep-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	48
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	52
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	40
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	38
	CORREO ELECTRÓNICO	2046
	CHAT	24
TOTAL		2248



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	
sep-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1289
MIEMBROS DEL CONGRESO	20
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	468
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	471
VEEDURÍAS	0
TOTAL	2248





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

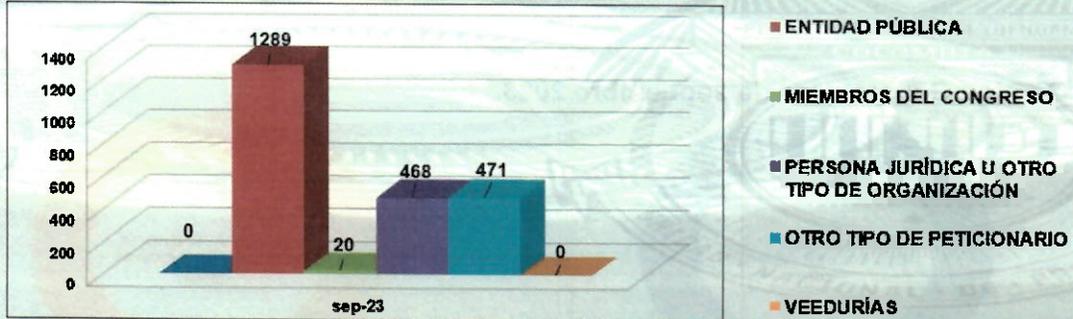
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

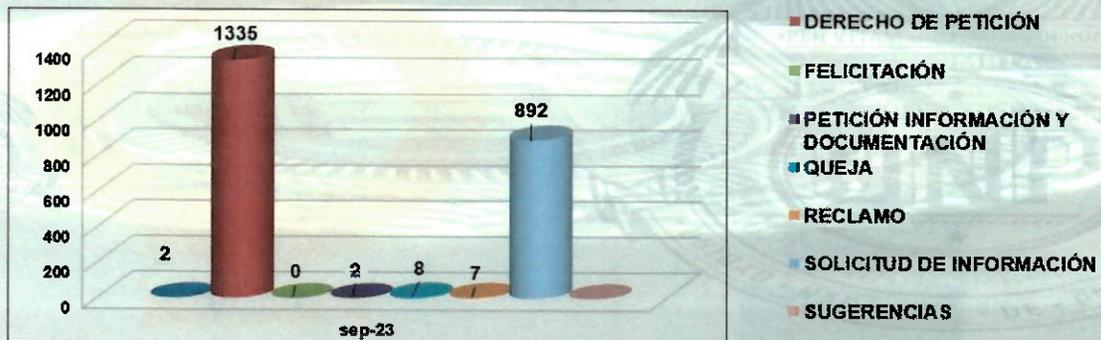
ENTE SOLICITANTE SEPTIEMBRE DE 2023



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
sep-23	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	1335
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	8
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	892
SUGERENCIAS	2
TOTAL	2248

TIPO DE PQRS SEPTIEMBRE 2023



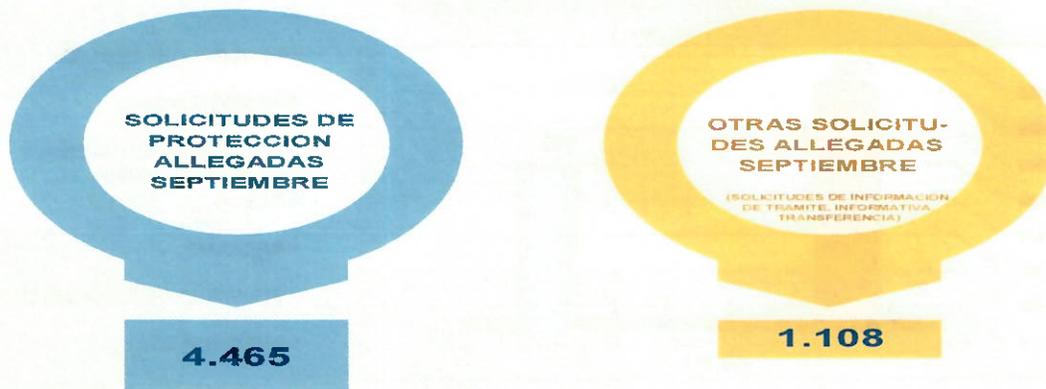
**10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEPTIEMBRE AÑO 2023
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC**

Gestión General Mes de septiembre 2023.



Casos Allegados Mes de septiembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	SEPTIEMBRE
REVALUACIÓN	169
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1101
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3195
Sub Total	4465
INFORMATIVA	185
TRANSFERENCIA	529
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	394
Sub Total	1108
TOTAL	5573



****Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar,**



ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 30 de septiembre, se conocerá el número real de las mismas. **

Casos Gestionados Mes de septiembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	SEPTIEMBRE
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	335
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1641
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3090
Sub Total	5067
INFORMATIVA	235
TRANSFERENCIA	546
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	616
Sub Total	1397
TOTAL	6464



Casos Gestionados por Género, Mes de septiembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL SEPTIEMBRE
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	85	246	4	335
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	1	0	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	429	1183	29	1641
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	931	1951	208	3090
Sub Total	1445	3381	241	5067
INFORMATIVA	51	140	44	235
TRANSFERENCIA	51	112	383	546
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	152	439	25	616
TOTAL	254	691	452	1397
	1699	4072	693	6464



****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 Septiembre Vs. Mes de Agosto Año 2023.

SOLICITUDES GESTIONADAS SEPTIEMBRE Vs. AGOSTO AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	SEPTIEMBRE	AGOSTO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
VALLE DEL CAUCA	529	403	126
ARAUCA	140	74	66
ATLÁNTICO	232	181	51
META	232	188	44
SIN DETERMINAR	257	217	40
CAUCA	380	348	32
SUCRE	89	65	24
CUNDINAMARCA	157	137	20
MAGDALENA	209	195	14
CASANARE	32	21	11
CHOCÓ	87	78	9
GUAVIARE	44	36	8
VICHADA	16	11	5
CALDAS	46	41	5
TOLIMA	177	173	4
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	6	2	4
CAQUETA	110	109	1
PUTUMAYO	56	55	1
NARIÑO	189	189	0
QUINDÍO	21	21	0
SANTANDER	258	259	-1
VAUPÉS	0	1	-1
CESAR	155	158	-3
GUAINÍA	0	3	-3
AMAZONAS	2	9	-7
ANTIOQUIA	236	256	-20
CÓRDOBA	131	153	-22
LA GUAJIRA	44	69	-25
BOYACÁ	55	85	-30
BOGOTÁ, D.C.	581	617	-36
HUILA	71	111	-40
BOLÍVAR	169	220	-51
NORTE DE SANTANDER	288	359	-71
RISARALDA	68	171	-103
TOTAL	5067	3663	52

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	SEPTIEMBRE
BOGOTÁ_D.C.	581
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos	66
VALLE DEL CAUCA	529
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición	124





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

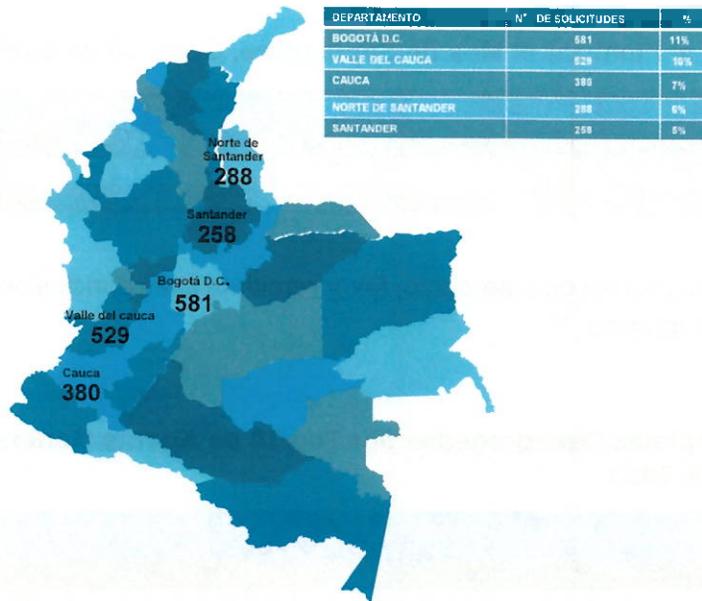
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



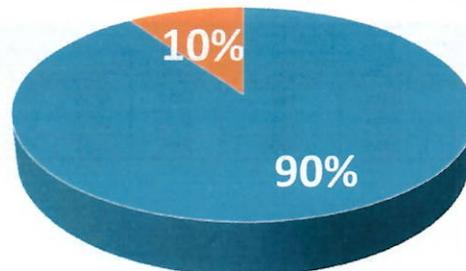
**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

CAUCA	380
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición	161
NORTE DE SANTANDER	288
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición	90
SANTANDER	258
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición	72



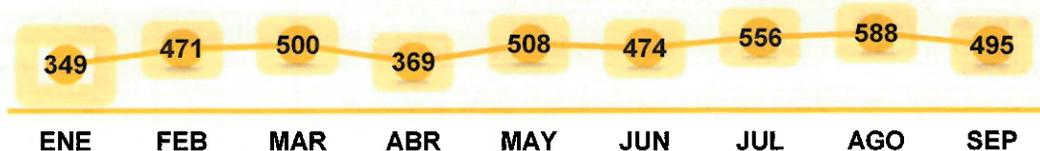
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de septiembre 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4572	90%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	495	10%
TOTAL	5067	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 Septiembre, Corte 30 de Septiembre 2023.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 30-09-2023				
EQUIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	25	717	1843	2585
TOTAL	25	717	1843	2585

**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 septiembre 2023.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Policía Nacional	504
Fiscalía General de la Nación	392
Defensoría	372
Personería	185
Alcaldía	111
Presidencia	102
Organización	77
Partidos Políticos	67
Secretaría de Gobierno	64
Gobernación	63

Capacidad Instalada a Corte 30 de Septiembre de 2023.

CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023 - 1 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023										
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3849	4644	5403	4855	5790	4804	6143	6440	5573	5278
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4509	3675	5282	5154	5681	6516	6464	5006
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	5312	5817	6090	4245

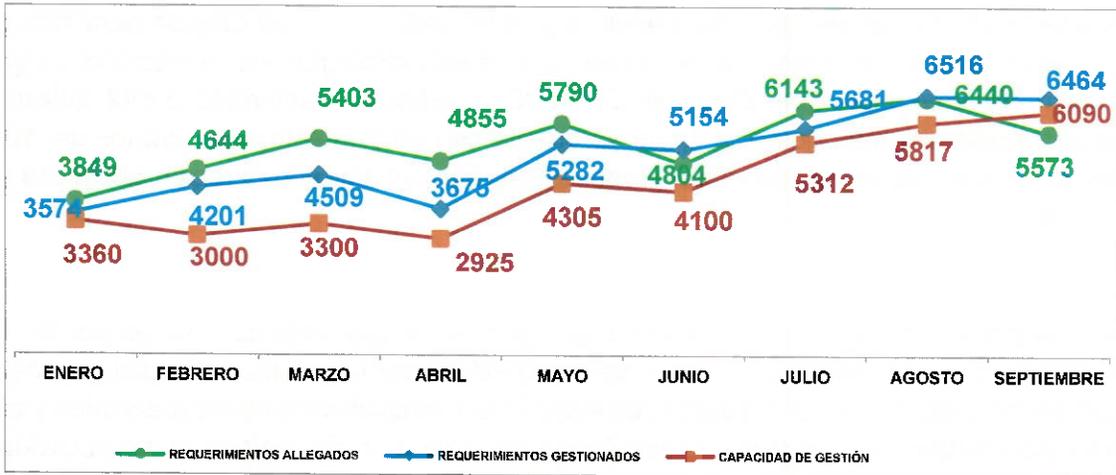




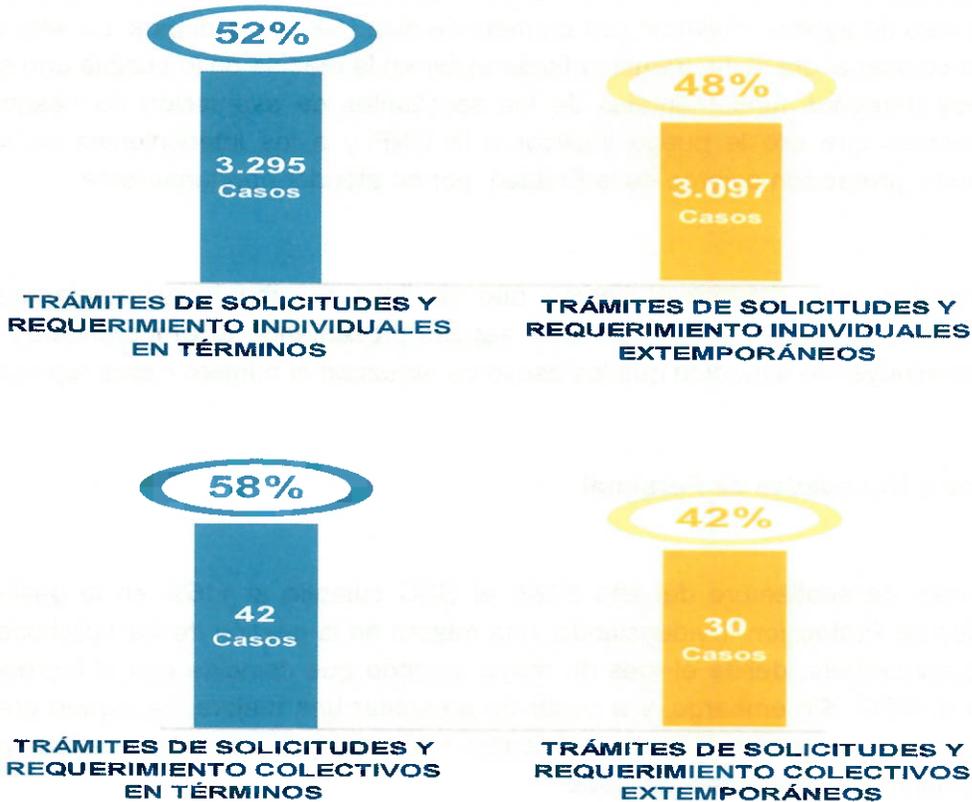
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Oportunidad en la Atención Mes de septiembre 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,



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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 septiembre del año 2023, el GSC cumplió al 116% 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 2.585 EXT y que suman alrededor de 5.170 casos:



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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 (10) casos diarios, la cual está acorde a la curva de aprendizaje y a la experiencia adquirida durante estos meses de acompañamiento por parte de los asesores antiguos.

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 septiembre 2023.

Se puede concluir que, para el mes de septiembre del año 2023, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC sigue presentó una mejora en su rendimiento, logrando un rendimiento del 116% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de septiembre del 2023, la gestión del grupo ha recuperado un 40% 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 septiembre año 2023, superó su capacidad de gestión en un 6%. En este sentido, el GSP gestionó 6.464 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 6.090 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 septiembre del año 2023, se atendió un total de 6.464 solicitudes y



requerimientos, de los cuales 5.067 fueron solicitudes de protección y 1.397 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de septiembre 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 5.006 solicitudes, es decir, el 95% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 5.278.

11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2023

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a septiembre** 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

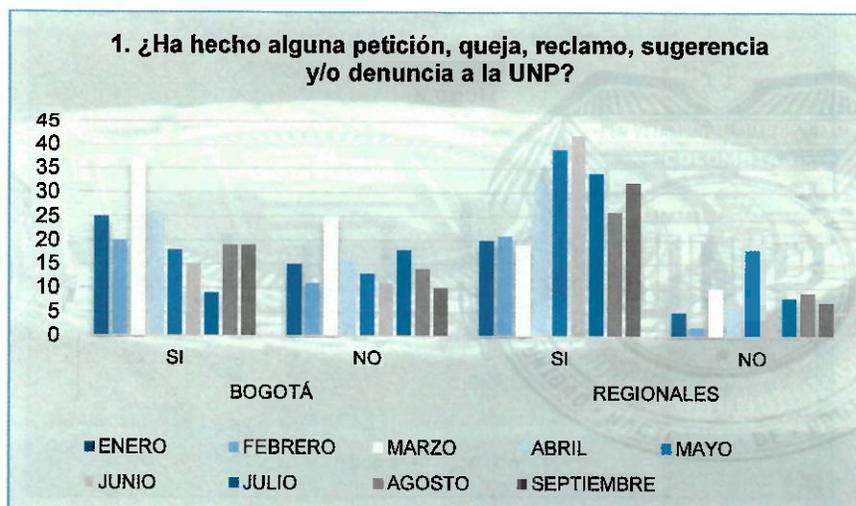
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A SEPTIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	42	38
MAYO	31	57
JUNIO	26	47
JULIO	27	42
AGOSTO	33	35
SEPTIEMBRE	29	39
TOTAL	321	335



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
SEPTIEMBRE	19	10	32	7

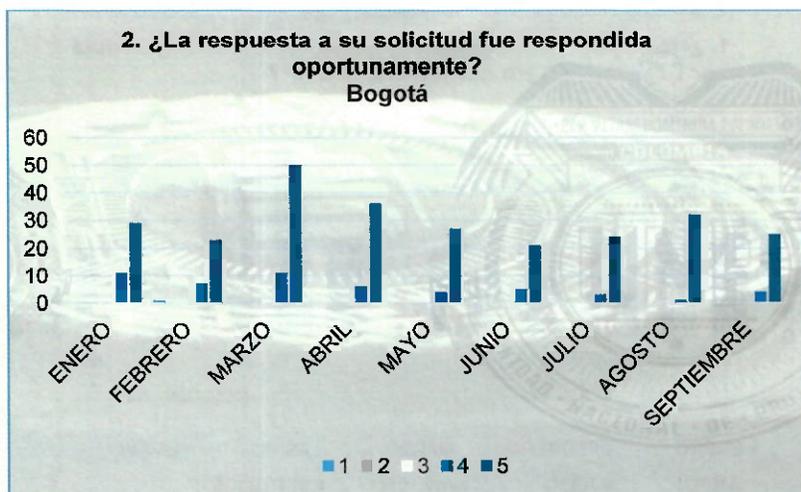




Oportunidad

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
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25



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
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	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
AGOSTO	0	0	0	1	32
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25



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
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	38



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
SEPTIEMBRE	29	0	39	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?

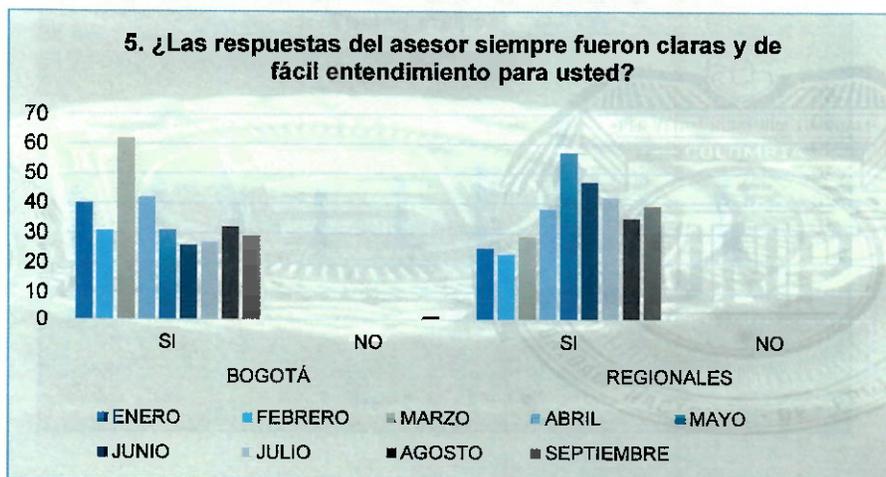
Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:





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
SEPTIEMBRE	29	0	39	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:





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

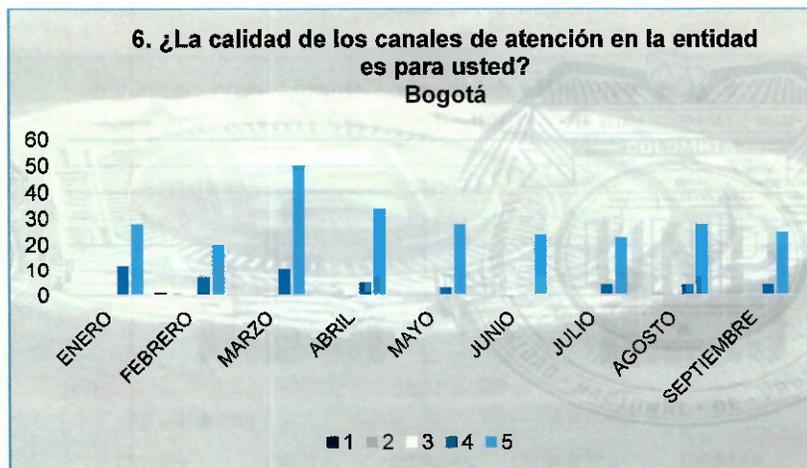
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

**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
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25



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:





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

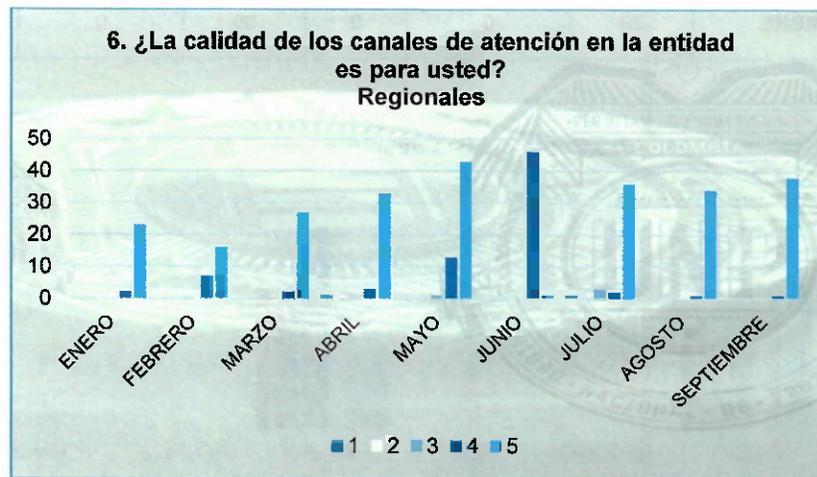
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

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
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	38



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
SEPTIEMBRE	29	0	0	39	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

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





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

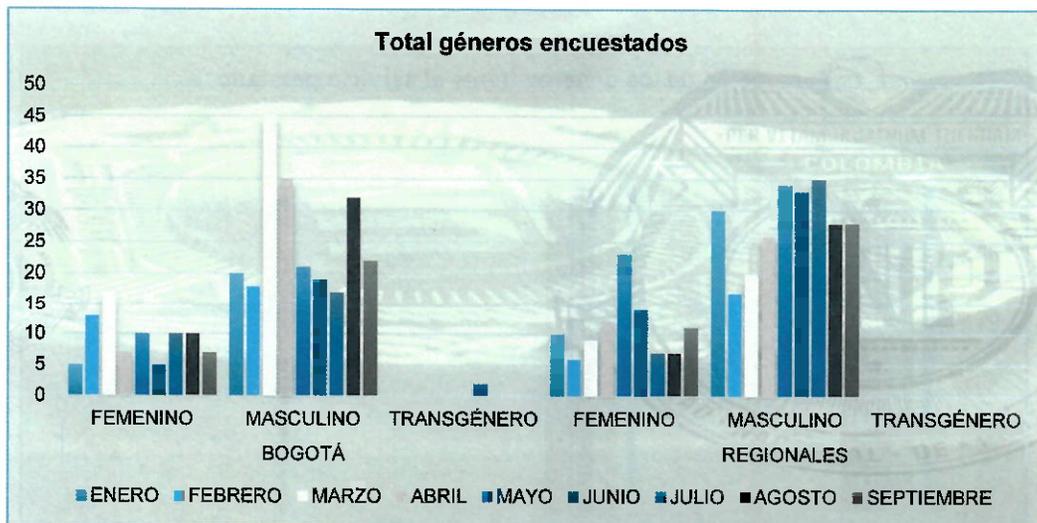
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

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
SEPTIEMBRE	7	22	0	11	28	0





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

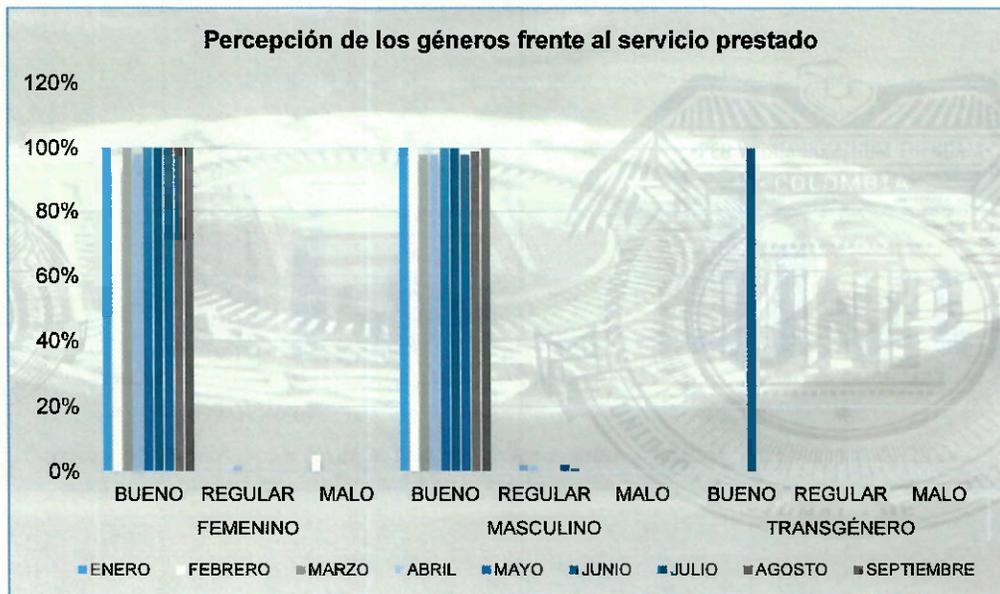
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

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%	99%	1%	0%	0%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- 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.
- Se observa que de las **68** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **septiembre** 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 **septiembre** de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 18 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Bucaramanga 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 Medellín Ordoñez / Contratista-GSC		6/10/2023
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/10/2023
Aprobó:	Jenny Paola García Méndez / Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		6/10/2023
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 PQRS D DE SEPTIEMBRE 2023

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A SEPTIEMBRE 2023				
PQRS D RECIBIDAS DE ENERO A SEPTIEMBRE 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
19276	18611	78	563	23
	96,55%	0,40%	2,92%	0,12%

