

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



Gestión de Servicio al Ciudadano
(7 de noviembre 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 OCTUBRE..... | 2 |
| 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE OCTUBRE | 10 |
| 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE OCTUBRE | 11 |
| 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE OCTUBRE | 11 |
| 4.2 FLUJO DE PQRSD..... | 17 |
| 5. ANALISIS REZAGOS PQRSD | 18 |
| 6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE OCTUBRE | 20 |
| 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD..... | 21 |
| 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE OCTUBRE | 21 |
| 9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE OCTUBRE..... | 23 |
| 10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE OCTUBRE | 26 |
| 11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE | 34 |
| 12. CONCLUSIONES | 47 |
| 13. ANEXO INFORME EJECUTIVO | 49 |



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

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 octubre de 2023 fueron elevadas **2084** 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 OCTUBRE.

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





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

a. DIRECCIÓN GENERAL

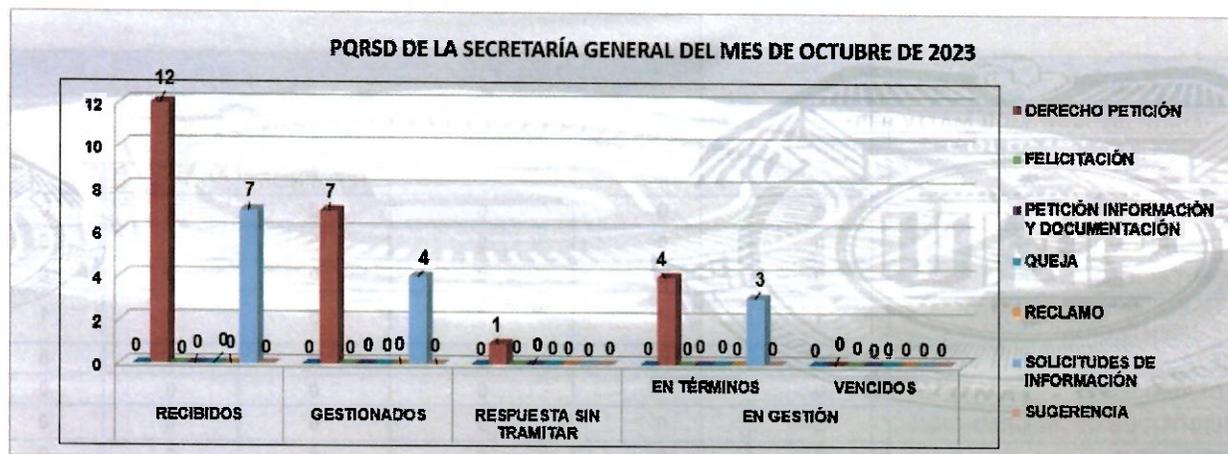
| PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE OCTUBRE DE 2023 | | | | | | |
|--|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|-----------|
| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 15 | 5 | 2 | 7 | 1 | 15 |
| 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 | 13 | 11 | 0 | 2 | 0 | 13 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 28 | 16 | 2 | 9 | 1 | 28 |



b. SECRETARÍA GENERAL

| PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE OCTUBRE 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 | 12 | 7 | 1 | 4 | 0 | 12 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 7 | 4 | 0 | 3 | 0 | 7 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 19 | 11 | 1 | 7 | 0 | 19 |





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE OCTUBRE DE 2023

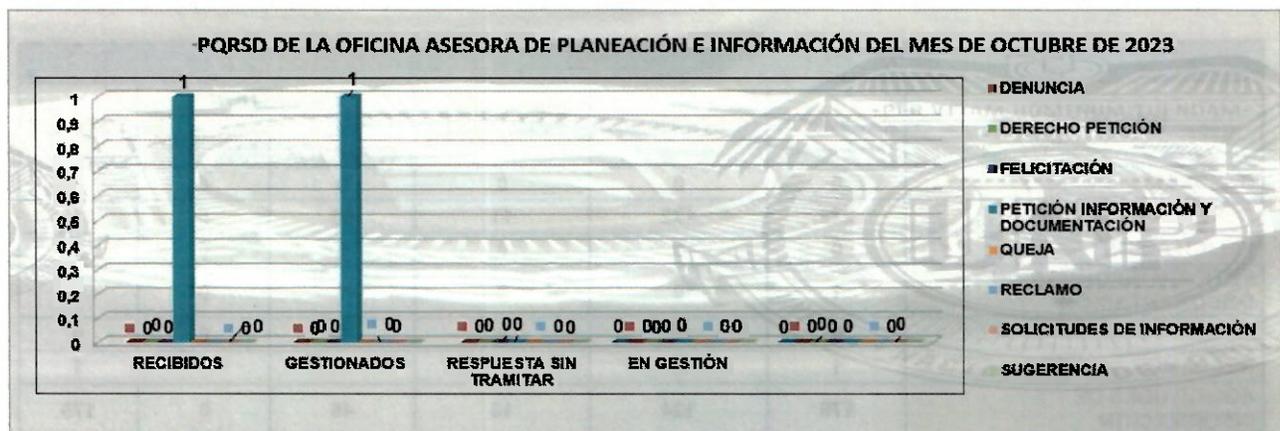
| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|------------|
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 248 | 172 | 11 | 65 | 0 | 248 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 179 | 124 | 10 | 45 | 0 | 179 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 429 | 296 | 21 | 112 | 0 | 429 |





d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

| PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |



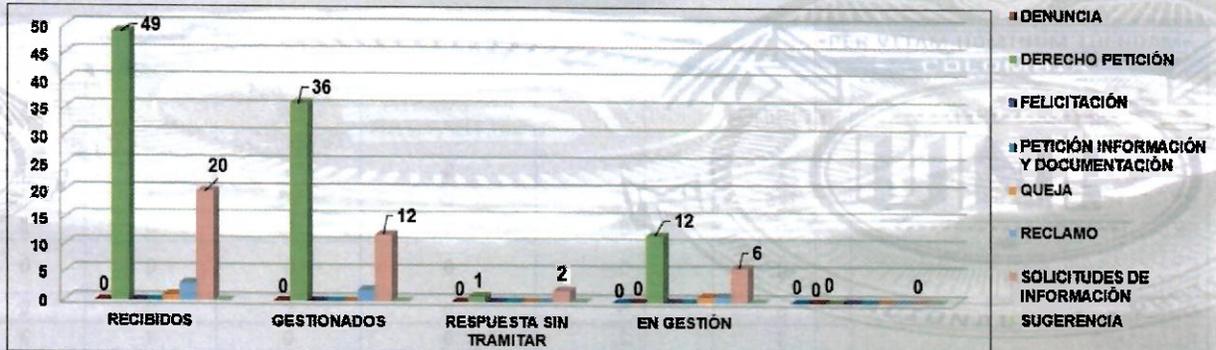
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE 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 | 49 | 36 | 1 | 12 | 0 | 49 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 20 | 12 | 2 | 6 | 0 | 20 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 73 | 50 | 3 | 20 | 0 | 73 |





PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE DE 2023

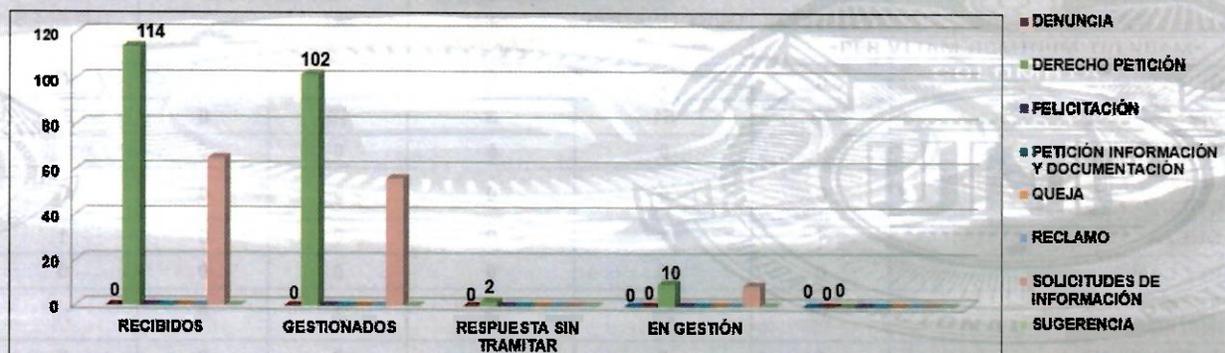


f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE OCTUBRE 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 | 114 | 102 | 2 | 10 | 0 | 114 |
| 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 | 65 | 56 | 0 | 9 | 0 | 65 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 179 | 158 | 2 | 19 | 0 | 179 |

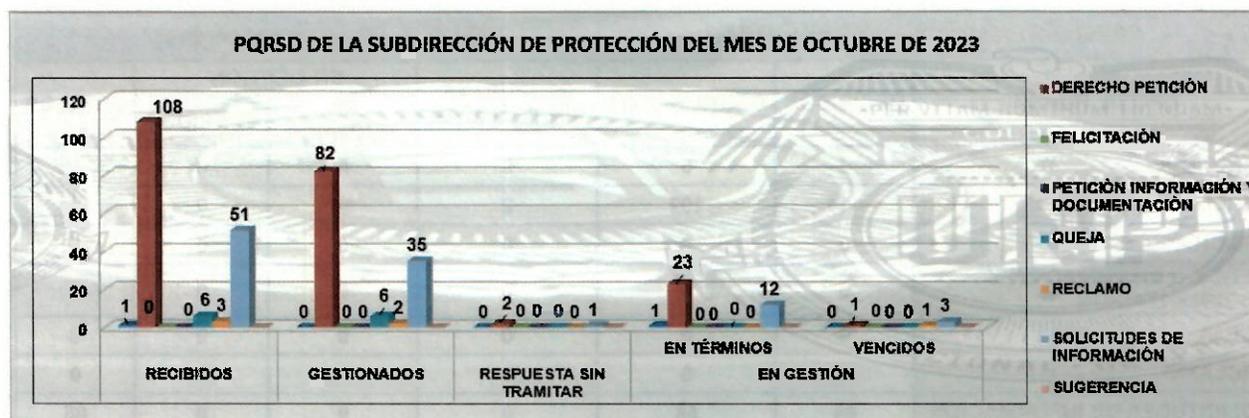
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE OCTUBRE DE 2023





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2023 | | | | | | |
|---|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|------------|
| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DERECHO PETICIÓN | 108 | 82 | 2 | 23 | 1 | 108 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| RECLAMO | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 51 | 35 | 1 | 12 | 3 | 51 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 169 | 125 | 3 | 36 | 5 | 169 |



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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 | 73 | 51 | 3 | 19 | 0 | 73 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 30 | 20 | 3 | 7 | 0 | 30 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 104 | 72 | 6 | 26 | 0 | 104 |

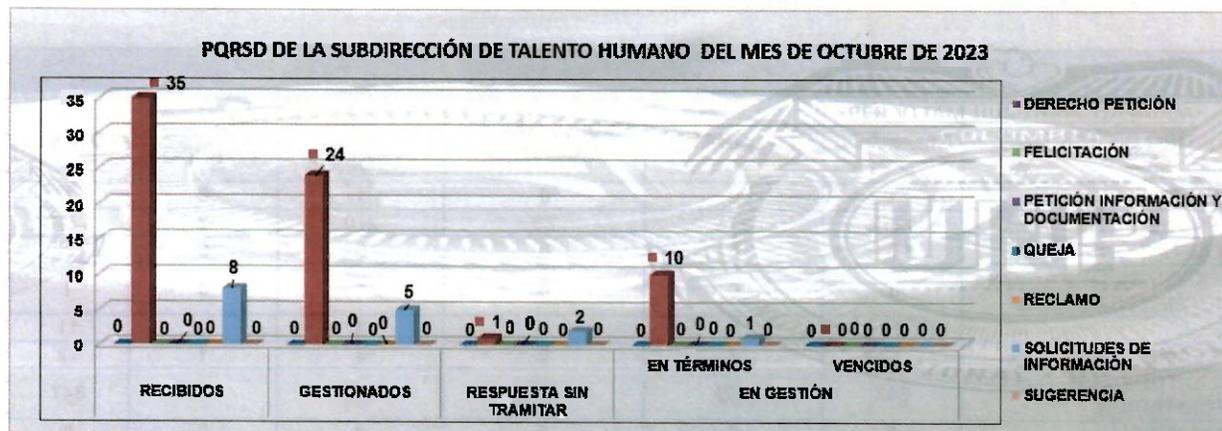




i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE OCTUBRE DE 2023

| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALS |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|-----------|
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 35 | 24 | 1 | 10 | 0 | 35 |
| 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 | 8 | 5 | 2 | 1 | 0 | 8 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 43 | 29 | 3 | 11 | 0 | 43 |





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

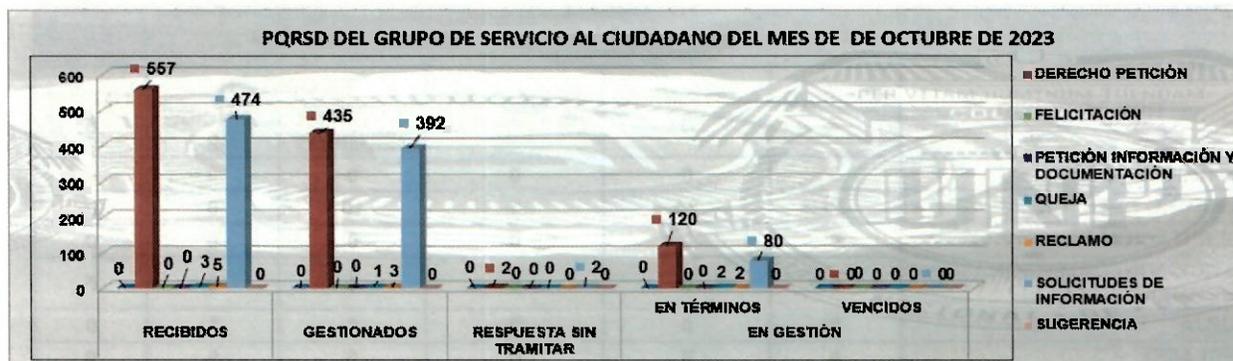
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

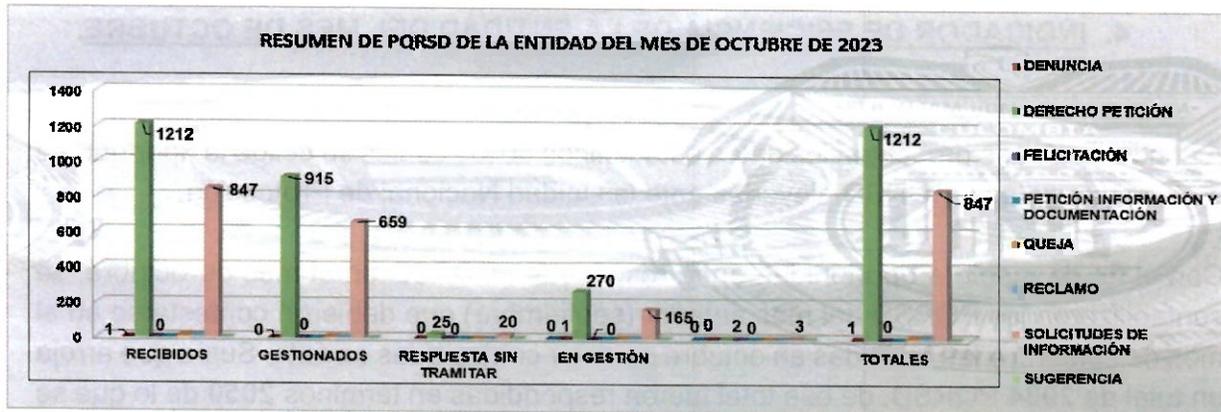
| PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE DE 2023 | | | | | | |
|---|-------------|-------------|------------------------|-------------|----------|-------------|
| TIPO DE PQRS D | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 557 | 435 | 2 | 120 | 0 | 557 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| RECLAMO | 5 | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 474 | 392 | 2 | 80 | 0 | 474 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 1039 | 831 | 4 | 204 | 0 | 1039 |



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

| RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE DE 2023 | | | | | | |
|--|-------------|-------------|------------------------|-------------|----------|-------------|
| TIPO DE PQRS D | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DERECHO PETICIÓN | 1212 | 915 | 25 | 270 | 2 | 1212 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| QUEJA | 11 | 8 | 0 | 3 | 0 | 11 |
| RECLAMO | 12 | 7 | 0 | 4 | 1 | 12 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 847 | 659 | 20 | 165 | 3 | 847 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES | 2084 | 1589 | 45 | 444 | 6 | 2084 |



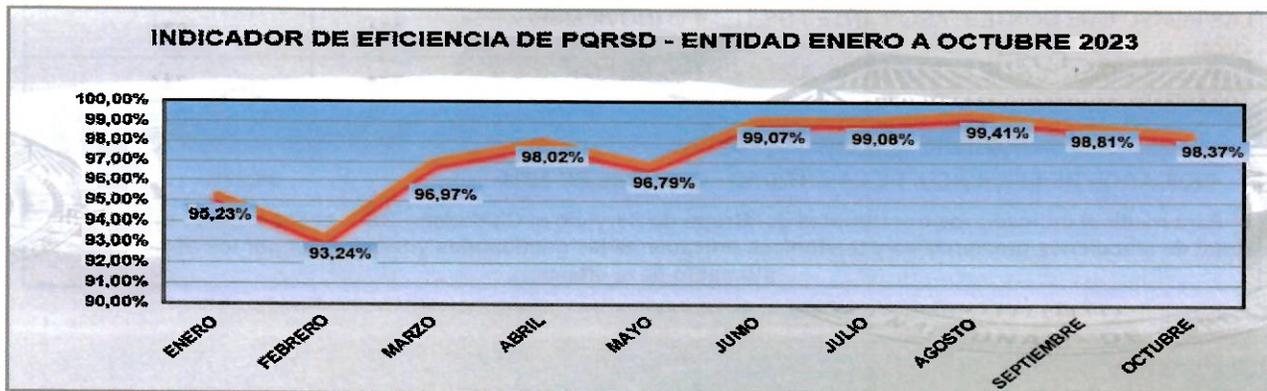


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D OCTUBRE 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 OCTUBRE 2023 | | | | | | | | | |
|--|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|---------|
| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE |
| 95,23% | 93,24% | 96,97% | 98,02% | 96,79% | 99,07% | 99,08% | 99,41% | 98,81% | 98,37% |



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

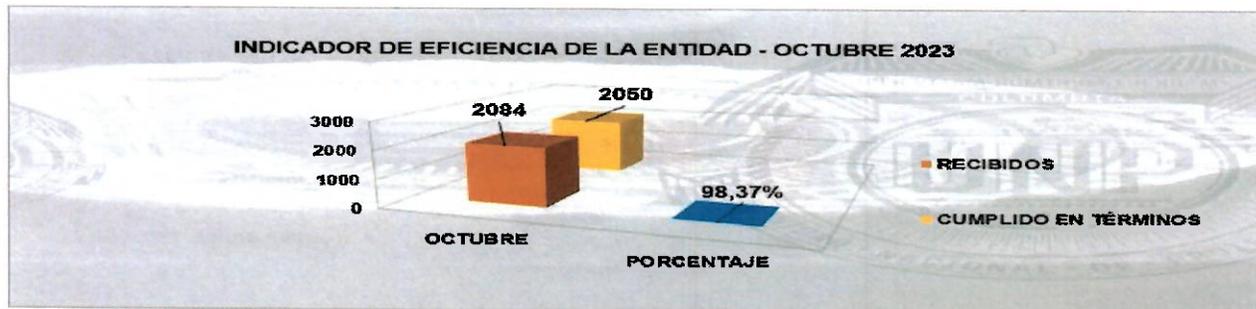
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de octubre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (septiembre) que debieron contestarse en el mes de octubre, y las recibidas en octubre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2084** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2050** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,37%**. El restante **1,63%** 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

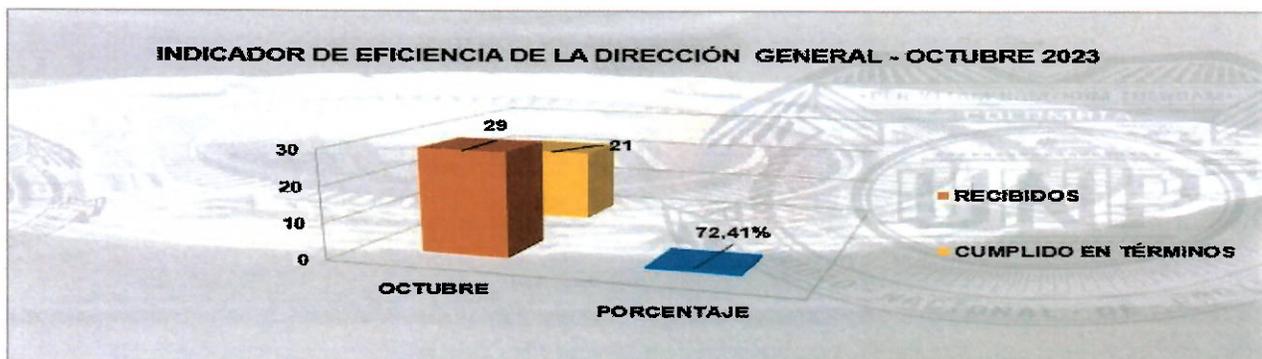
| OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|------------------|-----------------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT | 111 | 111 |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 831 | 824 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 371 | 371 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 771 | 744 |
| TOTAL | 2084 | 2050 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - OCTUBRE DE 2023 | 98,37% | |
| * 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

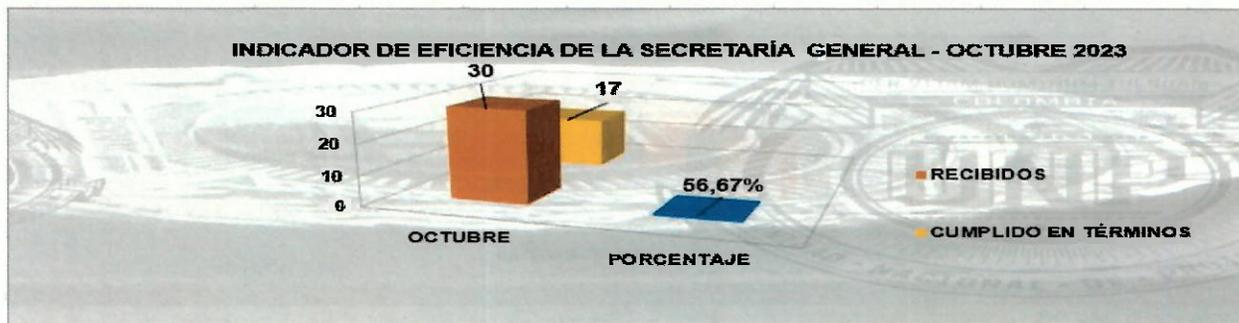
| OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 18 | 16 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 1 | 1 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 10 | 4 |
| TOTAL | 29 | 21 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL | 72,41% | |



b. SECRETARÍA GENERAL

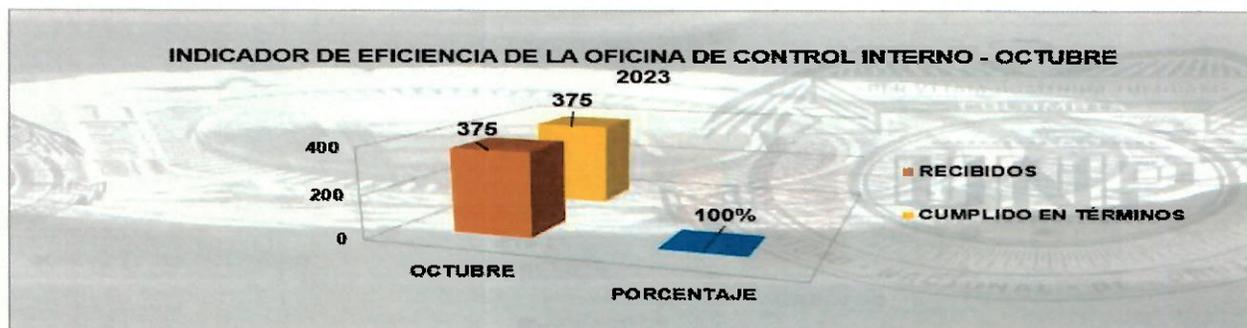
| OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|-----------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 6 | 6 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 6 | 6 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 18 | 5 |
| TOTAL | 30 | 17 |





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

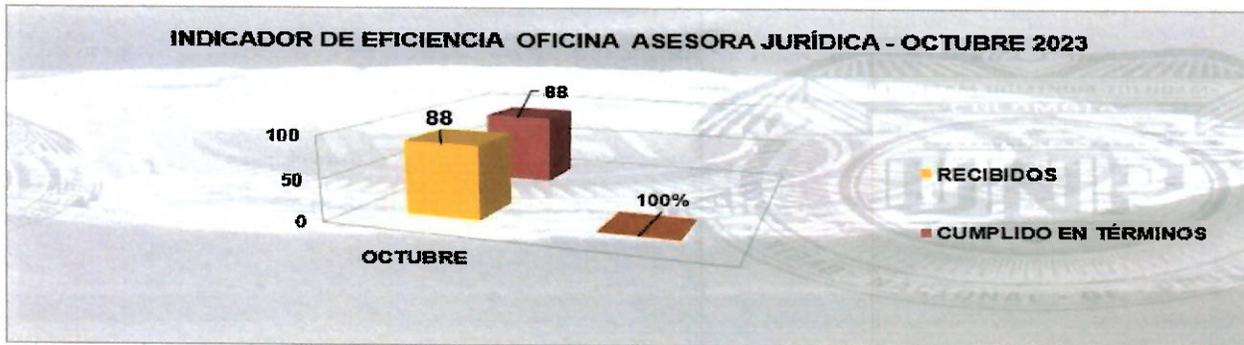
| OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 169 | 169 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 48 | 48 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 158 | 158 |
| TOTAL | 375 | 375 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO | 100% | |



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 28 | 28 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 22 | 22 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 38 | 38 |
| TOTAL | 88 | 88 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA | 100% | |





e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - OCTUBRE DE 2023 | | |
|--|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 1 | 1 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 0 | 0 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 2 | 2 |
| TOTAL | 3 | 3 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN | 100% | |



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

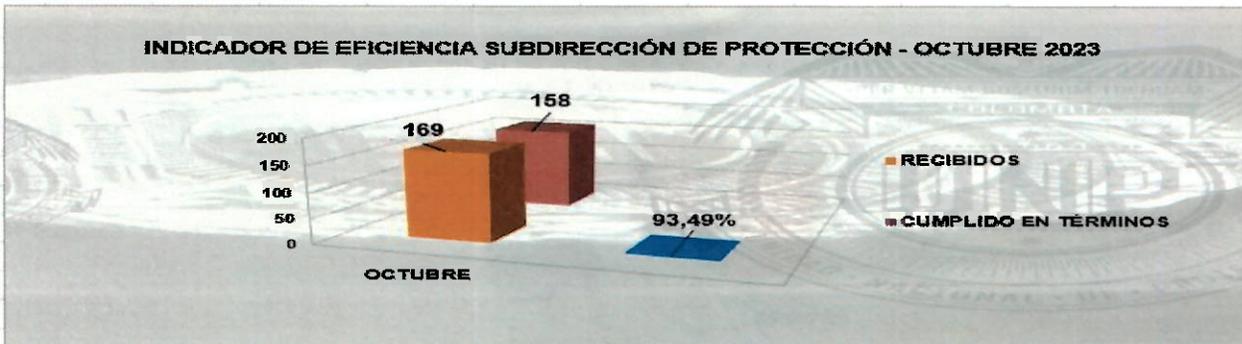
| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - OCTUBRE DE 2023 | | |
|--|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 71 | 71 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 35 | 35 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 27 | 27 |
| TOTAL | 133 | 133 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO | 100% | |





g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 53 | 48 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 67 | 67 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 49 | 43 |
| TOTAL | 169 | 158 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 93,49% | |



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

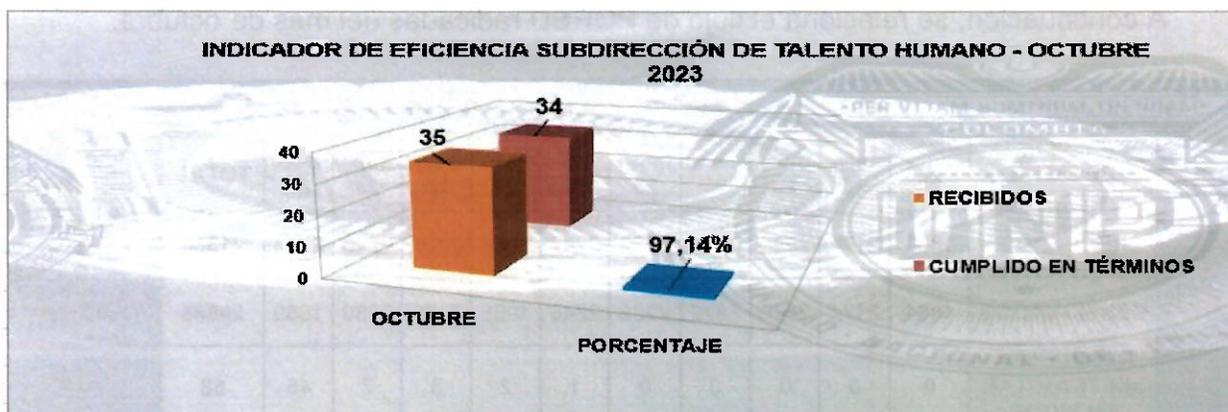
| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 30 | 30 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 36 | 36 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 36 | 35 |
| TOTAL | 102 | 101 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 99,02% | |





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|-----------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 12 | 12 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 18 | 18 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 5 | 4 |
| TOTAL | 35 | 34 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | | 97,14% |





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

| OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - OCTUBRE DE 2023 | | |
|---|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT | 111 | 111 |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 408 | 408 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2023) | 171 | 171 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 430 | 430 |
| TOTAL | 1120 | 1120 |
| 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. | | |

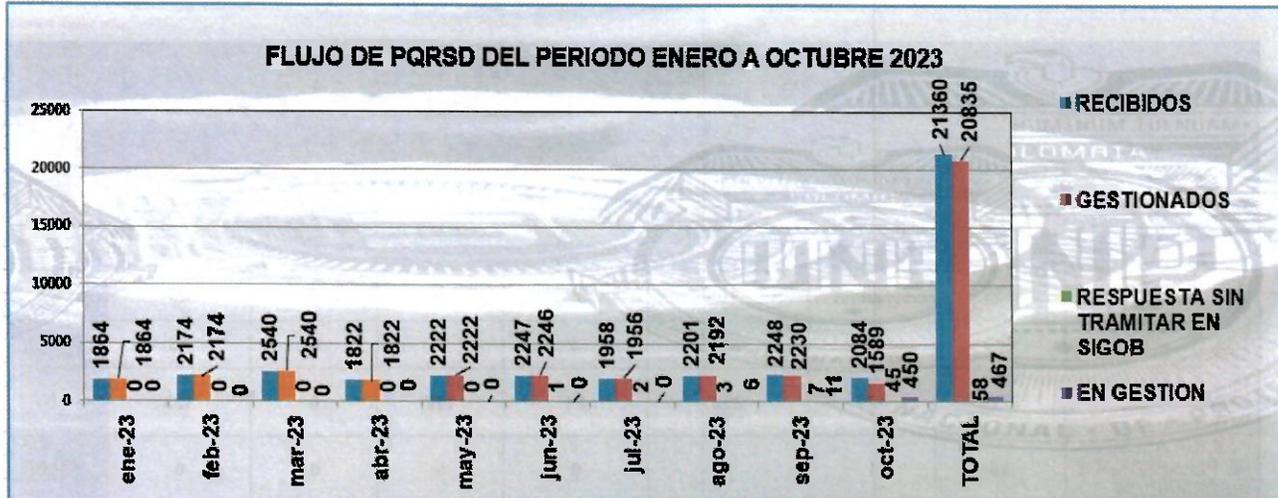


4.2 FLUJO DE PQRSD

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

| FLUJO DE PQRSD DE ENERO A OCTUBRE 2023 | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------------|--------|
| PQRSD | DETALLE | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | TOTAL | PORCENTAJE DE GESTIÓN | |
| | RECIBIDOS | 1864 | 2174 | 2540 | 1822 | 2222 | 2247 | 1958 | 2201 | 2248 | 2084 | 21360 | | |
| | GESTIONADOS | 1864 | 2174 | 2540 | 1822 | 2222 | 2246 | 1956 | 2192 | 2230 | 1589 | 20835 | | 97,54% |
| | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 7 | 45 | 58 | | 0,27% |
| | EN GESTIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 11 | 450 | 467 | | 2,19% |
| TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO | | 21360 | | | | | | | | | | | | |





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:



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**COLOMBIA**
POTENCIA DE LA
VIDA

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de octubre de 2023

| PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE OCTUBRE DE 2023 | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|-----------|-------------------------------|--------------------------------------|
| DEPENDENCIAS | TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A OCTUBRE 2023 | PQRSD RECIBIDAS EN EL MES | GESTIONADAS EN EL MES | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | GESTIÓN | | TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE EFICIENCIA OCTUBRE 2023 |
| | | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | | |
| DIRECCIÓN GENERAL | 359 | 28 | 16 | 8 | 9 | 8 | 25 | 72,41% |
| SECRETARÍA GENERAL | 400 | 19 | 11 | 3 | 7 | 6 | 16 | 56,67 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 3779 | 429 | 296 | 21 | 112 | 0 | 133 | 100% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN | 26 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1203 | 73 | 50 | 6 | 20 | 0 | 26 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO | 1817 | 179 | 158 | 2 | 19 | 0 | 21 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 2137 | 169 | 125 | 4 | 36 | 8 | 48 | 93,49 |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 552 | 43 | 29 | 4 | 11 | 1 | 16 | 97,14% |
| GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO | 9905 | 1039 | 831 | 4 | 204 | 0 | 208 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 1182 | 104 | 72 | 6 | 26 | 0 | 32 | 99,02% |
| TOTAL | 21360 | 2084 | 1589 | 58 | 444 | 23 | 525 | 98,37 |

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

619 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas octubre 2023

10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas octubre 2023

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas octubre 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

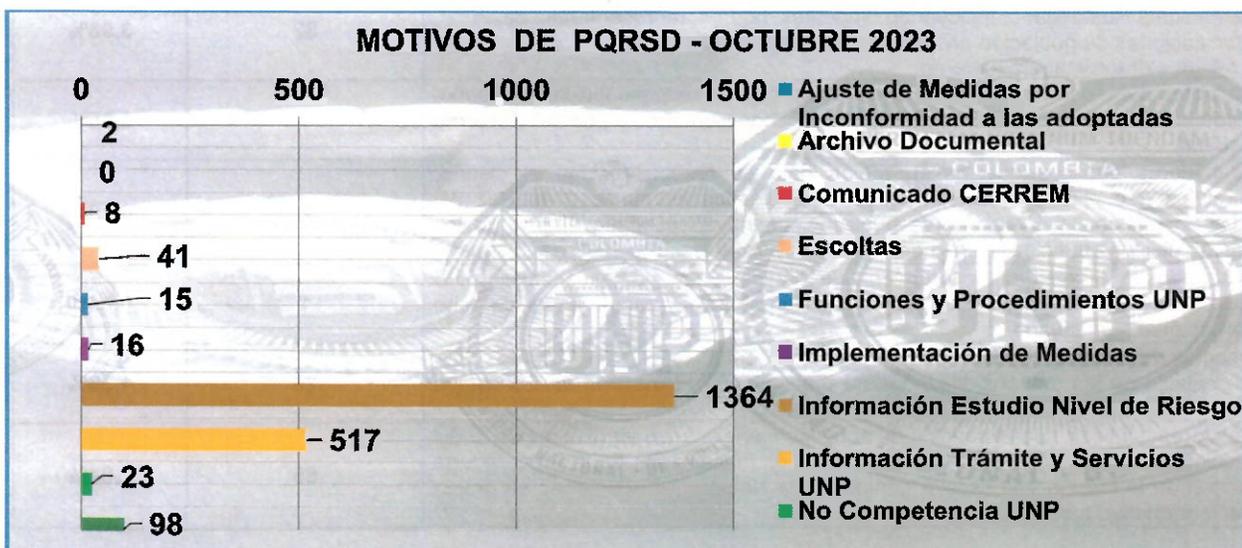


nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

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 OCTUBRE DE 2023

| MOTIVOS DE PQRSD OCTUBRE 2023 | | |
|---|-------------|-------------|
| MOTIVOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 2 | 0% |
| Archivo Documental | 0 | 0% |
| Comunicado CERREM | 8 | 0% |
| Escoltas | 41 | 2% |
| Funciones y Procedimientos UNP | 15 | 1% |
| Implementación de Medidas | 16 | 1% |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 1364 | 65% |
| Información Trámite y Servicios UNP | 517 | 25% |
| No Competencia UNP | 23 | 1% |
| Vehículos | 98 | 5% |
| TOTAL, MOTIVOS | 2084 | 100% |



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

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

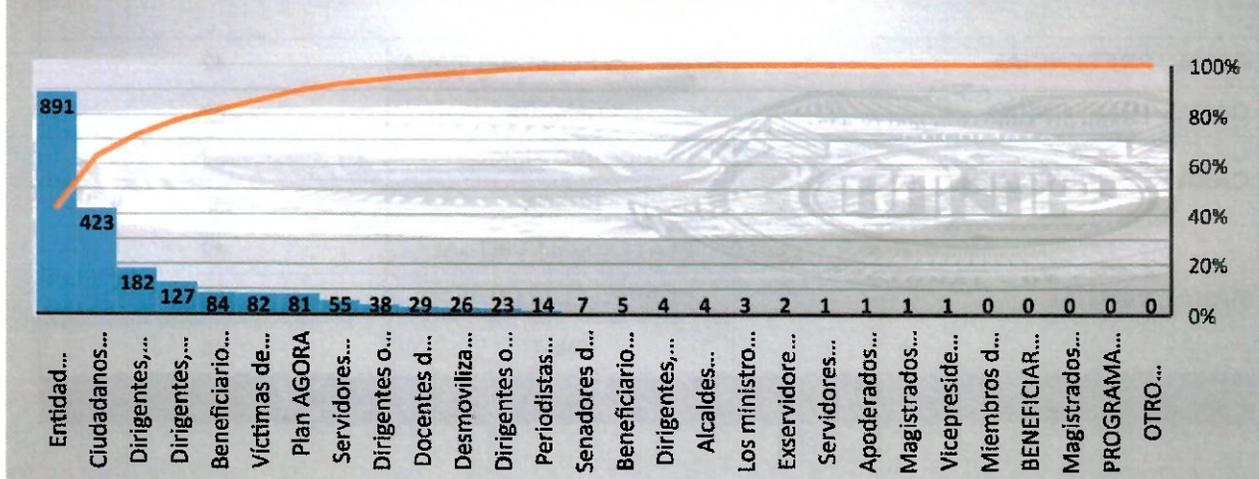
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE OCTUBRE DE 2023.

| PQRSD POR POBLACIÓN MES DE OCTUBRE 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. | 23 | 1,10% |
| Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas. | 182 | 8,73% |
| Dirigentes o activistas sindicales. | 38 | 1,82% |
| Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. | 4 | 0,19% |
| Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos. | 127 | 6,09% |
| Miembros de la Misión Médica. | 0 | 0,00% |
| Periodistas y comunicadores sociales. | 14 | 0,67% |
| 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. | 82 | 3,93% |
| 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 | 2 | 0,10% |
| 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. | 29 | 1,39% |
| 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. | 55 | 2,64% |



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

| | | |
|---|------------------------|-------------------|
| Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP. | 1 | 0,05% |
| Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN. | 26 | 1,25% |
| BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO | PQRSD RADICADAS | PORCENTAJE |
| Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar. | 1 | 0,05% |
| Los ministros del Despacho. | 3 | 0,14% |
| Senadores de la República y Representantes a la Cámara. | 7 | 0,34% |
| 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. | 0 | 0,00% |
| Alcaldes distritales y municipales. | 4 | 0,19% |
| Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066. | 5 | 0,24% |
| PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017 | PQRSD RADICADAS | PORCENTAJE |
| Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP | 84 | 4,03% |
| OTRO SOLICITANTES DE PQRSD | PQRSD RADICADAS | PORCENTAJE |
| Entidad Pública. | 891 | 42,75% |
| Plan AGORA | 81 | 3,89% |
| Ciudadanos no población objeto | 423 | 20,30% |
| TOTAL | 2084 | 100% |

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE OCTUBRE 2023

9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE OCTUBRE 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 octubre.

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.

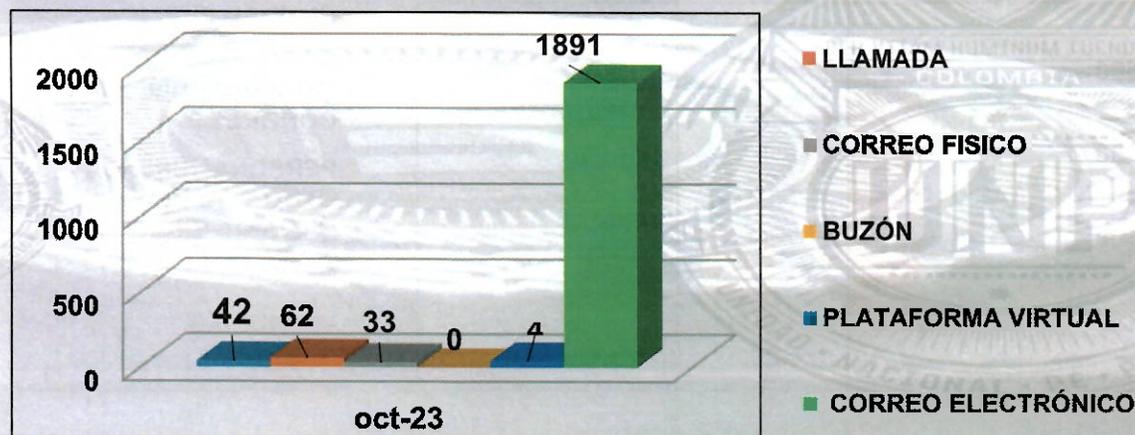
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

| CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------|
| oct-23 | | |
| CANAL PRESENCIAL | ATENCIÓN PERSONALIZADA | 42 |
| CANAL TELEFÓNICO | LLAMADA | 62 |
| CANAL CORRESPONDENCIA | CORREO FISICO | 33 |
| | BUZÓN | 0 |
| CANAL VIRTUAL | PLATAFORMA VIRTUAL | 42 |
| | CORREO ELECTRÓNICO | 1891 |
| | CHAT | 14 |
| TOTAL | | 2084 |





CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD DE OCTUBRE 2023



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

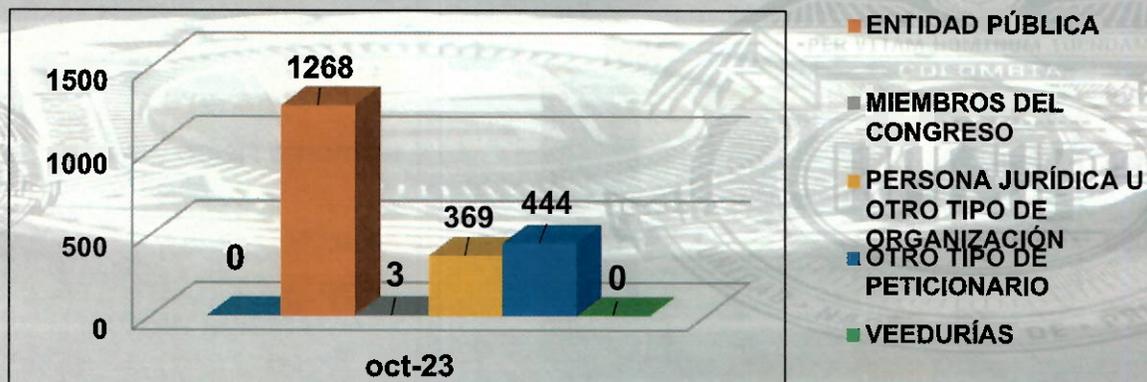
b. ENTE SOLICITANTE

| ENTE SOLICITANTE | |
|--|-------------|
| oct-23 | |
| EMPRESA | 0 |
| ENTIDAD PÚBLICA | 1268 |
| MIEMBROS DEL CONGRESO | 3 |
| PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN | 369 |
| OTRO TIPO DE PETICIONARIO | 444 |
| VEEDURÍAS | 0 |
| TOTAL | 2084 |





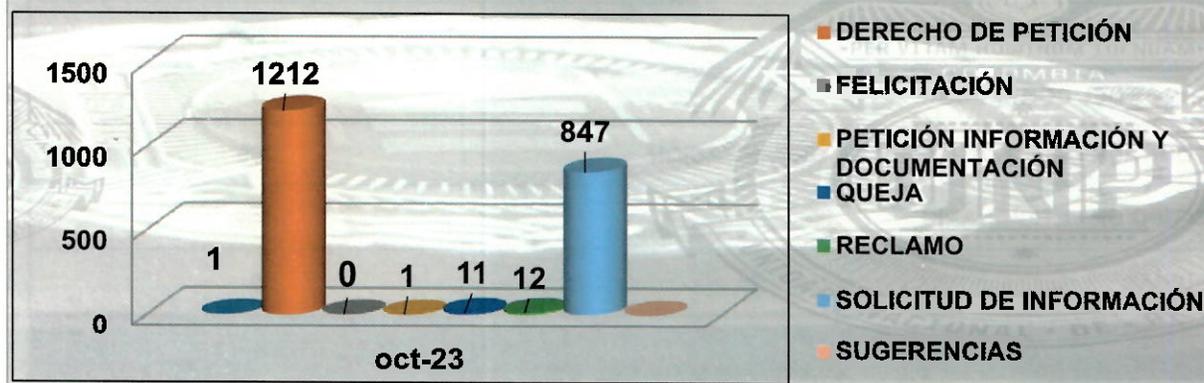
ENTE SOLICITANTE OCTUBRE DE 2023



c. TIPO DE PQRSD

| TIPO DE PQRSD | |
|--------------------------------------|-------------|
| oct-23 | |
| DENUNCIAS | 1 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1212 |
| FELICITACIÓN | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 |
| QUEJA | 11 |
| RECLAMO | 12 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 847 |
| SUGERENCIAS | 0 |
| TOTAL | 2084 |

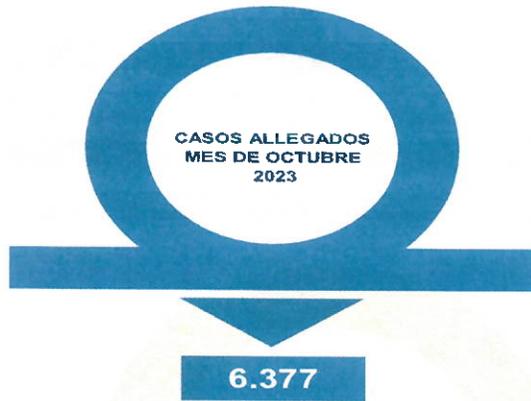
TIPO DE PQRSD OCTUBRE 2023





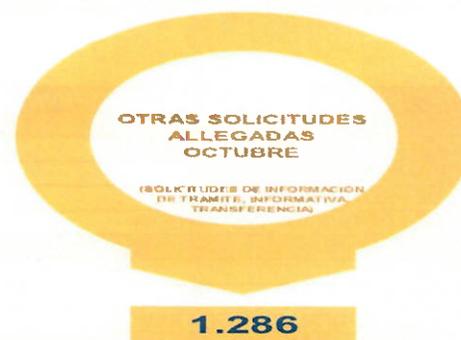
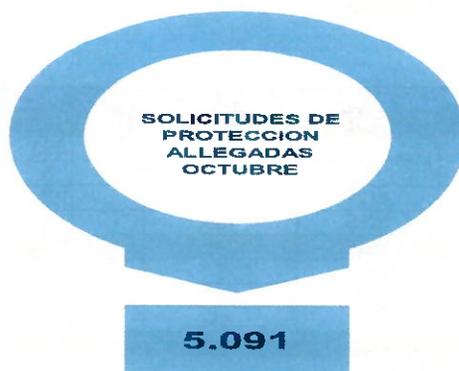
10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN OCTUBRE AÑO 2023 GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de octubre 2023.



Casos Allegados Mes de octubre 2023.

| NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE OCTUBRE AÑO 2023 | |
|---|-------------|
| TIPO DE SOLICITUD | OCTUBRE |
| REVALUACIÓN | 197 |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA | 1049 |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA | 3845 |
| Sub Total | 5091 |
| INFORMATIVA | 253 |
| TRANSFERENCIA | 483 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE | 550 |
| Sub Total | 1286 |
| TOTAL | 6377 |

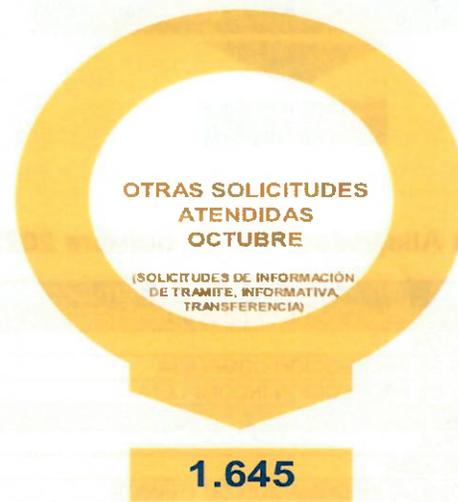


**Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de octubre, se conocerá el número real de las mismas. **



Casos Gestionados Mes de octubre 2023.

| NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE OCTUBRE AÑO 2023 | |
|---|-------------|
| TIPO DE SOLICITUD | OCTUBRE |
| REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE | 353 |
| REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD | 8 |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA | 1651 |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA | 3496 |
| Sub Total | 5508 |
| INFORMATIVA | 331 |
| TRANSFERENCIA | 523 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE | 791 |
| Sub Total | 1645 |
| TOTAL | 7153 |



Casos Gestionados por Género, Mes de octubre 2023.

| NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE OCTUBRE AÑO 2023 | | | | |
|--|-------------|-------------|------------|---------------|
| TIPO DE SOLICITUD | FEMENINO | MASCULINO | NO REPORTA | TOTAL OCTUBRE |
| REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE | 86 | 263 | 4 | 353 |
| REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD | 2 | 6 | 0 | 8 |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA | 493 | 1121 | 37 | 1651 |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA | 1032 | 2265 | 199 | 3496 |
| Sub Total | 1613 | 3655 | 240 | 5508 |
| INFORMATIVA | 68 | 254 | 9 | 331 |
| TRANSFERENCIA | 60 | 104 | 359 | 523 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE | 211 | 567 | 13 | 791 |
| TOTAL | 339 | 925 | 381 | 1645 |
| | 1952 | 4580 | 621 | 7153 |

**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 octubre Vs. Mes de septiembre Año 2023.**

| SOLICITUDES GESTIONADAS OCTUBRE Vs. SEPTIEMBRE AÑO 2023 | | | |
|--|----------------|-------------------|---------------------------------|
| DEPARTAMENTO | OCTUBRE | SEPTIEMBRE | INCREMENTO O DISMINUCIÓN |
| CAUCA | 524 | 380 | 144 |
| SIN DETERMINAR | 388 | 257 | 131 |
| NORTE DE SANTANDER | 381 | 288 | 93 |
| CESAR | 214 | 155 | 59 |
| RISARALDA | 116 | 68 | 48 |
| BOLÍVAR | 212 | 169 | 43 |
| BOGOTÁ, D.C. | 623 | 581 | 42 |
| META | 272 | 232 | 40 |
| CASANARE | 69 | 32 | 37 |
| LA GUAJIRA | 73 | 44 | 29 |
| SUCRE | 114 | 89 | 25 |
| HUILA | 94 | 71 | 23 |
| PUTUMAYO | 78 | 56 | 22 |
| GUAVIARE | 58 | 44 | 14 |
| QUINDÍO | 31 | 21 | 10 |
| ANTIOQUIA | 246 | 236 | 10 |
| AMAZONAS | 8 | 2 | 6 |
| SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA | 10 | 6 | 4 |
| VAUPÉS | 2 | 0 | 2 |
| GUAINÍA | 1 | 0 | 1 |
| BOYACÁ | 56 | 55 | 1 |
| SANTANDER | 258 | 258 | 0 |
| TOLIMA | 176 | 177 | -1 |
| NARIÑO | 188 | 189 | -1 |
| CALDAS | 42 | 46 | -4 |
| VALLE DEL CAUCA | 520 | 529 | -9 |
| VICHADA | 6 | 16 | -10 |
| CHOCÓ | 75 | 87 | -12 |
| CÓRDOBA | 112 | 131 | -19 |
| CUNDINAMARCA | 123 | 157 | -34 |
| CAQUETÁ | 70 | 110 | -40 |
| MAGDALENA | 168 | 209 | -41 |
| ARAUCA | 67 | 140 | -73 |
| ATLÁNTICO | 133 | 232 | -99 |
| TOTAL | 5508 | 3663 | 441 |

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

| TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO | |
|--|----------------|
| DEPARTAMENTO / POBLACIÓN | OCTUBRE |
| BOGOTÁ_D.C. | 623 |
| 02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos | 84 |
| CAUCA | 524 |
| 01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición | 201 |
| VALLE DEL CAUCA | 520 |
| 01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición | 136 |
| NORTE DE SANTANDER | 381 |
| 01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición | 152 |
| META | 272 |
| 01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición | 117 |





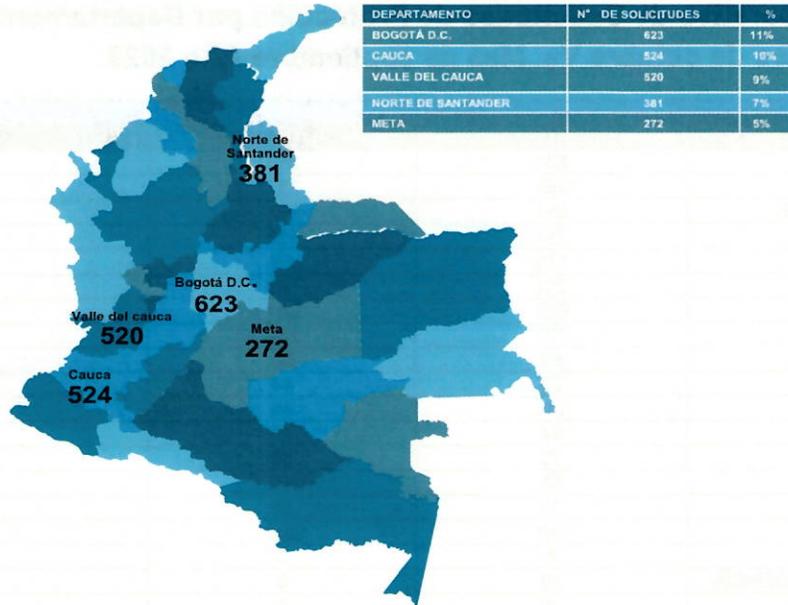
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

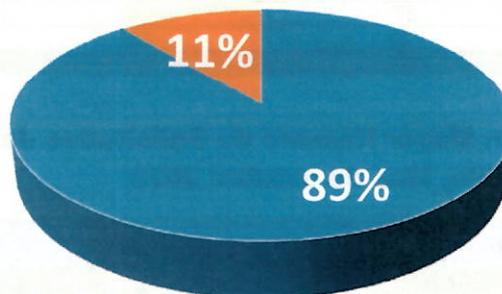


**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

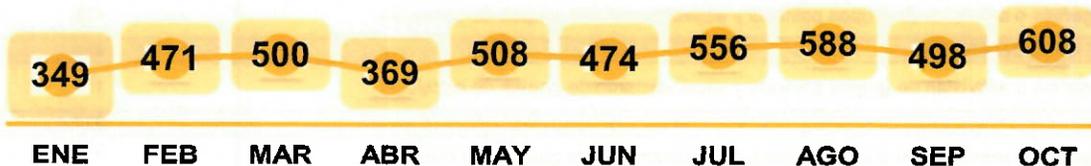


Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de octubre 2023.

| ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE OCTUBRE AÑO 2023 | | |
|---|----------------------|-------------|
| ESTADO | NÚMERO DE SOLCITUDES | % |
| SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO | 4900 | 89% |
| SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO | 608 | 11% |
| TOTAL | 5508 | 100% |



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





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

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

| NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-10-2023 | | | | |
|--|-----------|------------|-------------|-------------|
| EQUIPO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | TOTAL |
| SOLICITUDES DE PROTECCION | 28 | 479 | 2159 | 2666 |
| TOTAL | 28 | 479 | 2159 | 2666 |

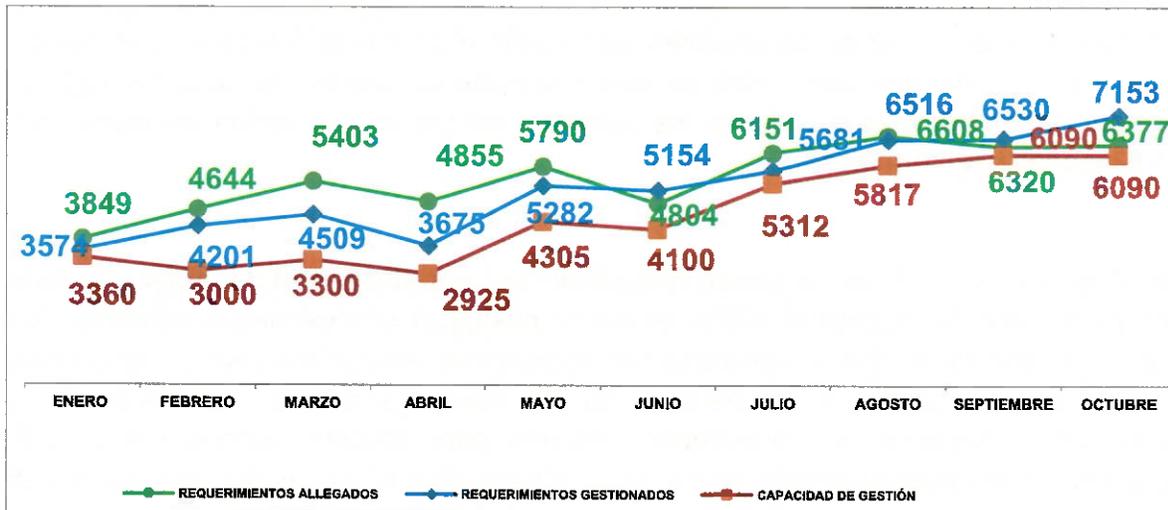
**Para ver las justificaciones de este punto, favor remitirse a las conclusiones, las cuales están al final del presente informe. **

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

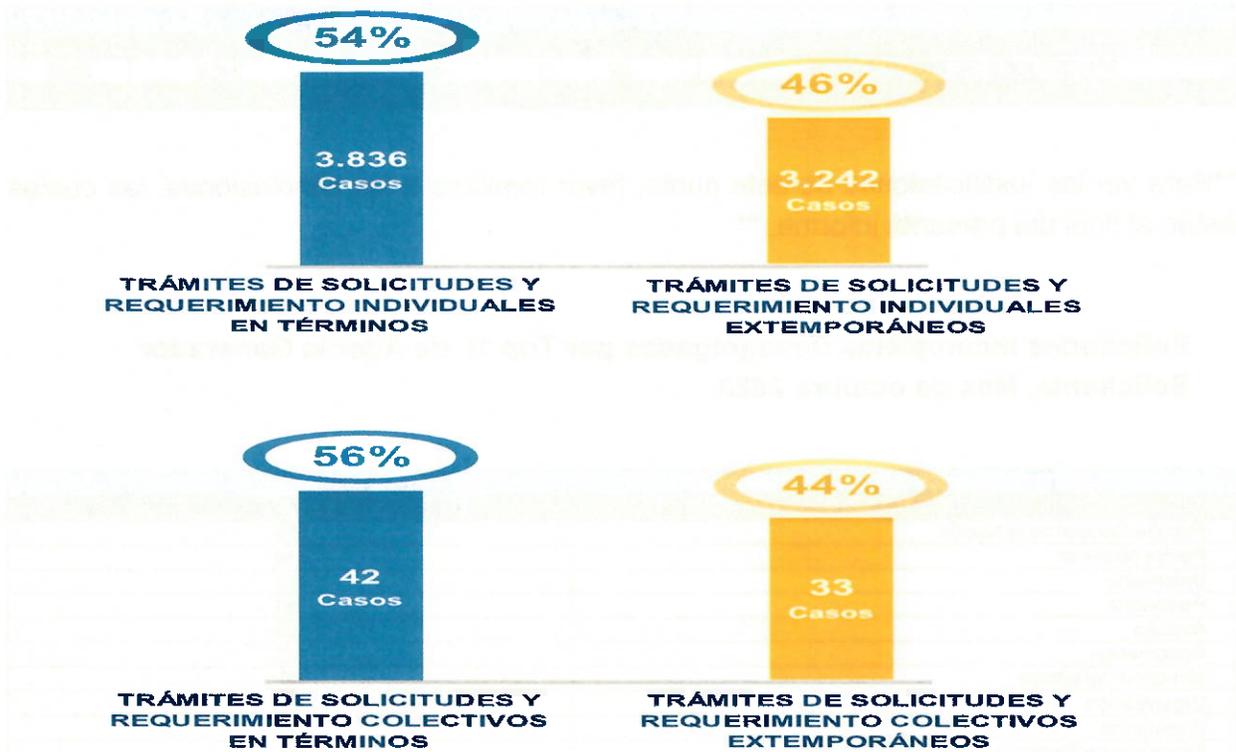
| SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE | |
|---|-----------------------------------|
| AGENTE GENERADOR SOLICITANTE | NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS |
| Fiscalía General de la Nación | 558 |
| Policía Nacional | 514 |
| Defensoría | 471 |
| Personería | 251 |
| Alcaldía | 124 |
| Gobernación | 103 |
| Ministerio del Interior | 96 |
| Organización | 83 |
| Presidencia | 82 |
| Secretaría de Gobierno | 62 |

Capacidad Instalada a Corte 31 de octubre de 2023.

| CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023 - 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE 2023 | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|----------|
| CONCEPTO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | PROMEDIO |
| REQUERIMIENTOS ALLEGADOS | 3849 | 4644 | 5403 | 4855 | 5790 | 4804 | 6151 | 6608 | 6320 | 6377 | 5480 |
| REQUERIMIENTOS GESTIONADOS | 3574 | 4201 | 4509 | 3675 | 5282 | 5154 | 5681 | 6516 | 6530 | 7153 | 5228 |
| CAPACIDAD DE GESTIÓN | 3360 | 3000 | 3300 | 2925 | 4305 | 4100 | 5312 | 5817 | 6090 | 6090 | 4430 |



Oportunidad en la Atención Mes de octubre 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



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

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 octubre del año 2023, el GSC cumplió al 112% 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 2.666 EXT y que suman alrededor de 5.332 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 (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. Sin embargo, es pertinente indicar que, del total de los asesores ingresados desde el mes de abril al mes de julio, cuatro (4) personas han solicitado terminar su contrato y han salido del grupo.





De la misma manera, el elevado número de casos allegados a la UNP, por la falta de atención oportuna, pues el ciudadano, al no recibir respuesta a sus solicitudes en términos de los derechos fundamentales, esto se convierte en acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRS, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

Logros Mes de octubre 2023.

Se puede concluir que, para el mes de octubre del año 2023, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC sigue presentó una mejora en su rendimiento, logrando un rendimiento del 112% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de octubre del 2023, la gestión del grupo ha recuperado un 36% 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 octubre año 2023, superó su capacidad de gestión en un 17%. En este sentido, el GSC gestionó 7.153 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 octubre del año 2023, se atendió un total de 7.153 solicitudes y requerimientos, de los cuales 5.508 fueron solicitudes de protección y 1.645 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de octubre 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 5.228 solicitudes, es decir, el 95% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 5.480.

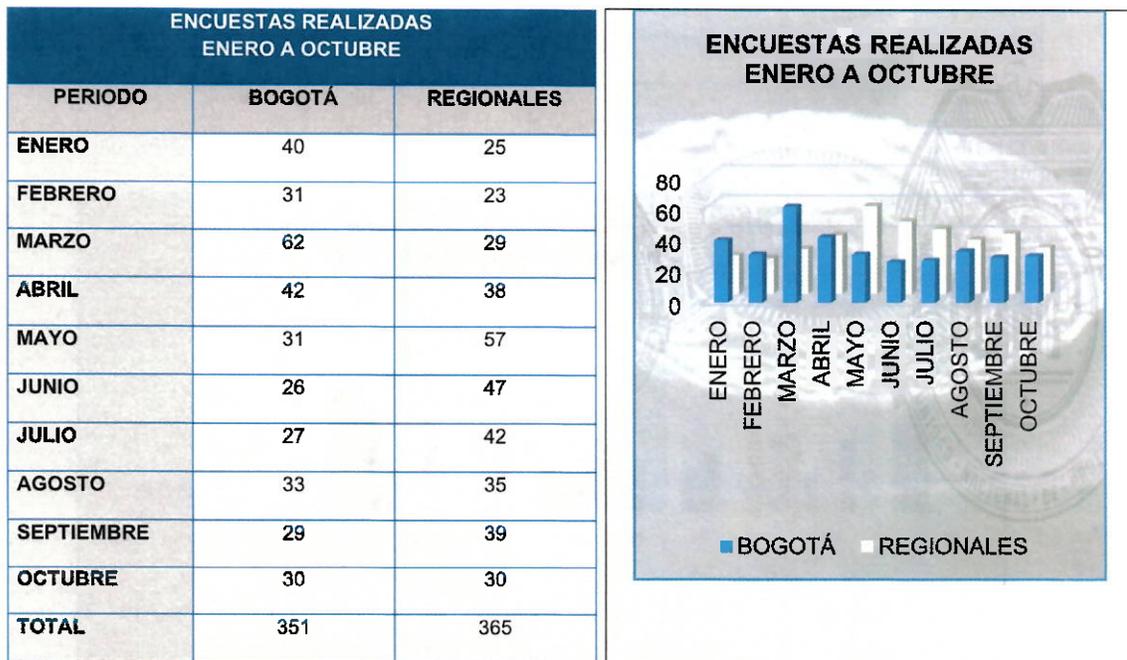


11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO OCTUBRE 2023

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

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



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:

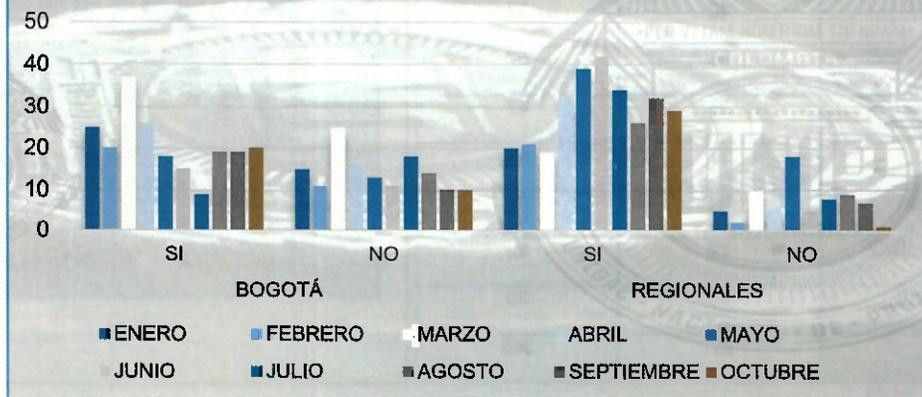




1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?

| 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 |
| OCTUBRE | 20 | 10 | 29 | 1 |

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



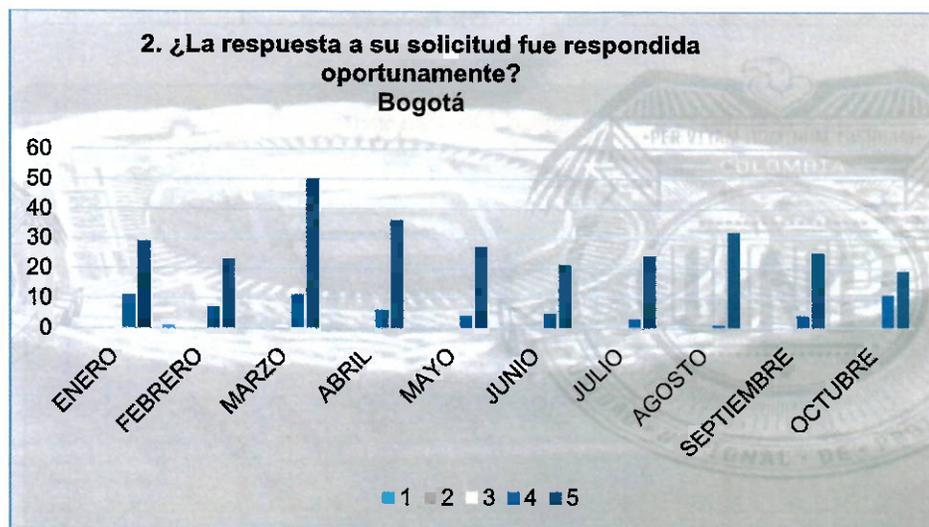
Oportunidad

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 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 4 | 25 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 11 | 19 |



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:

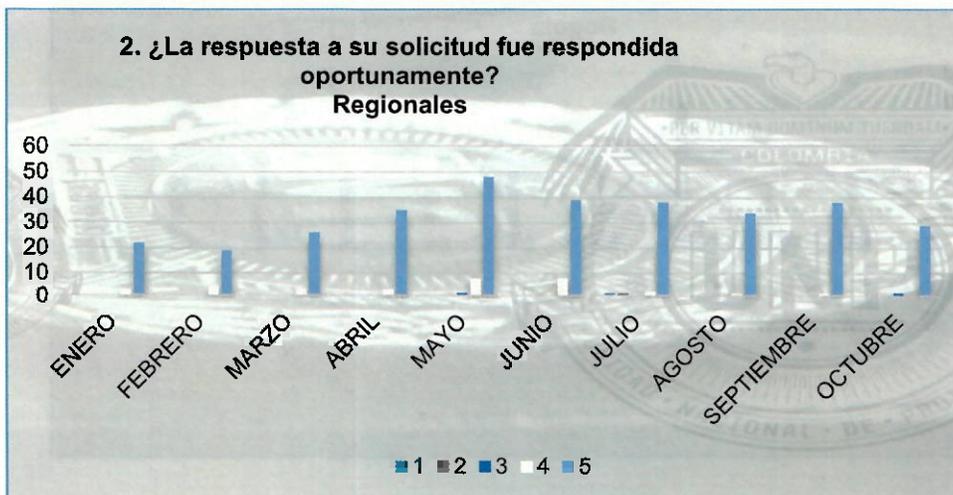




2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?
Regionales

| 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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 1 | 0 | 29 |

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?
Regionales



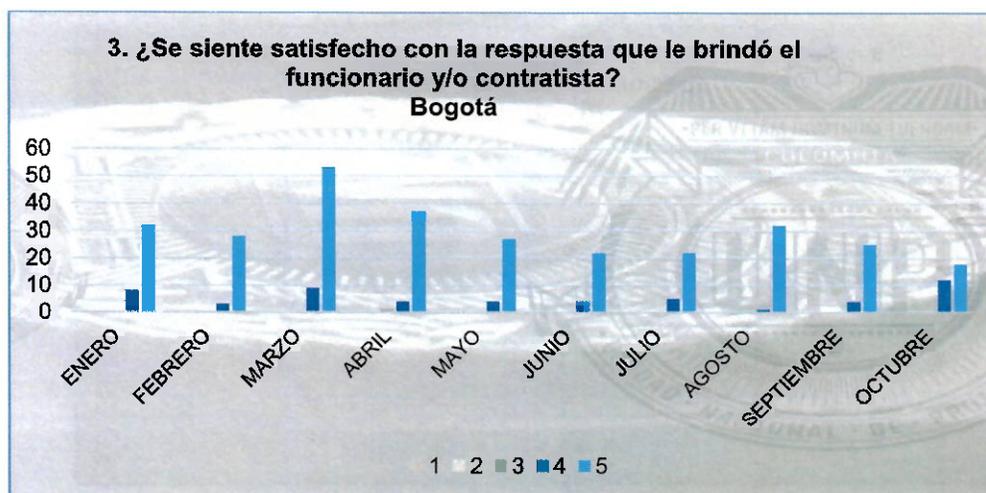
Orientación

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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 12 | 18 |



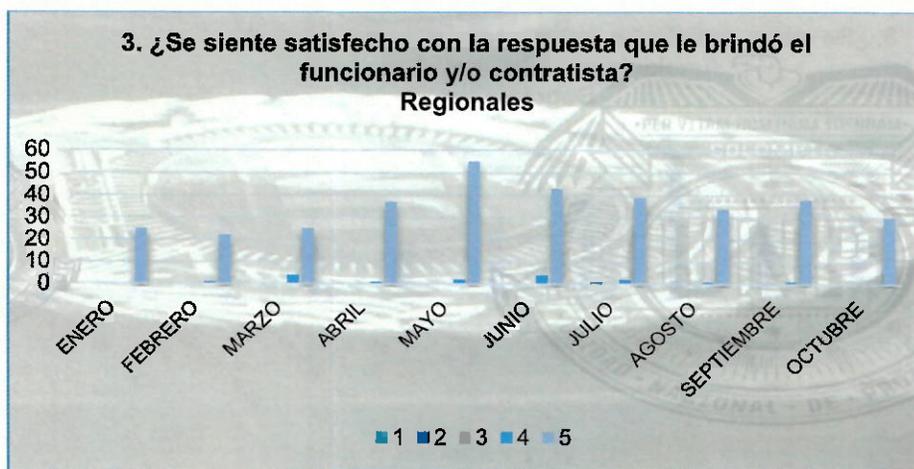
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:





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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |



Dominio

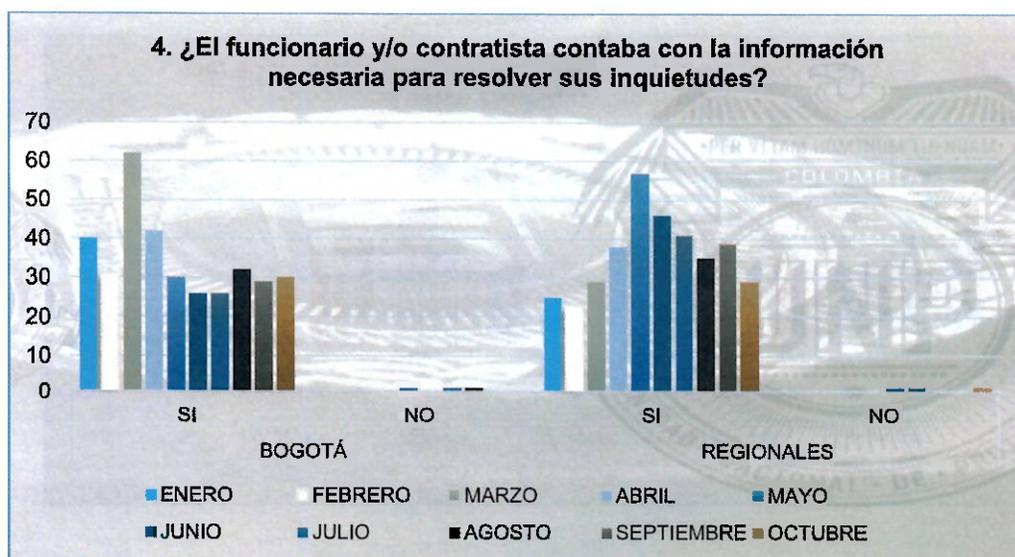
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:





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 |
| OCTUBRE | 30 | 0 | 29 | 1 |



¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

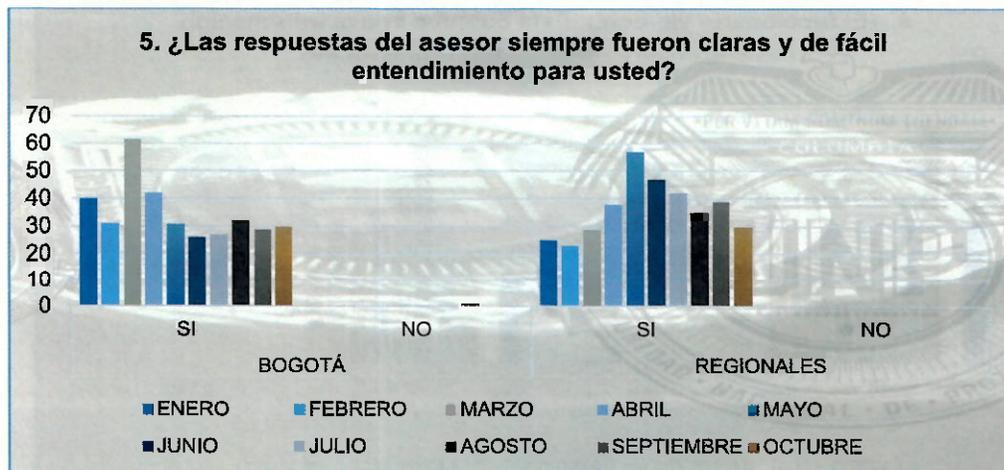




5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

| PERIODO | BOGOTÁ | | REGIONALES | |
|------------|--------|----|------------|----|
| | SI | NO | SI | NO |
| ENERO | 40 | 0 | 25 | 0 |
| FEBRERO | 31 | 0 | 23 | 0 |
| MARZO | 62 | 0 | 29 | 0 |
| ABRIL | 42 | 0 | 38 | 0 |
| MAYO | 31 | 0 | 57 | 0 |
| JUNIO | 26 | 0 | 47 | 0 |
| JULIO | 27 | 0 | 42 | 0 |
| AGOSTO | 32 | 1 | 35 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 29 | 0 | 39 | 0 |
| OCTUBRE | 30 | 0 | 30 | 0 |

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?



Percepción

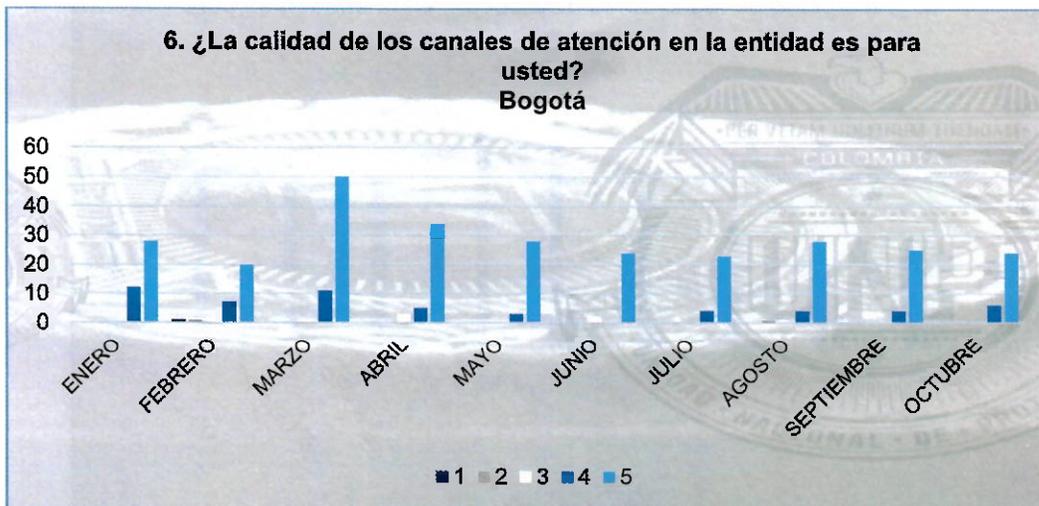
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:





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 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 4 | 25 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 6 | 24 |



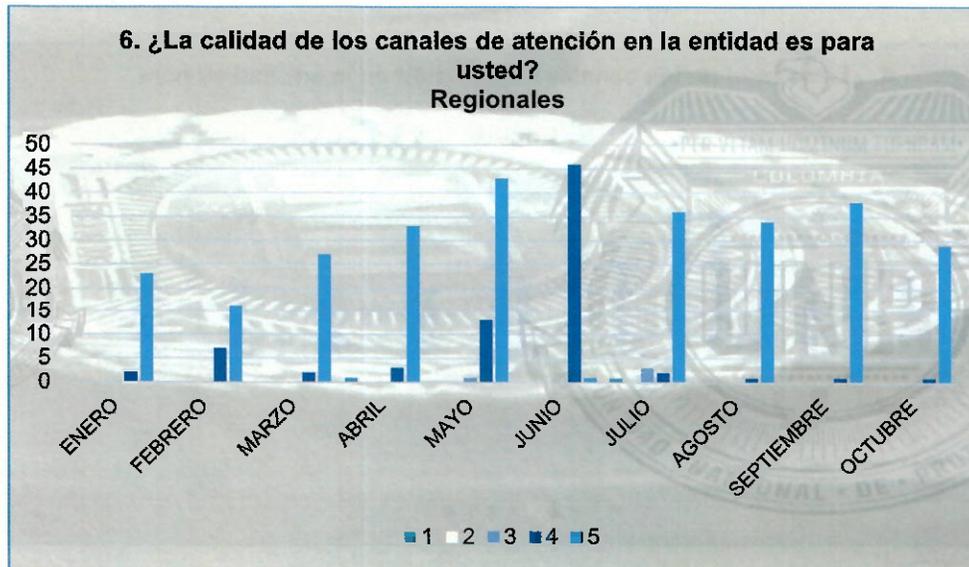
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la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





6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?
Regionales

| PERIODO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------|---|---|---|----|----|
| ENERO | 0 | 0 | 0 | 2 | 23 |
| FEBRERO | 0 | 0 | 0 | 7 | 16 |
| MARZO | 0 | 0 | 0 | 2 | 27 |
| ABRIL | 1 | 1 | 0 | 3 | 33 |
| MAYO | 0 | 0 | 1 | 13 | 43 |
| JUNIO | 0 | 0 | 0 | 46 | 1 |
| JULIO | 1 | 0 | 3 | 2 | 36 |
| AGOSTO | 0 | 0 | 0 | 1 | 34 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 1 | 38 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 1 | 29 |



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 |
| OCTUBRE | 30 | 0 | 0 | 30 | 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

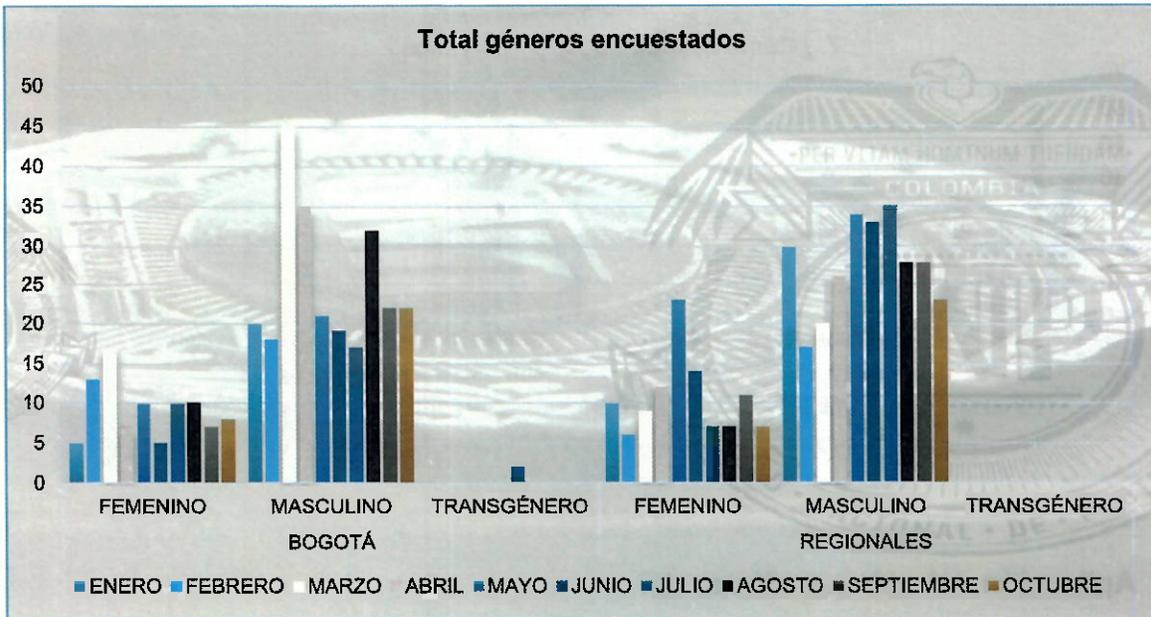
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 |
| OCTUBRE | 8 | 22 | 0 | 7 | 23 | 0 |



Percepción de los géneros encuestados

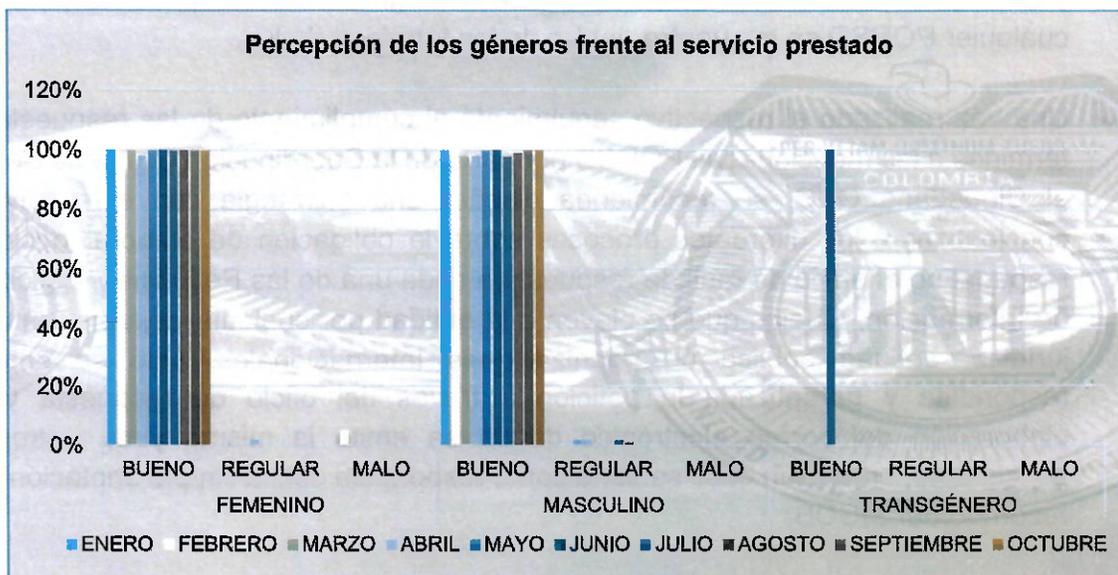




Percepción de los géneros frente al servicio prestado

| 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% | 99% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| OCTUBRE | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Percepción de los géneros frente al servicio prestado



12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- Se observa que de las **60** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **octubre** 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.





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de **octubre** de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 15 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Villavicencio 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,

ANGIE NATALY RUIZ RODRÍGUEZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)

| | Nombre | Firma | Fecha |
|-----------|---|-------|-----------|
| Proyectó: | Olga Lucia Medellín Ordoñez / Contratista-GSC | | 7/11/2023 |
| Revisó: | Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC | | 7/11/2023 |
| Aprobó: | Angie Nataly Ruiz Rodríguez/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información (E) | | 7/11/2023 |

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





13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD DE OCTUBRE 2023

| RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A OCTUBRE 2023 | | | | |
|---|-------------|------------------------------------|------------------------|---------------------|
| PQRSD RECIBIDAS DE ENERO A JULIO 2023 | GESTIONADAS | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDAS |
| 21360 | 20835 | 58 | 444 | 23 |
| | 97,54% | 0,27% | 2,08% | 0,11% |

