

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



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(6 de diciembre 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 NOVIEMBRE.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE NOVIEMBRE .....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE NOVIEMBRE .....	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE NOVIEMBRE .....	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	17
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	17
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE NOVIEMBRE .....	19
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	20
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE NOVIEMBRE .....	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE NOVIEMBRE...22	
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE NOVIEMBRE .....	24
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE .....	32
12. CONCLUSIONES .....	45
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	47



## 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 noviembre de 2023 fueron elevadas **1971** 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 NOVIEMBRE

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

### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE 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	7	3	0	4	0	7
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	22	10	4	8	0	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>29</b>





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

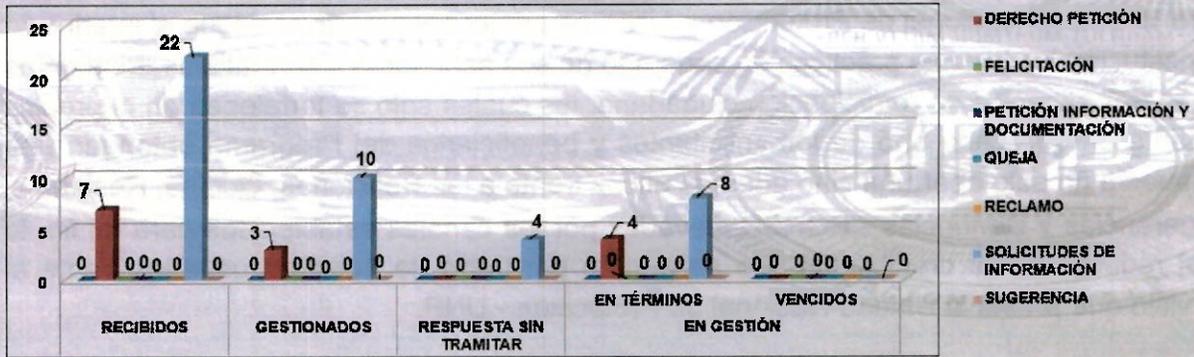
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

**PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2023**



**b. SECRETARÍA GENERAL**

**PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE 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	14	4	0	9	1	14
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	5	3	0	1	1	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

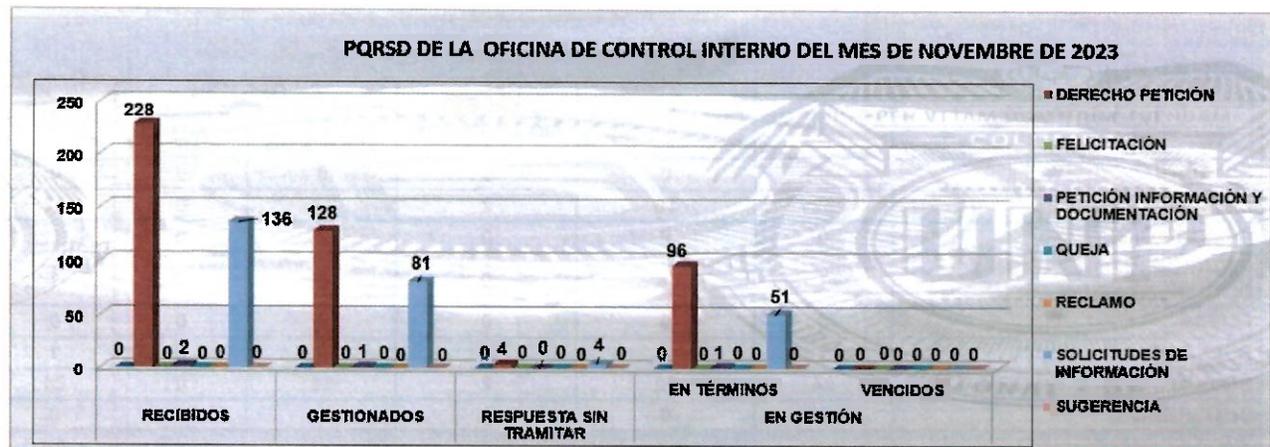
**PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2023**





**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	228	128	4	96	0	228
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	136	81	4	51	0	136
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>366</b>	<b>210</b>	<b>8</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>366</b>



**d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

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





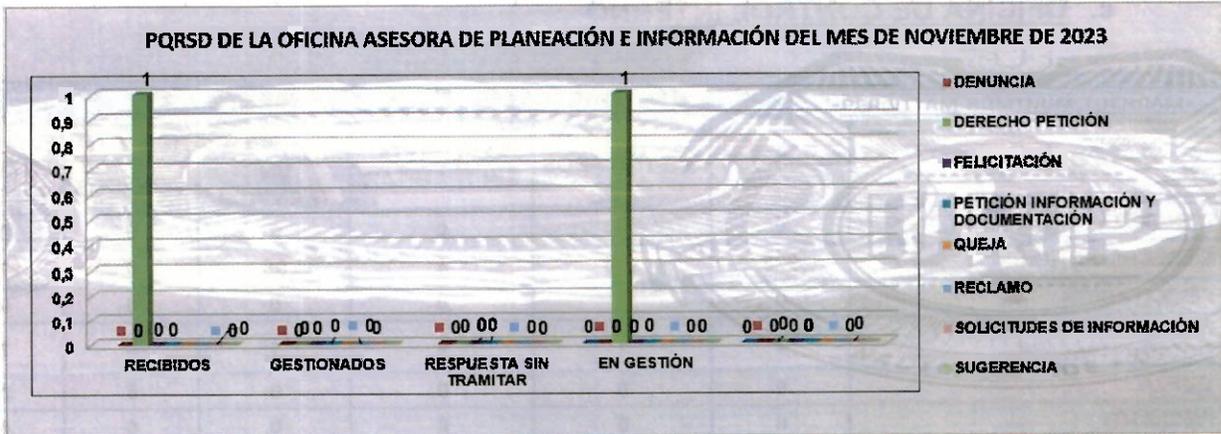
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



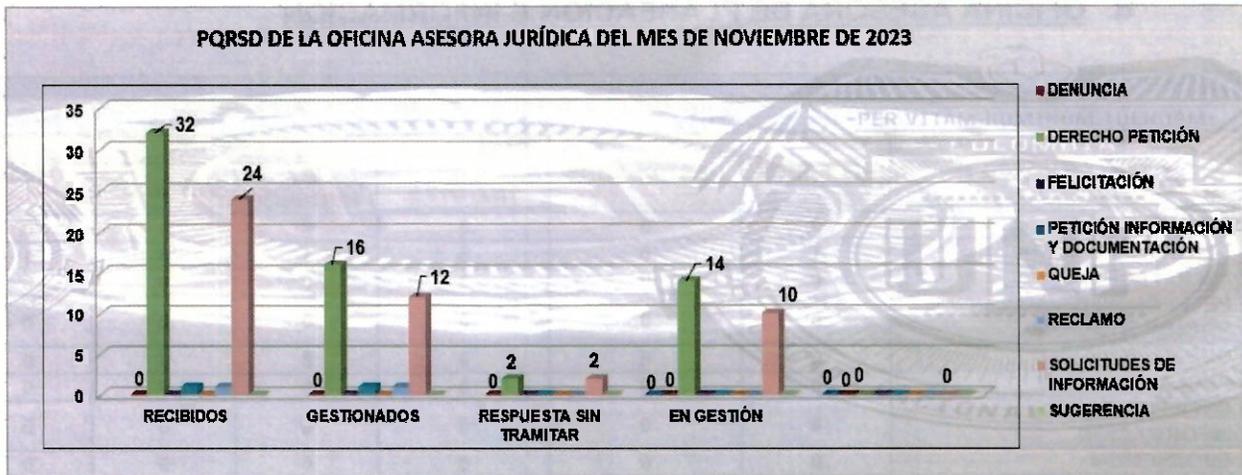
**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



**e. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

**PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2023**

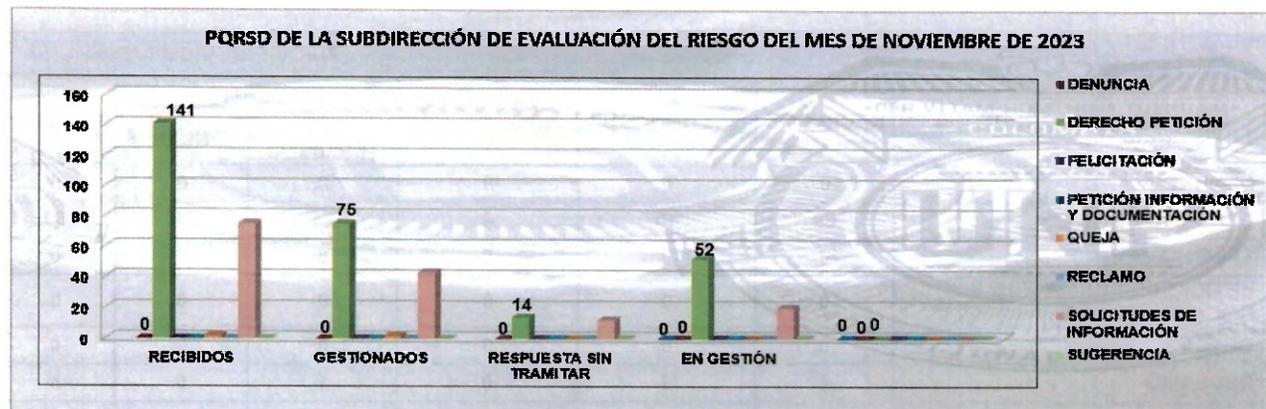
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	32	16	2	14	0	32
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	12	2	10	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>58</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>58</b>





**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	141	75	14	52	0	141
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	75	43	12	20	0	75
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>218</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>218</b>



**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	111	67	1	43	0	111
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	34	21	0	11	2	34
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>151</b>	<b>92</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	<b>2</b>	<b>151</b>





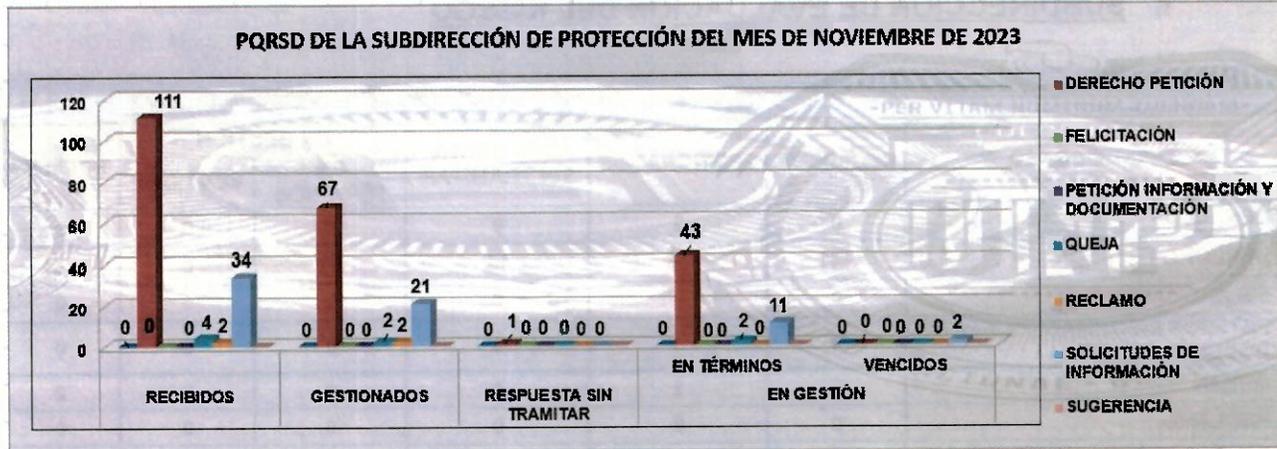
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

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

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	69	40	4	25	0	69
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	4	3	0	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	9	0	12	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>94</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>94</b>





**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	79	43	1	35	0	79
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	5	0	1	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>87</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>87</b>



**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	506	347	1	158	0	506
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	437	349	0	88	0	437
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>948</b>	<b>699</b>	<b>1</b>	<b>248</b>	<b>0</b>	<b>948</b>





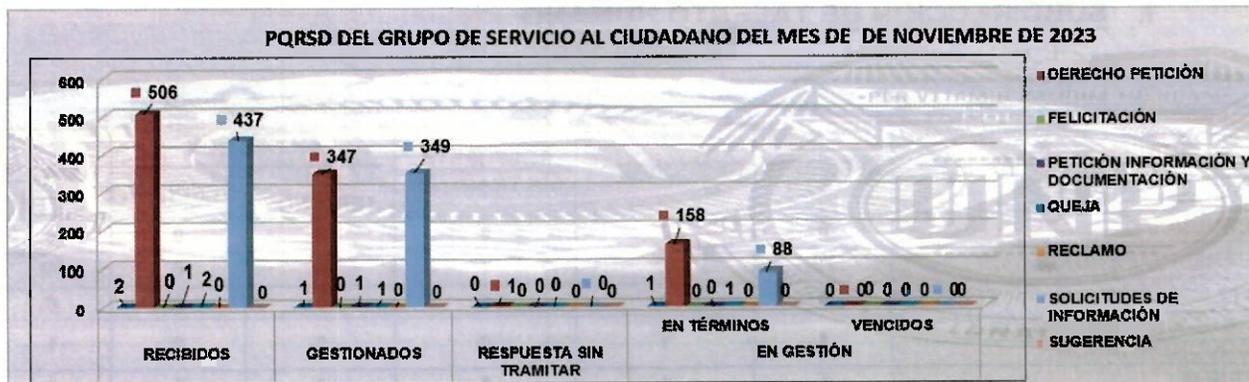
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



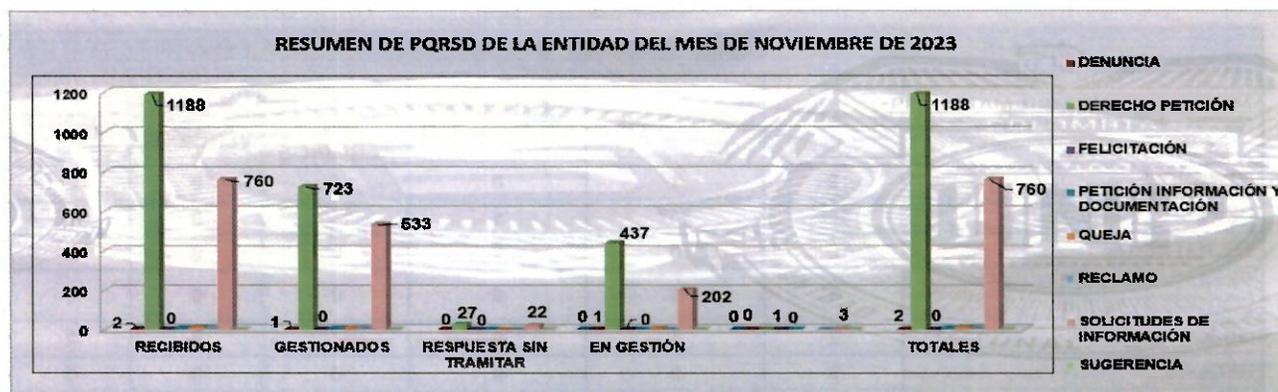
**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



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

**RESUMÉN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2023**

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	1188	723	27	437	1	1188
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	4	0	1	0	5
QUEJA	9	5	0	4	0	9
RECLAMO	7	6	0	1	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	760	533	22	202	3	760
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1971</b>	<b>1272</b>	<b>49</b>	<b>646</b>	<b>4</b>	<b>1971</b>



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.

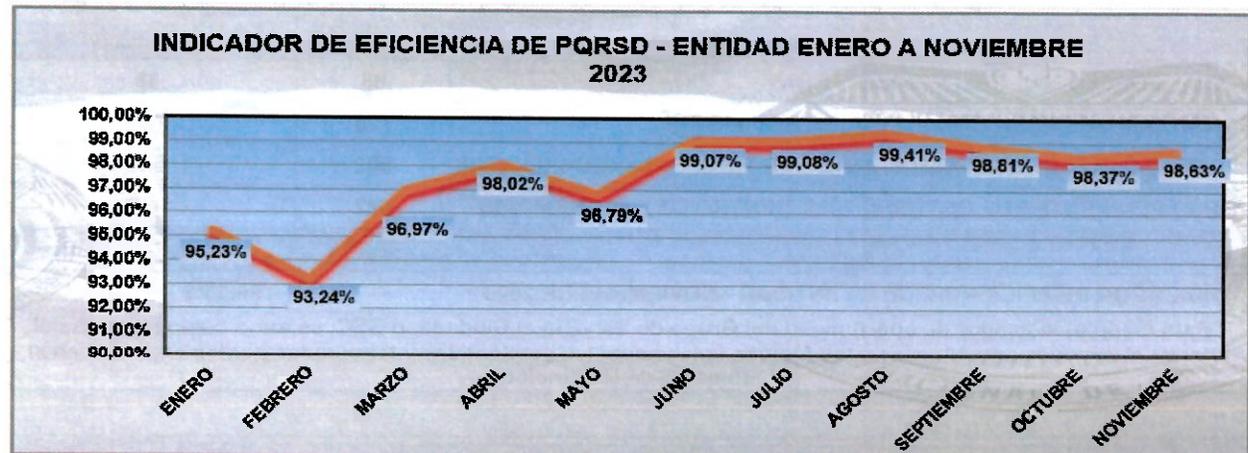




**3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD NOVIEMBRE DE 2023.**

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A NOVIEMBRE 2023										
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	99,08%	99,41%	98,81%	98,37%	98,63%



**4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE.**

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 noviembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (octubre) que debieron contestarse en el mes

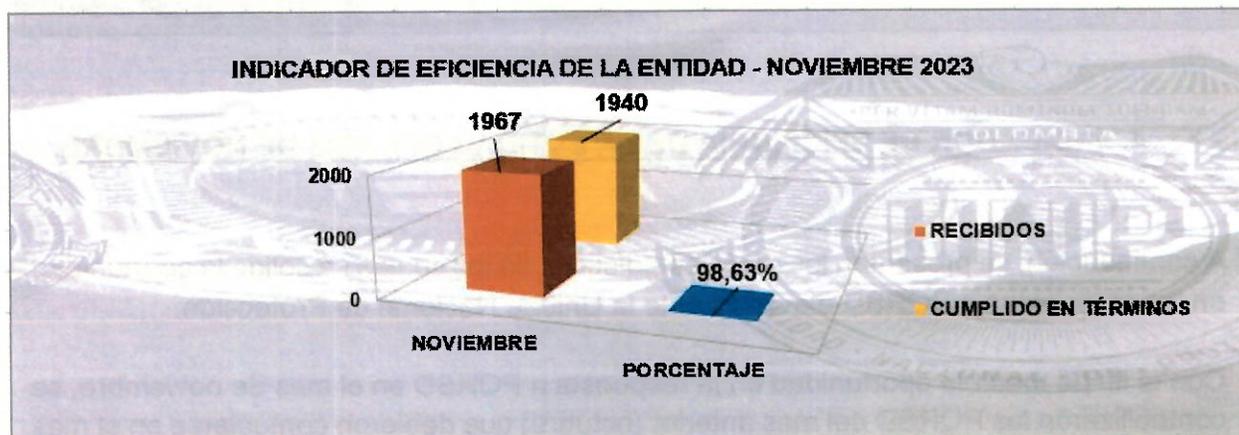




de noviembre, y las recibidas en noviembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1967** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1940** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,63%**. El restante **1,37%** de PQRSD no contestadas oportunamente 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

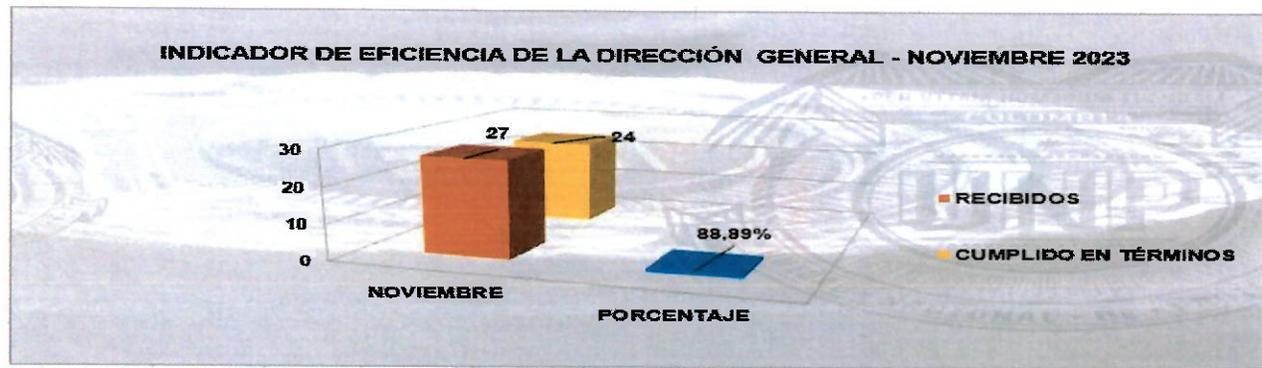
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	88	88
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	735	725
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	502	502
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	642	625
<b>TOTAL</b>	<b>1967</b>	<b>1940</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE DE 2023</b>	<b>98,63%</b>	
* 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.		





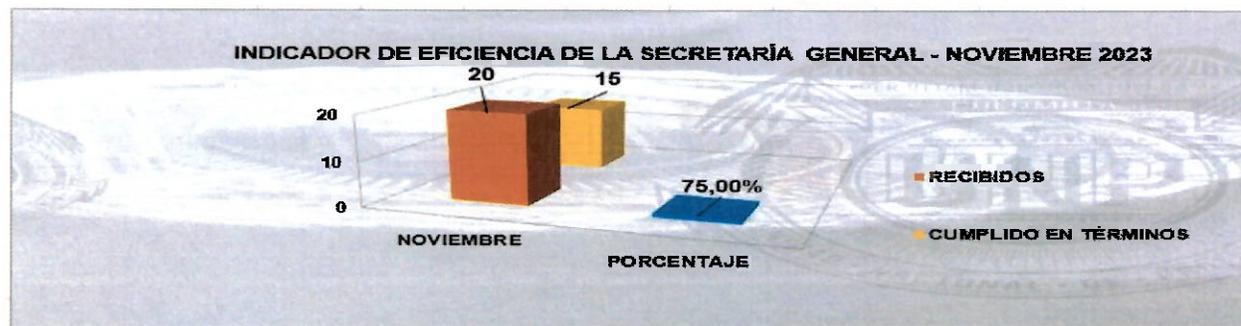
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	7
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>24</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>88,89%</b>	



b. SECRETARÍA GENERAL

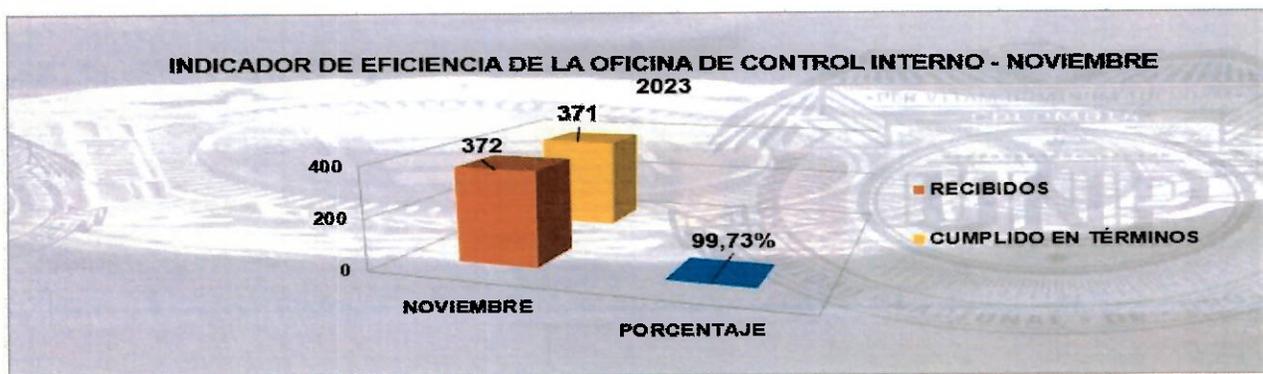
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	7	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>75%</b>	





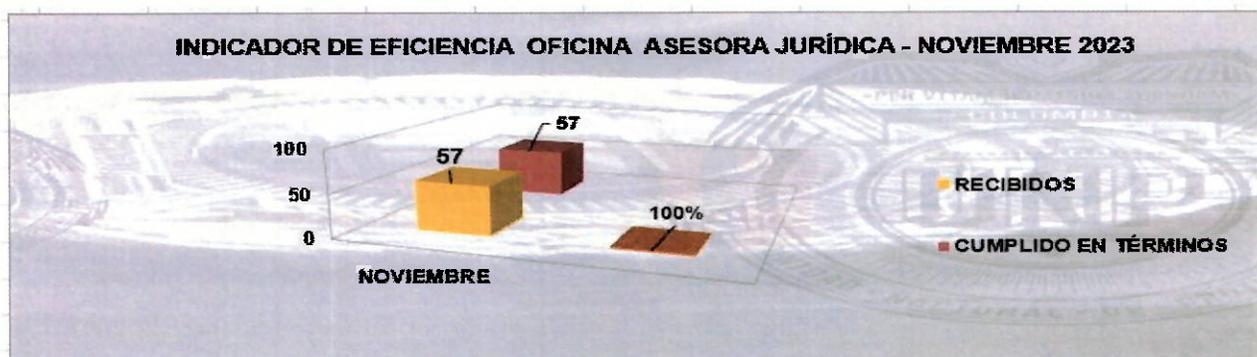
### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	183	183
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	35	35
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	154	153
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>371</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>99,73%</b>	



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	20	20
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	23	23
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>57</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100%</b>	





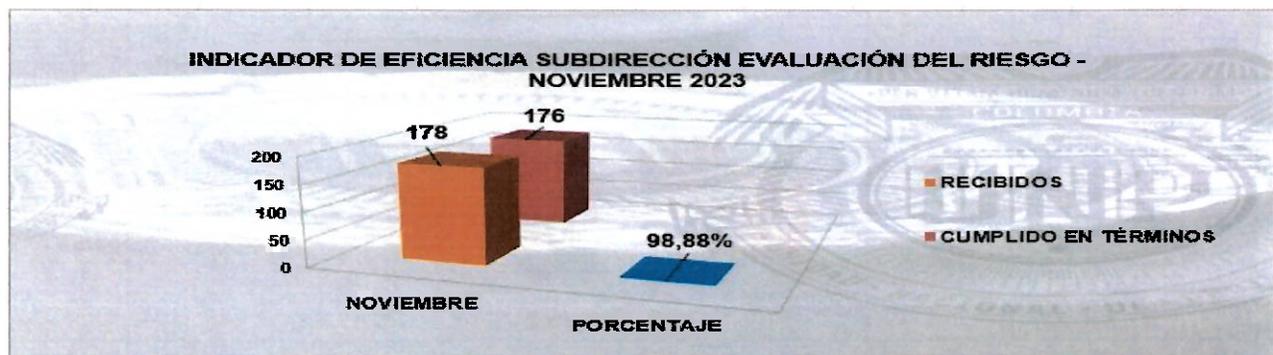
**e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

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



**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	76	76
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	70	70
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	30
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>176</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>		<b>98,88%</b>





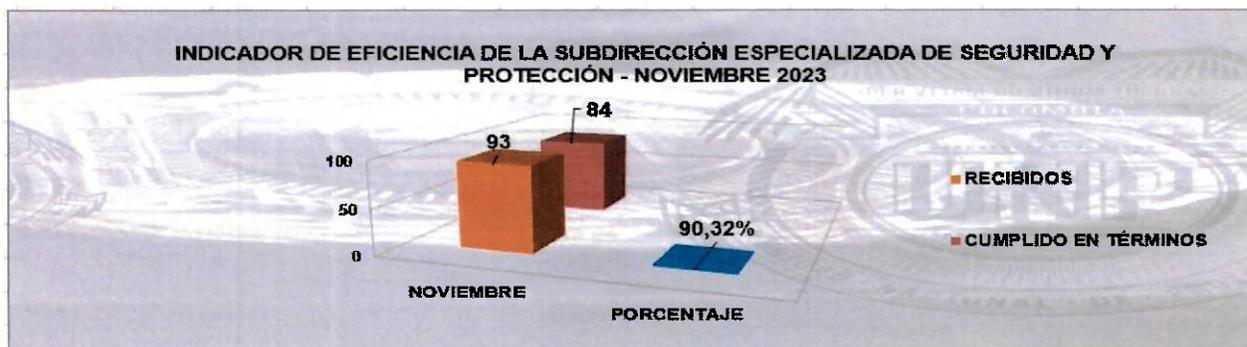
### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	53	49
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	42	42
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	49	47
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>138</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>95,83%</b>	



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	26	24
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	37	30
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>84</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>90,32%</b>	





### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>100%</b>



### J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - NOVIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	88	88
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	353	353
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2023)	259	259
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	313	313
<b>TOTAL</b>	<b>1013</b>	<b>1013</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>100%</b>

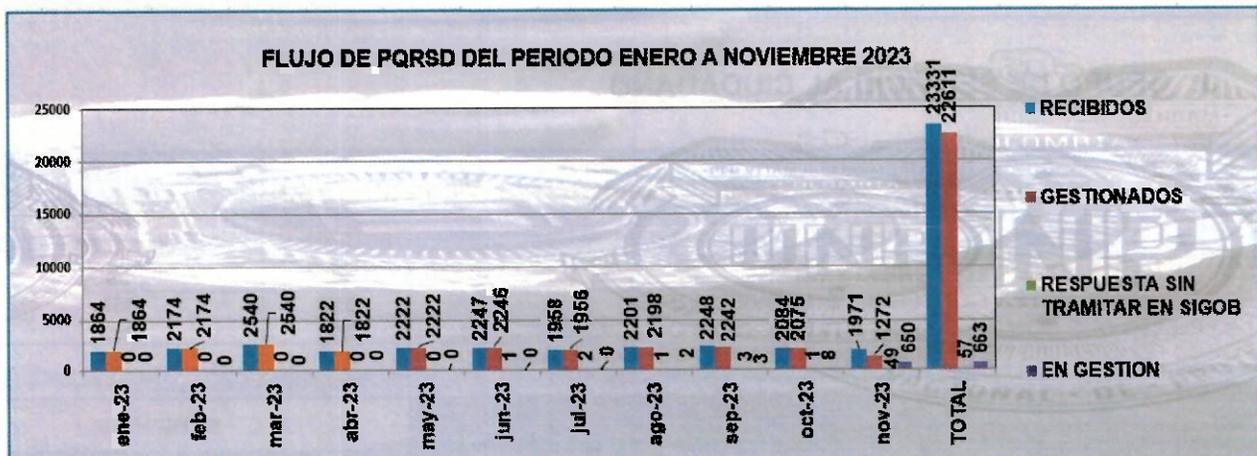
\* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



## 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A NOVIEMBRE 2023														
PQRSD	DETALLE	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1822	2222	2247	1958	2201	2248	2084	1971	23331	
	GESTIONADOS	1864	2174	2540	1822	2222	2246	1956	2198	2242	2075	1272	22611	96,91%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	1	2	1	3	1	49	57	0,24%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	2	3	8	650	663	2,84%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO</b>		<b>23331</b>												



## 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 noviembre de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE NOVIEMBRE DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A NOVIEMBRE 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA NOVIEMBRE 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	389	29	13	10	12	10	32	85,71%
SECRETARÍA GENERAL	421	19	7	2	10	2	14	75
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4143	366	210	8	148	0	156	99,73%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	28	1	0	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1262	58	30	4	24	0	28	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	2034	218	120	26	72	0	98	98,88%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2288	151	92	1	56	4	61	95,83
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	638	87	49	1	37	0	38	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	10852	948	699	1	248	0	249	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1276	94	52	4	38	1	43	90,32%
<b>TOTAL</b>	<b>23331</b>	<b>1971</b>	<b>1272</b>	<b>57</b>	<b>646</b>	<b>17</b>	<b>720</b>	<b>98,63</b>



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

486 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas noviembre  
 12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas noviembre  
 6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas noviembre

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.

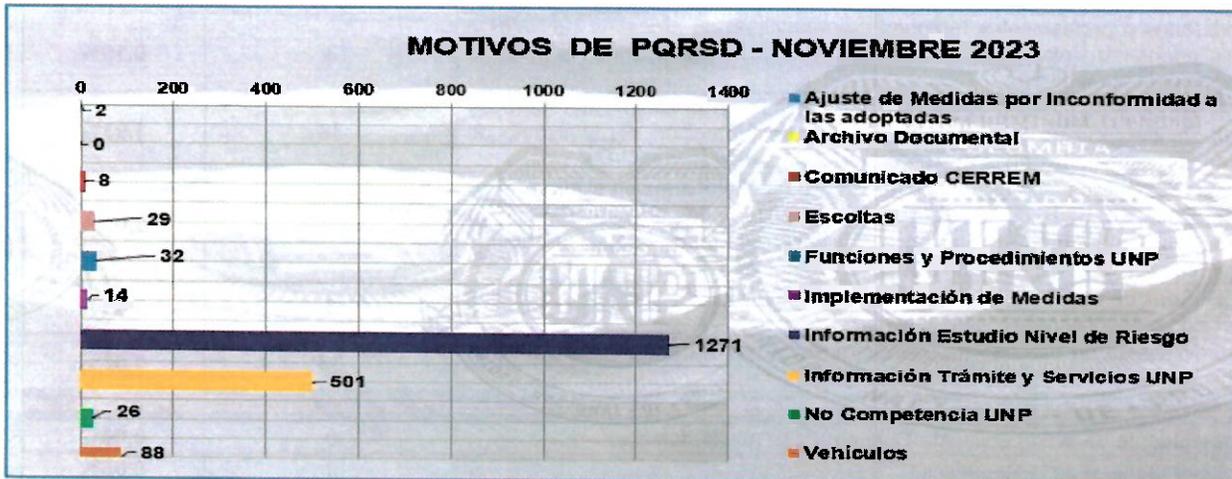
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD NOVIEMBRE 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	8	0%
Escoltas	29	1%
Funciones y Procedimientos UNP	32	2%
Implementación de Medidas	14	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1271	64%
Información Trámite y Servicios UNP	501	25%
No Competencia UNP	26	1%
Vehículos	88	4%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1971</b>	<b>100%</b>





**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE NOVIEMBRE DE 2023.**

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

**8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE NOVIEMBRE DE 2023.**

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE NOVIEMBRE 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.	33	1,67%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	185	9,39%
Dirigentes o activistas sindicales.	18	0,91%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	1	0,05%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	127	6,44%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	17	0,86%
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.	75	3,81%
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.	0	0,00%
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	7	0,36%





**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre.

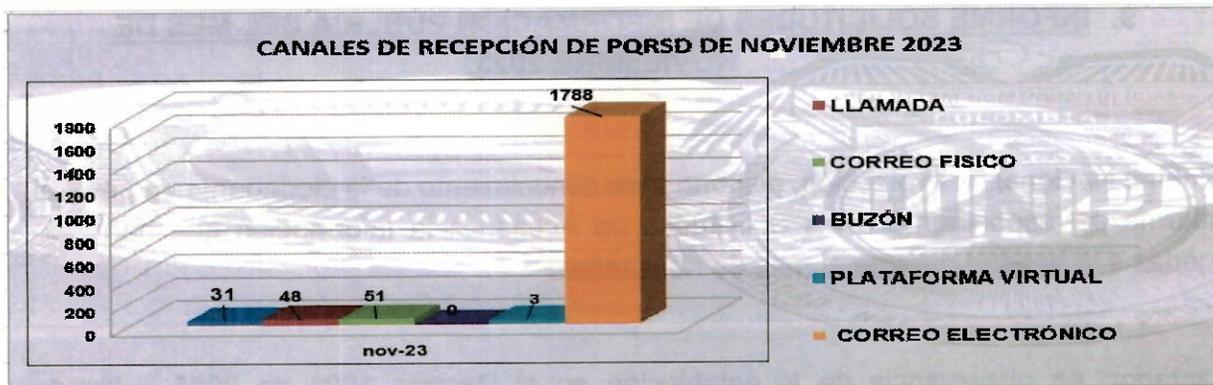
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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:

<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD</b>		
<b>nov-23</b>		
<b>CANAL PRESENCIAL</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	31
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	<b>LLAMADA</b>	48
<b>CANAL CORRESPONDENCIA</b>	<b>CORREO FISICO</b>	51
	<b>BUZÓN</b>	0
<b>CANAL VIRTUAL</b>	<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>	34
	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1788
	<b>CHAT</b>	19
<b>TOTAL</b>		<b>1971</b>



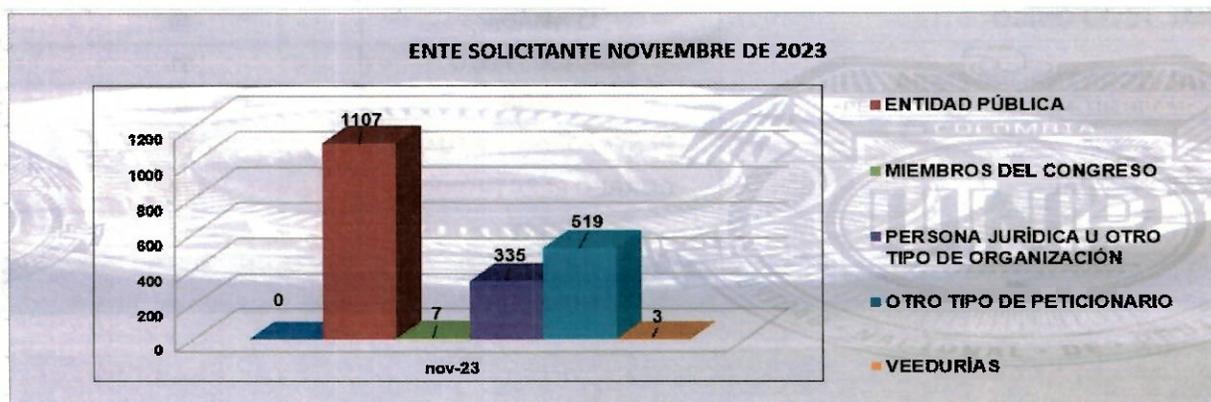


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

**b. ENTE SOLICITANTE**

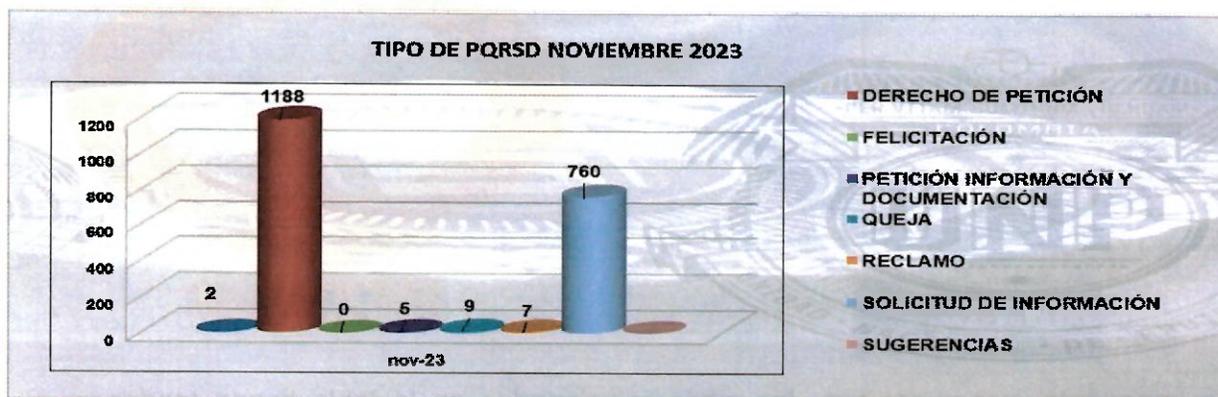
ENTE SOLICITANTE	
nov-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1107
MIEMBROS DEL CONGRESO	7
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	335
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	519
VEEDURÍAS	3
<b>TOTAL</b>	<b>1971</b>





c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
nov-23	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	1188
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5
QUEJA	9
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	760
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1971</b>



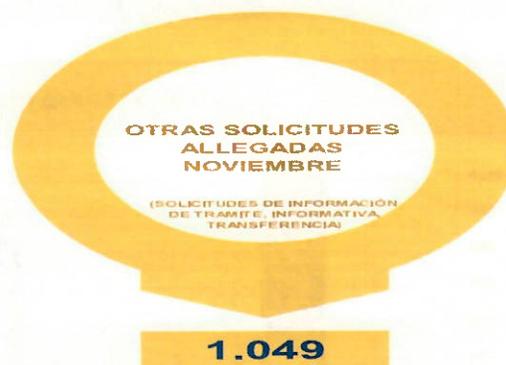
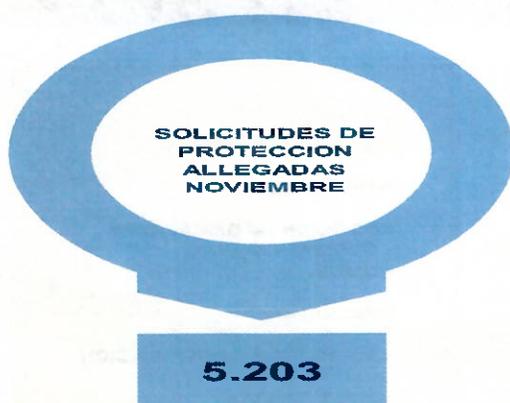
**10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN NOVIEMBRE AÑO 2023**  
**GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC**

Gestión General Mes de noviembre 2023.



### Casos Allegados Mes de noviembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	NOVIEMBRE
REVALUACIÓN	244
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	726
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	4233
<b>Sub Total</b>	<b>5203</b>
INFORMATIVA	104
TRANSFERENCIA	551
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	394
<b>Sub Total</b>	<b>1049</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6252</b>

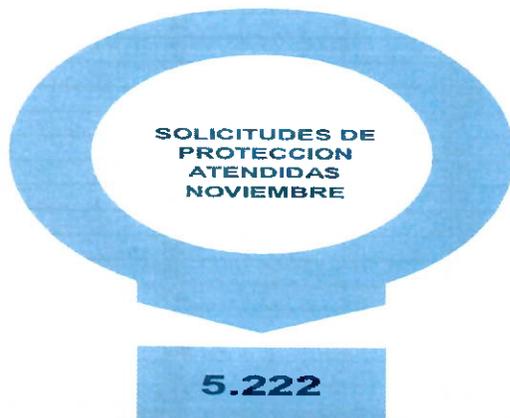


\*\*Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 30 de noviembre, se conocerá el número real de las mismas. \*\*

### Casos Gestionados Mes de noviembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	NOVIEMBRE
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	387
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1195
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3639
<b>Sub Total</b>	<b>5222</b>
INFORMATIVA	122
TRANSFERENCIA	589
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	612
<b>Sub Total</b>	<b>1323</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6545</b>





### Casos Gestionados por Género, Mes de noviembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE NOVIEMBRE AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL NOVIEMBRE
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	82	303	2	387
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	1	0	0	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	370	807	18	1195
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	1022	2458	159	3639
<b>Sub Total</b>	<b>1475</b>	<b>3568</b>	<b>179</b>	<b>5222</b>
INFORMATIVA	34	81	7	122
TRANSFERENCIA	97	133	359	589
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	133	462	17	612
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>676</b>	<b>383</b>	<b>1323</b>
	<b>1739</b>	<b>4244</b>	<b>562</b>	<b>6545</b>

**\*\*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 noviembre Vs. Mes de octubre Año 2023.

SOLICITUDES GESTIONADAS NOVIEMBRE Vs. OCTUBRE AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	NOVIEMBRE	OCTUBRE	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	677	623	54
CUNDINAMARCA	174	123	51
ANTIOQUIA	293	246	47
ATLÁNTICO	177	133	44
SIN DETERMINAR	428	388	40
BOYACÁ	82	56	26
TOLIMA	200	176	24
CALDAS	63	42	21
ARAUCA	80	67	13
CAQUETÁ	79	70	9
AMAZONAS	10	8	2
MAGDALENA	170	168	2
PUTUMAYO	79	78	1
QUINDÍO	30	31	-1
GUAINÍA	0	1	-1
VICHADA	5	6	-1
VAUPÉS	0	2	-2
CASANARE	65	69	-4





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

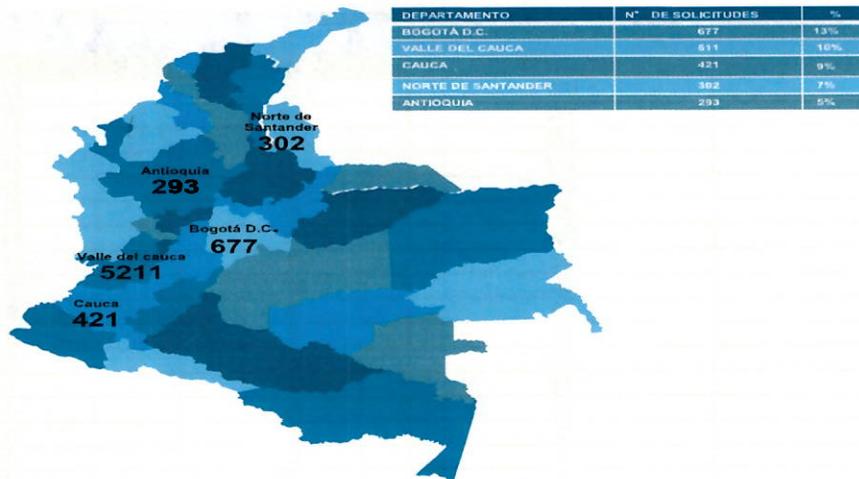


**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

CÓRDOBA	108	112	-4
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	3	10	-7
CHOCÓ	68	75	-7
VALLE DEL CAUCA	511	520	-9
LA GUAJIRA	60	73	-13
NARIÑO	167	188	-21
SUCRE	90	114	-24
HUILA	70	94	-24
META	240	272	-32
GUAVIARE	24	58	-34
RISARALDA	81	116	-35
SANTANDER	217	258	-41
NORTE DE SANTANDER	302	381	-79
BOLÍVAR	132	212	-80
CESAR	116	214	-98
CAUCA	421	524	-103
<b>TOTAL</b>	<b>5222</b>	<b>5508</b>	<b>-286</b>

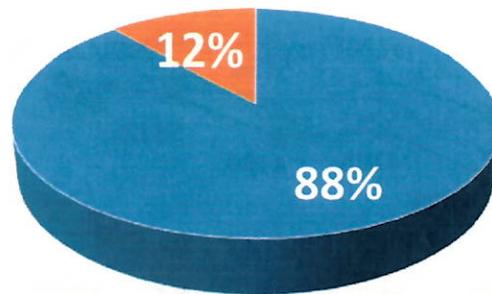
**Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de noviembre 2023.**

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	NOVIEMBRE
<b>BOGOTÁ_D.C.</b>	<b>677</b>
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	63
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>511</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	57
<b>CAUCA</b>	<b>421</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	88
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>302</b>
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	66
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>293</b>
09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH	73

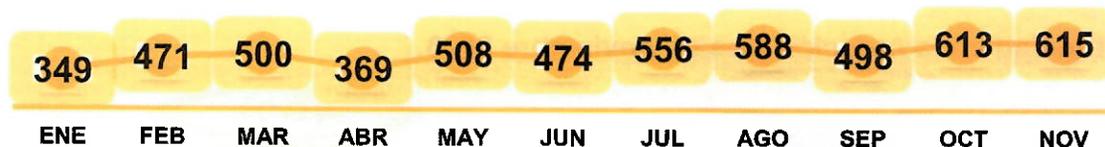


### Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de noviembre 2023.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE NOVIEMBRE AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4607	88%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	615	12%
<b>TOTAL</b>	<b>5222</b>	<b>100%</b>



- 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 noviembre, Corte 30 de noviembre 2023.

NÚMERO DE EXT EN TRÁMITE AL 30-11-2023		
EQUIPO	NOVIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	2169	2169
<b>TOTAL</b>	<b>2169</b>	<b>2169</b>

\*\*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 noviembre 2023.

SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Policía Nacional	678
Peticionario	642
Fiscalía General de la Nación	466
Defensoría	434
Personería	252
UNP - Solicitud Interna	169
Ministerio del Interior	168
Secretaría de Gobierno	127
Gobernación	115
Alcaldía	109





# FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

## GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

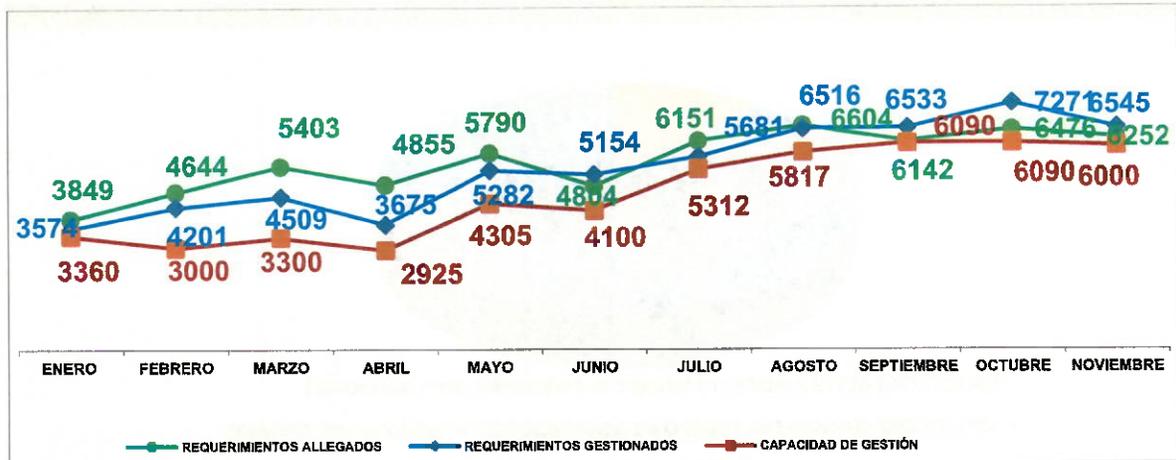
### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



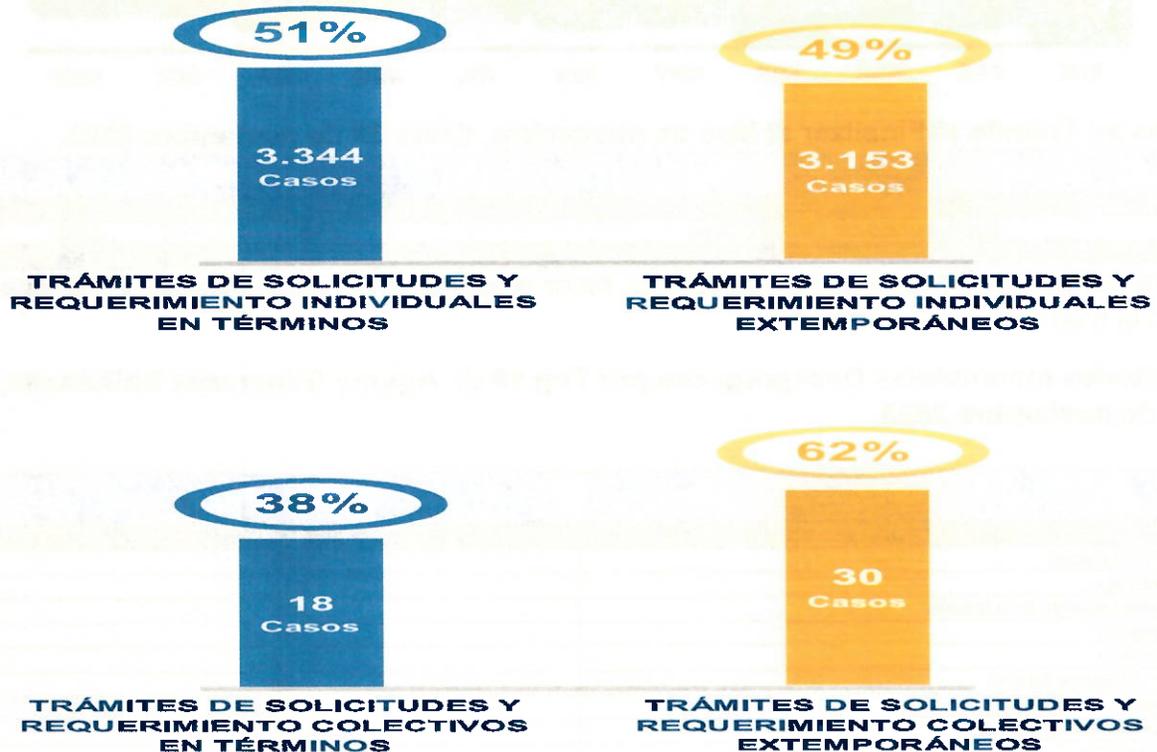
COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

### Capacidad Instalada a Corte 30 de noviembre de 2023.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023 - 1 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023												
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3849	4644	5403	4855	5790	4804	6151	6604	6142	6476	6252	5543
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4509	3675	5282	4804	5154	5681	6516	6533	7271	5358
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	5312	5817	6142	6090	6000	4573



### Oportunidad en la Atención Mes de noviembre 2023.





He de indicar que, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las solicitudes de protección y demás requerimientos, ha venido presentando un incremento de manera progresiva durante los seis primeros meses del año en curso. Lo anterior, a causa del alto volumen de solicitudes allegadas y la reducción del personal del Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC para la presente vigencia. Sin embargo, y como corrección a esta situación, desde la Coordinación del GSC, se vienen Implementando varias estrategias para reducir la extemporaneidad de las gestiones, en la cual, una de las estrategias fue, seleccionar un grupo de cinco (5) asesores, que desde el 21-04-2023 estaban atendiendo 2.842 solicitudes extemporáneas, mismas que a la fecha ya cuenta con un porcentaje de avance del 100%; mientras el resto de los asesores del grupo, atenderían las solicitudes recién allegadas y en términos.

Desde el día 01-06-2023, se ha venido mejorando en la productividad del grupo. En este sentido y en busca de mejorar al 100%, se debió establecer una estrategia adicional. Así las cosas, se destinaron dos (2) Asesores con experiencia, exclusivamente a capacitarlos y emitir control de calidad a los trámites de los Asesores nuevos, a fin mejorar la productividad y adquieran el conocimiento mínimo para atender oportunamente; ello implicaba que, cada asesor debería cerrar como mínimo siete (7) casos diarios para el mes de julio del 2023 y desde el mes de agosto, iniciaban con un meta de diez (10) casos diarios. Lo anterior, con el objeto de colocar al día dicho trámite a fin de evitar en la medida de lo posible que se puedan afectar los derechos fundamentales de los solicitantes de evaluación de riesgo, con las consecuencias que ello le puede implicar a la UNP y a los intervinientes en la ruta de prevención y protección a cargo de la Entidad, por no atender oportunamente.

Es de resaltar que, durante el tiempo que se lleva a cabo la estrategia mencionada anteriormente, la gestión general del GSC seguirá presentando extemporaneidad, situación que irá disminuyendo a medida que los asesores reduzcan el número casos represados.

### **Hallazgos y Novedades de Personal**

Para el mes de noviembre del año 2023, el GSC cumplió al 105% en la gestión de las Solicitudes de Protección. Evidenciando, una mejora en la gestión de las solicitudes, la cual se viene presentado, desde el mes de mayo, periodo que coincide con el ingreso de más personal al GSC. Sin embargo, y a pesar de presentar una mejora, se siguen presentando algunos aspectos, que han llegado a dificultar sus actividades en el proceso para atender oportunamente las solicitudes recibidas.



A la fecha se encuentran sin atención oportuna 2.169 EXT y que suman alrededor de 4.338 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, 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 noviembre 2023.**

Se puede concluir que, para el mes de noviembre del año 2023, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC sigue presentó una mejora en su rendimiento, logrando un rendimiento del 105% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de noviembre del 2023, la gestión del grupo ha recuperado un 29% 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 noviembre año 2023, superó su capacidad de gestión en un 9%. En este sentido,



	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

el GSP gestionó 6.545 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 6.000 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 noviembre del año 2023, se atendió un total de 6.545 solicitudes y requerimientos, de los cuales 5.222 fueron solicitudes de protección y 1.323 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de noviembre 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 5.358 solicitudes, es decir, el 97% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 5.543.

## **11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO** **NOVIEMBRE 2023**

### **COMPARATIVO DE ENCUESTAS**

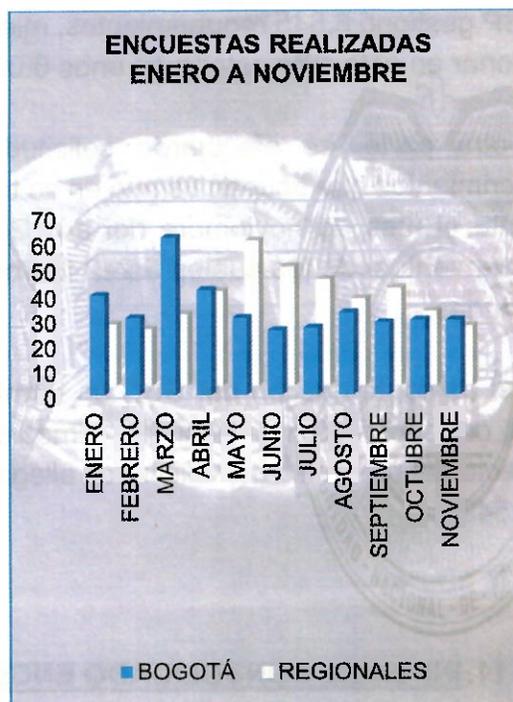
A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **enero a noviembre** del 2023 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.

#### **➤ TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**





ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A NOVIEMBRE		
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
OCTUBRE	30	30
NOVIEMBRE	30	24
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>389</b>



## 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
NOVIEMBRE	4	26	19	5



## Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se observa:

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

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	11	29
FEBRERO	1	0	0	7	23
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	0	6	36
MAYO	0	0	0	4	27
JUNIO	0	0	0	5	21
JULIO	0	0	0	3	24
AGOSTO	0	0	0	1	32





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

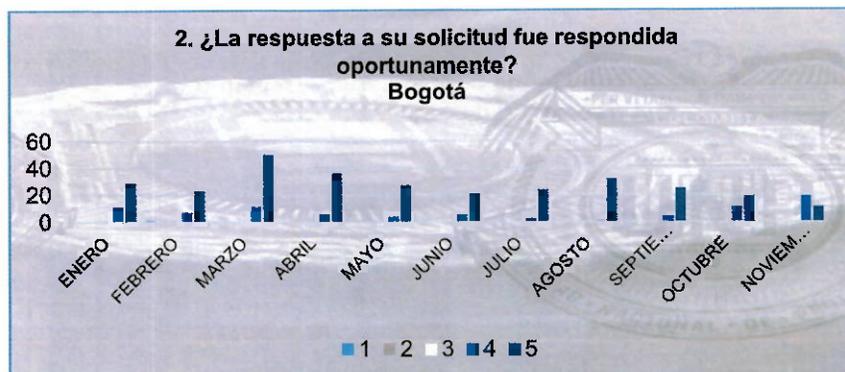
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25
OCTUBRE	0	0	0	11	19
NOVIEMBRE	0	0	0	19	11

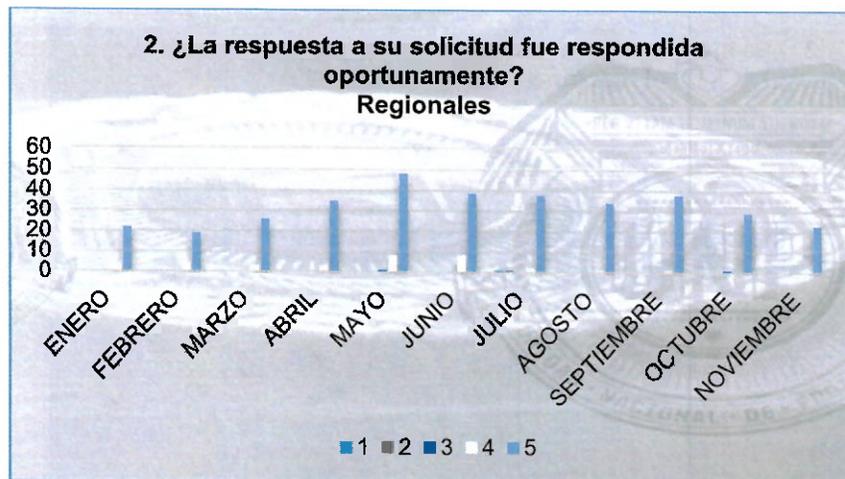


En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos 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
NOVIEMBRE	0	0	0	1	23





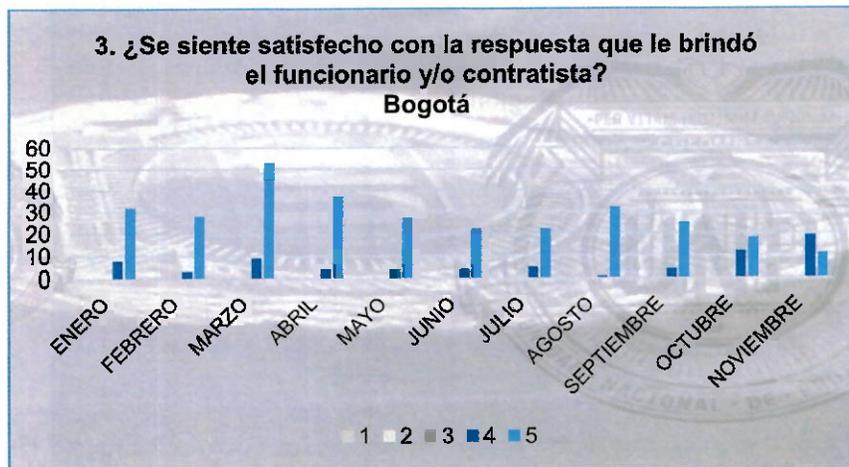
### Orientación

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
NOVIEMBRE	0	0	0	19	11





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
NOVIEMBRE	0	0	0	1	23





## 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
NOVIEMBRE	30	0	24	0





¿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
NOVIEMBRE	30	0	24	0





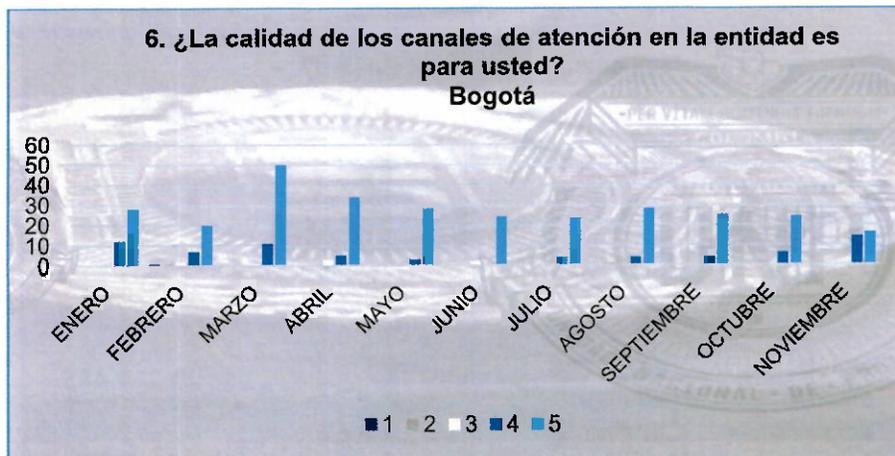
### Percepción

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

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

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	12	28
FEBRERO	1	1	2	7	20
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	3	5	34
MAYO	0	0	0	3	28
JUNIO	0	0	2	0	24
JULIO	0	0	0	4	23
AGOSTO	0	1	0	4	28
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25
OCTUBRE	0	0	0	6	24
NOVIEMBRE	0	0	0	14	16

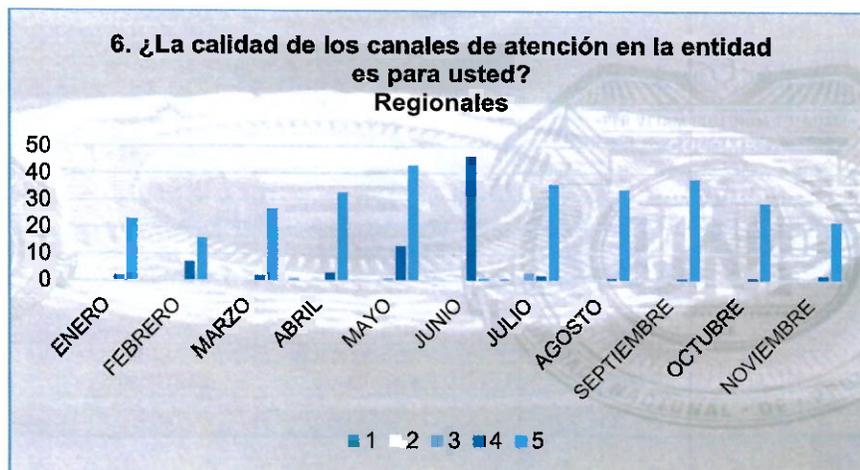




En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los Grupos Regionales de Protección de la 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
NOVIEMBRE	0	0	0	2	22





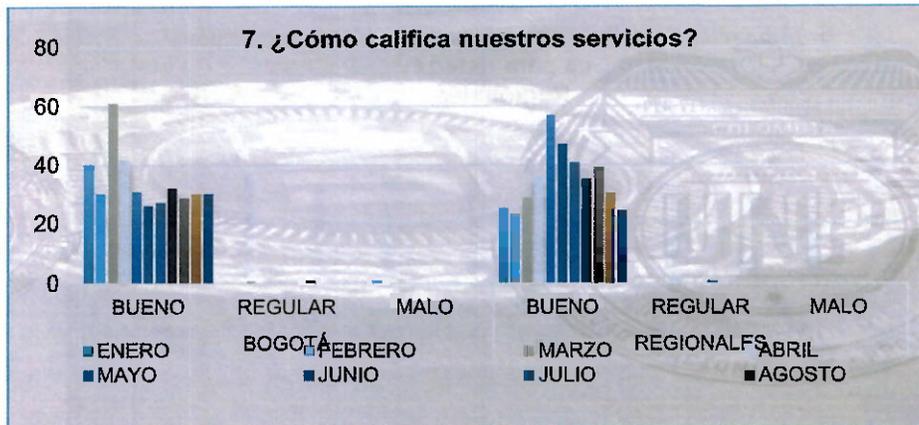
## Satisfacción

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
NOVIEMBRE	30	0	0	24	0	0



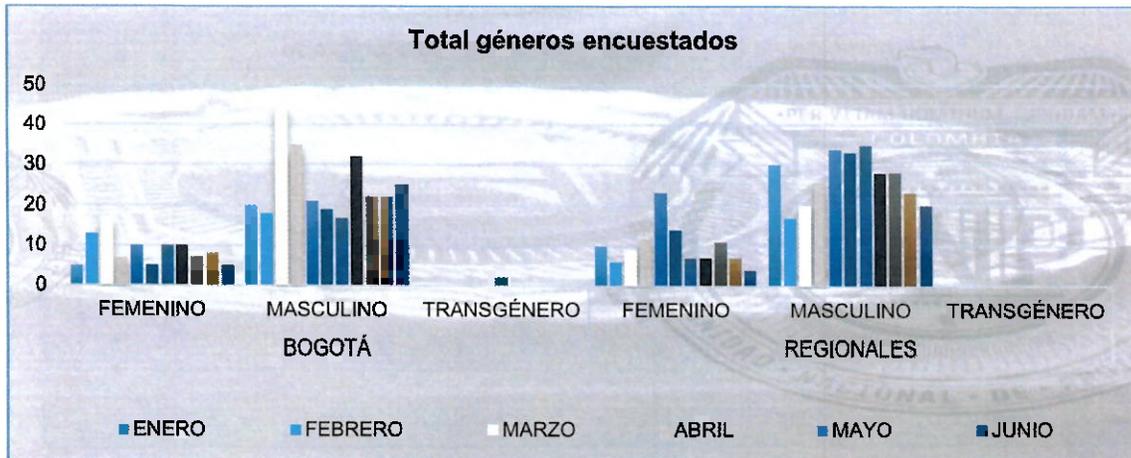


### Aplicación del enfoque diferencial

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

Total géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	5	20	0	10	30	0
FEBRERO	13	18	0	6	17	0
MARZO	17	45	0	9	20	0
ABRIL	7	35	0	12	26	0
MAYO	10	21	0	23	34	0
JUNIO	5	19	2	14	33	0
JULIO	10	17	0	7	35	0
AGOSTO	10	32	0	7	28	0
SEPTIEMBRE	7	22	0	11	28	0
OCTUBRE	8	22	0	7	23	0
NOVIEMBRE	5	25	0	4	20	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%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%





## 12. CONCLUSIONES

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





de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

- Se observa que de las **54** personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de **noviembre** 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 **noviembre** de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 9 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto 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 RODRIGUEZ**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucia Medellín Ordoñez / Contratista-GSC		6/12/2023
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/12/2023
Aprobó:	Angie Nataly Ruiz Rodríguez/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		6/12/2023
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 NOVIEMBRE 2023

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A NOVIEMBRE 2023				
PQRSD RECIBIDAS DE ENERO A JULIO 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
23331	22611	57	646	17
	96,91%	0,24%	2,77%	0,07%

