



INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(10/01/2024)



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1.PROPÓSITO	2
2.ALCANCE.....	2
3.LOGROS AÑO 2023.....	3
4.AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.....	4
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.....	10
6.DATOS ESTADÍSTICOS.....	25
6.1 Tipo de atención segundo semestre año 2023.....	25
6.2 Peticionarios Solicitantes segundo semestre año 2023.....	25
6.3 Tipos de PQRSD segundo semestre año 2023.....	26
7.ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS AÑO 2023.....	27
71. Flujo de PQRSD segundo semestre año 2023.....	28
8.PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.....	29
9.MOTIVOS DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.....	31
10.OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.....	32
11.INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.....	32
12.INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.....	42
13.CONCLUSIONES.....	52



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

1. PROPÓSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión de Servicio al Ciudadano, identificando oportunidades de crecimiento en busca de mejores prácticas para ser ejecutadas por cada Entidad. La UNP como organismo estatal mediante autodiagnósticos practicados por cada una de sus procesos y recopilando sus mejores experiencias, busca el mejoramiento de su gestión pública articulando sus sistemas de Gestión y Control Interno, permitiendo armonizar los procesos misionales con el Servicio al Ciudadano y así atender en forma integral al beneficiario de la entidad y al ciudadano en general, lo que debe permitir una respuesta y suministro de información efectiva y oportuna, que redunde en la búsqueda de la calidad de la gestión.

2. ALCANCE

Como gran factor crítico del éxito en la gestión de la Entidad y en busca de la satisfacción del ciudadano, es necesario hacer revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional con la utilización del recurso humano con que cuenta la UNP, por eso este Grupo de Servicio al Ciudadano encuentra su fortaleza en disponer de la información en forma oportuna y clara de los demás procesos de la Entidad, lo que permitirá tener insumos confiables para realizar una gestión que tenga impacto en la imagen de la Unidad.

Mediante autodiagnóstico de su proceso el Grupo de Servicio al Ciudadano revisa periódicamente el cumplimiento normativo, adelanta encuesta de satisfacción y percepción y elabora los informes de PQRSD y adicionalmente organizará herramientas destinadas a alimentar la Rendición de Cuentas de la Entidad, en esto se viene trabajando con el Grupo de Tecnología e Información de la institución, para organizar con las nuevas aplicaciones tecnológicas, la colaboración de los diferentes grupos de valor con los servidores públicos.

El presente informe refleja los logros alcanzados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre de 2023, así mismo contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la entidad y las gestiones emprendidas frente a las mismas.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los Asesores del GSC, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.



Garantizar la aplicación de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a la Transparencia, acceso de la información pública y lucha contra la corrupción.

3. LOGROS AÑO 2023

➤ FORTALECIMIENTO CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se realizaron las siguientes actividades en aras de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, tanto de servidores públicos como de contratistas:

- Campañas a través de Yammer:
 - Resolución 1074 de 2017.
 - Lenguaje claro.
 - Ponte las gafas de la inclusión.
 - Atención al ciudadano somos todos.
 - Ponte la camiseta de la empatía.
- Creación del contenido del Curso de Servicio al Ciudadano, para la plataforma PACO.

➤ CERTIDUMBRE EN EL CIUDADANO E INCLUSIÓN

Una de las prioridades para la entidad, es que los ciudadanos tengan acceso a información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios, como así mismo los mecanismos para acceder a estos; de tal manera se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización de Portafolio de Servicios y Trámites, ABC para acceder a la ruta de protección individual y colectiva (Primer documento traducido en lenguaje claro), Presentación Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP (Segundo documento traducido en lenguaje claro).
- Difusión en redes sociales y/o slider página web de las campañas:
 - Todo trámite ante la entidad es fácil y gratuito.
 - Página web para todos.



- ¿Necesitas el formulario de solicitud de protección?

➤ **ESTRATEGIAS DE OMNICANALIDAD DISPUESTOS POR LA ENTIDAD PARA RECEPCIONAR PQRSD DE LA CIUDADANÍA.**

Se garantizó que el ciudadano pueda escoger uno o más de un canal para su interacción con la entidad, así las cosas, el GSC dio continuidad a la campaña informativa en redes sociales, respecto de los canales para elevar PQRSD ante la UNP y resolver dudas sobre nuestros trámites.

4. AVANCE ACTIVIDADES PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2023.

En el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2023, el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó las actividades que a continuación serán mencionadas a fin de dar cumplimiento a los Objetivos Estratégicos establecidos por nuestra entidad en el **Plan de Acción y Plan Estratégico Institucional**, los cuales están encaminados a optimizar la atención al ciudadano mediante aumento de los canales de comunicación, la presencia regional y la mejora en los tiempos de respuesta.

Avances GSC del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023

Nombre del Indicador	Actividad	Porcentaje de cumplimiento del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023
Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento	Ejecución del modelo integral de servicio al ciudadano a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia	0% Actividad en cabeza de Gestión de Tecnologías de la Información



Nombre del Indicador	Actividad	Porcentaje de cumplimiento del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023
Nº de informes de seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad	Realizar seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad.	12/12 = 100%
Porcentaje de participación en los "Festivales Juntémonos, para tejer lo público" del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Participar en los "Festivales Juntémonos, para tejer lo público" programados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	4/4 = 100%

Así mismo, se cumplió con las actividades programadas respecto a los demás mapas y planes institucionales, relacionados a continuación.

Mapa Integral de Riesgos.

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023
Firma semestral acuerdos de confidencialidad.(RC)	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.	2 / 2= 100%



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

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano, remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso. (RC)	3 Comunicados Internos y/ o actas de sensibilización.	3/ 3= 100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad. (RC)	3 Comunicados Internos y/o Actas de Reunión	3/ 3=100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD a través de correo electrónico y/o comunicación interna. (RP)	Correos electrónicos / Comunicaciones internas semanales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina., las PQRSD que	Correos electrónicos quincenales enviados a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina y enlaces PQRSD.	100%



Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023
a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información. (RP)		
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD. (RP)	Correos de convocatoria a mesas de trabajo / Listados de asistencia.	100%
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta. (RP)	Comunicación Formal solicitando personal en caso de requerirse. Llamado al cumplimiento de funciones y/o obligaciones contractuales a través de Correo electrónico y/o Mesa de trabajo para cumplimiento y/o traslado Disciplinario y/o cancelación de contrato. Cuando corresponda.	100%



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA DEL SECTOR PÚBLICO.

Participaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano en los Festivales Juntémonos para tejer lo público viabilizados por la UNP.	Participar en los Festivales Juntémonos para tejer lo público en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	100%
Encuesta realizada a través de los diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	Realizar una (1) encuesta a través de diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	100%
Iniciativas adelantadas para mejorar el servicio al ciudadano.	Realizar iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano.	100%
Evaluación de implementación de los protocolos de atención al ciudadano.	Evaluar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano (personalizada, telefónica y virtual).	100%
Campaña de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva entre otras)	Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, entre otras)	100%



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

Socializaciones del Reglamento de Trámite Interno de PQRSD realizadas	Realizar campaña de apropiación del Reglamento de trámite interno de PQRSD.	100%
Campaña de Socialización Política Institucional de Atención al Ciudadano.	Socializar Política Institucional de Atención al Ciudadano.	100%
Carta de Trato Digno actualizada y socializada.	Actualizar, y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano.	100%
Documento de Caracterización actualizado	Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP	100%
Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	Promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.	100%
Festivales Juntémonos para construir lo público con participación de la UNP documentadas.	Participar en los Festivales Juntémonos para construir lo público en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	4/4 = 100%
Campaña para fortalecer mediante el uso de diferentes herramientas el acercamiento de la entidad con las comunidades o poblaciones receptoras de sus productos y servicios.	Fortalecer mediante el uso de diferentes herramientas el acercamiento de la entidad con las comunidades o poblaciones receptoras de sus productos y servicios	100%
Campaña de difusión y socialización del Programa de	Difundir y socializar en los diferentes espacios donde	



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

Prevención y Protección que lidera la Entidad.	tenga participación la UNP el Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad, así como compartir lecciones aprendidas para mejorar el servicio al ciudadano.	100%
Mecanismo diseñado para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley.	Diseñar mecanismos para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los términos de ley	100%
Seguimiento y monitoreo a las PQRSD elevadas a la entidad.	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQRSD que son elevadas ante la entidad	100%

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Participar en los Festivales Juntémonos para construir lo público a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	100%
Realizar Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	100%
Realizar a través de los diferentes canales de la UNP consulta ciudadana en los temas de interés de la Rendición de Cuentas.	100%

5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA

RELATORÍA

Junio de 2023

Durante este mes, se remite debidamente diligenciado formato de inscripción al Festival para Tejer lo público "Juntémonos" 2023. El DAFP informó lo siguiente:

1. Listado de las entidades Inscritas para participar en el festival que se llevaría a cabo Ataco - Tolima.



2. En este mismo listado está la forma de participación (Virtual, presencial, mixta) y las especificaciones de la información enviada en un documento de Excel.
3. Documento en Excel para relacionar la información de participación en el festival

La invitación fue enviada por la funcionaria Adriana Londoño Cancelado, Coordinadora del Festival para Tejer lo Público “Juntémonos” de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Adicional a lo anteriormente mencionado, se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, del Grupo de Servicio al Ciudadano: Maria Mercedes Mendoza Gutiérrez y William Eduardo Diago Rivera, como los representantes de la UNP para participar en el festival a realizar en Ataco – Tolima figurando como contactos de la entidad para la organización del evento.

Definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

- Participación en vivo o pregrabada en la pantalla LED de 6X8 metros que va a estar funcionando durante la realización del festival viernes 28 y sábado 29 de julio desde las 8 am a las 4 pm.
- Jornadas Académicas y Atención al Ciudadano el viernes 28 y sábado 29 de julio desde las 8 am a las 4 pm.

28 de julio de 2023.

Dentro de la programación de capacitación, sensibilización, talleres, mesas de trabajo que se llevaron a cabo en el “Concejo Municipal” el funcionario William Diago llevó cabo en el salón asignado, a partir de las 09:00 a.m. la charla de presentación de las Rutas de Protección e Individual del Programa de Prevención y Protección de Derechos Humanos del Ministerio del Interior, dentro las dos horas del taller con servidores públicos del municipio se atendieron varias inquietudes con el fin de aclarar las diversas dudas que se tienen a nivel regional sobre la cobertura del Programa y el tiempo de implementación de las medidas de protección. Simultáneamente María Mercedes Mendoza estuvo en el espacio designado para atención de usuarios y beneficiarios del programa al cual se integró posterior a la charla William Diago hasta las 04:00 p.m. Se lograron convocar a 9 ciudadanos de los habitantes del municipio de Ataco, y en general de la subregión del Sur del Tolima.

29 de julio de 2023.



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

Se atendieron los primeros ciudadanos en el Concejo Municipal de Ataco, sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige.

Simultáneamente conforme a la programación se adelantó la presentación de los videos institucionales en la pantalla LED principal del Festival los cuales describen los trámites para acceder a las rutas de protección que articula la Entidad.

- El Festival en Ataco cerró con dos grandes jornadas con los ciudadanos de subregión del Sur del Tolima: la primera de aprendizaje, diálogo y participación y la segunda, de información y atención de trámites y servicios.
- Para este festival se inscribieron 50 entidades públicas del orden nacional y territorial brindando representadas por cerca de 250 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes trámites y servicios de interés.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el viernes 28 de julio y el sábado 29 de julio, en el horario de las 8 a.m. a las 4 p.m. se adelantaron en el Concejo Municipal. En el punto asignado por la organización se interactuó con 8 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la entidad.

MONTAJE





GESTIÓN LOGRADA

El Festival para Tejer lo Público “Juntémonos” en Ataco - Tolima en su primera jornada logró concretar cerca de 10.400 interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la subregión del Sur del Tolima donde recibieron atención directa y lograron adelantar tramites y de igual manera se presentaron espacios de Rendición de Cuentas por la administración local.

Específicamente la UNP con esta actividad refuerza su imagen de una Entidad participe activo dentro de los mecanismos e instancias constituidos por el Gobierno Nacional cuyo propósito es prevenir la ocurrencia de nuevas afectaciones protegiendo y garantizando la labor de los defensores, líderes y lideresas de Derechos Humanos en cada rincón del País.

La nueva relación “persona – servidores públicos” debe ser el pilar en que la estructura del Estado debe girar para la realización efectiva de los derechos de la persona, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redundará en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan este Festival, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se presenta nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.



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

COMPROMISOS

Se debe continuar en el Festival con la socialización mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés. Las medidas de seguridad y protección deben minimizar el riesgo advertido en cada territorio de la geografía nacional con énfasis en los líderes y defensores de Derechos Humanos.

Una atención más efectiva a la población víctima y vulnerable con el objetivo de buscar una reparación integral en la persona que acude a nosotros dentro de cada Festival sea de nuestro Programa o para asesorarla en satisfacer su necesidad. Por último, atender a la población con enfoque, diferencial, de género y étnico.

LOGROS DEL FESTIVAL

Sensibilización en Temas de Servicio al Ciudadano y Trámites de la Entidad a los Ciudadanos y Entidades Públicas

Un nuevo objetivo para este Festival es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

Socialización Presentación del Programa de Prevención y Protección - Ruta de Protección Individual Traducido a Lenguaje Claro

Con el fin de promover la participación ciudadana, en el I Festival Juntémonos, se incluyó la presentación del Programa de Prevención y Protección – Ruta de Protección Individual traducida a Lenguaje Claro, a través de la cual se pudo contextualizar con ciudadanos del común participantes del festival el deber ser de la Unidad Nacional de Protección de una manera más clara.

En este logro, es importante definir el cumplimiento del objetivo de la socialización del documento que es verificar que la estrategia de lenguaje claro permite que la Entidad pueda dar a conocer su programa y el acceso al mismo despejando las dudas que generalmente surgen de este, para ello se aplicó una encuesta denominada “Herramienta de Claridad” que busca valorar la calidad del contenido de la traducción a lenguaje claro de la presentación del programa.



En el Festival Juntémonos llevado a cabo en Ataco-Tolima, se tuvo en cuenta la participación de asistentes que buscaban conocer la misionalidad de la Unidad Nacional de Protección; en este sentido, se les entregaba para lectura el documento traducido a Lenguaje Claro y posterior a ello la Herramienta de Validación para su diligenciamiento; luego se despejaban las dudas a las que hubiese lugar, aunque durante el ejercicio se pudo evidenciar que fue de fácil entendimiento para los asistentes la presentación del programa.

En este caso, participaron 4 ciudadanos y se evidencia en las herramientas de validación adjuntas al presente informe.

II FESTIVAL PARA TEJER LO PÚBLICO “JUNTÉMONOS”

HACARÍ – NORTE DE SANTANDER

DEL 25 DE AGOSTO AL 26 DE AGOSTO DE 2023

RELATORÍA

Julio de 2023

Durante este mes, se remite debidamente diligenciado formato de inscripción al Festival para Tejer lo público “Juntémonos” 2023. El DAFP informó lo siguiente:

- Listado de las entidades Inscritas para participar en el festival que se llevaría a cabo Hacarí – Norte de Santander.
- En este mismo listado está la forma de participación (Virtual, presencial, mixta) y las especificaciones de la información enviada en un documento de Excel.
- Documento en Excel para relacionar la información de participación en el festival

La invitación fue enviada por la funcionaria Adriana Londoño Cancelado, Coordinadora del Festival para Tejer lo Público “Juntémonos” de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Adicional a lo anteriormente mencionado, se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, del Grupo de Servicio al Ciudadano: Maria Mercedes Mendoza Gutiérrez y Gabriel Eduardo Laguado García, como los representantes de la UNP para participar en el festival a realizar en Hacarí –



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

Norte de Santander figurando como contactos de la entidad para la organización del evento.

Definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

- Participación en vivo o pregrabada en la pantalla LED de 6X8 metros que va a estar funcionando durante la realización del festival viernes 25 y sábado 26 de agosto desde las 8 am a las 4 pm.
- Jornadas Académicas y Atención al Ciudadano el viernes 25 y sábado 26 de agosto desde las 8 am a las 4 pm.

25 de agosto de 2023.

Dentro de la programación los comisionados Gabriel Eduardo Laguado García y María Mercedes Mendoza estuvieron en el espacio designado para atención de usuarios y beneficiarios (Polideportivo de Hacarí), donde se presentó el Programa de Prevención y Protección que coordina la Entidad y adicional la recepción de peticiones y/o solicitudes a los que hubiera lugar por parte de los usuarios, para esta jornada hubo 15 interacciones.

26 de agosto de 2023.

Se atendieron los primeros ciudadanos en el Polideportivo de Hacarí, sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige.

Simultáneamente conforme a la programación se adelantó la presentación de los videos institucionales en la pantalla LED principal del Festival los cuales describen los trámites para acceder a las rutas de protección que articula la Entidad.

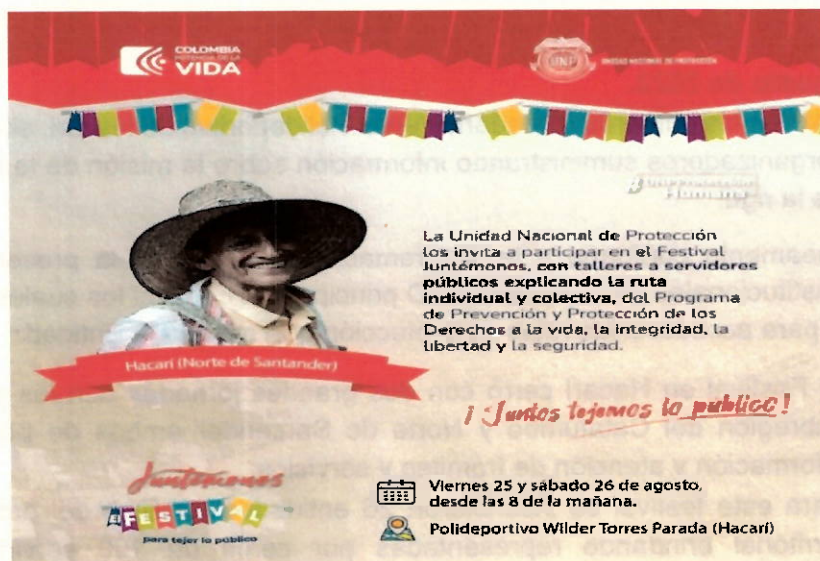
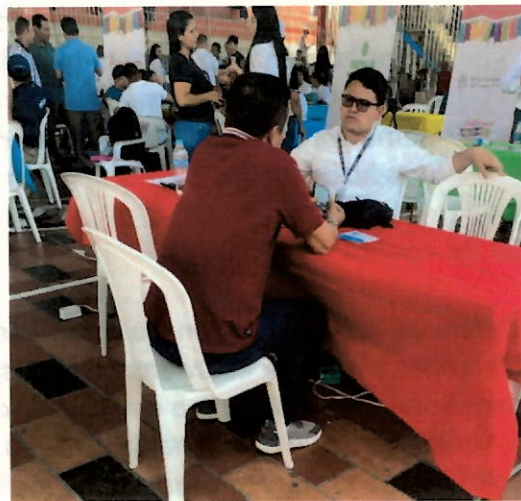
- El Festival en Hacarí cerró con dos grandes jornadas con los ciudadanos de subregión del Catatumbo y Norte de Santander ambas de participación, de información y atención de trámites y servicios.
- Para este festival se inscribieron 26 entidades públicas del orden nacional y territorial brindando representadas por cerca de 100 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes trámites y servicios de interés.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el viernes 25 de agosto y el sábado 26 de agosto, en el horario de las 8 a.m. a las 4 p.m. se adelantaron en el Polideportivo del municipio. En el punto



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

asignado por la organización se interactuó con 5 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la entidad.

MONTAJE



GESTIÓN LOGRADA

El Festival para Tejer lo Público “Juntémonos” en Hacarí – Norte de Santander en su segunda jornada logró concretar cerca de 5.034 interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la subregión del Catatumbo y Norte de Santander donde



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

recibieron atención directa y lograron adelantar tramites y de igual manera se presentaron espacios de Rendición de Cuentas por la administración local.

Específicamente la UNP con esta actividad refuerza su imagen de una Entidad participe activo dentro de los mecanismos e instancias constituidos por el Gobierno Nacional cuyo propósito es prevenir la ocurrencia de nuevas afectaciones protegiendo y garantizando la labor de los defensores, lideres y lideresas de Derechos Humanos en cada rincón del País.

La nueva relación “persona – servidores públicos” debe ser el pilar en que la estructura del Estado debe girar para la realización efectiva de los derechos de la persona, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redundará en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan este Festival, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se presenta nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

COMPROMISOS

Se debe continuar en el Festival con la socialización mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés. Las medidas de seguridad y protección deben minimizar el riesgo advertido en cada territorio de la geografía nacional con énfasis en los lideres y defensores de Derechos Humanos.

Una atención más efectiva a la población víctima y vulnerable con el objetivo de buscar una reparación integral en la persona que acude a nosotros dentro de cada Festival sea de nuestro Programa o para asesorarla en satisfacer su necesidad. Por último, atender a la población con enfoque, diferencial, de género y étnico.

LOGROS DEL FESTIVAL

Sensibilización en temas de Servicio al Ciudadano y trámites de la Entidad a los ciudadanos y entidades públicas

Un nuevo objetivo para este Festival es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición



de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

Socialización Presentación del Programa de Prevención y Protección - Ruta de Protección Individual Traducido a Lenguaje Claro

Con el fin de promover la participación ciudadana, en el II Festival Juntémonos, se incluyó la presentación del Programa de Prevención y Protección – Ruta de Protección Individual traducida a Lenguaje Claro, a través de la cual se pudo contextualizar con ciudadanos del común participantes del festival el deber ser de la Unidad Nacional de Protección de una manera más clara.

En este logro, es importante definir el cumplimiento del objetivo de la socialización del documento que es verificar que la estrategia de lenguaje claro permite que la Entidad pueda dar a conocer su programa y el acceso al mismo despejando las dudas que generalmente surgen de este, para ello se aplicó una encuesta denominada “Herramienta de Claridad” que busca valorar la calidad del contenido de la traducción a lenguaje claro de la presentación del programa.

En el Festival Juntémonos llevado a cabo en Hacarí – Norte de Santander, se tuvo en cuenta la participación de asistentes que buscaban conocer la misionalidad de la Unidad Nacional de Protección; en este sentido, se les entregaba para lectura el documento traducido a Lenguaje Claro y posterior a ello la Herramienta de Validación para su diligenciamiento; luego se despejaban las dudas a las que hubiese lugar, aunque durante el ejercicio se pudo evidenciar que fue de fácil entendimiento para los asistentes la presentación del programa.

En este caso, participaron 5 ciudadanos y se evidencia en las herramientas de validación adjuntas al presente informe.

CONCLUSIONES

De esta manera la UNP participa en la construcción de una Política Pública Integral para la garantía de la Defensa de los Derechos Humanos acercándonos a aquellos territorios donde mediante agresiones se viene afectando la vida, la libertad y la integridad de los líderes sociales y de los defensores de derechos humanos. Situación que resulta intolerable por lo que el Gobierno Nacional valora el papel que adelantan estos actores en el ejercicio de la defensa de los derechos humanos y de reivindicaciones sociales al comprender que estos brindan un apoyo fundamental a la defensa de la democracia y del Estado de Derecho.



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

También queda en firme la implementación de las herramientas tecnológicas que permiten el análisis, la caracterización y la aplicación de los enfoques de género, territorial y étnico, facilitando la atención de los asistentes presenciales o virtuales en la sede de las Festival.

Estos espacios permiten que la acción estatal trabaje de forma sólida, articulada y coordinada, bajo la aplicación de los principios de subsidiaridad, complementariedad y concurrencia a efecto de alcanzar los mejores resultados e impacto, sumando esfuerzos y aprovechando de la mejor manera los recursos.

RELATORÍA

Octubre de 2023

Durante este mes, se remite debidamente diligenciado formato de inscripción al Festival para Tejer lo público “Juntémonos” 2023. El DAFP informó lo siguiente:

- Listado de las entidades Inscritas para participar en el festival que se llevaría a cabo Tadó-Chocó.
- En este mismo listado está la forma de participación (Virtual, presencial, mixta) y las especificaciones de la información enviada en un documento de Excel.
- Documento en Excel para relacionar la información de participación en el festival

La invitación fue enviada por la funcionaria Adriana Londoño Cancelado, Coordinadora del Festival para Tejer lo Público “Juntémonos” de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Adicional a lo anteriormente mencionado, se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, del Grupo de Servicio al Ciudadano: Maria Mercedes Mendoza Gutiérrez y Gabriel Eduardo Laguado García, como los representantes de la UNP para participar en el festival a realizar en Tadó-Chocó figurando como contactos de la entidad para la organización del evento.

Definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

- Participación en la socialización del programa de prevención y protección de la UNP los días 24 y 25 de noviembre desde las 8 am a las 5 pm.
- Jornadas Académicas y Atención al Ciudadano el viernes 24 y sábado 25 de noviembre desde las 8 am a las 5 pm.



24 de noviembre de 2023.

Dentro de la programación los comisionados Gabriel Eduardo Laguado García y María Mercedes Mendoza estuvieron en el espacio designado para atención de usuarios y beneficiarios (polideportivo cubierto de Tadó-Chocó), donde se presentó el Programa de Prevención y Protección que coordina la Entidad y adicional la recepción de peticiones y/o solicitudes a los que hubiera lugar por parte de los usuarios, para esta jornada hubo 10 interacciones. Adicionalmente, se asistió a una reunión con el equipo del alcalde electo a fin de poder identificar los principales aportes que se tienen desde los servicios prestados por la entidad para el municipio.

25 de noviembre de 2023.

Se atendieron los primeros ciudadanos en el polideportivo cubierto de Tadó-Chocó, sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige.

- El Festival de Tadó-Chocó cerró con dos grandes jornadas con los ciudadanos de subregión San Juan del Chocó ambas de participación, de información y atención de trámites y servicios.
- Para este festival se inscribieron 43 entidades públicas del orden nacional y territorial, cerca de 180 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes trámites y servicios de interés, para brindar solución a las principales problemáticas del territorio.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el viernes 24 de noviembre y el sábado 25 de noviembre, en el horario de las 8 a.m. a las 5 p.m. se adelantaron en el Polideportivo Cubierto del municipio. En el punto asignado por la organización se interactuó con 8 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la entidad.

MONTAJE





GESTIÓN LOGRADA

El Festival para Tejer lo Público "Juntémonos" en Tadó - Chocó en su segunda jornada logró concretar cerca de 5.460 interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la Subregión San Juan, donde recibieron atención directa y lograron adelantar trámites y de igual manera se presentaron espacios de Rendición de Cuentas por la administración local.

Específicamente la UNP con esta actividad refuerza su imagen de una Entidad participe activo dentro de los mecanismos e instancias constituidos por el Gobierno Nacional cuyo propósito es prevenir la ocurrencia de nuevas afectaciones protegiendo y



garantizando la labor de los defensores, líderes y lideresas de Derechos Humanos en cada rincón del País.

La nueva relación “persona – servidores públicos” debe ser el pilar en que la estructura del Estado debe girar para la realización efectiva de los derechos de la persona, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redundará en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan este Festival, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se presenta nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

COMPROMISOS

Se debe continuar en el Festival con la socialización mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés. Las medidas de seguridad y protección deben minimizar el riesgo advertido en cada territorio de la geografía nacional con énfasis en los líderes y defensores de Derechos Humanos.

Una atención más efectiva a la población víctima y vulnerable con el objetivo de buscar una reparación integral en la persona que acude a nosotros dentro de cada Festival sea de nuestro Programa o para asesorarla en satisfacer su necesidad. Por último, atender a la población con enfoque, diferencial, de género y étnico.

LOGROS DEL FESTIVAL

Sensibilización en Temas de Servicio al Ciudadano y Trámites de la Entidad a los Ciudadanos y Entidades Públicas

Un nuevo objetivo para este Festival es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

Socialización Presentación del Programa de Prevención y Protección - Ruta de Protección Individual Traducido a Lenguaje Claro



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

Con el fin de promover la participación ciudadana, en el IV Festival Juntémonos, se incluyó la presentación del Programa de Prevención y Protección – Ruta de Protección Individual traducida a Lenguaje Claro, a través de la cual se pudo contextualizar con ciudadanos del común participantes del festival el deber ser de la Unidad Nacional de Protección de una manera más clara.

En este logro, es importante definir el cumplimiento del objetivo de la socialización del documento que es verificar que la estrategia de lenguaje claro permite que la Entidad pueda dar a conocer su programa y el acceso al mismo despejando las dudas que generalmente surgen de este, para ello se aplicó una encuesta denominada “Herramienta de Claridad” que busca valorar la calidad del contenido de la traducción a lenguaje claro de la presentación del programa.

En el Festival Juntémonos llevado a cabo en Tadó - Chocó, se tuvo en cuenta la participación de asistentes que buscaban conocer la misionalidad de la Unidad Nacional de Protección; en este sentido, se les entregaba para lectura el documento traducido a Lenguaje Claro y posterior a ello la Herramienta de Validación para su diligenciamiento; luego se despejaban las dudas a las que hubiese lugar, aunque durante el ejercicio se pudo evidenciar que fue de fácil entendimiento para los asistentes la presentación del programa.

En este caso, participaron 5 ciudadanos y se evidencia en las herramientas de validación adjuntas al presente informe.

CONCLUSIONES

De esta manera la UNP participa en la construcción de una Política Pública Integral para la garantía de la Defensa de los Derechos Humanos acercándonos a aquellos territorios donde mediante agresiones se viene afectando la vida, la libertad y la integridad de los líderes sociales y de los defensores de derechos humanos. Situación que resulta intolerable por lo que el Gobierno Nacional valora el papel que adelantan estos actores en el ejercicio de la defensa de los derechos humanos y de reivindicaciones sociales al comprender que estos brindan un apoyo fundamental a la defensa de la democracia y del Estado de Derecho.

Estos espacios permiten que la acción estatal trabaje de forma sólida, articulada y coordinada, bajo la aplicación de los principios de subsidiaridad, complementariedad y concurrencia a efecto de alcanzar los mejores resultados e impacto, sumando esfuerzos y aprovechando de la mejor manera los recursos.

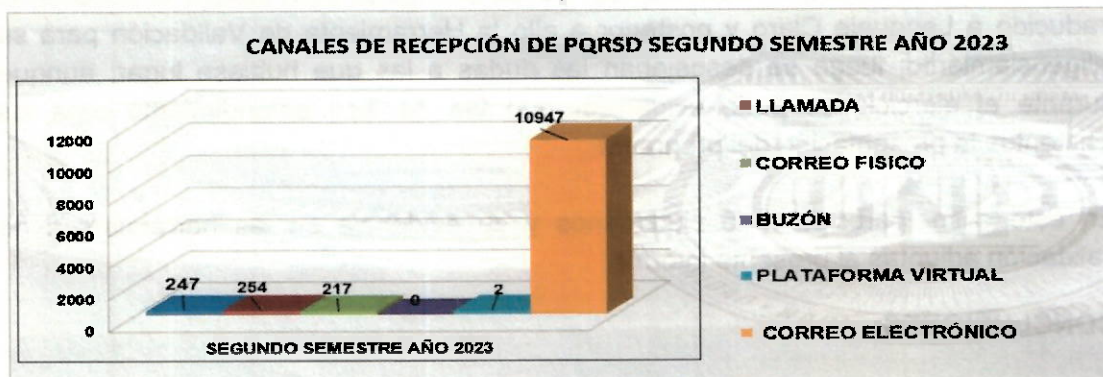


6. DATOS ESTADÍSTICOS

6.1 Tipo de Atención por Canales del Segundo Semestre año 2023

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	247
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	254
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	217
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	204
	CORREO ELECTRÓNICO	10947
	CHAT	99
TOTAL		11968

Fuente: (Base Matriz de PQRS Grupo de Servicio al Ciudadano).

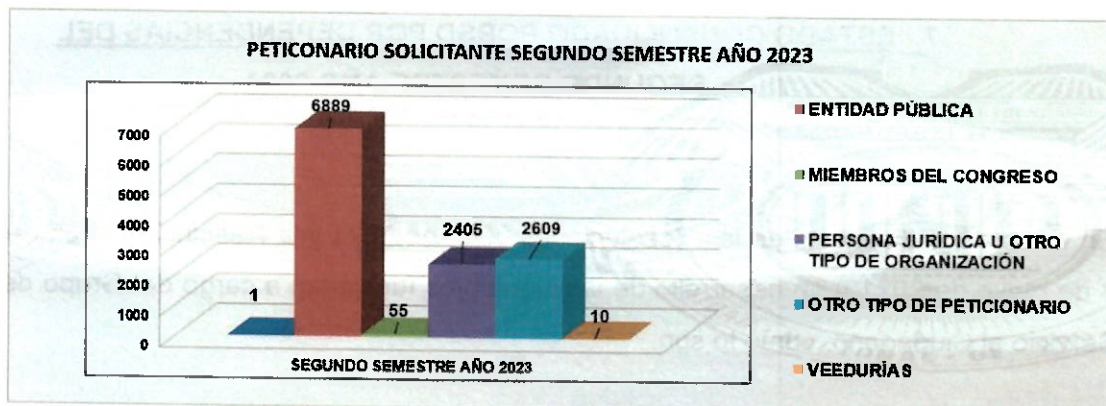


6.2 Peticionarios Solicitantes del Segundo Semestre año 2023

PETICIONARIO SOLICITANTE	
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023	
ENTIDAD PÚBLICA	6889
MIEMBROS DEL CONGRESO	55
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	2405
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	2609
VEEDURÍAS	10
TOTAL	11968

Fuente: (Base Matriz de PQRS Grupo de Servicio al Ciudadano).





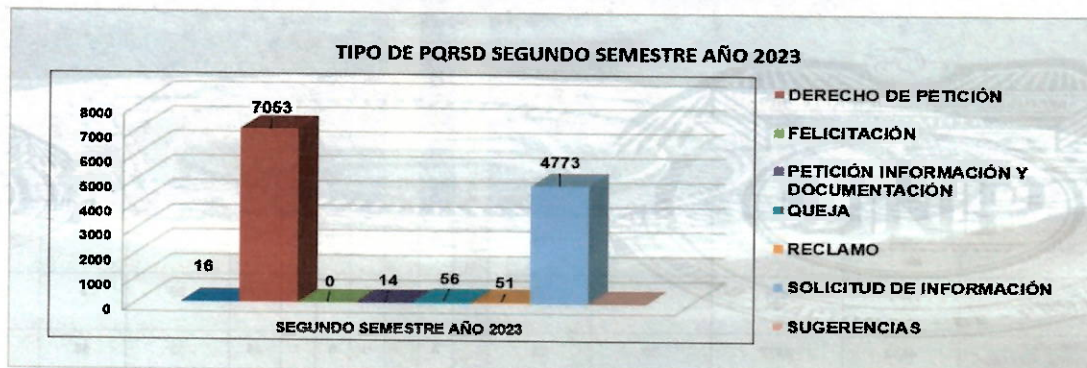
El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ Miembros del congreso (5) cinco días
- ✓ Entidad Pública (10) diez días
- ✓ Persona natural o jurídica (15) quince días

6.3 Tipos de PQRSD del Segundo Semestre año 2023

TIPO DE PQRSD	
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023	
DENUNCIAS	16
DERECHO DE PETICIÓN	7053
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14
QUEJA	56
RECLAMO	51
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4773
SUGERENCIAS	5
TOTAL	11968

Fuente: (Base Matriz de PQRSD Grupo de Servicio al Ciudadano).



7. ESTADO CONSOLIDADO PQRSO POR DEPENDENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023

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 PQRSO 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 PQRSO, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario.

A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2023															
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS AÑO 2023	GESTIONADOS	PQRSD PENDIENTES POR TERMINAR GESTIÓN EN SIGOB	PQRSD EN GESTION	ENERO A JUNIO 2023	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL, PQRSD EN PROCESO	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE AÑO 2023		
													EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	408	392	6	10	0			3	1	4	8	16	10	6	16
SECRETARÍA GENERAL	440	414	3	23	1			0	0	11	14	26	8	18	26
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4432	4377	30	25	0			0	0	7	48	55	55	0	55



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

OFICINA ASESORA JURIDICA	1311	1295	8	8	0	0	0	1	15	16	16	0	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	29	28	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	2207	2189	5	13	0	0	0	4	14	18	18	0	18
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2416	2364	8	44	0	0	1	7	44	52	40	12	52
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	671	657	2	12	0	0	0	1	13	14	14	0	14
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	11581	11567	1	13	0	0	0	0	14	14	14	0	14
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1342	1324	8	10	0	0	0	5	13	18	17	1	18
TOTAL	24837	24607	71	159	0	1	0	3	2	40	184	230	230

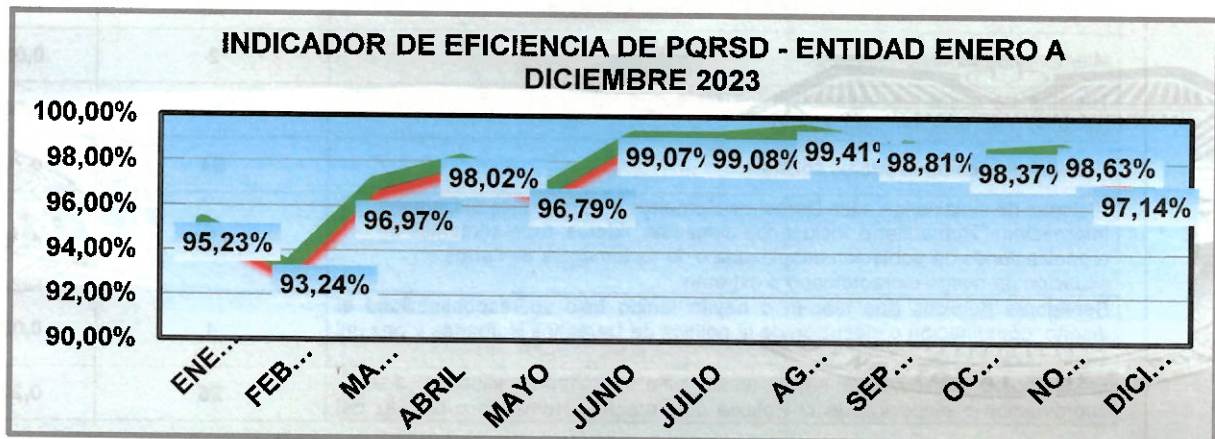
Fuente: (Base matriz de PQRSD Grupo de Servicio al Ciudadano).

7.1. Flujo de datos Segundo Semestre año 2023

No obstante, es pertinente mencionar que los estadísticos antes presentados solo evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, por lo cual se hace necesario continuar con el seguimiento de las PQRSD teniendo en cuenta que:

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A DICIEMBRE 2023											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	99,08%	99,41%	98,81%	98,37%	98,63%	97,14%

Fuente: (Base matriz de PQRSD Grupo de Servicio al Ciudadano).



Es pertinente aclarar que el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a las PQRSD elevadas ante la entidad de acuerdo con las copias generadas por el Área de Radicación y Correspondencia.

Una vez ilustrado lo anterior, se presenta los datos estadísticos de los cuales se colige el flujo de PQRSD mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2022 y las respuestas proyectadas en el mismo.

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.

PQRSD POR POBLACIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 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.	162	1,35%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	1011	8,45%
Dirigentes o activistas sindicales.	155	1,30%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	21	0,18%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	741	6,19%
Miembros de la Misión Médica.	2	0,02%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.		0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	94	0,79%
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.	525	4,39%
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.	4	0,03%
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del	26	0,22%

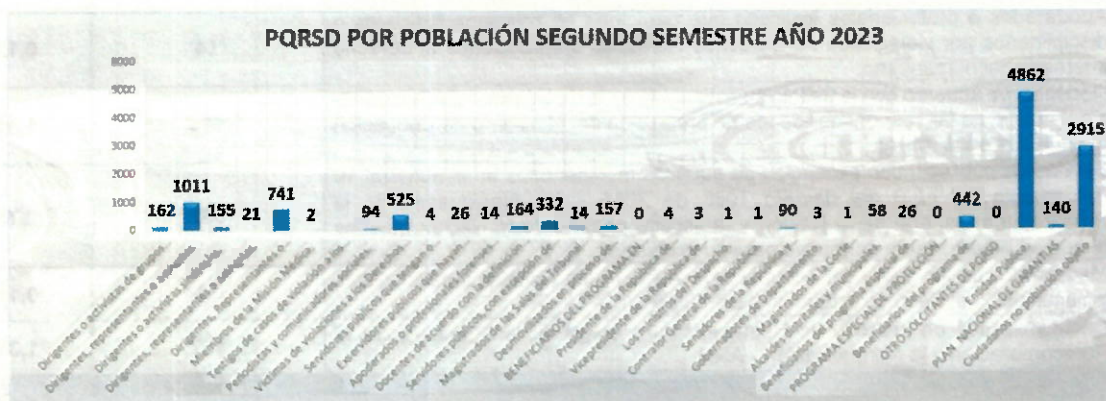


	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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		
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	14	0,12%
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.	164	1,37%
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.	332	2,77%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	14	0,12%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reinserción y la Normalización - ARN.	157	1,31%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	4	0,03%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	3	0,03%
Los ministros del Despacho.	1	0,01%
Contralor General de la República.	1	0,01%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	90	0,75%
Gobernadores de Departamento.	3	0,03%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	1	0,01%
Alcaldes distritales y municipales.	58	0,48%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	26	0,22%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC-EP	442	3,69%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	4862	40,63%
PLAN NACIONAL DE GARANTIAS NACIONALES 2023	140	1,17%
Ciudadanos no población objeto	2915	24,36%
TOTAL	11968	100%

Fuente: (Base matriz de PQRS Grupo de Servicio al Ciudadano).

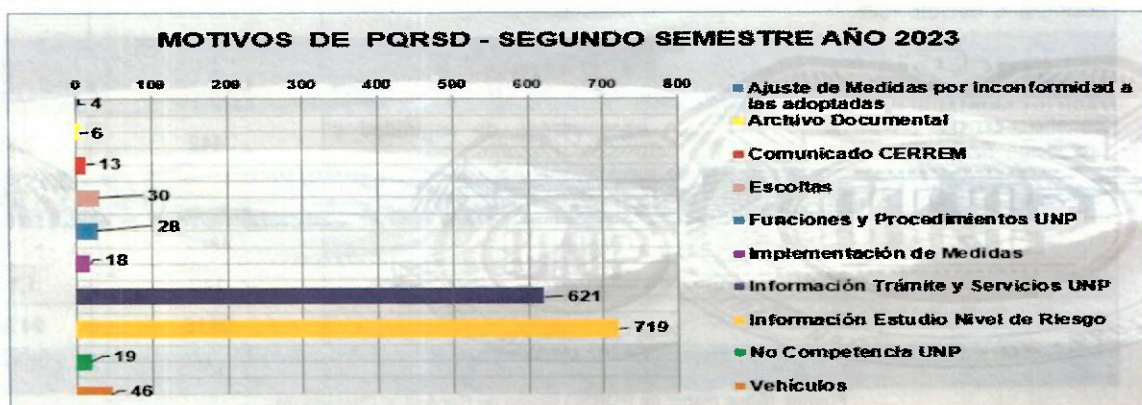




9. MOTIVOS DE PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.

MOTIVOS DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	59	0%
Escortas	224	2%
Funciones y Procedimientos UNP	141	1%
Implementación de Medidas	93	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	8152	68%
Información Trámite y Servicios UNP	2513	21%
No Competencia UNP	226	2%
Vehículos	553	5%
TOTAL, MOTIVOS	11968	100%

Fuente: (Base matriz de PQRSD Grupo de Servicio al Ciudadano).



10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023

INDICADOR DE EFICIENCIA EN ATENCIÓN A PQRSD POR DEPENDENCIAS EN EL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2023

DEPENDENCIAS	PERIODO												PROMEDIO INDICADOR
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	
ENTIDAD	95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	99,08%	99,41%	98,81%	98,37%	98,63%	97,14%	97,56%
DIRECCIÓN GENERAL	95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	87,10%	100%	83,72%	72,41%	88,89%	88,89%	91,69%
SECRETARÍA GENERAL	100%	100%	100%	84,21%	70,21%	88,10%	88,57%	94,12%	72,34%	56,67%	75%	35%	80,35%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,73%	100%	99,98%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	81,90%	70,29%	90,48%	97,75%	99,33%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94,98%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	97,22%	100%	98,05%	98,40%	100%	99,46%	100%	100%	100%	100%	98,88%	99,46%	99,29%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80,51%	71,43%	91,48%	94%	78,28%	96%	96,20%	97,51%	96,59%	93,49%	95,83%	83,46%	89,57%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	92,16%	97,12%	100%	96,36%	97,22%	98,25%	100%	100%	97,14%	100%	98,15%	98,03%
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	89,52%	93,75%	94,74%	97,50%	100%	100%	100%	97,37%	100%	99,02%	99,32%	96,74%	97,33%
TOTAL	95,23%	93,24%	96,97%	98,02%	96,79%	99,07%	99,08%	99,41%	98,81%	98,37%	98,63%	97,14%	97,56%

11. INFORME ESTADÍSTICO COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2023

COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo comprendido entre julio y diciembre del 2023. Para el año 2023, se tiene en cuenta la encuesta aplicada a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad en el



lapso señalado, tanto en la ciudad de Bogotá y en los Grupos Regionales de Protección. De lo anterior, se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo Servicio al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

- TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS JULIO A DICIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
JULIO	27	42
AGOSTO	33	35
SEPTIEMBRE	29	39
OCTUBRE	30	30
NOVIEMBRE	30	24
DICIEMBRE	13	25
TOTAL	162	195

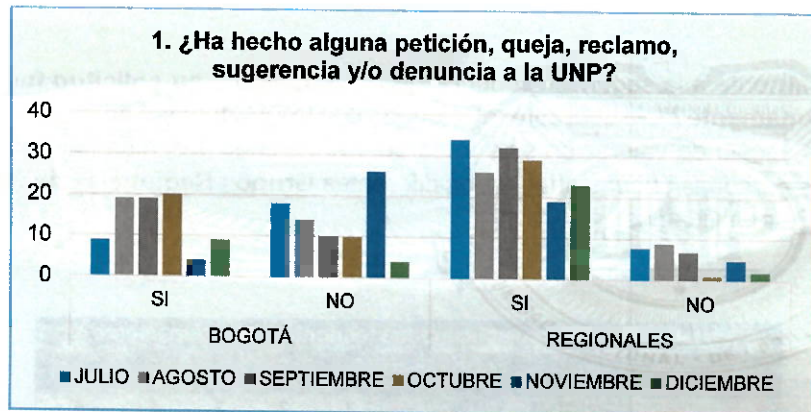


Participación

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
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
DICIEMBRE	9	4	23	2





Oportunidad

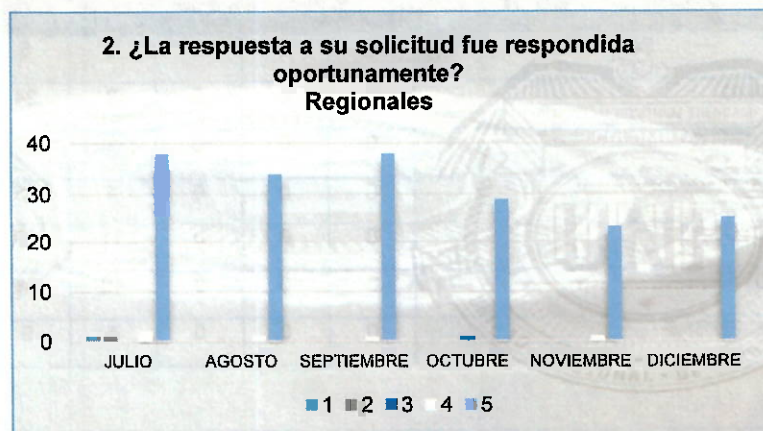
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**,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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	3	24
AGOSTO	0	0	0	1	32
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25
OCTUBRE	0	0	0	11	19
NOVIEMBRE	0	0	0	19	11
DICIEMBRE	0	0	0	4	9



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
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
DICIEMBRE	0	0	0	0	25



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:



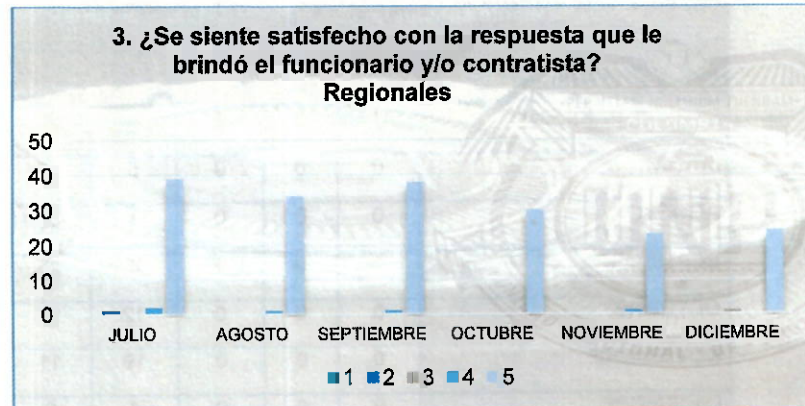
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	5	22
AGOSTO	0	0	0	1	32
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25
OCTUBRE	0	0	0	12	18
NOVIEMBRE	0	0	0	19	11
DICIEMBRE	0	0	0	4	9



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
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
DICIEMBRE	0	0	1	0	24





Dominio

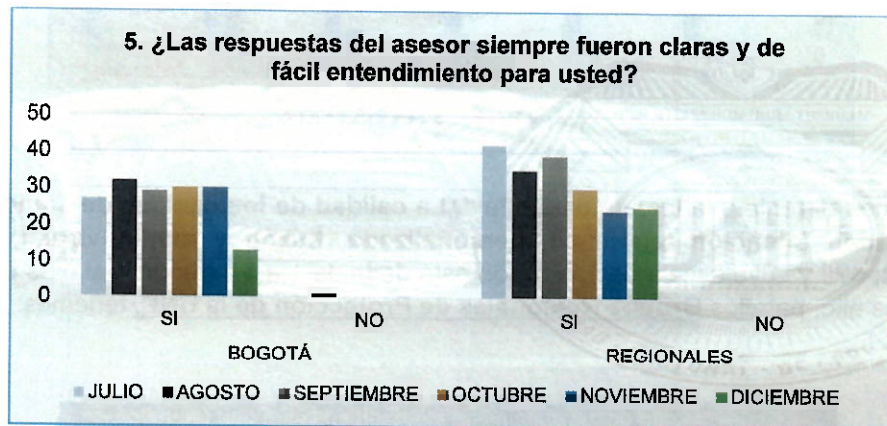
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
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
DICIEMBRE	13	0	24	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
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
DICIEMBRE	13	0	25	0

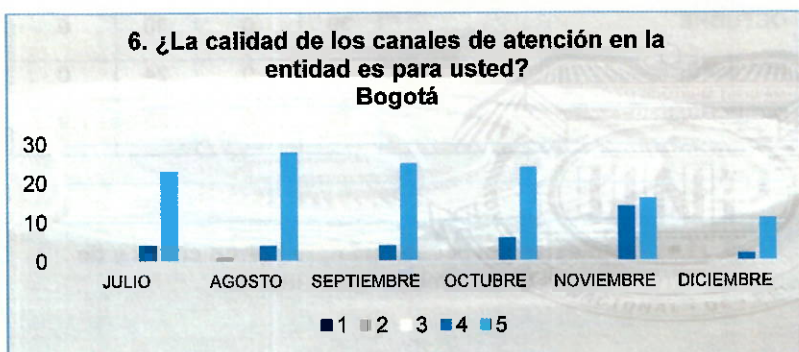


Percepción

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:



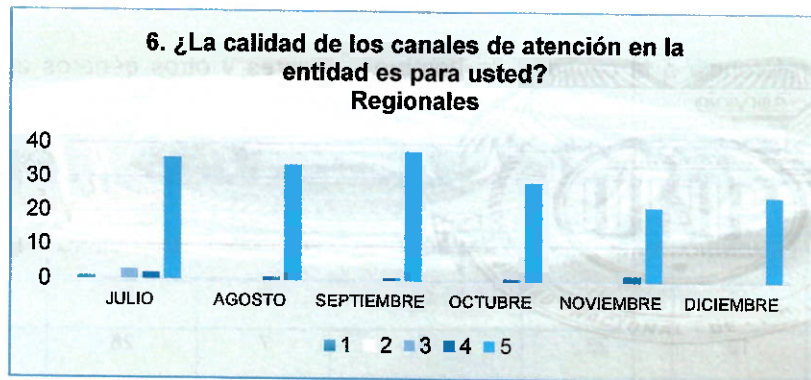
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	4	23
AGOSTO	0	1	0	4	28
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25
OCTUBRE	0	0	0	6	24
NOVIEMBRE	0	0	0	14	16
DICIEMBRE	0	0	0	2	11



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
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
DICIEMBRE	0	0	0	0	25

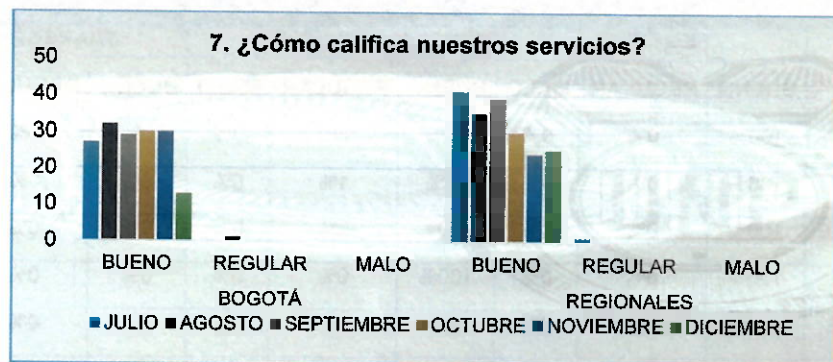




Satisfacción

Hace referencia al conocimiento que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

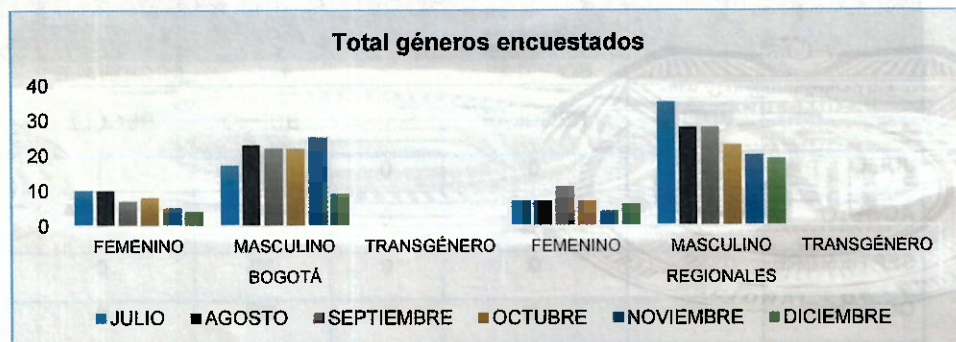
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
JULIO	27	0	0	41	1	0
AGOSTO	32	1	0	35	0	0
SEPTIEMBRE	29	0	0	39	0	0
OCTUBRE	30	0	0	30	0	0
NOVIEMBRE	30	0	0	24	0	0
DICIEMBRE	13	0	0	25	0	0



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
JULIO	10	17	0	7	35	0
AGOSTO	10	23	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
DICIEMBRE	4	9	0	6	19	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
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%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%





12. INFORME DE GESTIÓN SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023

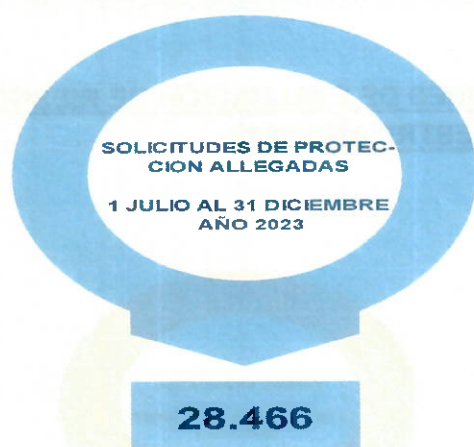


Casos Allegados Segundo Semestre Año 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023
REVALUACIÓN	2.001
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	7.599
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	18.866



Sub Total	28.466
INFORMATIVA	1.623
TRANSFERENCIA	3.111
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	3.393
Sub Total	8.127
TOTAL	36.593



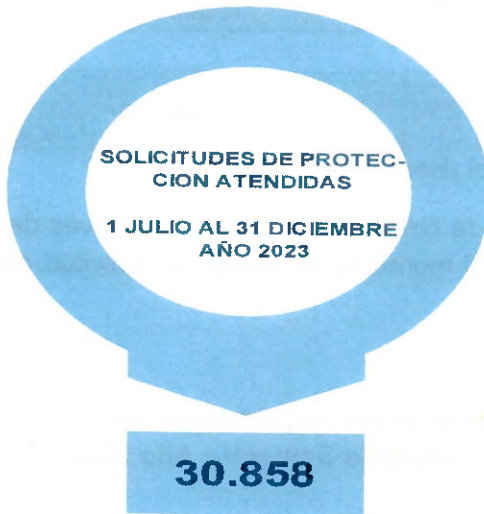
Casos Gestionados Segundo Semestre Año 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	2.194
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	22
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	8.177
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	20.465
Sub Total	30.858
INFORMATIVA	1.815
TRANSFERENCIA	3.143



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	3.703
TOTAL	8.661
TOTAL	39.519

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSC).



Casos Gestionados por Género, Segundo Semestre Año 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEME NINO	MASC ULINO	NO REPOR TA	TOTAL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	507	1.669	18	2.194
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	8	14	0	22
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	2.441	5.593	143	8.177
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	5.946	13.376	1.143	20.465



Sub Total	8.902	20.652	1.304	30.858
INFORMATIVA	474	1.183	158	1.815
TRANSFERENCIA	336	679	2.128	3.143
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	958	2.610	135	3.703
TOTAL	1.768	4.472	2.421	8.661
	10.670	25.124	3.725	39.519

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSC).

**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 Segundo Semestre Año 2023 Vs. Segundo Semestre Año 2022.

SOLICITUDES GESTIONADAS 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023 Vs. 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022			
DEPARTAMENTO	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
NORTE DE SANTANDER	2.235	1.076	1.159
VALLE DEL CAUCA	2.882	1.914	968
CAUCA	2.516	1.710	806
SIN DETERMINAR	1.974	1.276	698
ANTIOQUIA	1.497	876	621
NARIÑO	1.048	499	549
CESAR	979	501	478
ATLÁNTICO	939	464	475
TOLIMA	1.046	582	464
BOLÍVAR	998	583	415
CÓRDOBA	804	429	375
META	1.280	926	354



CUNDINAMARCA	818	531	287
CAQUETÁ	539	267	272
SUCRE	563	324	239
SANTANDER	1.435	1.209	226
PUTUMAYO	416	207	209
BOYACÁ	434	240	194
HUILA	475	296	179
ARAUCA	516	337	179
CASANARE	288	151	137
RISARALDA	630	525	105
MAGDALENA	1.034	930	104
GUAVIARE	201	99	102
LA GUAJIRA	323	226	97
CHOCÓ	460	363	97
CALDAS	258	195	63
QUINDÍO	156	106	50
A. DE SAN ANDRÉS	22	8	14
VICHADA	44	38	6
AMAZONAS	35	31	4
VAUPÉS	7	4	3
GUAINÍA	5	3	2
BOGOTÁ, D.C.	4.001	4.391	-390
TOTAL	30.858	21.317	9.922

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSC).

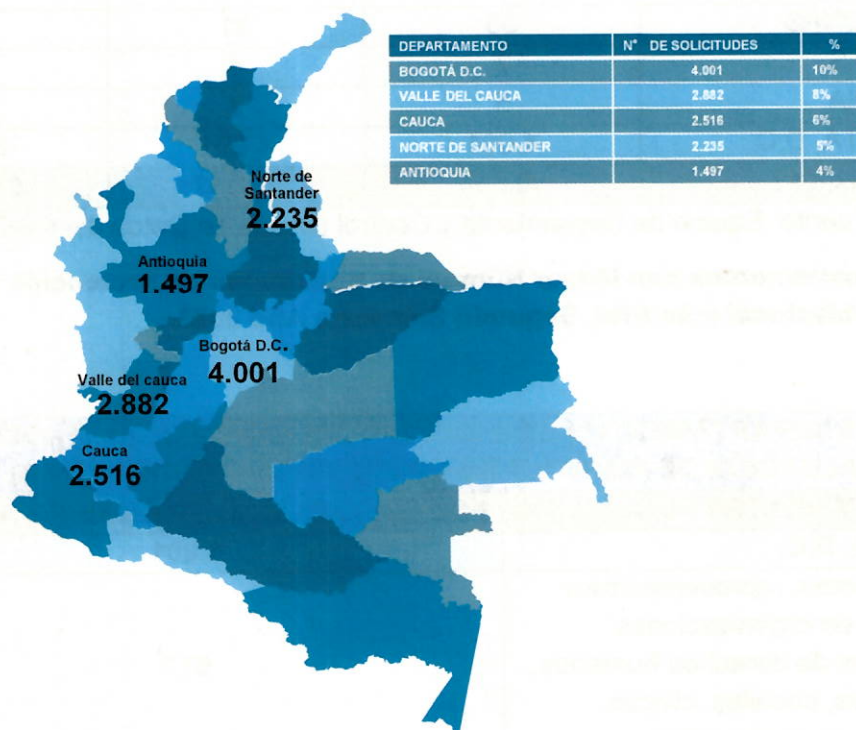
Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Segundo Semestre Año 2023.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2022
BOGOTÁ, D.C.	4.001
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	517
VALLE DEL CAUCA	2.882



01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición.	463
CAUCA	2.516
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición.	550
NORTE DE SANTANDER	2.235
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	483
ANTIOQUIA	1.497
01. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición.	306

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSC).

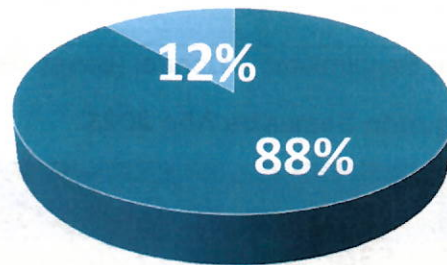


Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Segundo Semestre Año 2023.



ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	27.232	88 %
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	3.626	12 %
TOTAL	30.858	100 %

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSC).



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



Casos en Trámite al Finalizar Segundo Semestre Año 2023.

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-12-2023			
EQUIPO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCION	47	117	164
TOTAL	47	117	164

Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

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

Solicitudes Desagregadas por Top 10 de Agente Generador Solicitante, Segundo Semestre Año 2023.

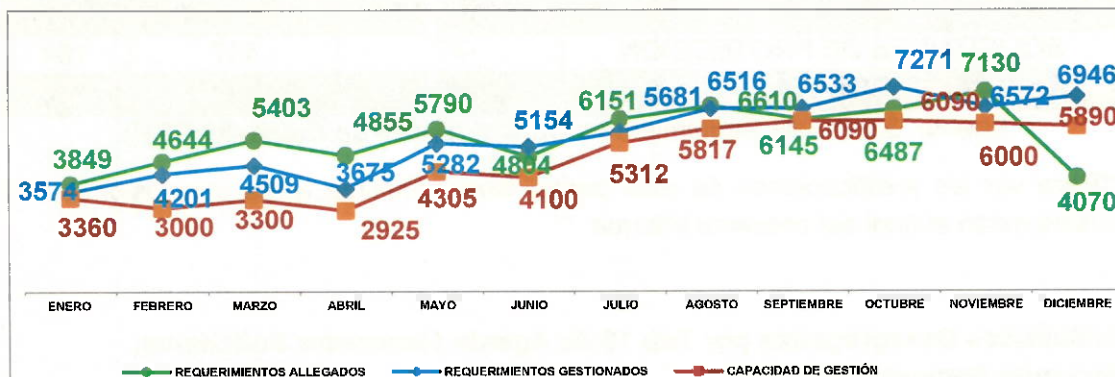


SOLICITUDES DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Policía Nacional	3.368
Fiscalía General de la Nación	2.683
Defensoría	2.563
Personería	1.379
Alcaldía	731
Ministerio del Interior	700
Presidencia	593
Organización	506
Secretaría de Gobierno	482
Gobernación	452

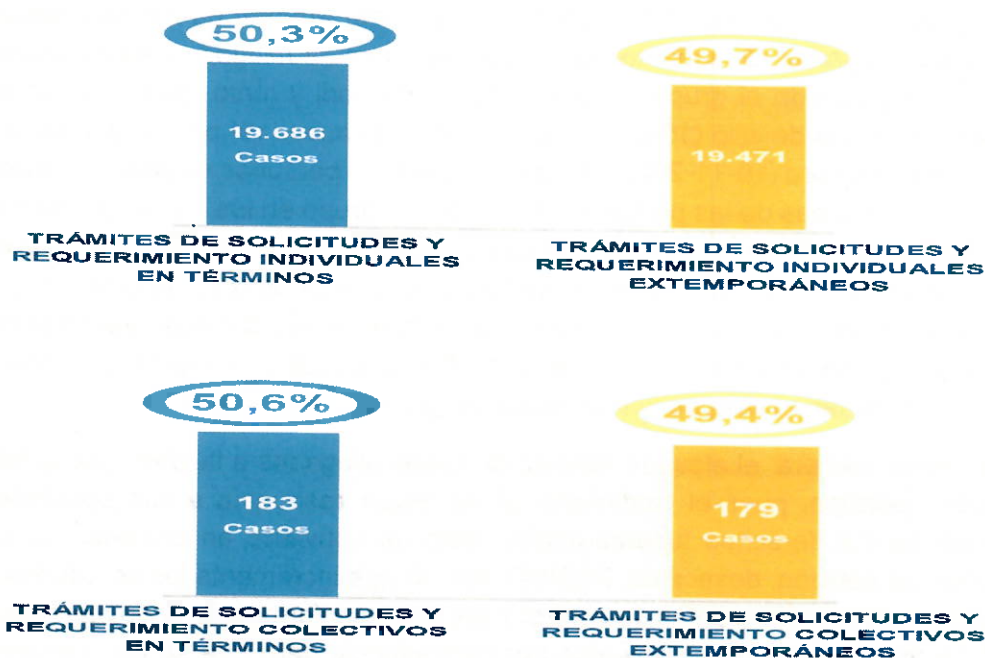
Fuente: Equipo de Seguimiento y Control (Bases de Datos del GSP).

Capacidad Instalada Segundo Semestre Año 2023.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2023 - 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2023													
CONCEPTO	EN ER O	FEB RER O	MA RZ O	AB RI L	MA YO	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	DI C	PRO MEDI O
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3849	4644	5403	4855	5790	6151	5681	6516	6610	6533	7271	7130	5495
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4509	3675	5282	4804	5312	5817	6145	6090	6090	6572	5493
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	5312	5817	6145	6090	6000	5890	4682



Oportunidad en la Atención Segundo Semestre Año 2023.



Hallazgos y Novedades de Personal

Se puede concluir que, al finalizar el segundo semestre del año 2023, cumple al 99,96% en la gestión de las Solicitudes de Protección; periodo en el cual se han presentado algunos aspectos, que han llegado a dificultar sus actividades en el proceso para atender al 100% las solicitudes recibidas.

A la fecha se encuentran sin atención oportuna 164 EXT y que suman alrededor de 328 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 mitigado esta necesidad de personal, ingresando al grupo entre los meses de abril y junio, once (11) personas nuevas, en el mes de julio (10-07-2023) el ingreso de nueve (9) personas nuevas y en el mes de noviembre (10-11-2023) el ingreso de dos (2) personas nuevas. Sin embargo, actualmente algunas de las personas ingresadas al grupo en los meses de abril y julio no están cumpliendo con una meta mínima de diez (10) casos diarios, impactando en la gestión general del GCS, dado que ya llevan en la entidad más de cinco (5) y ocho (8) meses respectivamente. Así mismo, 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.

Las fallas continuas de las VPN, el correo electrónico, SIGOB, Plataforma S.E.R., accesos a páginas de Internet, etc., que no permiten laborar en debida forma y de manera efectiva. Fallas que en su momento fueron resueltas por Tecnología. Sin embargo, como corresponden a fallas por temas generales, se siguen presentado e impactado la oportuna respuesta a las solicitudes allegadas.

Logros Segundo Semestre Año 2023.

Durante el segundo semestre del año 2023, allegaron en total 39.519 solicitudes de protección y otros requerimientos, de las cuales 3.626 fueron enviadas a la Subdirección de Evaluación del Riesgo, para el respectivo estudio de evaluación y reevaluación de riesgo. Para 35.893 solicitudes, se les brindó un trámite diferente, toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una evaluación de riesgo; parámetros que se relación a continuación; entre los cuales tenemos:

- Remisión por competencia a otra entidad.
- Solicitud de cumplimiento de requisitos.
- Solicitud a otras entidades para individualización.
- No inicio de ruta por falta de nexo causal.



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

- Solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados.
- Solicitud datos de ubicación.
- Respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes.

Al 31-12-2023, Se logró reducir en un 93.5% los radicados en tramites que se encontraban pendiente de atención al iniciar el segundo semestre. En este sentido, los radicados en tramites, pasaron de 2.523 radicados a 164 radicados.

Por otra parte, se implementaron 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 del 31-12-2023, 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.

Otra estrategia fue la asignación de asesores con experiencia, exclusivamente a capacitar y emitir control de calidad a los trámites de los Asesores nuevos que fueron ingresando al grupo en el transcurso del año, a fin de mejorar la productividad y el conocimiento mínimo para atender oportunamente los requerimientos, logrando inicialmente cumplir al 100% con los 1.325 casos que al 01-06-2023 acumulaban los asesores nuevos. De esta manera, mitigar 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.

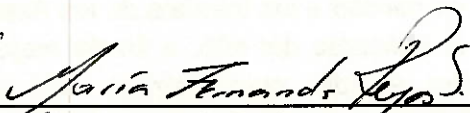
13. CONCLUSIONES

- 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.

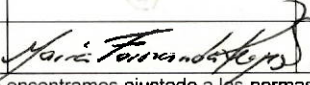


- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar 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; ya que 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.

Líder del Proceso,


MARÍA FERNANDA REYES SARMIENTO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		10/1/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		10/1/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		10/1/2024
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.			

