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

Gestión de Servicio al Ciudadano
(9 de enero 2024)

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE 2

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES DICIEMBRE.....2

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE DICIEMBRE 10

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE DICIEMBRE 10

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE DICIEMBRE 11

4.2 FLUJO DE PQRSD.....17

5. ANALISIS REZAGOS PQRSD 18

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE DICIEMBRE 20

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....21

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE DICIEMBRE 21

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE DICIEMBRE.....23

10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE DICIEMBRE 25

11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE 33

12. CONCLUSIONES 46

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO 48

1. PROPOSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección – UNP, es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin, lo cual redunda 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 diciembre de 2023 fueron elevadas **1506** 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.

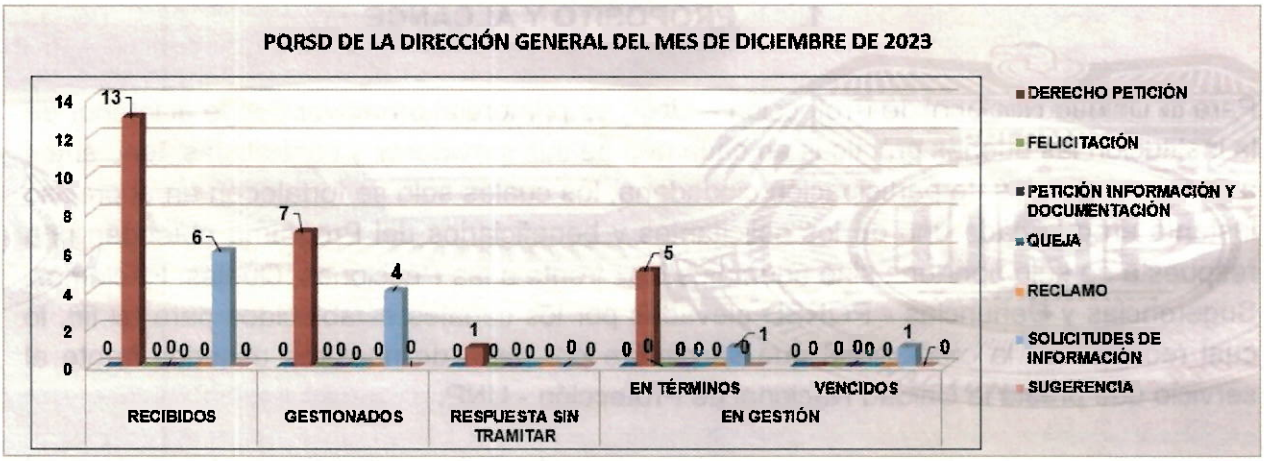
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE DICIEMBRE AÑO 2023

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

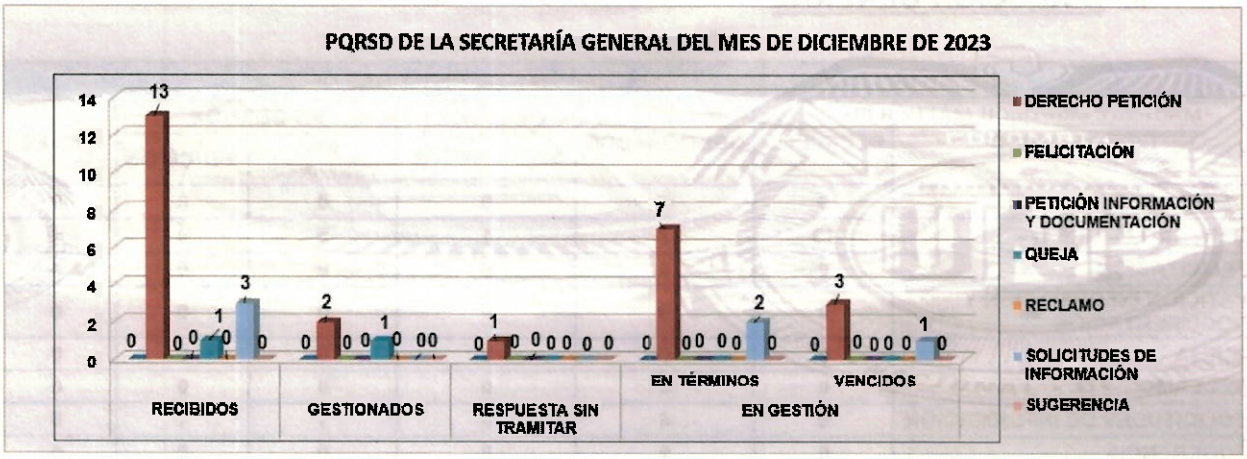
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE 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	13	7	1	5	0	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	4	0	1	1	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	19	11	1	6	1	19



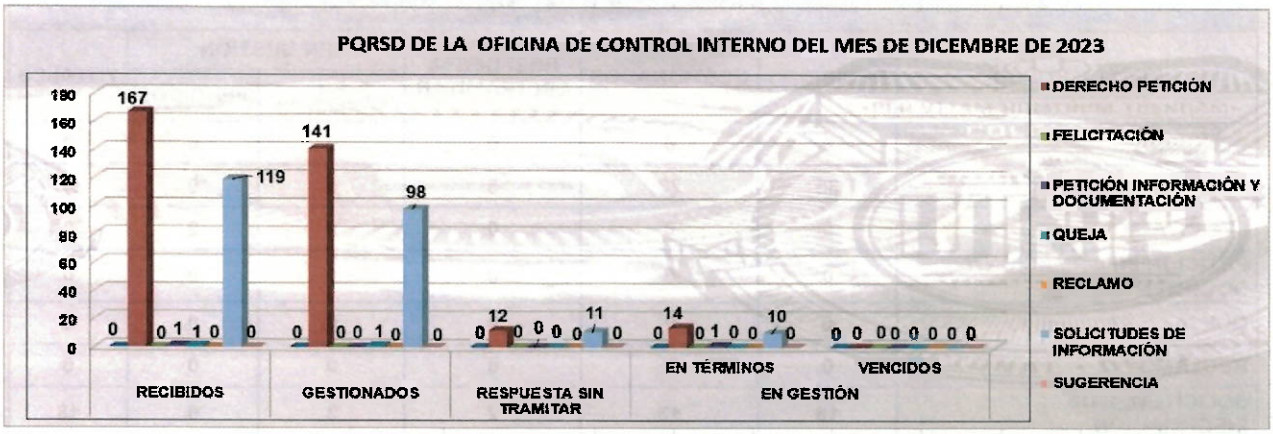
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE 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	13	2	1	7	3	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	0	0	2	1	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	17	3	1	9	4	17



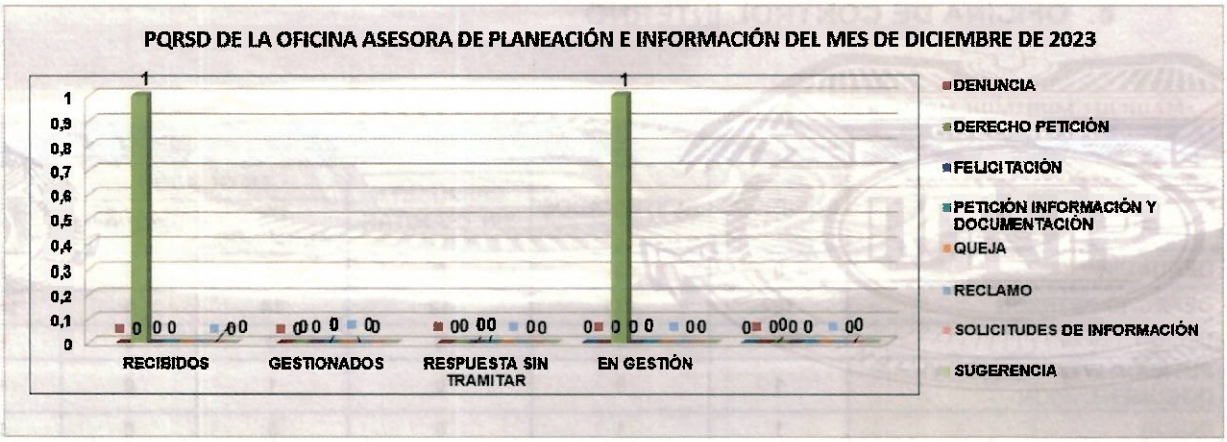
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE DICIEMBRE 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	167	141	12	14	0	167
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	119	98	11	10	0	119
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	288	240	23	25	0	288



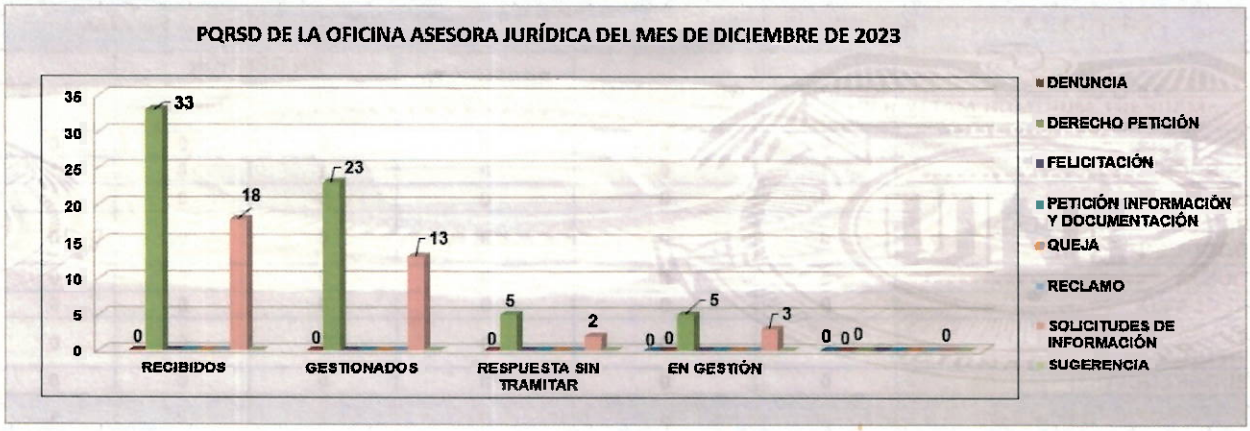
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 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	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
TOTAL, RECIBIDOS	1	0	0	1	0	1



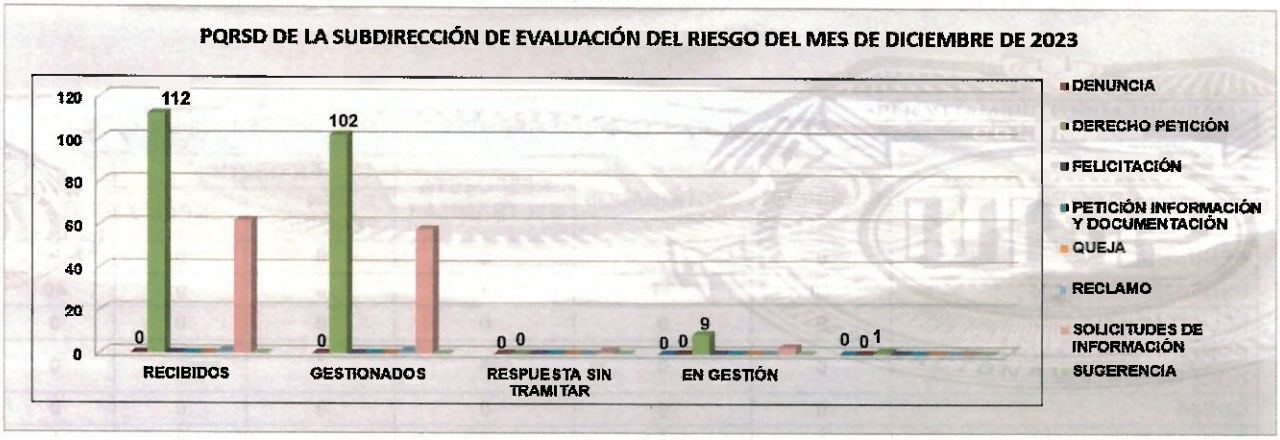
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE DICIEMBRE 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	33	23	5	5	0	33
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	13	2	3	0	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	51	36	7	8	0	51



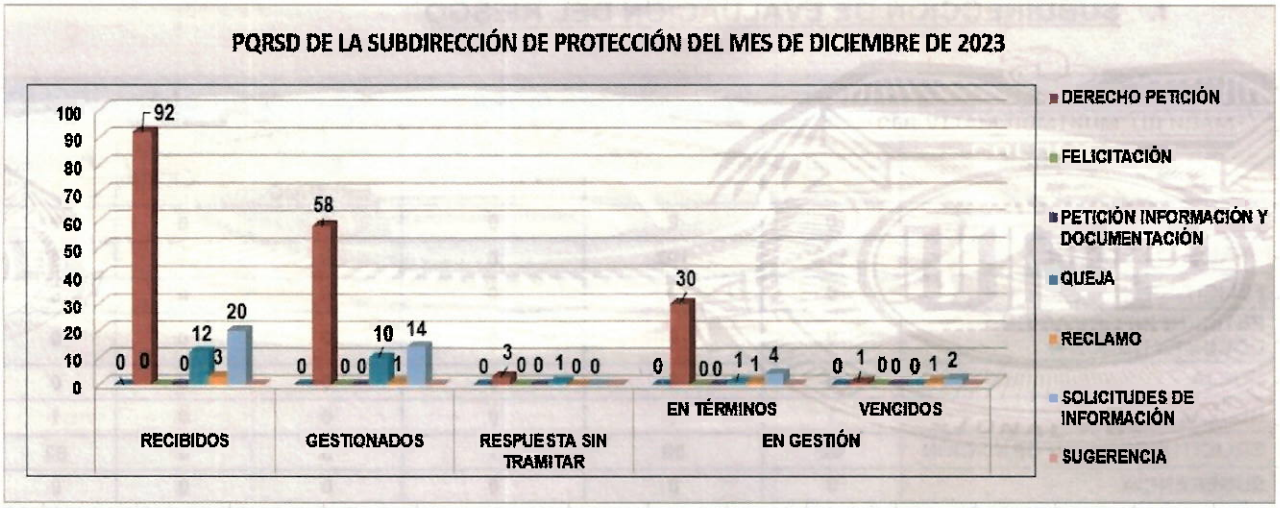
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE DICIEMBRE 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	112	102	0	9	1	112
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	62	58	1	3	0	62
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	175	161	1	12	1	175



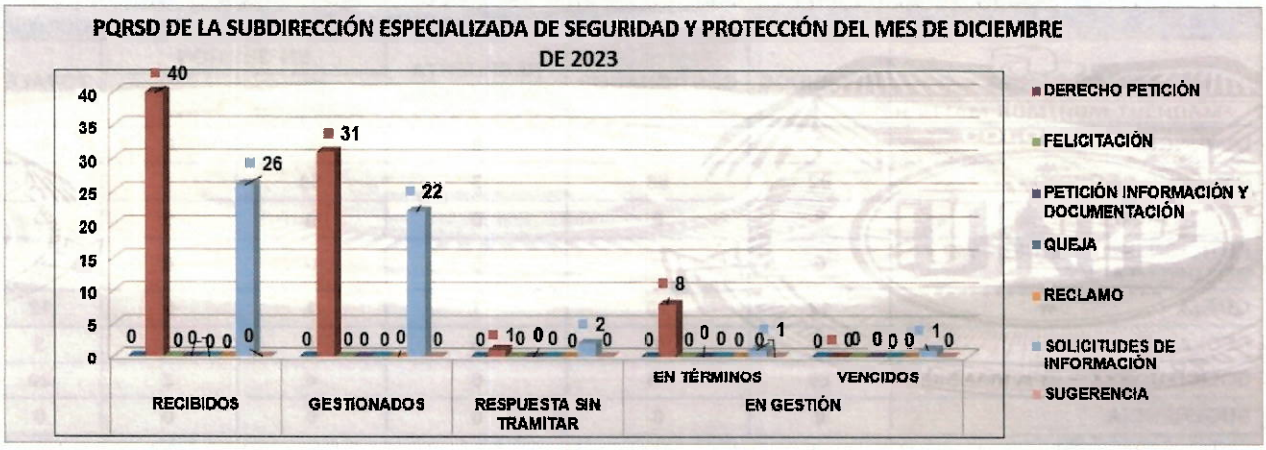
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 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	92	58	3	30	1	92
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	12	10	1	1	0	12
RECLAMO	3	1	0	1	1	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	14	0	4	2	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	127	83	4	36	4	127



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2023						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	40	31	1	8	0	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	22	2	1	1	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	66	53	3	9	1	66

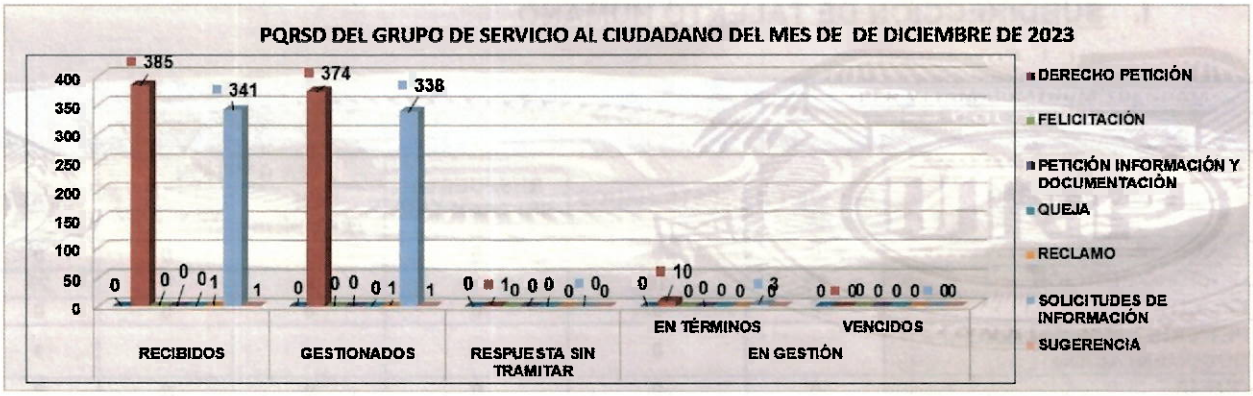


i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE DICIEMBRE 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	29	19	1	9	0	29
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	2	0	2	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	34	21	1	12	0	34

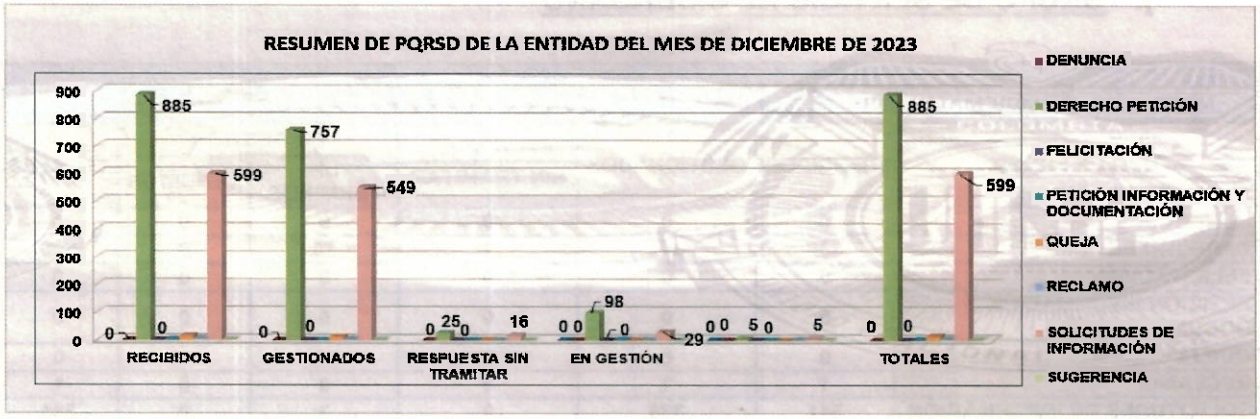
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE 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	385	374	1	10	0	385
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	341	338	0	3	0	341
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	728	714	1	13	0	728



k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE DICIEMBRE DE 2023

RESUMÉN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE 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	885	757	25	98	5	885
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	2	0	2
QUEJA	14	12	1	1	0	14
RECLAMO	5	3	0	1	1	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	599	549	16	29	5	599
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1506	1322	42	131	11	1506

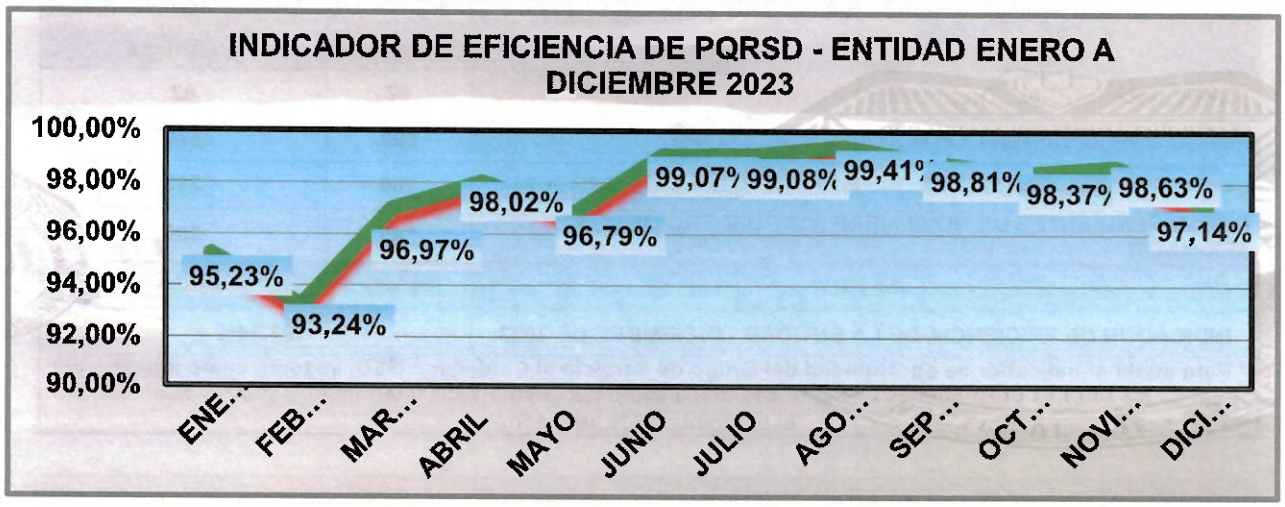


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD DICIEMBRE 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 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%



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

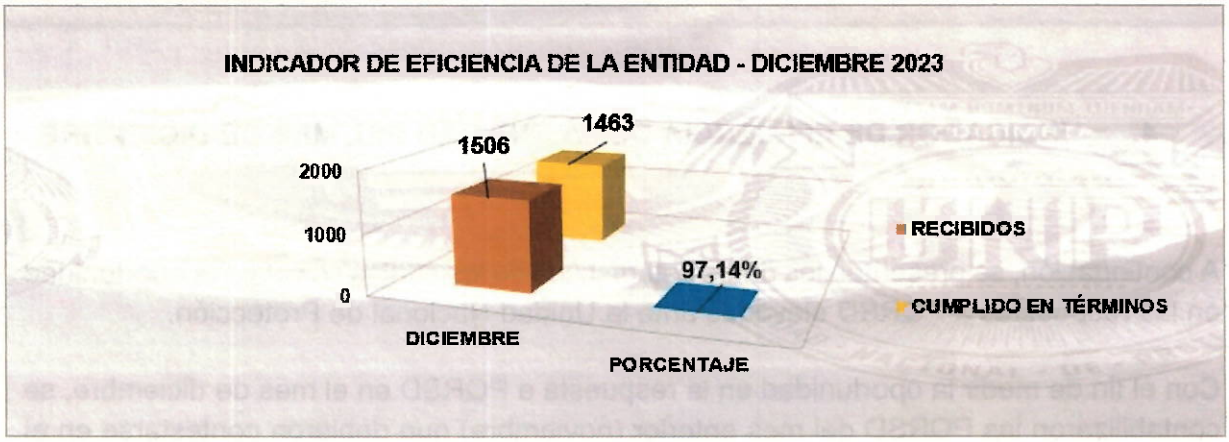
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

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

mes de diciembre, y las recibidas en diciembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1506** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1463** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **97,14%.** El restante **2,86%** 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.

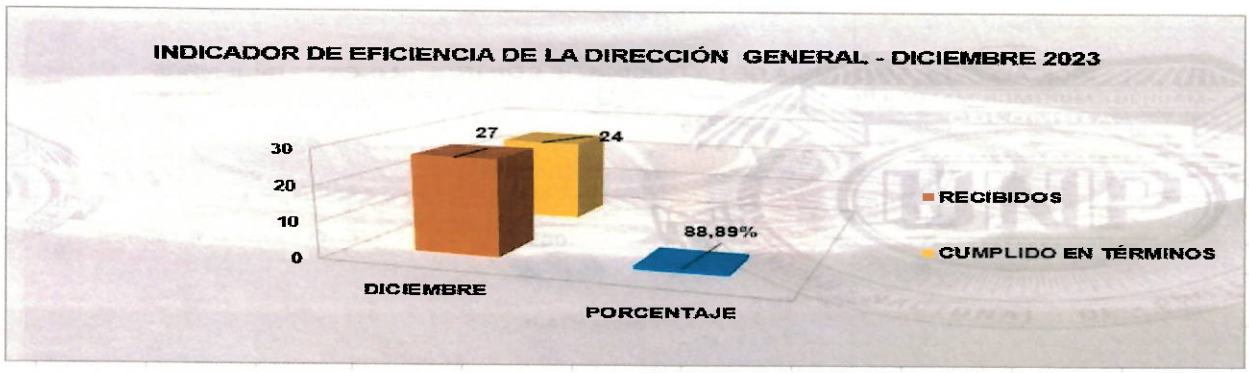
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	62	62
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	593	576
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	266	266
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	585	559
TOTAL	1506	1463
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2023	97,14%	
*** 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.**		



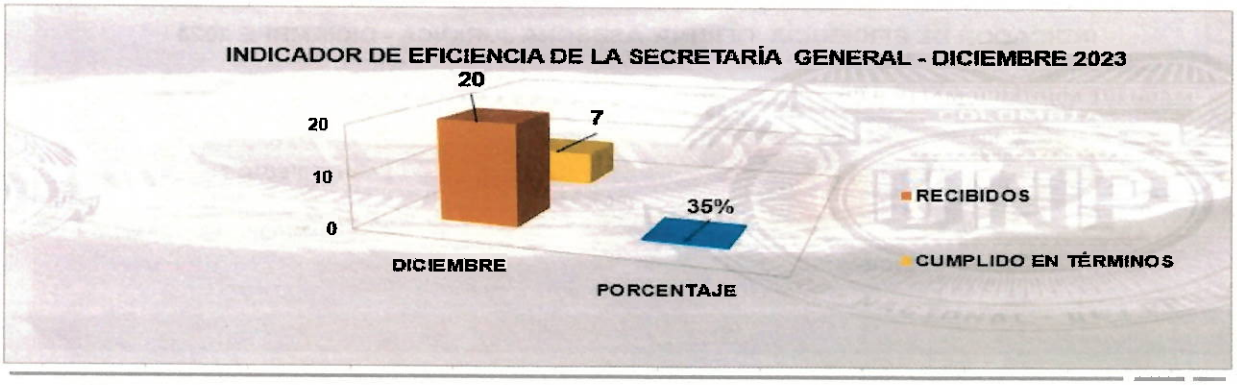
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	6	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	12
TOTAL	27	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	88,89%	



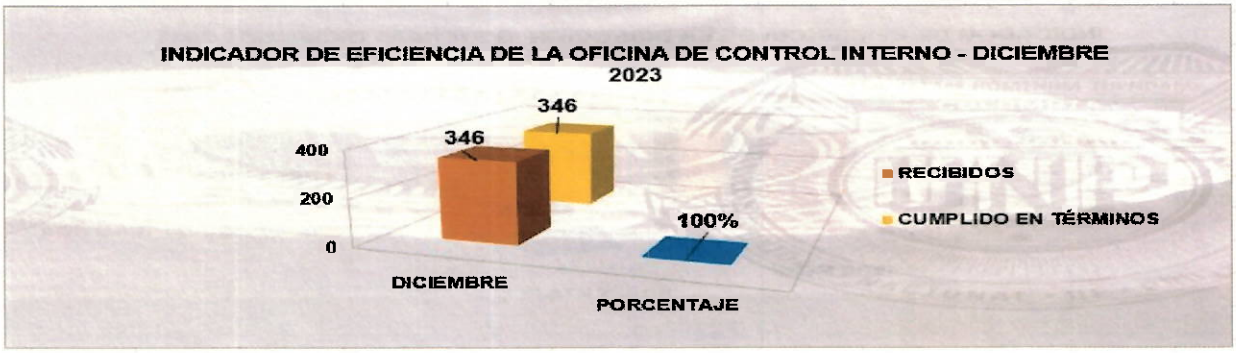
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	4	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	3
TOTAL	20	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	35%	



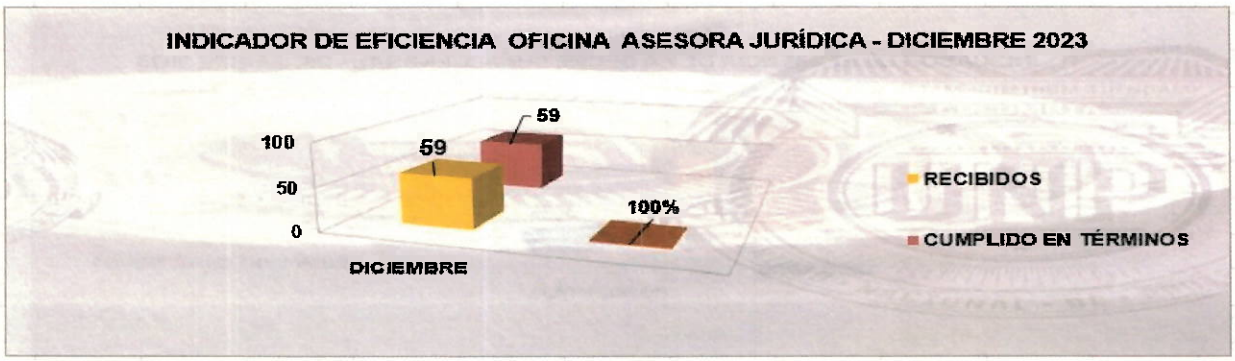
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	160	160
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	58	58
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	128	128
TOTAL	346	346
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	**100%**	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	21	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	16	16
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	22
TOTAL	59	59
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	**100%**	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

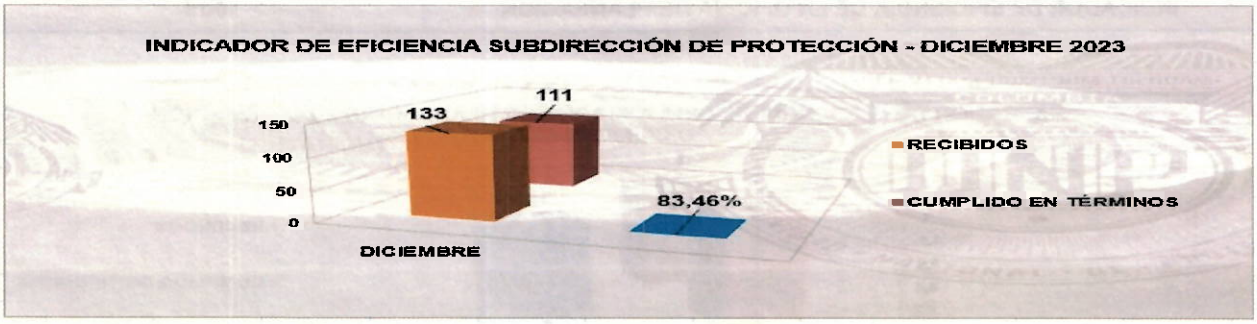
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	

f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	72	71
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	78	78
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	36	36
TOTAL	186	185
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,46%	

g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	31	24
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	57	57
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	45	30
TOTAL	133	111
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	83,46%	

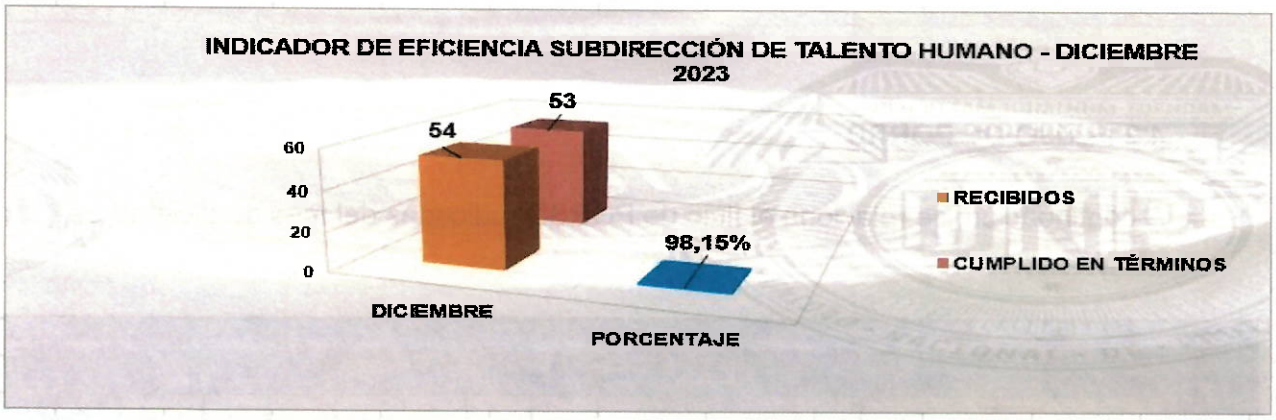


h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	27	24
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	35	35
TOTAL	92	89
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	96,74%	

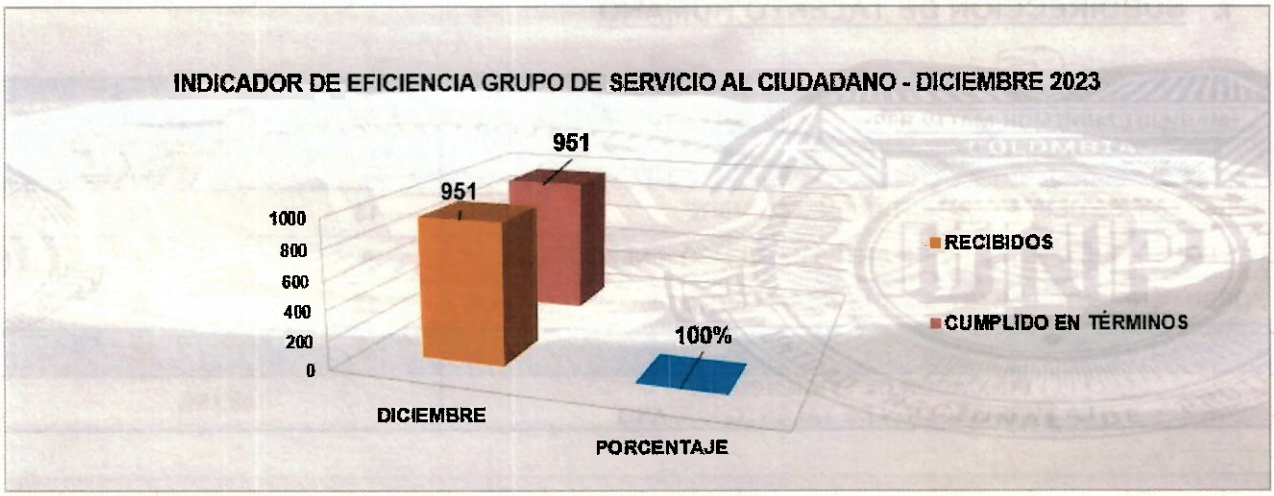
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	13	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	32
TOTAL	54	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	98,15%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

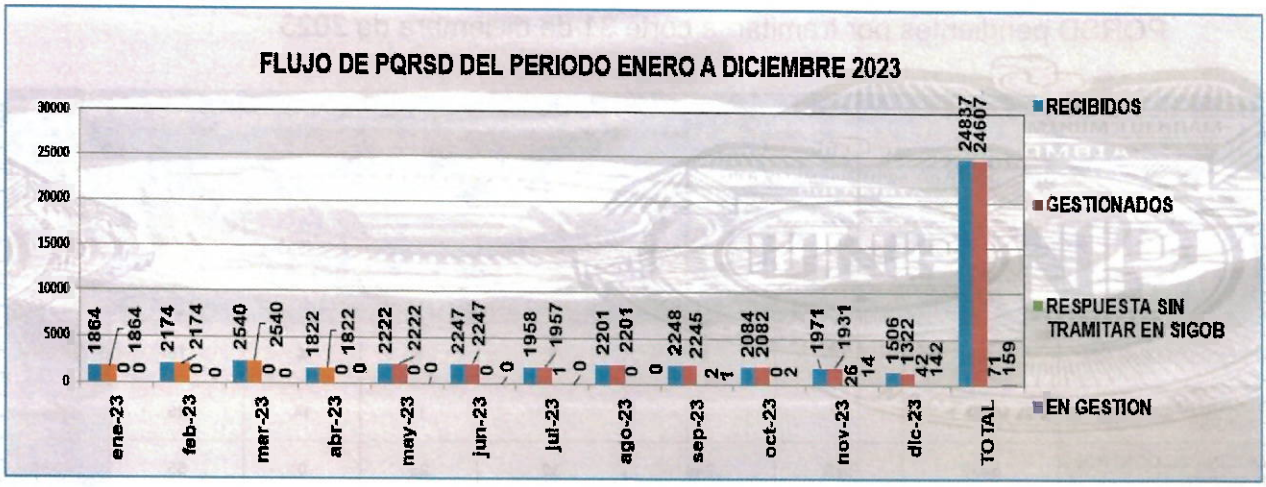
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - DICIEMBRE DE 2023		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	62	62
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	259	259
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2024)	370	370
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	260	260
TOTAL	951	951
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A DICIEMBRE 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	dic-23	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1864	2174	2540	1822	2222	2247	1958	2201	2248	2084	1971	1506	24837	
	GESTIONADOS	1864	2174	2540	1822	2222	2247	1957	2201	2245	2082	1931	1322	24607	99,07%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	26	42	71	0,29%
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	14	142	159	0,64%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		24837													



5. ANALISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0501 de 2021 y la Resolución 0536 del 3 de mayo de 2021 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, como lo son:

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

- ✓ Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRSD, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio de Servicio al Ciudadano.

- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de diciembre de 2023

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2023								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2023	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE 2023
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	408	19	11	6	6	4	16	97,80%
SECRETARÍA GENERAL	440	17	3	3	9	14	26	96%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4432	288	240	30	25	0	55	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	29	1	0	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1311	51	36	8	8	0	16	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	2207	175	161	5	12	1	18	99,46%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2416	127	83	8	36	8	52	83;46%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	671	34	21	2	12	0	14	98,15%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	11581	728	714	1	13	0	14	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1342	66	53	8	10	1	19	96,74%
TOTAL	24837	1506	1322	71	132	28	231	97,80%

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

657 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas diciembre
7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas diciembre
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas diciembre
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas diciembre
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas diciembre
1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas diciembre

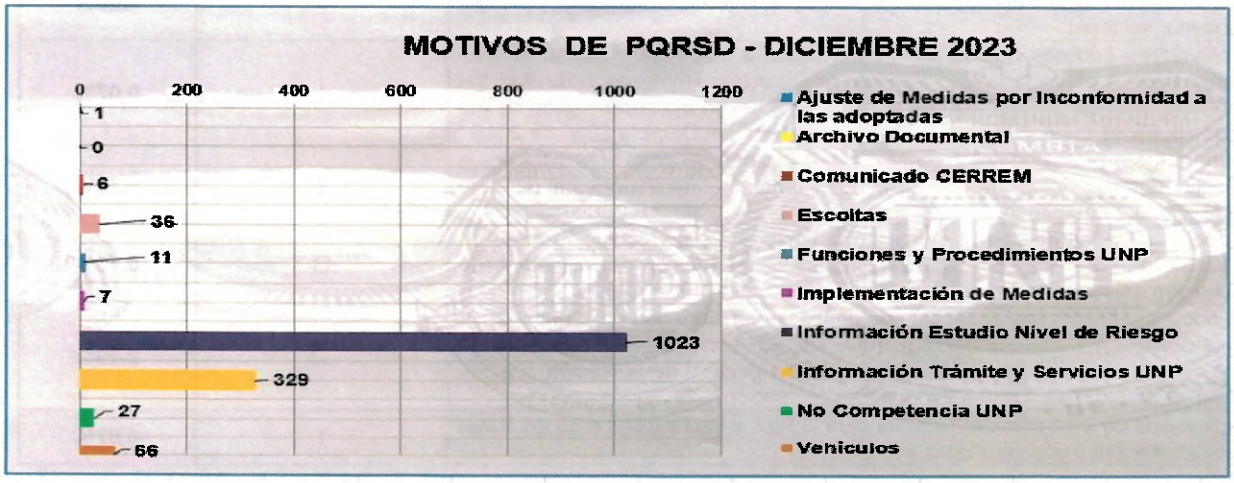
Es pertinente mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo 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 DICIEMBRE DE 2023

MOTIVOS DE PQRSD DICIEMBRE 2023		
MOTIVOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	**0%**
Archivo Documental	0	**0%**
Comunicado CERREM	6	**0%**
Escoltas	36	**2%**
Funciones y Procedimientos UNP	11	**1%**
Implementación de Medidas	7	**0%**
Información Estudio Nivel de Riesgo	1023	**68%**
Información Trámite y Servicios UNP	329	**22%**
No Competencia UNP	27	**2%**
Vehículos	66	**4%**
TOTAL, MOTIVOS	**1506**	**100%**



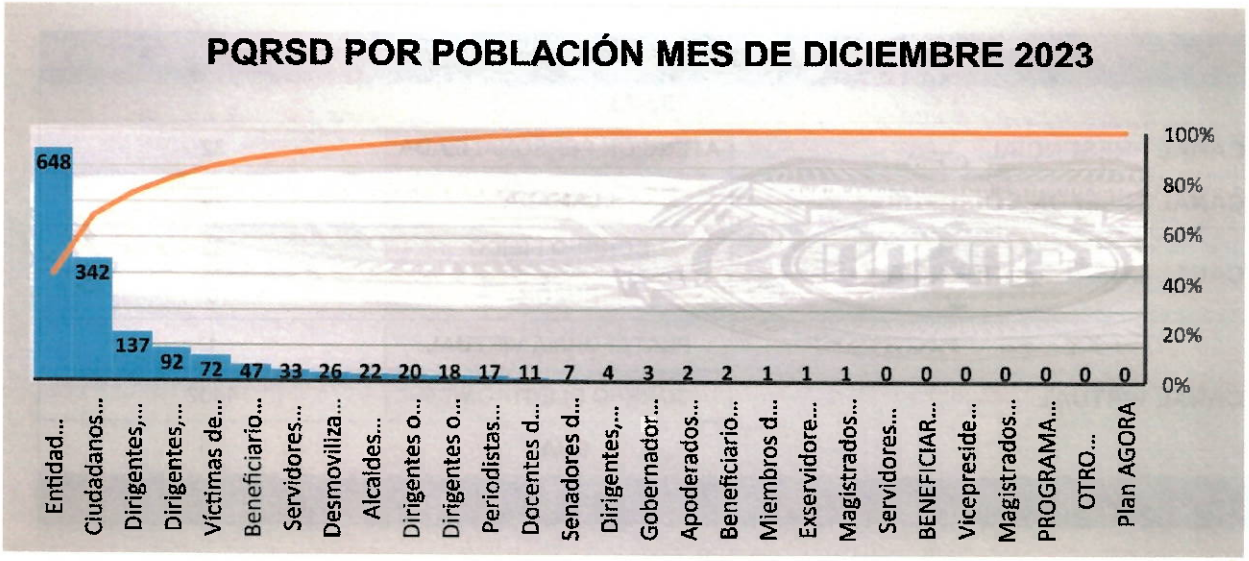
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE DICIEMBRE DE 2023.

En el preste mes de diciembre, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN MES DE DICIEMBRE 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.	20	**1,33%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	137	**9,10%**
Dirigentes o activistas sindicales.	18	**1,20%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	**0,27%**
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	92	**6,11%**
Miembros de la Misión Médica.	1	**0,07%**
Periodistas y comunicadores sociales.	17	**1,13%**
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.	72	**4,78%**
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	1	**0,07%**
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	2	**0,13%**
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.	11	**0,73%**
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.	33	**2,19%**
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	1	**0,07%**

Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	26	1,73%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	7	2,05%
Gobernadores de Departamento.	3	0,20%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	0	0,00%
Alcaldes distritales y municipales.	22	1,46%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	2	0,13%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	47	3,12%
OTRO SOLCITANTES DE PQRSD	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Entidad Pública.	648	43,03%
Plan AGORA	0	0,00%
Ciudadanos no población objeto	342	22,71%
TOTAL	**1506**	**102%**



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DICIEMBRE 2023.

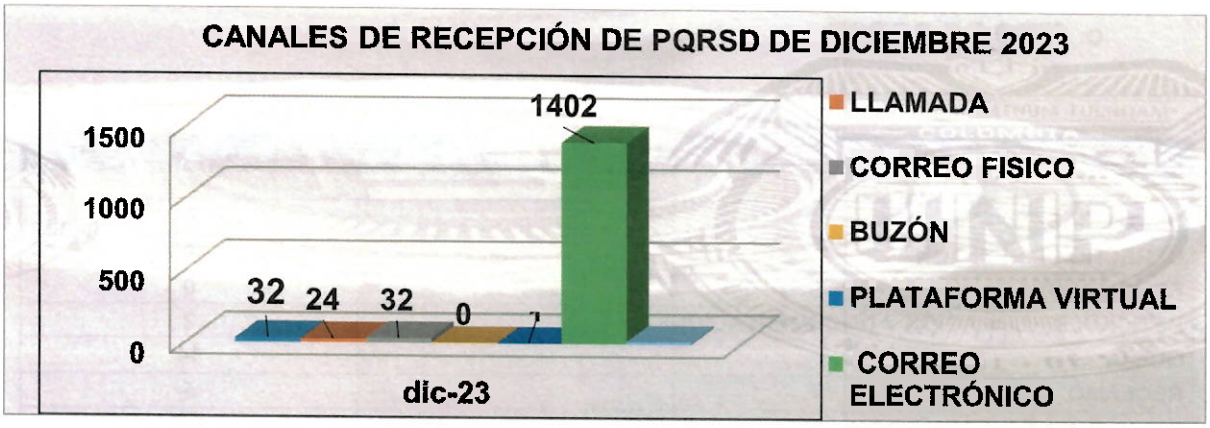
La Unidad Nacional de Protección, dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el mes de diciembre.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de trasparencia "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 efectivad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
dic-23		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	32
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	24
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	32
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	1
	CORREO ELECTRÓNICO	1402
	CHAT	15
TOTAL		1506

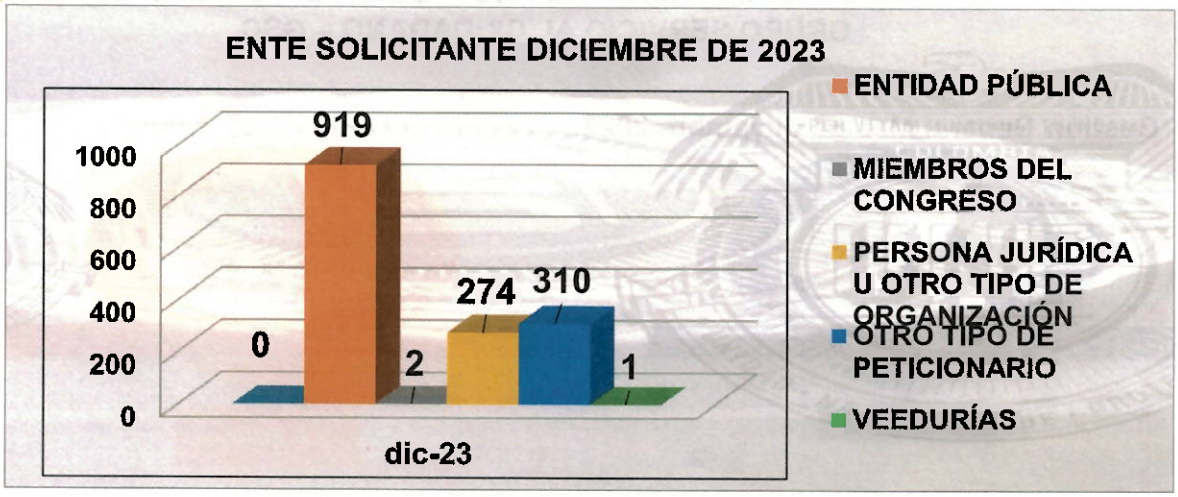


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

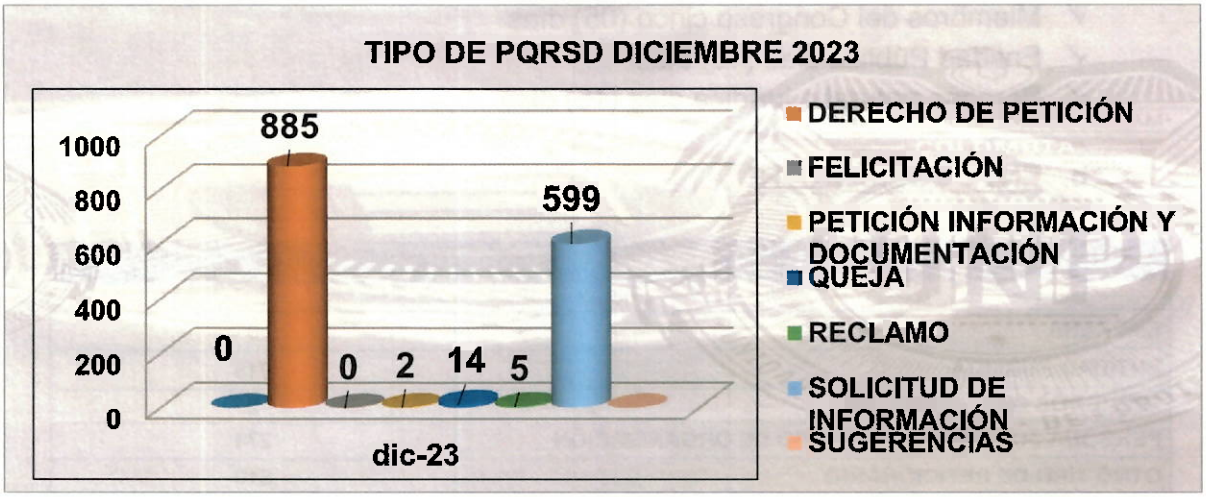
b. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
dic-23	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	919
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	274
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	310
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1506



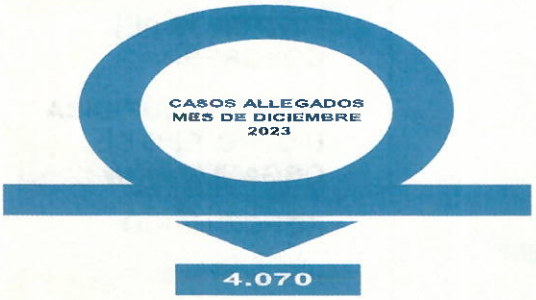
c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
dic-23	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	885
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	14
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	599
SUGERENCIAS	1
TOTAL	1506



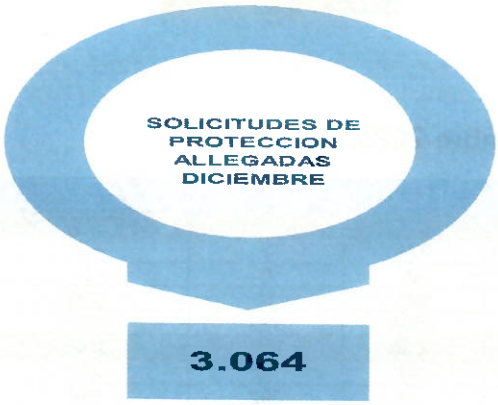
10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN DICIEMBRE AÑO 2023 GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de diciembre 2023.



Casos Allegados Mes de diciembre 2023.

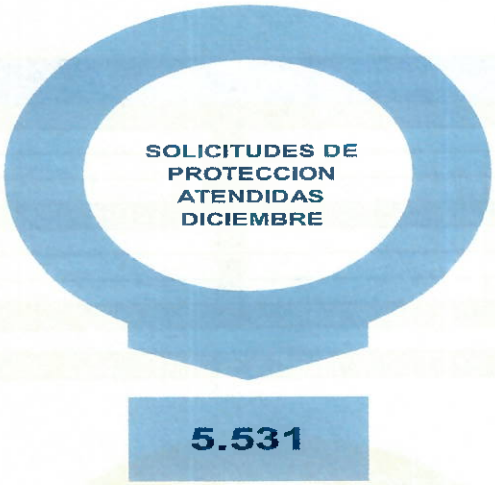
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE DICIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	**DICIEMBRE**
REVALUACIÓN	229
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	675
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2160
Sub Total	**3064**
INFORMATIVA	154
TRANSFERENCIA	502
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	350
Sub Total	**1006**
TOTAL	**4070**



**Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de diciembre 2023, se conocerá el número real de las mismas. **

Casos Gestionados Mes de diciembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE DICIEMBRE AÑO 2023	
TIPO DE SOLICITUD	**DICIEMBRE**
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	419
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1280
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3832
Sub Total	**5531**
INFORMATIVA	216
TRANSFERENCIA	554
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	645
Sub Total	**1415**
TOTAL	**6946**



Casos Gestionados por Género, Mes de diciembre 2023.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE DICIEMBRE AÑO 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL DICIEMBRE
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	95	321	3	419
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	344	925	11	1280
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	1053	2584	195	3832
Sub Total	**1492**	**3830**	**209**	**5531**
INFORMATIVA	65	141	10	216
TRANSFERENCIA	47	115	392	554
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRAMITE	149	459	37	645
TOTAL	**261**	**715**	**439**	**1415**
	1753	**4545**	**648**	**6946**

**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. **

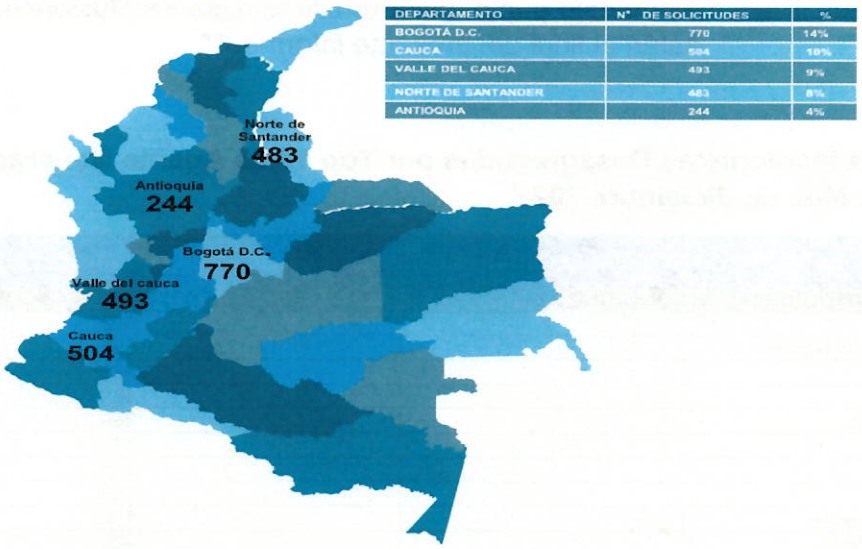
Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Mes de diciembre Vs. Mes de noviembre Año 2023.

SOLICITUDES GESTIONADAS DICIEMBRE Vs. NOVIEMBRE AÑO 2023			
DEPARTAMENTO	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
NORTE DE SANTANDER	483	302	181
BOGOTÁ, D.C.	770	677	93
SIN DETERMINAR	517	428	89
CAUCA	504	421	83
CESAR	182	116	66
CHOCÓ	106	68	38
CÓRDOBA	142	108	34
ARAUCA	113	80	33
SUCRE	115	90	25
CAQUETÁ	101	79	22
NARIÑO	184	167	17
BOLÍVAR	148	132	16
RISARALDA	92	81	11
HUILA	79	70	9
CASANARE	69	65	4
SANTANDER	221	217	4

VAUPÉS	2	0	2
GUAINÍA	0	0	0
MAGDALENA	169	170	-1
VICHADA	3	5	-2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	3	-2
QUINDÍO	26	30	-4
TOLIMA	194	200	-6
AMAZONAS	3	10	-7
PUTUMAYO	70	79	-9
GUAVIARE	13	24	-11
VALLE DEL CAUCA	493	511	-18
LA GUAJIRA	38	60	-22
BOYACÁ	56	82	-26
CALDAS	22	63	-41
ANTIOQUIA	244	293	-49
CUNDINAMARCA	118	174	-56
ATLÁNTICO	96	177	-81
META	157	240	-83
TOTAL	**5531**	**5222**	**309**

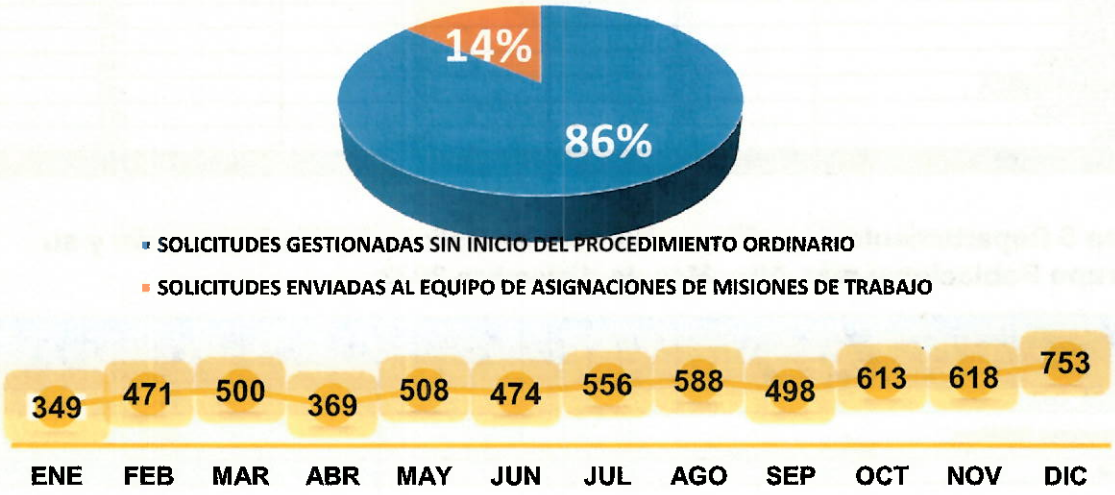
Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de diciembre 2023.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	**DICIEMBRE**
BOGOTÁ_D.C.	**770**
15. Servidores Públicos.	113
CAUCA	**504**
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	177
VALLE DEL CAUCA	**493**
15. Servidores Públicos.	55
NORTE DE SANTANDER	**483**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	114
ANTIOQUIA	**244**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	46



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

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE DICIEMBRE AÑO 2023		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4778	86%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	753	14%
TOTAL	5531	100%



Casos en Trámite al Finalizar el Mes de diciembre, Corte 31 de diciembre 2023.

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

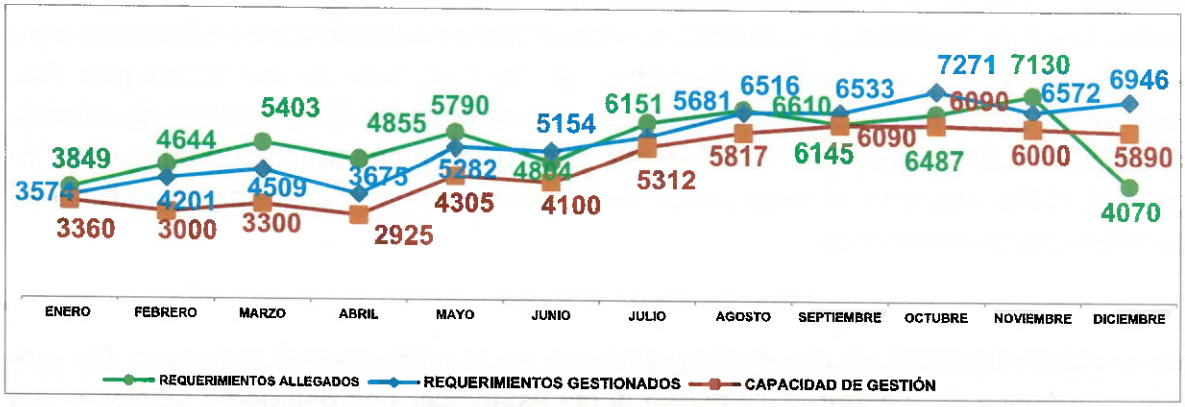
**Para ver las justificaciones de este punto, favor remitirse a las conclusiones, las cuales están al final del presente informe. **

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

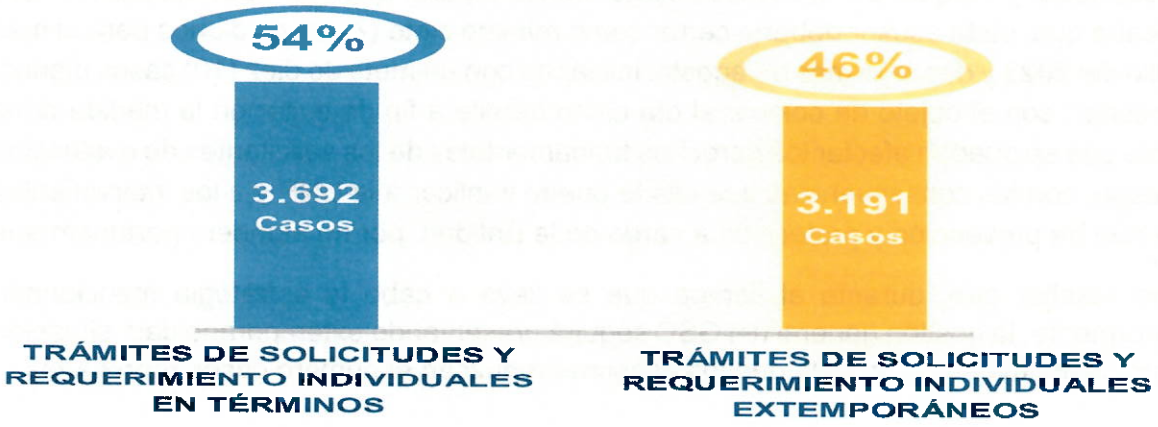
SOLICITUDES INCOMPLETAS DESAGREGADAS POR TOP 10 DE AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	
AGENTE GENERADOR SOLICITANTE	NÚMERO DE SOLICITUDES INCOMPLETAS
Policía Nacional	902
Fiscalía General de la Nación	592
Defensoría	591
Personería	362
Ministerio del Interior	269
Presidencia	171
Alcaldía	155
Organización	123
Secretaría de Educación	106
Secretaría de Gobierno	103

Capacidad Instalada a Corte 31 de diciembre de 2023.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2023 - 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2023													
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	3849	4644	5403	4855	5790	4804	6151	6610	6145	6487	7130	4070	5495
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	3574	4201	4509	3675	5282	5154	5681	6516	6533	7271	6572	6946	5493
CAPACIDAD DE GESTIÓN	3360	3000	3300	2925	4305	4100	5312	5817	6090	6090	6000	5890	4682



Oportunidad en la Atención Mes de diciembre 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 diciembre del año 2023, el GSC cumplió al 171% 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 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, 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 diciembre 2023.

Se puede concluir que, para el mes de diciembre del año 2023, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC sigue presentó una mejora en su rendimiento, logrando un rendimiento del 171% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de diciembre del 2023, la gestión del grupo ha recuperado su rendimiento en más del 100%. 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 diciembre año 2023, superó su capacidad de gestión en un 18%. En este sentido, el GSP gestionó 6.946 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 5.890 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 diciembre del año 2023, se atendió un total de 6.946 solicitudes y requerimientos, de los cuales 5.531 fueron solicitudes de protección y 1.415 fueron otras solicitudes.

Es así como, la gestión del GSC en términos generales al finalizar el mes de diciembre 2023, correspondió a tramitar un promedio mensual de 5.493 solicitudes, es decir, el 99,96% respecto del promedio de solicitudes allegadas de manera mensual, que están por el orden de 5.495.

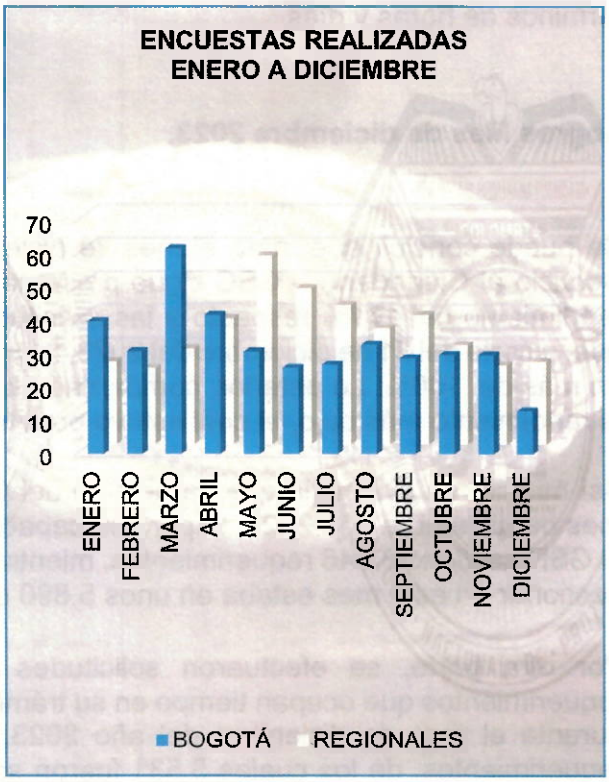
11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DICIEMBRE 2023

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

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

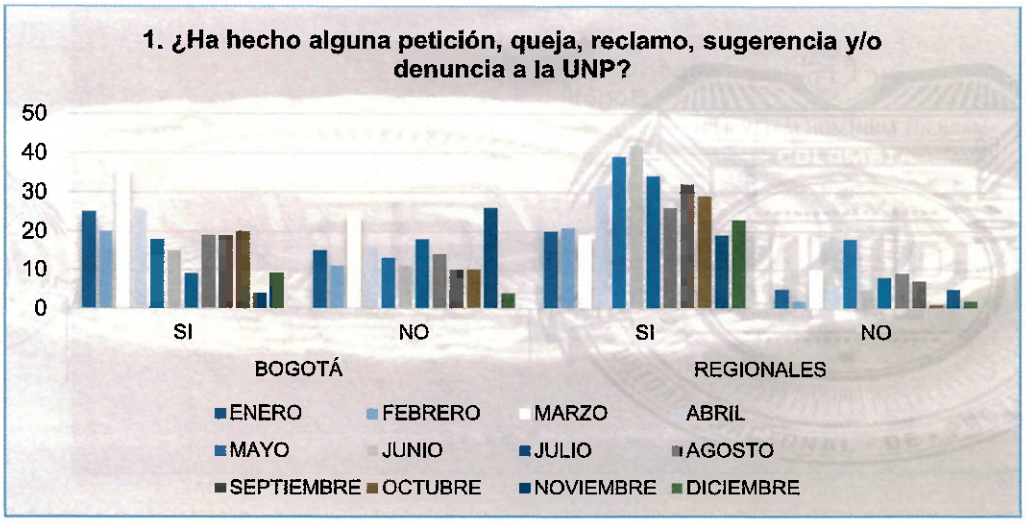
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	40	25
FEBRERO	31	23
MARZO	62	29
ABRIL	42	38
MAYO	31	57
JUNIO	26	47
JULIO	27	42
AGOSTO	33	35
SEPTIEMBRE	29	39
OCTUBRE	30	30
NOVIEMBRE	30	24
DICIEMBRE	13	25
TOTAL	394	414



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:

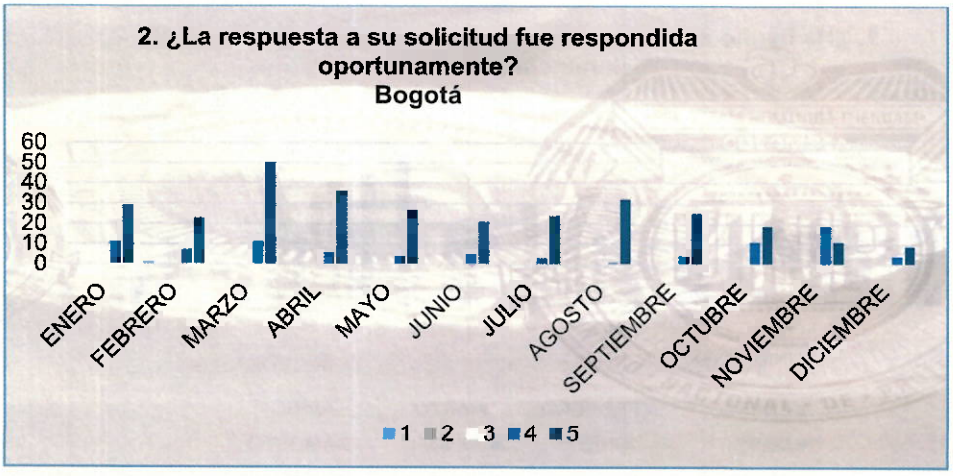
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	25	15	20	5
FEBRERO	20	11	21	2
MARZO	37	25	19	10
ABRIL	26	16	32	6
MAYO	18	13	39	18
JUNIO	15	11	42	5
JULIO	9	18	34	8
AGOSTO	19	14	26	9
SEPTIEMBRE	19	10	32	7
OCTUBRE	20	10	29	1
NOVIEMBRE	4	26	19	5
DICIEMBRE	9	4	23	2



Oportunidad

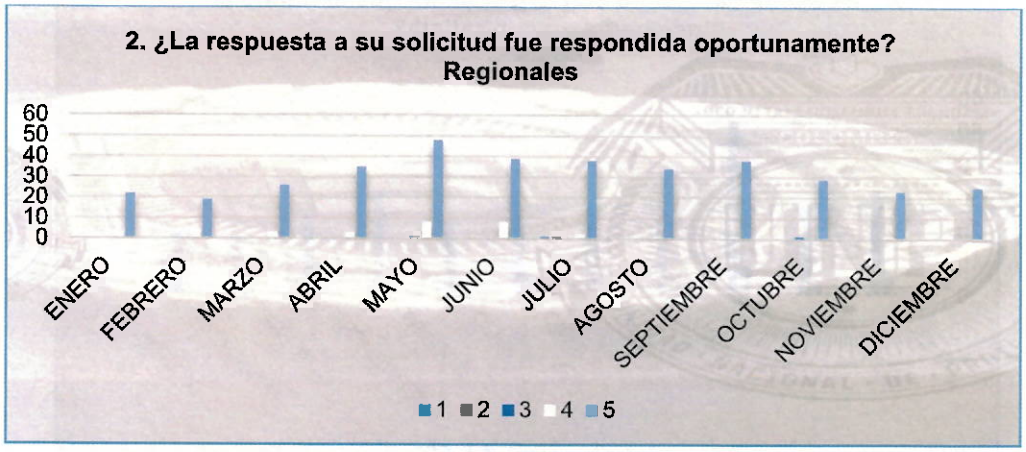
En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?", la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá,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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
ENERO	0	0	0	11	29
FEBRERO	1	0	0	7	23
MARZO	0	0	1	11	50
ABRIL	0	0	0	6	36
MAYO	0	0	0	4	27
JUNIO	0	0	0	5	21
JULIO	0	0	0	3	24
AGOSTO	0	0	0	1	32
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	25
OCTUBRE	0	0	0	11	19
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:

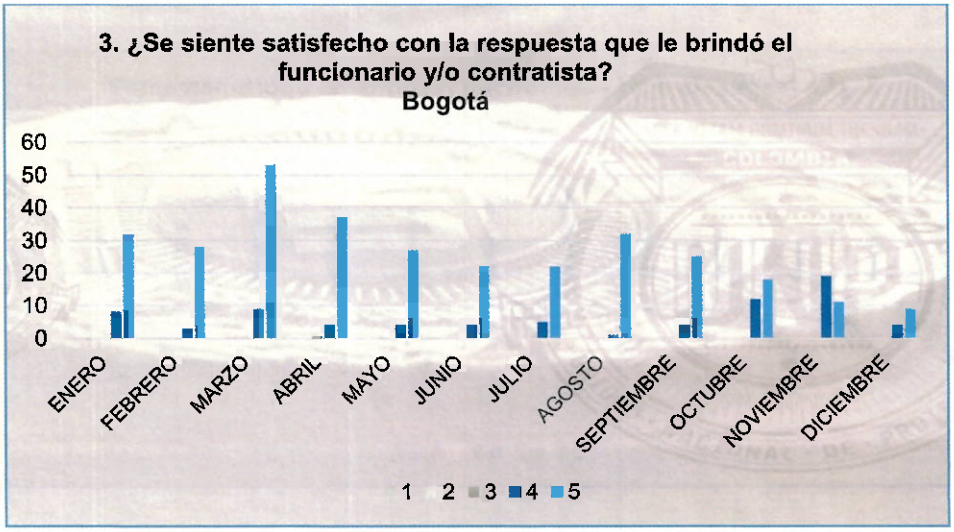
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	22
FEBRERO	0	0	0	4	19
MARZO	0	0	0	3	26
ABRIL	0	0	0	3	35
MAYO	0	0	1	8	48
JUNIO	0	0	0	8	39
JULIO	1	1	0	2	38
AGOSTO	0	0	0	1	34
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	38
OCTUBRE	0	0	1	0	29
NOVIEMBRE	0	0	0	1	23
DICIEMBRE	0	0	0	0	25



Orientación

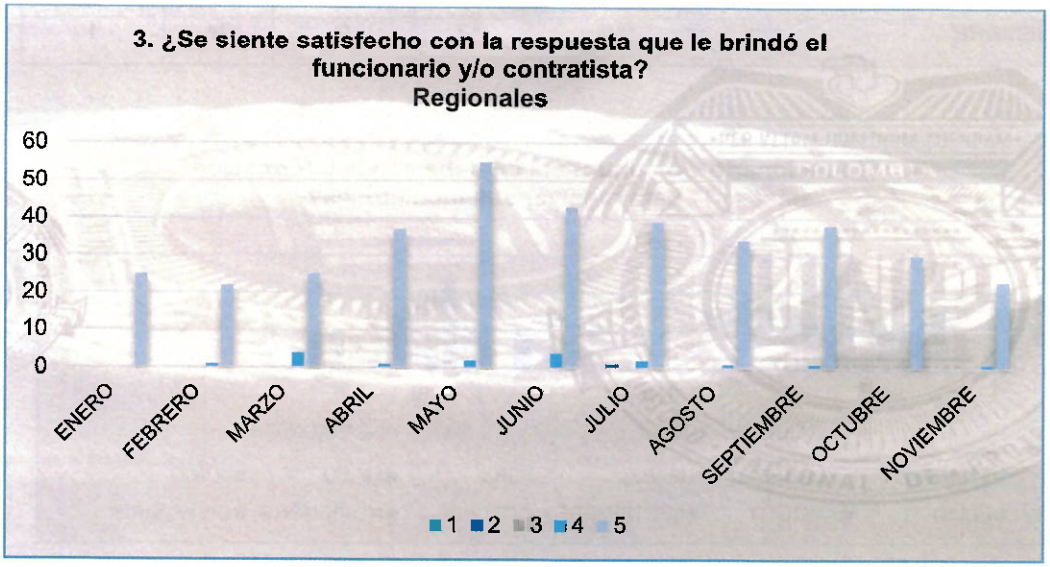
En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?" cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
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
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**
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
DICIEMBRE	0	0	1	0	24



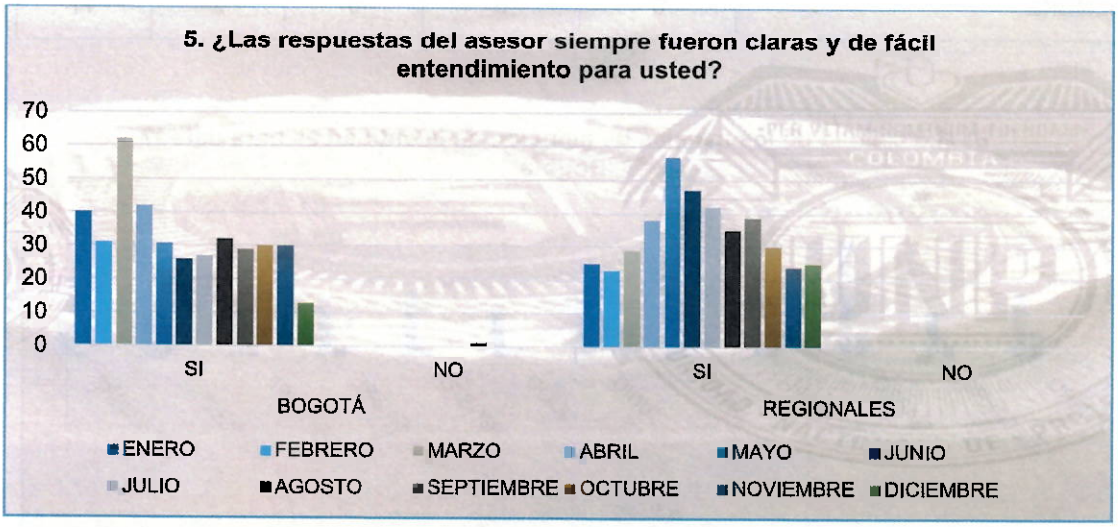
Dominio

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
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
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:

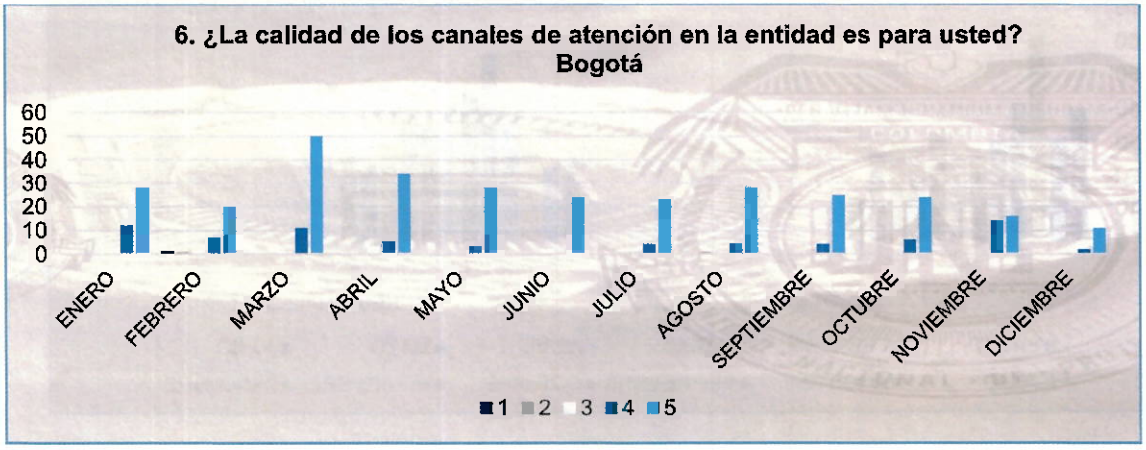
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	40	0	25	0
FEBRERO	31	0	23	0
MARZO	62	0	29	0
ABRIL	42	0	38	0
MAYO	31	0	57	0
JUNIO	26	0	47	0
JULIO	27	0	42	0
AGOSTO	32	1	35	0
SEPTIEMBRE	29	0	39	0
OCTUBRE	30	0	30	0
NOVIEMBRE	30	0	24	0
DICIEMBRE	13	0	25	0



Percepción

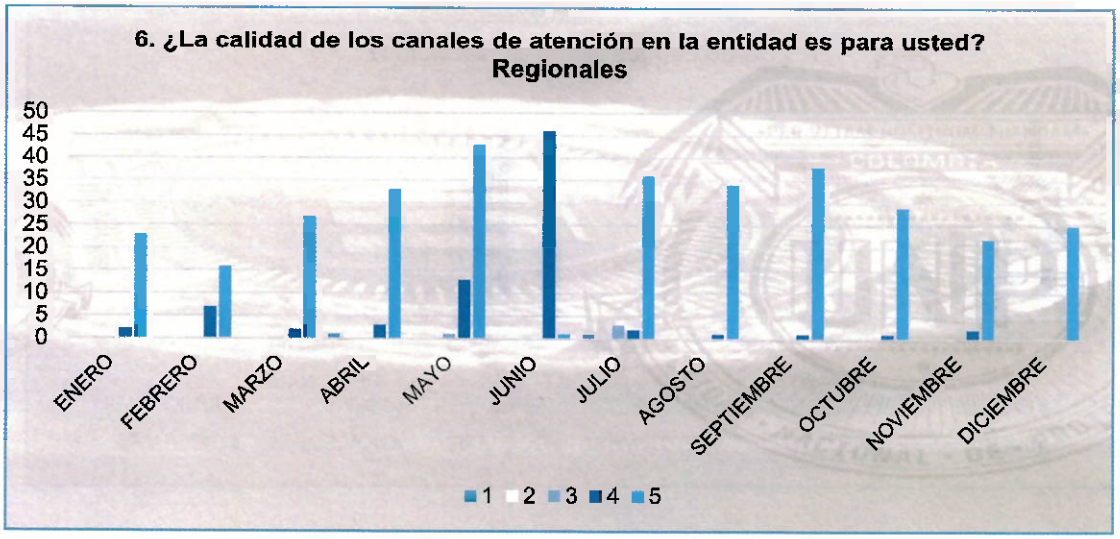
En lo referente a la tercera pregunta **"¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?"** y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
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
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:

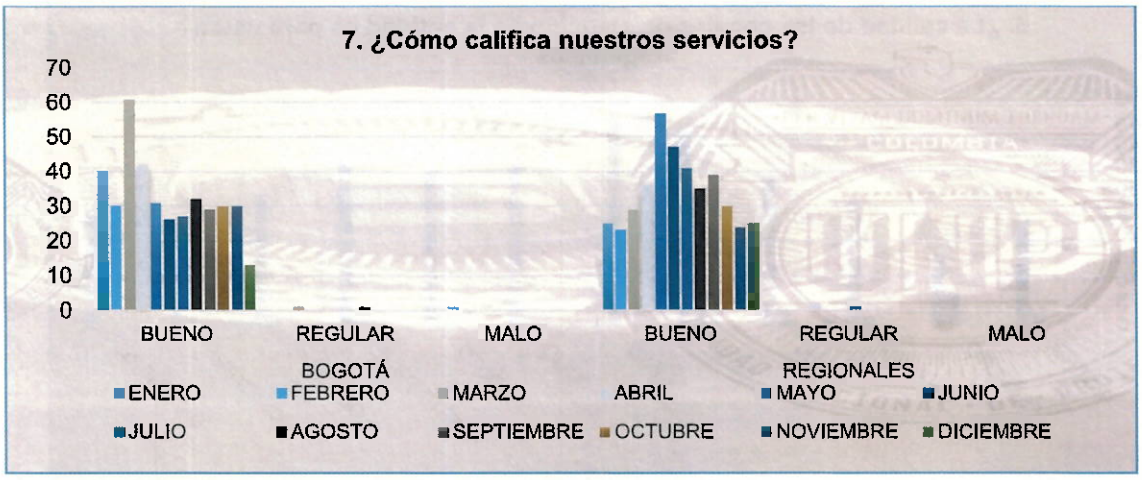
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
ENERO	0	0	0	2	23
FEBRERO	0	0	0	7	16
MARZO	0	0	0	2	27
ABRIL	1	1	0	3	33
MAYO	0	0	1	13	43
JUNIO	0	0	0	46	1
JULIO	1	0	3	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
DICIEMBRE	0	0	0	0	25



Satisfacción

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

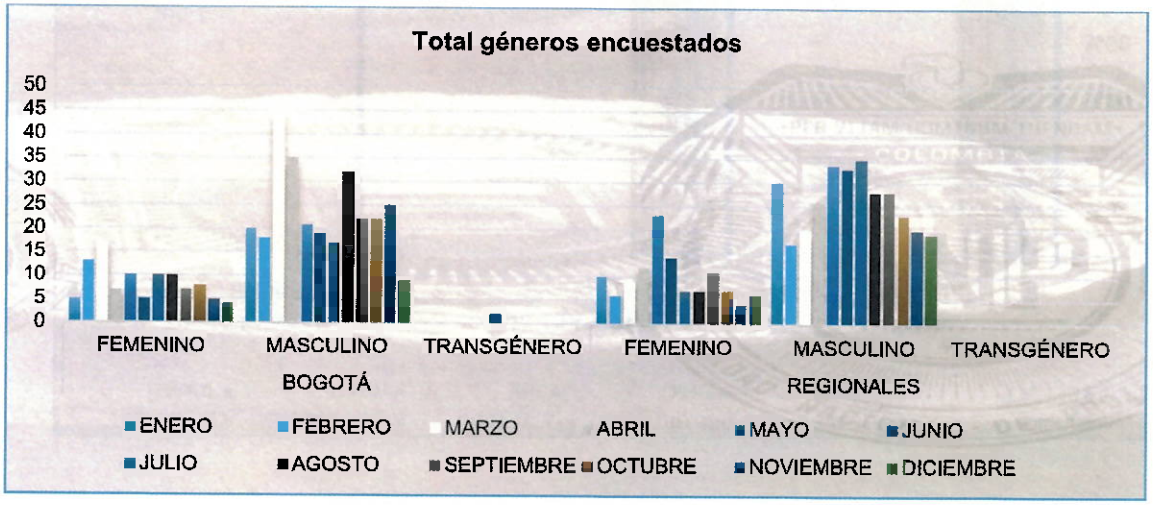
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	40	0	0	25	0	0
FEBRERO	30	0	1	23	0	0
MARZO	61	1	0	29	0	0
ABRIL	42	0	0	36	2	0
MAYO	31	0	0	57	0	0
JUNIO	26	0	0	47	0	0
JULIO	27	0	0	41	1	0
AGOSTO	32	1	0	35	0	0
SEPTIEMBRE	29	0	0	39	0	0
OCTUBRE	30	0	0	30	0	0
NOVIEMBRE	30	0	0	24	0	0
DICIEMBRE	13	0	0	25	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

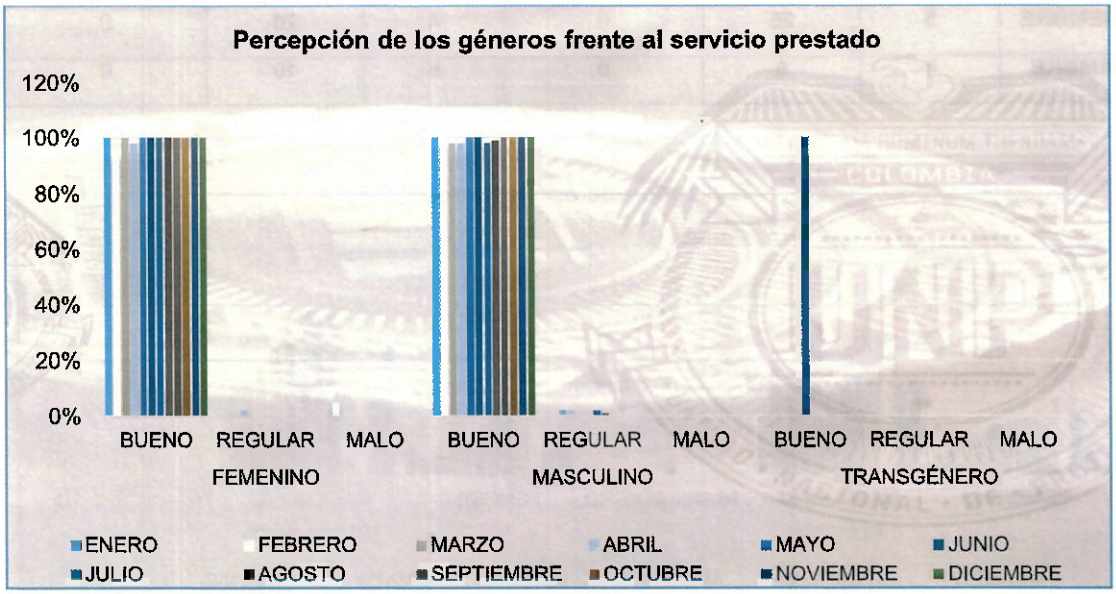
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
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
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
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%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.

- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligacion de elaborar oficios de respuesta o el envio 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 traves 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 38 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección en el mes de diciembre 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 diciembre de 2023, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 10 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.

- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Tumaco 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.

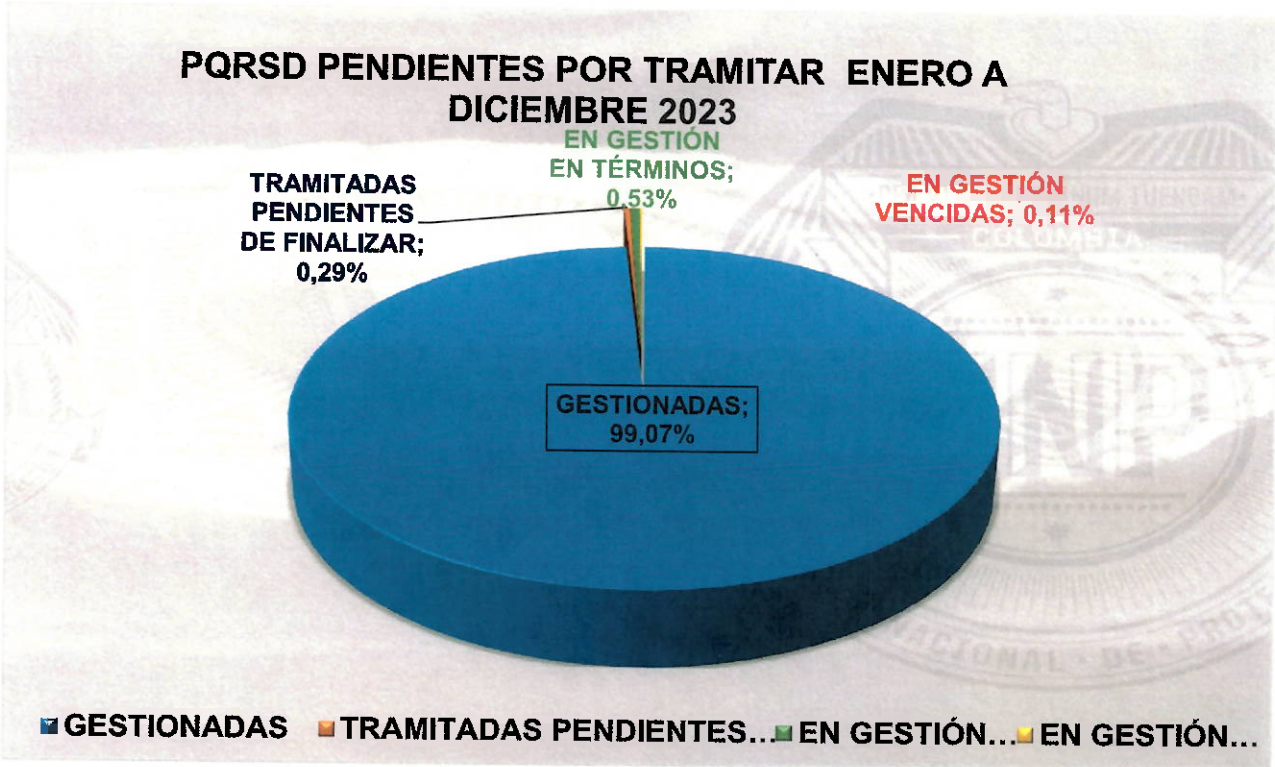
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.

Líder del Proceso,

MARÍA FERNANDA REYES SARMIENTO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		9/1/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		9/1/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		9/1/2024
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.			

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSD DE DICIEMBRE 2023

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO A DICIEMBRE 2023				
PQRSD RECIBIDAS DE ENERO A DICIEMBRE 2023	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
24837	24607	71	132	28
	99,07%	0,29%	0,53%	0,11%