

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



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(6 de febrero 2024)





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

### TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....                                                            | 2  |
| 2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES ENERO.....                          | 2  |
| 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ENERO .....                              | 10 |
| 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ENERO .....                                       | 10 |
| 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE ENERO .....                                | 11 |
| 4.2 FLUJO DE PQRSD.....                                                                 | 16 |
| 5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....                                                         | 17 |
| 6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE ENERO .....                        | 19 |
| 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....                                       | 20 |
| 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE ENERO .....                          | 20 |
| 9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA MES DE ENERO .....                     | 22 |
| 10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ENERO .....                                | 25 |
| 11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO<br>DEL MES DE ENERO ..... | 32 |
| 12. CONCLUSIONES .....                                                                  | 40 |
| 13. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....                                                       | 42 |





## 1. PROPÓSITO 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 enero de 2024 fueron elevadas **1857** 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 ENERO AÑO 2024

A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de enero del año 2024 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

### a. DIRECCIÓN GENERAL

| PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRSD                                          | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                        |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                               | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                                       | 22        | 9           | 1                      | 12          | 0        | 22      |
| FELICITACIÓN                                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                   | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| QUEJA                                                  | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                                                | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                             | 13        | 3           | 0                      | 10          | 0        | 13      |
| SUGERENCIA                                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                                       | 35        | 12          | 1                      | 22          | 0        | 35      |





PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO 2024



## b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2024

| TIPO DE PQRSD                        | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
|                                      |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 34        | 20          | 0                      | 12          | 2        | 34      |
| 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           | 4         | 2           | 0                      | 2           | 0        | 4       |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                     | 38        | 22          | 0                      | 14          | 2        | 38      |

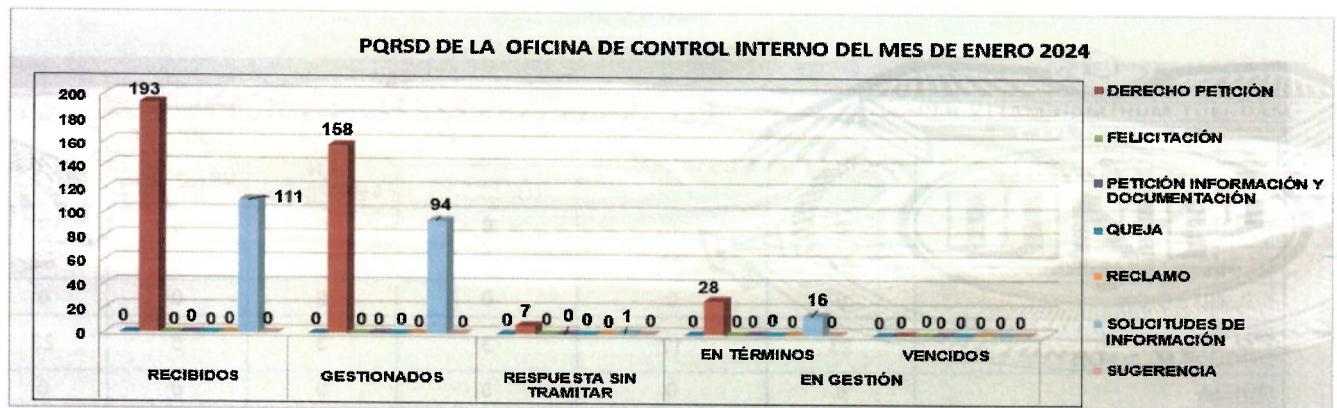
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ENERO 2024





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRS D                                                   | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                                  |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                                                 | 193       | 158         | 7                      | 28          | 0        | 193     |
| 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                                       | 111       | 94          | 1                      | 16          | 0        | 111     |
| SUGERENCIA                                                       | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                                                 | 304       | 252         | 8                      | 44          | 0        | 304     |



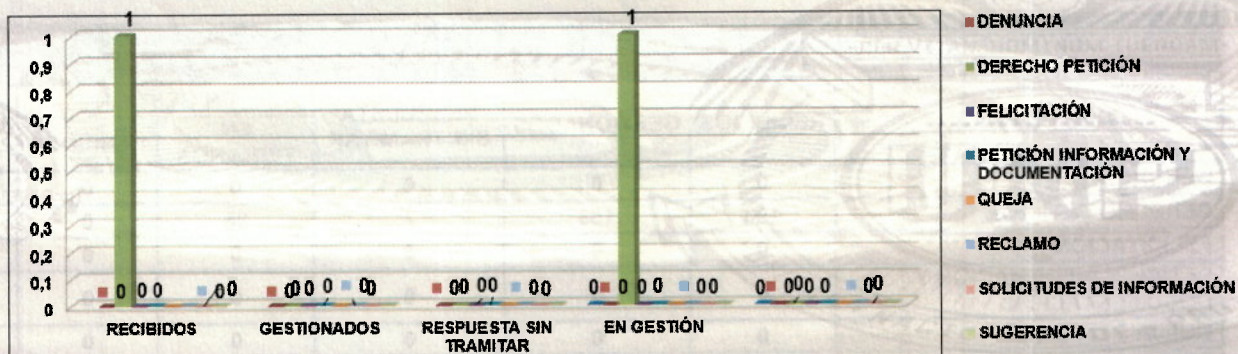
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

| PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRS D                                                                    | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                                                   |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                                                          | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                                                                  | 1         | 0           | 0                      | 1           | 0        | 1       |
| FELICITACIÓN                                                                      | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                                              | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| QUEJA                                                                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                                                                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                                                        | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SUGERENCIA                                                                        | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                                                                  | 1         | 0           | 0                      | 1           | 0        | 1       |





PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2024

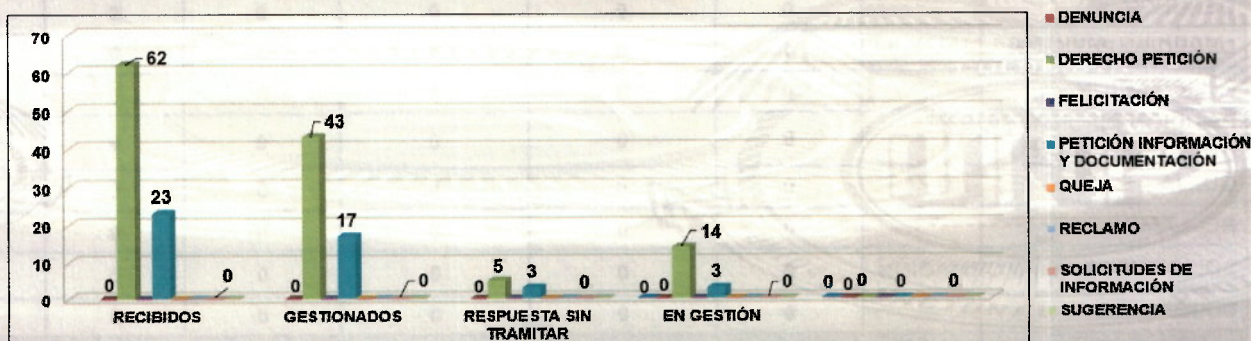


e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2024

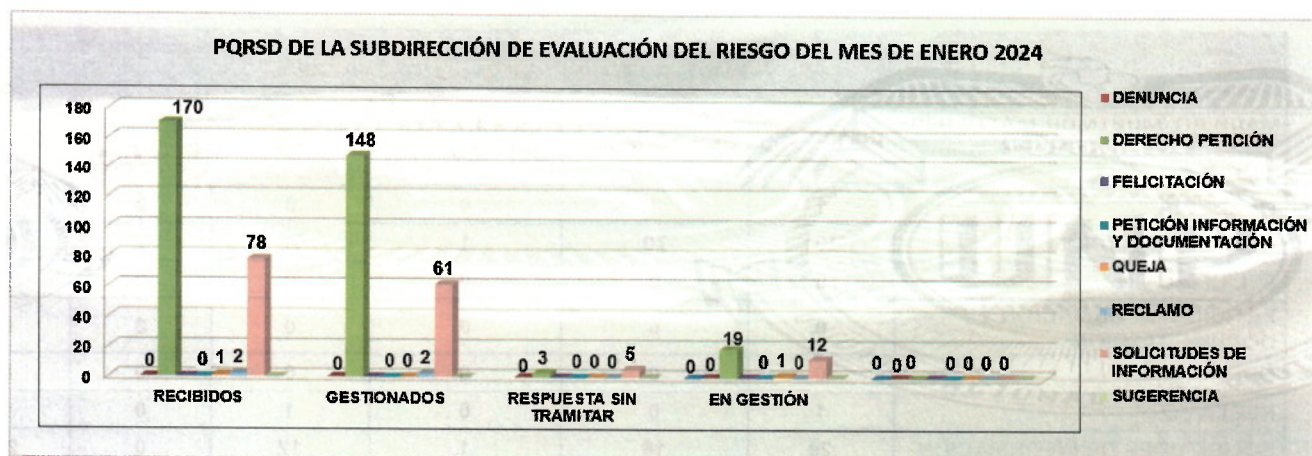
| TIPO DE PQRS D                       | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
|                                      |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 62        | 43          | 5                      | 14          | 0        | 62      |
| FELICITACIÓN                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 23        | 17          | 3                      | 3           | 0        | 23      |
| 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                     | 85        | 60          | 8                      | 17          | 0        | 85      |

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO 2024



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRSD                                                              | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                                            |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                                                   | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                                                           | 170       | 148         | 3                      | 19          | 0        | 170     |
| FELICITACIÓN                                                               | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                                       | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| QUEJA                                                                      | 1         | 0           | 0                      | 1           | 0        | 1       |
| RECLAMO                                                                    | 2         | 2           | 0                      | 0           | 0        | 2       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                                                 | 78        | 61          | 5                      | 12          | 0        | 78      |
| SUGERENCIA                                                                 | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                                                           | 251       | 211         | 8                      | 32          | 0        | 251     |

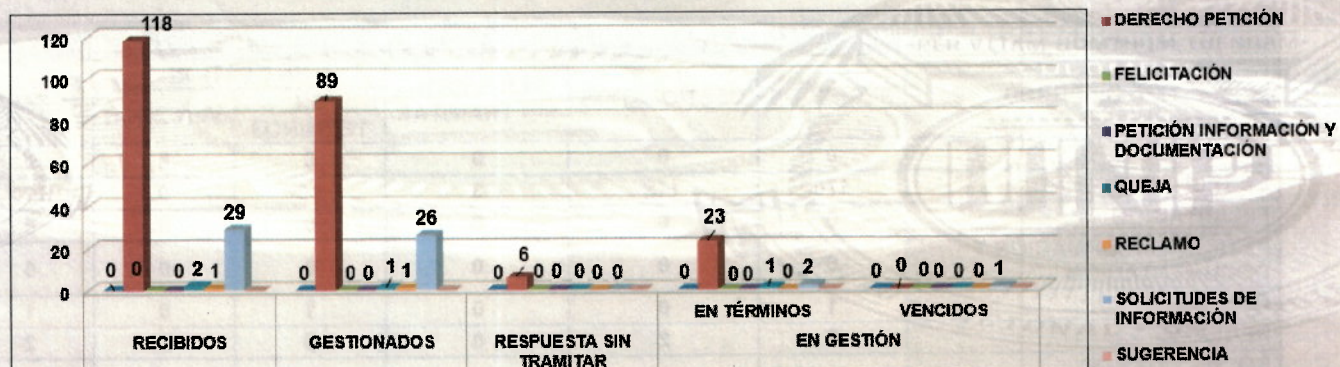
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRSD                                                   | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                                 |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                                        | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                                                | 118       | 89          | 6                      | 23          | 0        | 118     |
| FELICITACIÓN                                                    | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                            | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| QUEJA                                                           | 2         | 1           | 0                      | 1           | 0        | 2       |
| RECLAMO                                                         | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                                      | 29        | 26          | 0                      | 2           | 1        | 29      |
| SUGERENCIA                                                      | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                                                | 150       | 117         | 6                      | 26          | 1        | 150     |





PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO 2024

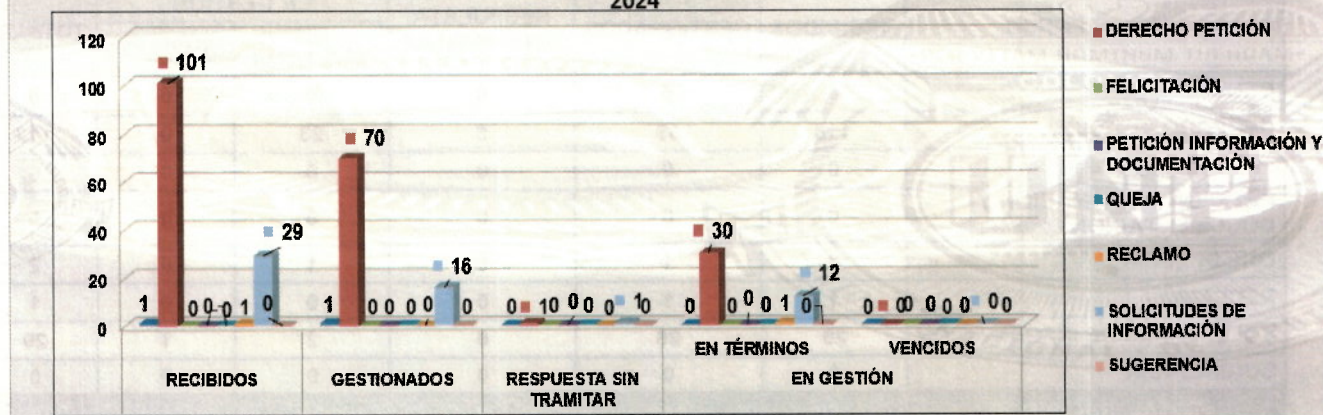


## h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2024

| TIPO DE PQRS                         | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
|                                      |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 101       | 70          | 1                      | 30          | 0        | 101     |
| 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         | 0           | 0                      | 1           | 0        | 1       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 29        | 16          | 1                      | 12          | 0        | 29      |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                     | 132       | 87          | 2                      | 43          | 0        | 132     |

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2024





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

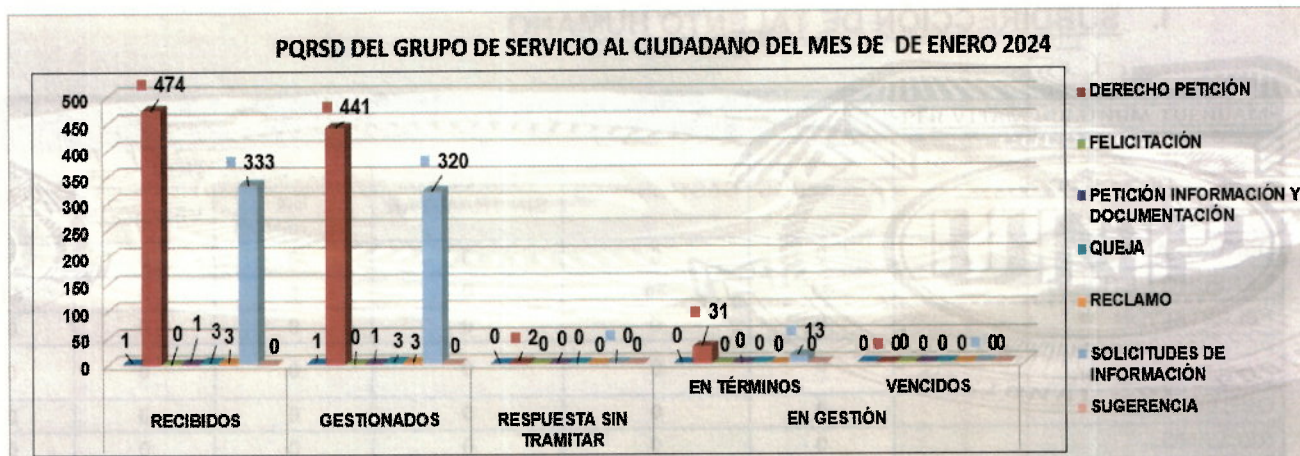
| PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRS D                                                       | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                                      |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                                                     | 41        | 36          | 0                      | 5           | 0        | 41      |
| FELICITACIÓN                                                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                                 | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| QUEJA                                                                | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                                                              | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                                           | 5         | 4           | 1                      | 0           | 0        | 5       |
| SUGERENCIA                                                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                                                     | 46        | 40          | 1                      | 5           | 0        | 46      |



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

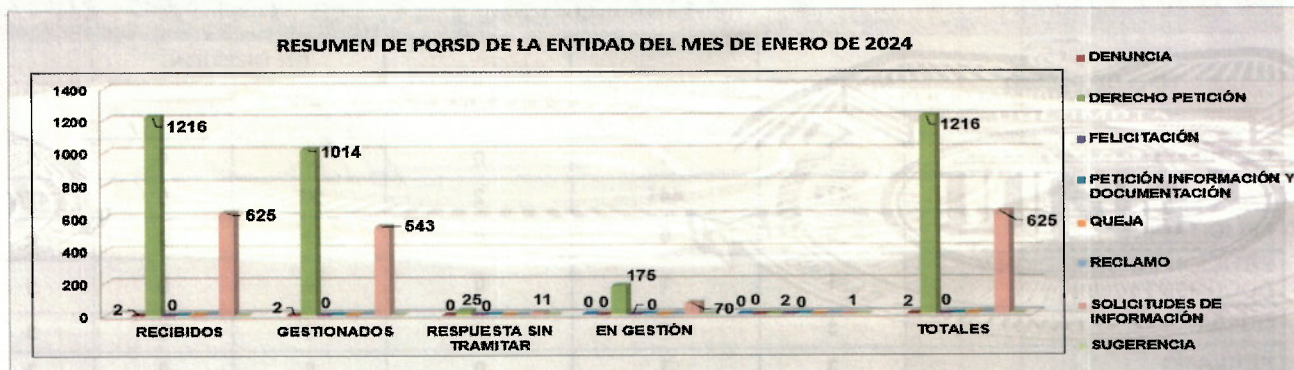
| PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRS D                                                     | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                                    |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                                           | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| DERECHO PETICIÓN                                                   | 474       | 441         | 2                      | 31          | 0        | 474     |
| FELICITACIÓN                                                       | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                               | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| QUEJA                                                              | 3         | 3           | 0                      | 0           | 0        | 3       |
| RECLAMO                                                            | 3         | 3           | 0                      | 0           | 0        | 3       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                                         | 333       | 320         | 0                      | 13          | 0        | 333     |
| SUGERENCIA                                                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS                                                   | 815       | 769         | 2                      | 44          | 0        | 815     |





k. **RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE ENERO DE 2024**

| RESUMÉN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO DE 2024 |           |             |                        |             |          |         |
|---------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE PQRSD                                           | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                                         |           |             |                        | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                                                | 2         | 2           | 0                      | 0           | 0        | 2       |
| DERECHO PETICIÓN                                        | 1216      | 1014        | 25                     | 175         | 2        | 1216    |
| FELICITACIÓN                                            | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                    | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| QUEJA                                                   | 6         | 4           | 0                      | 2           | 0        | 6       |
| RECLAMO                                                 | 7         | 6           | 0                      | 1           | 0        | 7       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                              | 625       | 543         | 11                     | 70          | 1        | 625     |
| SUGERENCIA                                              | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES                              | 1857      | 1570        | 36                     | 248         | 3        | 1857    |



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.

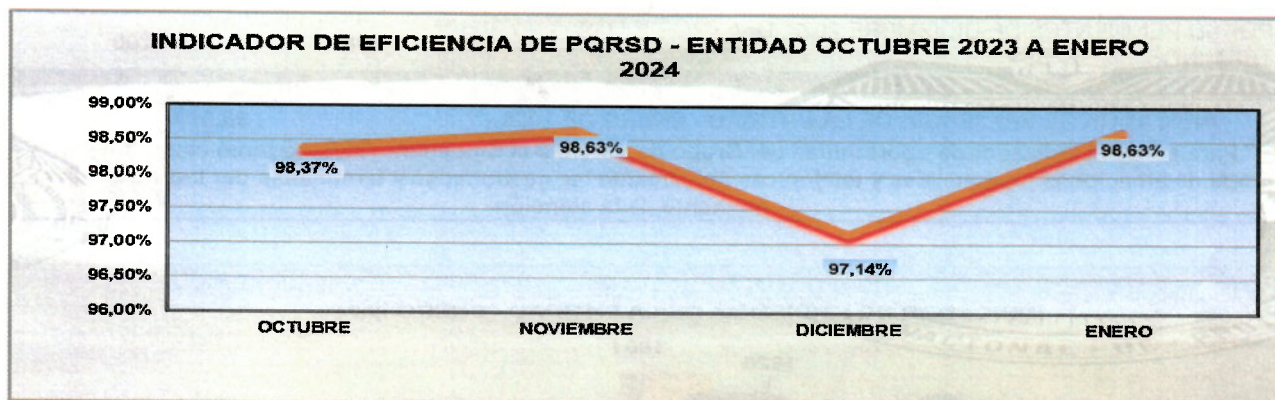




### 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ENERO DE 2024.

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 recibidas. Las diversas solicitudes de información tienen que ver principalmente sobre la ponderación del nivel de riesgo y la implementación de medidas de protección.

| OPORTUNIDAD<br>ENTIDAD - OCTUBRE 2023 A ENERO 2024 |           |           |        |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|--------|
| OCTUBRE                                            | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO  |
| 98,37%                                             | 98,63%    | 97,14%    | 98,63% |



### 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO.

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 enero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (diciembre) que debieron contestarse en el mes de enero, y las recibidas en enero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1826** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1801** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,63%**. El restante **1,37%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB,

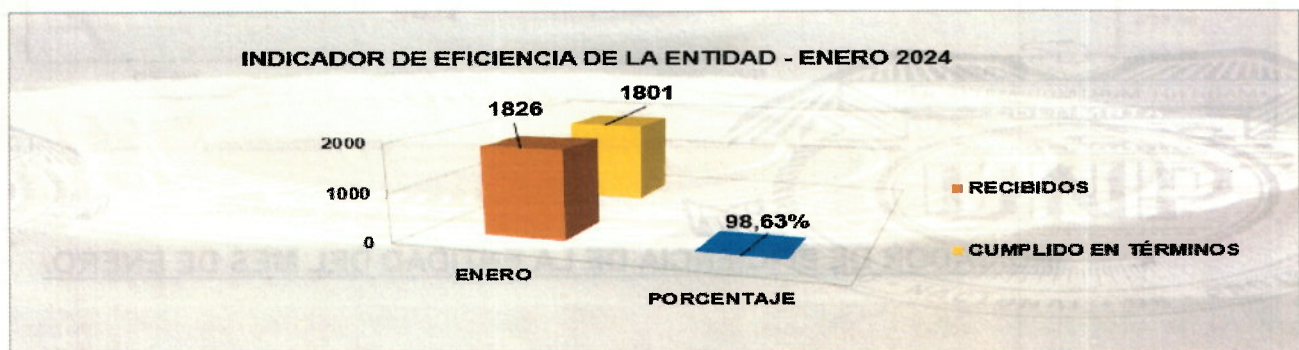




al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño, los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

#### 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

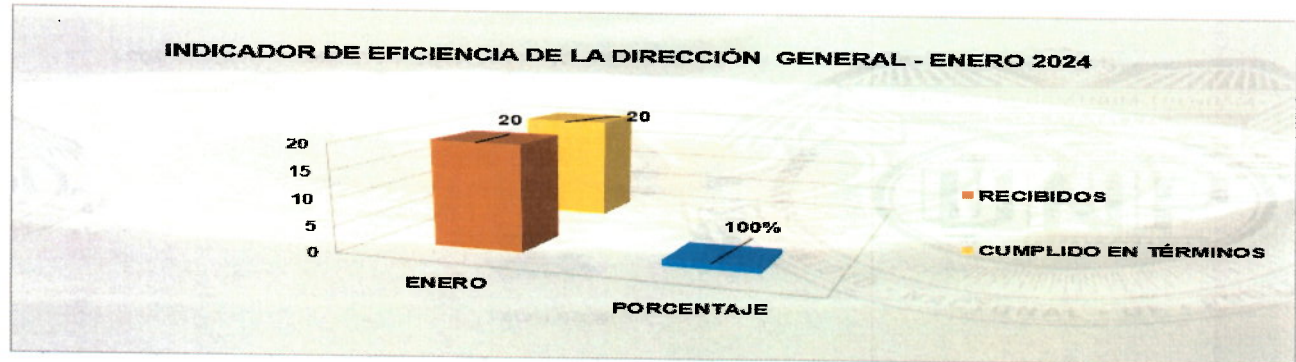
| OPORTUNIDAD<br>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO DE 2024                                                                                                                                                                            |           |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                                                                                                                                                                                                         | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT                                                                                                                                                                                                             | 121       | 121                  |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                                                                                                                                                                                                      | 690       | 683                  |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)                                                                                                                                                                                        | 797       | 797                  |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS                                                                                                                                                                                      | 218       | 200                  |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                           | 1826      | 1801                 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO DE 2024                                                                                                                                                                                           | 98,63%    |                      |
| * 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

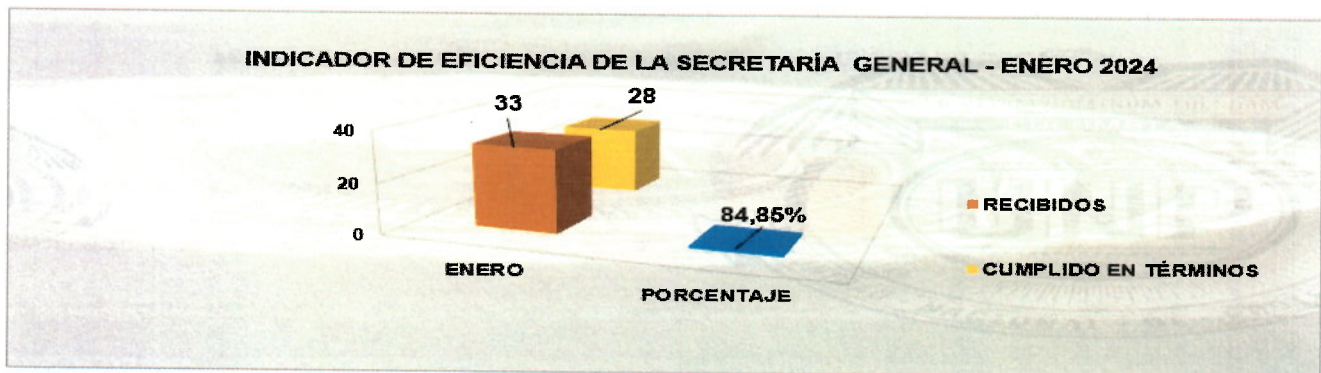
| OPORTUNIDAD<br>DIRECCIÓN GENERAL - ENERO DE 2024           |             |                      |
|------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| DETALLE                                                    | RECIBIDOS   | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                 | 6           | 6                    |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)   | 7           | 7                    |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 7           | 7                    |
| <b>TOTAL</b>                                               | <b>20</b>   | <b>20</b>            |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>     | <b>100%</b> |                      |





b. SECRETARÍA GENERAL

| OPORTUNIDAD<br>SECRETARÍA GENERAL - ENERO DE 2024          |           |                      |
|------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                    | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                 | 12        | 10                   |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)   | 12        | 12                   |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 9         | 6                    |
| TOTAL                                                      | 33        | 28                   |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL           | 84,85%    |                      |



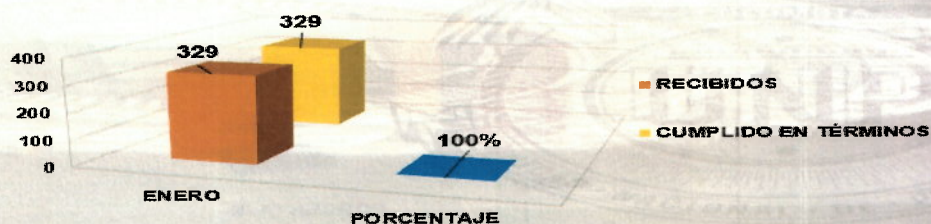
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OPORTUNIDAD<br>OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO DE 2024  |           |                      |
|------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                    | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                 | 153       | 153                  |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)   | 107       | 107                  |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 69        | 69                   |
| TOTAL                                                      | 329       | 329                  |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO   | 100%      |                      |





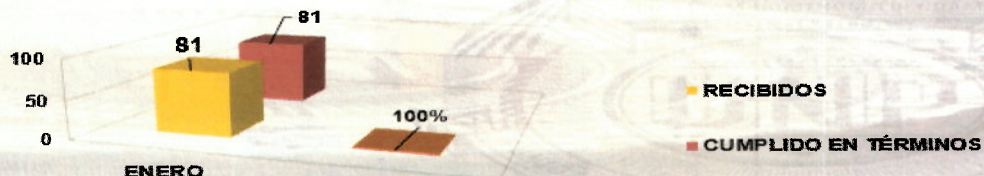
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO 2024



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OPORTUNIDAD<br>OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO DE 2024    |           |                      |
|------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                    | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                 | 42        | 42                   |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)   | 26        | 26                   |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 13        | 13                   |
| TOTAL                                                      | 81        | 81                   |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA     | 100%      |                      |

INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO 2024



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

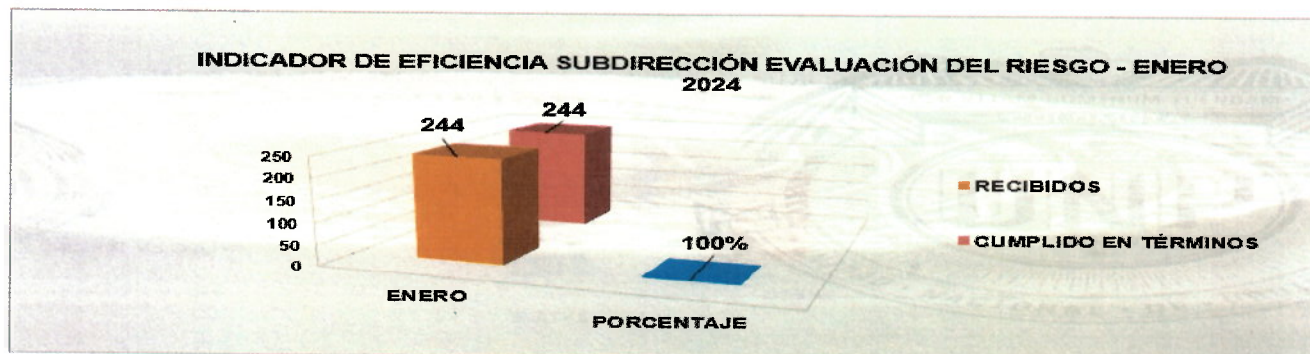
| OPORTUNIDAD<br>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ENERO DE 2024 |           |                      |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                                    | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                                 | 0         | 0                    |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)                   | 0         | 0                    |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 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<br>SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- ENERO DE 2024 |           |                      |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                             | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                          | 80        | 80                   |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)            | 139       | 139                  |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS          | 25        | 25                   |
| TOTAL                                                               | 244       | 244                  |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO | 100%      |                      |



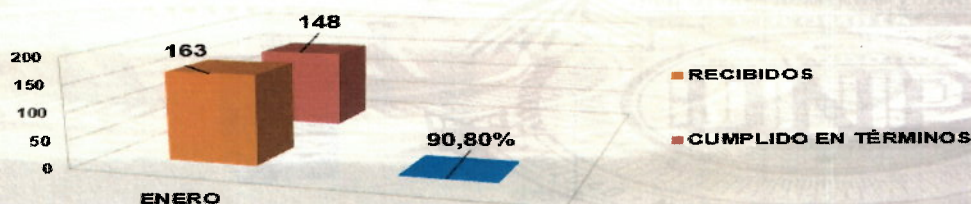
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD<br>SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO DE 2024  |           |                      |
|------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                    | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                 | 38        | 33                   |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)   | 86        | 86                   |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 39        | 29                   |
| TOTAL                                                      | 163       | 148                  |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN   | 90,80%    |                      |





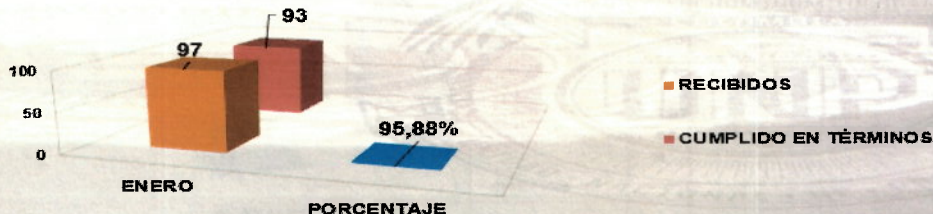
INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO 2024



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD<br>SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO DE 2024 |           |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                                             | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                                          | 34        | 34                   |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)                            | 55        | 55                   |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS                          | 8         | 4                    |
| TOTAL                                                                               | 97        | 93                   |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN  | 95,88%    |                      |

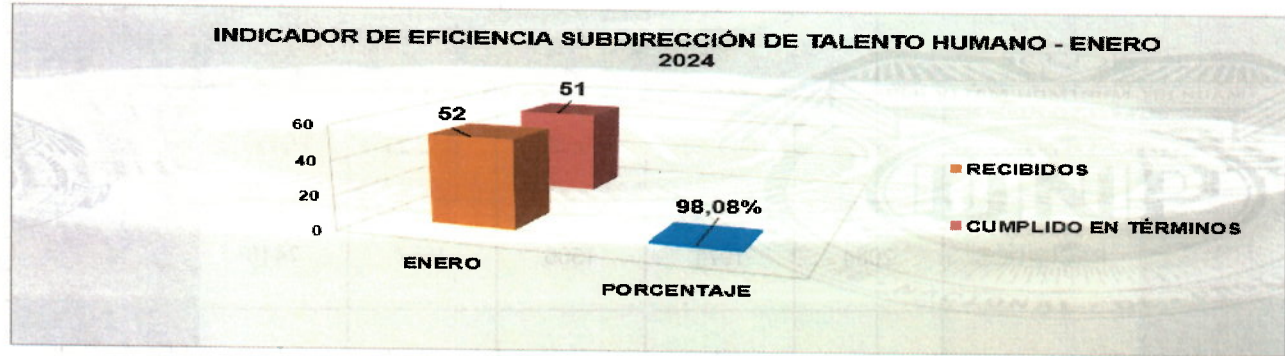
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO 2024



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| OPORTUNIDAD<br>SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO DE 2024 |           |                      |
|---------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| DETALLE                                                       | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                    | 17        | 17                   |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)      | 24        | 24                   |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS    | 11        | 10                   |
| TOTAL                                                         | 52        | 51                   |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO  | 98,08%    |                      |





## J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

| OPORTUNIDAD<br>GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - ENERO DE 2024                                                                                                                                                                                   |           |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|
| DETALLE                                                                                                                                                                                                                                         | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN<br>TÉRMINOS |
| CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT                                                                                                                                                                                                             | 121       | 121                     |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2024                                                                                                                                                                                                      | 308       | 308                     |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2024)                                                                                                                                                                                        | 341       | 341                     |
| PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2023, DENTRO DE LOS TÉRMINOS                                                                                                                                                                                      | 36        | 36                      |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                           | 806       | 806                     |
| INDICADOR DE EFICIENCIA<br>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

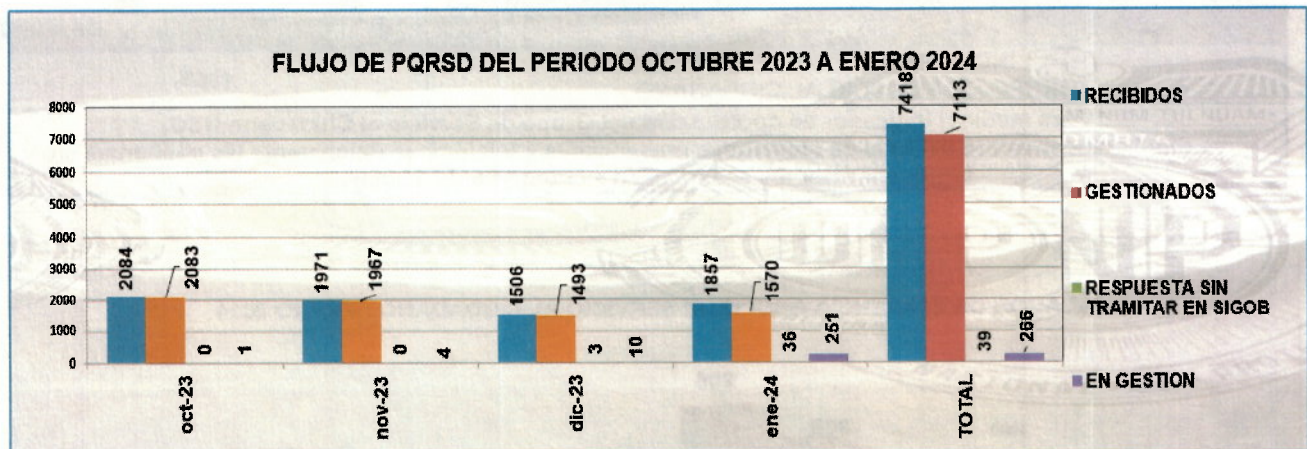
A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del mes de enero.





FLUJO DE PQRS D DE OCTUBRE 2023 A ENERO 2024

| PQRS D                                | DETALLE                         | oct-23 | nov-23 | dic-23 | ene-24 | TOTAL | PORCENTAJE DE GESTIÓN |
|---------------------------------------|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------------|
|                                       | RECIBIDOS                       | 2084   | 1971   | 1506   | 1857   | 7418  |                       |
|                                       | GESTIONADOS                     | 2083   | 1967   | 1493   | 1570   | 7113  | 95,89%                |
|                                       | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | 0      | 0      | 3      | 36     | 39    | 0,53%                 |
|                                       | EN GESTIÓN                      | 1      | 4      | 10     | 251    | 266   | 3,59%                 |
| TOTAL, PQRS D RECIBIDAS EN EL PERIODO |                                 | 7418   |        |        |        |       |                       |



## 5. ANÁLISIS DE PQRS D 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 base 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 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 del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario; a fin de presentar un informe consolidado:

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de enero de 2024

| PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE ENERO 2024 |                           |                       |                                    |             |          |                               |                                    |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|----------|-------------------------------|------------------------------------|
| DEPENDENCIAS                                           | PQRSD RECIBIDAS EN EL MES | GESTIONADAS EN EL MES | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | GESTIÓN     |          | TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE EFICIENCIA ENERO 2024 |
|                                                        |                           |                       |                                    | EN TÉRMINOS | VENCIDOS |                               |                                    |
| DIRECCIÓN GENERAL                                      | 35                        | 12                    | 1                                  | 22          | 0        | 23                            | 100%                               |
| SECRETARÍA GENERAL                                     | 38                        | 22                    | 1                                  | 14          | 11       | 26                            | 84,85%                             |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                             | 304                       | 252                   | 8                                  | 44          | 0        | 52                            | 100%                               |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN            | 1                         | 0                     | 0                                  | 1           | 0        | 1                             | 100%                               |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                               | 85                        | 60                    | 8                                  | 17          | 0        | 25                            | 100%                               |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO                     | 251                       | 211                   | 8                                  | 32          | 0        | 40                            | 100%                               |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN                             | 150                       | 117                   | 7                                  | 25          | 6        | 38                            | 90,80%                             |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                         | 46                        | 40                    | 2                                  | 6           | 0        | 8                             | 98,08%                             |
| GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO                            | 815                       | 769                   | 2                                  | 45          | 0        | 47                            | 100%                               |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN   | 132                       | 87                    | 2                                  | 43          | 0        | 45                            | 95,88%                             |
| TOTAL                                                  | 1857                      | 1570                  | 39                                 | 249         | 17       | 305                           | 98,63%                             |





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

180 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en enero.

36 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en enero.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en enero.

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

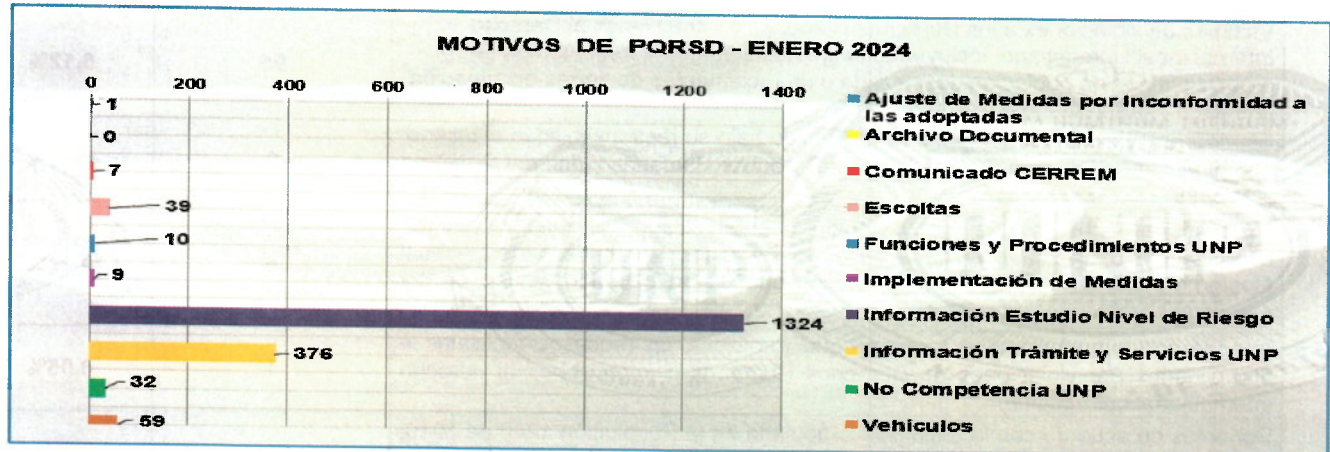
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se vienen fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.

## **6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO DE 2024**

| MOTIVOS DE PQRSD ENERO 2024                         |             |             |
|-----------------------------------------------------|-------------|-------------|
| MOTIVOS                                             | FRECUENCIA  | PORCENTAJE  |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 1           | 0%          |
| Archivo Documental                                  | 0           | 0%          |
| Comunicado CERREM                                   | 7           | 0%          |
| Escoltas                                            | 39          | 2%          |
| Funciones y Procedimientos UNP                      | 10          | 1%          |
| Implementación de Medidas                           | 9           | 0%          |
| Información Estudio Nivel de Riesgo                 | 1324        | 71%         |
| Información Trámite y Servicios UNP                 | 376         | 20%         |
| No Competencia UNP                                  | 32          | 2%          |
| Vehículos                                           | 59          | 3%          |
| <b>TOTAL, MOTIVOS</b>                               | <b>1857</b> | <b>100%</b> |





**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRS) DE ENERO DE 2024.**

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

**8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE ENERO DE 2024.**

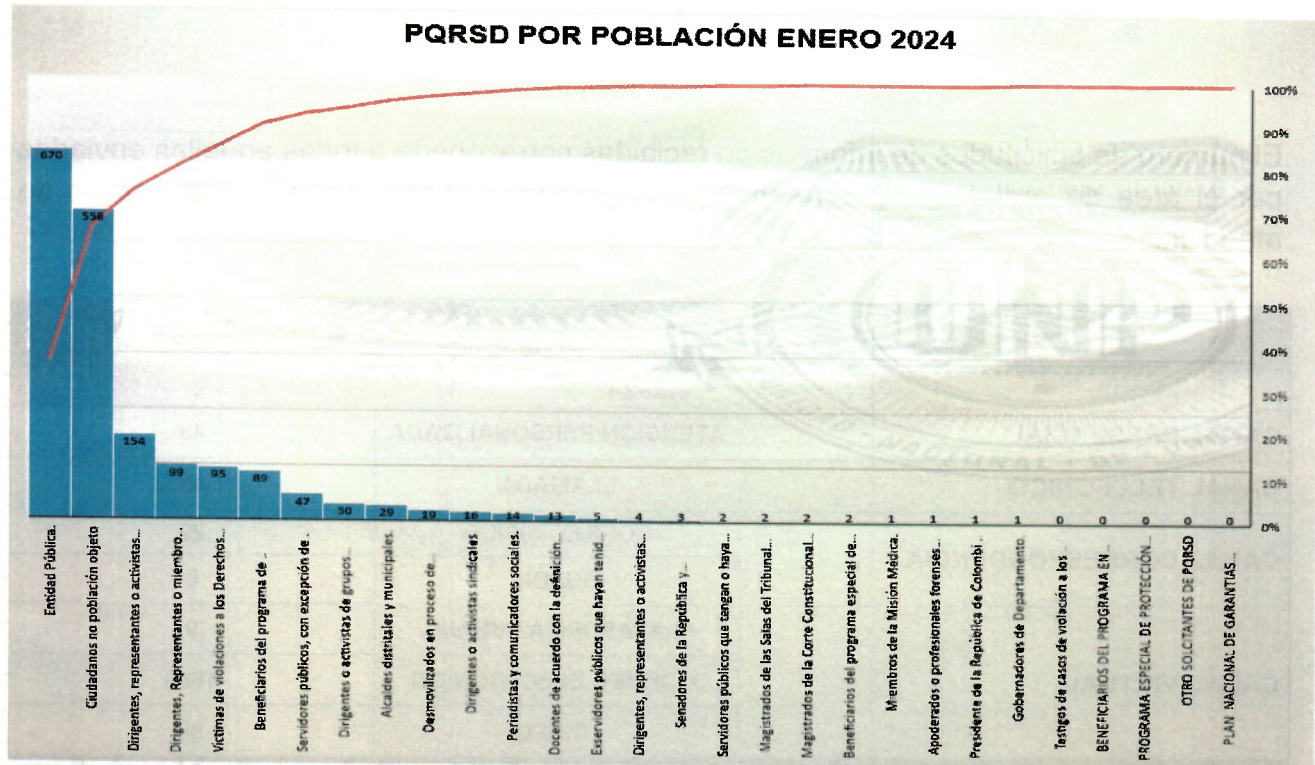
| PQRS POR POBLACIÓN ENERO 2024                                                                                                                                                                                                                        |                |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                   | PQRS 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. | 30             | 1,62%      |
| Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.                                                                                                    | 154            | 8,29%      |
| Dirigentes o activistas sindicales.                                                                                                                                                                                                                  | 16             | 0,86%      |
| Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.                                                                                                                                                                                 | 4              | 0,22%      |
| Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.                                                                                                                                                                                             | 99             | 5,33%      |
| Miembros de la Misión Médica.                                                                                                                                                                                                                        | 1              | 0,05%      |
| Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.                                                                                                                                          | 0              | 0,00%      |
| Periodistas y comunicadores sociales.                                                                                                                                                                                                                | 14             | 0,75%      |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                   | 95                        | 5,12%             |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                         | 0,11%             |
| 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                                                                                                                                                                                   | 5                         | 0,27%             |
| Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                         | 0,05%             |
| Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 13                        | 0,70%             |
| 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.                                                                                                                                                                                                      | 47                        | 2,53%             |
| Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2                         | 0,11%             |
| Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 19                        | 1,02%             |
| <b>BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>PQRS<br/>RADICADAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1                         | 0,05%             |
| Senadores de la República y Representantes a la Cámara.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3                         | 0,16%             |
| Gobernadores de Departamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                         | 0,05%             |
| 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. | 2                         | 0,11%             |
| Alcaldes distritales y municipales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 29                        | 1,56%             |
| Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                         | 0,11%             |
| <b>PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PQRS<br/>RADICADAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 89                        | 4,79%             |
| <b>OTRO SOLICITANTES DE PQRS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PQRS<br/>RADICADAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| Entidad Pública.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 670                       | 36,08%            |
| PLAN NACIONAL DE GARANTIAS NACIONALES 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0                         | 0,00%             |
| Ciudadanos no población objeto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 558                       | 30,05%            |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>1857</b>               | <b>100%</b>       |





## 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE ENERO 2024.

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 enero.

Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

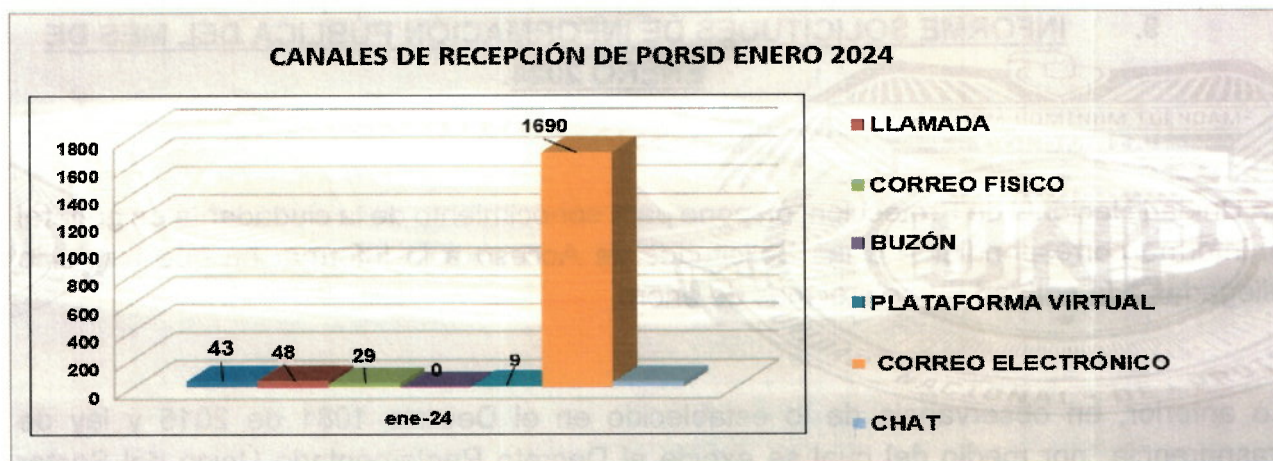




a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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

| CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD |                        |      |
|-------------------------------|------------------------|------|
| ene-24                        |                        |      |
| CANAL PRESENCIAL              | ATENCIÓN PERSONALIZADA | 43   |
| CANAL TELEFÓNICO              | LLAMADA                | 48   |
| CANAL CORRESPONDENCIA         | CORREO FISICO          | 29   |
|                               | BUZÓN                  | 0    |
| CANAL VIRTUAL                 | PLATAFORMA VIRTUAL     | 9    |
|                               | CORREO ELECTRÓNICO     | 1690 |
|                               | CHAT                   | 38   |
| TOTAL                         |                        | 1857 |



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

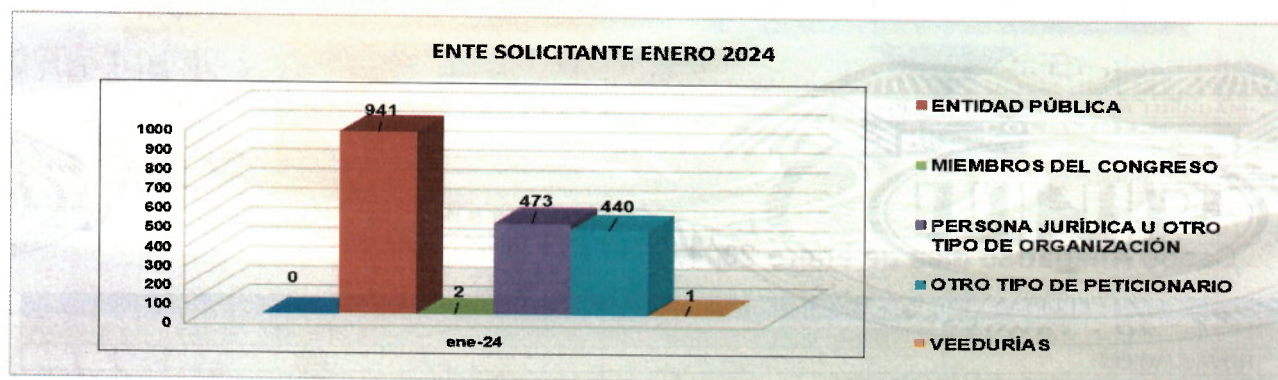
- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica diez (15) días





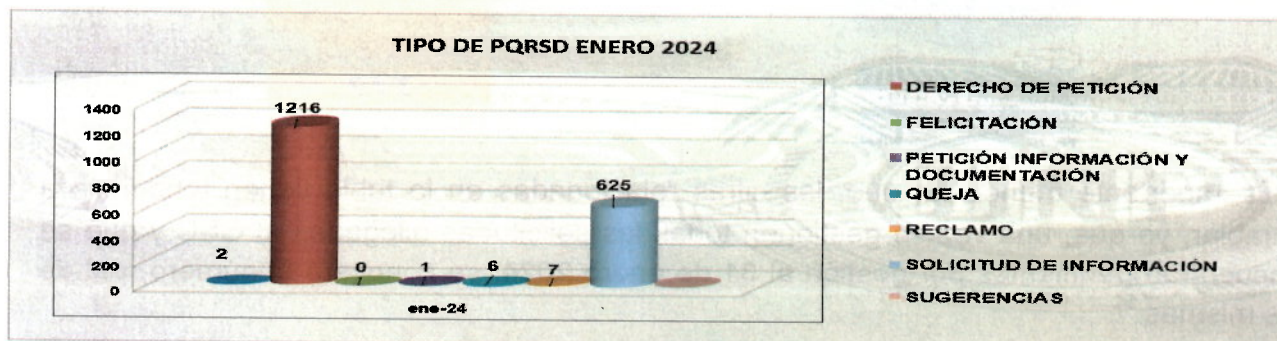
b. ENTE SOLICITANTE

| ENTE SOLICITANTE                             |      |
|----------------------------------------------|------|
| ene-24                                       |      |
| EMPRESA                                      | 0    |
| ENTIDAD PÚBLICA                              | 941  |
| MIEMBROS DEL CONGRESO                        | 2    |
| PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN | 473  |
| OTRO TIPO DE PETICIONARIO                    | 440  |
| VEEDURÍAS                                    | 1    |
| TOTAL                                        | 1857 |



c. TIPO DE PQRSD

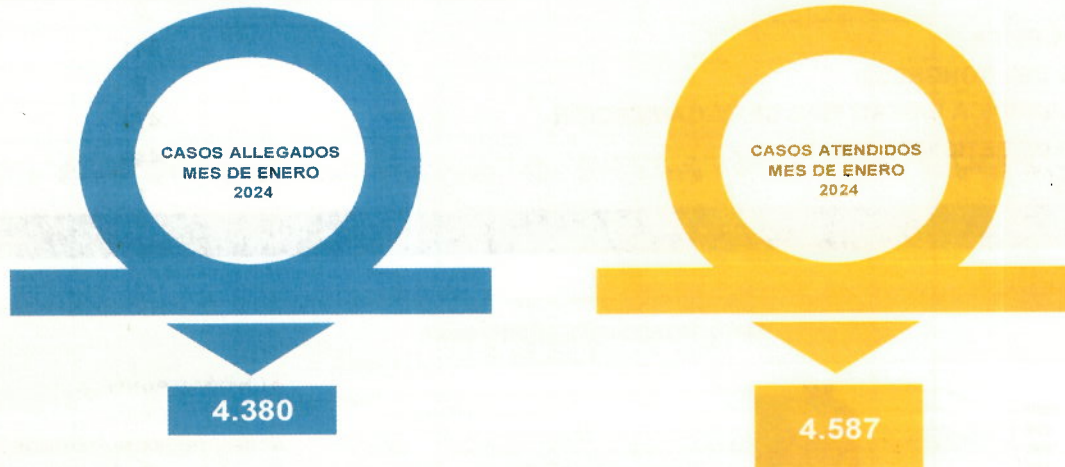
| TIPO DE PQRSD                        |      |
|--------------------------------------|------|
| ene-24                               |      |
| DENUNCIAS                            | 2    |
| DERECHO DE PETICIÓN                  | 1216 |
| FELICITACIÓN                         | 0    |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1    |
| QUEJA                                | 6    |
| RECLAMO                              | 7    |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN             | 625  |
| SUGERENCIAS                          | 0    |
| TOTAL                                | 1857 |





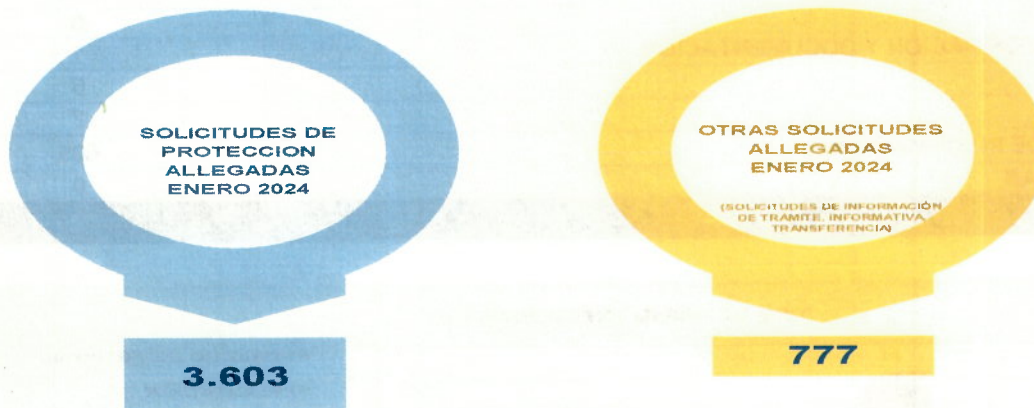
10. **INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN ENERO AÑO 2024**  
**GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC**

**Gestión General Mes de enero 2024.**



**Casos Allegados Mes de enero 2024.**

| NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ENERO AÑO 2024 |       |
|-------------------------------------------------------|-------|
| TIPO DE SOLICITUD                                     | ENERO |
| REVALUACIÓN                                           | 252   |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA                      | 669   |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA                    | 2.682 |
| Sub Total                                             | 3.603 |
| INFORMATIVA                                           | 125   |
| TRANSFERENCIA                                         | 203   |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE                 | 449   |
| Sub Total                                             | 777   |
| TOTAL                                                 | 4.380 |



**\*\*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 enero 2024, se conocerá el número real de las mismas.\*\***





### Casos Gestionados Mes de enero 2024.

| NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE ENERO AÑO 2024 |              |
|---------------------------------------------------------|--------------|
| TIPO DE SOLICITUD                                       | ENERO        |
| REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE                     | 265          |
| REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD                            | 0            |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA                        | 734          |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA                      | 2.764        |
| <b>Sub Total</b>                                        | <b>3.763</b> |
| INFORMATIVA                                             | 135          |
| TRANSFERENCIA                                           | 208          |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE                   | 481          |
| <b>Sub Total</b>                                        | <b>824</b>   |
| <b>TOTAL</b>                                            | <b>4.587</b> |



### Casos Gestionados por Género, Mes de enero 2024.

| NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE ENERO AÑO 2024 |              |              |            |              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| TIPO DE SOLICITUD                                                  | FEMENINO     | MASCULINO    | NO REPORTA | TOTAL ENERO  |
| REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE                                | 68           | 194          | 3          | 265          |
| REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD                                       | 0            | 0            | 0          | 0            |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA                                   | 237          | 492          | 5          | 734          |
| SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA                                 | 754          | 1.903        | 107        | 2.764        |
| <b>Sub Total</b>                                                   | <b>1.059</b> | <b>2.589</b> | <b>115</b> | <b>3.763</b> |
| INFORMATIVA                                                        | 38           | 85           | 12         | 135          |
| TRANSFERENCIA                                                      | 55           | 131          | 22         | 208          |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE                              | 118          | 345          | 18         | 481          |
| <b>TOTAL</b>                                                       | <b>211</b>   | <b>561</b>   | <b>52</b>  | <b>824</b>   |
|                                                                    | <b>1.270</b> | <b>3.150</b> | <b>167</b> | <b>4.587</b> |

**\*\*Es importante mencionar que, la identificación de Género, solo se hace a través del auto reconocimiento que las personas reportan al momento de allegar la solicitud de protección y otro requerimiento.\*\***





**Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos,  
Gestionadas Mes de enero 2024 Vs. Mes de diciembre Año 2023.**

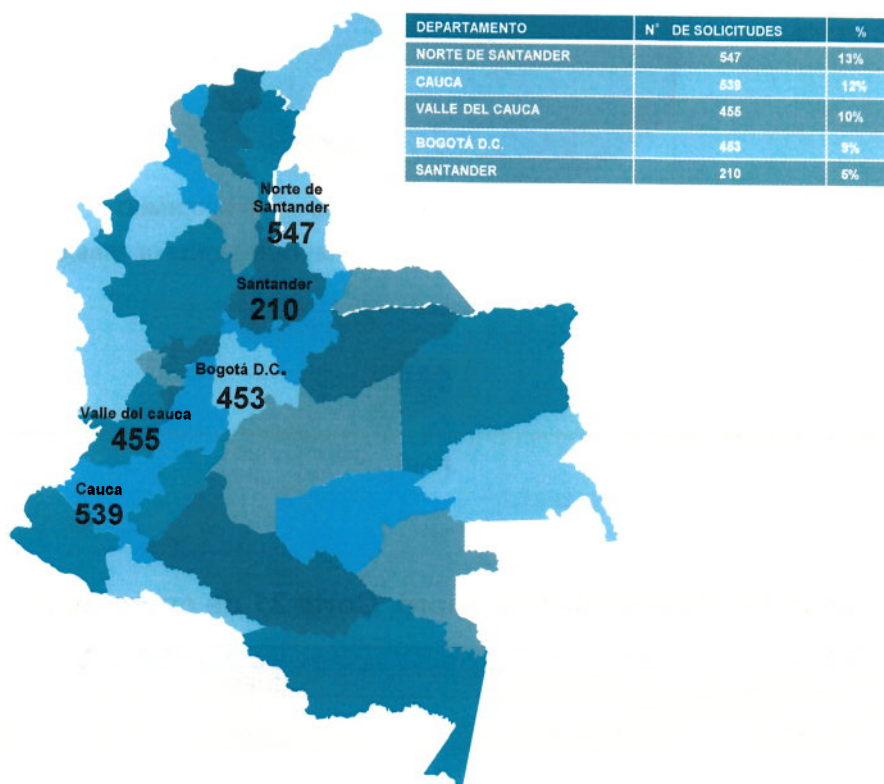
| SOLICITUDES GESTIONADAS ENERO AÑO 2024 Vs. DICIEMBRE AÑO 2023 |       |           |                          |
|---------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------------------|
| DEPARTAMENTO                                                  | ENERO | DICIEMBRE | INCREMENTO O DISMINUCIÓN |
| NORTE DE SANTANDER                                            | 547   | 483       | 64                       |
| CAUCA                                                         | 539   | 504       | 35                       |
| META                                                          | 184   | 157       | 27                       |
| GUAVIARE                                                      | 28    | 13        | 15                       |
| CALDAS                                                        | 31    | 22        | 9                        |
| BOLÍVAR                                                       | 152   | 148       | 4                        |
| VICHADA                                                       | 5     | 3         | 2                        |
| BOYACÁ                                                        | 57    | 56        | 1                        |
| GUAINÍA                                                       | 0     | 0         | 0                        |
| LA GUAJIRA                                                    | 38    | 38        | 0                        |
| CAQUETÁ                                                       | 100   | 101       | -1                       |
| SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA                                      | 0     | 1         | -1                       |
| AMAZONAS                                                      | 2     | 3         | -1                       |
| VAUPÉS                                                        | 0     | 2         | -2                       |
| QUINDÍO                                                       | 23    | 26        | -3                       |
| MAGDALENA                                                     | 161   | 169       | -8                       |
| SANTANDER                                                     | 210   | 221       | -11                      |
| HUILA                                                         | 58    | 79        | -21                      |
| RISARALDA                                                     | 62    | 92        | -30                      |
| ATLÁNTICO                                                     | 64    | 96        | -32                      |
| CASANARE                                                      | 35    | 69        | -34                      |
| ANTIOQUIA                                                     | 208   | 244       | -36                      |
| PUTUMAYO                                                      | 33    | 70        | -37                      |
| VALLE DEL CAUCA                                               | 455   | 493       | -38                      |
| CHOCÓ                                                         | 67    | 106       | -39                      |
| SUCRE                                                         | 74    | 115       | -41                      |
| ARAUCA                                                        | 67    | 113       | -46                      |
| TOLIMA                                                        | 145   | 194       | -49                      |
| CÓRDOBA                                                       | 87    | 142       | -55                      |
| CUNDINAMARCA                                                  | 61    | 118       | -57                      |
| CESAR                                                         | 111   | 182       | -71                      |
| NARIÑO                                                        | 109   | 184       | -75                      |
| SIN DETERMINAR                                                | 421   | 517       | -96                      |
| BOGOTÁ, D.C.                                                  | 453   | 770       | -317                     |
| TOTAL                                                         | 4.587 | 5.531     | -944                     |

**Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su  
Grupo Poblacional más Alto, Mes de enero 2024.**

| TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| DEPARTAMENTO / POBLACIÓN                                                                          | ENERO |
| NORTE DE SANTANDER                                                                                | 547   |
| 02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.     | 133   |
| CAUCA                                                                                             | 539   |
| 05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.                                      | 172   |
| VALLE DEL CAUCA                                                                                   | 455   |
| 15. Servidores Públicos.                                                                          | 94    |
| BOGOTÁ, D.C.                                                                                      | 453   |
| 15. Servidores Públicos.                                                                          | 65    |
| SANTANDER                                                                                         | 210   |
| 02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.     | 47    |



Igualmente, durante el mes de enero año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 48% de las solicitudes atendidas, siendo Norte de Santander, el de mayor número con un 13%, seguido de Cauca con un 12%, Valle del Cauca con un 10%, Bogotá D.C con el 9% y por último Santander con el 5%:



### **Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de enero 2024.**

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de enero 2024, de las 3.763 solicitudes de protección atendidas, el 15% que corresponde a 558 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de evaluación y/o reevaluación de riesgo; para los 3.205 restantes y que corresponden en este caso al 85%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una evaluación de riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.



# FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

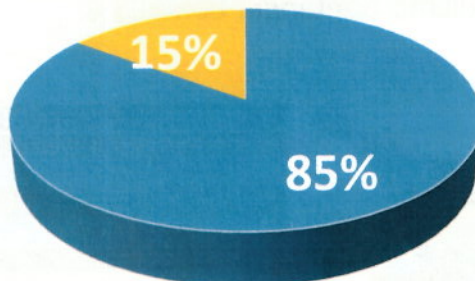
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA

## ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ENERO AÑO 2024

| ESTADO                                                                | NÚMERO DE SOLICITUDES | %    |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|
| SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO        | 3.205                 | 85%  |
| SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO | 558                   | 15%  |
| TOTAL                                                                 | 3.763                 | 100% |



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

558

FNF

## Casos en Trámite al Finalizar el Mes de enero, Corte 31 de enero 2024.

| NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-01-2024 |       |       |
|------------------------------------------|-------|-------|
| EQUIPO                                   | ENERO | TOTAL |
| SOLICITUDES DE PROTECCIÓN                | 149   | 149   |
| TOTAL                                    | 149   | 149   |

## Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de enero 2024.

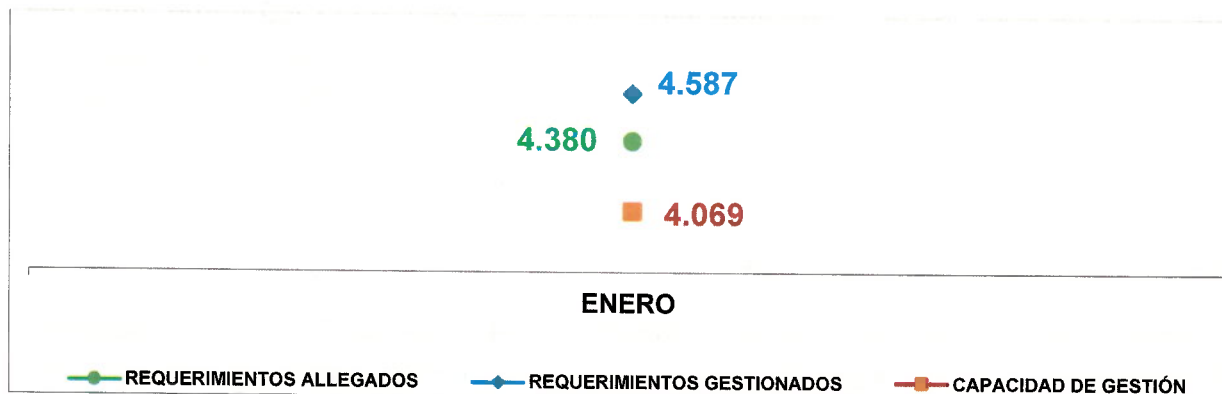
|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Policia Nacional              | 829 |
| Fiscalía General de la Nación | 527 |
| Defensoría                    | 503 |
| Personería                    | 268 |
| Alcaldía                      | 136 |
| Organización                  | 126 |
| Presidencia                   | 92  |
| Secretaría de Gobierno        | 80  |
| Gobernación                   | 66  |
| Ministerio del Interior       | 60  |



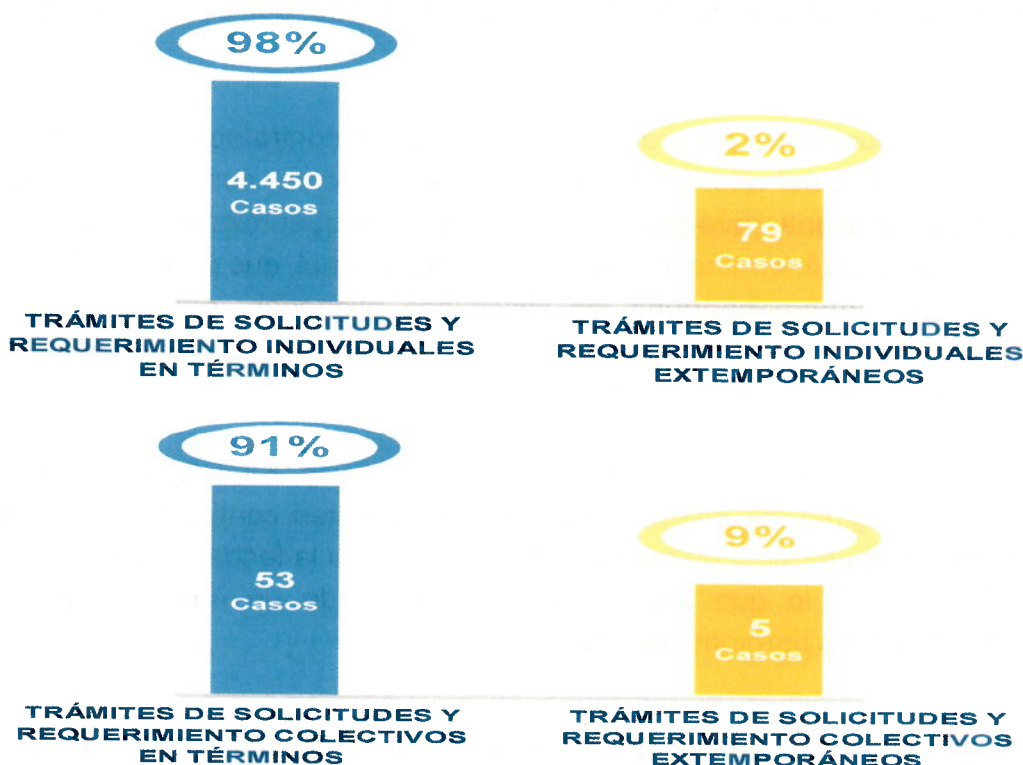


### Capacidad Instalada a Corte 31 de enero 2024.

| CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2024 - 2 AL 31 DE ENERO 2024 |       |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| CONCEPTO                                                                                 | ENERO | PROMEDIO |
| REQUERIMIENTOS ALLEGADOS                                                                 | 4.380 | 4380     |
| REQUERIMIENTOS GESTIONADOS                                                               | 4.587 | 4587     |
| CAPACIDAD DE GESTIÓN                                                                     | 4.069 | 4069     |



### Oportunidad en la Atención Mes de enero 2024.



Para el mes de enero del año 2024, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las solicitudes de protección y demás requerimientos, presentó una reducción progresiva y consecuente con la reducción lograda en los últimos meses del año inmediatamente anterior. Sin embargo, en el mes de enero se gestionaron 84 casos con más cinco (5) días de atención, toda vez que, al iniciar el año 2024, el GSC presentaba casos pendientes por





atender, los cuales allegaron la última semana del año 2023, mismo que fueron atendido durante las dos primeras semanas del año 2024.

Así mismo, es de resaltar que, mientras se atendían casos allegados en la última semana del año 2023, paralelamente fueron atendidos casos allegados en el 2024. Logrando con esto, que, al finalizar el mes de enero 2024, el GSC no tenga casos pendientes de atención con más de (5) días de términos, impacto positivo que se verá reflejado en los meses posteriores.

### Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de enero del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 105% en la gestión de las Solicitudes de Protección. Sin embargo y en busca de mantener la gestión al 100%, se debe seguir trabajando y mejorando día a día, toda vez que se pueden presentar algunos aspectos, que podrían dificultar sus actividades en el proceso para atender al 100% las solicitudes recibidas, entre los cuales tenemos:

- El impacto, que se ha generado a causa de la no contratación oportuna desde el primer día hábil del año 2024, del personal suficiente, con el conocimiento y la experticia necesaria, para atender los diferentes requerimientos. De igual forma, a la fecha ya se está terminando de contratar el personal, que permitirá de esta forma atender de manera oportuna las solicitudes allegadas, pues los términos de atención corresponden a máximo cinco (5) días hábiles, y con el personal que se terminará de incorporar es posible atender.
- Las fallas continuas de las VPN, el correo electrónico, SIGOB, Plataforma S.E.R., accesos a páginas de Internet, etc., que no permiten continuar laborando desde casa en debida forma y de manera efectiva, y que a la fecha no han sido resueltas por Tecnología, lo que implica la no atención de un número importante de solicitudes en los términos definidos para el GSC.
- 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 enero 2024.

Se puede concluir que, para el mes de enero del año 2024, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC sigue presentando una mejora en su rendimiento, logrando con esto una gestión del 105% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de enero del 2024, se encuentran sin atención 149 EXT y que suman alrededor de 298 casos, los cuales se están atendiendo dentro de los cinco (5) días de términos.

igualmente, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de enero año 2024, superó su capacidad de gestión en un 13%. En este sentido, el GSC gestionó 4.587 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.069 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 enero del año 2024, se atendió un total de 4.587 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.763 fueron solicitudes de protección y 824 fueron otras solicitudes.

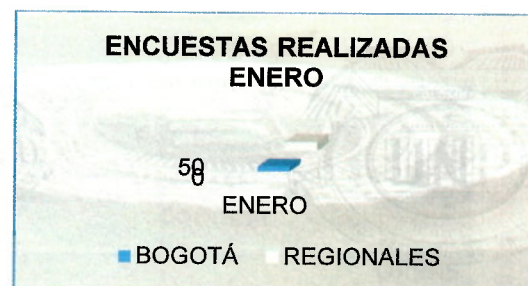
## 11. INFORME CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO ENERO 2024

### COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del mes de enero del año 2024 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<br>ENERO |        |            |
|-------------------------------|--------|------------|
| PERIODO                       | BOGOTÁ | REGIONALES |
| ENERO                         | 23     | 42         |
| TOTAL                         | 23     | 42         |

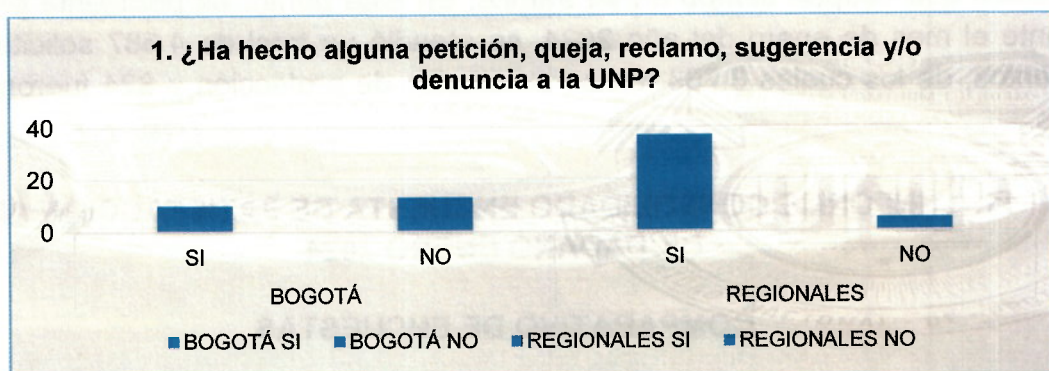




## Participación

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                                                                           | 10     | 13 | 37         | 5  |

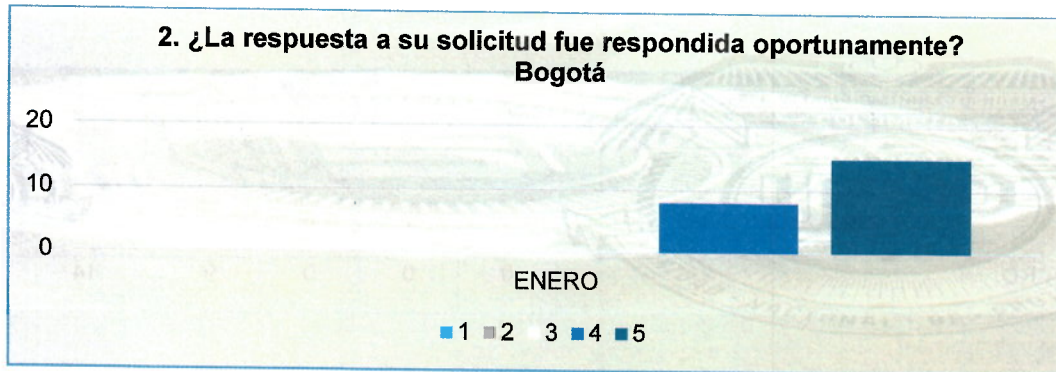


## Oportunidad

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

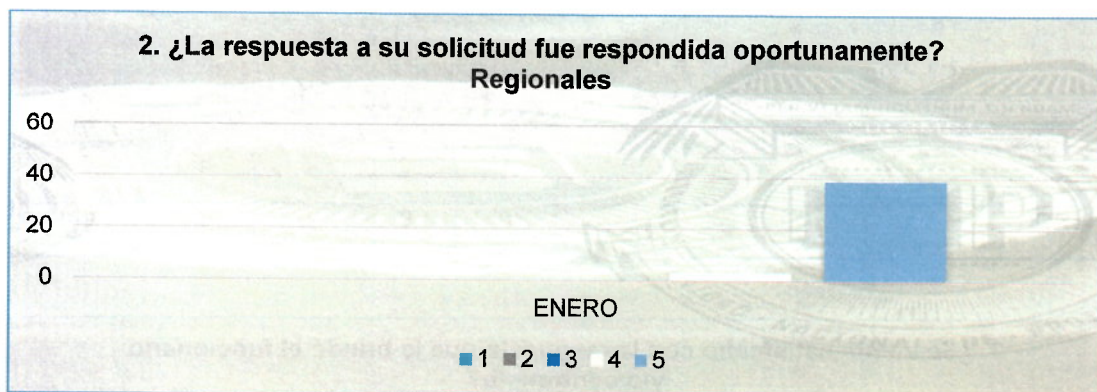
| 2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?<br>Bogotá |   |   |   |   |    |
|-------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| PERIODO                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
| ENERO                                                                   | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 |





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?<br>Regionales |   |   |   |   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| PERIODO                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
| ENERO                                                                       | 0 | 0 | 0 | 3 | 39 |



## Orientación

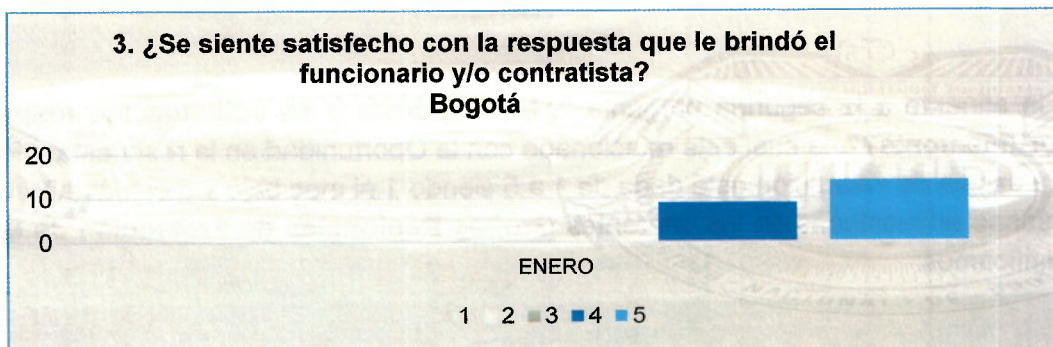
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:





3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?  
Bogotá

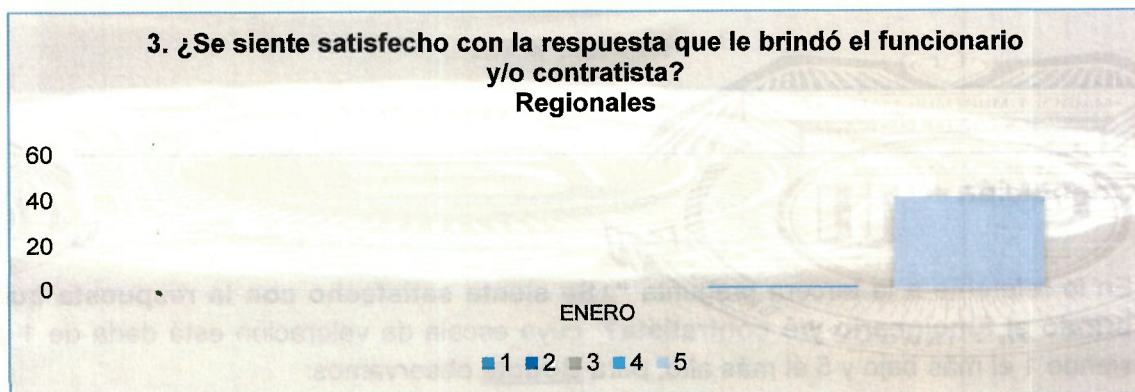
| PERIODO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|---------|---|---|---|---|----|
| ENERO   | 0 | 0 | 0 | 9 | 14 |



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 | 1 | 41 |

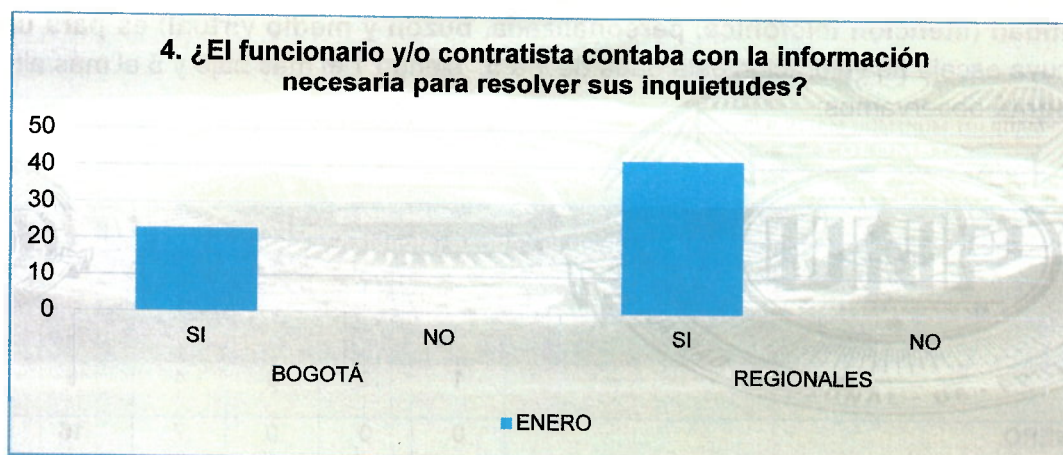




## Dominio

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:

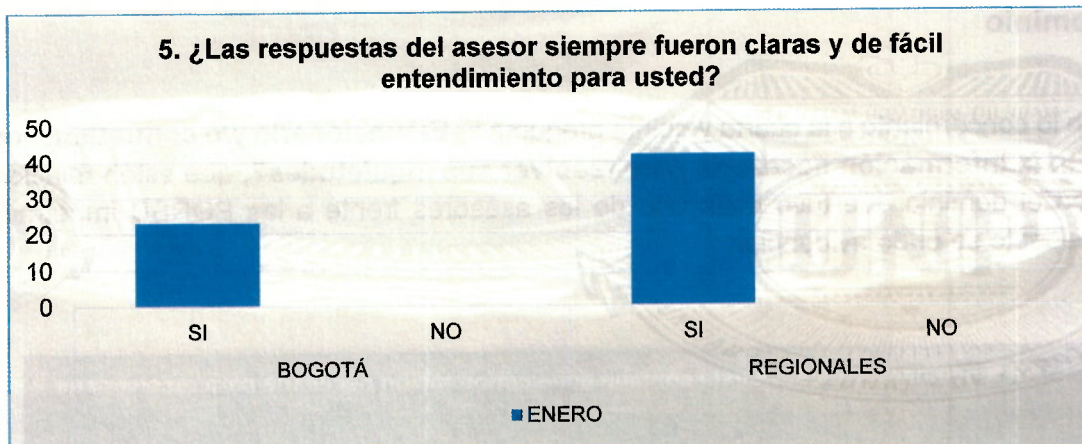
| 4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? |        |    |            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|------------|----|
| PERIODO                                                                                                | BOGOTÁ |    | REGIONALES |    |
|                                                                                                        | SI     | NO | SI         | NO |
| ENERO                                                                                                  | 23     | 0  | 42         | 0  |



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

| 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? |        |    |            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|------------|----|
| PERIODO                                                                                  | BOGOTÁ |    | REGIONALES |    |
|                                                                                          | SI     | NO | SI         | NO |
| ENERO                                                                                    | 23     | 0  | 42         | 0  |



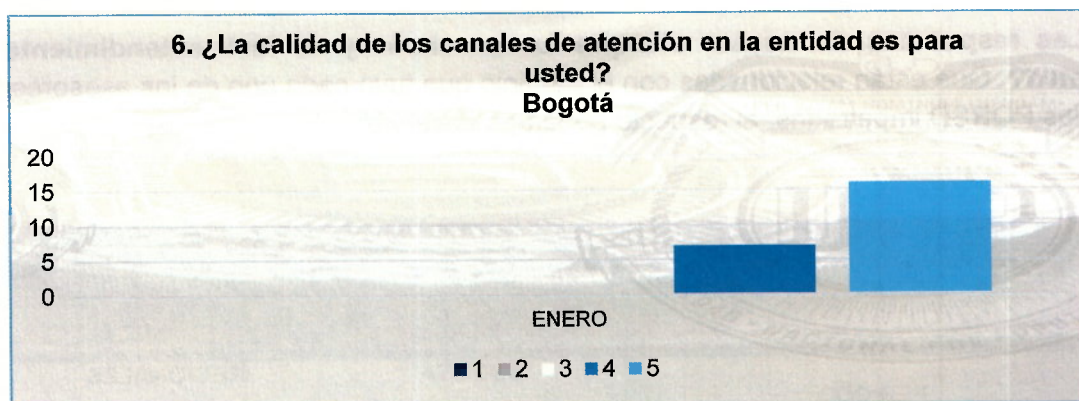


## Percepción

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 | 7 | 16 |

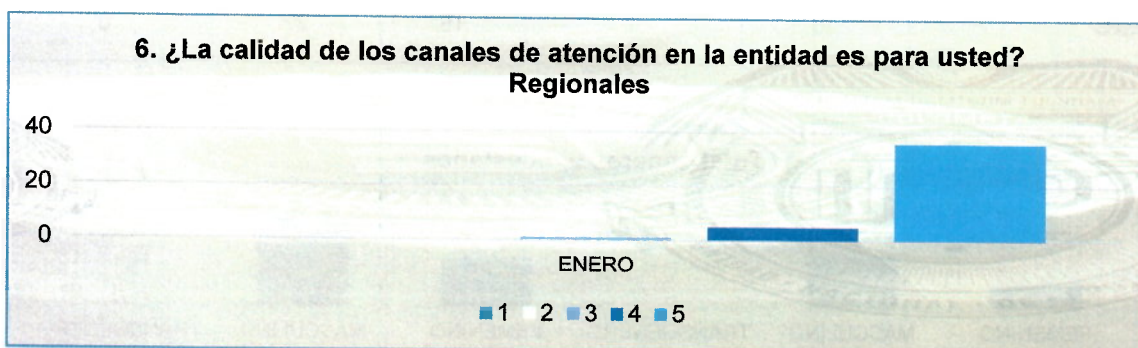


En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y



cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:

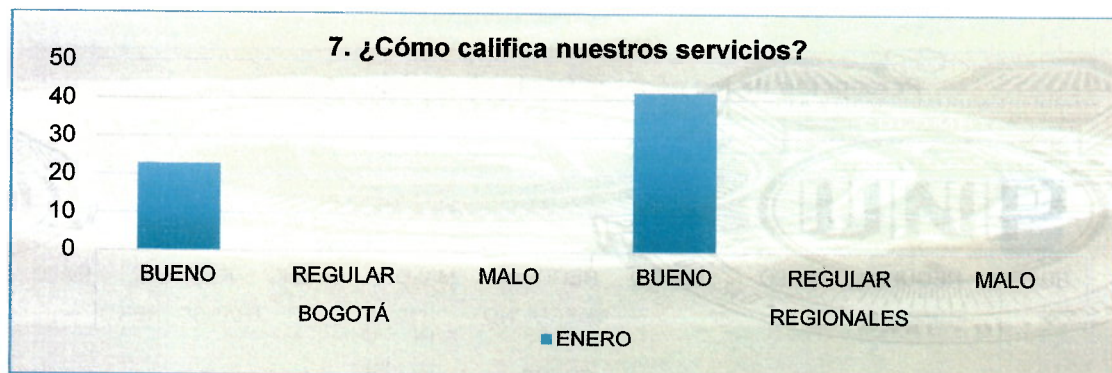
| 6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?<br>Regionales |   |   |   |   |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| PERIODO                                                                                                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
| ENERO                                                                                                                                            | 0 | 0 | 1 | 5 | 36 |



### 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                                 | 23     | 0       | 0    | 42         | 0       | 0    |

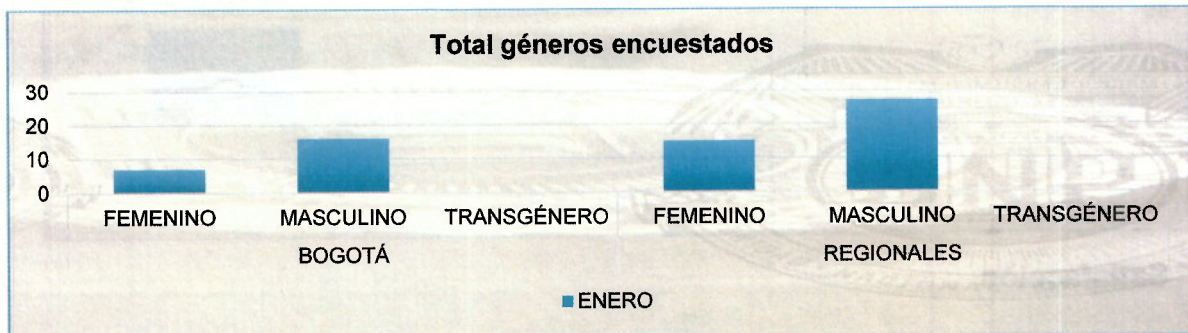




## Aplicación del enfoque diferencial

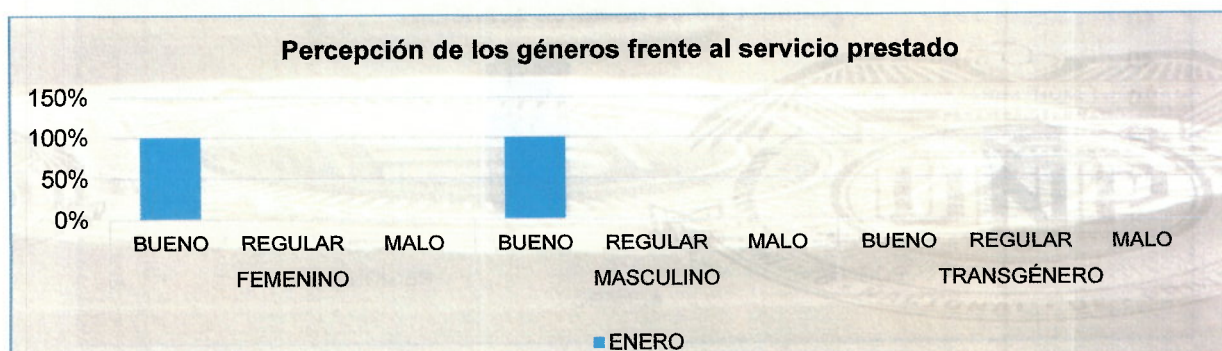
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

| Total, géneros encuestados |          |           |             |            |           |             |
|----------------------------|----------|-----------|-------------|------------|-----------|-------------|
| PERIODO                    | BOGOTÁ   |           |             | REGIONALES |           |             |
|                            | FEMENINO | MASCULINO | TRANSGÉNERO | FEMENINO   | MASCULINO | TRANSGÉNERO |
| ENERO                      | 7        | 16        | 0           | 15         | 27        | 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%   |





## 12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá, como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de prevención y protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de 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.
- Se observa que de las 65 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de enero del 2024; consideran

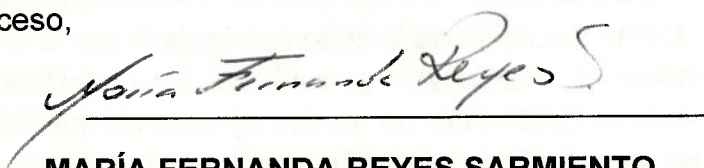




que la respuesta a sus solicitudes se dio de manera oportuna como quiera que dentro de la escala de valoración lo calificaron con 5 y 4.

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de enero del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 22 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Bucaramanga por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.

Líder del Proceso,



**MARÍA FERNANDA REYES SARMIENTO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI

|                                                                                                                                                                                                                   | Nombre                                                                             | Firma                                                                                 | Fecha    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Proyectó:                                                                                                                                                                                                         | Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC                                      |   | 6/2/2024 |
| Revisó:                                                                                                                                                                                                           | Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC                                       |  | 6/2/2024 |
| Aprobó:                                                                                                                                                                                                           | María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información |  | 6/2/2024 |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma. |                                                                                    |                                                                                       |          |





### 13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSO DE ENERO 2024

| RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ENERO 2024  |             |                                          |                           |                        |
|------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| PQRSO RECIBIDAS EN EL PERIODO<br>OCTUBRE 2024 A ENERO 2024 | GESTIONADAS | TRAMITADAS<br>PENDIENTES<br>DE FINALIZAR | EN GESTIÓN<br>EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN<br>VENCIDAS |
| 7418                                                       | 7113        | 39                                       | 249                       | 17                     |
|                                                            | 95,89%      | 0,53%                                    | 3,36%                     | 0,23%                  |

