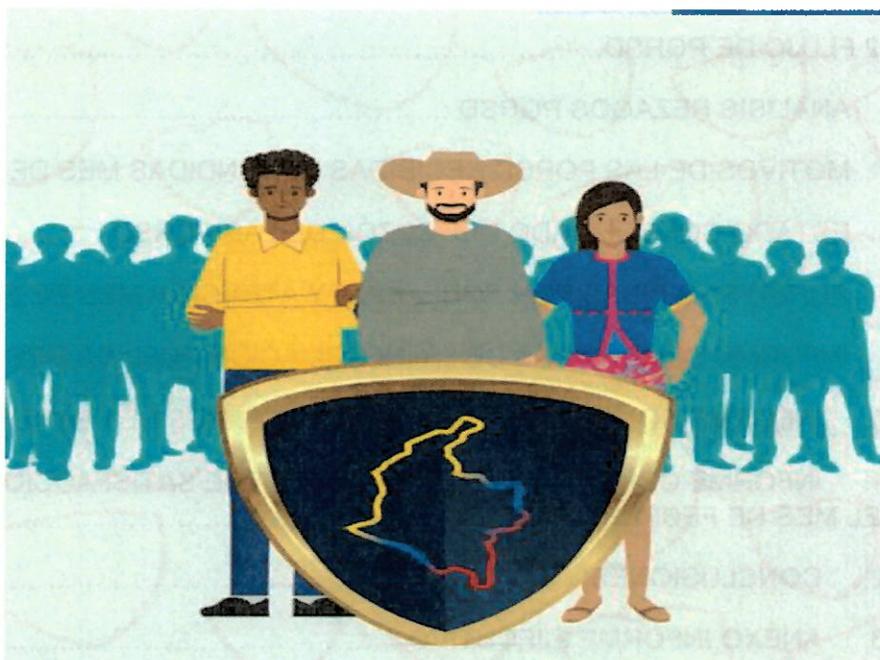




## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(6 de marzo 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 FEBRERO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE FEBRERO .....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE FEBRERO .....	10
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE FEBRERO .....	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE FEBRERO .....	22
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	22
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE FEBRERO .....	20
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE FEBRERO..	25
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE FEBRERO .....	28
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO .....	36
12. CONCLUSIONES .....	45
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	47



## 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 redundará en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja que, en el mes de febrero de 2024 fueron elevadas **2205** 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 FEBRERO AÑO 2024**

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



**a. DIRECCIÓN GENERAL**

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE FEBRERO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	8	2	8	0	18
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	7	1	6	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>33</b>



**b. SECRETARÍA GENERAL**

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE FEBRERO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	33	24	0	9	0	33
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	3	0	0	1	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>37</b>

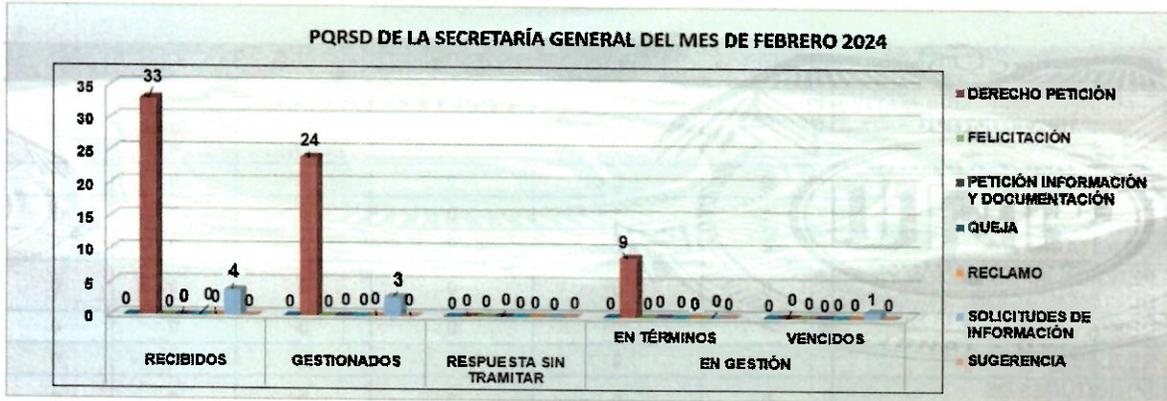




**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

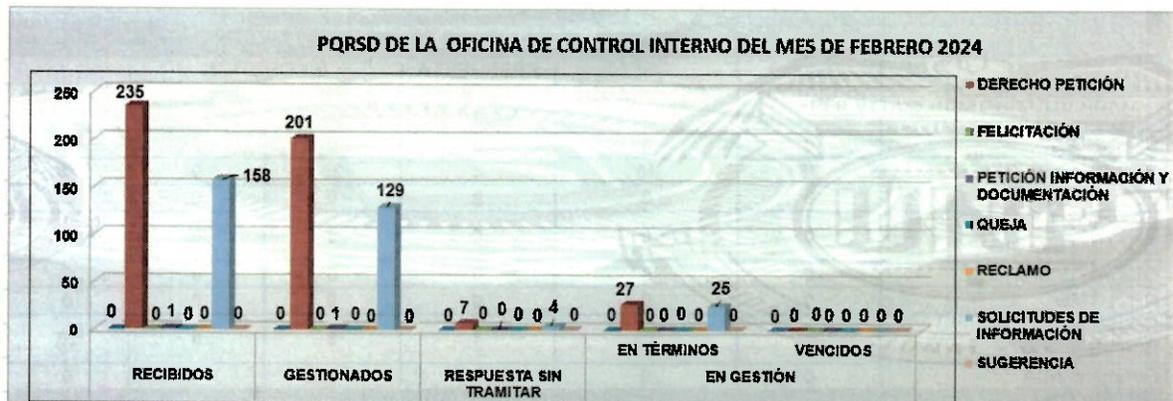
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

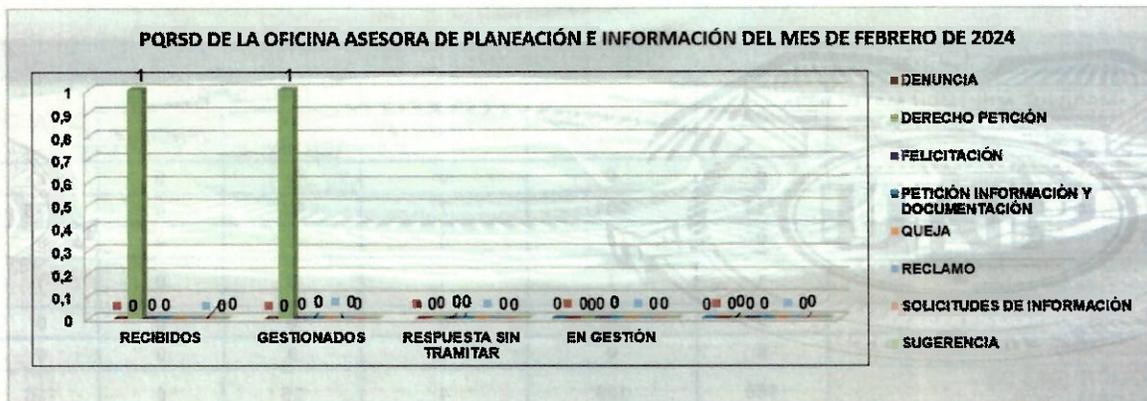
**PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE FEBRERO 2024**

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	235	201	7	27	0	235
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	158	129	4	25	0	158
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>394</b>	<b>331</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>394</b>



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

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE FEBRERO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>



**e. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE FEBRERO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	78	45	4	29	0	78
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	28	21	1	6	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>106</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>106</b>





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



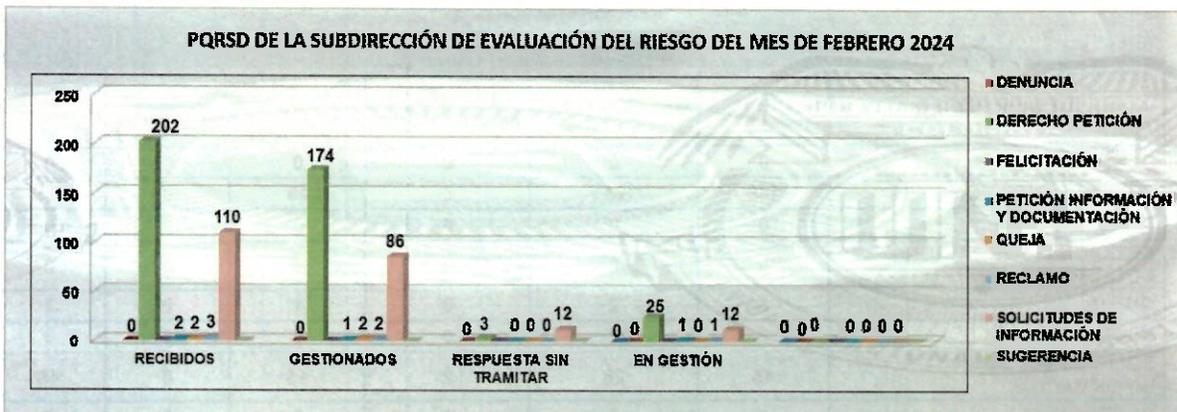
**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**



**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE FEBRERO 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	202	174	3	25	0	202
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	3	2	0	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	110	86	12	12	0	110
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>319</b>	<b>265</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>319</b>



**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	0	1	2	0	3
DERECHO PETICIÓN	128	85	5	34	4	128
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	12	10	0	2	0	12
RECLAMO	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	35	31	0	3	1	35
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>181</b>	<b>127</b>	<b>6</b>	<b>43</b>	<b>5</b>	<b>181</b>



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

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO 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	146	91	6	49	0	146
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	3	2	0	0	1	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	45	28	2	15	0	45
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>197</b>	<b>123</b>	<b>8</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>197</b>

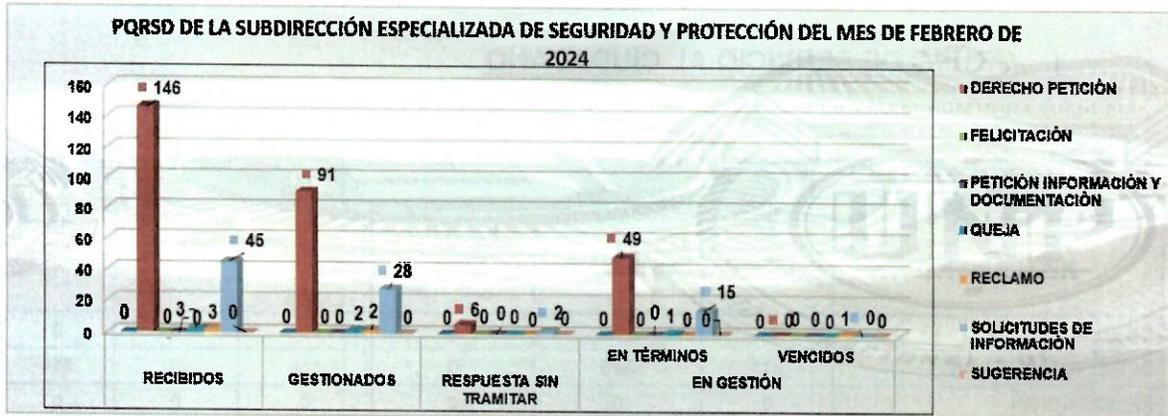




**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE FEBRERO 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	35	25	1	9	0	35
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	4	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>39</b>



**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	511	395	0	116	0	511
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	380	341	0	39	0	380
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>898</b>	<b>742</b>	<b>0</b>	<b>156</b>	<b>0</b>	<b>898</b>



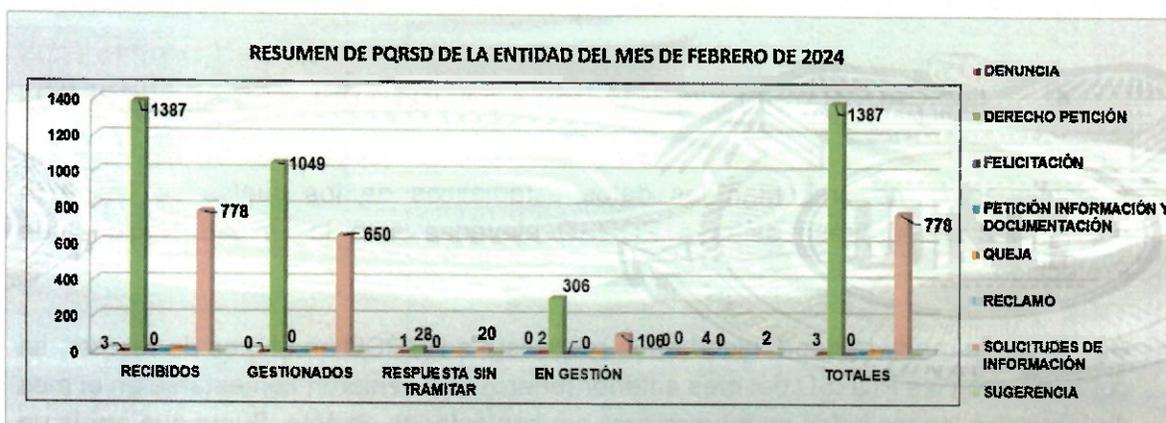
**k. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DEL MES DE FEBRERO DE 2024**





RESUMÉN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO 2024

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	0	1	2	0	3
DERECHO PETICIÓN	1387	1049	28	306	4	1387
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	4	0	1	0	5
QUEJA	19	15	0	4	0	19
RECLAMO	13	9	0	3	1	13
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	778	650	20	106	2	778
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>2205</b>	<b>1727</b>	<b>49</b>	<b>422</b>	<b>7</b>	<b>2205</b>



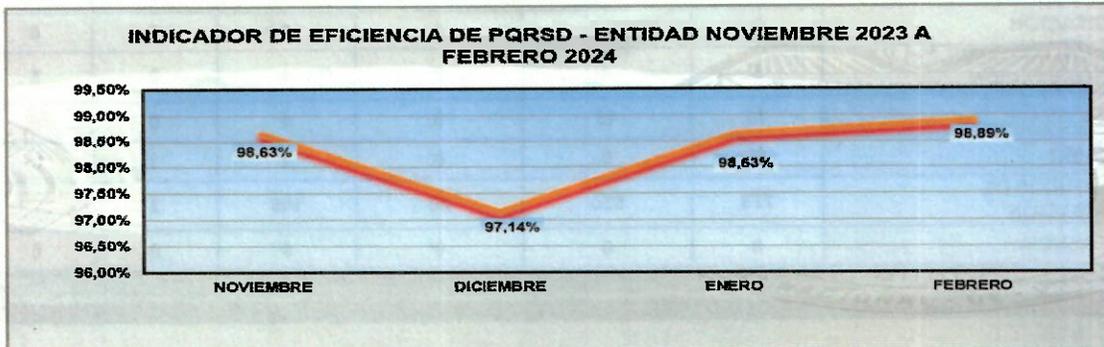
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

**3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D FEBRERO DE 2024.**

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



<b>OPORTUNIDAD</b> <b>ENTIDAD - NOVIEMBRE 2023 A FEBRERO 2024</b>			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
98,63%	97,14%	98,63%	98,89%



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

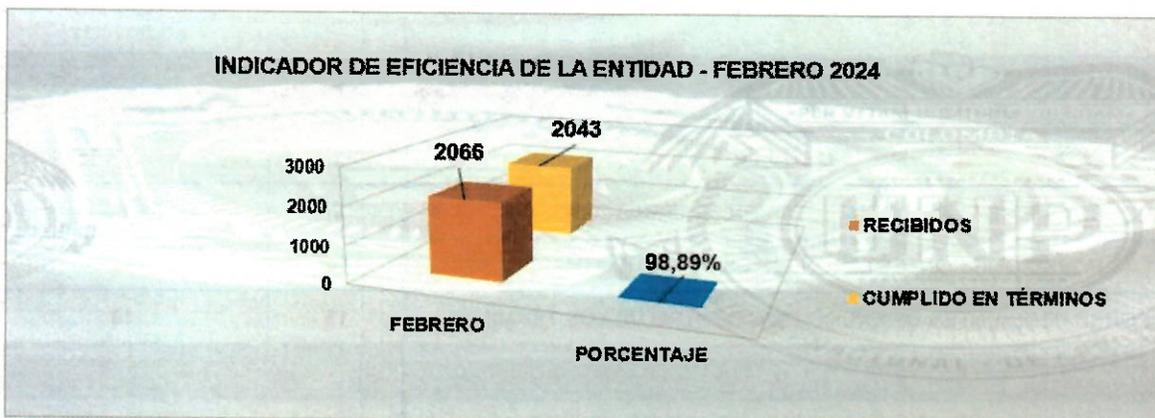
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de febrero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (enero) que debieron contestarse en el mes de febrero, y las recibidas en febrero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2066** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2043** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,89%**. El restante **1,11%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño, los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.



#### 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	134	134
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	871	864
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	635	635
PQRS D PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	426	410
<b>TOTAL</b>	<b>2066</b>	<b>2043</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE DE 2023</b>	<b>98,89%</b>	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



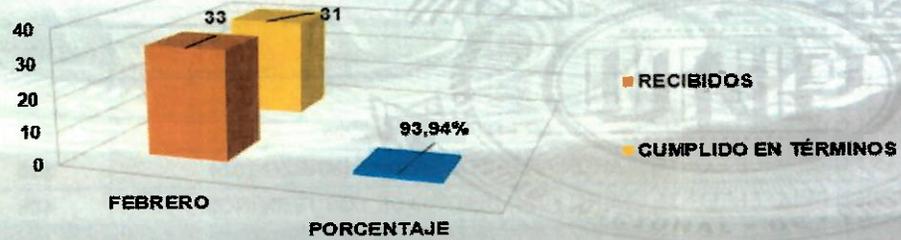
##### a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	8	8
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	4	4
PQRS D PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	19
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>31</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>93,94%</b>	





INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO 2024



b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	9	8
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	14	14
PQRS D PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	15	13
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>35</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>92,11%</b>	

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL - FEBRERO 2024



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	236	236
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	73	73
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	72	72
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>381</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100%</b>	



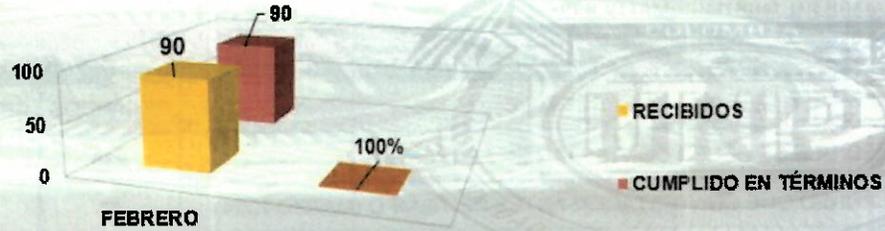
**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	45	45
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	21
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>90</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100%</b>	





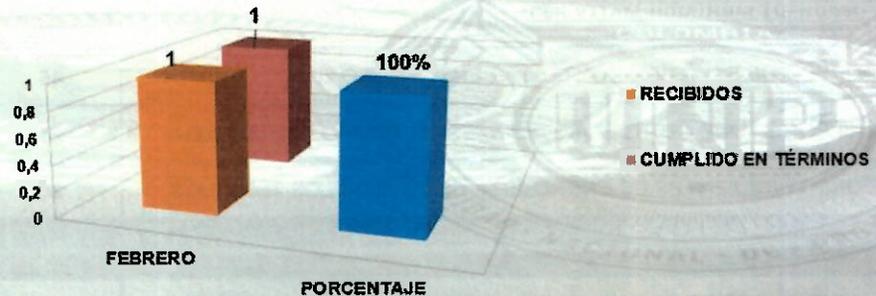
INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO 2024



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

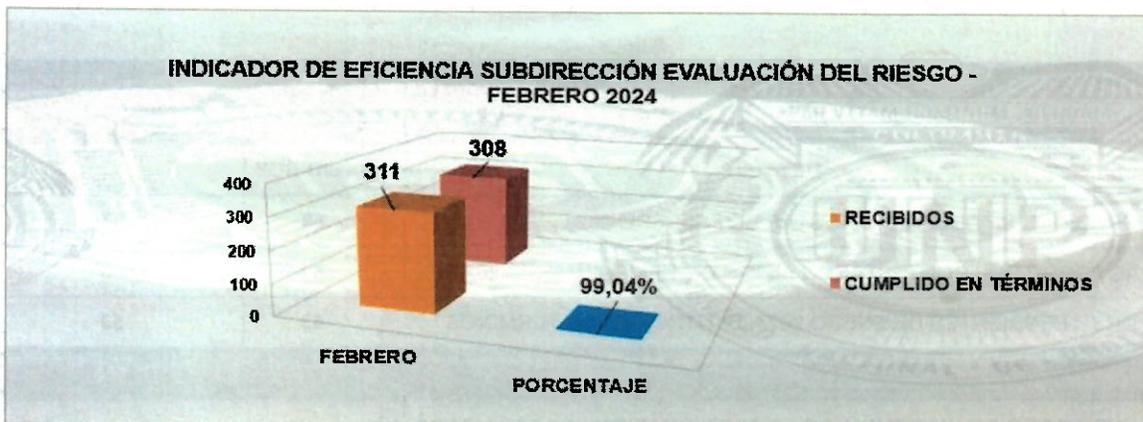
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100%</b>	

INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - FEBRERO 2024



**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	124	124
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	128	128
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	59	56
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>308</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>99,04%</b>	



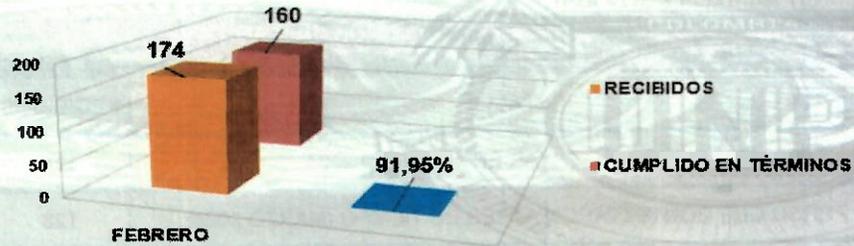
**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	71	66
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	60	60
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	43	34
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>160</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>91,95%</b>	





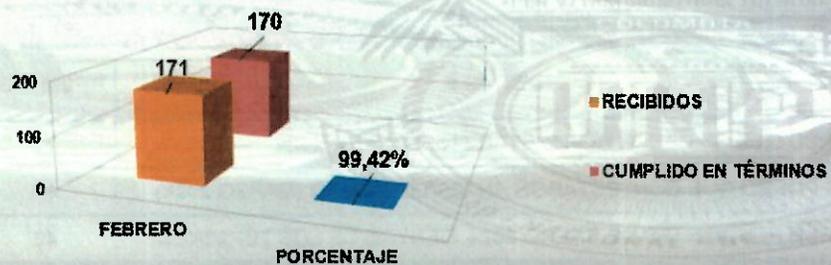
INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO 2024



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

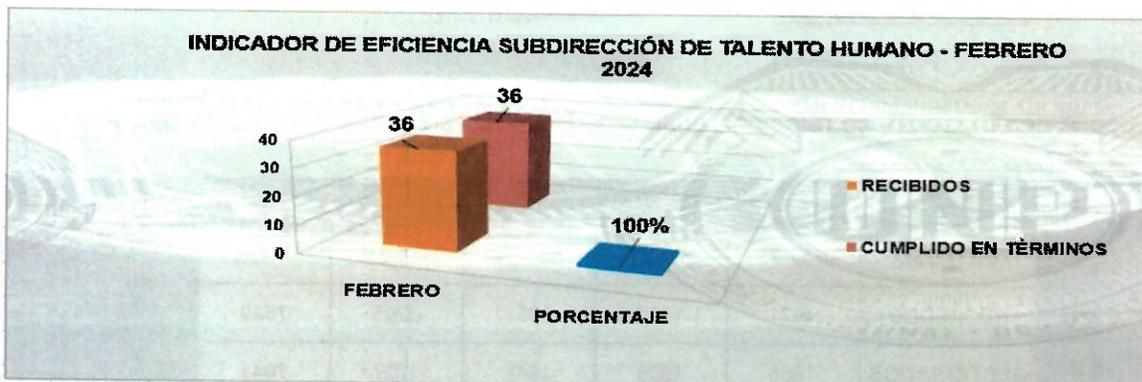
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	58	57
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	60	60
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	53	53
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>170</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>		<b>99,42%</b>

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



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	21	21
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>100%</b>



**J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - FEBRERO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	134	134
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2024	311	311
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2024)	251	251
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	135	135
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>	<b>831</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>100%</b>
<p>* 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.</p>		

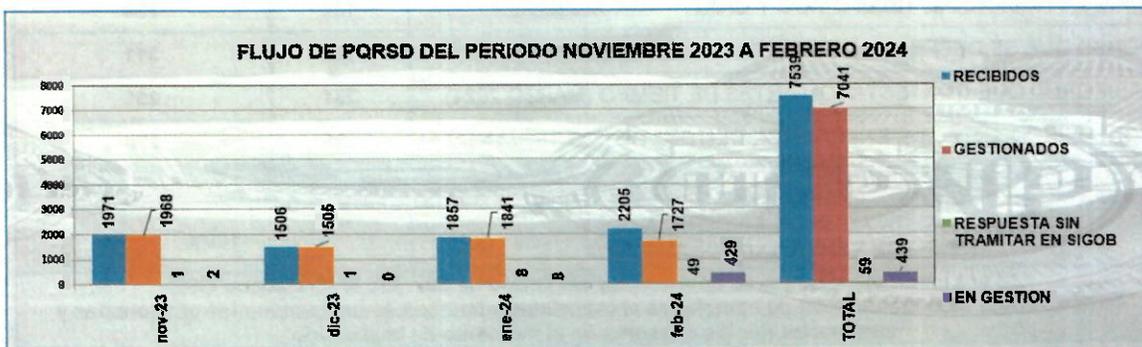




### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE NOVIEMBRE 2023 A FEBRERO 2024							PORCENTAJE DE GESTIÓN
DETALLE	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	TOTAL		
RECIBIDOS	1971	1506	1857	2205	7539	93,39%	
GESTIONADOS	1968	1505	1841	1727	7041		
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	1	8	49	59		0,78%
EN GESTION	2	0	8	429	439		5,82%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO</b>					7539		



## 5. ANÁLISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Administrar la 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 29 de febrero de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 29 DE FEBRERO 2024								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL AÑO 2023 Y FEBRERO 2024	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA FEBRERO 2024
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	116	33	16	4	14	0	18	93,94%
SECRETARÍA GENERAL	112	37	27	1	10	2	13	92,11%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1352	394	331	11	52	0	63	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	3	1	1	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	296	106	66	6	35	0	41	100%



SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	961	319	265	15	39	0	54	99,04%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	612	181	127	11	43	13	67	91,95%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	205	39	29	3	9	0	12	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	3394	898	742	0	156	0	156	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	488	197	123	8	65	1	74	99,42%
<b>TOTAL</b>	<b>7539</b>	<b>2205</b>	<b>1727</b>	<b>59</b>	<b>423</b>	<b>16</b>	<b>498</b>	<b>98,89%</b>

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

271 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en febrero.

12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en febrero.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en febrero.

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.

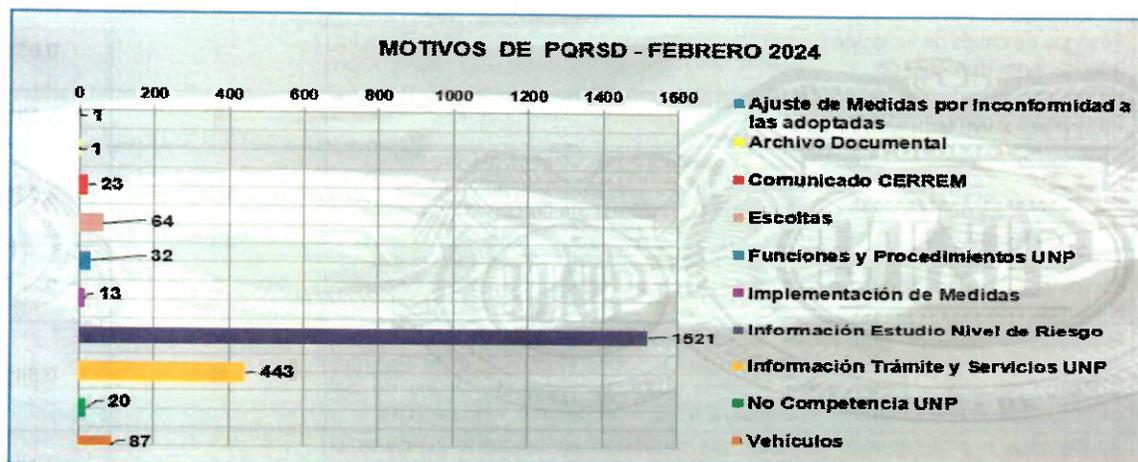
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y 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 FEBRERO DE 2024**

MOTIVOS DE PQRSD FEBRERO 2024		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	23	1%
Escortas	64	3%
Funciones y Procedimientos UNP	32	1%
Implementación de Medidas	13	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1521	69%
Información Trámite y Servicios UNP	443	20%
No Competencia UNP	20	1%
Vehículos	87	4%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>2205</b>	<b>100%</b>



**7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE FEBRERO DE 2024.**

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



**8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE FEBRERO DE 2024.**

PQRSD POR POBLACIÓN FEBRERO 2024		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	39	1,77%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	215	9,75%
Dirigentes o activistas sindicales.	17	0,77%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	7	0,32%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	154	6,98%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	1	0,05%
Periodistas y comunicadores sociales.	6	0,27%
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.	104	4,72%
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	0,09%
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	12	0,54%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	2	0,09%
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.	34	1,54%
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.	77	3,49%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	4	0,18%





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	27	1,22%
<b>BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	8	0,36%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	0	0,00%
Alcaldes distritales y municipales.	31	1,41%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	4	0,18%
<b>PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	132	5,99%
<b>OTRO SOLCITANTES DE PQRSD</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Entidad Pública.	741	33,61%
Ciudadanos no población objeto	588	26,67%
<b>TOTAL</b>	<b>2205</b>	<b>100%</b>



**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE FEBRERO 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 febrero.

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.

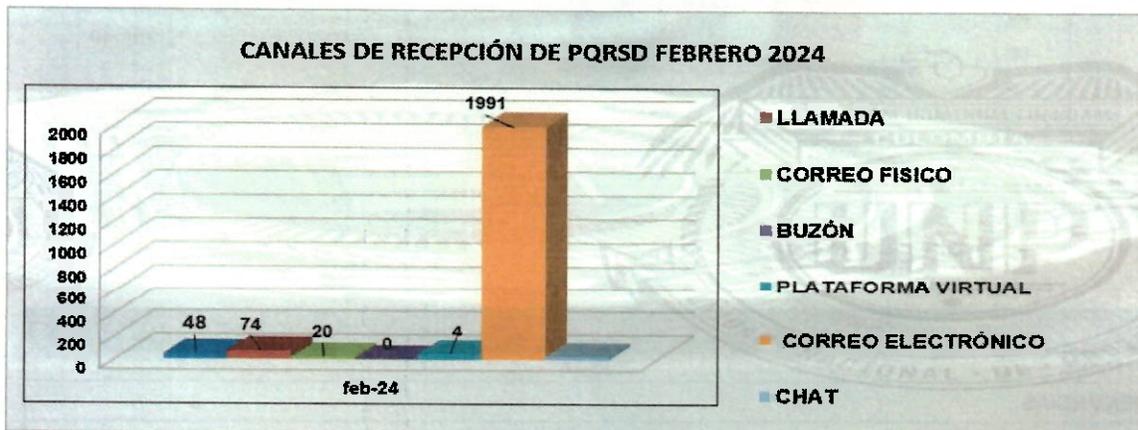
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - FEBRERO 2024						
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	15	8	1	6	0	7
SECRETARÍA GENERAL	4	3	0	0	1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	159	130	4	25	0	29
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	28	21	1	6	0	7
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	112	87	12	13	0	25
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	35	31	0	3	1	4
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	4	0	0	0	0
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	381	342	0	39	0	39
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	45	28	2	15	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>783</b>	<b>654</b>	<b>20</b>	<b>107</b>	<b>2</b>	<b>129</b>



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		
feb-24		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	48
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	74
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	20
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	47
	CORREO ELECTRÓNICO	1991
	CHAT	25
<b>TOTAL</b>		<b>2205</b>



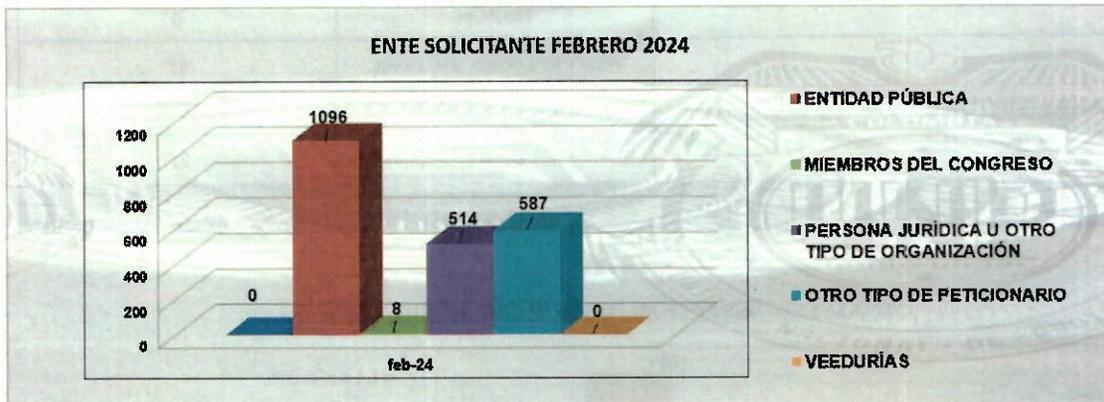
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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



**b. ENTE SOLICITANTE**

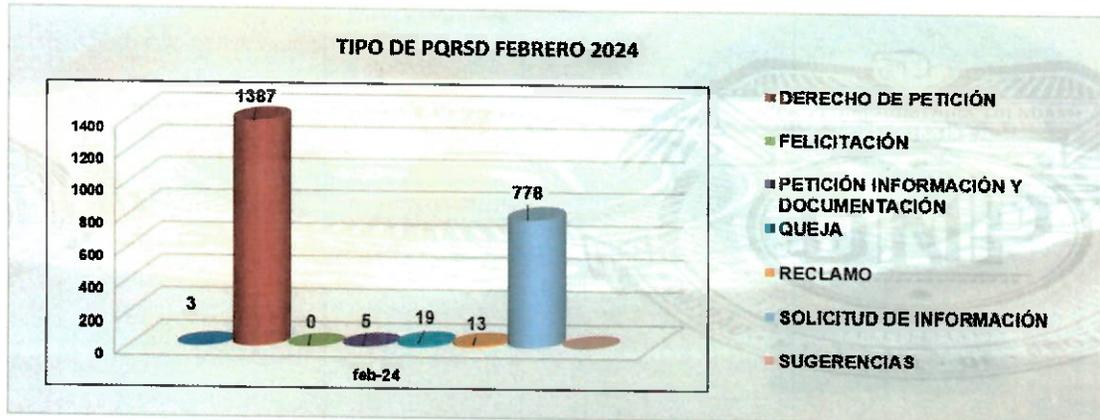
ENTE SOLICITANTE	
feb-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1096
MIEMBROS DEL CONGRESO	8
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	514
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	587
VEEDURÍAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>2205</b>



**c. TIPO DE PQRS**

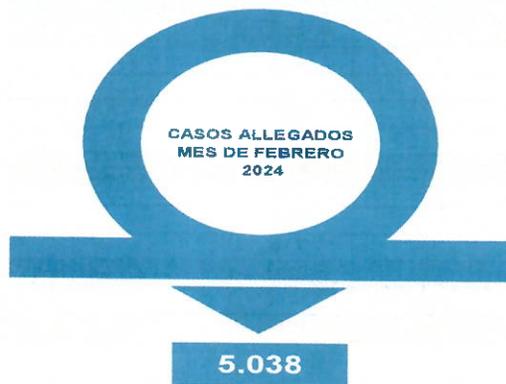
TIPO DE PQRS	
feb-24	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	1387
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5
QUEJA	19
RECLAMO	13
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	778
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>2205</b>





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

**Gestión General Mes de febrero 2024.**



**Casos Allegados Mes de febrero 2024.**

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE FEBRERO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO
REVALUACIÓN	326
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	843
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.872
Sub Total	4.041
INFORMATIVA	142
TRANSFERENCIA	192
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	663
Sub Total	997
<b>TOTAL</b>	<b>5.038</b>





\*\*Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 29 de febrero 2024, se conocerá el número real de las mismas. \*\*

**Casos Gestionados Mes de febrero 2024.**

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE FEBRERO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	363
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	2
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	881
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.889
<b>Sub Total</b>	<b>4.135</b>
INFORMATIVA	136
TRANSFERENCIA	201
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	714
<b>Sub Total</b>	<b>1.051</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.186</b>



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

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE FEBRERO AÑO 2024				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL FEBRERO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	103	257	3	363
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	2	0	2
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	235	618	28	881
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	918	1.794	177	2.889
<b>Sub Total</b>	<b>1.256</b>	<b>2.671</b>	<b>208</b>	<b>4.135</b>
INFORMATIVA	43	85	8	136
TRANSFERENCIA	67	110	24	201
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	198	487	29	714
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>682</b>	<b>61</b>	<b>1.051</b>
	1.564	3.353	269	5.186

**\*\*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 febrero 2024 Vs. Mes de enero 2024.

SOLICITUDES GESTIONADAS FEBRERO AÑO 2024 Vs. ENERO AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	FEBRERO	ENERO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
SIN DETERMINAR	569	421	148
BOGOTÁ, D.C.	585	453	132
VALLE DEL CAUCA	555	455	100
TOLIMA	244	145	99
PUTUMAYO	84	33	51
SANTANDER	256	210	46
BOYACÁ	101	57	44
ATLÁNTICO	101	64	37
NARIÑO	139	109	30
LA GUAJIRA	62	38	24
CUNDINAMARCA	84	61	23
MAGDALENA	183	161	22
CHOCÓ	87	67	20
CAQUETÁ	116	100	16
CASANARE	51	35	16
ANTIOQUIA	223	208	15
HUILA	68	58	10
GUAVIARE	34	28	6
VICHADA	10	5	5
CALDAS	35	31	4
SUCRE	78	74	4
GUAINÍA	2	0	2
AMAZONAS	3	2	1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	0	0
VAUPÉS	0	0	0
QUINDÍO	16	23	-7
CÓRDOBA	80	87	-7

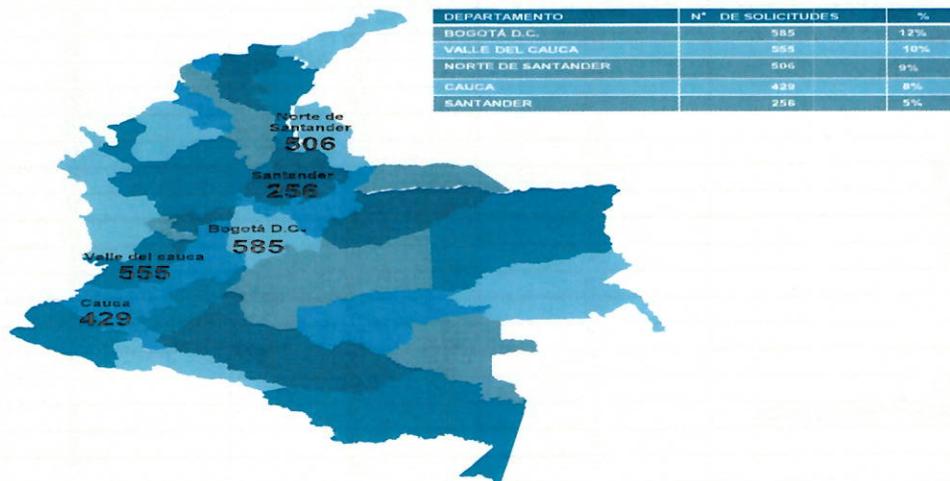


BOLÍVAR	144	152	-8
CESAR	98	111	-13
RISARALDA	43	62	-19
ARAUCA	47	67	-20
META	153	184	-31
NORTE DE SANTANDER	506	547	-41
CAUCA	429	539	-110
<b>TOTAL</b>	<b>5.186</b>	<b>4.587</b>	<b>599</b>

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	FEBRERO
<b>BOGOTÁ_D.C</b>	<b>585</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	79
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>555</b>
15. Servidores Públicos.	121
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>506</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	214
<b>CAUCA</b>	<b>429</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	162
<b>SANTANDER</b>	<b>256</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	55

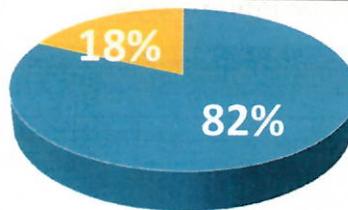
Igualmente, durante el mes de febrero año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 44% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C, el de mayor número con un 12%, seguido de Valle del Cauca con un 10%, Norte de Santander con un 9%, Cauca con el 8% y por último Santander con el 5%:



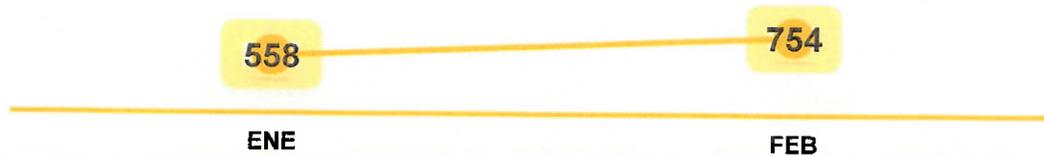
**Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de febrero 2024.**

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 29 de febrero 2024, de las 4.135 solicitudes de protección atendidas, el 18% que corresponde a 754 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 3.381 restantes y que corresponden en este caso al 82%, 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.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE FEBRERO AÑO 2024		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.381	82%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	754	18%
<b>TOTAL</b>	<b>4.135</b>	<b>100%</b>



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



**Casos en Trámite al Finalizar el Mes de febrero, Corte 29 de febrero 2024.**

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 29-02-2024		
EQUIPO	FEBRERO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	253	253
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>253</b>

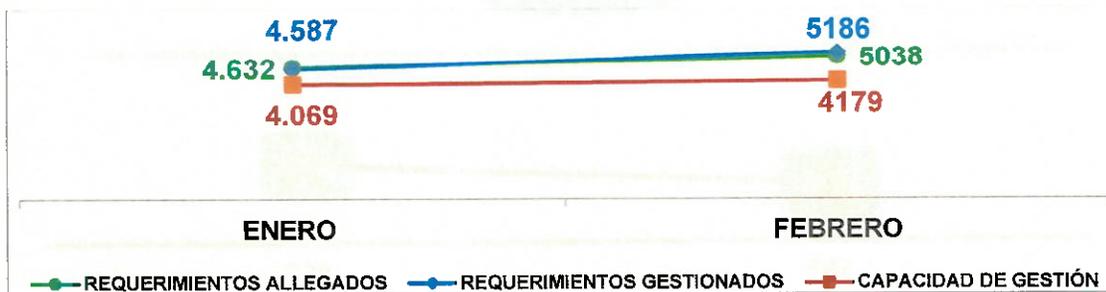


**Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de febrero 2024.**



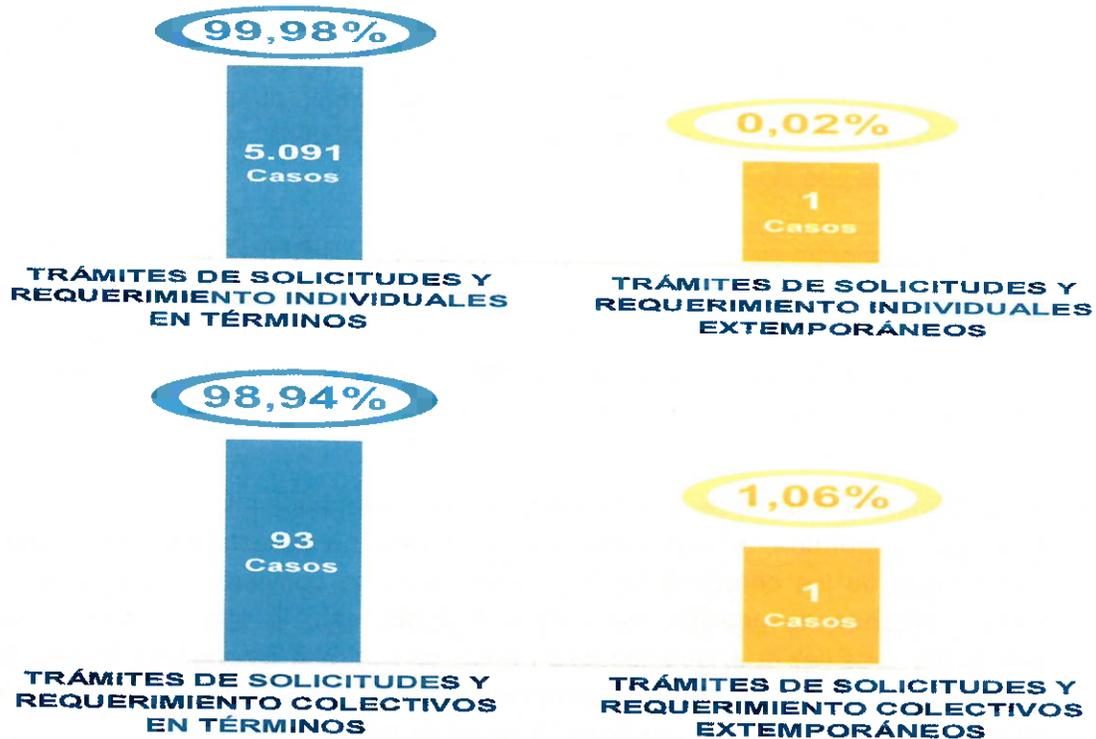
**Capacidad Instalada a Corte 29 de febrero 2024.**

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 29 DE FEBRERO 2024			
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5038	4835
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5186	4887
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4179	4124



**Oportunidad en la Atención Mes de febrero 2024.**





Para el mes de febrero del año 2024, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las solicitudes de protección y demás requerimientos, siguió presentando una reducción significativa y consecuente con la reducción lograda en el mes de enero del año 2024. Sin embargo, en el mes de febrero se gestionaron 2 casos con más cinco (5) días de atención.

Así mismo, es de resaltar que, al finalizar el mes de febrero 2024, el GSC no tenía casos pendientes de atención con más de (5) días hábiles de ser allegados a la UNP, impacto positivo que se verá reflejado en los meses posteriores.

### Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de febrero del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 103% 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 incorporado 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, PQRS, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

#### **Logros Mes de febrero 2024.**

Se puede concluir que, para el mes de febrero 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 103% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 29 de febrero del 2024, se encuentran sin atención 253 EXT y que suman alrededor de 506 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 febrero año 2024, superó su capacidad de gestión en un 24%. En este sentido, el GSC gestionó 5.186 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.179 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 febrero del año 2024, se atendió un total de 5.186 solicitudes y requerimientos, de los cuales 4.135 fueron solicitudes de protección y 1.051 fueron otras solicitudes.

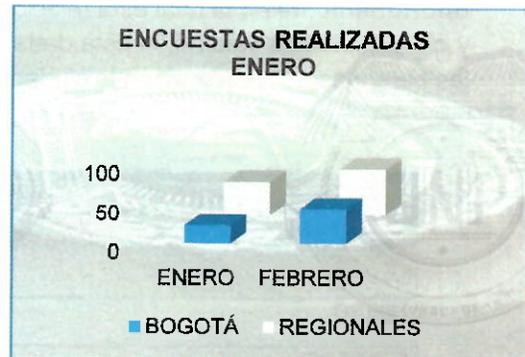


**11. INFORME COMPOARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO FEBRERO 2024**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **febrero** del 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 ENERO A FEBRERO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

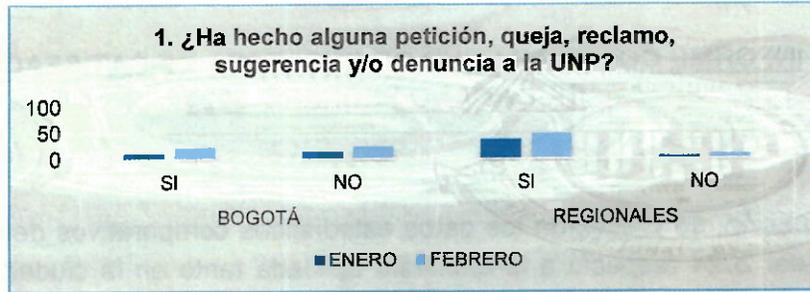


**Participación**

Frente a la primera pregunta “**¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?**”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	10	13	37	5
FEBRERO	21	24	48	10

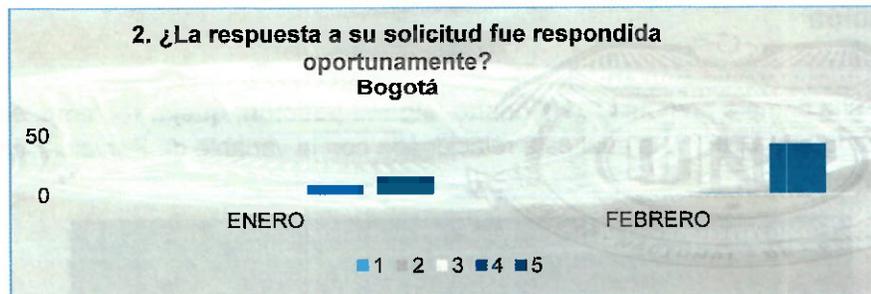




### Oportunidad

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

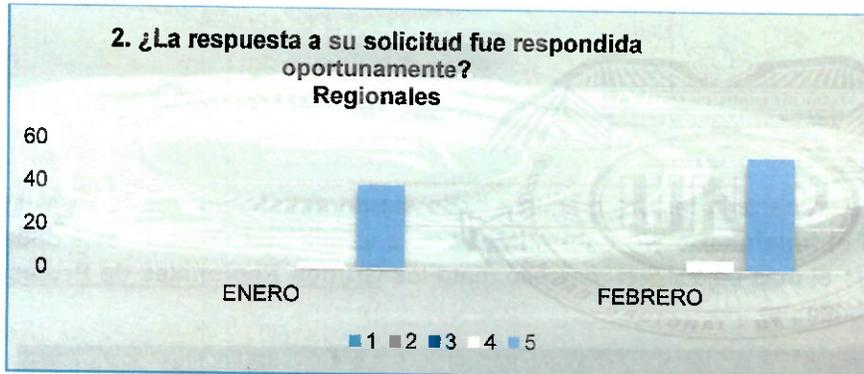
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	8	15
FEBRERO	0	0	2	1	42



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



2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	39
FEBRERO	0	0	0	5	53

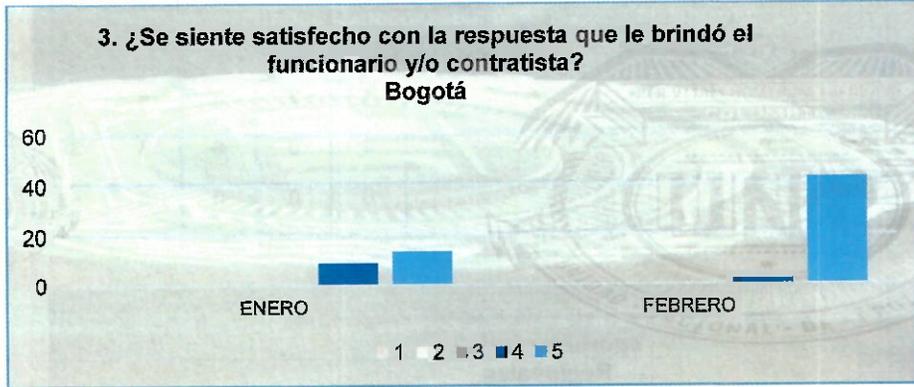


### Orientación

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:

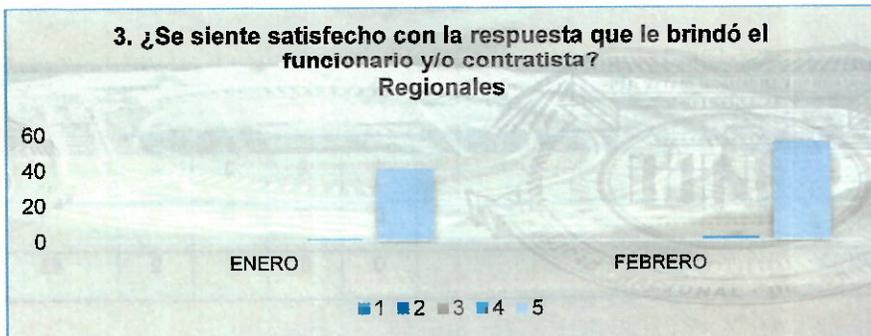
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	9	14
FEBRERO	0	0	0	2	43





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
FEBRERO	0	0	0	2	56



### Dominio

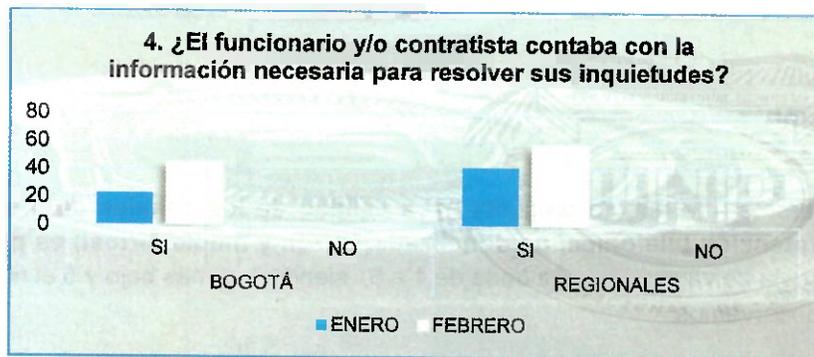
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:





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
FEBRERO	45	0	58	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
FEBRERO	45	0	58	0



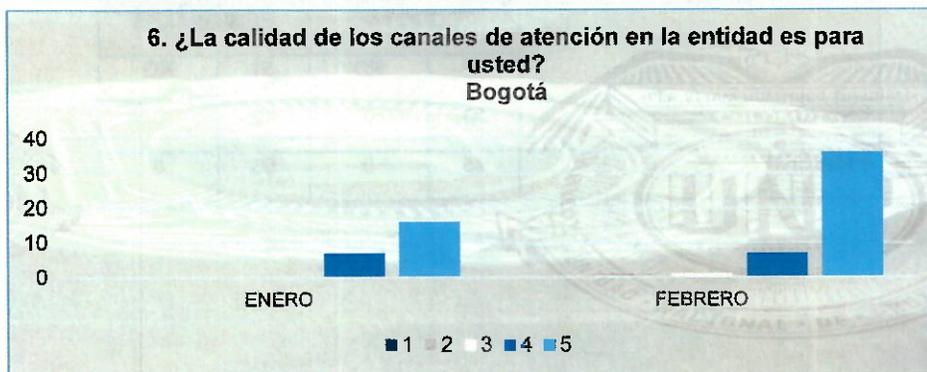


### Percepción

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:

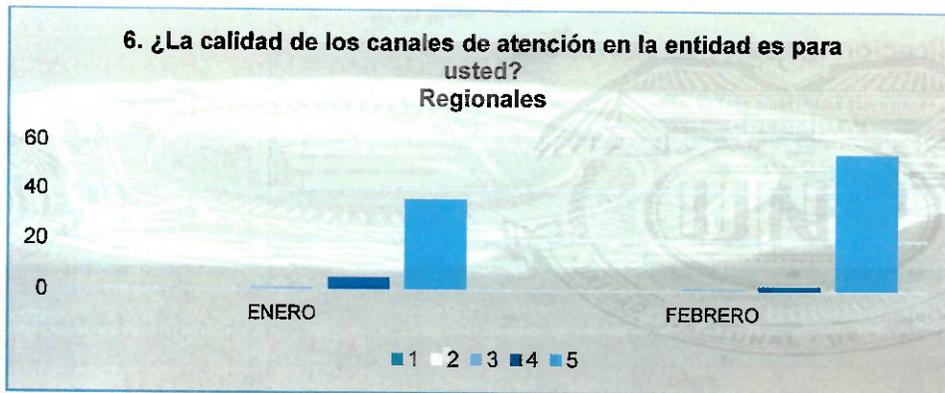
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?  
Bogotá

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	7	16
FEBRERO	0	1	1	7	36



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

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	1	5	36
FEBRERO	0	0	1	2	55

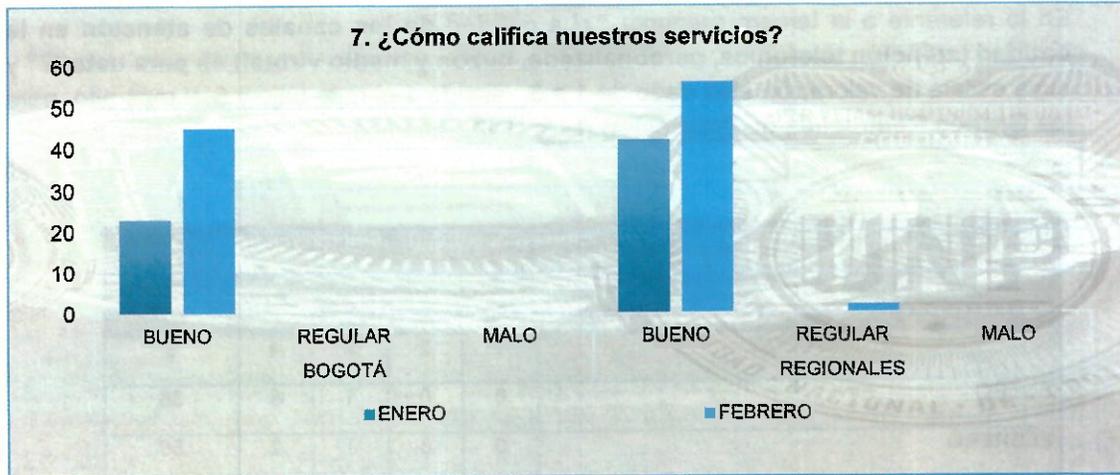


## Satisfacción

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
FEBRERO	45	0	0	56	2	0



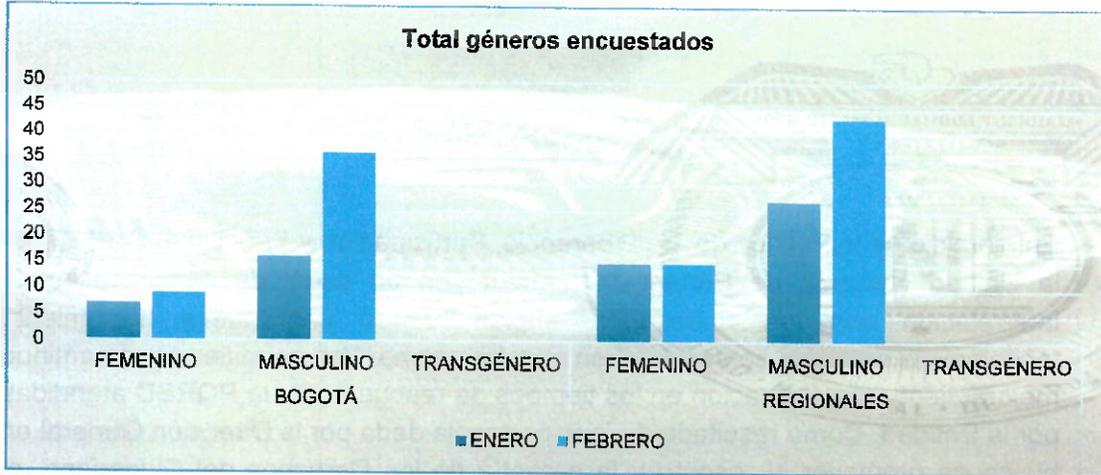


### Aplicación del enfoque diferencial

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
FEBRERO	9	36	0	15	43	0

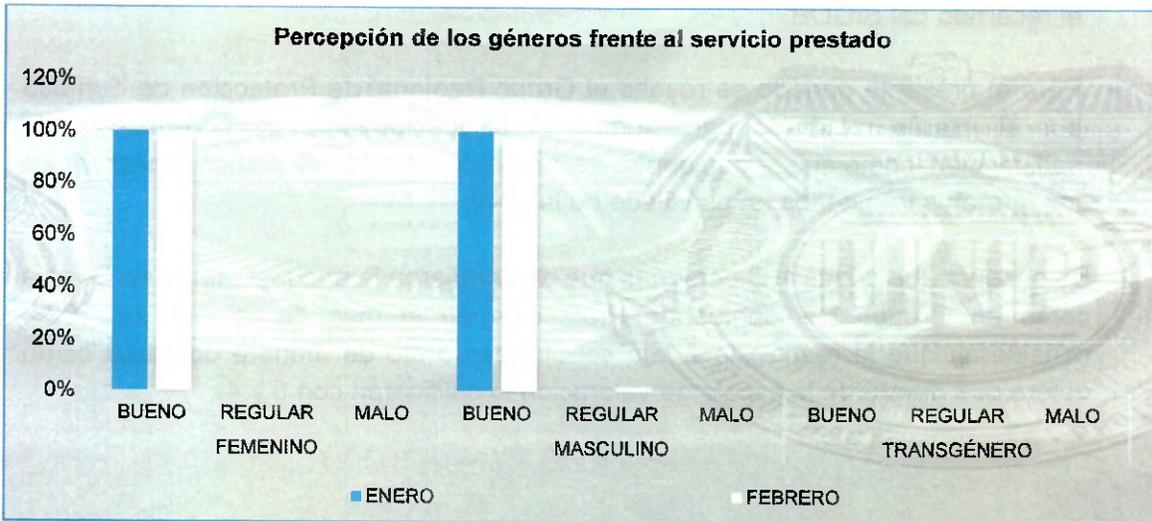




**Percepción de los géneros encuestados**

**Percepción de los géneros frente al servicio prestado**

PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%



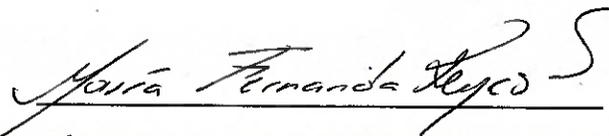
## 12. CONCLUSIONES

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, 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 103 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de febrero 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 febrero del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 24 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Popayán 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

**“Todos los trámites y servicios de la UNP son gratuitos”**

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		6/3/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/3/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		6/3/2024

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



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

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB FEBRERO 2024				
PQRSO RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2023 A FEBRERO 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
7539	7041	59	423	16
	93,39%	0,78%	5,61%	0,21%

