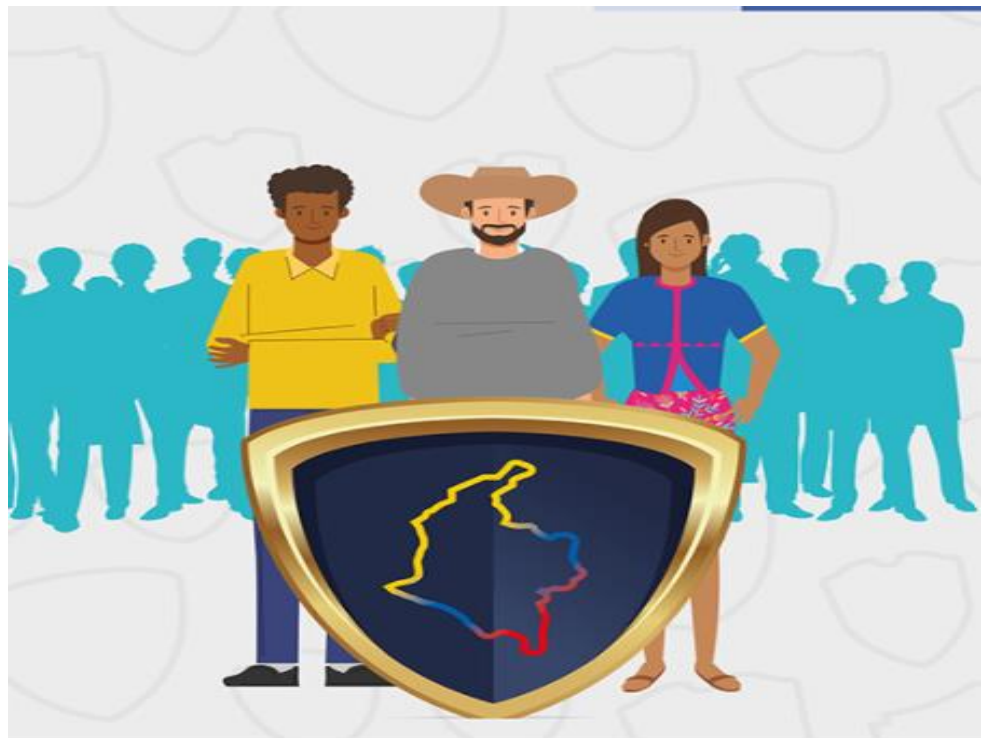




## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(5 de abril 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 MARZO.....	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MARZO .....	10
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MARZO .....	11
4.1	INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE MARZO .....	11
4.2	FLUJO DE PQRSD.....	19
5.	ANÁLISIS REZAGOS PQRSD .....	19
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE MARZO .....	21
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	22
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE MARZO .....	22
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA MES DE MARZO.....	25
10.	INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MARZO....	28
11.	INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO.....	36
12.	CONCLUSIONES .....	45
13.	ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	47



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

## 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 marzo de 2024 fueron elevadas **1696** 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 MARZO AÑO 2024

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





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

**a. DIRECCIÓN GENERAL**

**PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO 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	18	11	1	4	2	18
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	19	8	1	8	2	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

**PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO 2024**

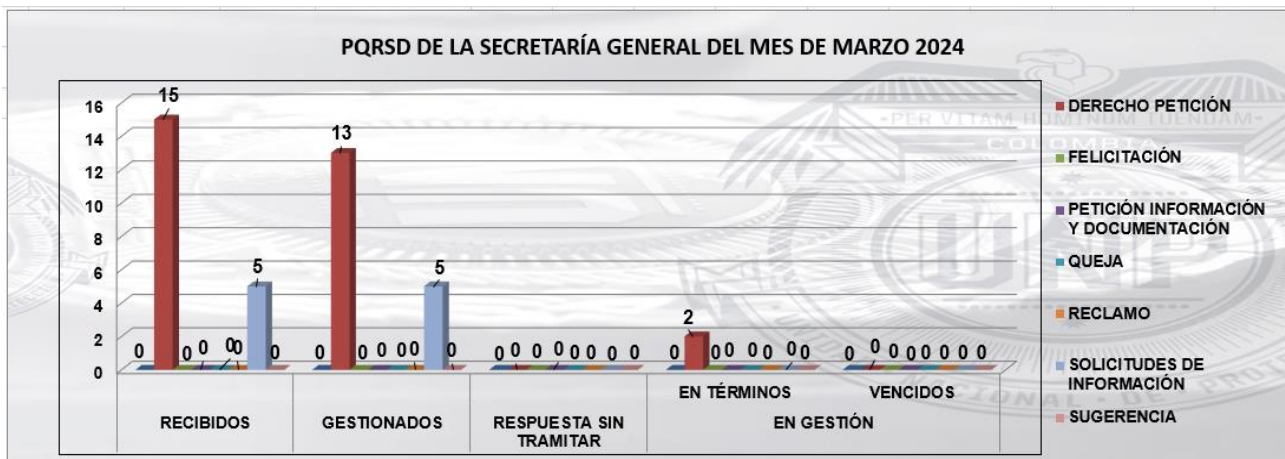


**b. SECRETARÍA GENERAL**

**PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MARZO 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	15	13	0	2	0	15
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	5	0	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>20</b>

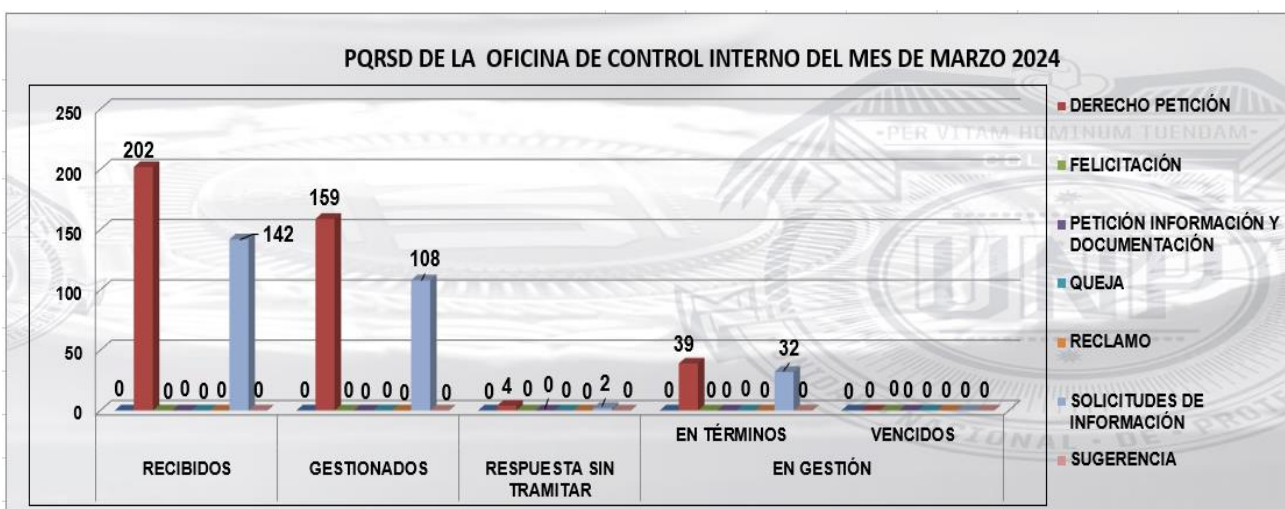




**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

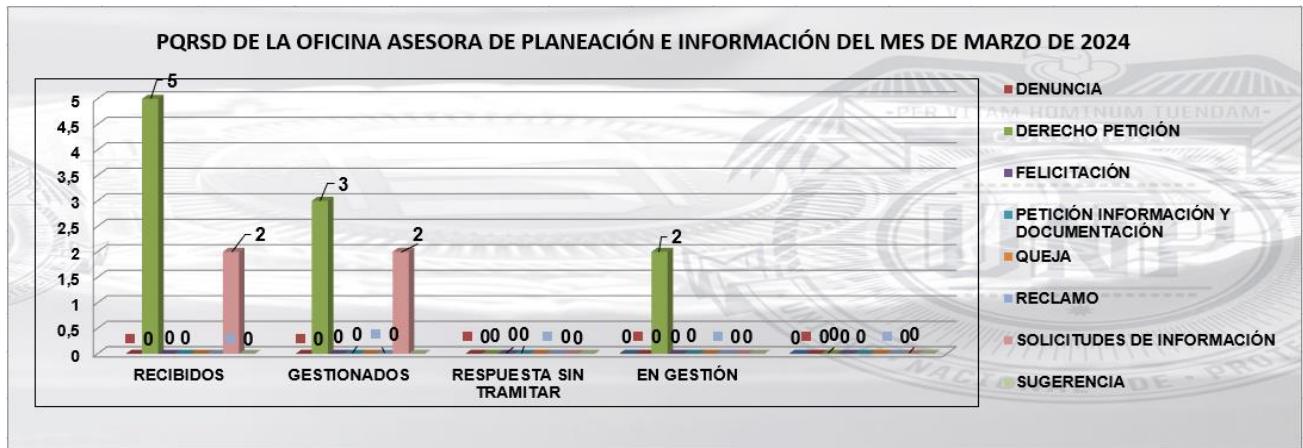
**PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MARZO 2024**

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	159	4	39	0	202
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	142	108	2	32	0	142
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>344</b>	<b>267</b>	<b>6</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>344</b>



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

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MARZO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	3	0	2	0	5
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	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>



**e. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MARZO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	47	27	7	13	0	47
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	27	3	10	14	0	27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>74</b>





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

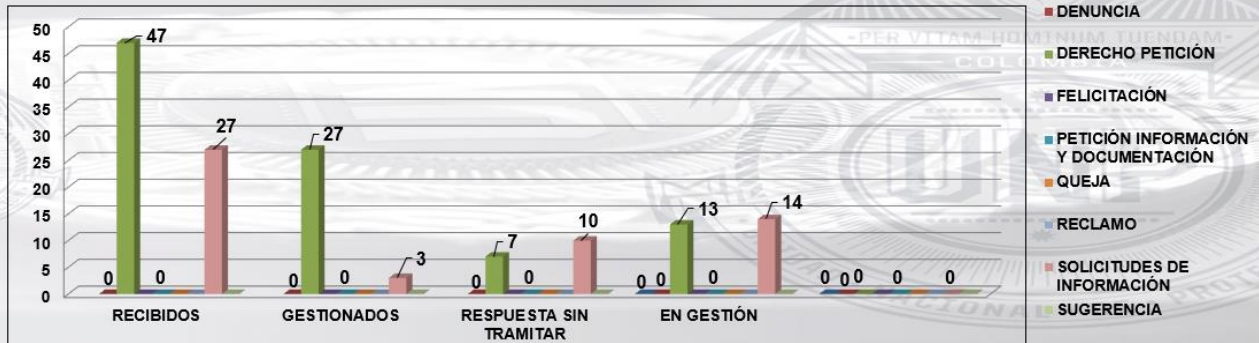
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MARZO 2024

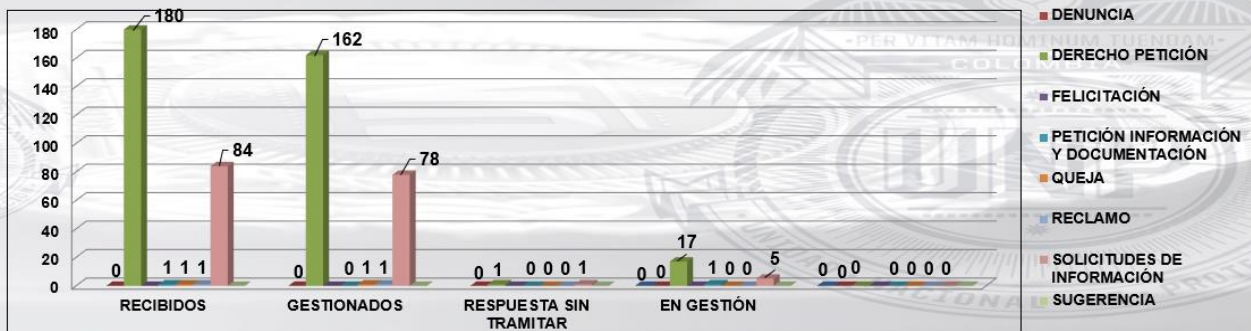


**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MARZO 2024

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	180	162	1	17	0	180
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	84	78	1	5	0	84
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>267</b>	<b>242</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>267</b>

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MARZO 2024





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



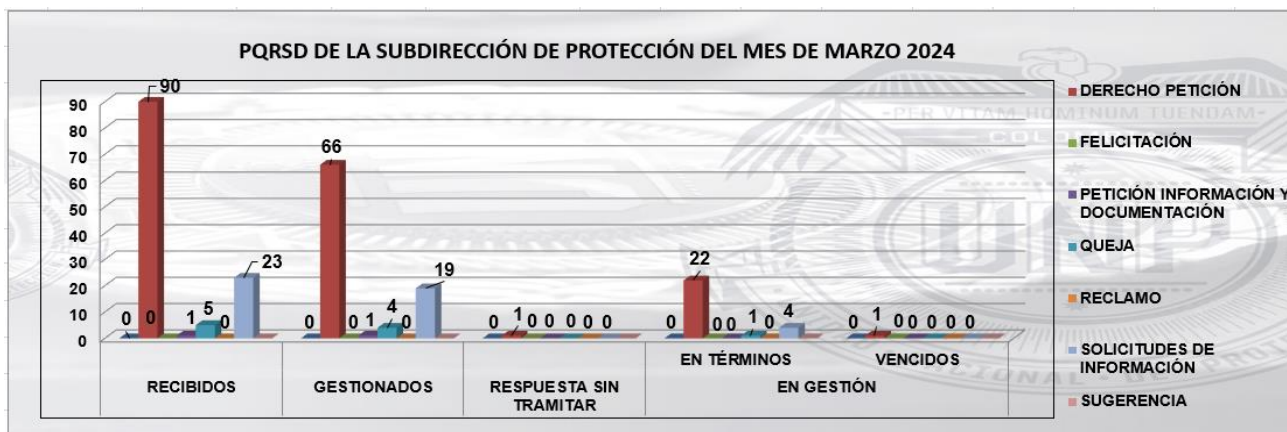
**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 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	90	66	1	22	1	90
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	5	4	0	1	0	5
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23	19	0	4	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>119</b>	<b>90</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>119</b>

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 2024**



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

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 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	106	55	4	43	4	106
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	23	15	1	7	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>129</b>	<b>70</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>129</b>







**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



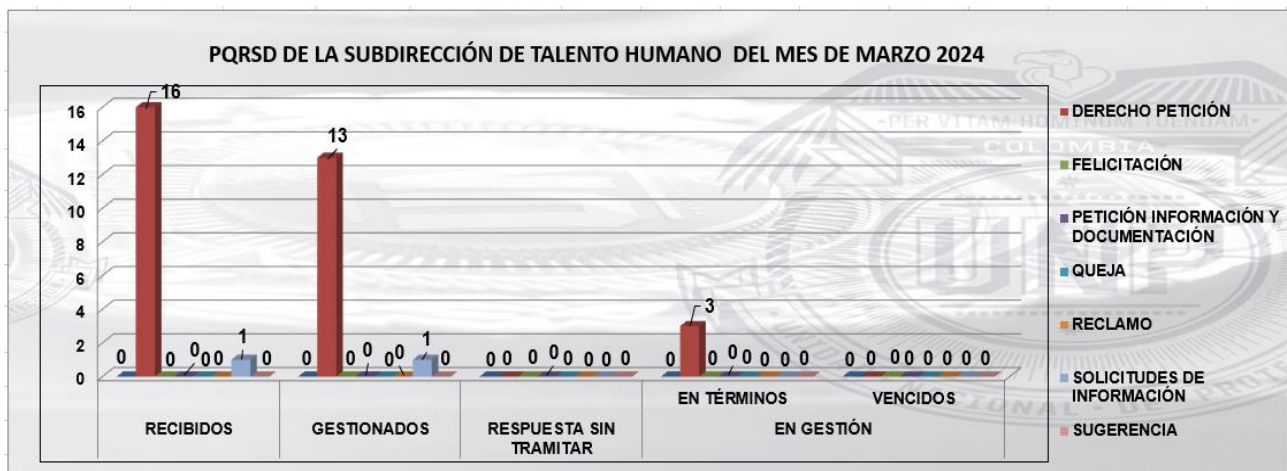
**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

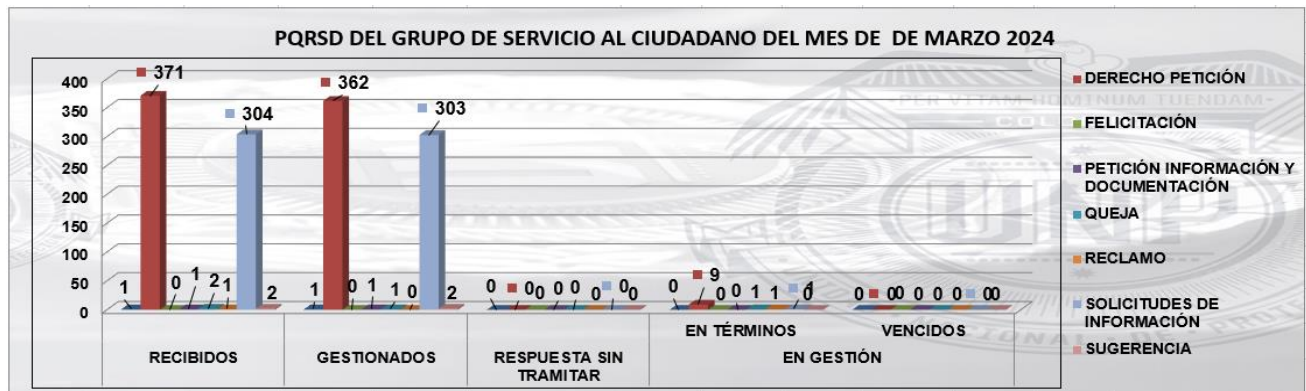
**PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO 2024**

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	16	13	0	3	0	16
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	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>17</b>



**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	371	362	0	9	0	371
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	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	304	303	0	1	0	304
SUGERENCIA	2	2	0	0	0	2
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>682</b>	<b>670</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>682</b>



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

RESUMÉN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO 2024						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	1050	871	18	154	7	1050
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	8	6	0	2	0	8
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	630	542	15	71	2	630
SUGERENCIA	2	2	0	0	0	2
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1696</b>	<b>1425</b>	<b>33</b>	<b>229</b>	<b>9</b>	<b>1696</b>





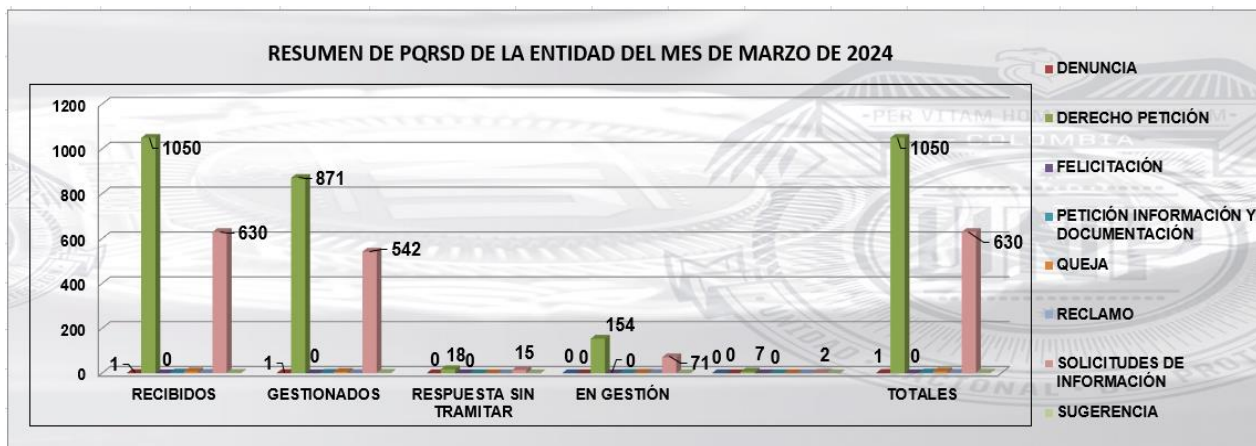
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

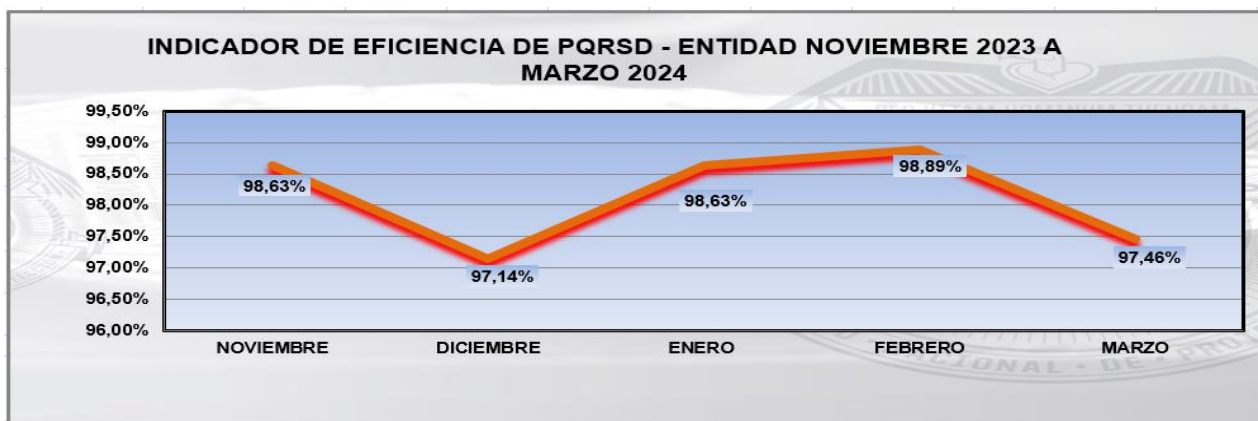


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

**3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD MARZO 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 ENTIDAD - NOVIEMBRE 2023 A MARZO 2024				
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
98,63%	97,14%	98,63%	98,89%	97,46%



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

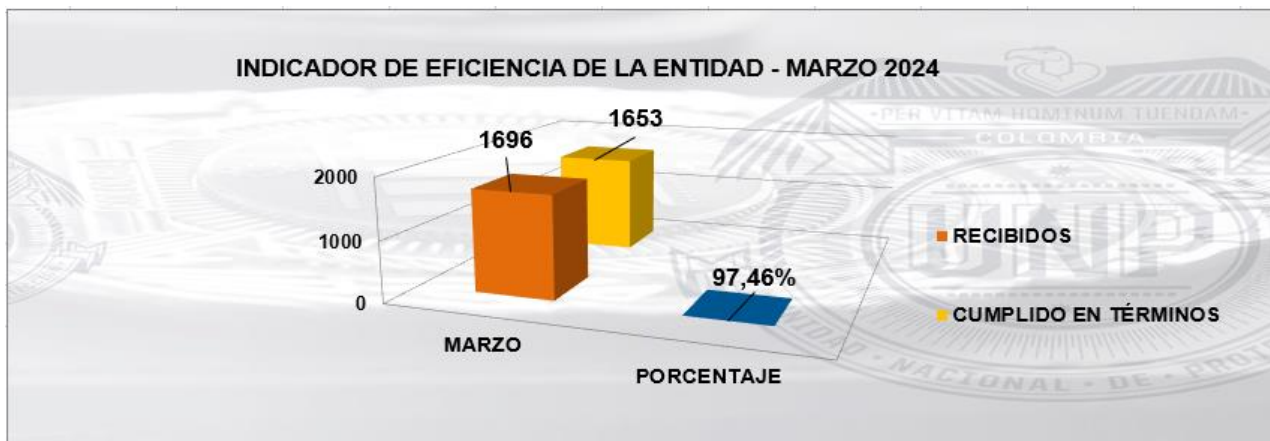
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (febrero) que debieron contestarse en el mes de marzo, y las recibidas en marzo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1696** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1653** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **97,46%**. El restante **2,54%** 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

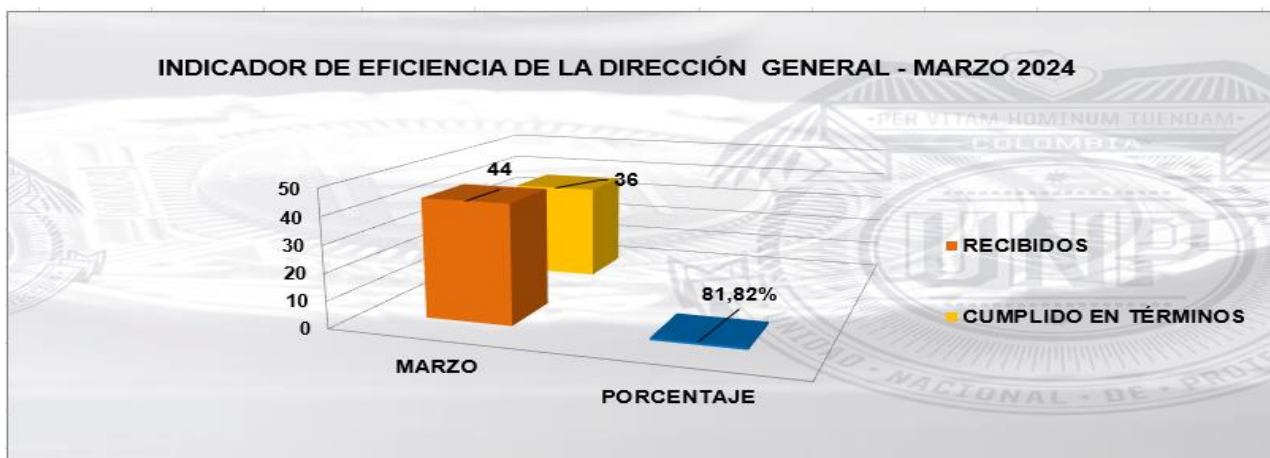
<b>OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	132	132
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	580	569
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	429	429
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	555	523
<b>TOTAL</b>	<b>1696</b>	<b>1653</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO DE 2023</b>	<b>97,46%</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.		





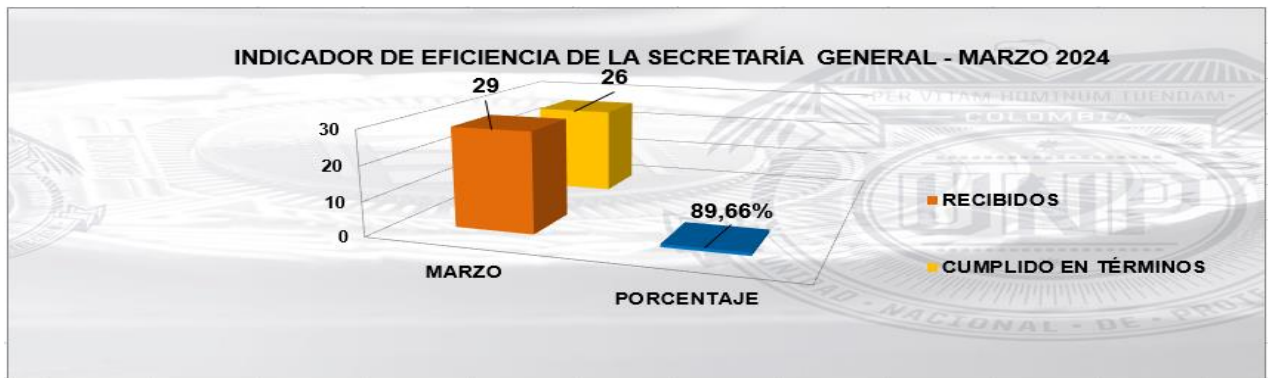
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	14	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	20	16
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>36</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>81,82%</b>	



**b. SECRETARÍA GENERAL**

<b>OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MARZO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	8
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>26</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>89,66%</b>	



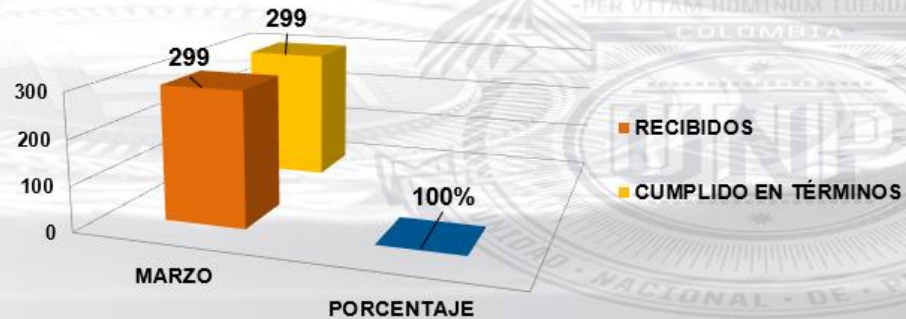
**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	164	164
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	49	49
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	86	86
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>299</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100%</b>	





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



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD  
OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO DE 2024

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	19	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	30	30
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>69</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100%</b>	

INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO 2024



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

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MARZO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100%</b>	

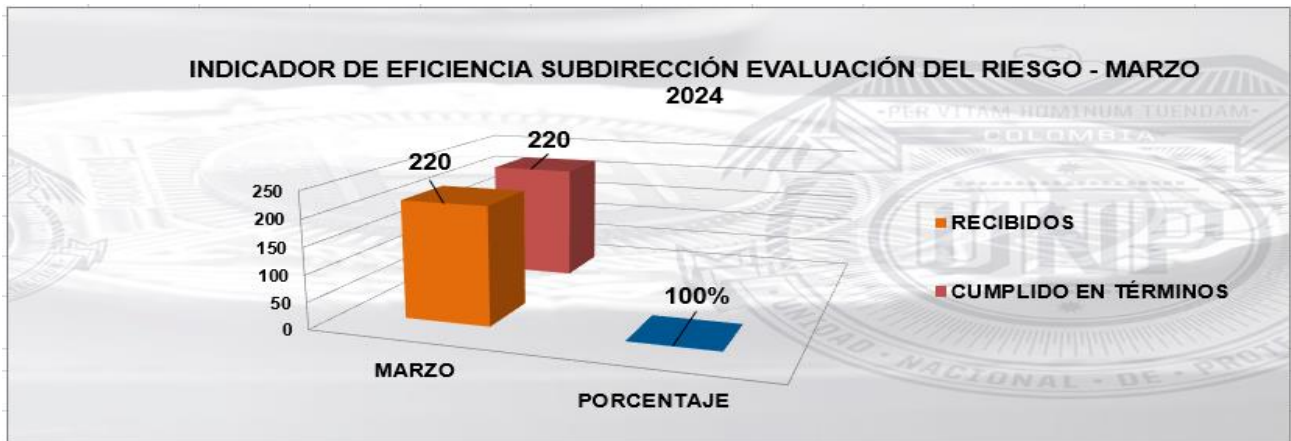


**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- MARZO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	93	93
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	61	61
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	66	66
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>220</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>100%</b>	

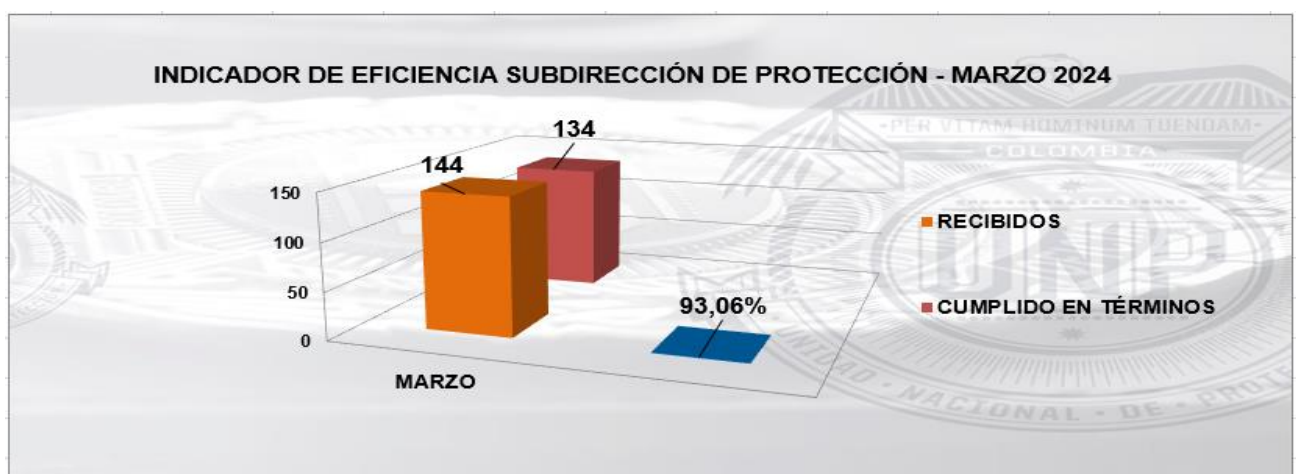






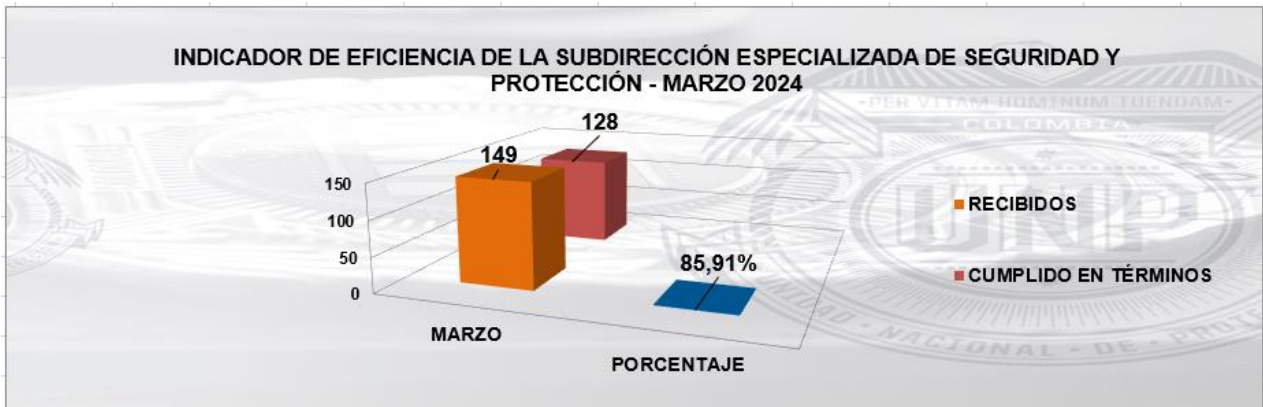
**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	37	35
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	55	55
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	52	44
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>134</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>93,06%</b>	



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

<b>OPORTUNIDAD</b> <b>SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	36	31
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	73	57
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>128</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>85,91%</b>	



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

<b>OPORTUNIDAD</b> <b>SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>23</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>95,83%</b>	

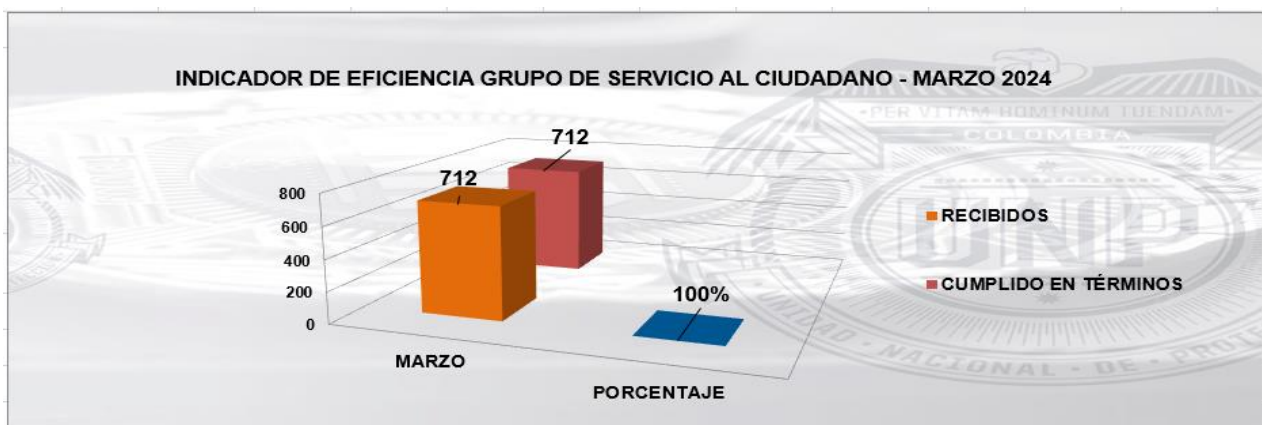




### J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MARZO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	132	132
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2024	200	200
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2024)	176	176
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	204	204
<b>TOTAL</b>	<b>712</b>	<b>712</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>100%</b>	

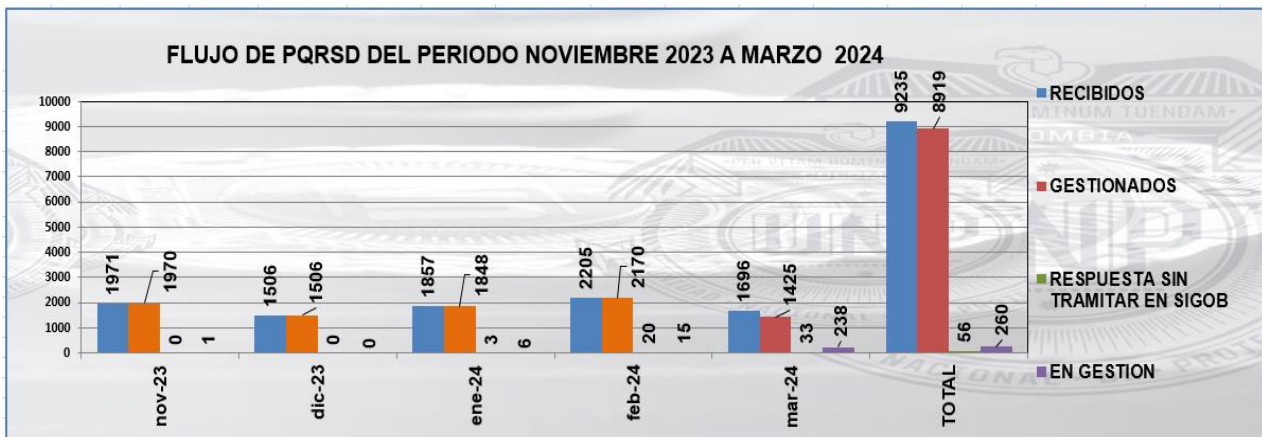
\* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.



#### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE NOVIEMBRE 2023 A MARZO 2024									
PQRSD	DETALLE	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1971	1506	1857	2205	1696	9235		
	GESTIONADOS	1970	1506	1848	2170	1425	8919		96,58%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	3	20	33	56		0,61%
	EN GESTIÓN	1	0	6	15	238	260		2,82%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO</b>		<b>9235</b>							



#### 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 31 de marzo de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MARZO 2024								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN EL AÑO 2023 Y MARZO 2024	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MARZO 2024
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	153	37	19	4	12	5	21	81,82%
SECRETARÍA GENERAL	131	20	18	0	2	2	4	89,66%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1698	344	267	6	71	0	77	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	10	7	5	0	2	0	2	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	367	74	30	25	27	0	52	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO	1227	267	242	2	23	0	25	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	734	119	90	7	27	18	52	93,06%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	222	17	14	1	3	0	4	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	4078	682	670	0	12	0	12	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	615	129	70	11	51	5	67	85,91%
<b>TOTAL</b>	<b>9235</b>	<b>1696</b>	<b>1425</b>	<b>56</b>	<b>230</b>	<b>30</b>	<b>316</b>	<b>97,46%</b>



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

443 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en marzo.

14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en marzo.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en marzo.

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en marzo.

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

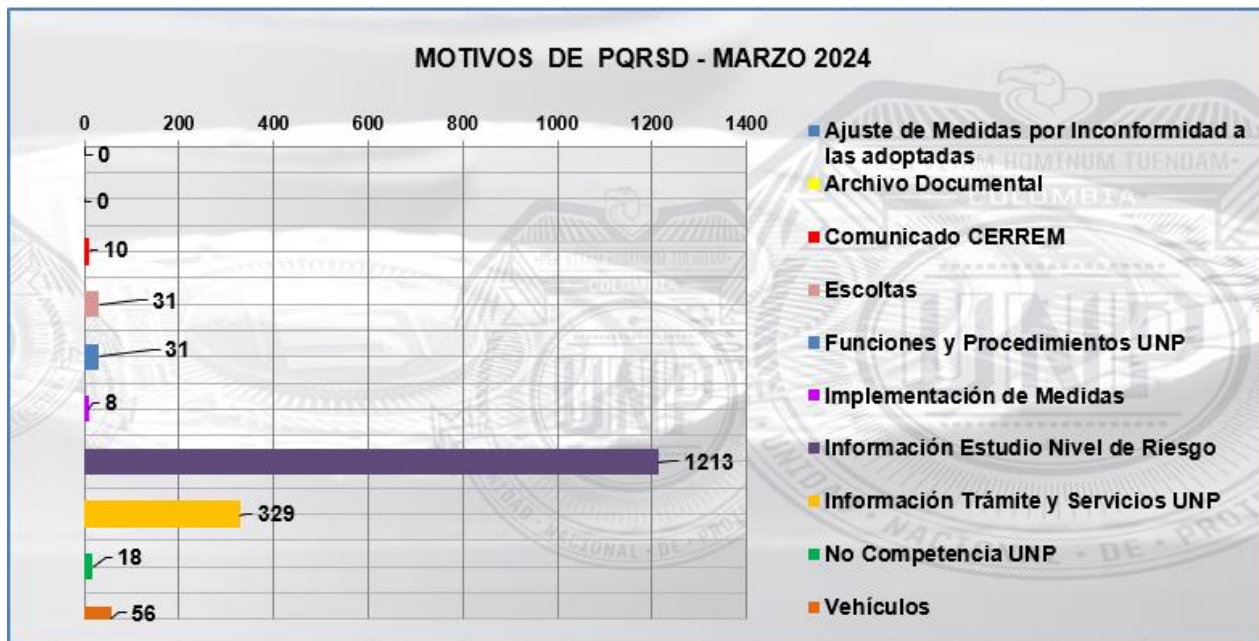
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen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

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se 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 MARZO DE 2024**

MOTIVOS DE PQRSD MARZO 2024		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	10	1%
Escoltas	31	2%
Funciones y Procedimientos UNP	31	2%
Implementación de Medidas	8	0%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1213	72%
Información Trámite y Servicios UNP	329	19%
No Competencia UNP	18	1%
Vehículos	56	3%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1696</b>	<b>100%</b>





## 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE MARZO DE 2024.

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

## 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE MARZO DE 2024.

PQRSD POR POBLACIÓN MARZO 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.	20	1,18%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	174	10,26%
Dirigentes o activistas sindicales.	12	0,71%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	6	0,35%



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	123	7,25%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	9	0,53%
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.	86	5,07%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	0	0,00%
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del Gobierno nacional y Exservidores públicos que hayan ocupado alguno de los cargos públicos enunciados en el artículo 2.4.1.2.7 del Decreto 1066 de 2015	5	0,29%
Dirigentes del Movimiento 19 de Abril M-19, la Corriente de Renovación Socialista, CRS, el Ejército Popular de Liberación, EPL, el Partido Revolucionario de los Trabajadores, PRT, el Movimiento Armado Quintín Lame, MAQL, el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados, MIR, COAR y las Milicias Populares del Pueblo y para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburrá y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en los años 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil.	1	0,23%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	2	0,12%
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	20	1,18%
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.	67	3,95%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	3	0,18%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	24	1,42%
<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.	2	0,12%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	0	0,00%
Fiscal General de la Nación.	0	0,00%
Procurador General de la Nación	0	0,00%







**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Contralor General de la República	0	0,00%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	8	0,47%
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.	16	0,94%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	2	0,12%
<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	96	5,66%
<b>OTRO SOLICITANTES DE PQRSD</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Entidad Pública.	588	34,67%
PLAN NACIONAL DE GARANTÍAS NACIONALES 2023	0	0,00%
Ciudadanos no población objeto	432	25,47%
<b>TOTAL</b>	<b>1696</b>	<b>100%</b>

**PQRSD POR POBLACIÓN MARZO 2024**



**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MARZO 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 marzo.

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

**a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.**

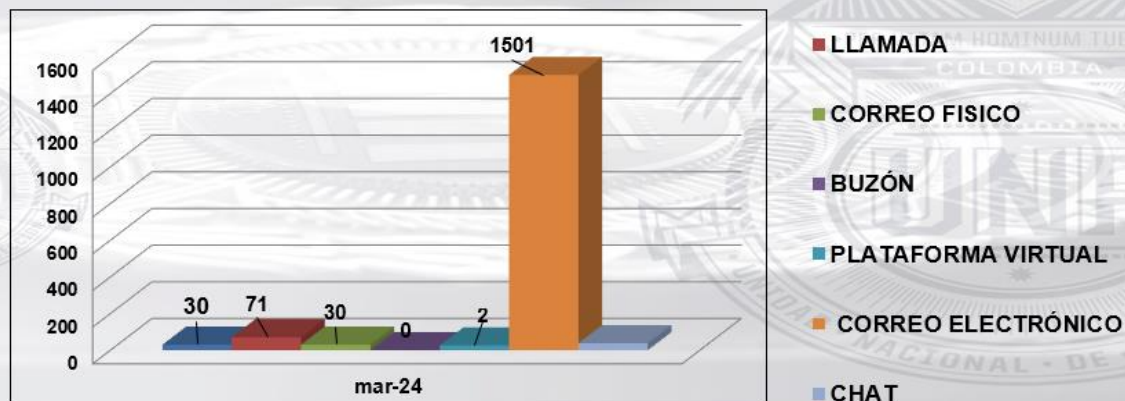
El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD</b>		
<b>mar-24</b>		
<b>CANAL PRESENCIAL</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	30
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	<b>LLAMADA</b>	71
<b>CANAL CORRESPONDENCIA</b>	<b>CORREO FISICO</b>	30
	<b>BUZÓN</b>	0
<b>CANAL VIRTUAL</b>	<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>	26
	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1501
	<b>CHAT</b>	38
<b>TOTAL</b>		<b>1696</b>





CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD MARZO 2024



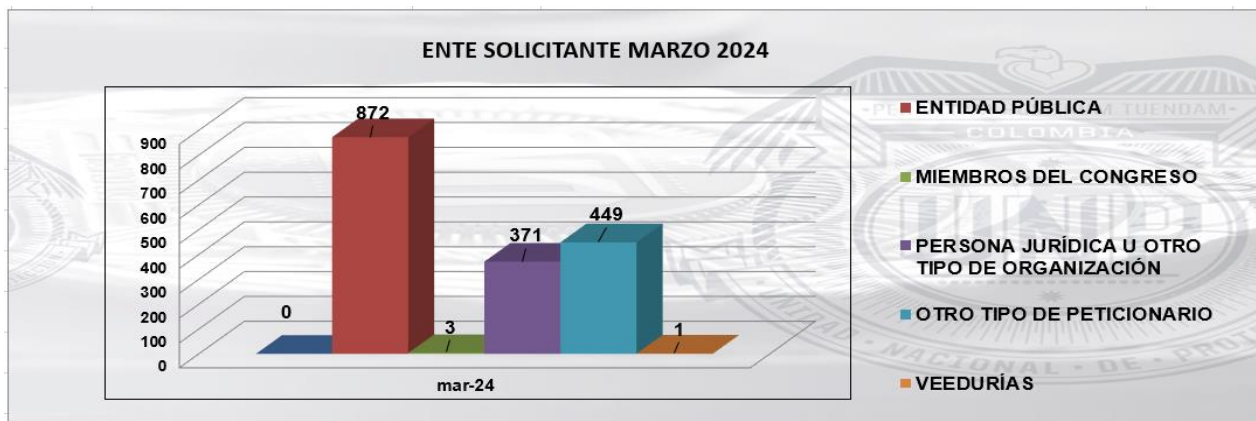
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

**b. ENTE SOLICITANTE**

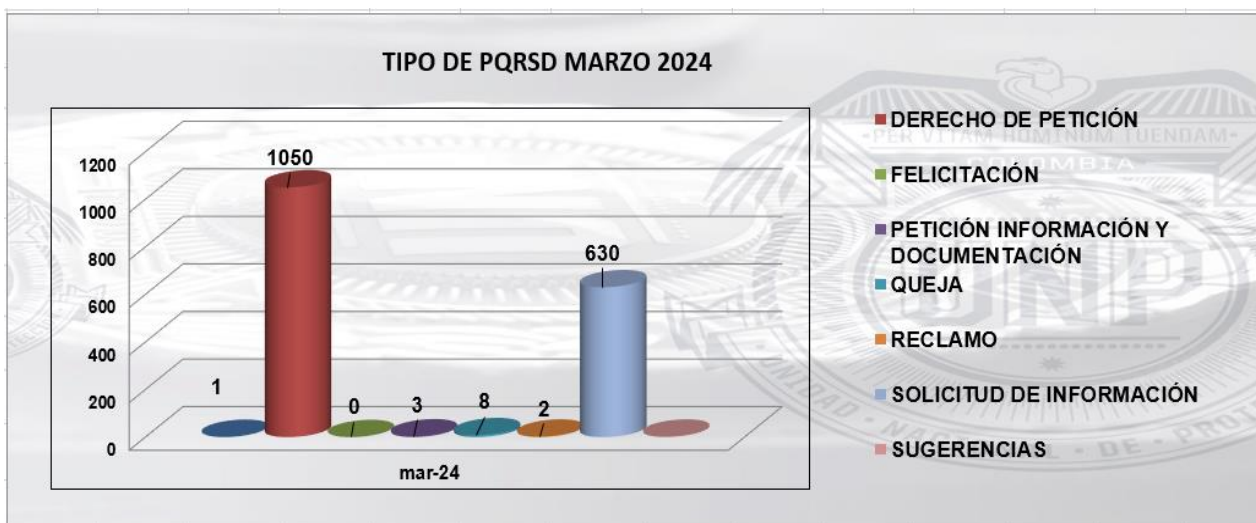
ENTE SOLICITANTE	
mar-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	872
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	371
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	449
VEEDURÍAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1696</b>





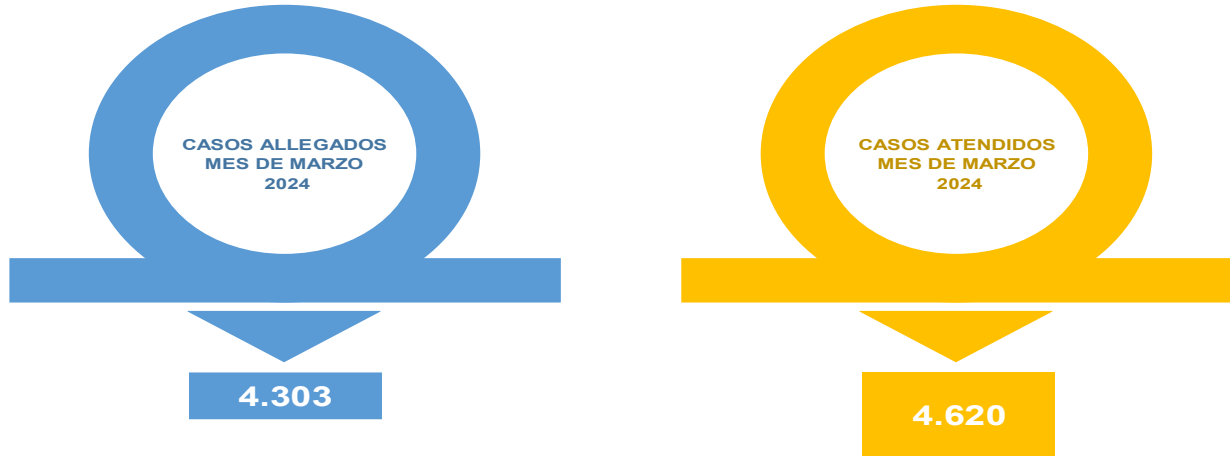
### c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
mar-24	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	1050
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	8
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	630
SUGERENCIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>1696</b>



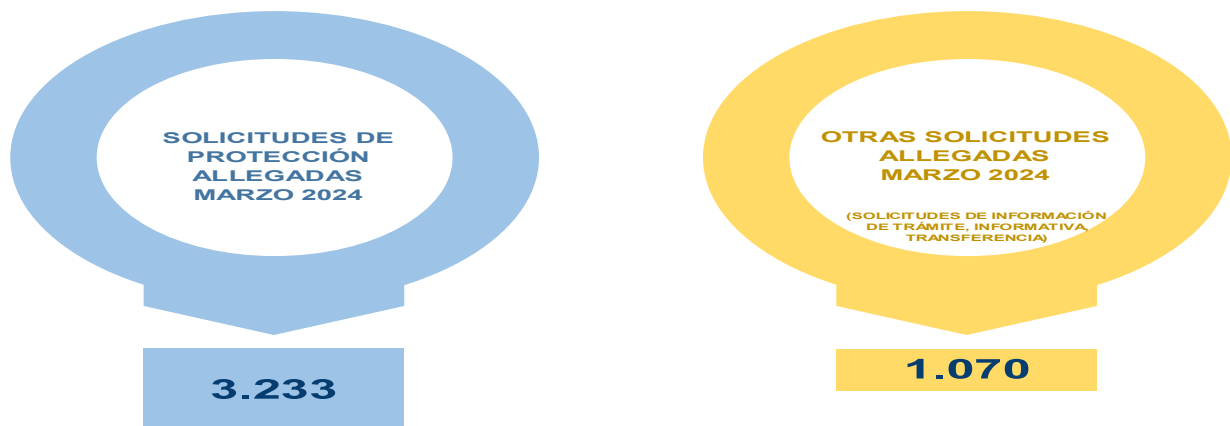
**10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MARZO AÑO 2024**  
**GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC**

**Gestión General Mes de marzo 2024.**



**Casos Allegados Mes de marzo 2024.**

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MARZO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	MARZO
REVALUACIÓN	194
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	660
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.379
<b>Sub Total</b>	<b>3.233</b>
INFORMATIVA	418
TRANSFERENCIA	143
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	509
<b>Sub Total</b>	<b>1.070</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.303</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 31 de marzo 2024, se conocerá el número real de



las mismas\*\*.

### Casos Gestionados Mes de marzo 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE MARZO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	MARZO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	220
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	730
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.542
<b>Sub Total</b>	<b>3.492</b>
INFORMATIVA	424
TRANSFERENCIA	166
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	538
<b>Sub Total</b>	<b>1.128</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.620</b>



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

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE MARZO AÑO 2024				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO REPORTA	TOTAL MARZO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	53	167	0	220
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	211	509	10	730
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	783	1.633	126	2.542
<b>Sub Total</b>	<b>1.047</b>	<b>2.309</b>	<b>136</b>	<b>3.492</b>
INFORMATIVA	34	70	320	424
TRANSFERENCIA	41	115	10	166
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	149	378	11	538
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>563</b>	<b>341</b>	<b>1.128</b>
	<b>1.271</b>	<b>2.872</b>	<b>477</b>	<b>4.620</b>



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

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

SOLICITUDES GESTIONADAS MARZO AÑO 2024 Vs. FEBRERO AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	MARZO	FEBRERO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
SIN DETERMINAR	851	569	282
CESAR	207	98	109
MAGDALENA	213	183	30
SUCRE	94	78	16
CÓRDOBA	95	80	15
NARIÑO	147	139	8
ARAUCA	53	47	6
AMAZONAS	4	3	1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	0	0
VAUPÉS	0	0	0
GUAINÍA	1	2	-1
RISARALDA	39	43	-4
VICHADA	5	10	-5
CUNDINAMARCA	78	84	-6
CALDAS	27	35	-8
PUTUMAYO	74	84	-10
BOGOTÁ, D.C.	573	585	-12
ATLÁNTICO	89	101	-12
QUINDÍO	4	16	-12
BOLÍVAR	127	144	-17
LA GUAJIRA	40	62	-22
CHOCÓ	64	87	-23
CASANARE	26	51	-25
HUILA	43	68	-25
GUAVIARE	9	34	-25
ANTIOQUIA	194	223	-29
BOYACÁ	59	101	-42
CAQUETÁ	71	116	-45
META	102	153	-51
SANTANDER	175	256	-81
TOLIMA	157	244	-87
VALLE DEL CAUCA	438	555	-117
CAUCA	278	429	-151
NORTE DE SANTANDER	283	506	-223
<b>TOTAL</b>	<b>4.620</b>	<b>5.186</b>	<b>-566</b>

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	MARZO
<b>BOGOTÁ D.C</b>	<b>573</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	89
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>438</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	76
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>283</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	66
<b>CAUCA</b>	<b>278</b>





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

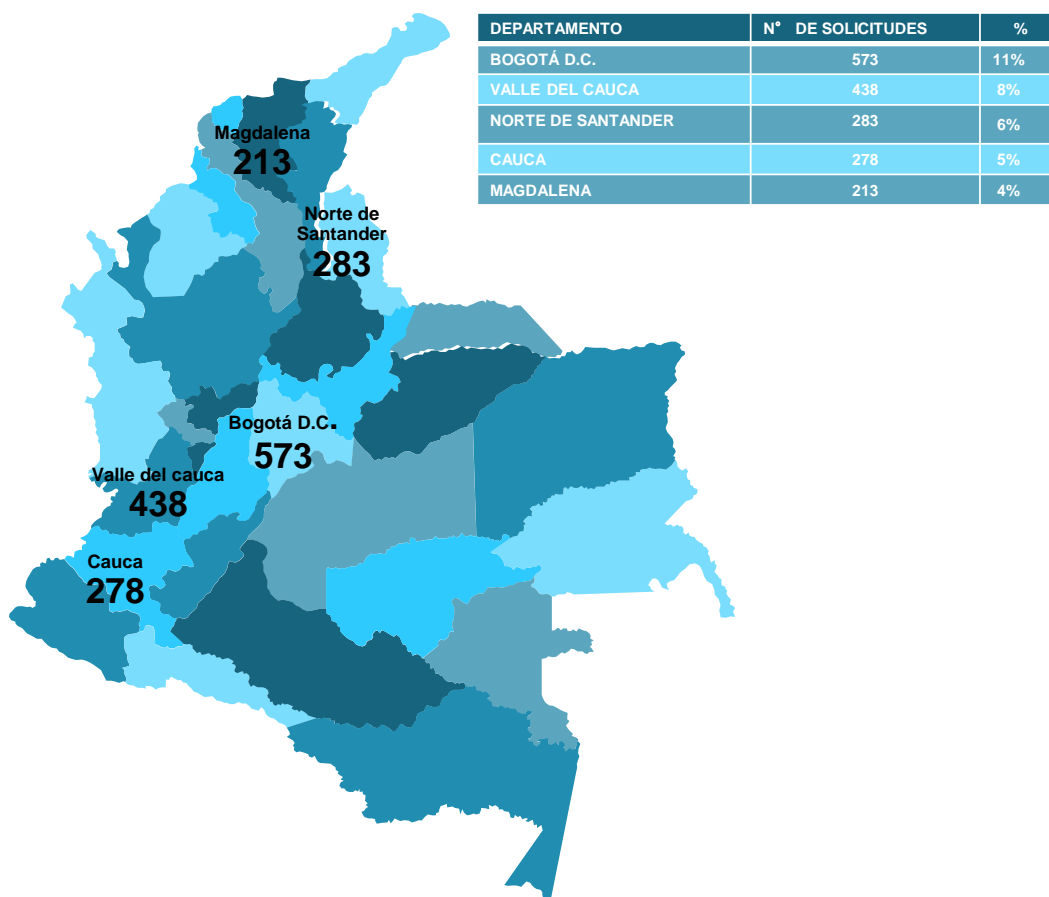
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	77
<b>MAGDALENA</b>	<b>213</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	55

Igualmente, durante el mes de marzo año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 35% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C, el de mayor número con un 12%, seguido de Valle del Cauca con un 8%, Norte de Santander con un 6%, Cauca con el 5% y por último Magdalena con el 4%:



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

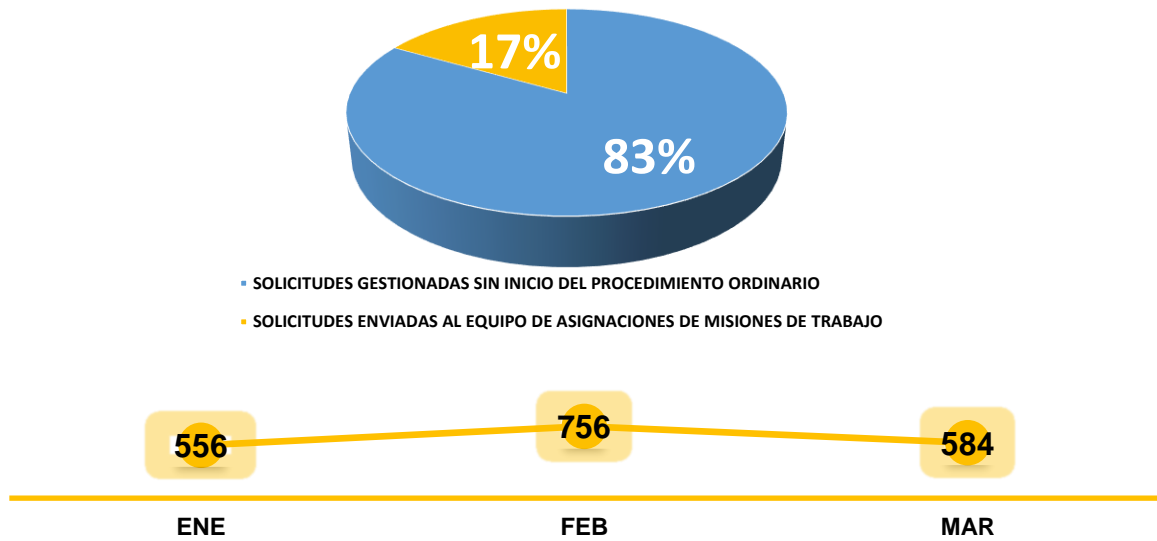
Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de marzo 2024, de las 3.492 solicitudes de protección atendidas, el 17% que corresponde a 584 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de evaluación y/o reevaluación de riesgo; para los 2.908 restantes y que corresponden en este caso al 83%, 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 MARZO AÑO 2024		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2.908	83%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	584	17%
<b>TOTAL</b>	<b>3.492</b>	<b>100%</b>



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

NÚMERO DE CASOS EN TRÁMITE AL 31-03-2024		
EQUIPO	MARZO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	39	39
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

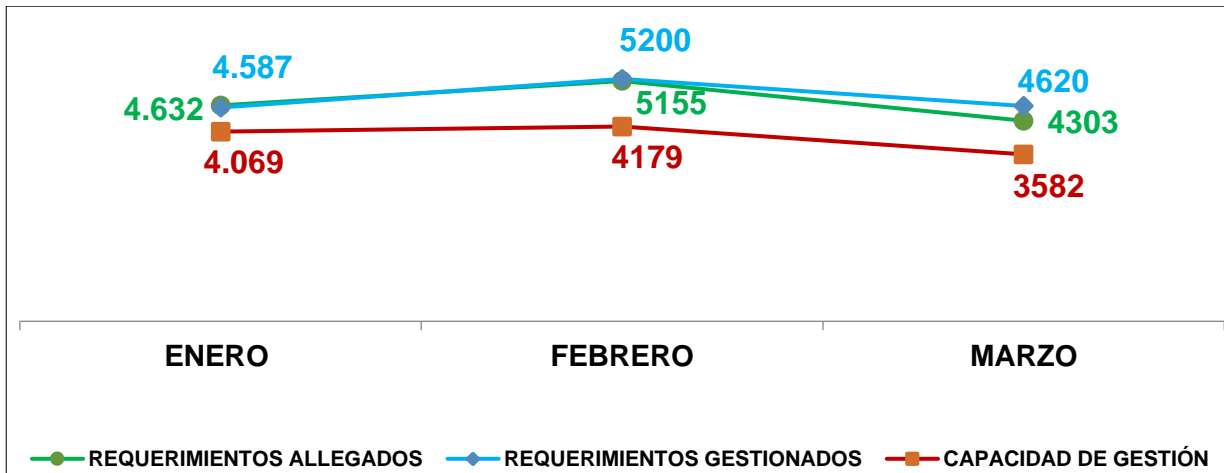
### Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de marzo 2024.





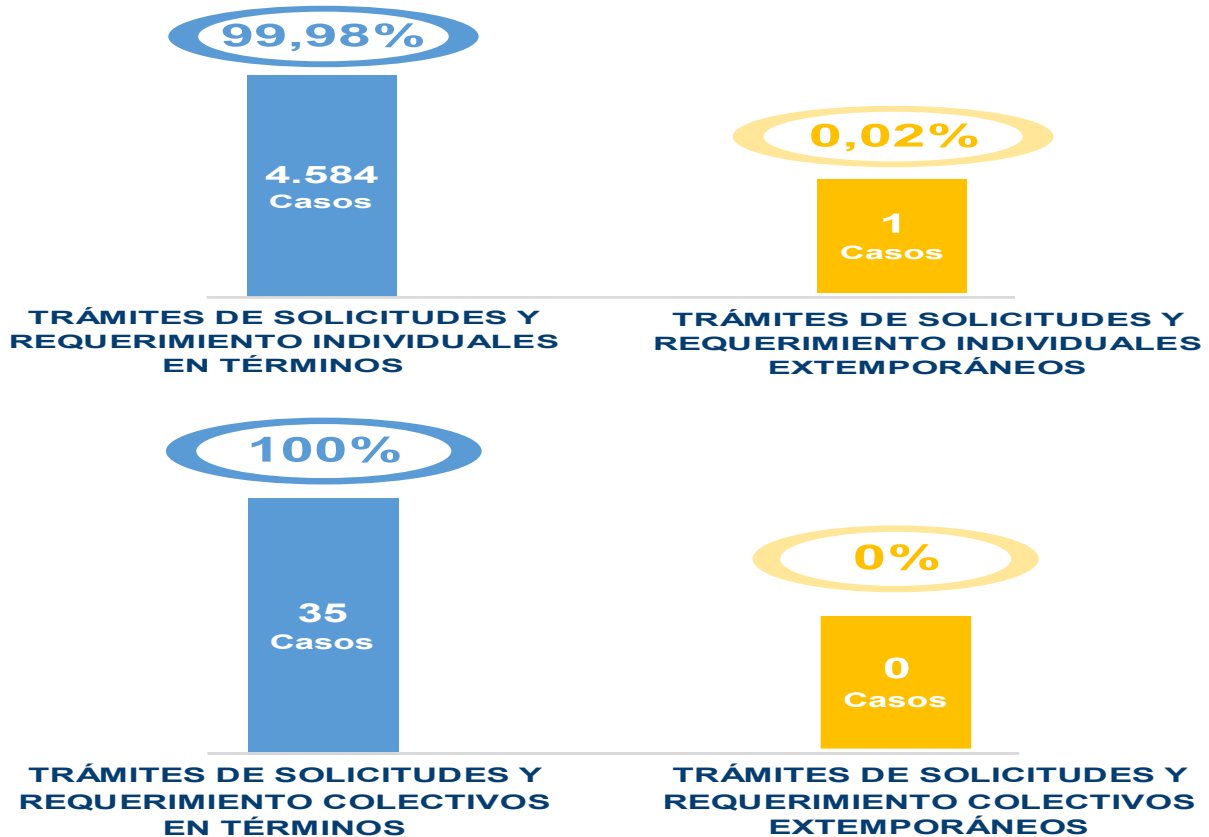
### Capacidad Instalada a Corte 31 de marzo 2024.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 31 DE MARZO 2024				
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5155	4303	4697
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5200	4620	4802
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4179	3582	3943



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





Para el mes de marzo 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 los dos meses anteriores. Sin embargo, en el mes de marzo se gestionó 1 caso con más cinco (5) días de atención, por lo cual, desde la coordinación se realizaron los correctivos, para así, mitigar este tipo de situaciones.

Así mismo, es de resaltar que, al finalizar el mes de marzo 2024, el GSC no tenía casos pendientes de atención con más de (5) días hábiles de ser allegados a la UNP, impacto positivo para entidad frente a la ciudadanía.

### Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de marzo del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 102% 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 terminó 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, 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 marzo 2024.**

Se puede concluir que, para el mes de marzo 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 102% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de marzo del 2024, se encuentran sin atención 39 EXT y que suman alrededor de 78 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 marzo año 2024, superó su capacidad de gestión en un 29%. En este sentido, el GSC gestionó 4.620 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 3.582 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 marzo del año 2024, se atendió un total de 4.620 solicitudes y



requerimientos, de los cuales 3.492 fueron solicitudes de protección y 1.128 fueron otras solicitudes.

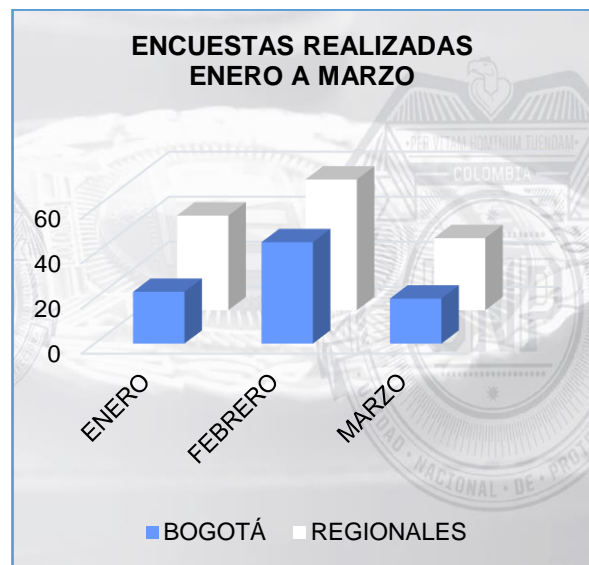
## 11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MARZO 2024

### COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **marzo** 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 MARZO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
MARZO	20	32
TOTAL	88	132



### Participación

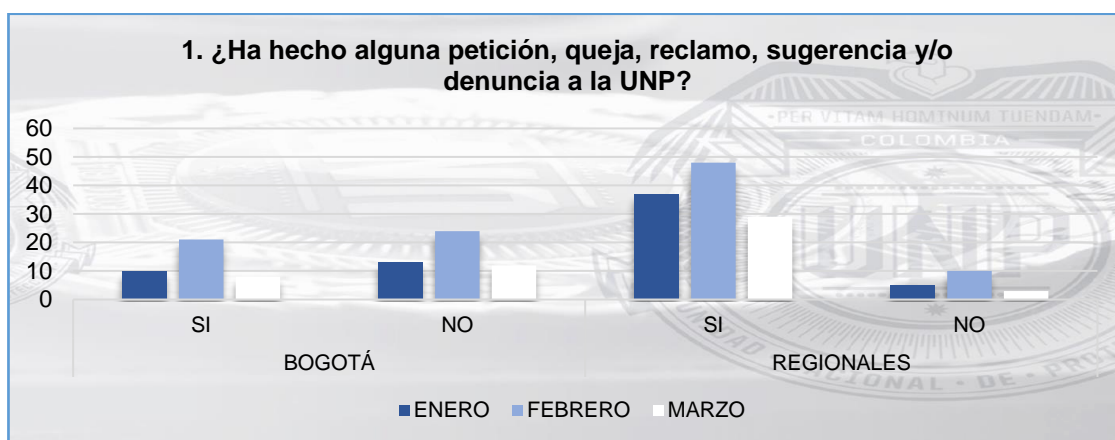
Frente a la primera pregunta “**¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?**”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:





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
MARZO	8	12	29	3

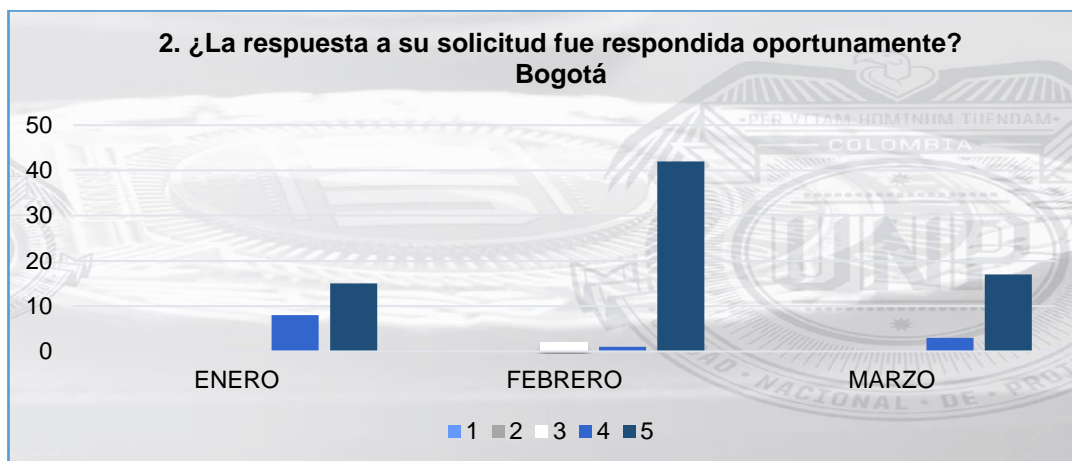


## Oportunidad

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
MARZO	0	0	0	3	17

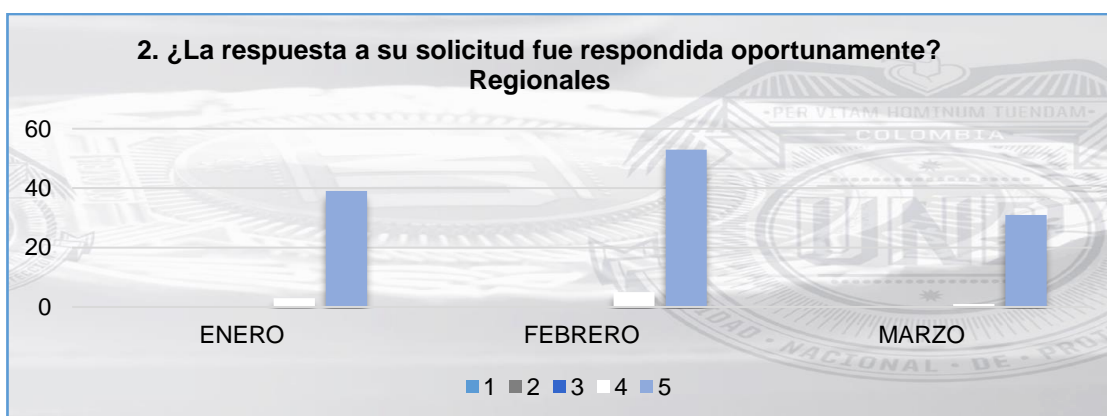




En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes Grupos 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
MARZO	0	0	0	1	31



## 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
MARZO	0	0	0	3	17



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





<b>FEBRERO</b>	0	0	0	2	56
<b>MARZO</b>	0	0	1	1	30



## 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
<b>ENERO</b>	23	0	42	0
<b>FEBRERO</b>	45	0	58	0
<b>MARZO</b>	20	0	31	1

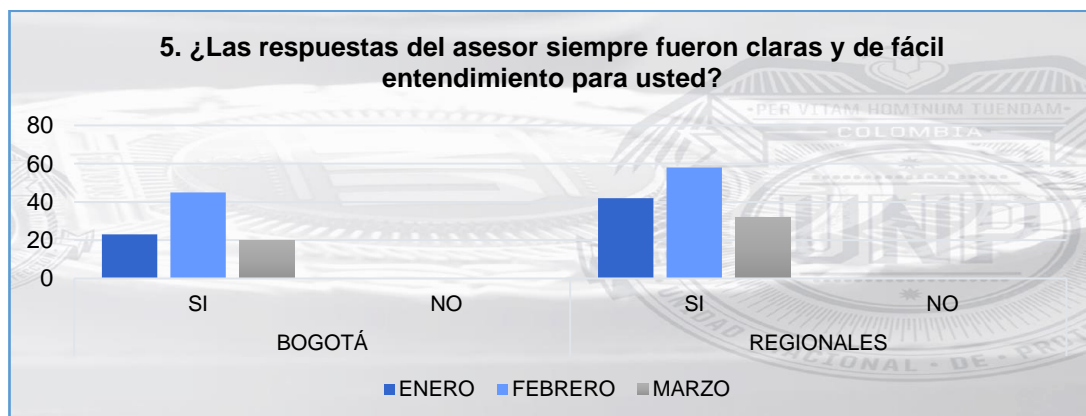




¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

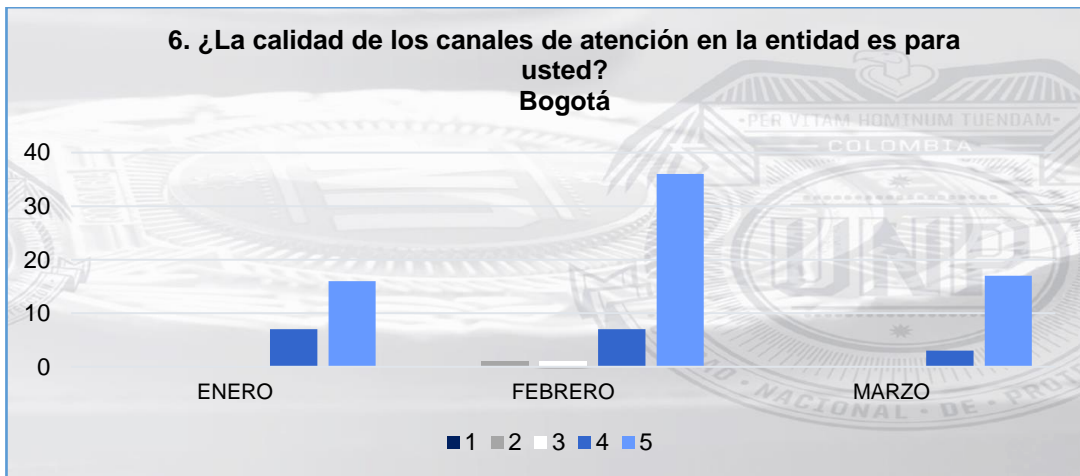
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	32	0



## 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:

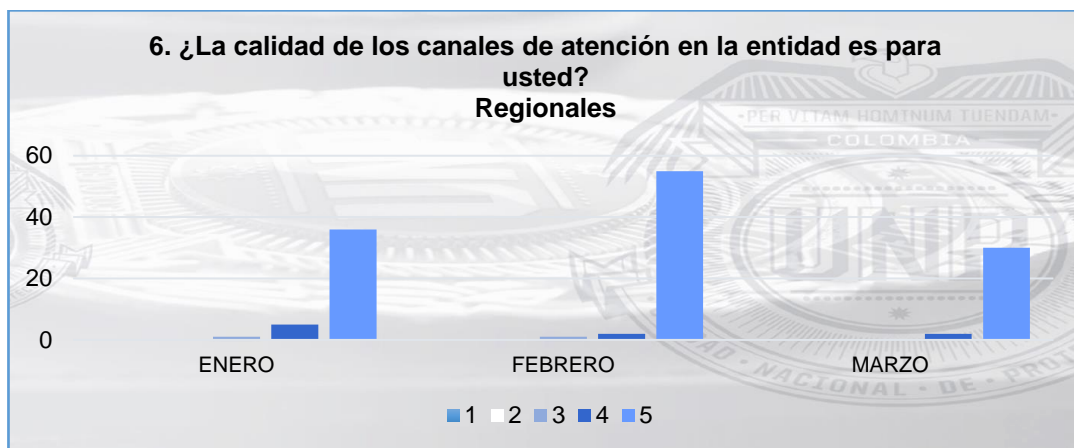
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	7	16
FEBRERO	0	1	1	7	36
MARZO	0	0	0	3	17



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
MARZO	0	0	0	2	30

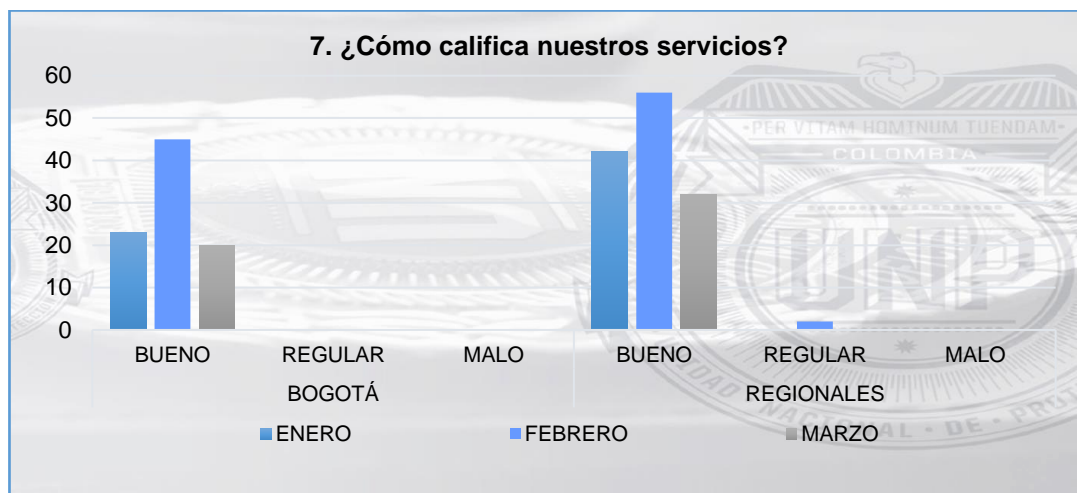


## Satisfacción

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
MARZO	20	0	0	32	0	0



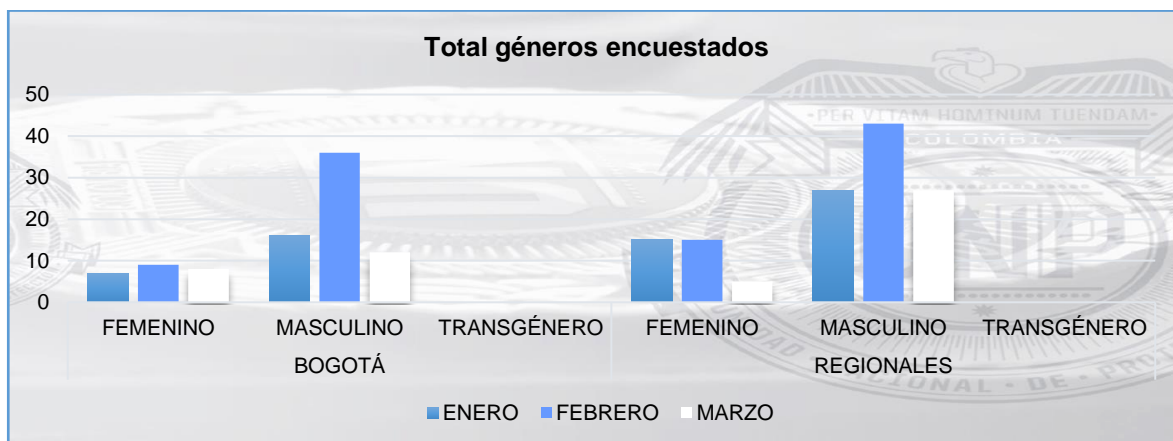


### Aplicación del enfoque diferencial

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

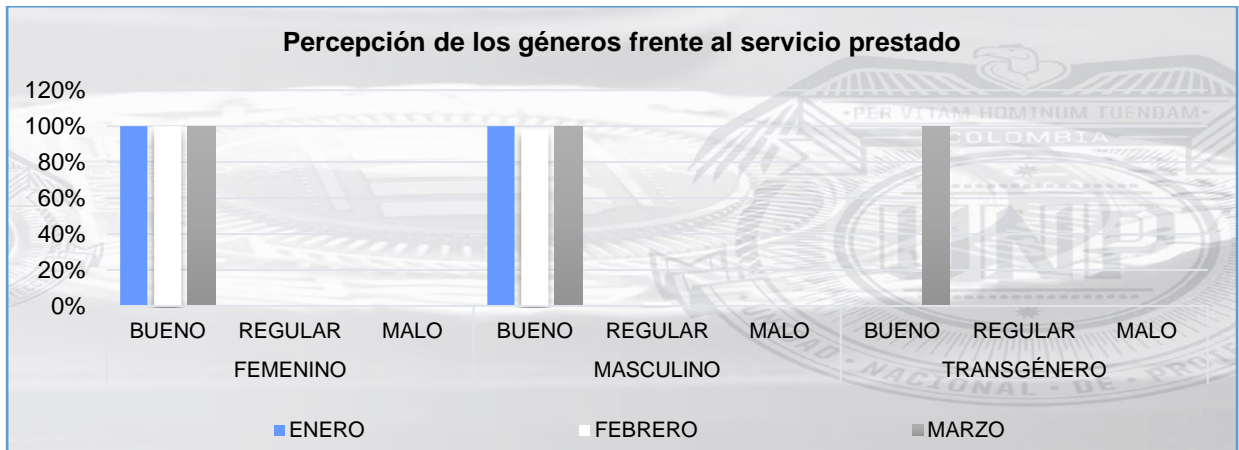
#### Total géneros encuestados

PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	15	27	0
FEBRERO	9	36	0	15	43	0
MARZO	8	12	0	5	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
<b>ENERO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>FEBRERO</b>	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
<b>MARZO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%



## 12. CONCLUSIONES

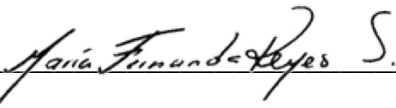
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo 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.

- Se observa que de las 220 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **marzo** 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 **marzo** del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 13 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

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		5/4/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		5/4/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		5/4/2024
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



### 13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSD DE MARZO 2024

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB MARZO 2024				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2023 A MARZO 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
9235	8919	56	230	30
	96,58%	0,61%	2,49%	0,32%

