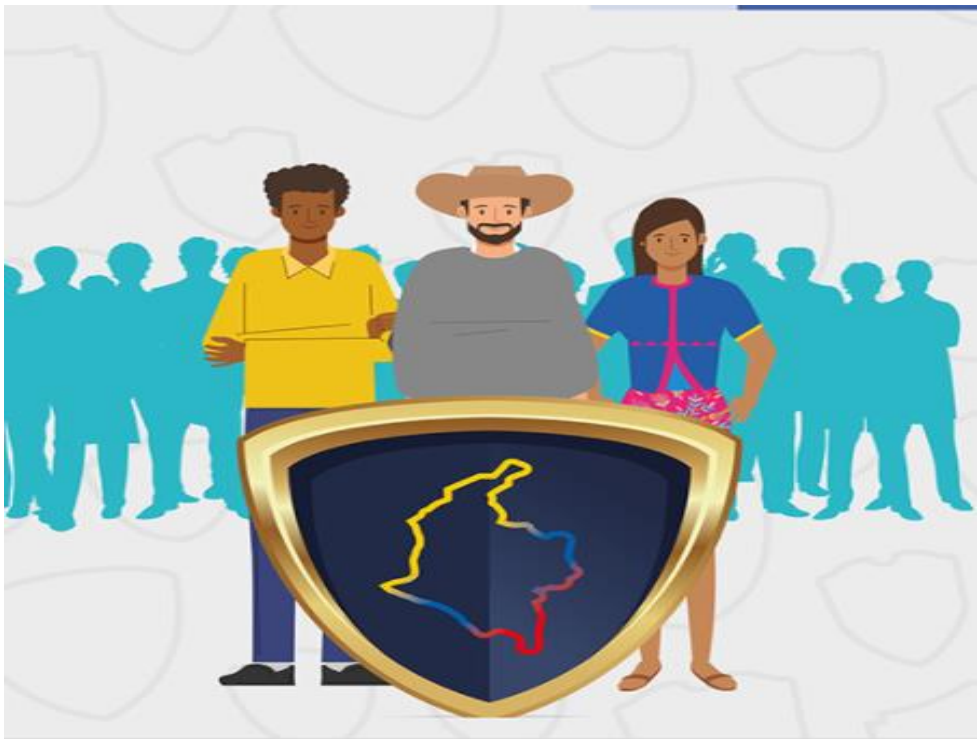
INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(7 de mayo de 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 ABRIL..……...2

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE ABRIL... ….....10

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ABRIL.. ……..…….....…11

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE ABRIL... …….....11

4.2 FLUJO DE PQRSD…….....17

5. ANALISIS REZAGOS PQRSD …….....17

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE ABRIL... ….....19

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD……..….....20

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE ABRIL.. 20

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE ABRIL...…...22

10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ABRIL...…. …….....25

11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL...……..…….....……..…….....33

12. CONCLUSIONES ……..…….....42

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO …….....44

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de abril de 2024 fueron elevadas **2133** 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 ABRIL AÑO 2024

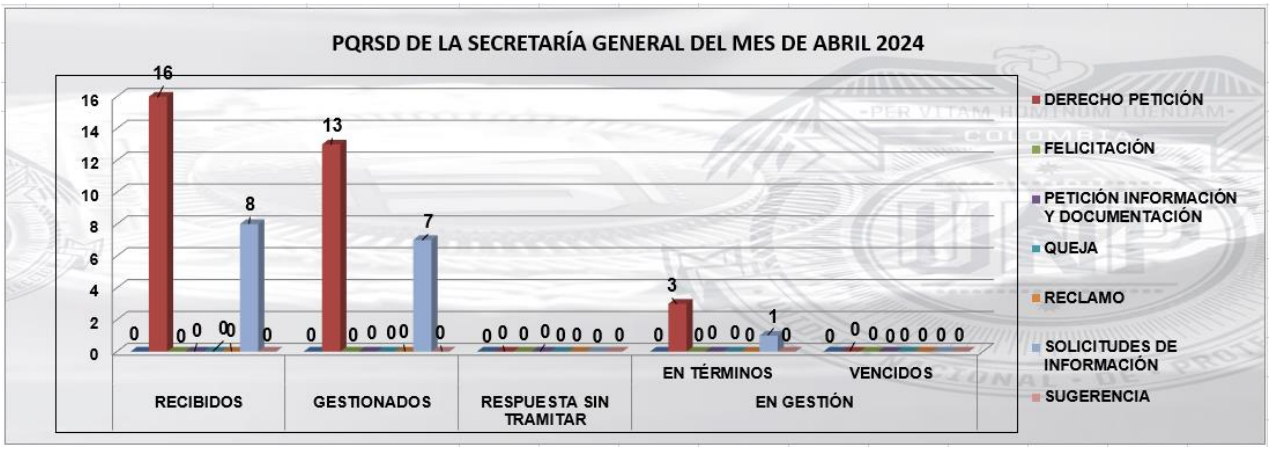
A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de abril del año 2024 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	38	14	2	12	10	38
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	4	1	4	2	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	50	18	3	17	12	50

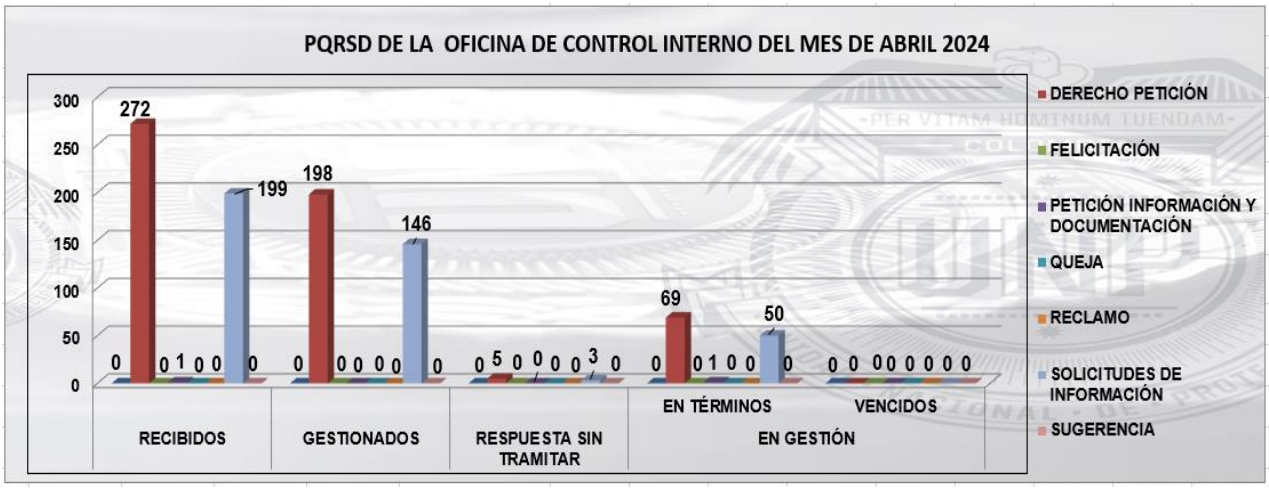
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ABRIL 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	8	7	0	1	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24	20	0	4	0	24



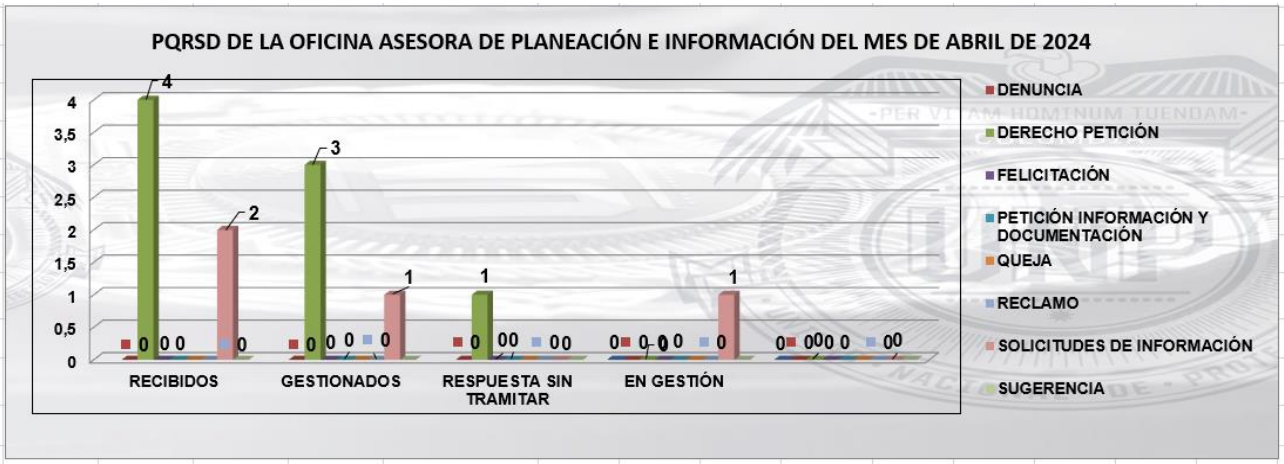
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	272	198	5	69	0	272
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	199	146	3	50	0	199
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	472	344	8	120	0	472



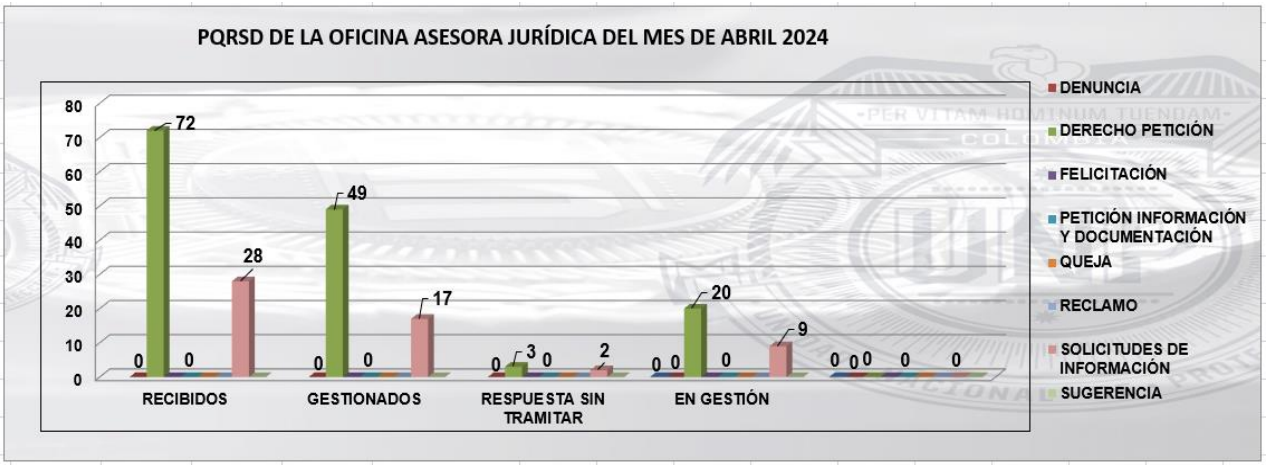
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	3	1	0	0	4
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	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	6	4	0	1	0	6



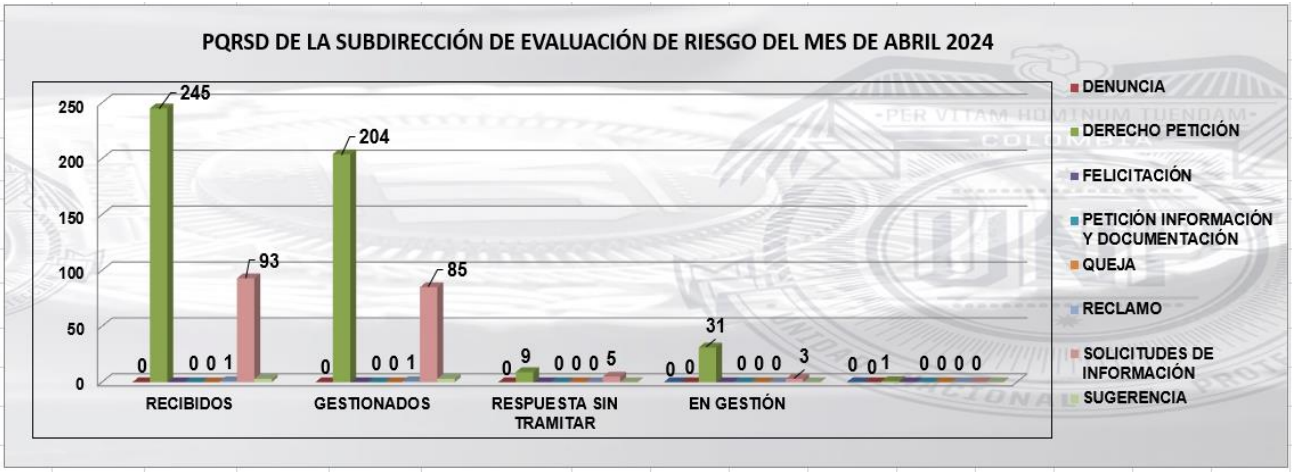
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	72	49	3	20	0	72
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	17	2	9	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	100	66	5	29	0	100



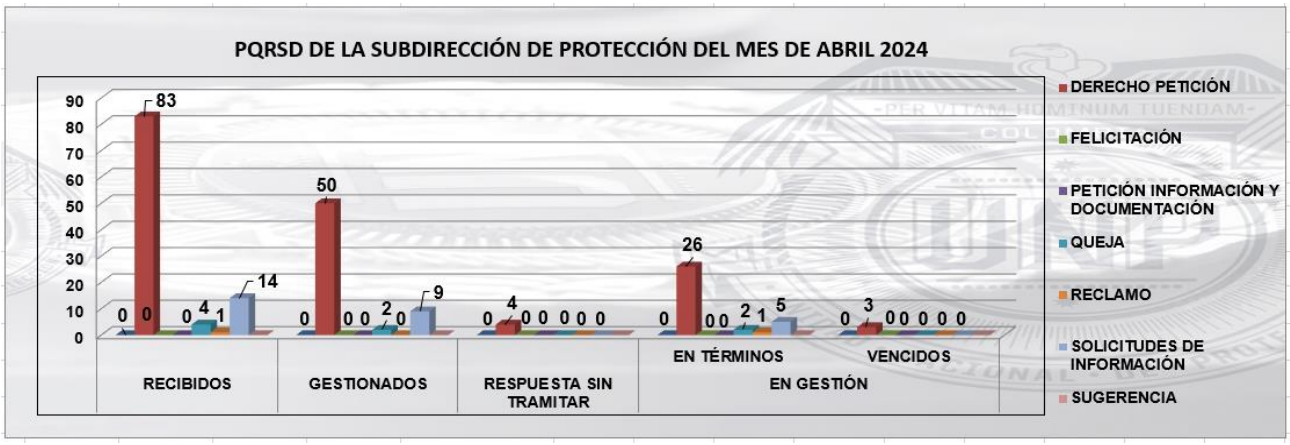
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	245	204	9	31	1	245
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	93	85	5	3	0	93
SUGERENCIA	3	3	0	0	0	3
TOTAL, RECIBIDOS	342	293	14	34	1	342



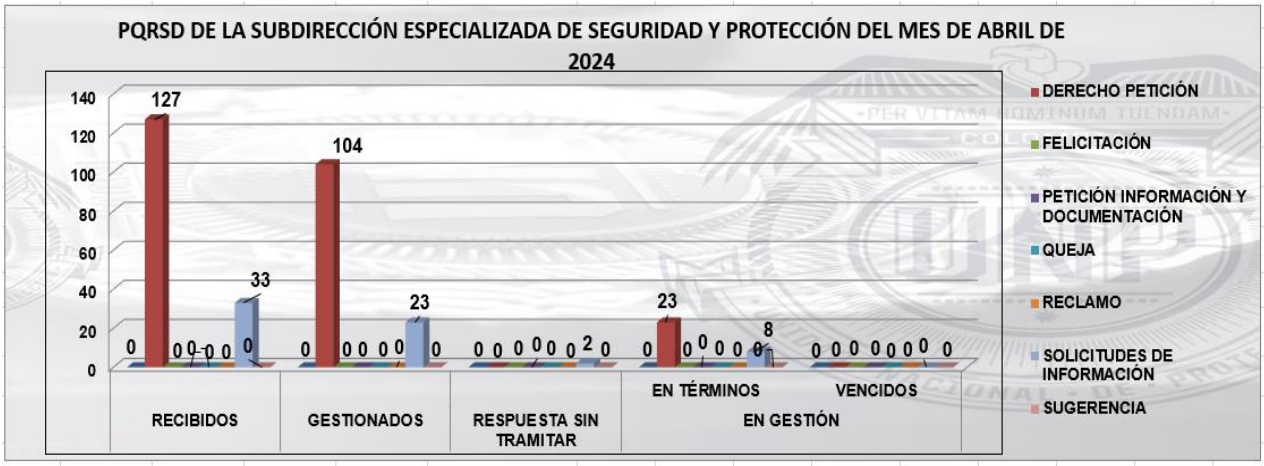
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	83	50	4	26	3	83
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	9	0	5	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	102	61	4	34	3	102



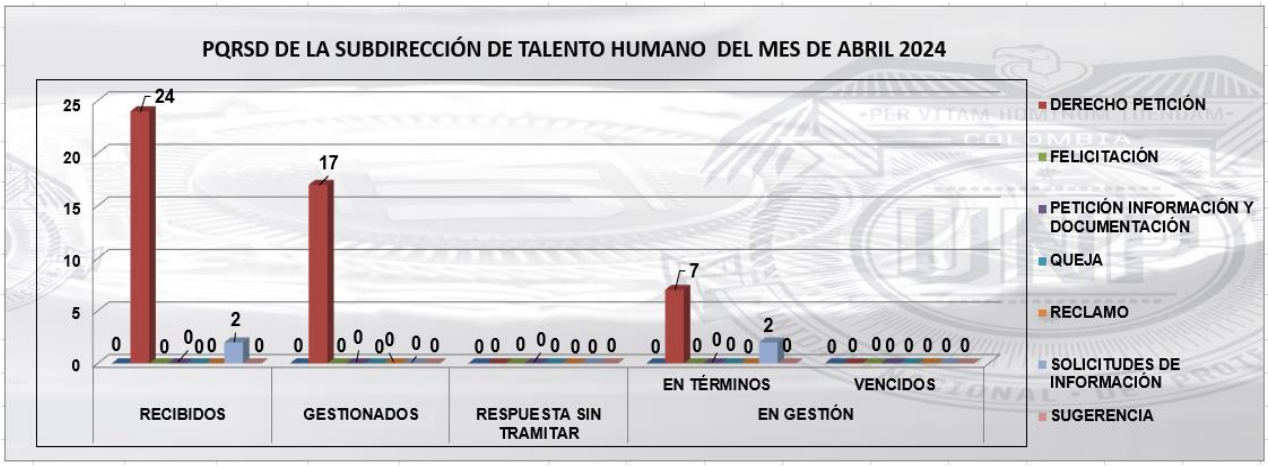
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	127	104	0	23	0	127
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	33	23	2	8	0	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	160	127	2	31	0	160



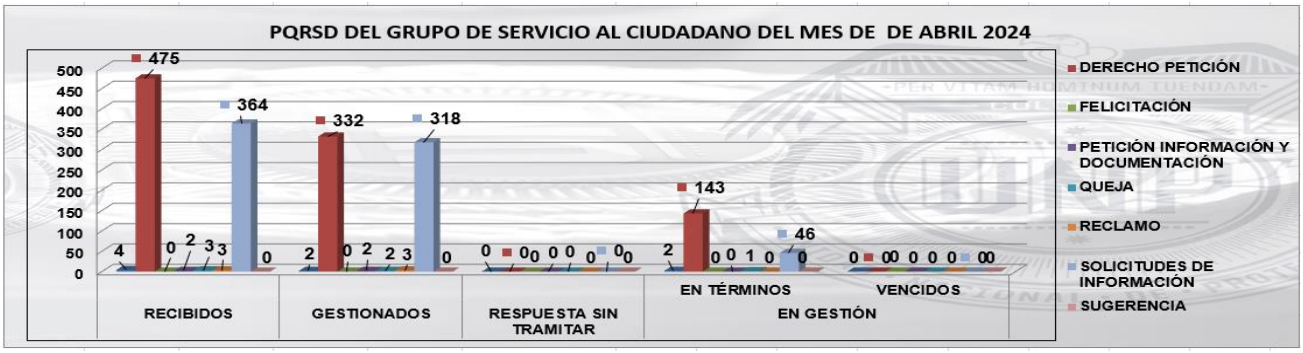
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	24	17	0	7	0	24
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	0	0	2	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26	17	0	9	0	26



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

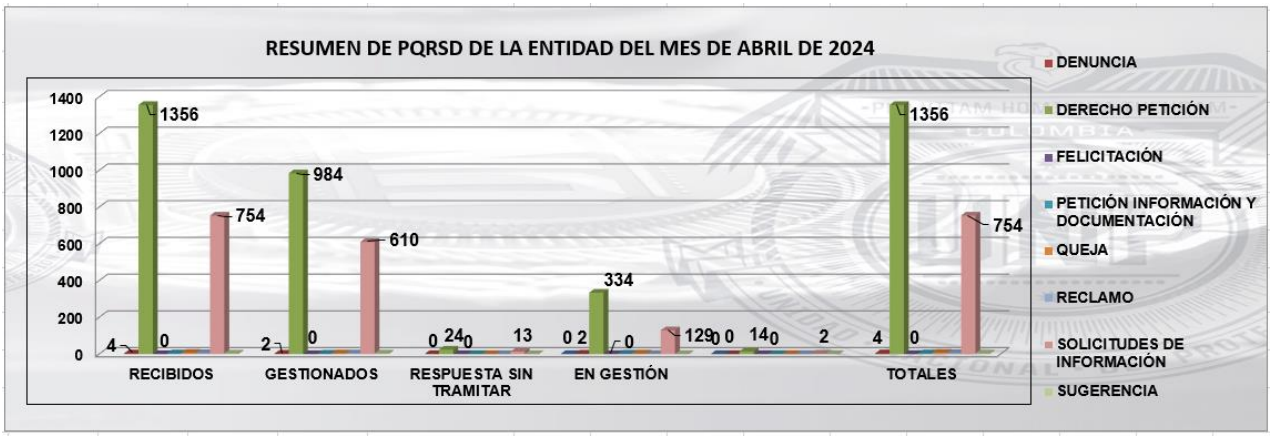
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	4	2	0	2	0	4
DERECHO PETICIÓN	475	332	0	143	0	475
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	364	318	0	46	0	364
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	851	659	0	192	0	851



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

RESUMÉN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	4	2	0	2	0	4
DERECHO PETICIÓN	1356	984	24	334	14	1356
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	2	0	2	0	4
QUEJA	7	4	0	3	0	7
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	754	610	13	129	2	754
SUGERENCIA	3	3	0	0	0	3
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2133	1609	37	471	16	2133

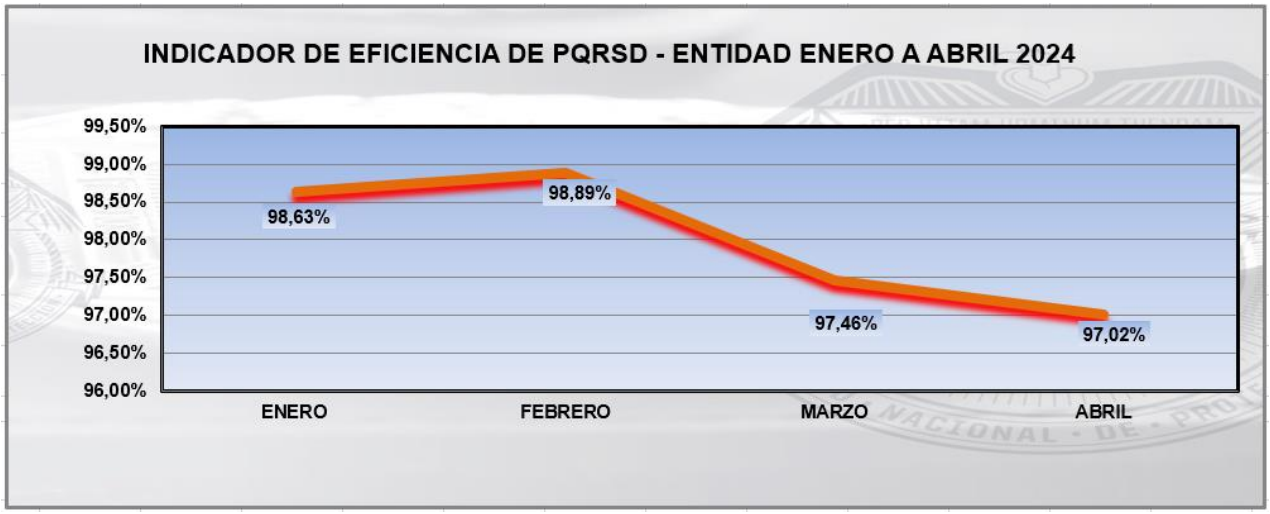
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD ABRIL 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 - ENERO A ABRIL 2024			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%



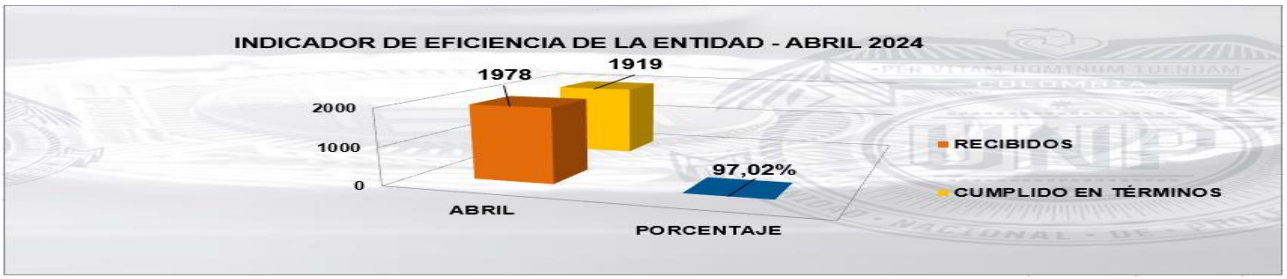
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL.

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 abril, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (marzo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1978** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1919** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **97,02%.** El restante **2,98%** 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.

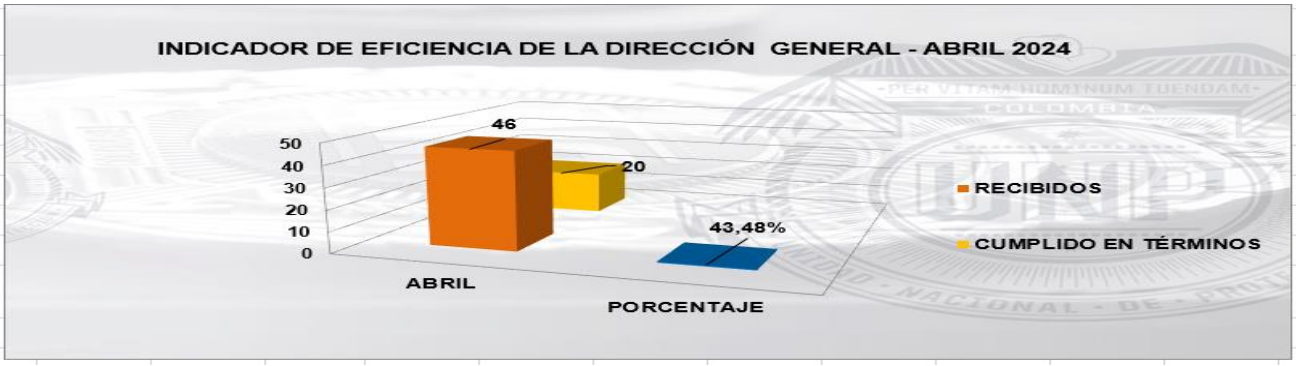
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	**79**	**79**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**946**	**920**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**636**	**636**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**317**	**284**
TOTAL	**1978**	**1919**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL DE 2024	**97,02%**	
*** 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.**		



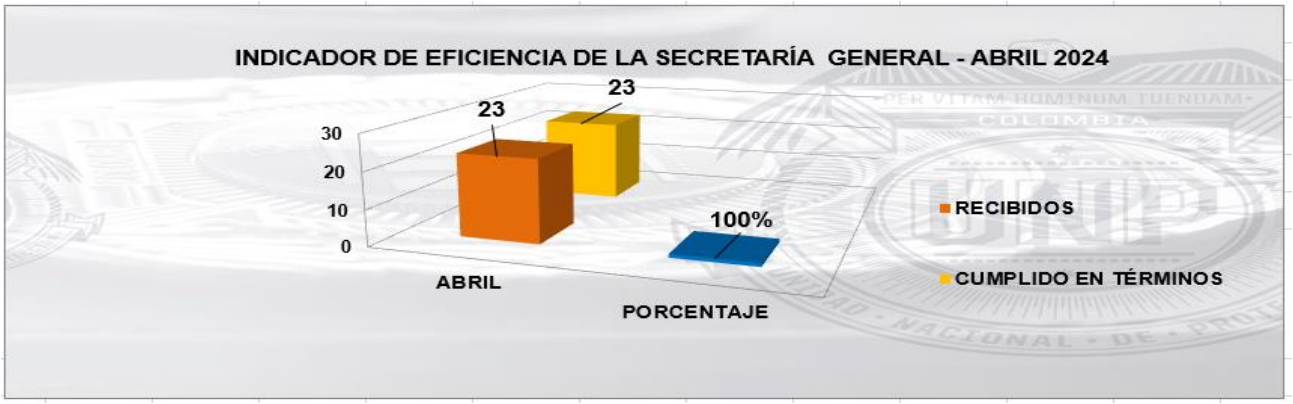
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**23**	**9**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**9**	**9**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**14**	**2**
TOTAL	**46**	**20**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	**43,48%**	



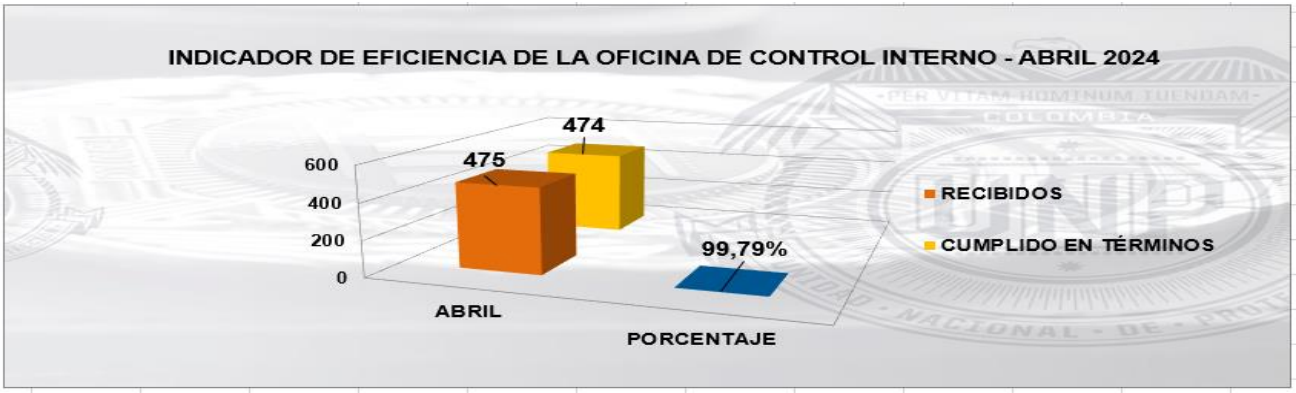
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**6**	**6**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**14**	**14**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**3**	**3**
TOTAL	**23**	**23**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	**100%**	



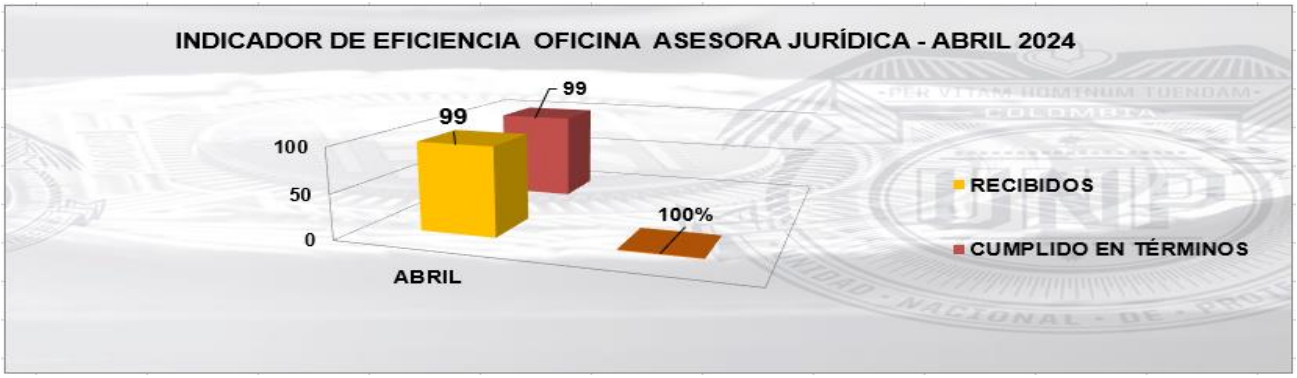
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**261**	**261**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**91**	**91**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**123**	**122**
TOTAL	**475**	**474**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	**99,79%**	



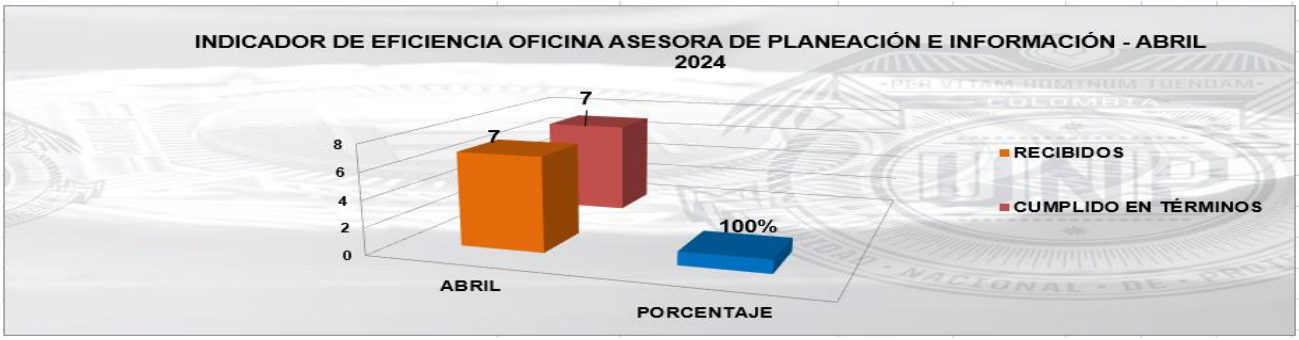
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**46**	**46**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**26**	**26**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**27**	**27**
TOTAL	**99**	**99**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	**100%**	



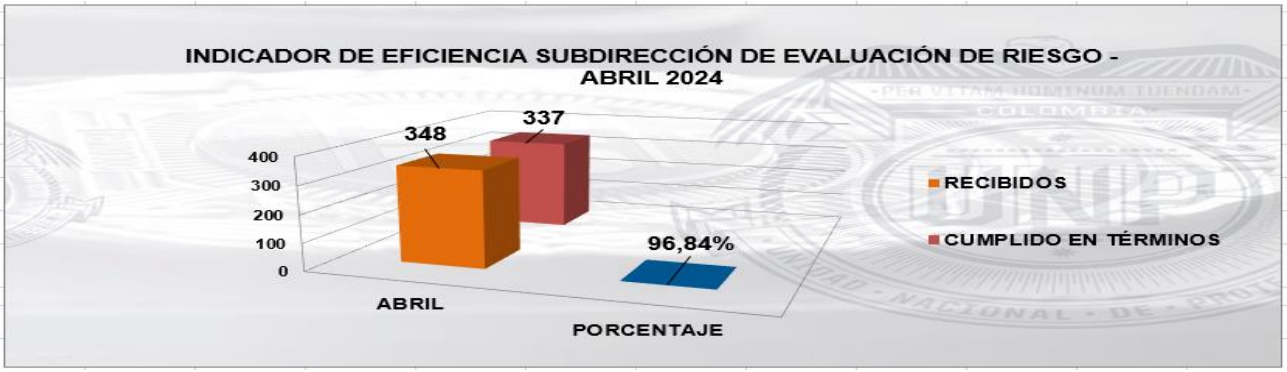
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**1**	**1**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**4**	**4**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**2**	**2**
TOTAL	**7**	**7**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	**100%**	



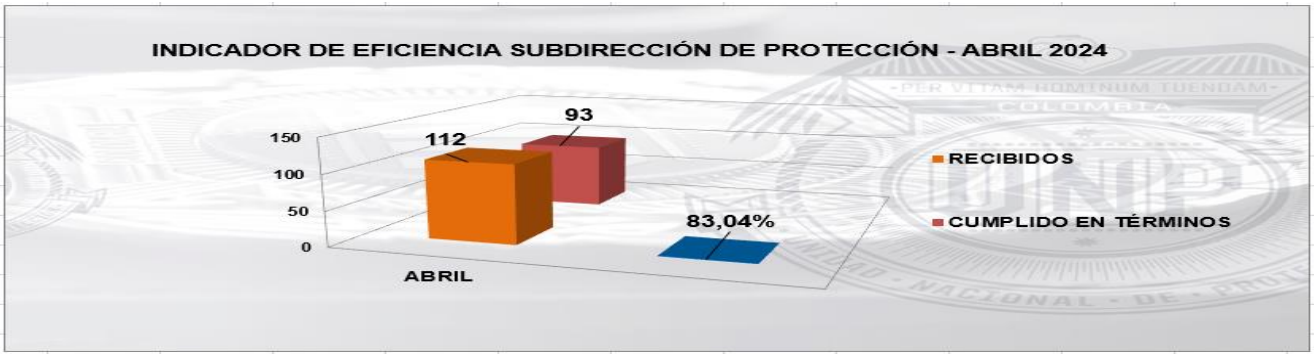
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO- ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**136**	**131**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**172**	**172**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**40**	**34**
TOTAL	**348**	**337**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	**96,84%**	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**36**	**29**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**32**	**32**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**44**	**32**
TOTAL	**112**	**93**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	**83,04%**	

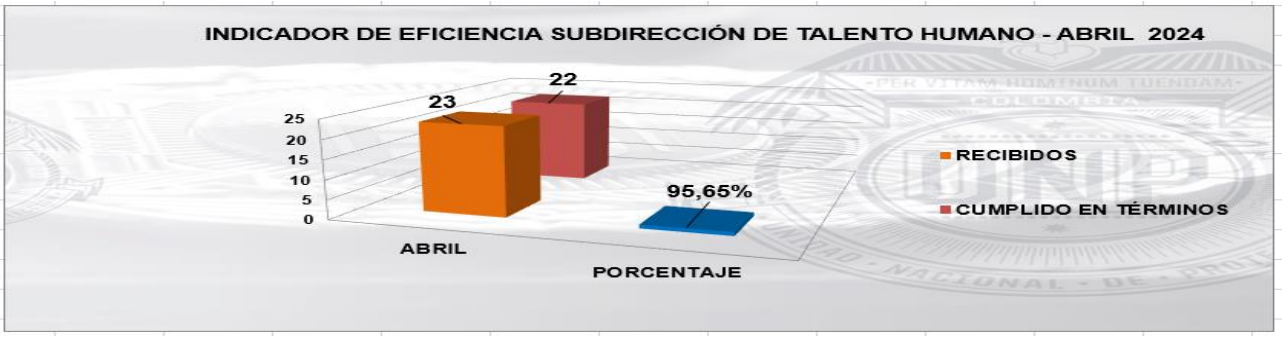


h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**67**	**67**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**62**	**62**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**45**	**44**
TOTAL	**174**	**173**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	**99,43%**	

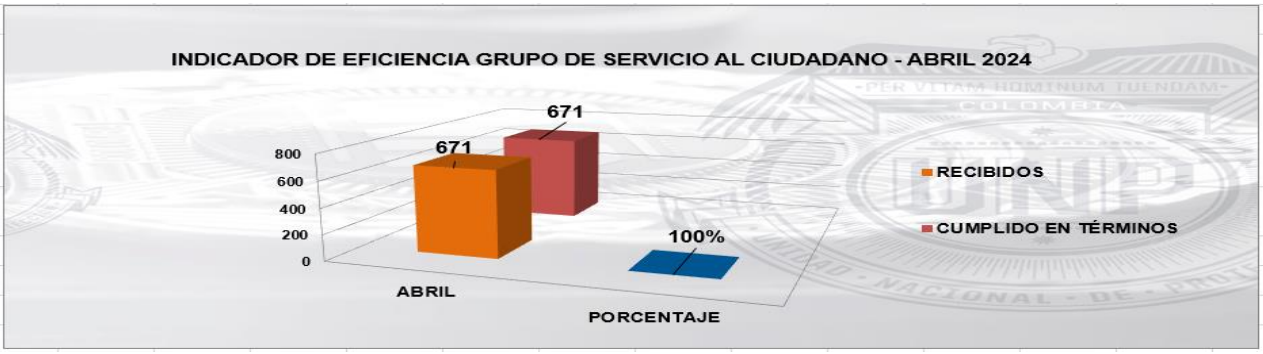
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**3**	**3**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**14**	**14**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**6**	**5**
TOTAL	**23**	**22**
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	**95,65%**	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

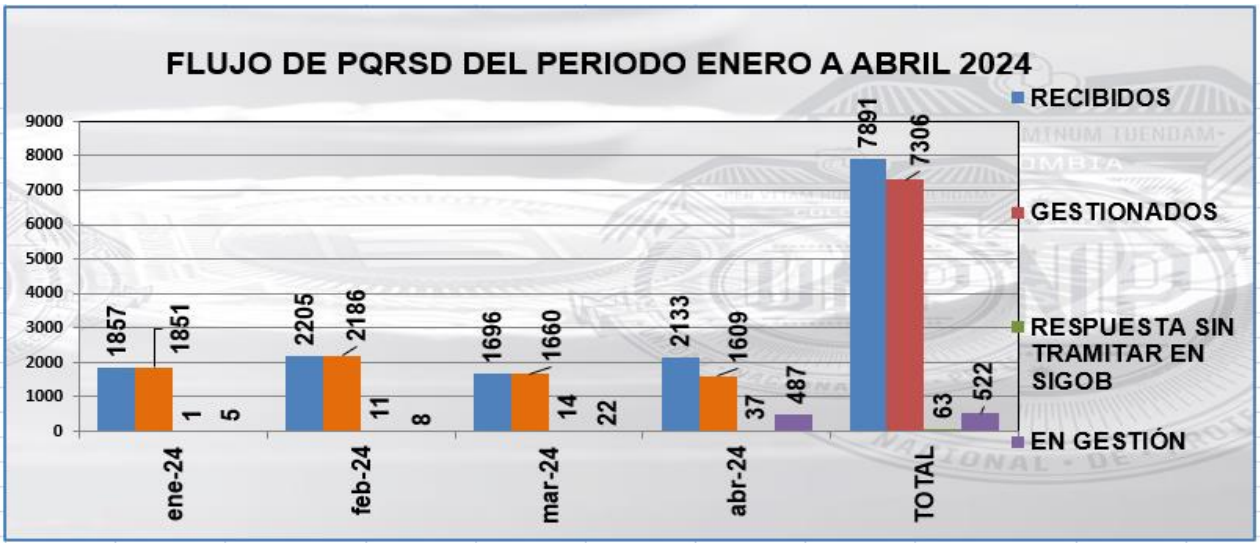
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - ABRIL DE 2024		
DETALLE	**RECIBIDOS**	**CUMPLIDO EN TÉRMINOS**
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	**79**	**79**
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2024	**368**	**368**
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2024)	**212**	**212**
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	**12**	**12**
TOTAL	**671**	**671**
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	**100%**	
*** Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.**		



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A ABRIL 2024							
PQRSD	DETALLE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	**7891**	
	GESTIONADOS	1851	2186	1660	1609	**7306**	**92,59%**
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	11	14	37	**63**	**0,80%**
	EN GESTIÓN	5	8	22	487	**522**	**6,62%**
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		7891					



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 30 de abril de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL 2024								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN ENERO A ABRIL 2024	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ABRIL 2024
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	155	50	18	5	17	26	48	43,48%
SECRETARÍA GENERAL	116	24	20	0	4	0	4	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1515	472	344	8	120	0	128	99,79%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	14	6	4	1	1	0	2	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	360	100	66	17	29	0	46	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	1181	342	293	15	34	3	52	96,84%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	558	102	61	8	34	22	64	83,04%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	129	26	17	0	9	0	9	95,65%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	3250	851	659	0	192	0	192	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	613	160	127	9	31	1	41	99,43%
TOTAL	7891	2133	1609	63	471	52	586	97,02%

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

235 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en abril.
16 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en abril.
3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en abril.

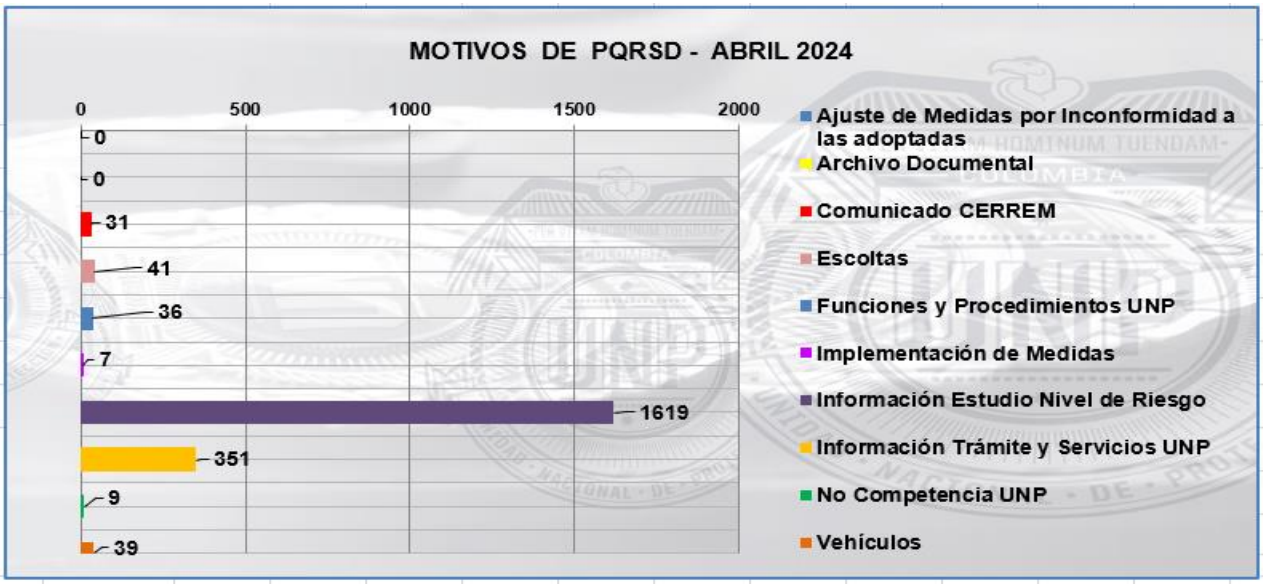
Es pertinente mencionar, que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la entidad.

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 ABRIL DE 2024

MOTIVOS DE PQRSD ABRIL 2024		
MOTIVOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	**0%**
Archivo Documental	0	**0%**
Comunicado CERREM	31	**1%**
Escoltas	41	**2%**
Funciones y Procedimientos UNP	36	**2%**
Implementación de Medidas	7	**0%**
Información Estudio Nivel de Riesgo	1619	**76%**
Información Trámite y Servicios UNP	351	**16%**
No Competencia UNP	9	**0%**
Vehículos	39	**2%**
TOTAL, MOTIVOS	**2133**	**100%**



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE ABRIL DE 2024.

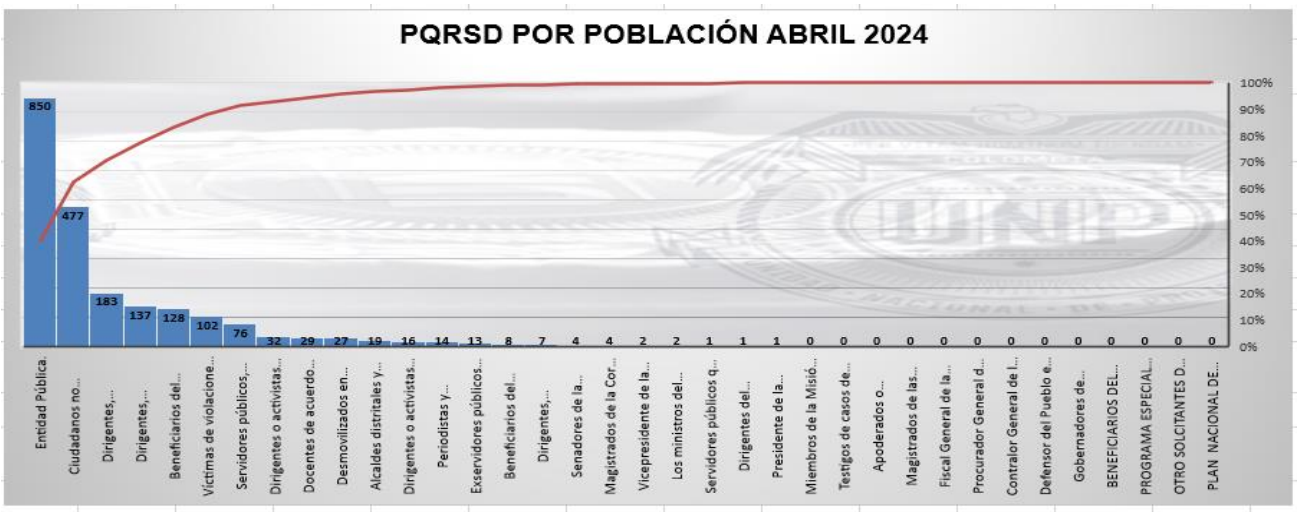
En el preste mes de abril, no se recibió ninguna petición en el buzón.

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE ABRIL DE 2024.

PQRSD POR POBLACIÓN ABRIL 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.	32	**1,50%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	183	**8,58%**
Dirigentes o activistas sindicales.	16	**0,75%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	7	**0,33%**
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	137	**6,42%**
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.	14	**0,66%**
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.	102	**4,78%**
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	**0,05%**
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	13	**0,61%**
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	**0,21%**
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	0	**0,00%**
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.	29	**1,36%**
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.	76	**3,56%**
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el secretario ejecutivo de la JEP.	0	**0,00%**
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	27	**1,27%**
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	**0,05%**
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	**0,09%**
Los ministros del Despacho.	2	**0,09%**
Fiscal General de la Nación.	0	**0,00%**
Procurador General de la Nación	0	**0,00%**
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.	4	**0,19%**
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; 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.	4	**0,19%**
Alcaldes distritales y municipales.	19	**0,89%**

Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	128	**6,00%**
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	8	**0,38%**
OTRO SOLCITANTES DE PQRSD	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Entidad Pública.	850	**39,85%**
Ciudadanos no población objeto	477	**22,36%**
TOTAL	**2133**	**100%**



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE ABRIL 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 abril.

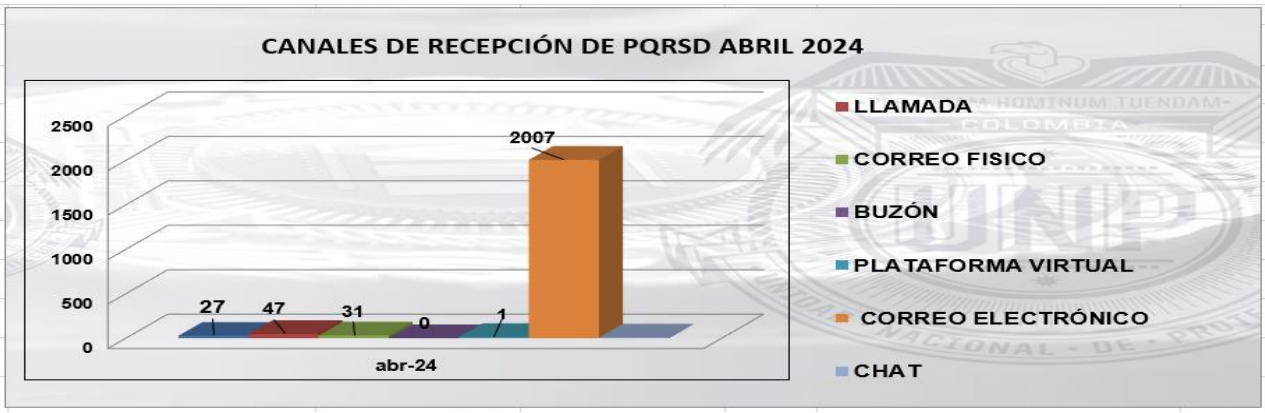
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de trasparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - ABRIL 2024						
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	12	4	1	5	2	8
SECRETARÍA GENERAL	8	7	0	1	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	200	146	3	51	0	54
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	1	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	28	17	2	9	0	11
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	93	85	5	3	0	8
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	14	9	0	5	0	5
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	0	0	2	0	2
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	366	320	0	46	0	46
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	33	23	2	8	0	10
TOTAL	758	612	13	131	2	146

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		
abr-24		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	27
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	47
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	31
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	13
	CORREO ELECTRÓNICO	2007
	CHAT	8
TOTAL		2133

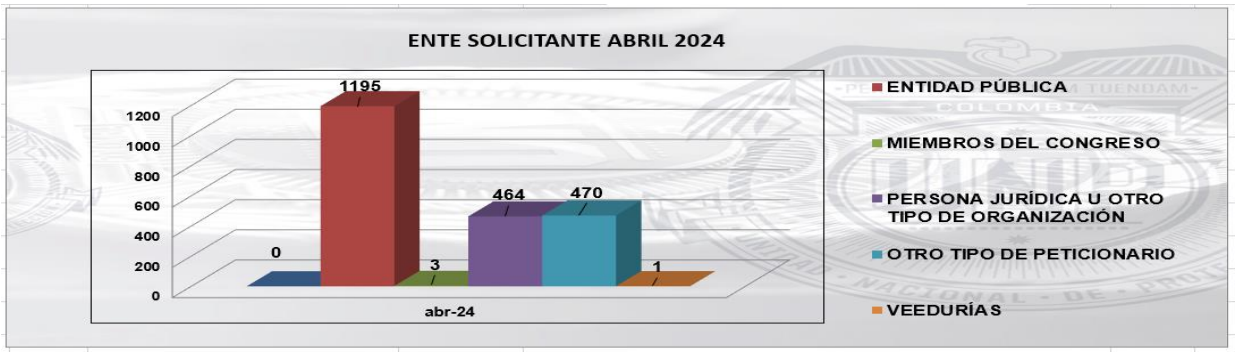


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

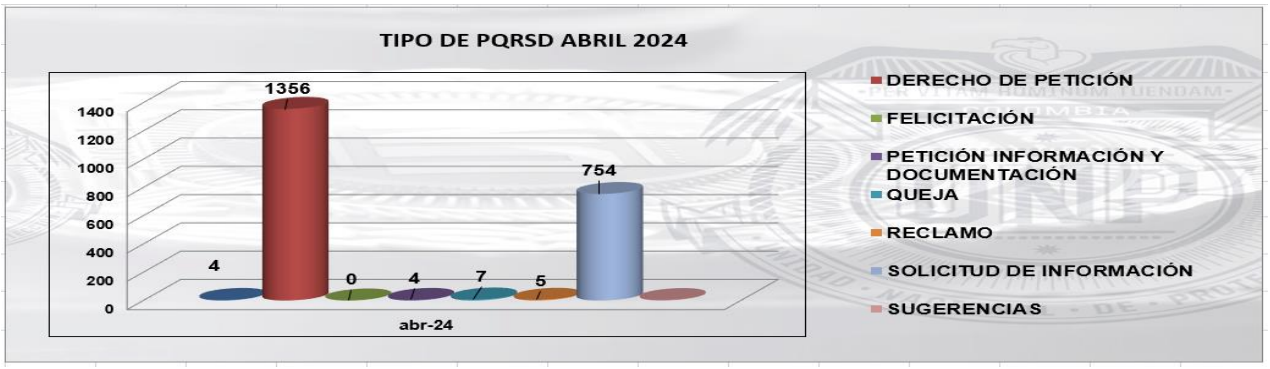
b. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
abr-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	1195
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	464
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	470
VEEDURÍAS	1
TOTAL	2133



c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
abr-24	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	1356
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
QUEJA	7
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	754
SUGERENCIAS	3
TOTAL	2133



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

Gestión General Mes de abril 2024.

Casos Allegados Mes de abril 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ABRIL AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	**ABRIL**
REVALUACIÓN	284
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	944
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.719
Sub Total	**3.947**
INFORMATIVA	479
TRANSFERENCIA	259
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	693
Sub Total	**1.431**
TOTAL	**5.378**

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 30 de abril 2024, se conocerá el número real de las mismas.

Casos Gestionados Mes de abril 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE ABRIL AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	**ABRIL**
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	305
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	984
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.869
Sub Total	**4.158**
INFORMATIVA	489
TRANSFERENCIA	268
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	725
Sub Total	**1.482**
TOTAL	**5.640**

Casos Gestionados por Género, Mes de abril 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE ABRIL AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL ABRIL
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	81	215	0	9	305
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	398	557	1	28	984
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	827	1.679	2	361	2.869
Sub Total	**1.306**	**2.451**	**3**	**398**	**4.158**
INFORMATIVA	64	123	0	302	489
TRANSFERENCIA	76	155	1	36	268
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	200	486	0	39	725
TOTAL	**340**	**764**	**1**	**377**	**1.482**
	1.646	**3.215**	**4**	**775**	**5.640**

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 abril 2024 Vs. Mes de marzo 2024.

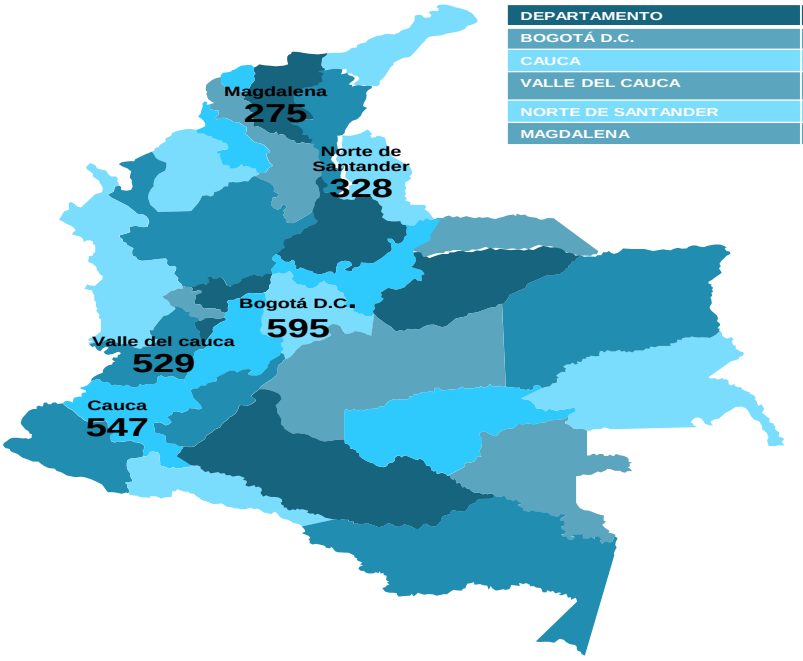
SOLICITUDES GESTIONADAS ABRIL AÑO 2024 Vs. MARZO AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	ABRIL	MARZO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CAUCA	547	278	269
ARAUCA	163	53	110
SIN DETERMINAR	943	851	92
VALLE DEL CAUCA	529	438	91
SANTANDER	257	175	82
BOLÍVAR	195	127	68
META	168	102	66
MAGDALENA	275	213	62
CÓRDOBA	155	95	60
NORTE DE SANTANDER	328	283	45
CAQUETÁ	107	71	36
HUILA	78	43	35

ANTIOQUIA	217	194	23
BOGOTÁ, D.C.	595	573	22
TOLIMA	173	157	16
GUAVIARE	24	9	15
CASANARE	36	26	10
QUINDÍO	11	4	7
CALDAS	33	27	6
LA GUAJIRA	44	40	4
NARIÑO	150	147	3
VAUPÉS	2	0	2
AMAZONAS	5	4	1
PUTUMAYO	75	74	1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	0	0
GUAINÍA	0	1	-1
RISARALDA	38	39	-1
VICHADA	3	5	-2
ATLÁNTICO	86	89	-3
CHOCÓ	54	64	-10
CUNDINAMARCA	67	78	-11
BOYACÁ	36	59	-23
CESAR	183	207	-24
SUCRE	63	94	-31
TOTAL	**5.640**	**4.620**	**1.020**

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	**ABRIL**
BOGOTÁ_D.C	**595**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	108
CAUCA	**547**
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	205
VALLE DEL CAUCA	**529**
15. Servidores Públicos.	196
CNORTE DE SANTANDER	**328**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	119
MAGDALENA	**275**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	70

Igualmente, durante el mes de abril año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 40% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C, el de mayor número con un 11%, seguido de Cauca con un 10%, Valle del Cauca con un 9%, Norte de Santander con el 6% y por último Magdalena con el 5%:

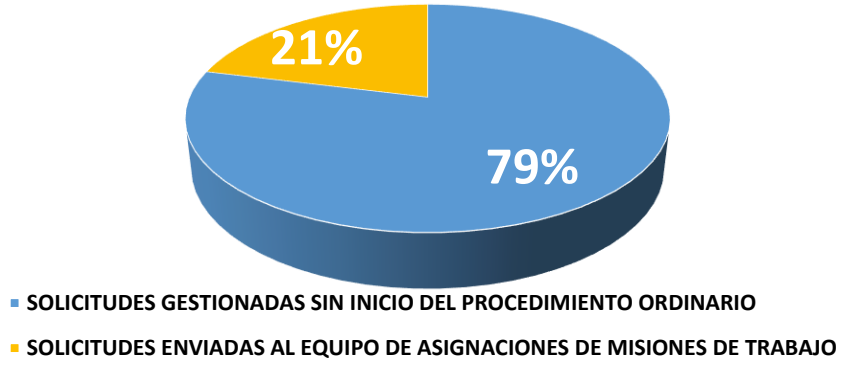


DEPARTAMENTO	N° DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	595	11%
CAUCA	547	10%
VALLE DEL CAUCA	529	9%
NORTE DE SANTANDER	328	6%
MAGDALENA	275	5%

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

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 30 de abril 2024, de las 4.158 solicitudes de protección atendidas, el 21% que corresponde a 878 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 revaluación de riesgo; para los 3.280 restantes y que corresponden en este caso al 79%, 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 ABRIL AÑO 2024		
ESTADO	**NÚMERO DE SOLCITUDES**	**%**
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.280	79%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	878	21%
TOTAL	**4.158**	**100%**



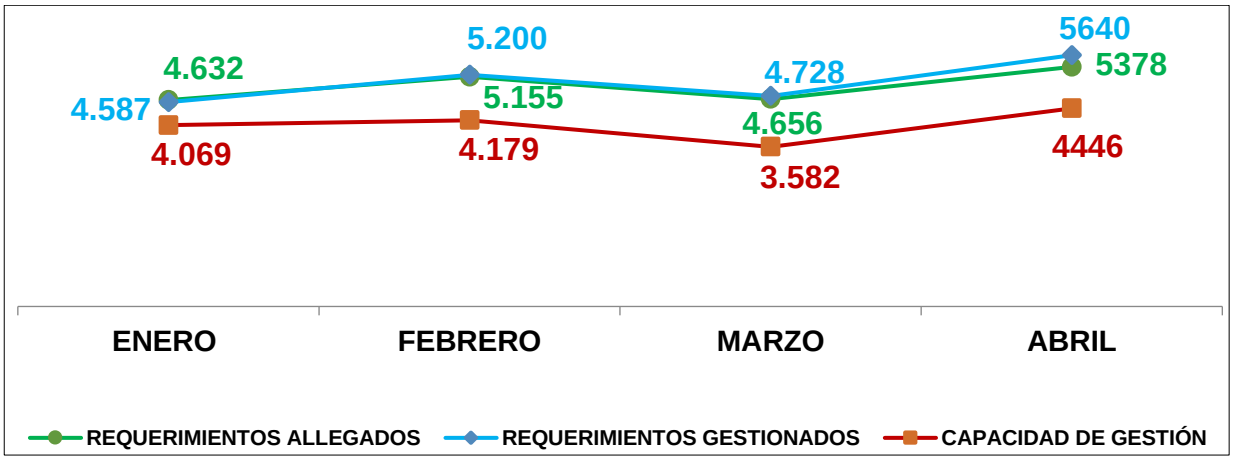
Casos en Trámite al Finalizar el Mes de abril, Corte 30 de abril 2024.

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-04-2024		
EQUIPO	ABRIL	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	22	22
TOTAL	22	22

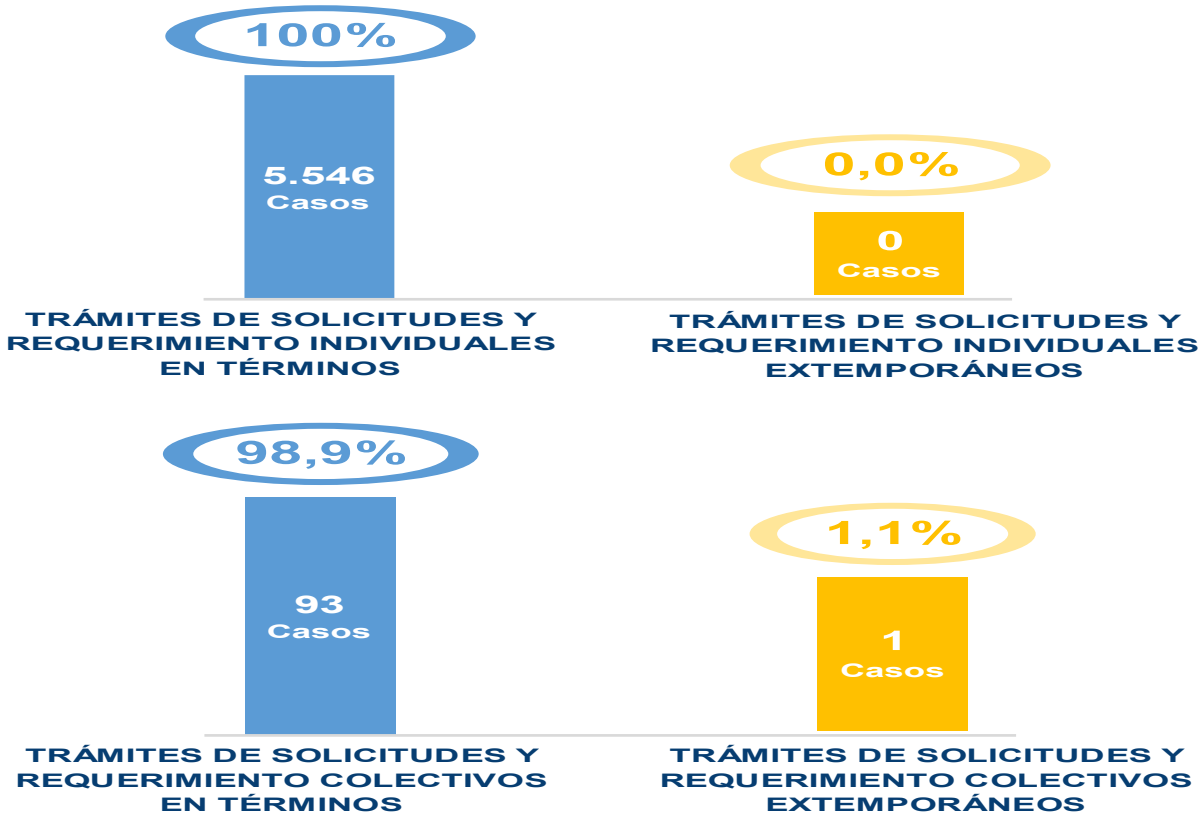
Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de abril 2024.

Capacidad Instalada a Corte 30 de abril 2024.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 30 DE ABRIL 2024					
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.656	5.378	4.955
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.728	5.640	5.039
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4.179	3.582	4.446	4.069



Oportunidad en la Atención Mes de abril 2024.



Para el mes de abril 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 meses anteriores.

Sin embargo, en el mes de abril 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 abril 2024, el GSC no tenía casos pendientes de atención con más de (5) días hábiles de ser allegados a la UNP, impacto positivo para la entidad frente a la ciudadanía.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de abril 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, ha mediado del mes de abril del 2024, se contaba con la contratación del personal suficiente, personal que permitiría de esta forma atender de manera oportuna las solicitudes allegadas, pues los términos de atención corresponden a máximo cinco (5) días hábiles, y con el personal que se contaba a la fecha anteriormente indicada, sería posible atender. Sin embargo, para finales del mes de abril del 2024, salió una persona del grupo, la cual podrá afectar la gestión general del mismo, motivo por el cual, desde la Coordinación del GSC se realizó la gestión pertinente, con el objeto de lograr remplazar al contratista o colaborador que salió, en el menor tiempo posible y así, no ver afectado el rendimiento del GSC.

- Las fallas continúas del Internet y las VPN, el correo electrónico, SIGOB, Plataforma S.E.R., accesos a páginas de Internet, etc., que no permiten continuar laborando en debida forma y de manera efectiva ya sea desde casa y/o de manera presencial, mismas que a la fecha no han sido resueltas por Tecnología, lo que implica la posible 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 abril 2024.

Se puede concluir que, para el mes de abril 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 30 de abril del 2024, se encuentran sin atención 22 EXT y que suman alrededor de 44 casos, los cuales se están atendiendo dentro de los cinco (5) días hábiles, establecidos como términos de atención.

Igualmente, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de abril año 2024, superó su capacidad de gestión en un 27%. En este sentido, el GSC gestionó 5.640 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.446 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 abril del año 2024, se atendió un total de 5.640 solicitudes y requerimientos, de los cuales 4.158 fueron solicitudes de protección y 1.482 fueron otras solicitudes.

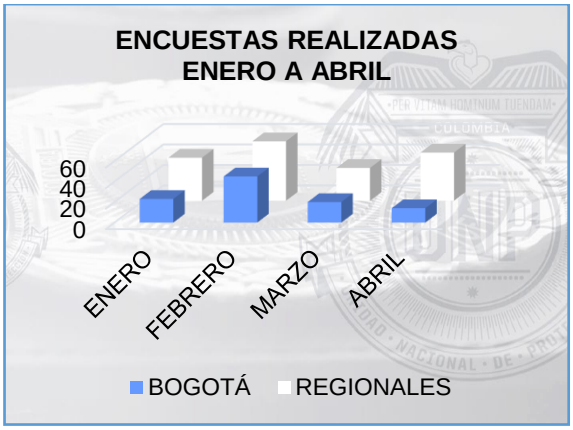
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO ABRIL 2024

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **abril** 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

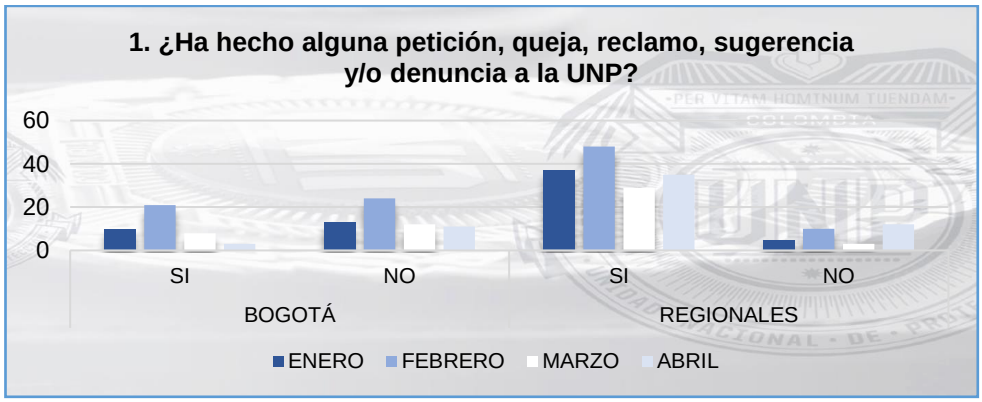
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A ABRIL		
PERIODO	**BOGOTÁ**	**REGIONALES**
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
MARZO	20	32
ABRIL	14	47
TOTAL	102	179



Participación

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

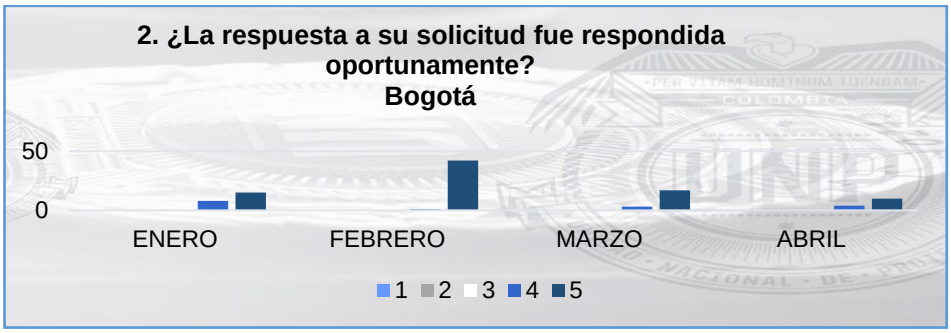
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	**BOGOTÁ**		**REGIONALES**	
	SI	**NO**	**SI**	**NO**
ENERO	10	13	37	5
FEBRERO	21	24	48	10
MARZO	8	12	29	3
ABRIL	3	11	35	12



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
ABRIL	0	0	0	4	10



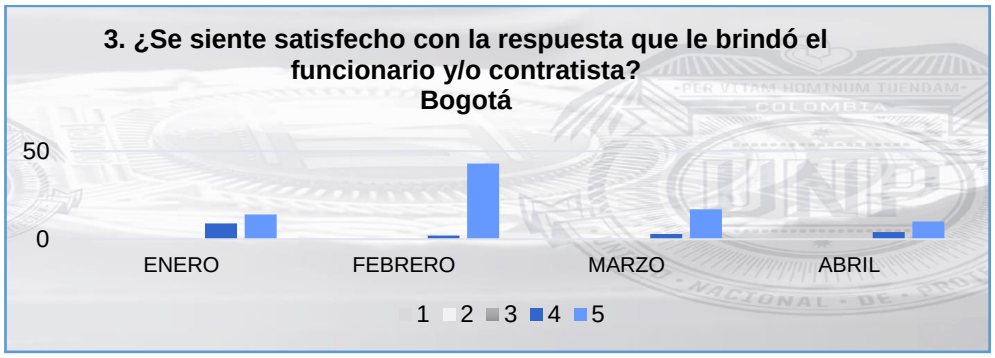
En lo atinente a la segunda pregunta **"¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?",** la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes **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
ABRIL	0	0	1	5	41

Orientación

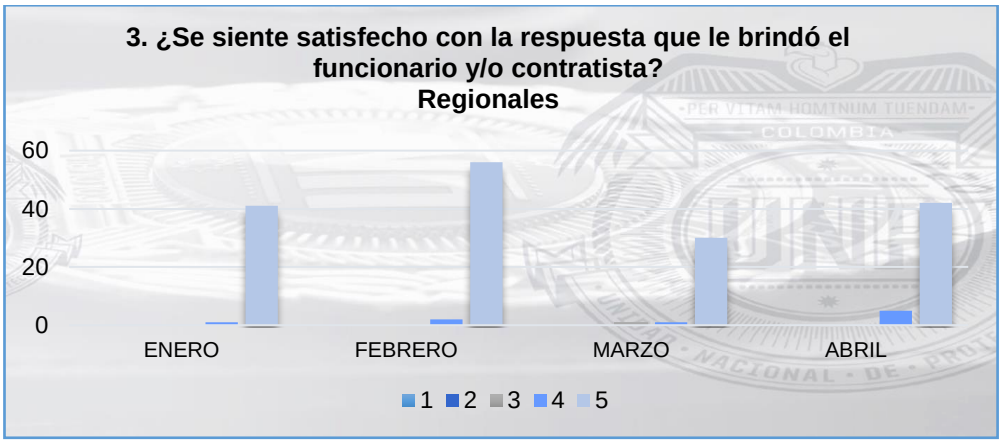
En lo referente a la tercera pregunta **"¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**" cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
ABRIL	0	0	0	4	10



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
MARZO	0	0	1	1	30
ABRIL	0	0	0	5	42



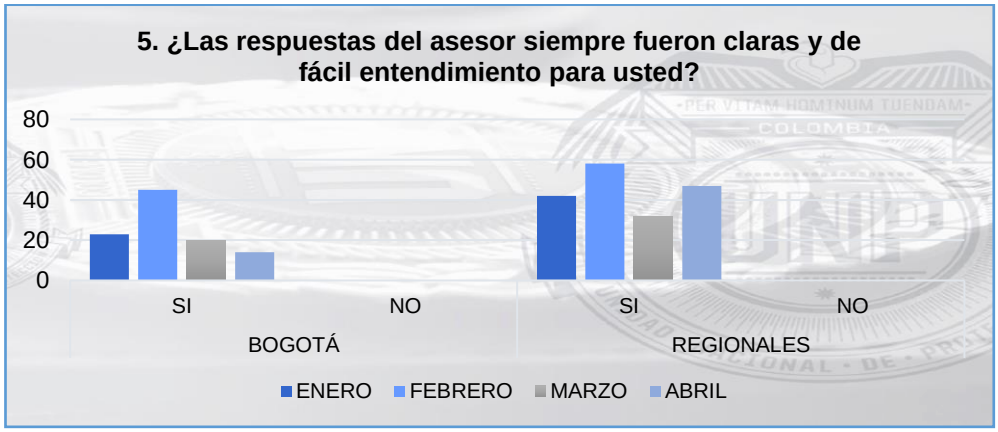
Dominio

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
MARZO	20	0	31	1
ABRIL	14	0	47	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:

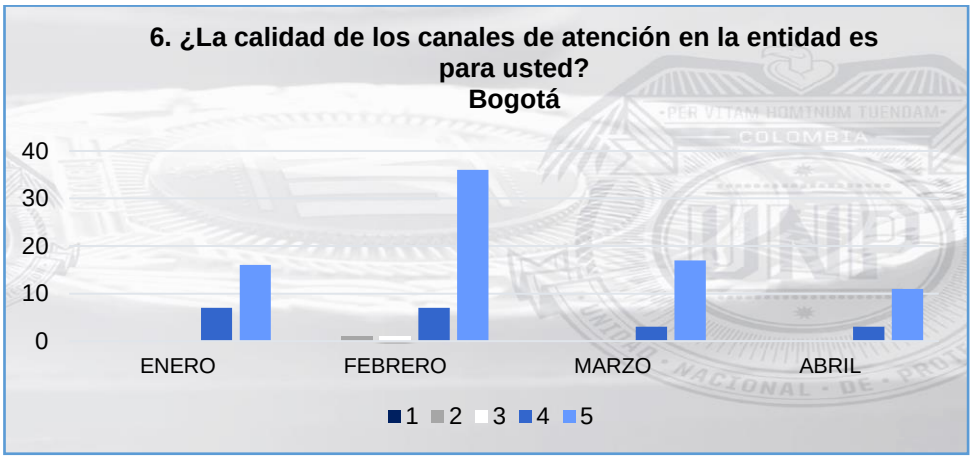
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	**BOGOTÁ**		**REGIONALES**	
	SI	**NO**	**SI**	**NO**
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	32	0
ABRIL	14	0	47	0



Percepción

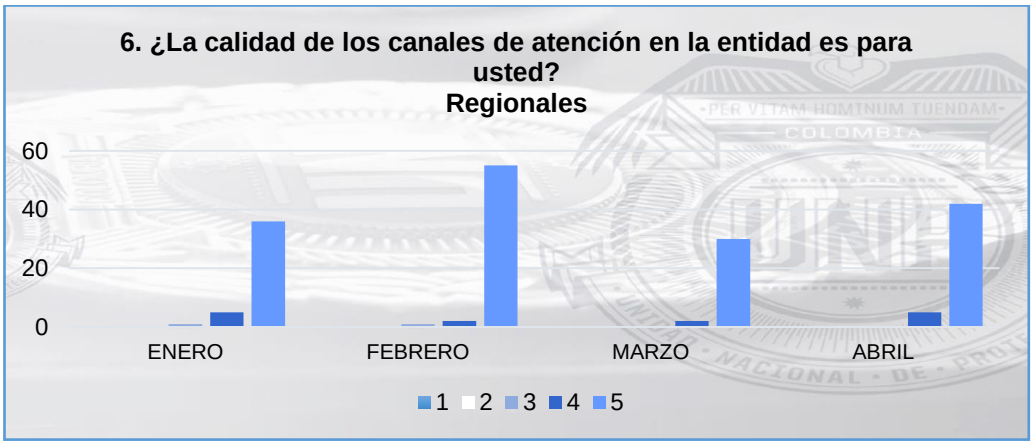
En lo referente a la tercera pregunta **"¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?"** y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
ABRIL	0	0	0	3	11



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

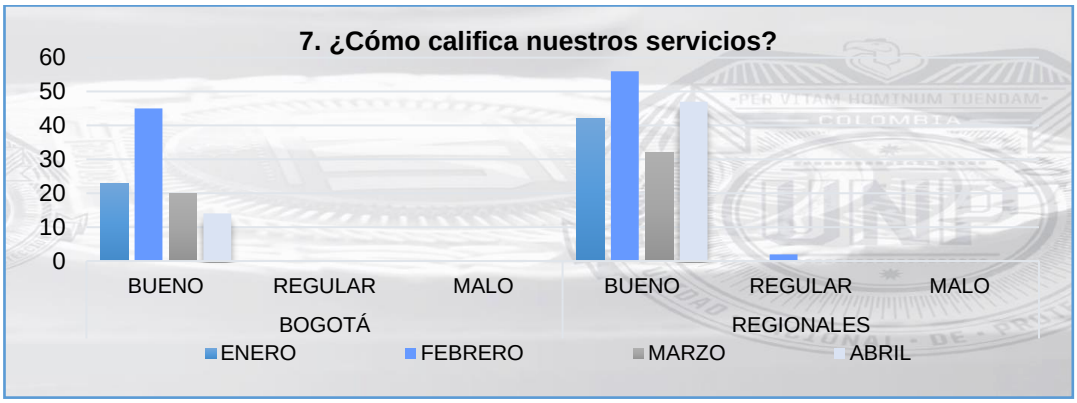
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
ENERO	0	0	1	5	36
FEBRERO	0	0	1	2	55
MARZO	0	0	0	2	30
ABRIL	0	0	0	5	42



Satisfacción

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

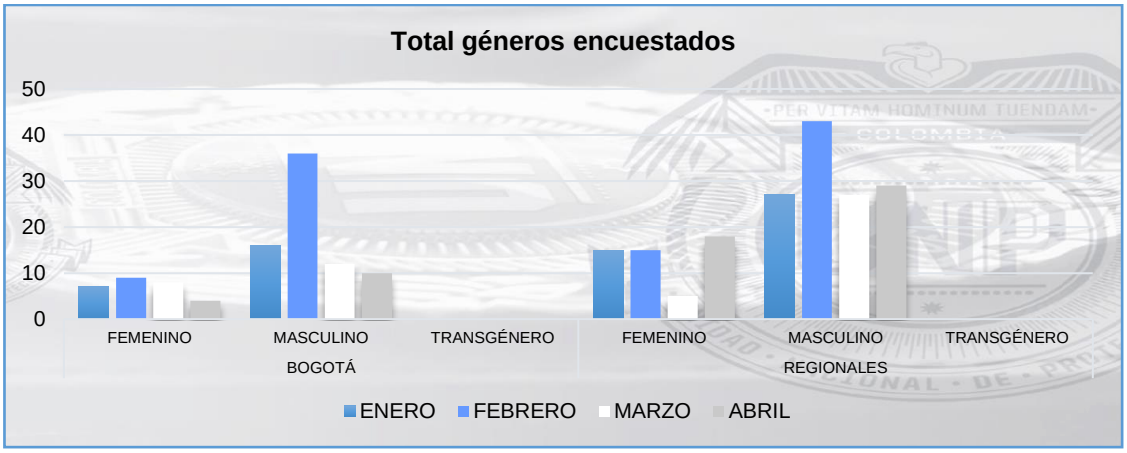
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	**BOGOTÁ**			**REGIONALES**		
	BUENO	**REGULAR**	**MALO**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
ENERO	23	0	0	42	0	0
FEBRERO	45	0	0	56	2	0
MARZO	20	0	0	32	0	0
ABRIL	14	0	0	47	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

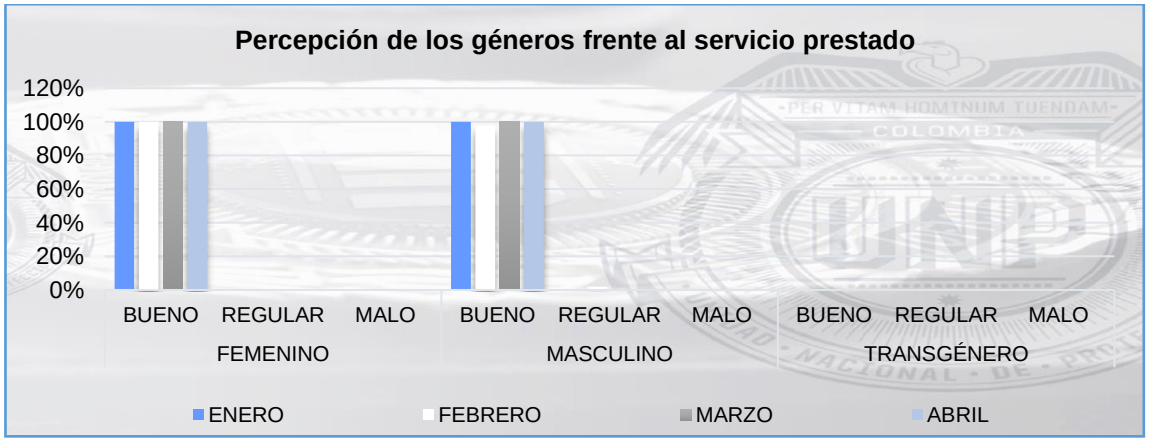
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio**.**

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
ABRIL	4	10	0	18	29	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%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	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 traves del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

- Se observa que de las 61 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **abril** 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 abril del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 22 mujeres, el 100% de las ellas califican nuestro servicio como bueno.

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

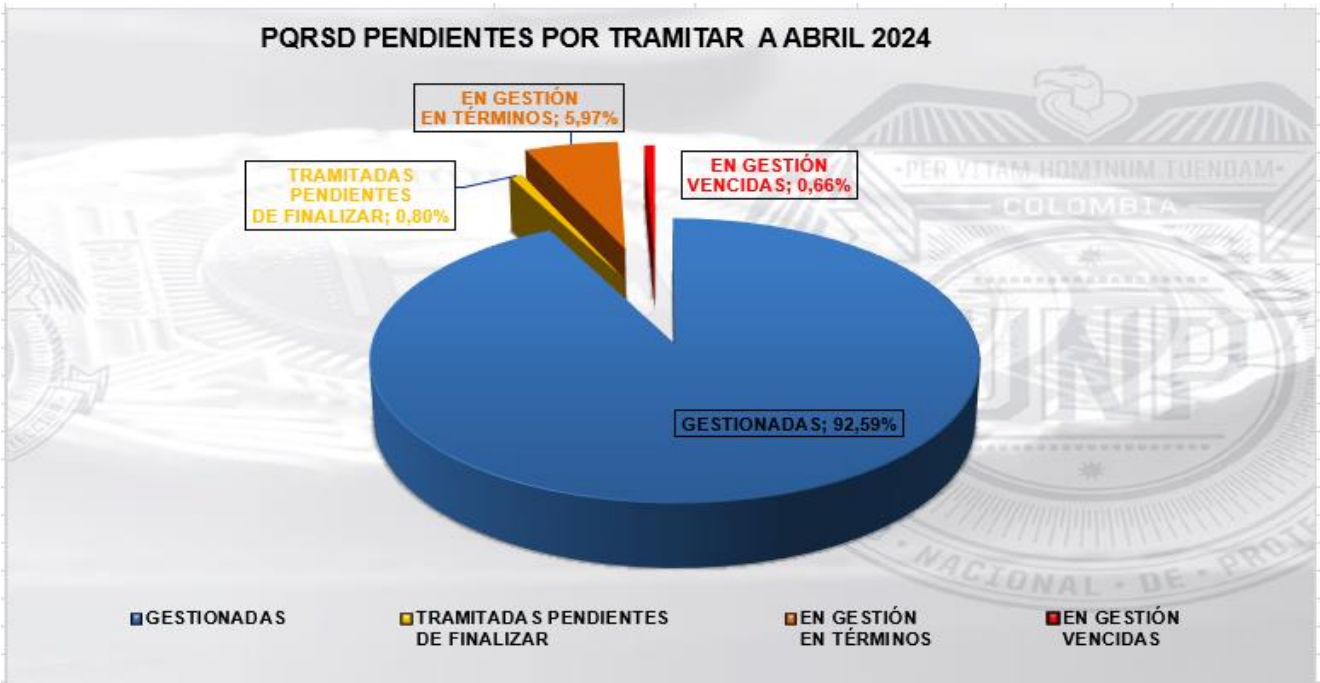
Líder del Proceso, MARIA FERNANDA REYES SARMIENTO 2024.05.08 14:36:49 -05'00'

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		7/5/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		7/5/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		7/5/2024
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 ABRIL 2024

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB ABRIL 2024				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A ABRIL 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
7891	7306	63	471	52
	92,59%	0,80%	5,97%	0,66%