

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



١

Gestión de Servicio al Ciudadano (6 de junio de 2024)







GSC-FT-10-V3

# FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

### **TABLA DE CONTENIDO**

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2.	ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES MAYO	2
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MAYO	10
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MAYO	11
	4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE MAYO	11
	4.2 FLUJO DE PQRSD.	19
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD	19
6.	MOTIVOS DE LAS PORSO RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE MAYO	21
7.	ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD	22
8.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE MAYO	22
9.	INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE MAYO	24
10.	INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MAYO	27
11. DE	INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDA EL MES DE MAYO	
12.	CONCLUSIONES	43
13	ANEXO INFORME EJECUTIVO	45



Oficialización: 15/02/2024 Página: 1 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### 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 mayo de 2024 fueron elevadas **2190** 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. <u>ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS,</u> <u>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE</u> <u>MAYO AÑO 2024</u>

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

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **2 de 45** 





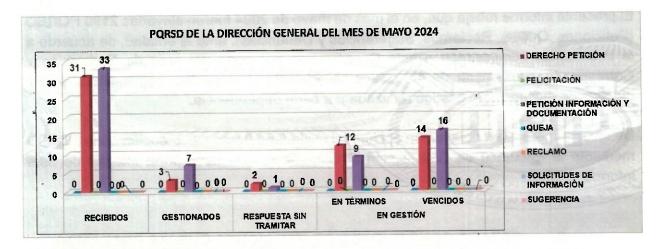
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### a. DIRECCIÓN GENERAL

PC	RSD DE LA DIR	ECCIÓN GENERA	L DEL MES DE MA	AYO 2024		
			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	31	3	2	12	14	31
FELICITACIÓN	0	0	0	'.0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	33	7	1	9	16	33
QUEJA	0	0	0	. 0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	64	10	3	21	30	64



### b. SECRETARÍA GENERAL

			RESPUESTA	EN GESTIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	8	0	12	0	20
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	3	3	0	• 0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23	11	0	12	0	23

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 3 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

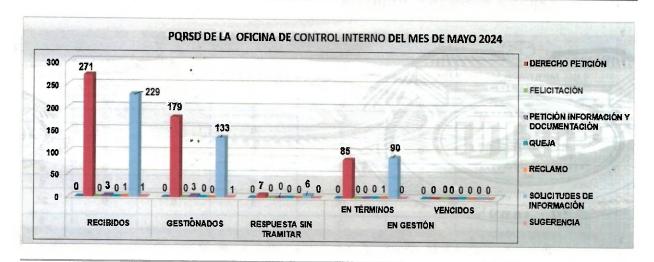






### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD D	E LA OFICINA	DE CONTROL INT	ERNO DEL MES	DE MAYO 20	24	
TIPO DE DODO			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	271	179	7	85	0	271
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	229	133	6	90	0	229
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	505	316	13	176	0	505



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **4 de 45** 





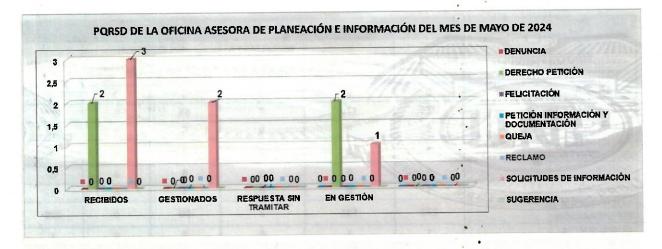
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





# d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

The second second			RESPUESTA	EN GE		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	ĘN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	. 0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	0	0	2	0	2
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	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0 110	. 0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	5	2	0	3	0	5



### e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

GSC-FT-10-V3

A December of the last of the			RESPUESTA	EN GESTIÓN		100
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	. EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	66	30	9	27	0	66
FELICITACIÓN	0	0	0	. 0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	O	0	0
QUEJA	0	0	0	,O	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	16	3	5	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	90	46	12	32	0	90

Oficialización: 15/02/2024 Página: 5 de 45

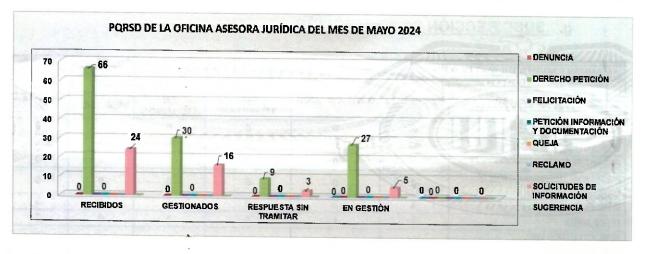




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

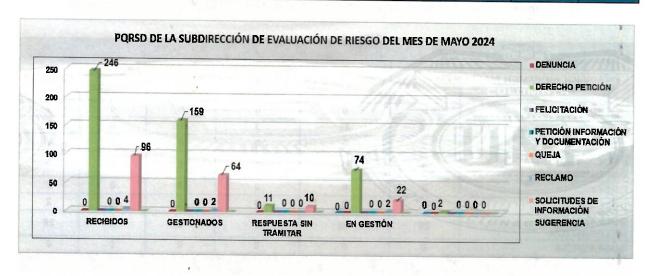






# f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

TIDO DE BODOS			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	246	159	11	74	2	246
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	4	2	0	2	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	96	64	10	22	0	96
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	346	225	21	98	2	346



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 6 de 45





GSC-FT-10-V3

# FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

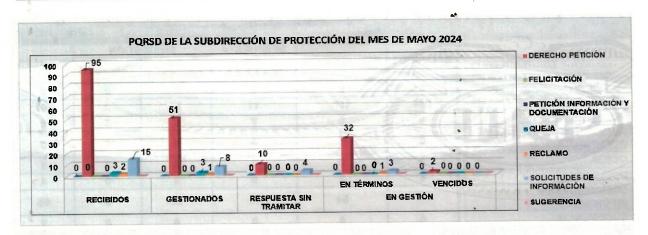
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





# g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	95	51	10	· 32	2	95
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	2	1.	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	8	4	3	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	115	63	14	36	2	115



# h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

		GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		Table N
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS			EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	76	42	3	31	0	76
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	Ó	0	0
RECLAMO	2	0	0	, 2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	22	1	3	0	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	104	64	4	36	0	104

Oficialización: 15/02/2024 Página: 7 de 45

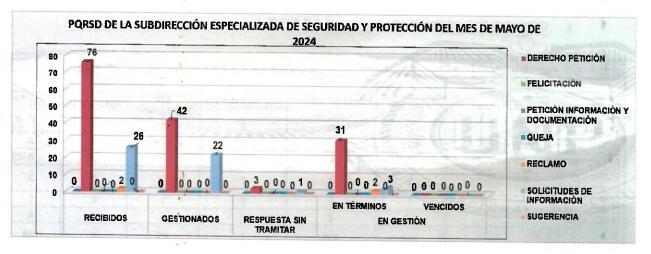




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

TIPO DE NODOS			RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		A CONTRACTOR
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	27	13	5	9	0	27
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	4	0	1	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	32	17	5	10	0	32



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 8 de 45





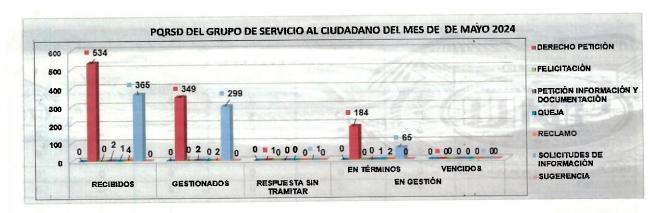
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ACRES CONTRACTOR			RESPUESTA	EN GESTIÓN		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	534	349	1	184	0	534
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	1	0	0	, 1	0	1
RECLAMO	4	2	0	2	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	365	299	1	65	0	365
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	906	652	2	252	0	906



# k. <u>RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD)</u> DEL MES DE MAYO DE 2024

			RESPUESTA	EN GE		
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1368	834	48	468	18	1368
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	4	3	0	· 1	0	4
RECLAMO	13	5	0	8	0	13
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	799	558	26	199	16	799
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2190	1406	74	676	34	2190

Oficialización: 15/02/2024 Página: 9 de 45



GSC-FT-10-V3



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





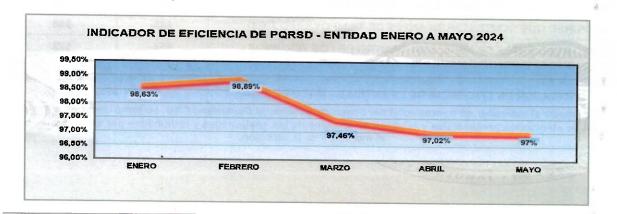


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

# 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PORSD MAYO 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.

		PORTUNIDAD ENERO A MAYO 20	24	
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%	97%



Oficialización: 15/02/2024 Página: 10 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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

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 mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes de mayo, y las recibidas en mayo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de 2069 PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos 2007 de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el 97%. El restante 3% 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 - N	MAYO DE 2024	
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	, 98	98
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	862	825
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	555	555
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	554	529
TOTAL	2069	2007
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO DE 2024		97%

<sup>\*</sup> 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.

Oficialización: 15/02/2024 Página: 11 de 45

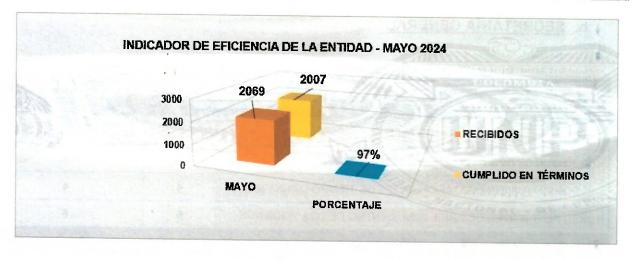




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







### a. <u>DIRECCIÓN GENERAL</u>

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO DE 2024			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	38	6	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	5	5	
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	7	
TOTAL	65	18	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	H ICHAR MOR	27,69%	



Oficialización: 15/02/2024 Página: 12 de 45





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MAYO DE 2024				
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS		
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	7 .	7		
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	4	4		
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6		
TOTAL	17	17		
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL		100%		



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO DE 2024			
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	246	246	
LAS PORSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	84	84	
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	141.	141	
TOTAL	471	471	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO		100%	

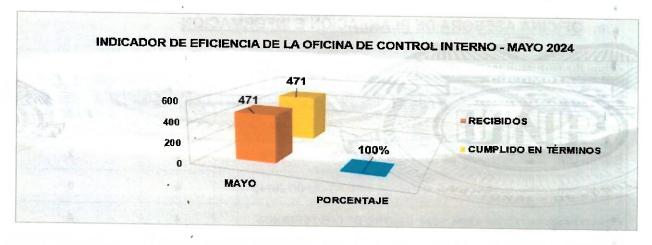
GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 13 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO DE 2024				
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRN	IINOS	
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	32	32		
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	26	26	é	
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	33	33	4	
TOTAL	91	91		
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA		100%		



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 14 de 45





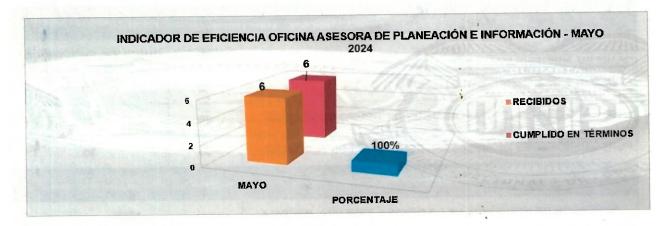
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	4	4
TOTAL	6	6
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN		100%



# f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	117	115
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	131	131
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	49	47
TOTAL	297	293
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO		98,65%

Oficialización: 15/02/2024 Página: 15 de 45



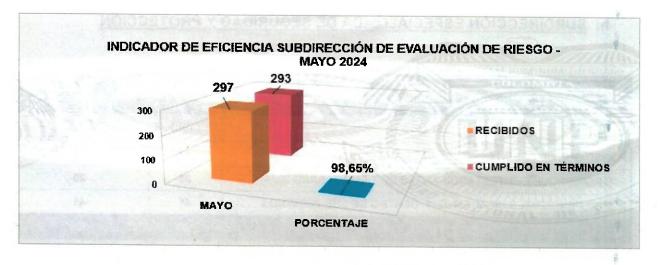
GSC-FT-10-V3



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	47	44
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	32	32
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	24
TOTAL	111	100
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	t se róma	90,09%



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **16 de 45** 





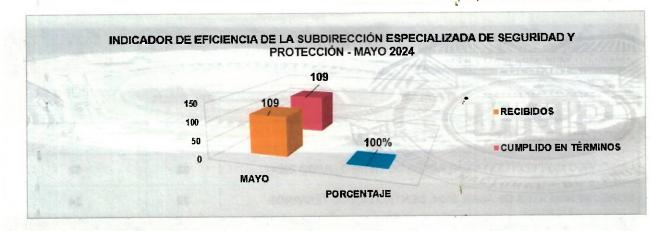
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





# h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	43	43
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	25	25
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	41	41
TOTAL	109	109
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	•	100%



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - M	IAYO DE 2024	
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	12
TOTAL	34	34
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		100%

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 17 de 45





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





### J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - M  DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	98	TÉRMINOS 98
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2024	323	323
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2024)	233	233
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	214	214
TOTAL	868	868
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		100%
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de S se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telef terminadas por los asesores en el momento	ónicas únicamente	o GSC, las gestionadas y



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **18 de 45** 





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

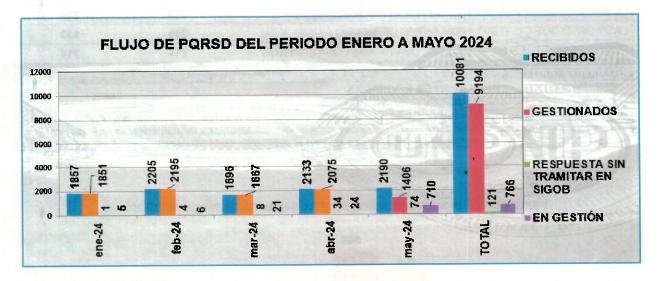




### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

		FLU	JO DE PQ	RSD DE EN	ERO A MAY	O 2024		
	DETALLE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	TOTAL	PORCENTAJE
	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	2190	10081	DE GESTIÓN
PQRSD	GESTIONADOS	1851	2195	1667	2075	1406	9194	91,20%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	4	8	34	74	121	1,20%
	EN GESTIÓN	5	6	21	24	710	766	7,60%
REC	TAL, PQRSD IBIDAS EN EL PERIODO				1008	1		



### 5. ANÁLISIS DE PORSD 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:

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **19 de 45** 





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





- ✓ 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 mayo de 2024

	TOTAL, RECIBIDAS	PQRSD		TRAMITADAS	GES	TIÓN	TOTAL.	INDICADOR
DEPENDENCIAS	EN ENERO A MAYO 2024	RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	PENDIENTES DE FINALIZAR	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	PENDIENTE POR TRAMITAR	DE EFICIENCIA MAYO 2024
DIRECCIÓN GENERAL	220	, 64	10	8	21	65	94	27,69%
SECRETARÍA GENERAL	139	23	11	0	12	0	12	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2019	505	316	18	176	0	194	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	19	5	2	0	3	0	3	100%
<b>OFICINA</b> ASESORA JURÍDICA	449	90	46	23	32	0	55	<b>100%</b>
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	1524	, 346	225	33	98	4	135	98,65%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	673	115	63	27	36	21	84	90.09%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	161	32	17	5	10	0	15	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	4159	906	652	2	252	0	254	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	718	104	64	5	36	0	41	100%
TOTAL	10081	2190	1406	121	676	90	887	97%

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 20 de 45



GSC-FT-10-V3

#### FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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

466 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en mayo.

- 7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en mayo.
- 9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en mayo.

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 PORSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MAYO DE 2024

MOTIVOS DE PQRSD MAYO 2024					
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE			
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%			
Archivo Documental	0	0%			
Comunicado CERREM	17	1%			
Escoltas	35	2%			
Funciones y Procedimientos UNP	34	2%			
Implementación de Medidas	11	1%			
Información Estudio Nivel de Riesgo	1674	76%			
Información Trámite y Servicios UNP	357	16%			
No Competencia UNP	15	1%			
Vehículos	47	2%			
TOTAL, MOTIVOS	2190	100%			

Oficialización: 15/02/2024 Página: 21 de 45





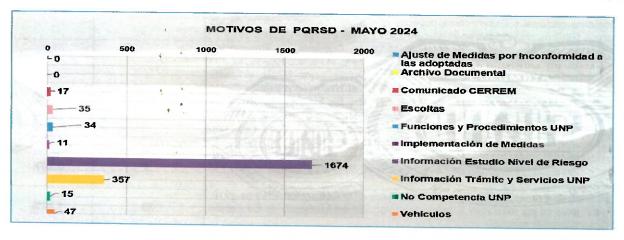
GSC-FT-10-V3

#### FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







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

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

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

PORI ACIÓN OR IETO DEL PROCRAMA EN VIDTUD DEL PURCO.						
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	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.	27	1,23%				
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	208	9,50%				
Dirigentes o activistas sindicales.	20	0,91%				
Dirigentes, representantes o activístas de organizaciones gremiales.	5	0.23%				
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	129	5,89%				
Miembros de la Misión Médicà.	1	0,05%				
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	1	0,05%				
Periodistas y comunicadores sociales.	10	0.46%				
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.	94	4,29%				
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	9	0,41%				

Oficialización: 15/02/2024 Página: 22 de 45



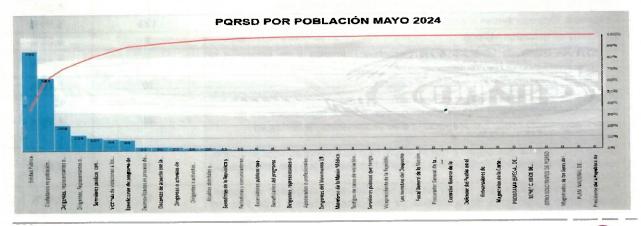


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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		
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 Gamica 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.	2	0,34%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	3	0,14%
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.	30	1,37%
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.	107	4,89%
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.	31	1,42%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	. 0	0,00%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,05%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	15	0,68%
Alcaldes distritales y municipales.	20	0,91%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano, decreto 1066.	8	0,37%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	-88	4,02%
OTRO SOLCITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	. 795	36,30%
Ciudadanos no población objeto	585 2190	26,71% 100%
TOTAL	2190	100%



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 23 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





# 9. <u>INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MAYO 2024.</u>

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 mayo.

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.

DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	GES	TOTAL, PENDIENTES	
				EN TERMINOS	VENCIDOS	POR TRAMITAR
DIRECCIÓN GENERAL	33	7	1	9	16	26
SECRETARÍA GENERAL	3	3	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	232	136	6	90	0	96
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	3	2	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24	16	3	5	0	8
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	96	64	10	22	0	32
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	15	8	4	3	0	7
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	4	0	1	0	1
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	367	301	1	65	0	66
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	26	22	1	3	0	4
TOTAL	804	563	26	199	16	241

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 24 de 45





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### 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 aténción:

CANA	LES DE RECEPCIÓN DE PQRSD	With the party of the party
ob valve croit of this owns	may-24	THE RESERVE
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	27
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	36
winest us a comment of	CORREO FISICO	24
CANAL CORRESPONDENCIA	BUZÓN	0
Augenteens	PLATAFORMA VIRTUAL	24
CANAL VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	2036
	CHAT	43
тот	AL CONTRACTOR OF THE CONTRACTO	2190



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



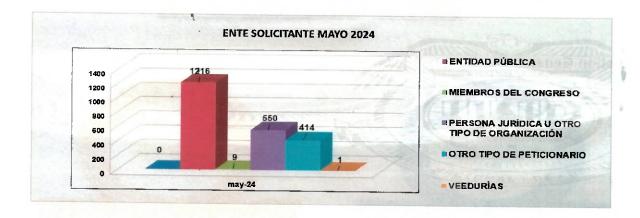
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





### b. **ENTE SOLICITANTE**

ENTE SOLICITANTE					
may-24	17.50				
EMPRESA .	0				
ENTIDAD PÚBLICA	1216				
MIEMBROS DEL CONGRESO	9				
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	550				
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	414				
VEEDURÍAS	1				
TOTAL	2190				



### c. TIPO DE PQRSD

GSC-FT-10-V3

TIPO DE PQRSD						
may-24						
DENUNCIAS	0					
DERECHO DE PETICIÓN	1368					
FELICITACIÓN	0					
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5					
QUEJA	4					
RECLAMO	13					
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	799					
SUGERENCIAS ,	1					
TOTAL	2190					

Oficialización: 15/02/2024 Página: 26 de 45

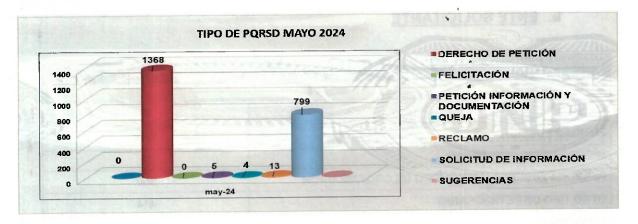




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







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





### Casos Allegados Mes de mayo 2024.

TIPO DE SOLICITUD	MAYO
REVALUACIÓN	450
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1.084
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3.399
Sub Total	4.933
INFORMATIVA	298
TRANSFERENCIA	* 253
SOLICITUDES <b>DE</b> INFORMACIÓN DE TRÁMITE	873
Sub Total	1.424

Oficialización: 15/02/2024 Página: 27 de 45

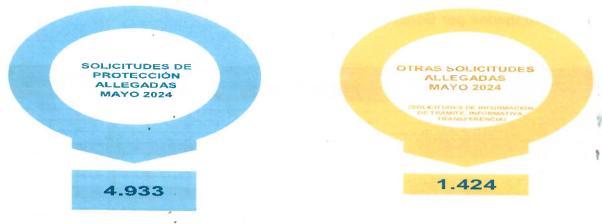




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

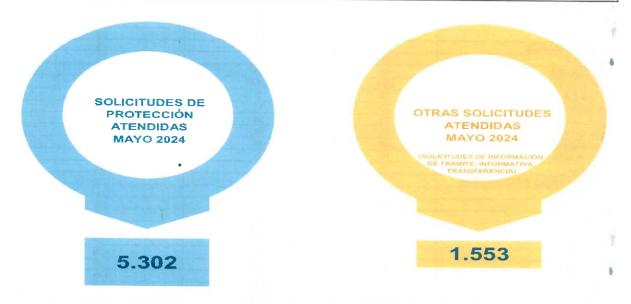




\*\*Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 31 de mayo 2024, se conocerá el número real de las mismas\*\*.

### Casos Gestionados Mes de mayo 2024.

TIPO DE SOLICITUD	MAYO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	480
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	1.162
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	3.659
Sub Total	5.302
INFORMATIVA	322
TRANSFERENCIA	276
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	955
Sub Total	1.553
\	
TOTAL	6.855



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 28 de 45



GSC-FT-10-V3

# FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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

TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL MAYO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	99	348	0	33	480
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	1	0	0	1
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	354	762	0	46	1.162
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	978	2.009	13	659	3.659
Sub Total	1,431	3.120	13	738	5.302
INFORMATIVA	45	100	0	177	322
TRANSFERENCIA	71	163	0	42	276
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	275	610	0	70	955
TOTAL	391	873	0	289	1.553

<sup>\*\*</sup>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 mayo 2024 Vs. Mes de abril 2024.

SOLICITUDE		YO AÑO 2024 Vs. ABRI	
DEPARTAMENTO	MAYO	ABRIL	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CAUCA	843	547	296
VALLE DEL CAUCA	805	529	276
SIN DETERMINAR	1.047	943	104
BOGOTÁ, D.C.	689	595	94
MAGDALENA	358	275	83
SANTANDER	336	257	79
TOLIMA	246	173	73
META	212	168	44
NORTE DE SANTANDER	371	328	43
SUCRE	104	63	41
RISARALDA	77	38	39
CESAR	214	183	31
CHOCÓ	83	54	29
CUNDINAMARCA	93	67	26
BOYACÁ	57	36	21
LA GUAJIRA	62	44	18
ANTIOQUIA	230	217	13
VICHADA	16	3	13
QUINDÍO	23	11	12
GUAVIARE	33	24	9
ATLÁNTICO	95	86	9
CASANARE	44	36	8
AMAZONAS	10	5	5
GUAINÍA	2	0	2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	0	1
VAUPÉS	1	2	-1
BOLÍVAR	193	195	-2
HUILA	74	78	-4
CALDAS	28	33	-5
PUTUMAYO	54	75	-21
ARAUCA	137	163	-26
CÓRDOBA	126	155	-29
NARIÑO	118	150	-32
CAQUETÁ	73	107	-34
TOTAL	6.855	5.640	1.215

Oficialización: 15/02/2024 Página: 29 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

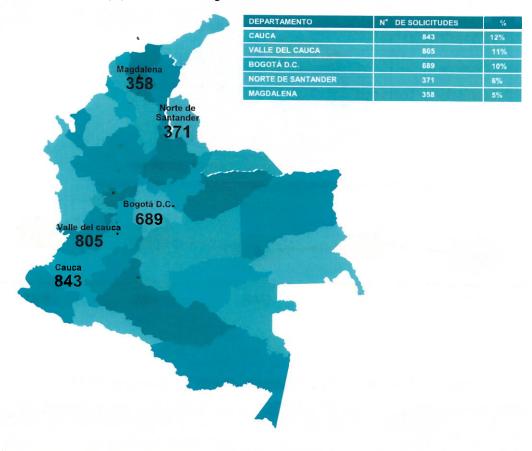




Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes de Protección y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de mayo 2024.

DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	MAYO
CAUCA	843
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	178
VALLE DEL CAUCA	805
15. Servidores Públicos.	254
BOGOTÁ_D.C	689
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	107
NORTE DE SANTANDER	371
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	130
MAGDALENA	358
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	74

Igualmente, durante el mes de mayo año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 45% de las solicitudes atendidas, siendo Cauca, el de mayor número con un 12%, seguido de Valle del Cauca con un 11%, Bogotá D.C. con un 10%, Norte de Santander con el 6% y por último Magdalena con el 5%:



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **30 de 45** 





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

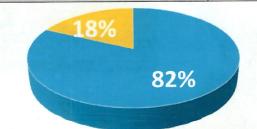




# Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de mayo 2024.

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de mayo 2024, de las 6.855 solicitudes de protección atendidas, el 18% que corresponde a 941 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 4.361 restantes y que corresponden en este caso al 82%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una evaluación de riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.





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



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

NÚMERO DE RADICADOS (	EXT) EN TRÁMITE AL 31-05-2024	
EQUIPO	MAYO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	95	95
TOTAL	95	95

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **31 de 45** 





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

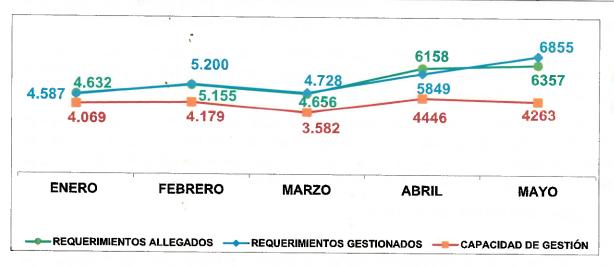


Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de mayo 2024.



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

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.656	6.158	6.357	5.392
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.728	5.849	6.855	5.444
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4.179	3.582	4.446	4.263	4.108



Oportunidad en la Atención Mes de mayo 2024.

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 32 de 45

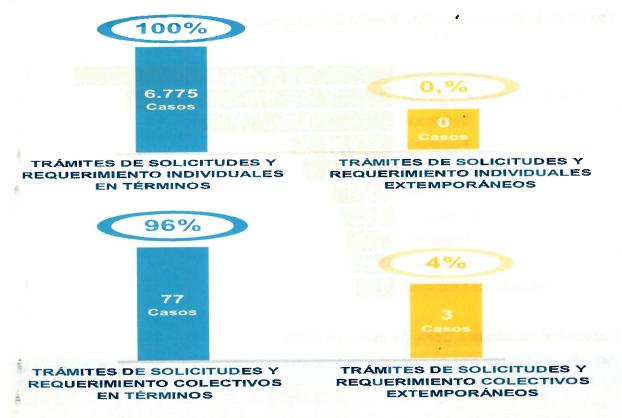




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







Para el mes de mayo 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 mayo se gestionaron 3 caso con más de cinco (5) días de atención, por lo cual, desde la Coordinación se realizaron los correctivos, para así, mitigar este tipo de situaciones.

Así mismo, y al finalizar el mes de mayo 2024, el GSC presenta 6 casos pendientes de atención con más de (5) días hábiles de ser allegados a la UNP, situación que puede generar un impacto no favorable para la Entidad frente a la ciudadanía. Razón por la cual desde la Coordinación se están tomando los correctivos

### Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de mayo del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 101% 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

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 33 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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 mayo 2024,

Se puede concluir que, para el mes de mayo 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 101% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de mayo del 2024, se encuentran sin atención 95 EXT y que suman alrededor de 190 casos.

Igualmente, se evidencia que, la gestión del Grupo Servicio al Ciudadano – GSC, para el mes de mayo año 2024, superó su capacidad de gestión en un 61%. En este sentido, el GSC gestionó 6.855 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.263 casos.

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 34 de 45





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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 mayo del año 2024, se atendió un total de 6.855 solicitudes y requerimientos, de los cuales 5.302 fueron solicitudes de protección y 1.553 fueron otras solicitudes.

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

#### **COMPARATIVO DE ENCUESTAS**

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

	ENERO A MAYO	DAS
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
MARZO	20	32
ABRIL	14	47
MAYO	16	46
TOTAL	118	225



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **35 de 45** 





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

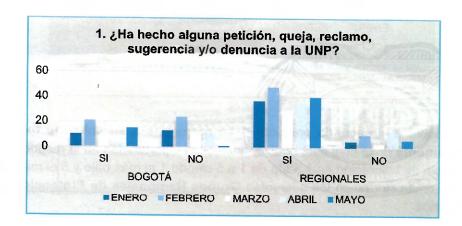




### **Participación**

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:

PERIODO	BO	REGIONALE		
SUB-TRANSPORT OF THE STATE OF T	SI	NO	SI	NO
ENERO	10	13	37	5
FEBRERO	21	24	48	10
MARZO	8	12	29	3
ABRIL	3	11	35	12
MAYO	15	1	40	6



#### **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 <u>Bogotá</u>, se observa:

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 36 de 45





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





2. ¿La respuesta a su solic	itud fue resp Bogotá	ondida	oportui	nament	e?
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
MAYO	0	0	2	2	12



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 <u>Grupos Regionales de Protección de la UNP</u>, 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	
MAYO	0	0	1	2	43	

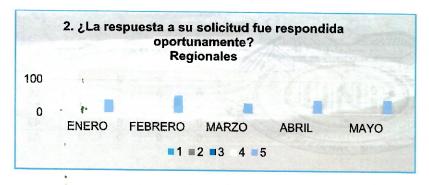
Página: 37 de 45



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

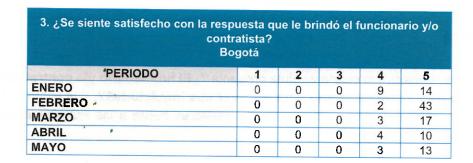






#### Orientación

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 <u>Bogotá</u> observamos:





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 <u>Grupos Regionales de Protección de la UNP</u>, tenemos:

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 38 de 45

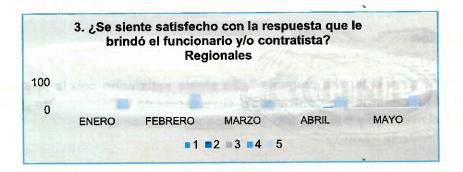


GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





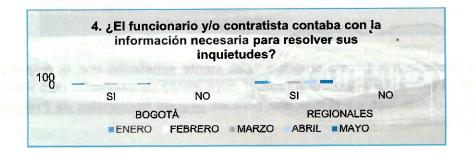
3. ¿Se siente satisfecho cor	contratista? Regionales	e le bill	iuo ei i	unciona	no yro
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	` 1	41
FEBRERO	0	0	0	2	56
MARZO	0	0	1	1	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	0	1	45



#### **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 contra para res	olver sus inqu	ietudes?		
PERIODO		ATO		NALES
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	, 0
MARZO	20	0	31	1
ABRIL	14	0	47	0
MAYO	16	0	46	0



GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **39 de 45** 





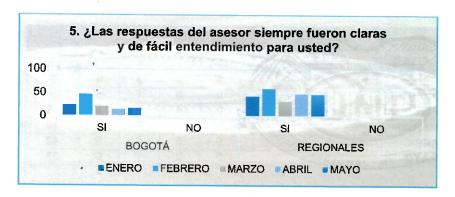
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





¿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:

PERIODO	ВО	GOTÁ	REGIONALES		
TERIODO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	23	. 0	42	0	
FEBRERO	45	0	58	0	
MARZO	20	0	32	0	
ABRIL	14	0	47	0	
MAYO ·	16	0	46	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 <u>Bogotá</u> observamos:

6. ¿La calidad de los canal telefónica, personalizada,	les de atenci buzón y med Bogotá	ón en la lio virtu	entida (al) es p	d (atend ara uste	ión ed?
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
MAYO	0	1	0	4	11

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 40 de 45





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





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 <u>Grupos Regionales de Protección de la UNP</u>, tenemos:

6. ¿La calidad de los cana telefónica, personalizada,					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	1	5	36
FEBRERO	0	0	11	2	55
MARZO	0	0	0	2	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	1	6	39



#### Satisfacción

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?								
		BOGOTÁ		REGIONALES				
PERIODO	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		
MAYO	16	0	0	46	0	0		

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **41 de 45** 

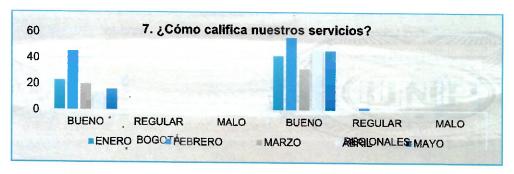




GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



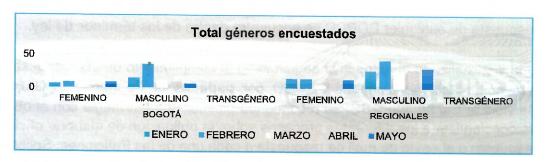




### Aplicación del enfoque diferencial

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

Total, géneros encuestados							
PERIODO		BOGOTÁ		REGIONALES			
PERIODO	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	
MAYO	9	7	0	14	31	1	



### Percepción de los géneros encuestados

25 N. H. H.		. crocpoio	ii de ios	generos	frente al ser	vicio pri	estado		
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
· Lations	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALC
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%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: 42 de 45





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO







### 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 62 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de mayo 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 4.5

GSC-FT-10-V3 Oficialización: 15/02/2024 Página: **43 de 45** 





GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de mayo del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 23 mujeres y 1 transgénero, el 100% de ellos 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,

GSC-FT-10-V3

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	college >	6/6/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/6/2024
Aprobó:	Maria Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		6/6/2024
os arribas firma	antes declaramos que hernos revisado el documento y lo encontramos ajustado a la responsabilidad, lo presentamos par	as normas y disposiciones legales vigentes y, po	r lo tanto, bajo nues

Oficialización: 15/02/2024 Página: **44 de 45** 



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO





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

RESUMEN PQRSI	PENDIENTES POR T	RAMITAR EN SIGOE	3 MAYO 2024	
PORSO RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A MAYO 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
1	9194	121	676	90
10081	91,20%	1,20%	6,71%	0,89%



Oficialización: 15/02/2024 Página: 45 de 45