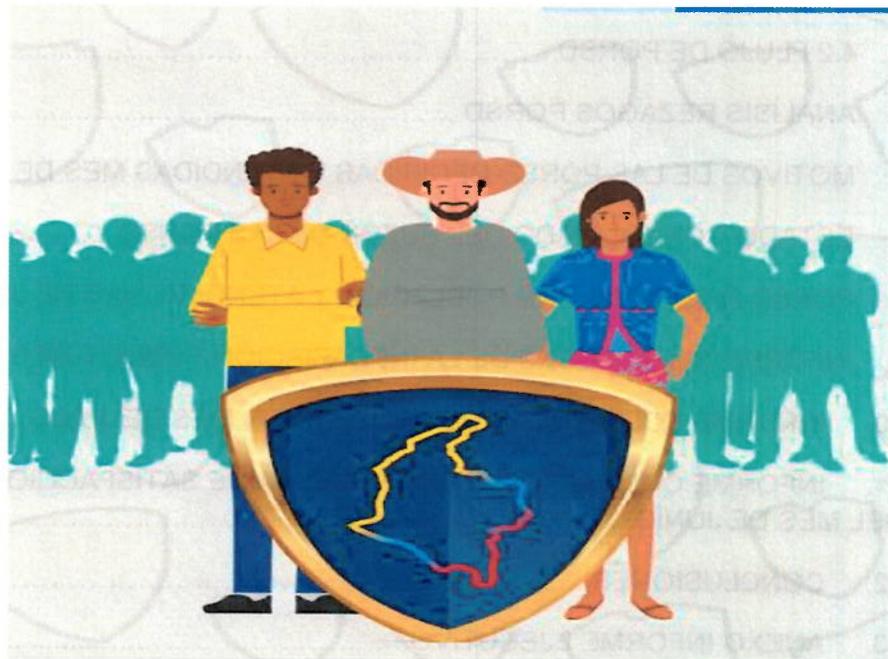




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(5 de julio 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 JUNIO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JUNIO... ..	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JUNIO.. ..	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE JUNIO... ..	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE JUNIO... ..	22
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	22
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE JUNIO.. ..	23
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE JUNIO.....	25
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE JUNIO.....	27
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO.....	35
12. CONCLUSIONES	45
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	47



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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 junio de 2024 fueron elevadas **1583** 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 JUNIO AÑO 2024

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	21	9	0	11	1	21
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	14	7	1	5	1	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	35	16	1	16	2	35



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	12	0	6	0	18
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22	16	0	6	0	22

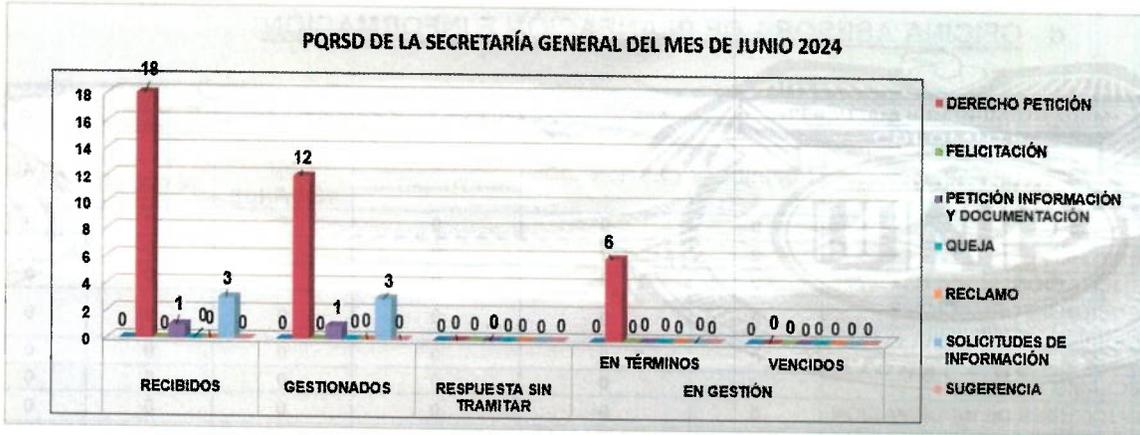




FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

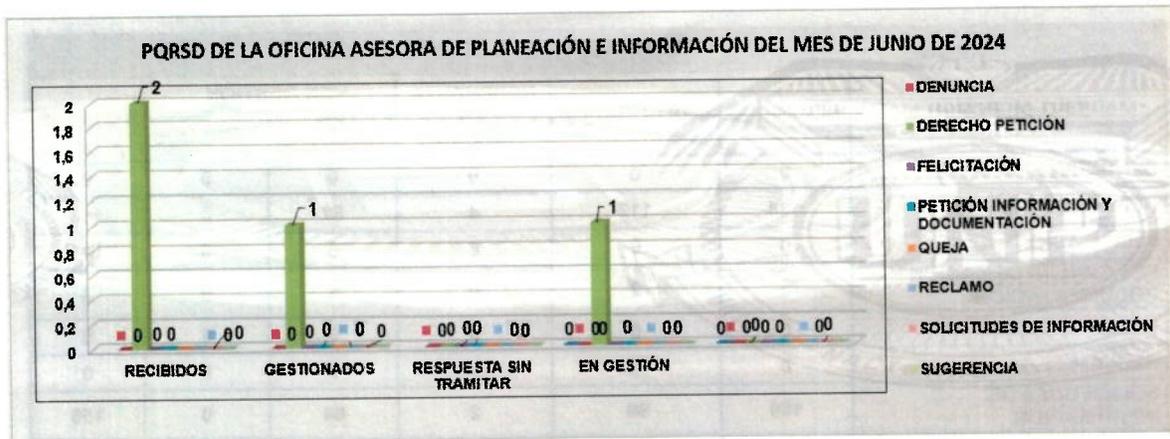
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JUNIO 2024

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	198	112	4	82	0	198
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	156	90	2	64	0	156
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	357	204	6	147	0	357



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	1	0	1	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	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2	1	0	1	0	2



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	58	31	8	19	0	58
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	21	14	1	6	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	79	45	9	25	0	79





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



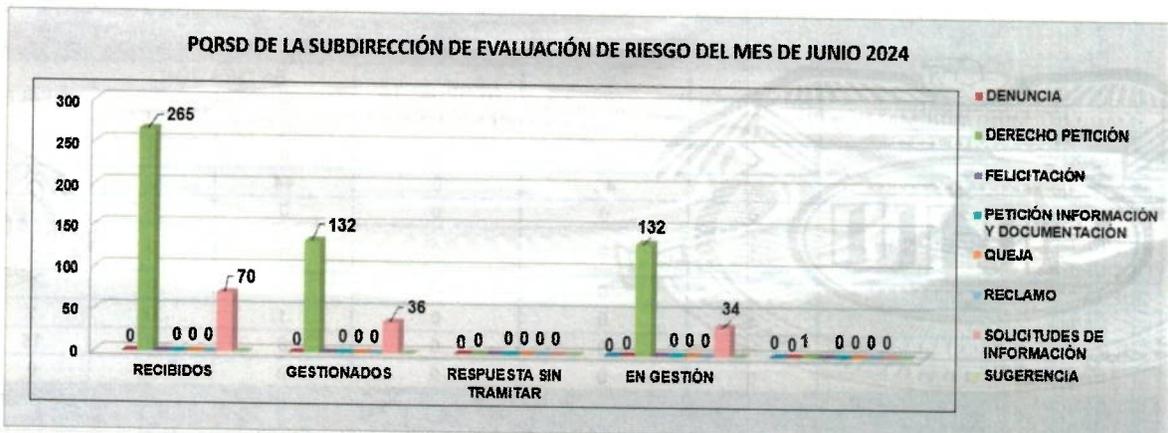
**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

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

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	265	132	0	132	1	265
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	70	36	0	34	0	70
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	335	168	0	166	1	335



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	54	42	2	10	0	54
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	6	5	0	1	0	6
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	9	0	1	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	71	57	2	12	0	71



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	90	46	0	44	0	90
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	9	0	6	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	108	55	0	53	0	108





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO 2024

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	17	2	0	0	19
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	19	17	2	0	0	19



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	366	200	1	165	0	366
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	184	131	0	53	0	184
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	555	334	1	220	0	555



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

RESUMÉN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO 2024						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1091	602	17	470	2	1091
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	5	0	2	0	7
QUEJA	8	6	0	2	0	8
RECLAMO	3	0	0	3	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	473	299	4	169	1	473
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1583	913	21	646	3	1583





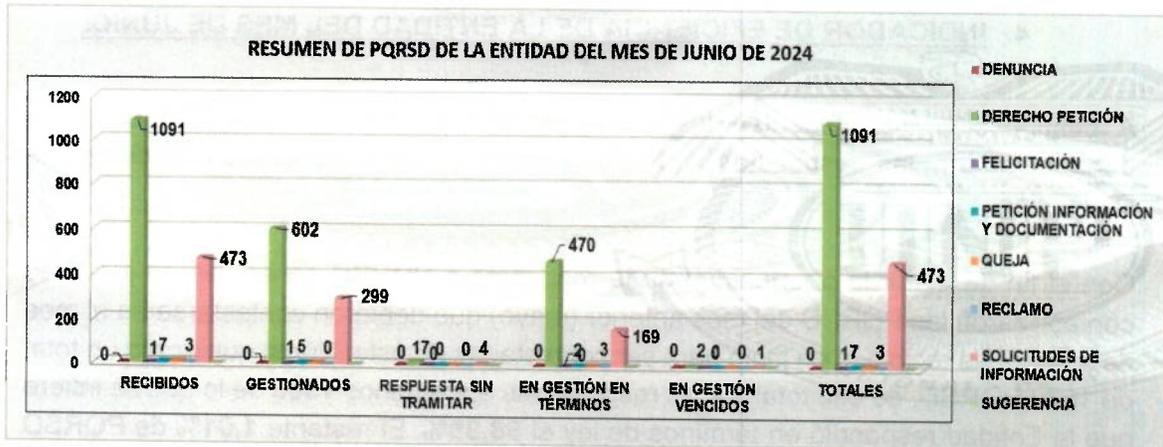
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



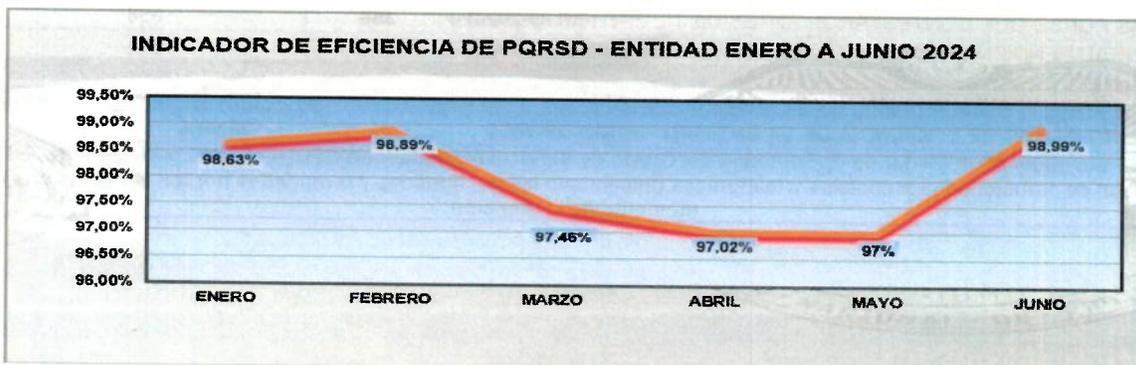
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D JUNIO DE 2024.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A JUNIO 2024

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%	97%	98,99%



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

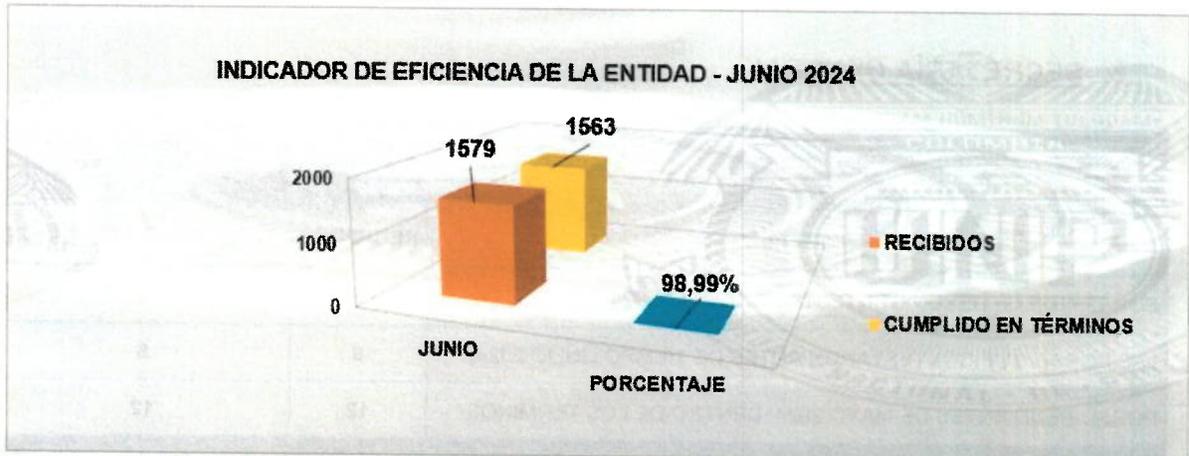
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de junio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (mayo) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en junio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1579** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1563** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,99%**. El restante **1,01%** 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

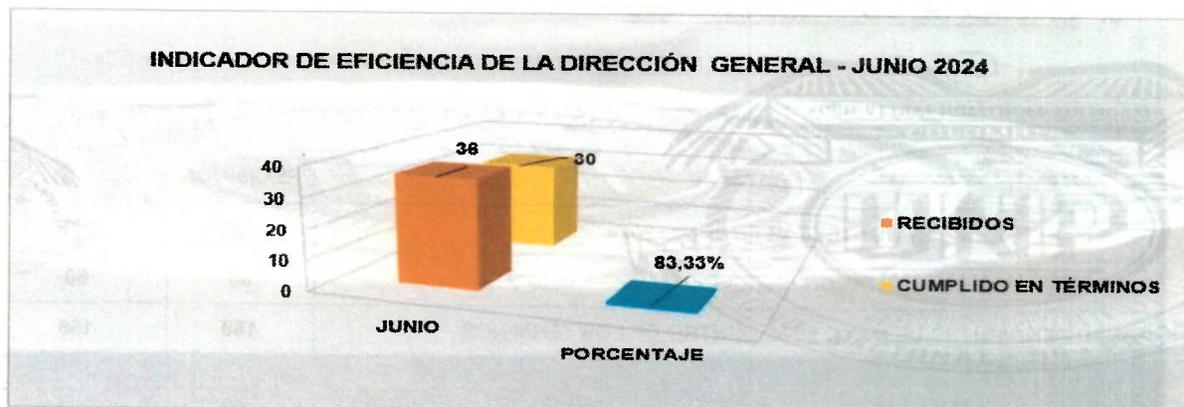
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	54	54
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	493	490
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	358	358
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	674	661
TOTAL	1579	1563
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO DE 2024	98,99%	
* 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.		





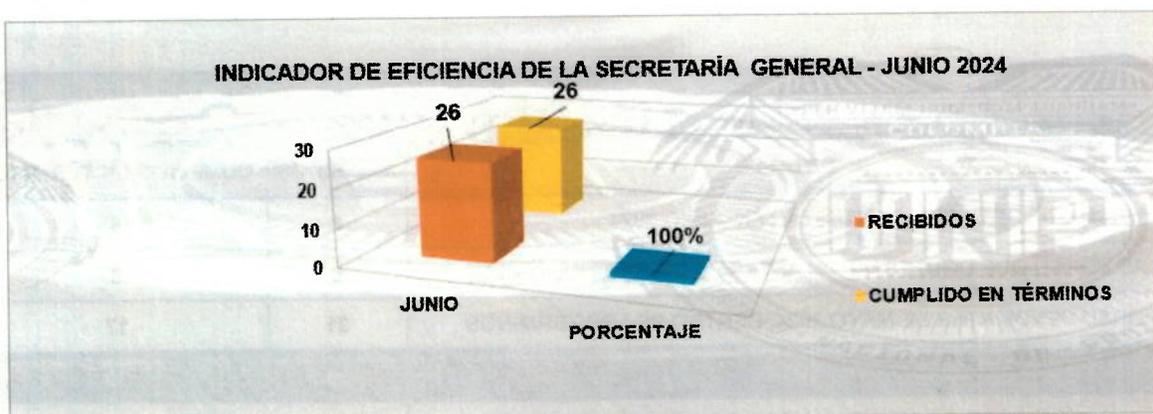
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	7	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	17
TOTAL	36	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	83,33%	



b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	12
TOTAL	26	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



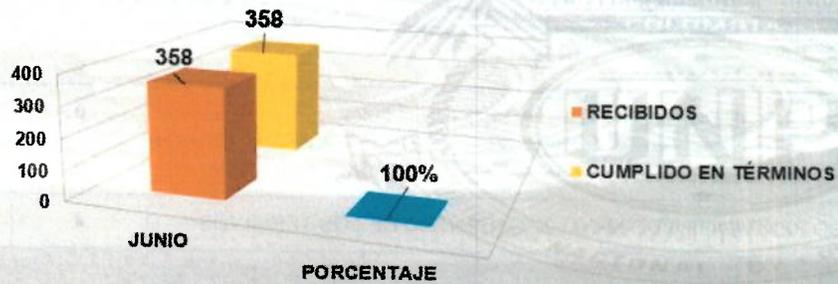
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	139	139
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	60	60
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	159	159
TOTAL	358	358
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	





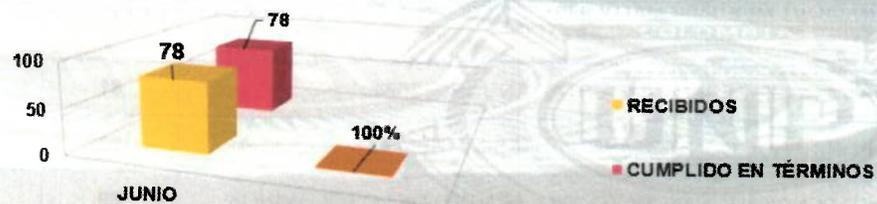
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO 2024



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

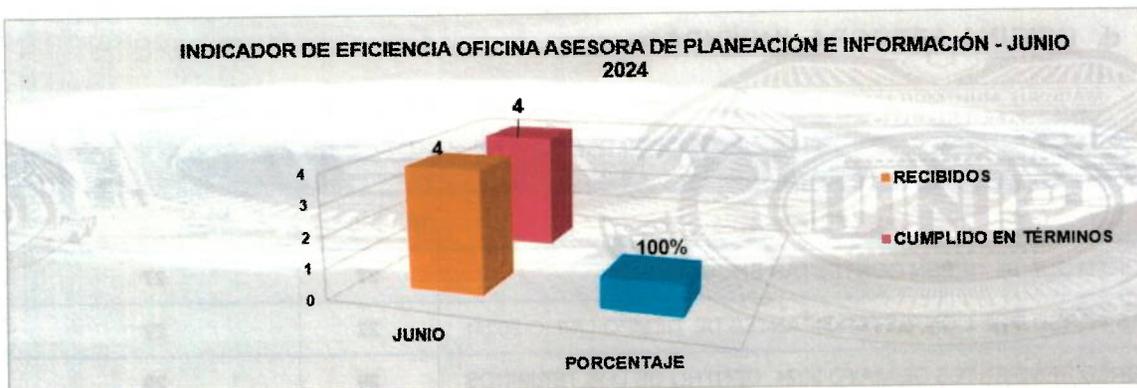
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	27	27
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	22	22
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	29
TOTAL	78	78
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA		100%

INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO 2024



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

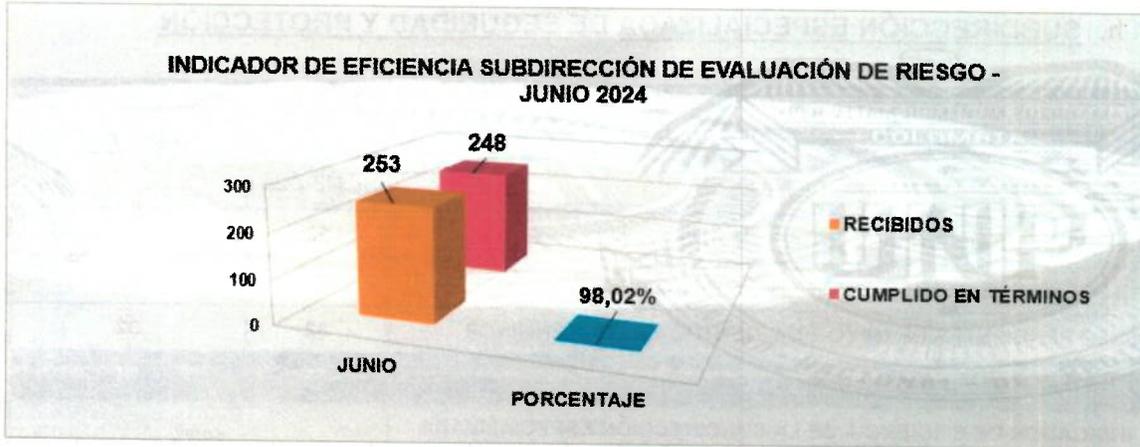
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	4	4
TOTAL	4	4
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO- JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	81	80
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	83	83
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	89	85
TOTAL	253	248
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	98,02%	

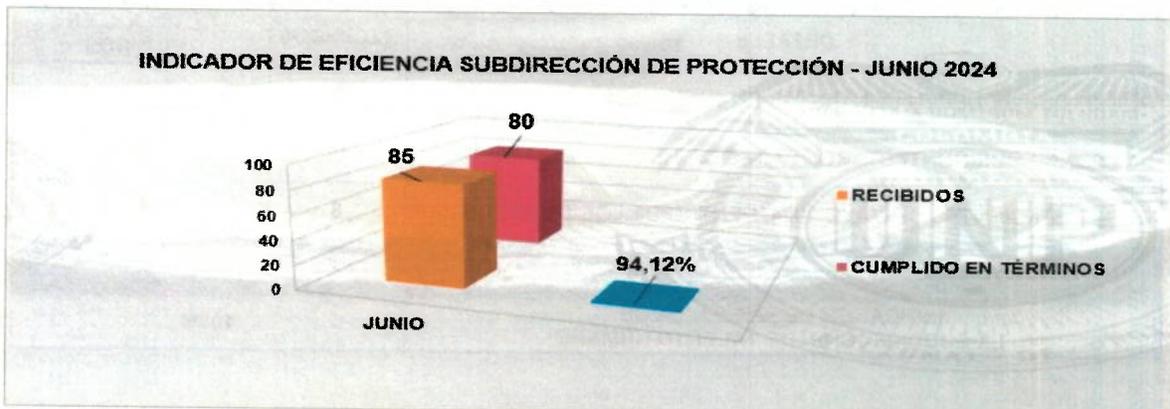




g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO DE 2024

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	26	26
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	25	25
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	34	29
TOTAL	85	80
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN		94,12%



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	28	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	32
TOTAL	74	74
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	3	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8
TOTAL	22	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	





FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

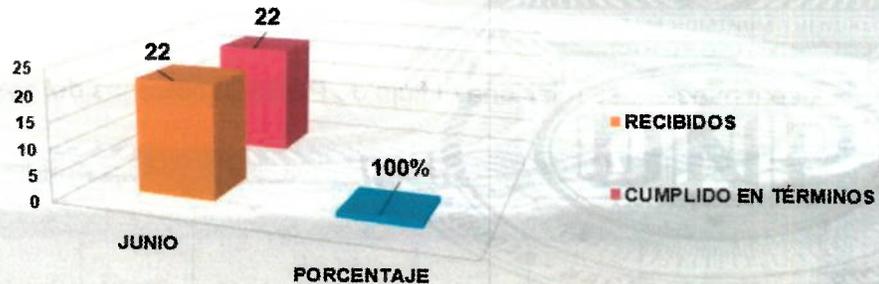
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO 2024



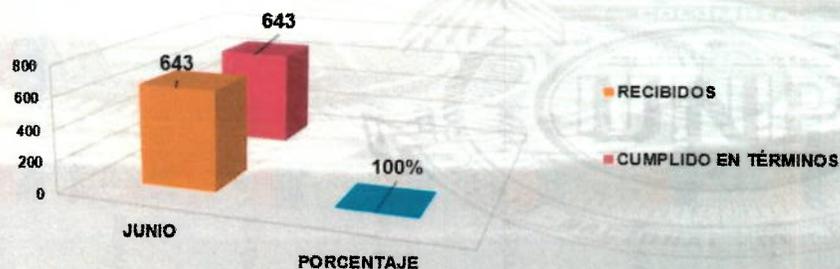
J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

**OPORTUNIDAD
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JUNIO DE 2024**

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	54	54
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2024	176	176
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2024)	127	127
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	286	286
TOTAL	643	643
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.

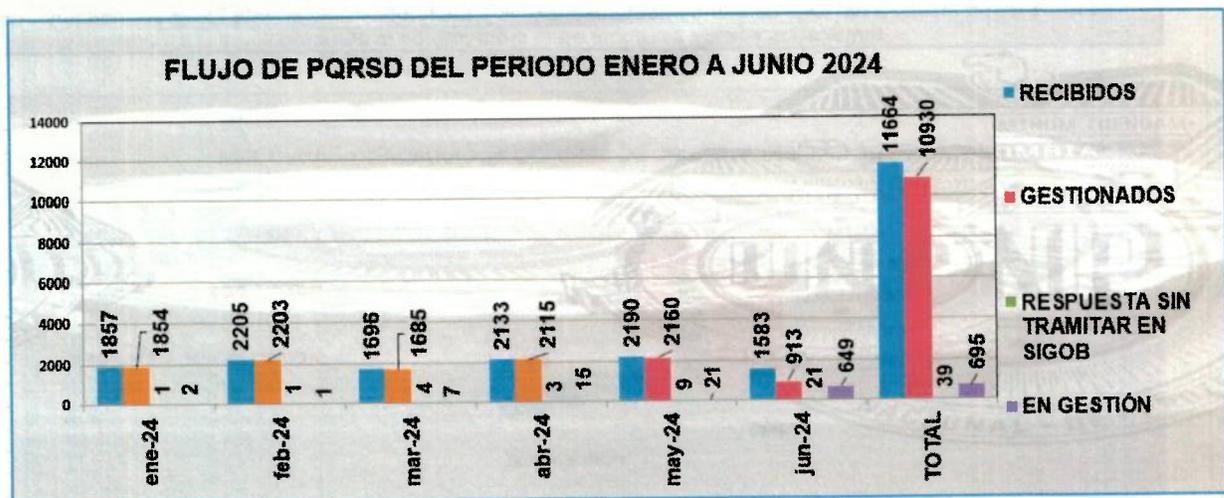
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JUNIO 2024



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A JUNIO 2024										
	DETALLE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
PQRSD	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	2190	1583	11664		
	GESTIONADOS	1854	2203	1685	2115	2160	913	10930	93,71%	
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	1	4	3	9	21	39	0,33%	
	EN GESTIÓN	2	1	7	15	21	649	695	5,96%	
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		11664								



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 junio de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JUNIO 2024								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN ENERO A JUNIO 2024	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JUNIO 2024
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	253	35	16	4	17	34	55	83,33%
SECRETARÍA GENERAL	161	22	16	0	6	0	6	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2376	357	204	6	147	0	153	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	22	2	1	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	530	79	45	20	25	0	45	100%



SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	1857	335	168	1	166	6	173	98,02%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	744	71	57	4	12	8	24	94,12%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	180	19	17	2	0	0	2	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	4715	555	334	1	220	0	221	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	826	108	55	1	53	0	54	100%
TOTAL	11664	1583	913	39	647	48	734	98,99%

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

- 754 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en junio.
- 40 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en junio.
- 18 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en junio.
- 11 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en junio.

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

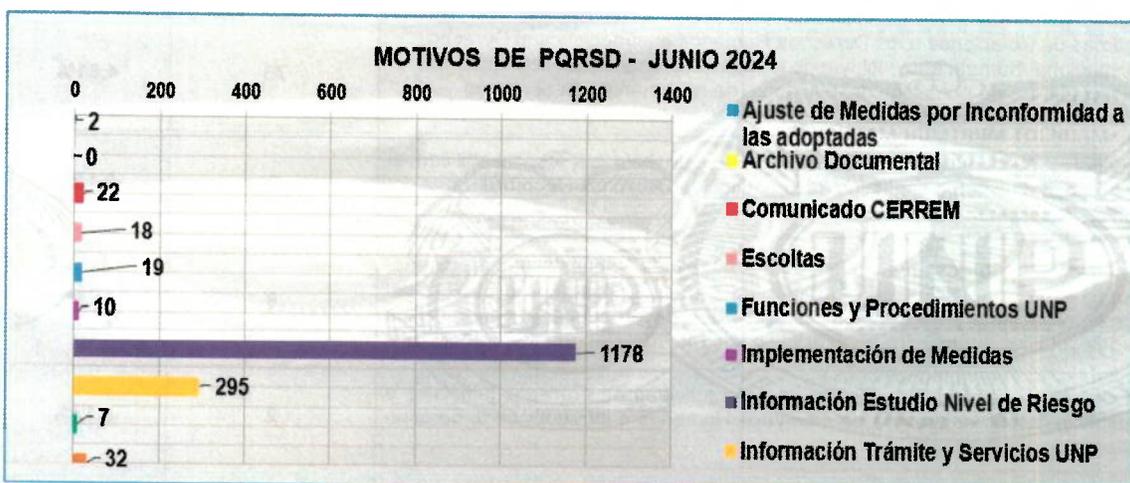
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

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



6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE JUNIO DE 2024

MOTIVOS DE PQRSD JUNIO 2024		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	22	1%
Escoltas	18	1%
Funciones y Procedimientos UNP	19	1%
Implementación de Medidas	10	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1178	74%
Información Trámite y Servicios UNP	295	19%
No Competencia UNP	7	0%
Vehículos	32	2%
TOTAL, MOTIVOS	1583	100%



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

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



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

PQRSD POR POBLACIÓN JUNIO 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.	29	1,83%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	156	9,85%
Dirigentes o activistas sindicales.	14	0,88%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	1	0,06%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	96	6,06%
Periodistas y comunicadores sociales.	8	0,51%
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.	73	4,61%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	2	0,13%
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	8	0,51%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	2	0,13%
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	20	1,26%
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.	63	3,98%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	28	1,77%



BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	10	0,63%
Gobernadores de Departamento.	1	0,06%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	2	0,13%
Alcaldes distritales y municipales.	19	1,20%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	1	0,06%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	85	5,37%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	458	28,93%
Ciudadanos no población objeto	507	32,03%
TOTAL	1583	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JUNIO 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 junio.

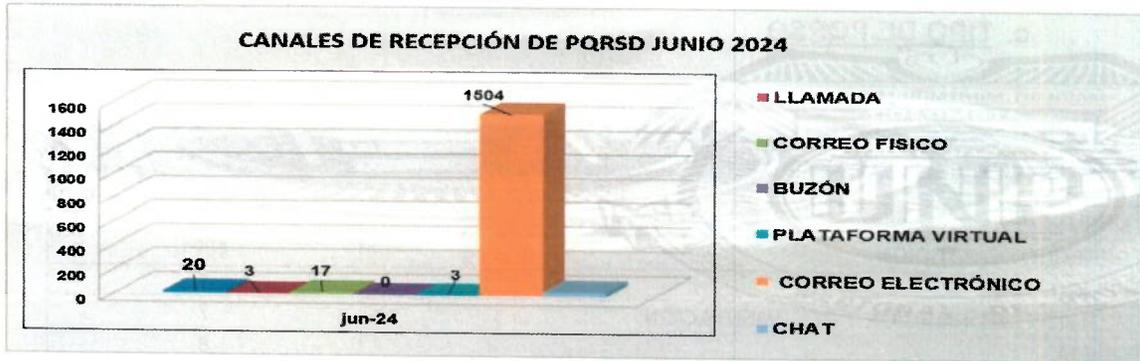
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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

a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
jun-24		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	20
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	3
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	17
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	3
	CORREO ELECTRÓNICO	1504
	CHAT	36
TOTAL		1583



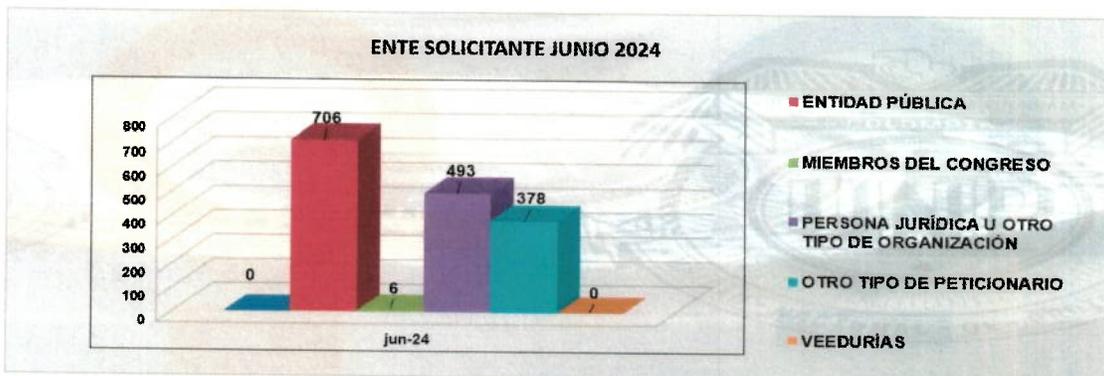


El número de PQRSJ atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

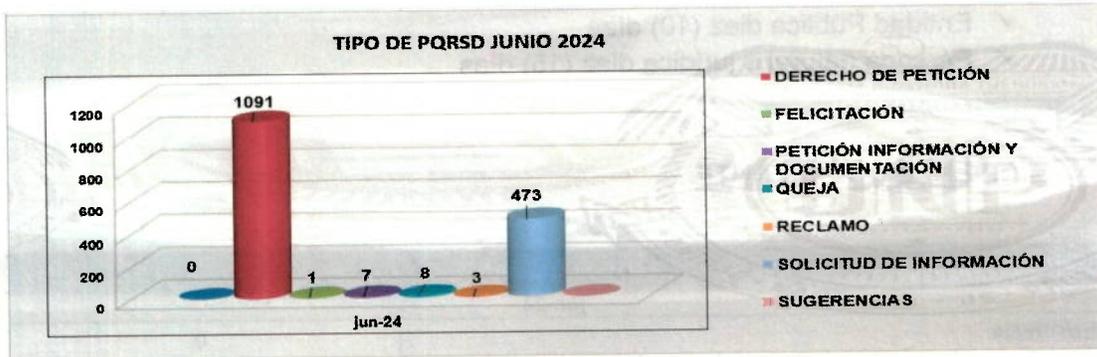
b. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
jun-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	706
MIEMBROS DEL CONGRESO	6
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	493
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	378
VEEDURÍAS	0
TOTAL	1583



c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
jun-24	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	1091
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7
QUEJA	8
RECLAMO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	473
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1583



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

Gestión General Mes de junio 2024.



Casos Allegados Mes de junio 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JUNIO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	JUNIO
REVALUACIÓN	310
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	857
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.412
Sub Total	3.579
INFORMATIVA	282
TRANSFERENCIA	243
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	444
Sub Total	969
TOTAL	4.548



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 junio 2024, se conocerá el número real de las mismas.

Casos Gestionados Mes de junio 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE JUNIO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	JUNIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	359
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	966
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.564
Sub Total	3.889
INFORMATIVA	298
TRANSFERENCIA	261
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	536
Sub Total	1.095
TOTAL	4.984





Casos Gestionados por Género, Mes de junio 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE JUNIO AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL JUNIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	73	243	1	42	359
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	292	615	0	59	966
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	747	1.360	4	453	2.564
Sub Total	1.112	2.218	5	554	3.889
INFORMATIVA	43	99	0	156	298
TRANSFERENCIA	47	159	0	55	261
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	149	347	0	40	536
TOTAL	239	605	0	251	1.095
	1.351	2.823	5	805	4.984

****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 junio 2024 Vs. Mes de mayo 2024.

SOLICITUDES GESTIONADAS JUNIO AÑO 2024 Vs. MAYO AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	JUNIO	MAYO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CALDAS	66	28	38
NARIÑO	130	118	12
RISARALDA	82	77	5
HUILA	78	74	4
QUINDÍO	25	23	2
PUTUMAYO	56	54	2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	1	0
VAUPÉS	1	1	0
GUAVIARE	32	33	-1





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL
CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

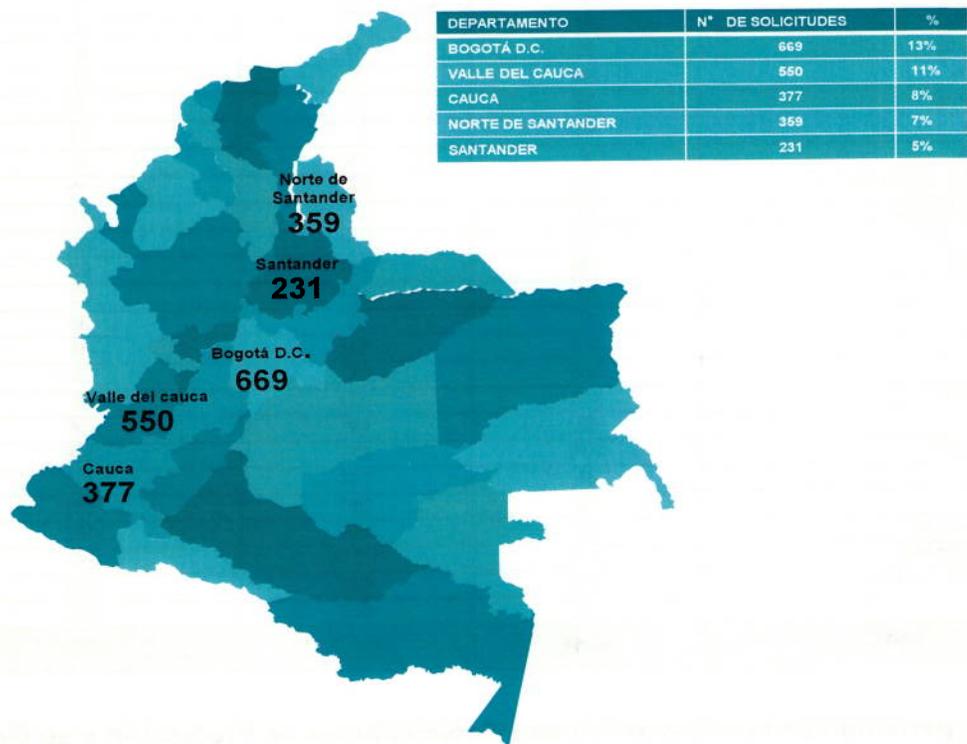
GUAINÍA	1	2	-1
AMAZONAS	7	10	-3
ATLÁNTICO	91	95	-4
CASANARE	36	44	-8
CAQUETÁ	64	73	-9
LA GUAJIRA	52	62	-10
BOYACÁ	46	57	-11
VICHADA	5	16	-11
NORTE DE SANTANDER	359	371	-12
CUNDINAMARCA	81	93	-12
BOGOTÁ, D.C.	669	689	-20
CÓRDOBA	104	126	-22
SUCRE	81	104	-23
CHOCÓ	47	83	-36
BOLÍVAR	145	193	-48
META	156	212	-56
ANTIOQUIA	170	230	-60
ARAUCA	52	137	-85
SANTANDER	231	336	-105
CESAR	89	214	-125
TOLIMA	95	246	-151
MAGDALENA	201	358	-157
SIN DETERMINAR	804	1.047	-243
VALLE DEL CAUCA	550	805	-255
CAUCA	377	843	-466
TOTAL	4.984	6.855	-1.871

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	JUNIO
BOGOTÁ_D.C	669
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	122
VALLE DEL CAUCA	550
15. Servidores Públicos.	88
CAUCA	377
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	126
NORTE DE SANTANDER	359
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	91
SANTANDER	231
15. Servidores Públicos.	60

Igualmente, durante el mes de junio año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 44% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C., el de mayor número con un 13%, seguido de Valle del Cauca con un 11%, Cauca con un 8%, Norte de Santander con el 7% y por último Santander con el 5%:





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

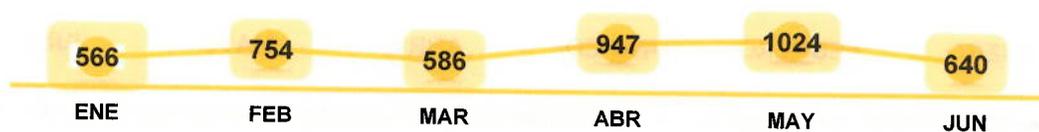
Por otra parte, durante el periodo del 1 al 30 de junio 2024, de las 3.889 solicitudes de protección atendidas, el 19% que corresponde a 755 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de evaluación y/o reevaluación de riesgo; para los 3.134 restantes y que corresponden en este caso al 81%, 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 JUNIO AÑO 2024		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.134	81%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	755	19%
TOTAL	3.889	100%





- 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 junio, Corte 30 de junio 2024.

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-06-2024		
EQUIPO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	280	280
TOTAL	280	280

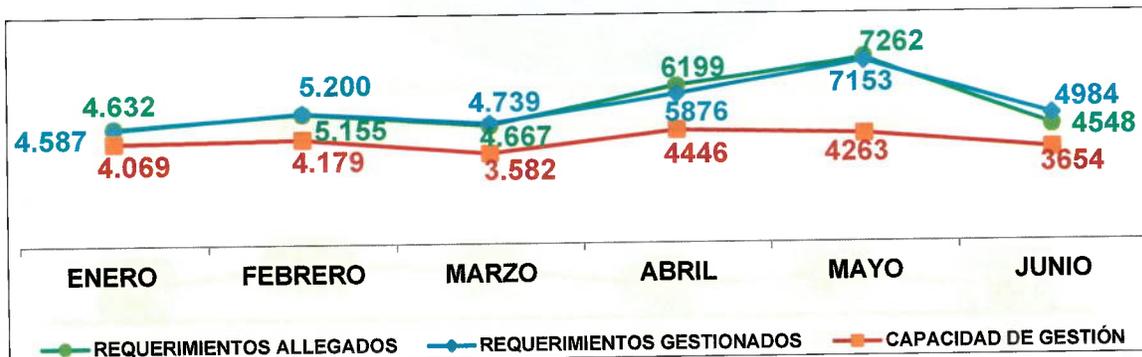
Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de junio 2024.



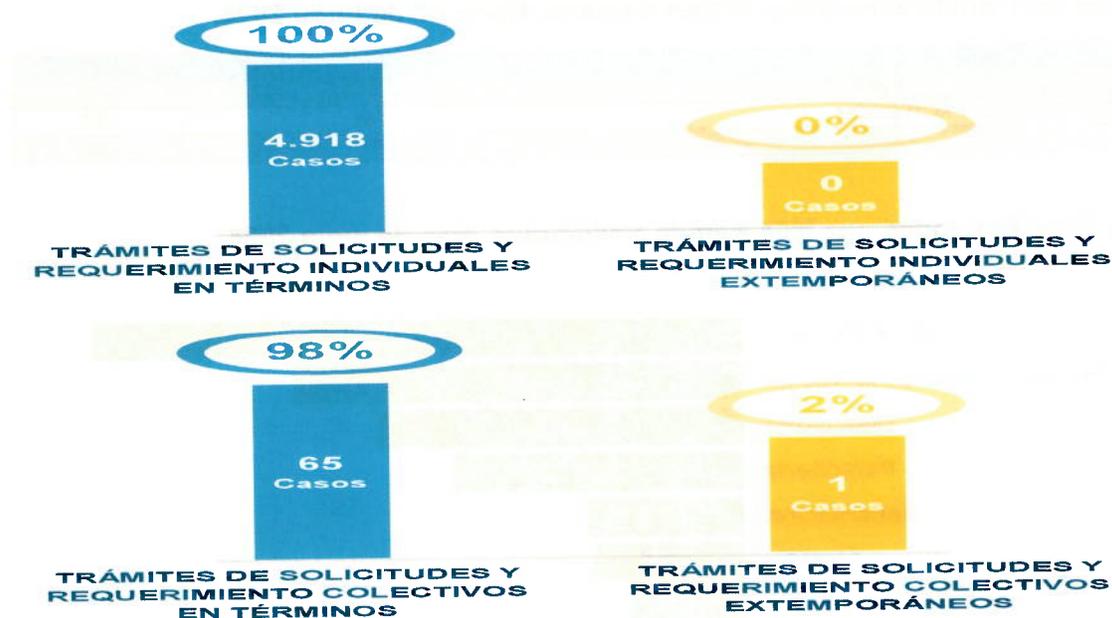
Capacidad Instalada a Corte 30 de junio 2024.



CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2024							
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.667	6.199	7.262	4.548	5.411
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.739	5.876	7.153	4.984	5.423
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4.179	3.582	4.446	4.263	3.654	4.032



Oportunidad en la Atención Mes de junio 2024.



Para el mes de junio 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 junio se gestionaron un (1) 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 en periodos futuros.



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de junio del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 100,2% 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 continuas 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 junio 2024.

Se puede concluir que, para el mes de junio 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 110% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar



que, a corte del 30 de junio del 2024, se encuentran sin atención 280 EXT y que suman alrededor de 560 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 junio año 2024, superó su capacidad de gestión en un 36%. En este sentido, el GSC gestionó 4.984 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 3.654 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 junio del año 2024, se atendió un total de 4.984 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.889 fueron solicitudes de protección y 1.095 fueron otras solicitudes.

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

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de **junio** 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 JUNIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
MARZO	20	32
ABRIL	14	47
MAYO	16	46
JUNIO	2	64
TOTAL	120	289



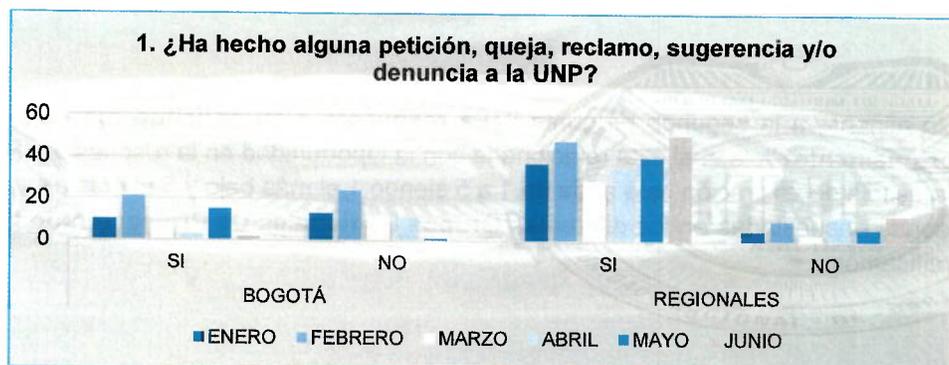


Participación

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

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?

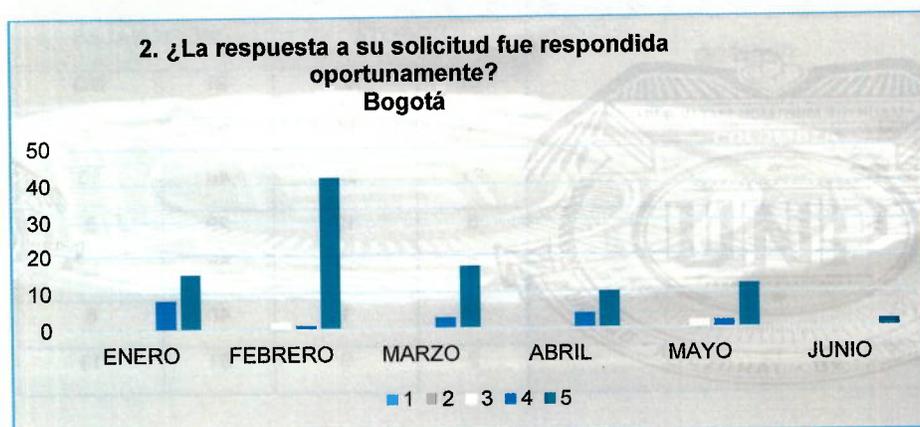
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	10	13	37	5
FEBRERO	21	24	48	10
MARZO	8	12	29	3
ABRIL	3	11	35	12
MAYO	15	1	40	6
JUNIO	2	0	51	13



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:

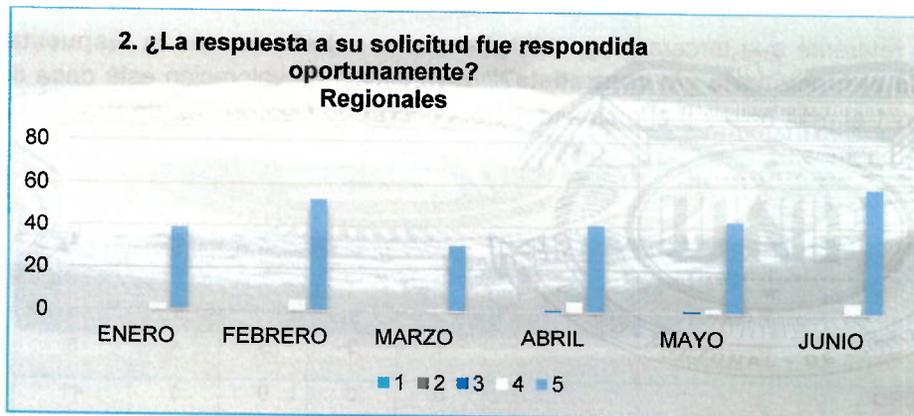
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	8	15
FEBRERO	0	0	2	1	42
MARZO	0	0	0	3	17
ABRIL	0	0	0	4	10
MAYO	0	0	2	2	12
JUNIO	0	0	0	0	2



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
MAYO	0	0	1	2	43
JUNIO	0	0	0	5	59



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
MAYO	0	0	0	3	13
JUNIO	0	0	0	0	2





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
MAYO	0	0	0	1	45
JUNIO	0	0	0	2	62



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
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	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
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	0

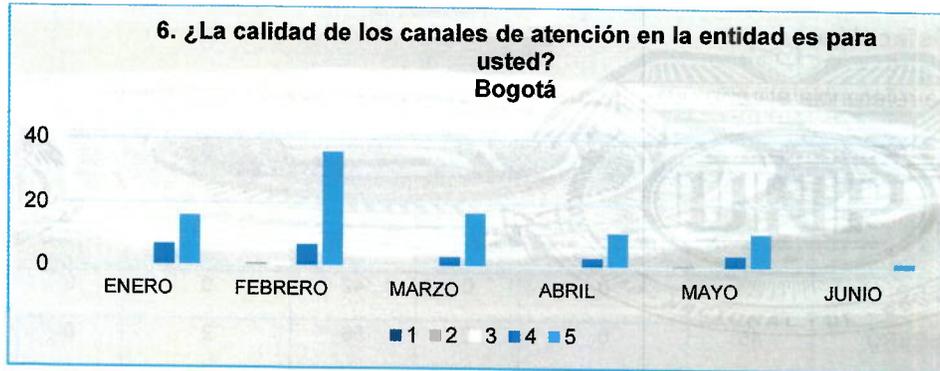


Percepción

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
MAYO	0	1	0	4	11
JUNIO	0	0	0	0	2

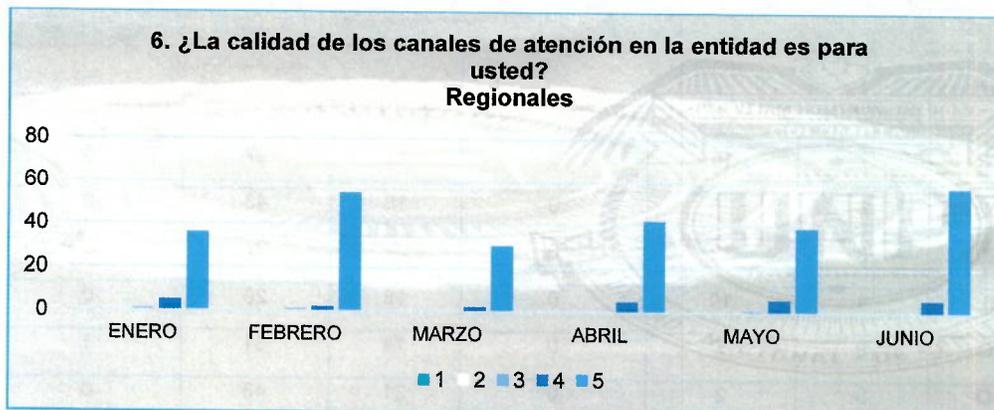




En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los Grupos Regionales de Protección de la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

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

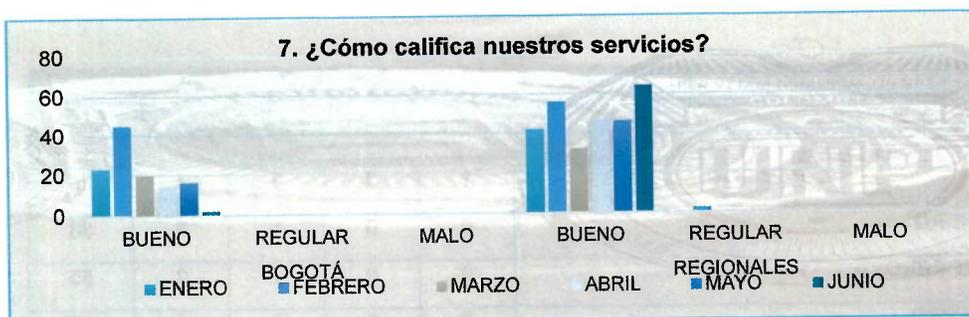
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	1	5	36
FEBRERO	0	0	1	2	55
MARZO	0	0	0	2	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	1	6	39
JUNIO	0	0	0	6	58



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
MAYO	16	0	0	46	0	0
JUNIO	2	0	0	64	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
MAYO	9	7	0	14	31	1
JUNIO	0	2	0	21	43	0





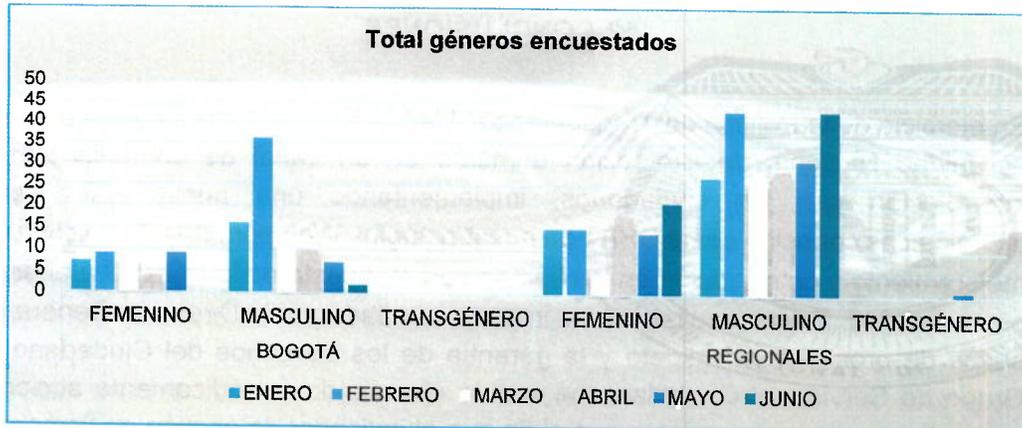
FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**



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%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

12. CONCLUSIONES

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.

- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.

Se observa que de las 66 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **junio** 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.

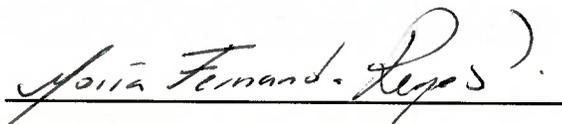
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de **junio** del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 21 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

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



- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Bucaramanga por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.

Líder del Proceso,



MARÍA FERNANDA REYES SARMIENTO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		5/7/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		5/7/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		5/7/2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRS D DE JUNIO 2024

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB JUNIO 2024				
PQRS D RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A JUNIO 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
11664	10930	39	647	48
	93,71%	0,33%	5,55%	0,41%

