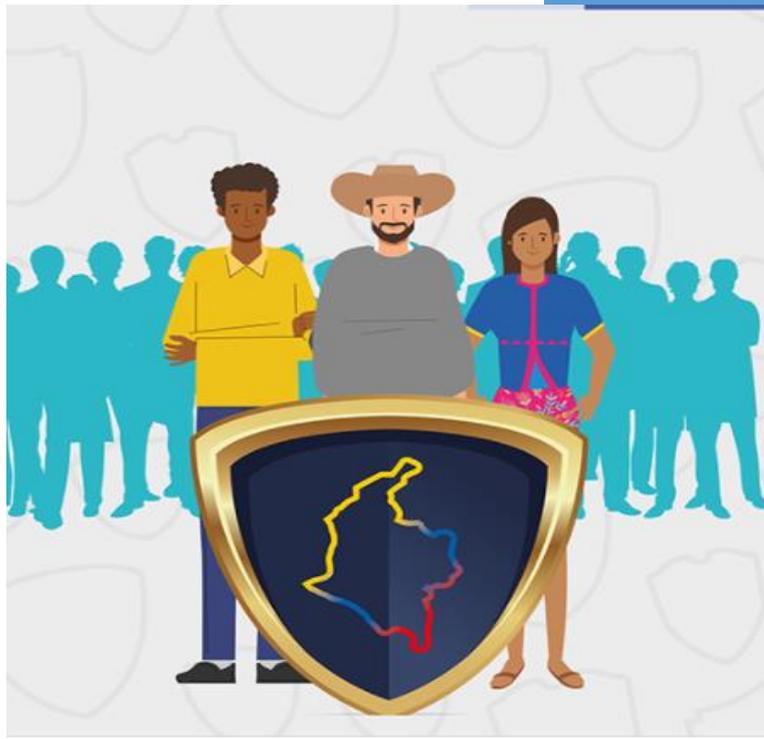




CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS VIGENCIA 2020 UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(20 de diciembre 2021)



El futuro
es de todos

Mininterior

(CARACTERIZACIÓN USUARIOS DEL PROGRAMA VIGENCIA 2020)

TABLA DE CONTENIDO

	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. ALCANCE.....	9
3. OBJETIVO GENERAL.....	9
4. OBJETIVO ESPECIFICO.....	10
5. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN EL AÑO 2020 SEGÚN ZONA.....	10
5.1. Clasificación de las zonas por departamentos de los beneficiarios del programa en el año 2020.....	11
6. VARIABLES DE CAMPOS UTILIZADOS DE LA BASE DE DATOS DE HOMBRES DE PROTECCIÓN.....	29
6.1. Campos utilizados.....	29
6.2. Mapa de Variables.....	30
7. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
8. CLASIFICACIÓN DE VARIABLES.....	32
9. PQRSD RECIBIDAS DE LOS BENEFICIARIOS POR POBLACIÓN EN EL AÑO 2020.....	35
10. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD EN EL AÑO 2020.....	58
11. TIPO DE PQRSD EN EL AÑO 2020.....	69
12. MOTIVOS DE PQRSD EN EL AÑO 2020.....	60
13. CONCLUSIONES.....	60
14. ACCIONES DE MEJORA.....	62



INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. beneficiarios del programa en el año 2020 según población objeto de la base datos de la subdirección de protección.....	10
Tabla No.2. Clasificación de las zonas por departamentos de los beneficiarios del programa en el año 2020 según población objeto de la base datos de la Subdirección de Protección.....	11
Tabla No.3 Población 1 Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. (numeral 1 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).....	12
Tabla No.4. Población 2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.....	13
Tabla No.5. Población 3. Dirigentes o activistas sindicales. (numeral 3 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).....	14
Tabla No.6 Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. (numeral 4 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).....	15
Tabla No.7. Población 5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.....	15
Tabla Población 8. Miembros de misión médica.....	16
Tabla No. 9. Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.....	17
Tabla No.10 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.....	17
Tabla No.11 Población 9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH.....	18
Tabla No.12 Población 10. 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.....	19
Tabla No.13 Población 11. Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional.....	20



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA VIGENCIA 2020	 <div style="display: inline-block; background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">El futuro es de todos</div> <div style="display: inline-block; background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">Mininterior</div>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Tabla No.14 Población 12. Dirigentes del movimiento 19 de abril "M -19".....	21
Tabla No.15. Población 13. Apoderados o Profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de DH o infracciones al DIH.....	21
Tabla No.16. Población 14. Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010.....	22
Tabla No.17. Población 15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN.....	23
Tabla No.18 Población 16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración.....	24
Tabla No.19. Población 17. La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General, podrá vincular al Programa de Protección que esta lidera, de forma excepcional, a otras personas, en casos de extrema gravedad y urgencia, y con el fin de evitar daños irreparables en los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personales, siempre y cuando dicha responsabilidad no esté asignada de manera específica a otra entidad.....	25
Tabla No.20. Población 18. Presidente de la Republica y su núcleo Familiar: Hace referencia al cónyuge o compañero (a) permanente, a los hijos y a los padres.....	26
Tabla No.21 Población 19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano.....	27
Tabla No.22. Población 20. Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo.....	27
Tabla No.23. CONVENIO JEP.....	28
Tabla No.24 Evaluación de riesgo por orden judicial	29
Tabla No.25 Campos utilizados.....	30
Tabla No.26 Priorización de variables.....	31
Tabla No.27 Clasificación de variables.....	32



Tabla No.28 PQRSD recibidas de los beneficiarios por población en el año 2020.....	37
Tabla No.29. Población 1. Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos.....	37
Tabla No.30 Población 2. Dirigentes, representantes org. Defensoras DH.....	38
Tabla No.31 Población 3. Dirigentes o activistas sindicales.....	39
Tabla No.32 Población 4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.....	40
Tabla No.33 Población 5. Dirigentes Representantes de grupos étnicos.....	41
Tabla No.34 Población 6. Miembros de misión médica.....	42
Tabla No.35 Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.....	43
Tabla No.36 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.....	44
Tabla No.37 Población 9. Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.....	45
Tabla No.38 Población 10. Servidores Públicos.....	46
Tabla No.39 Población 11. Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19".....	47
Tabla No.40 Población 12. Ex Servidores Públicos.....	47
Tabla No.41 Población 13. Apoderados o Profesionales forenses.....	48
Tabla No.42 Población 14. Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.....	49
Tabla No.43 Población 15. Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.....	50
Tabla No.44 Población 16. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC.....	51



Tabla No.45 Población 17. Medidas Cautelares.....	52
Tabla No.46 Población 18. Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005.....	53
Tabla No.47. Población 19. FARC EPC.....	54
Tabla No. 48 Población 20. Agencia Colombiana para la Reintegración ARN.....	55
Tabla No.49 Población 21. Entidad Pública.....	56
Tabla No.50 Ninguna.....	57
Tabla No.51 Canales de recepción de PQRSD en el año 2020.....	58
Tabla No.52 Tipo de PQRSD en el año 2020.....	59
Tabla No.53 Motivos de PQRSD en el año 2020.....	60



INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No.1. Población 1. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. (numeral 1 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	13
Gráfica No.2. Población 2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.....	13
Gráfica No.3 Población 3. Dirigentes o activistas sindicales. (numeral 3 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	14
Gráfica No.4 Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. (numeral 4 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)	15
Gráfica No.5 Población 5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.....	16
Gráfica No.6 Población 6. Miembros de misión médica.....	16
Gráfica No.7 Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.....	17
Gráfica No.8 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.....	18
Gráfica No.9 Población 9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH.....	18
Gráfica No.10 Población 10. Servidores Públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.....	19
Gráfica No.11 Población 11. Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional.....	20
Gráfica No.12 Población 12. Dirigentes del movimiento 19 de abril "M -19".....	21
Gráfica No.13 Población 13. Apoderados o Profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de DH o infracciones al DIH.....	22
Gráfica No.14 Riesgo y Genero. Población 14. Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010.....	22
Gráfica No.15 Población 15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN.....	23
Gráfica No.16 Población 16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración.....	24
Gráfica No. 17 Población 17. La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General, podrá vincular al Programa de Protección que esta lidera, de forma excepcional, a otras personas, en casos	



de extrema gravedad y urgencia, y con el fin de evitar daños irreparables en los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personales, siempre y cuando dicha responsabilidad no esté asignada de manera específica a otra entidad.....25

Gráfica No.18 Población 18. Presidente de la Republica y su núcleo Familiar: Hace referencia al cónyuge o compañero (a) permanente, a los hijos y a los padres.....26

Gráfica No.19. Población 19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano.....27

Gráfica No.20 Población 20. Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo.....28

Gráfica No. 21 CONVENIO JEP.....28

Gráfica No.22 Evaluación de riesgo por orden judicial29

Gráfica No.23 PQRSD recibidas de los beneficiarios por población en el año 2020.....36

Gráfica No.24. Población 1. Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos.....37

Gráfica No.25 Población 2. Dirigentes, representantes org. Defensoras DH.....39

Gráfica No.26 Población 3. Dirigentes o activistas sindicales.....40

Gráfica No. 27 Población 4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.....41

Gráfica No.28 Población 5. Dirigentes Representantes de grupos étnicos.....42

Gráfica No.29 Población 6. Miembros de misión médica.....43

Gráfica No.30 Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.....43

Gráfica No.31 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.....44

Gráfica No.32 Población 9. Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.....46

Gráfica No.33 Población 10 Servidores Públicos.....46

Gráfica No.34 Población 11. Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19".....47

Gráfica No.35 Población 12. Ex Servidores Públicos.....48

Gráfica No.36 Población 13. Apoderados o Profesionales forenses.....48

Gráfica No.37 Población 14. Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.....49



Gráfica No.38 Población 15. Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.....	51
Gráfica No.39 Población 16. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC.....	52
Gráfica No.40 Población 17. Medidas Cautelares.....	52
Gráfica No.41 Población 18. Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005.....	53
Gráfica No.42 Población 19 FARC EPC.....	54
Gráfica No. 43 Población 20. Agencia Colombiana para la Reintegración ARN.....	55
Gráfica No.44 Entidad Pública.....	57
Gráfica No.45 Ninguna.....	58
Gráfica No.46 Canales de recepción de PQRSD en el año 2020.....	59
Gráfica No.47 Tipo de PQRSD en el año 2020.....	59
Gráfica No.48 Motivos de PQRSD en el año 2020.....	60



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA VIGENCIA 2020	 <div style="display: inline-block; background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">El futuro es de todos</div> <div style="display: inline-block; background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">Mininterior</div>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. INTRODUCCIÓN.

El objetivo de la Unidad Nacional de Protección - UNP es articular, coordinar y ejecutar la prestación del servicio de protección a quienes determine el Gobierno Nacional que por virtud de sus actividades, condiciones o situaciones políticas, públicas, sociales, humanitarias, culturales, étnicas, de género, de su calidad de víctima de la violencia, desplazado, activista de derechos humanos, se encuentren en situación de riesgo extraordinario o extremo de sufrir daños contra su vida, integridad, libertad y seguridad personal o en razón al ejercicio de un cargo público u otras actividades que pueden generar riesgo extraordinario, como el liderazgo sindical, de ONG y de grupos de personas desplazadas, y garantizar la oportunidad, eficiencia e idoneidad de las medidas que se otorgan.

En este sentido, la UNP tiene como visión ser una entidad idónea, confiable, comprometida, que contribuya a la garantía efectiva del derecho a la vida, la libertad, la integridad y seguridad de las poblaciones objeto, por lo cual inexorablemente se debe conocer las características de aquellas personas a quienes no solo se dirigió la oferta institucional, sino que además surtieron el procedimiento ordinario del Programa de Protección. Así mismo, resulta vital conocer los canales por los cuales interactúan nuestros beneficiarios para elevar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD y los asuntos que han motivado los mismos

2. ALCANCE

El presente ejercicio de caracterización debe ser tomado como una etapa preliminar en la coordinación, la articulación e implementación de herramientas que optimicen la recolección de datos de los beneficiarios y grupos de interés en busca de mejorar la colaboración y la efectividad de la comunicación con las poblaciones objeto del programa de “Prevención y Protección”, permitiéndonos reconocer diferentes características aplicando un enfoque diferencial con los beneficiarios del programa.

3. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los beneficiarios del Programa de Protección con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas para el establecimiento de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende el cumplimiento de la misión institucional.



4. OBJETIVO ESPECIFICO

- Aumentar el conocimiento que la entidad tiene respecto de los beneficiarios del Programa.
- Ofrecer elementos que permitan mejorar la comunicación entre la UNP y sus beneficiarios.
- Determinar los motivos por los cuales la población objeto del Programa eleva PQRSD antela entidad a fin de que se tomen las medidas pertinentes.
- Determinar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los beneficiarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Identificación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación beneficiario– UNP.

5. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN EL AÑO 2020 SEGÚN POBLACIÓN OBJETO DE LA BASE DATOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

Instrumento en el cual se ingresan los datos de los protegidos por el programa ante la UNP, de acuerdo con la resolución que se registró en la base de la Subdirección de Protección.

Tabla No. 1. beneficiarios del programa en el año 2020 según población objeto de la base datos de la subdirección de protección

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN EL AÑO 2020 SEGÚN POBLACIÓN OBJETO DE LA BASE DATOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN																
PROTEGIDO 7238	GVP 7238								GÉNERO 7238			ZONA 7238				
	EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	FINALIZADO	MEDIDAS CAUTELARES	COLECTIVO	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	COLECTIVOS	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
77	0	0	0	0	0	0	0	77	57	19	1	30	9	8	5	25



1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
271	4	192	14	37	0	0	0	24	238	26	7	44	70	23	87	47
560	0	517	0	28	1	0	0	14	456	104	0	302	43	58	73	84
48	0	25	5	14	4	0	0	0	36	12	0	22	4	6	10	6
14	0	7	2	5	0	0	0	0	13	1	0	3	0	9	0	2
12	0	9	0	2	0	0	0	1	10	2	0	9	2	1	0	0
7	1	5	0	0	0	0	0	1	5	2	0	0	1	0	1	5
863	7	738	16	63	3	0	0	36	643	220	0	221	126	111	205	200
379	9	348	1	19	0	0	0	2	343	36	0	62	61	61	64	131
39	1	20	2	8	2	0	0	6	30	9	0	21	2	5	4	7
2	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0
505	0	114	7	3	0	0	0	381	312	193	0	350	19	62	41	33
1279	9	1132	16	83	1	8	1	29	847	423	9	184	243	173	290	389
11	0	11	0	0	0	0	0	0	8	3	0	11	0	0	0	0
296	3	220	5	63	0	0	0	5	262	34	0	45	51	33	76	91
56	2	42	1	4	0	0	0	7	50	6	0	5	11	9	19	12
1463	7	1354	8	74	0	0	0	20	1078	304	81	61	126	394	36	846
4	0	4	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	2	2
15	0	12	0	1	0	0	0	2	12	3	0	2	7	0	2	4
176	0	137	7	29	0	0	0	3	145	31	0	54	23	23	46	30
1160	7	1028	15	79	0	0	0	31	706	444	10	111	254	275	244	276
TOTAL	7238															

5.1. Clasificación de las zonas por departamentos de los beneficiarios del programa en el año 2020.

Tabla No.2. Clasificación de las zonas por departamentos de los beneficiarios del programa en el año 2020 según población objeto de la base datos de la Subdirección de Protección.

DEPARTAMENTOS	ZONA	DEPARTAMENTOS	ZONA	DEPARTAMENTOS	ZONA
BOGOTA	ZONA 1	ATLANTICO	ZONA 2	ANTIOQUIA	ZONA 3
CUNDINAMARCA	ZONA 1	CESAR	ZONA 2	CALDAS	ZONA 3
AMAZONAS	ZONA 1	LA GUAJIRA	ZONA 2	CHOCO	ZONA 3
		MAGDALENA	ZONA 2	TOLIMA	ZONA 3
		BOLIVAR	ZONA 2	QUINDIO	ZONA 3
		CORDOBA	ZONA 2	RISARALDA	ZONA 3
		SUCRE	ZONA 2		



ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	ZONA 2
---	--------

DEPARTAMENTOS	ZONA	DEPARTAMENTOS	ZONA
SANTANDER	ZONA 4	VALLE DEL CAUCA	ZONA 5
NORTE DE SANTANDER	ZONA 4	CAUCA	ZONA 5
META	ZONA 4	NARIÑO	ZONA 5
GUAVIARE	ZONA 4	PUTUMAYO	ZONA 5
VICHADA	ZONA 4	CAQUETA	ZONA 5
GUAINIA	ZONA 4	HUILA	ZONA 5
BOYACA	ZONA 4		
VAUPES	ZONA 4		
CASANARE	ZONA 4		
ARAUCA	ZONA 4		

a. Población 1 Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. (numeral 1 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.3 Población 1 Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. (numeral 1 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

1.Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos.												
GVP 271					ZONA 271					GENERO 271		
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	MASCULINO	FEMENINO	COLECTIVO
4	192	14	37	24	44	70	23	87	47	238	26	7

Gráfica No.1. Población 1. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. (numeral 1 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).





**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA
VIGENCIA 2020**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior



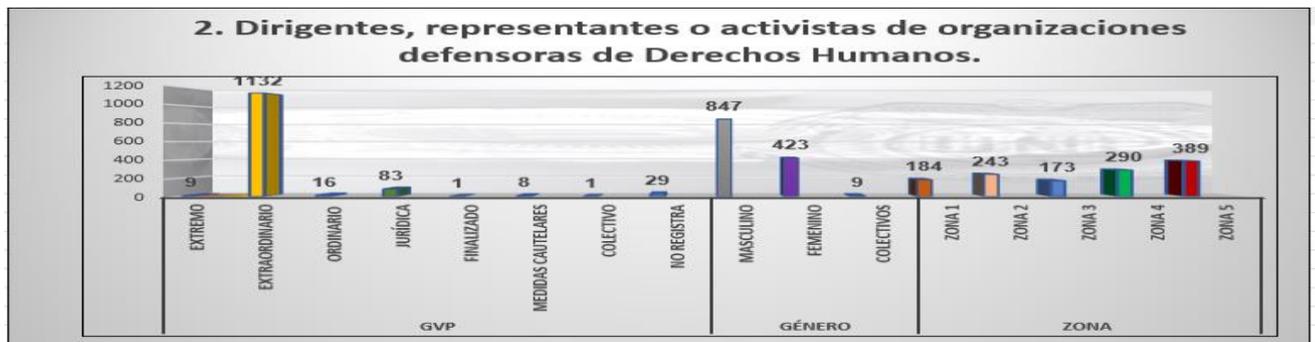
- b. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas. (numeral 2 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)

Tabla No.4. Población 2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.

2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos.

GVP 1279								GÉNERO 1279			ZONA 1279				
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	FINALIZADO	MEDIDAS CAUTELARES	COLECTIVO	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	COLECTIVOS	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
9	1132	16	83	1	8	1	29	847	423	9	184	243	173	290	389

Gráfica No.2. Población 2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.



c. Población 3. Dirigentes o activistas sindicales. (numeral 3 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.5. Población 3. Dirigentes o activistas sindicales. (numeral 3 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

3. Dirigentes o activistas sindicales.											
GVP 296					GÉNERO 296		ZONA 296				
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
3	220	5	63	5	262	34	45	51	33	76	91

Gráfica No.3 Población 3. Dirigentes o activistas sindicales. (numeral 3 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).



Población 4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. (numeral 4 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.6 Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. (numeral 4 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).



4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.												
GVP 56					GÉNERO 56		ZONA 56					
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	
2	42	1	4	7	50	6	5	11	9	19	12	

Gráfica No.4 Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. (numeral 4 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).



d. Población 5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.

Tabla No.7. Población 5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.

5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos												
GVP 1463					GÉNERO 1463			ZONA 1463				
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	COLECTIVOS	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
7	1354	8	74	20	1078	304	81	61	126	394	36	846



Gráfica No.5 Población 5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.



e. Población 6. Miembros de misión médica. (numeral 6 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla Población 8. Miembros de misión médica.

6. Miembros de misión médica.					
GVP		GÉNERO		ZONA	
4		4		4	
EXTRAORDINARIO		MASCULINO	FEMENINO	ZONA 4	ZONA 5
4		1	3	2	2

Gráfica No.6 Población 6. Miembros de misión médica.



f. Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH. (numeral 7 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No. 9. Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.

7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH								
GVP 15			GÉNERO 15		ZONA 15			
EXTRAORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 4	ZONA 5
12	1	2	12	3	2	7	2	4

Gráfica No.7 Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.



g. Población 8. Periodistas y comunicadores sociales. (numeral 8 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.10 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.

8. Periodistas y comunicadores sociales										
GVP 176				GÉNERO 176		ZONA 176				
EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
137	7	29	3	145	31	54	23	23	46	30



Gráfica No.8 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales



h. Población 9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de Organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo. (numeral 9 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.11 Población 9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH.

9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH												
GVP 1160					GÉNERO 1160			ZONA 1160				
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	COLECTIVO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
7	1028	15	79	31	706	444	10	111	254	275	244	276

Gráfica No.9 Población 9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH.



Población 10. 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. (numeral 10 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.12 Población 10. 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.

10. Servidores Públicos										
GVP 560				GÉNERO 560		ZONA 560				
EXTRAORDINARIO	JURÍDICA	FINALIZADO	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
517	28	1	14	456	104	302	43	58	73	84

Gráfica No.10 Población 10. 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.



Población 11. Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional. (numeral 11 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.13 Población 11. Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional.



11. Ex Servidores Públicos										
GVP 48				GÉNERO 48		ZONA 48				
EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	FINALIZADO	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
25	5	14	4	36	12	22	4	6	10	6

Gráfica No.11 Población 11. Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional.



I. Población 12. 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 Revolucionario Quintín Lame "MAQL", el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados "MIR COAR" y las Milicias Populares del Pueblo para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburra y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil. (numeral 12 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.14 Población 12. Dirigentes del movimiento 19 de abril "M -19"



12. Dirigentes del movimiento 19 de abril "M -19"							
GVP 14			GÉNERO 14		ZONA 14		
EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 3	ZONA 5
7	2	5	13	1	3	9	2

Gráfica No.12 Población 12. Dirigentes del movimiento 19 de abril "M -19"



m. Población 13. Apoderados o Profesionales forenses que participan en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de DH o infracciones al DIH. (numeral 13 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.15. Población 13. Apoderados o Profesionales forenses que participan en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de DH o infracciones al DIH.

13. Apoderados o Profesionales forenses							
GVP 12			GÉNERO 12		ZONA 12		
EXTRAORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
9	2	1	10	2	9	2	1



Gráfica No.13 Población 13. Apoderados o Profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de DH o infracciones al DIH.



Población 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. (numeral 14 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.16. Población 14. Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010.

14. Docentes de acuerdo con la Resolución 1240 de 2010							
GVP			GÉNERO		ZONA		
7			7		7		
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 2	ZONA 4	ZONA 5
	1	5	1	5	2	1	1

Gráfica No.14 Riesgo y Genero. Población 14. Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010.



Población 15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN quienes tienen su propio marco normativo para su protección. (numeral 15 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015).

Tabla No.17. Población 15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN.

15. Servidores Públicos funcionarios de la PGN y la FGN.												
GVP 863						GÉNERO 863		ZONA 863				
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	FINALIZADO	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
7	738	16	63	3	36	643	220	221	126	111	205	200

Gráfica No.15 Población 15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN.



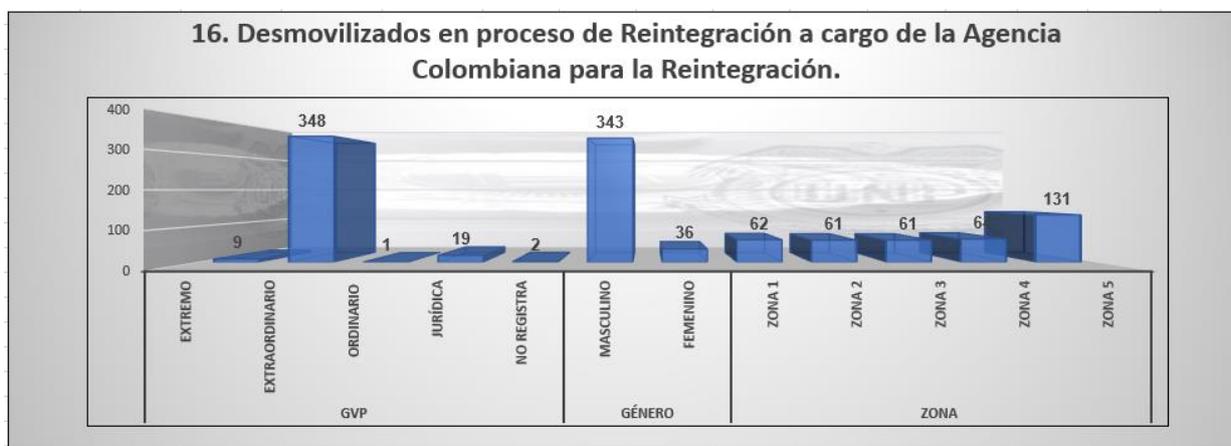
n. Población 16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración. (Parágrafo 6 Art. 2.4.1.2.6 Decreto 1066 de 2015)
En esta categoría poblacional esta la reincorporación de miembros de grupos armados organiza.



Tabla No.18 Población 16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración.

16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración.											
GVP 379					GÉNERO 379		ZONA 379				
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
9	348	1	19	2	343	36	62	61	61	64	131

Gráfica No.16 Riesgo y Genero. Población 16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración.



o. Población 17. La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General, podrá vincular al Programa de Protección que esta lidera, de forma excepcional, a otras personas, en casos de extrema gravedad y urgencia, y con el fin de evitar daños irreparables en los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personales, siempre y cuando dicha responsabilidad no esté asignada de manera específica a otra entidad. Así mismo podrá vincular a exservidores públicos quienes tengan un riesgo extraordinario o extremo. (Parágrafo único del Art. 2.4.1.2.28 Dec. 1066 de 2015).



Tabla No.19. Población 17. La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General, podrá vincular al Programa de Protección que esta lidera, de forma excepcional, a otras personas, en casos de extrema gravedad y urgencia, y con el fin de evitar daños irreparables en los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personales, siempre y cuando dicha responsabilidad no esté asignada de manera específica a otra entidad.

17. La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General												
GVP 39						GÉNERO 39		ZONA 39				
EXTREMO	EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	FINALIZADO	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
1	20	2	8	2	6	30	9	21	2	5	4	7

Gráfica No. 17 Población 17. La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General, podrá vincular al Programa de Protección que esta lidera, de forma excepcional, a otras personas, en casos de extrema gravedad y urgencia, y con el fin de evitar daños irreparables en los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personales, siempre y cuando dicha responsabilidad no esté asignada de manera específica a otra entidad.

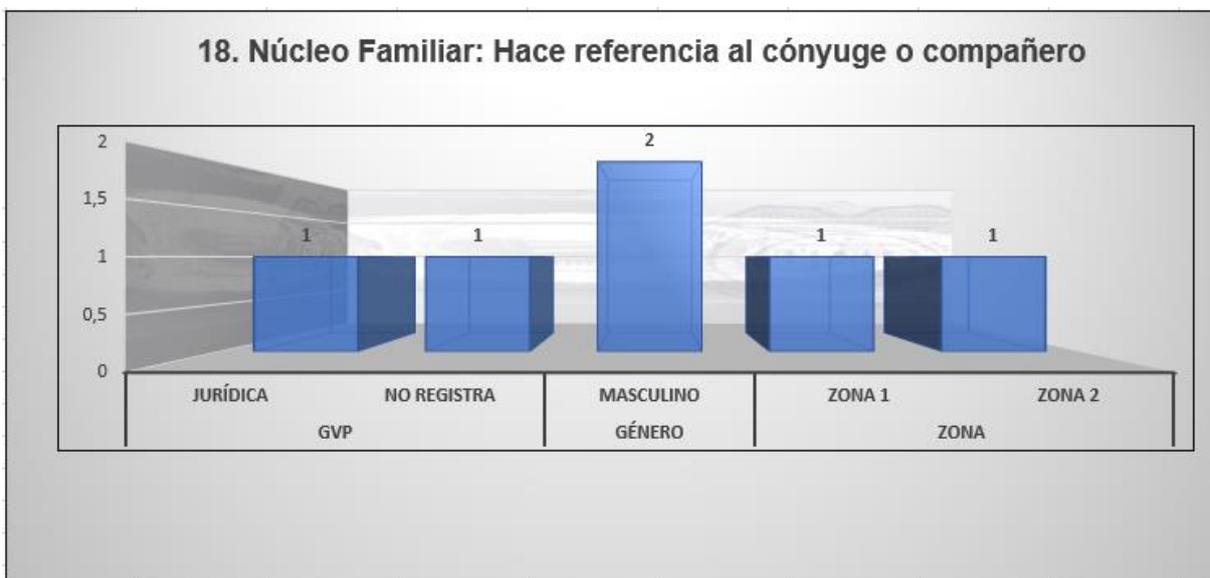


p. Población 18. Presidente de la Republica y su núcleo Familiar: Hace referencia al cónyuge o compañero (a) permanente, a los hijos y a los padres.

Tabla No.20. Población 18. Presidente de la Republica y su núcleo Familiar: Hace referencia al cónyuge o compañero (a) permanente, a los hijos y a los padres.

18. Núcleo Familiar: Hace referencia al cónyuge o compañero					
GVP 2		GÉNERO 2		ZONA 2	
JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO		ZONA 1	ZONA 2
1	1	2		1	1

Gráfica No.18 Riesgo y Genero. Población 18. Presidente de la Republica y su núcleo Familiar: Hace referencia al cónyuge o compañero (a) permanente, a los hijos y a los padres.



q. Población 19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano. (Capitulo 3 Decreto 1066 de 2015).



Tabla No.21 Población 19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano.

19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes de la Unión Patriótica.										
GVP 505				GÉNERO 505		ZONA 505				
EXTRAORDINARIO	ORDINARIO	JURÍDICA	NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
114	7	3	381	312	193	350	19	62	41	33

Gráfica No.19. Riesgo y Genero. Población 19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano.



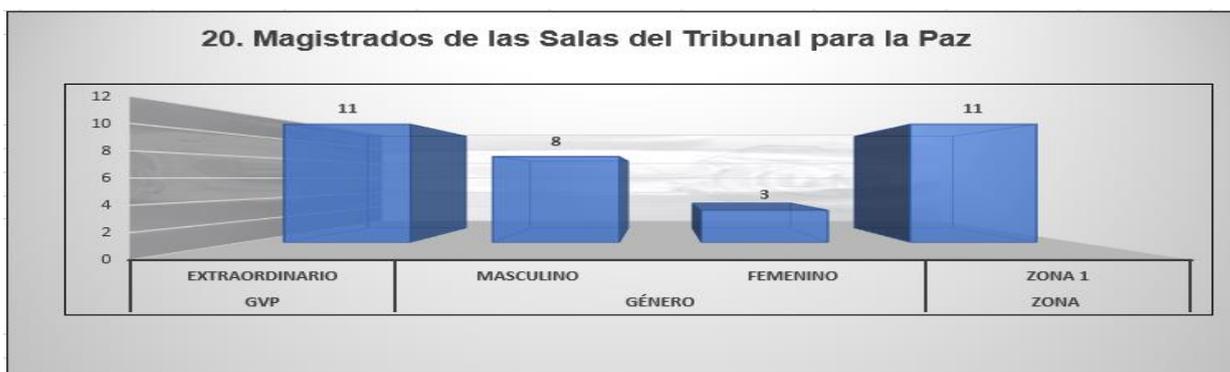
r. Población 20. Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo.

Tabla No.22. Población 20. Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo.

20. Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz				
GVP 11		GÉNERO 11		ZONA 11
EXTRAORDINARIO		MASCULINO	FEMENINO	ZONA 1
11		8	3	11



Gráfica No.20 Riesgo y Genero. Población 20. Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo.



s. CONVENIO JEP

Tabla No.23. CONVENIO JEP

Convenio JEP								
GVP	GÉNERO			ZONA				
77	77			77				
NO REGISTRA	MASCULINO	FEMENINO	COLECTIVOS	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5
77	57	19	1	30	9	8	5	25

Gráfica No. 21 CONVENIO JEP



t. Evaluación de riesgo por orden judicial

Tabla No.24 Evaluación de riesgo por orden judicial

Evaluación de riesgo por orden judicial.		
GVP	GÉNERO	ZONA 5
MEDIDAS CAUTELARES	FEMENINO	ZONA 5
1	1	1

Gráfica No.22 Evaluación de riesgo por orden judicial



6. VARIABLES DE CAMPOS UTILIZADOS DE LA BASE DE DATOS DE HOMBRES DE PROTECCIÓN

- POBLACIÓN SOLICITANTE
- GRUPO DE VALORACIÓN PRELIMINAR (Riesgo)
- GENERO
- ZONA - DEPARTAMENTO

6.1 Campos utilizados



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA VIGENCIA 2020	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Tabla No.25 Campos utilizados.

CAMPOS UTILIZADOS		
VARIABLE	CATEGORIA	PRIORIZACIÓN
POBLACIÓN SOLICITANTE	COMPORTAMIENTO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS, RELEVANTES Y CONSISTENTES.
RIESGO (GVP)	INTRÍNSECO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS, RELEVANTES Y CONSISTENTES.
GENERO	COMPORTAMIENTO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES
ZONA -DEPARTAMENTO	DEMOGRAFICO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES

6.2 Mapa de Variables:

Para la elaboración del mapa de variables se han tenido en cuenta las siguientes categorías: Demográfico, Intrínseco, Comportamiento.

7. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de estas, con el fin de escoger solamente aquellas que teniendo en cuenta las características de la entidad nos proporcionen mayor valor de análisis para el cumplimiento de los objetivos.

En la siguiente tabla se muestran las variables con las cuales se realizó el proceso de selección y priorización.

Tabla No.26 Priorización de variables



Categoría	Variable	¿LA VARIABLE?					Puntaje total	Seleccionada	
		Medible	Económicas	Asociativas	Relevantes	Consistentes		SI	NO
COMPORTAMIENTO	POBLACIÓN SOLICITANTE	1	1	1	1		5	SI	
	GENERO	1	1	1	1		5	SI	
DEMOGRÁFICO	ZONA DEPARTAMENTO	1	1	1	1		4	SI	
RIESGO	INTRINSECO	1		1	1		5	SI	

Teniendo en cuenta la información se decidió que se trabajaría con las variables que obtuvieron mayor puntaje las cuales enunciamos a continuación:

Relevantes

- POBLACIÓN SOLICITANTE: Esta variable nos muestra las poblaciones objeto del Programa que se acoge ante la Entidad.
- GENERO: Esta variable nos permite conocer el sexo del protegido.
- ZONA - DEPARTAMENTO: Esta variable nos determina la focalización del programa.
- RIESGO: Esta variable nos permite conocer el nivel de riesgo del protegido.

De acuerdo con lo anterior, se revisaron las variables de interés de la base de datos de Hombres de Protección y posteriormente se elaboró una matriz que permitió evaluar cada variable de interés en cada uno de los criterios mencionados anteriormente. Se priorizaron aquellas variables con mayor puntaje, dando como resultado las siguientes:



8. CLASIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla No.27 Clasificación de variables

CLASIFICACIÓN DE VARIABLES			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
DEMOGRAFICO	ZONA DEPARTAMENTO	Hace referencia al tipo de peticionario.	Esta variable nos permite conocer el tipo de peticionario, bien sea entidad, miembro del Congreso, persona natural o jurídica
COMPORTAMIENTO	POBLACIÓN SOLICITANTE	Denota las poblaciones objeto del Programa que elevan PQRSD ante la entidad	<ul style="list-style-type: none"> -1. Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. (numeral 1 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015) -2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas. (numeral 2 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015) -3. Dirigentes o activistas sindicales. (numeral 3 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015) -4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. (numeral 4 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015) -5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos. (numeral 5 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015). (Artículo 3 del Decreto 4635 de 2011 relaciona las comunidades afrocolombianas, raizales y palenqueras) -6. Miembros de misión médica. (numeral 6 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015) -7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH (numeral 7 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066





**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA
VIGENCIA 2020**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior

			<p>de 2015)</p> <p>Testigos relacionados en el inciso primero del artículo 31 de la ley 1448 de 2011, que intervienen en los procesos administrativos y judiciales de reparación y en especial de restitución de tierras.</p> <p>-8. Periodistas y comunicadores sociales. (numeral 8 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de Organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo. (numeral 9 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015). Comprende las víctimas relacionados en el inciso primero del artículo 31 de la ley 1448 de 2011, que intervienen en los procesos administrativos y judiciales de reparación y en especial de restitución de tierras.</p> <p>-10. 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. (numeral 10 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-11. Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional. (numeral 11 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-12. 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 Revolucionario Quintín Lame "MAQL", el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados "MIR COAR" y las Milicias Populares del Pueblo para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburra y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno</p>
--	--	--	--





**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA
VIGENCIA 2020**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior

			<p>Nacional en 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil. (numeral 12 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-13. Apoderados o Profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de DH o infracciones al DIH. (numeral 13 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-14. Docentes de acuerdo a la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de educación estipuladas en la misma. (numeral 14 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN quienes tienen su propio marco normativo para su protección. (numeral 15 artículo 2.4.1.2.6. del Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración. (Parágrafo 6 Art. 2.4.1.2.6 Decreto 1066 de 2015)</p> <p>En esta categoría poblacional esta la reincorporación de miembros de grupos armados organiza</p> <p>-17. La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General, podrá vincular al Programa de Protección que esta lidera, de forma excepcional, a otras personas, en casos de extrema gravedad y urgencia, y con el fin de evitar daños irreparables en los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personales, siempre y cuando dicha responsabilidad no esté asignada de manera específica a otra entidad. Así mismo podrá vincular a exservidores públicos quienes tengan un riesgo extraordinario o extremo. (Parágrafo único del Art. 2.4.1.2.28 Dec. 1066 de 2015.)</p> <p>-18. Núcleo Familiar: Hace referencia al cónyuge o compañero (a) permanente, a los hijos y a los padres del solicitante o protegido, quienes, de manera excepcional, podrán ser beneficiarios de medidas si ostentan un nivel de riesgo extraordinario o e</p>
--	--	--	--



			<p>-19. Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano. (Capítulo 3 Decreto 1066 de 2015)</p> <p>-20. Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo.</p>
	GENERO	Se clasifica el sexo.	Masculino y femenino.
INTRINSECO	MOTIVO	Clasifica la Solicitud e Identifica los conceptos recurrentes por los peticionarios ante la entidad	La variable permite evidenciar como conceptos recurrentes: -El ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas, Archivo Documental, -Comunicados Cerrem, -Escoltas, Estadísticas, -Funciones y Procedimientos UNP, -Información de Estudios de Nivel de Riesgo, -Implementación de medidas, -Información Trámites y servicios UNP- No competencias UNP.
	RIESGO	Se clasifica el nivel de riesgo del peticionario.	ORDINARIO, EXTRAORDINARIO, EXTREMO, JURIDICA, NO APLICA.

9. PQRSD RECIBIDAS DE LOS BENEFICIARIOS POR POBLACIÓN EN EL AÑO 2020.

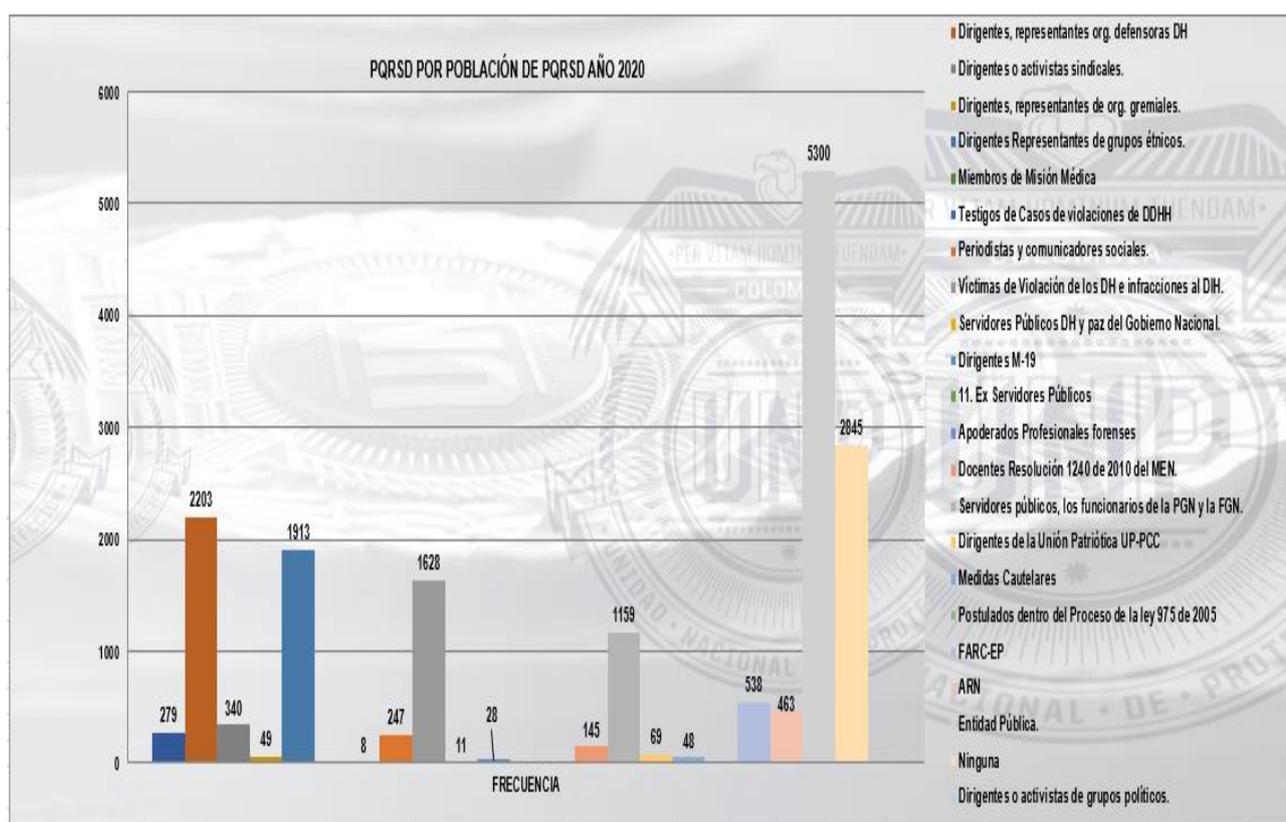
Tabla No.28 PQRSD recibidas de los beneficiarios por población en el año 2020.

PQRSD POR POBLACIÓN DEL AÑO 2020		
POBLACIÓN – DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	279	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	2203	13%
Dirigentes o activistas sindicales.	340	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	49	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	1913	11%
Miembros de Misión Médica	3	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	8	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	247	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	1628	9%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	11	0%
Dirigentes M-19	28	0%
Ex Servidores públicos	14	0%



Apoderados Profesionales forenses	19	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	145	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	1159	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	69	0%
Medidas Cautelares	48	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	8	0%
FARC-EP	538	3%
ARN	463	3%
Entidad Pública.	5300	31%
Ninguna	2845	16%
TOTAL	17317	100%

Gráfica No.23 PQRSD recibidas de los beneficiarios por población en el año 2020.



9.1 Población 1. Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos.

Tabla No.29. Población 1. Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos.





CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA VIGENCIA 2020

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

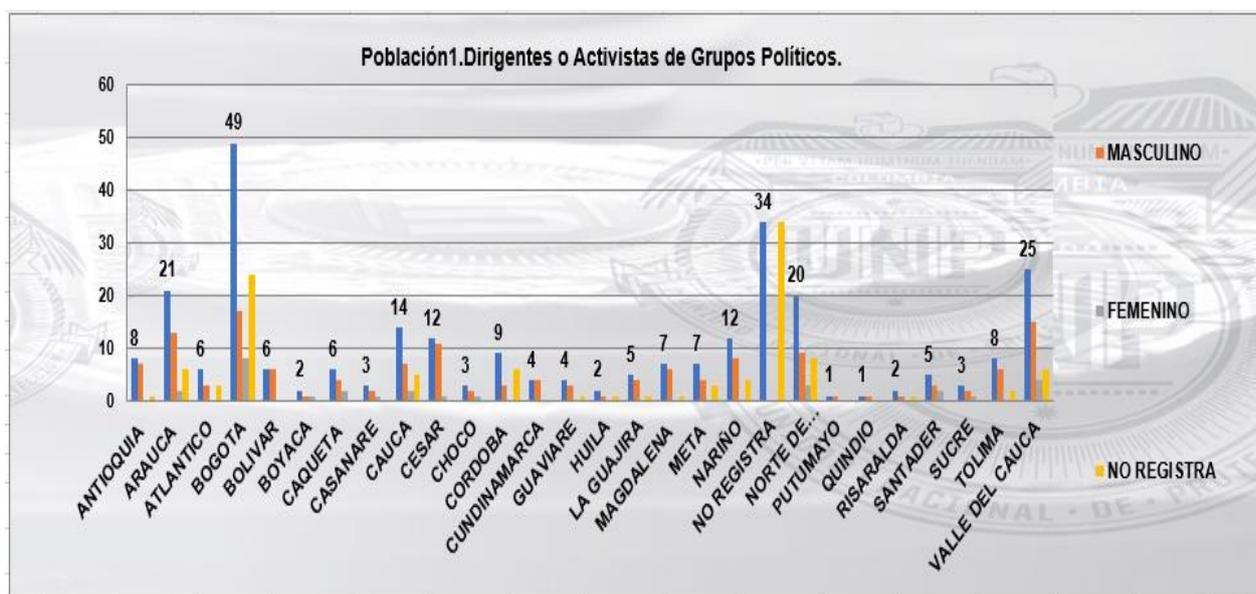


El futuro
es de todos

Mininterior

Población1.Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos.				
279				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	8	7	0	1
ARAUCA	21	13	2	6
ATLANTICO	6	3	0	3
BOGOTA	49	17	8	24
BOLIVAR	6	6	0	0
BOYACA	2	1	1	0
CAQUETA	6	4	2	0
CASANARE	3	2	1	0
CAUCA	14	7	2	5
CESAR	12	11	1	0
CHOCO	3	2	1	0
CORDOBA	9	3	0	6
CUNDINAMARCA	4	4	0	0
GUAVIARE	4	3	0	1
HUILA	2	1	0	1
LA GUAJIRA	5	4	0	1
MAGDALENA	7	6	0	1
META	7	4	0	3
NARIÑO	12	8	0	4
NO REGISTRA	34	0	0	34
NORTE DE SANTANDER	20	9	3	8
PUTUMAYO	1	1	0	0
QUINDIO	1	1	0	0
RISARALDA	2	1	0	1
SANTANDER	5	3	2	0
SUCRE	3	2	1	0
TOLIMA	8	6	0	2
VALLE DEL CAUCA	25	15	4	6
TOTAL	279	144	28	107

Gráfica No.24. Población1.Dirigentes o Activistas de Grupos Políticos



9.2 Población 2. Dirigentes, representantes org. Defensoras DH.

Tabla No.30 Población 2. Dirigentes, representantes org. Defensoras DH.

Población 2. Dirigentes, representantes org. Defensoras DH				
2203				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
AMAZONAS	1	0	0	1
ANTIOQUIA	92	48	12	32
ARAUCA	52	18	16	18
ATLANTICO	13	2	5	6
BOGOTA	506	99	65	342
BOLIVAR	104	48	27	29
BOYACA	18	12	1	5
CAQUETA	26	8	4	14
CALDAS	16	7	5	4
CASANARE	19	9	6	4
CAUCA	105	58	19	28
CESAR	45	22	8	15
CHOCO	36	19	2	15
CORDOBA	62	43	7	12
CUNDINAMARCA	20	12	7	1
GUAINIA	0	0	0	0
GUAVIARE	31	9	17	5
HUILA	18	11	3	4
LA GUAJIRA	17	8	4	5
MAGDALENA	65	17	7	41
META	110	47	20	43
NARIÑO	70	43	11	16
NO REGISTRA	236	156	63	17
NORTE DE SANTANDER	137	71	23	43
PUTUMAYO	38	16	5	17
QUINDIO	13	5	3	5
RISARALDA	16	7	2	7
SANTANDER	86	39	22	25
SAN ANDRES	1	0	0	1
SUCRE	59	33	4	22
TOLIMA	27	13	4	10
VALLE DEL CAUCA	163	79	37	47
VICHADA	1	1	0	0
TOTAL	2203	960	409	834



Gráfica No.25 Población 2. Dirigentes, representantes org. Defensoras DH.



9.3 Población 3. Dirigentes o activistas sindicales.

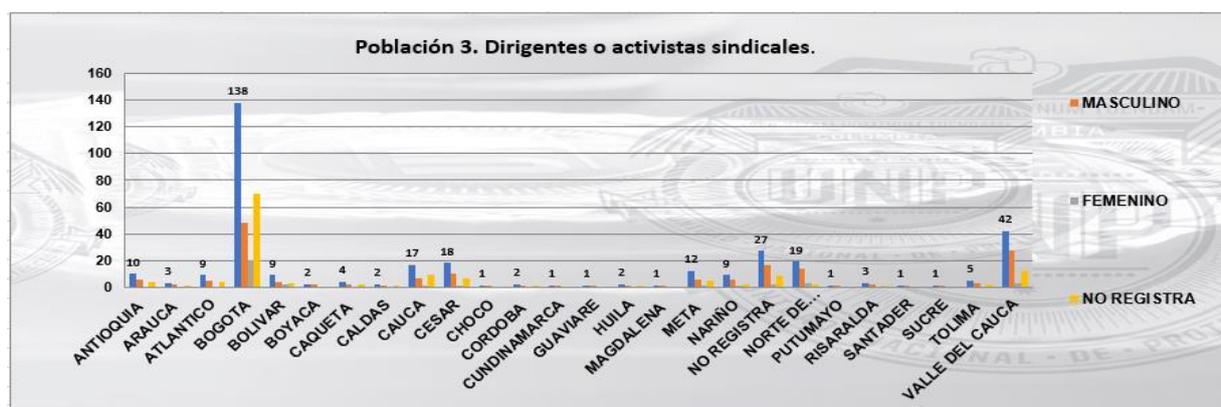
Tabla No.31 Población 3. Dirigentes o activistas sindicales.

Población3. Dirigentes o activistas sindicales.				
340				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	10	6	0	4
ARAUCA	3	2	0	1
ATLANTICO	9	5	0	4
BOGOTA	138	48	20	70
BOLIVAR	9	4	2	3
BOYACA	2	2	0	0
CAQUETA	4	2	0	2
CALDAS	2	1	0	1
CAUCA	17	7	1	9
CESAR	18	10	1	7
CHOCO	1	1	0	0
CORDOBA	2	1	0	1
CUNDINAMARCA	1	1	0	0
GUAVIARE	1	1	0	0
HUILA	2	1	0	1
MAGDALENA	1	1	0	0
META	12	6	1	5
NARIÑO	9	6	1	2
NO REGISTRA	27	17	2	8
NORTE DE SANTANDER	19	14	3	2



PUTUMAYO	1	1	0	0
RISARALDA	3	2	0	1
SANTANDER	1	1	0	0
SUCRE	1	1	0	0
TOLIMA	5	3	0	2
VALLE DEL CAUCA	42	27	3	12
TOTAL	340	171	34	135

Gráfica No.26 Población 3. Dirigentes o activistas sindicales.



9.4 Población 4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales

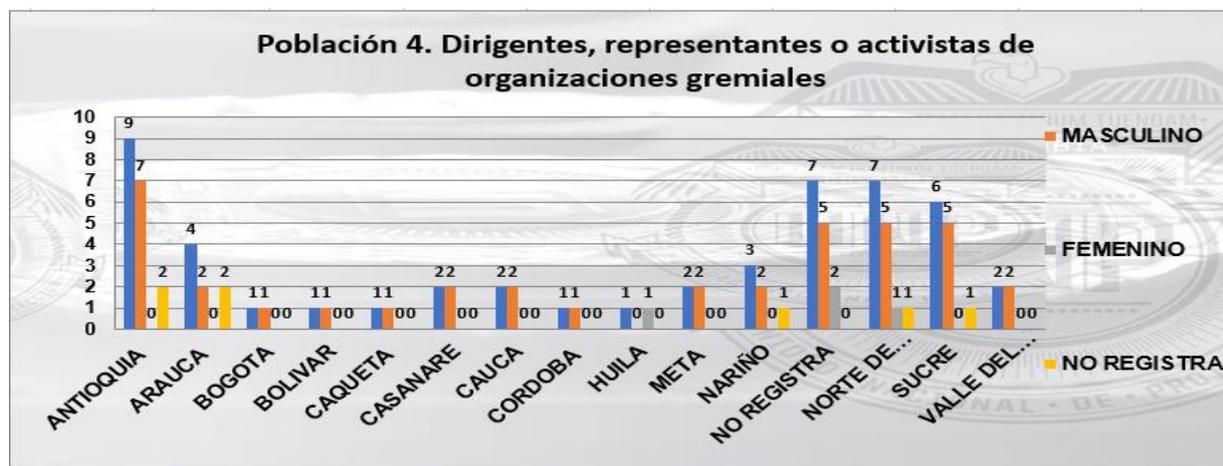
Tabla No.32 Población 4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales

Población 4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales				
49				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	9	7	0	2
ARAUCA	4	2	0	2
BOGOTA	1	1	0	0
BOLIVAR	1	1	0	0
CAQUETA	1	1	0	0
CASANARE	2	2	0	0
CAUCA	2	2	0	0
CORDOBA	1	1	0	0
HUILA	1	0	1	0
META	2	2	0	0
NARIÑO	3	2	0	1
NO REGISTRA	7	5	2	0
NORTE DE SANTANDER	7	5	1	1
SUCRE	6	5	0	1



VALLE DEL CAUCA	2	2	0	0
TOTAL	49	38	4	7

Gráfica No. 27 Población 4. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales



9.5 Población 5. Dirigentes Representantes de grupos étnicos.

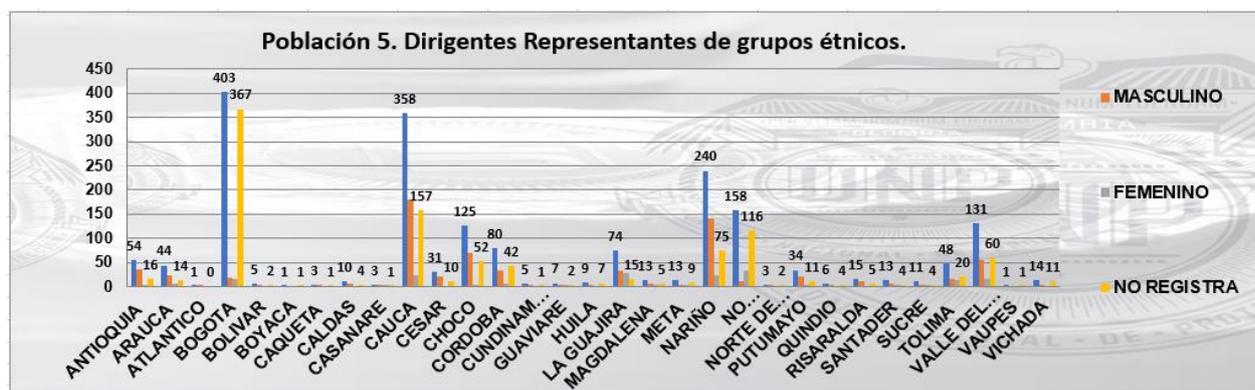
Tabla No.33 Población 5. Dirigentes Representantes de grupos étnicos.

Población 5. Dirigentes Representantes de grupos étnicos.				
1913				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
AMAZONAS	0	0	0	0
ANTIOQUIA	54	36	2	16
ARAUCA	44	24	6	14
ATLANTICO	1	1	0	0
BOGOTA	403	19	17	367
BOLIVAR	5	3	0	2
BOYACA	1	0	0	1
CAQUETA	3	2	0	1
CALDAS	10	6	0	4
CASANARE	3	1	1	1
CAUCA	358	179	22	157
CESAR	31	21	0	10
CHOCO	125	69	4	52
CORDOBA	80	33	5	42
CUNDINAMARCA	5	4	0	1
GUAINIA	0	0	0	0



GUAVIARE	7	3	2	2
HUILA	9	2	0	7
LA GUAJIRA	74	32	27	15
MAGDALENA	13	6	2	5
META	13	3	1	9
NARIÑO	240	141	24	75
NO REGISTRA	158	10	32	116
NORTE DE SANTANDER	3	1	0	2
PUTUMAYO	34	21	2	11
QUINDIO	6	2	0	4
RISARALDA	15	10	0	5
SANTANDER	13	5	4	4
SAN ANDRES	0	0	0	0
SUCRE	11	4	3	4
TOLIMA	48	15	13	20
VALLE DEL CAUCA	131	54	17	60
VAUPES	1	0	0	1
VICHADA	14	3	0	11
TOTAL	1913	710	184	1019

Gráfica No.28 Población 5. Dirigentes Representantes de grupos étnicos.



9.6 Población 6. Miembros de misión médica

Tabla No.34 Población 6. Miembros de misión médica

Población 6. Miembros de misión médica				
3				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
VICHADA	3	1	0	2
TOTAL	3	1	0	2



Gráfica No.29 Población 6. Miembros de misión médica



9.7 Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.

Tabla No.35 Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.

Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH				
8				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
CESAR	1	0	1	0
LA GUAJIRA	2	0	2	0
NO REGISTRA	3	1	2	0
TOLIMA	2	1	0	1
TOTAL	8	2	5	1

Gráfica No.30 Población 7. Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH.



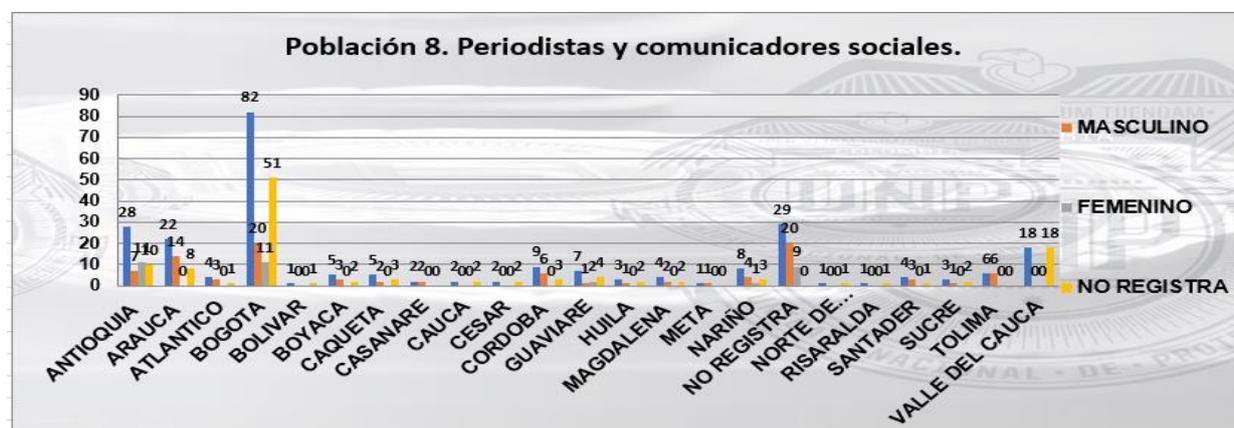
9.8 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.



Tabla No.36 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.

Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.				
247				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	28	7	11	10
ARAUCA	22	14	0	8
ATLANTICO	4	3	0	1
BOGOTA	82	20	11	51
BOLIVAR	1	0	0	1
BOYACA	5	3	0	2
CAQUETA	5	2	0	3
CASANARE	2	2	0	0
CAUCA	2	0	0	2
CESAR	2	0	0	2
CORDOBA	9	6	0	3
GUAVIARE	7	1	2	4
HUILA	3	1	0	2
MAGDALENA	4	2	0	2
META	1	1	0	0
NARIÑO	8	4	1	3
NO REGISTRA	29	20	9	0
NORTE DE SANTANDER	1	0	0	1
RISARALDA	1	0	0	1
SANTANDER	4	3	0	1
SUCRE	3	1	0	2
TOLIMA	6	6	0	0
VALLE DEL CAUCA	18	0	0	18
TOTAL	247	96	34	117

Gráfica No.31 Población 8. Periodistas y comunicadores sociales.



9.9 Población 9. Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.

Tabla No.37 Población 9. Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.

Población 9. Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.				
1628				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	123	17	54	52
ARAUCA	18	7	4	7
ATLANTICO	12	2	3	7
BOGOTA	388	68	51	269
BOLIVAR	47	16	3	28
BOYACA	9	2	2	5
CAQUETA	21	8	3	10
CALDAS	7	4	2	1
CASANARE	32	9	9	14
CAUCA	45	6	8	31
CESAR	38	13	1	24
CHOCO	42	27	5	10
CORDOBA	45	8	5	32
CUNDINAMARCA	7	5	2	0
GUAVIARE	5	4	1	0
HUILA	10	6	0	4
LA GUAJIRA	12	5	4	3
MAGDALENA	108	80	6	22
META	50	22	4	24
NARIÑO	54	18	12	24
NO REGISTRA	210	123	79	8
NORTE DE SANTANDER	116	52	14	50
PUTUMAYO	12	9	0	3
QUINDIO	19	12	2	5
RISARALDA	2	1	0	1
SANTANDER	65	20	5	40
SUCRE	37	10	6	21
TOLIMA	21	4	7	10
VALLE DEL CAUCA	71	22	12	37
VICHADA	2	1	0	1
TOTAL	1628	581	304	743

Gráfica No.32 Población 9. Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.





**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA
VIGENCIA 2020**

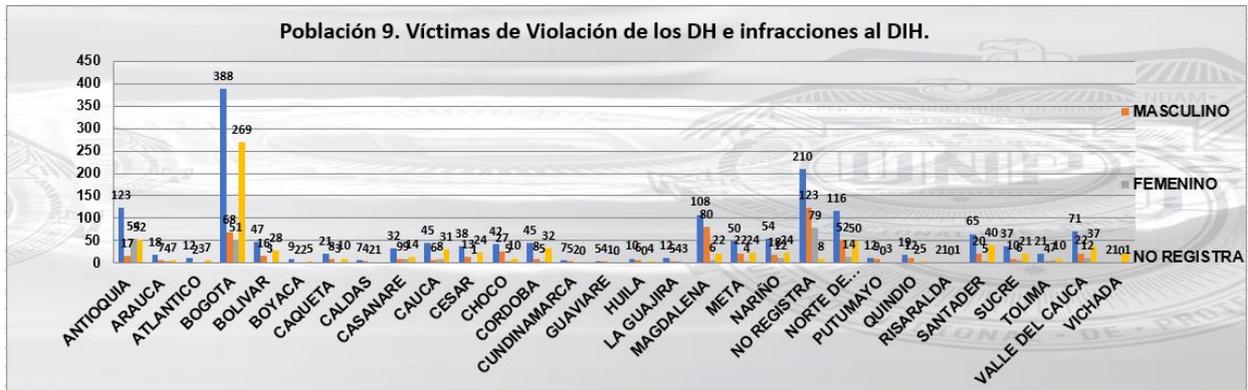
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior



9.10 Población 10. Servidores Públicos

Tabla No.38 Población 10. Servidores Públicos

Población 10. Servidores Públicos				
11				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	1	1	0	0
BOGOTA	5	1	0	4
NO REGISTRA	2	2	0	0
NORTE DE SANTANDER	3	1	2	0
TOTAL	11	5	2	4

Gráfica No.33 Población 10 Servidores Públicos



9.11 Población 11. Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"

Tabla No.39 Población 11. Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"



Población 11. Dirigentes del movimiento 19 de JULIO				
28				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	6	2	1	3
ARAUCA	4	4	0	0
BOGOTA	8	2	0	6
CAQUETA	2	1	0	1
CAUCA	1	1	0	0
CHOCO	1	1	0	0
NO REGISTRA	3	3	0	0
NORTE DE SANTANDER	1	1	0	0
PUTUMAYO	1	0	1	0
QUINDIO	1	1	0	0
TOTAL	28	16	2	10

Gráfica No.34 Población 11. Dirigentes del movimiento 19 de JULIO "M -19"



9.12 Población 12. Ex Servidores Públicos

Tabla No.40 Población 12. Ex Servidores Públicos

Población 12. Ex Servidores Públicos				
14				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	4	4	0	0
BOGOTA	2	1	0	1
META	1	0	0	1
NARIÑO	2	2	0	0
NO REGISTRA	2	2	0	0
NORTE DE SANTANDER	2	1	0	1
SANTANDER	1	1	0	0
TOTAL	14	11	0	3



Gráfica No.35 Población 12. Ex Servidores Públicos



9.13 Población 13. Apoderados o Profesionales forenses

Tabla No.41 Población 13. Apoderados o Profesionales forenses

Población 13. Apoderados o Profesionales forenses				
19				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	2	0	2	0
ARAUCA	2	1	0	1
BOGOTA	7	3	1	3
CORDOBA	1	1	0	0
NO REGISTRA	5	5	0	0
SUCRE	1	1	0	0
TOLIMA	1	1	0	0
TOTAL	19	12	3	4

Gráfica No.36 Población 13. Apoderados o Profesionales forenses

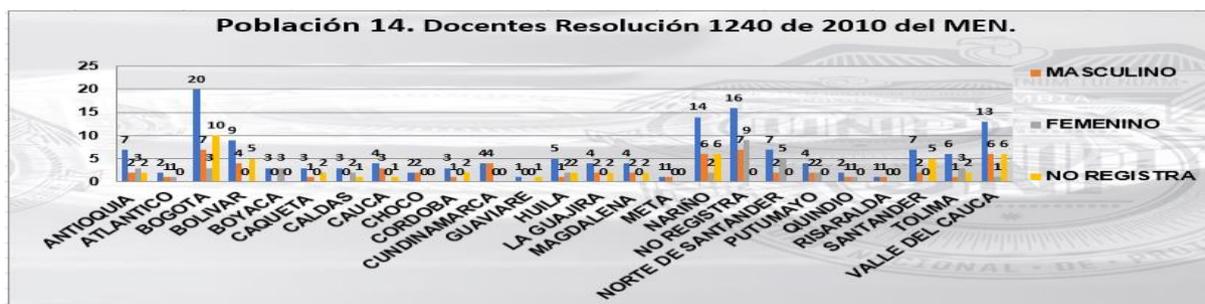


9.14 Población 14. Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.

Tabla No.42 Población 14. Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.

Población 14. Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.				
145				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	7	2	3	2
ATLANTICO	2	1	1	0
BOGOTA	20	7	3	10
BOLIVAR	9	4	0	5
BOYACA	3	0	3	0
CAQUETA	3	1	0	2
CALDAS	3	0	2	1
CAUCA	4	3	0	1
CHOCO	2	2	0	0
CORDOBA	3	1	0	2
CUNDINAMARCA	4	4	0	0
GUAVIARE	1	0	0	1
HUILA	5	1	2	2
LA GUAJIRA	4	2	0	2
MAGDALENA	4	2	0	2
META	1	1	0	0
NARIÑO	14	6	2	6
NO REGISTRA	16	7	9	0
NORTE DE SANTANDER	7	2	5	0
PUTUMAYO	4	2	2	0
QUINDIO	2	1	1	0
RISARALDA	1	1	0	0
SANTANDER	7	2	0	5
TOLIMA	6	1	3	2
VALLE DEL CAUCA	13	6	1	6
TOTAL	145	59	37	49

Gráfica No.37 Población 14. Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.



9.15 Población 15. Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.

Tabla No.43 Población 15. Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.

Población 15. Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.				
1159				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
AMAZONAS	1	0	0	1
ANTIOQUIA	49	23	5	21
ARAUCA	61	32	4	25
ATLANTICO	8	3	1	4
BOGOTA	306	108	45	153
BOLIVAR	17	7	4	6
BOYACA	36	18	5	13
CAQUETA	38	15	6	17
CALDAS	10	5	1	4
CASANARE	12	5	2	5
CAUCA	79	38	13	28
CESAR	28	12	2	14
CHOCO	24	13	1	10
CORDOBA	12	8	0	4
CUNDINAMARCA	5	4	1	0
GUAINIA	1	1	0	0
GUAVIARE	9	6	0	3
HUILA	20	13	4	3
LA GUAJIRA	8	5	0	3
MAGDALENA	21	11	2	8
META	49	28	3	18
NARIÑO	42	32	5	5
NO REGISTRA	69	56	10	3
NORTE DE SANTANDER	71	46	5	20
PUTUMAYO	19	6	5	8
QUINDIO	19	10	3	6
RISARALDA	12	4	2	6
SANTANDER	17	5	3	9
SAN ANDRES	0	0	0	0
SUCRE	15	7	6	2
TOLIMA	36	17	5	14
VALLE DEL CAUCA	62	15	12	35
VAUPES	1	0	0	1
VICHADA	2	1	0	1
TOTAL	1159	554	155	450



Gráfica No.38 Población 15. Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.



9.16 Población 16. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC

Tabla No.44 Población 16. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC

Población 16. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC				
69				
DEPARTAMENTO	PROTEJIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
AMAZONAS	5	1	3	1
ARAUCA	3	1	1	1
ATLANTICO	1	1	0	0
BOGOTA	19	7	2	10
CAQUETA	6	3	1	2
CALDAS	1	1	0	0
CAUCA	2	1	0	1
CORDOBA	2	1	0	1
HUILA	4	1	3	0
META	1	0	0	1
NO REGISTRA	6	3	3	0
NORTE DE SANTANDER	6	3	0	3
QUINDIO	1	1	0	0
RISARALDA	1	0	0	1
SANTADER	5	4	1	0
SUCRE	5	1	0	4
TOLIMA	1	1	0	0
TOTAL	69	30	14	25

Gráfica No.39 Población 16. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC





**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA
VIGENCIA 2020**

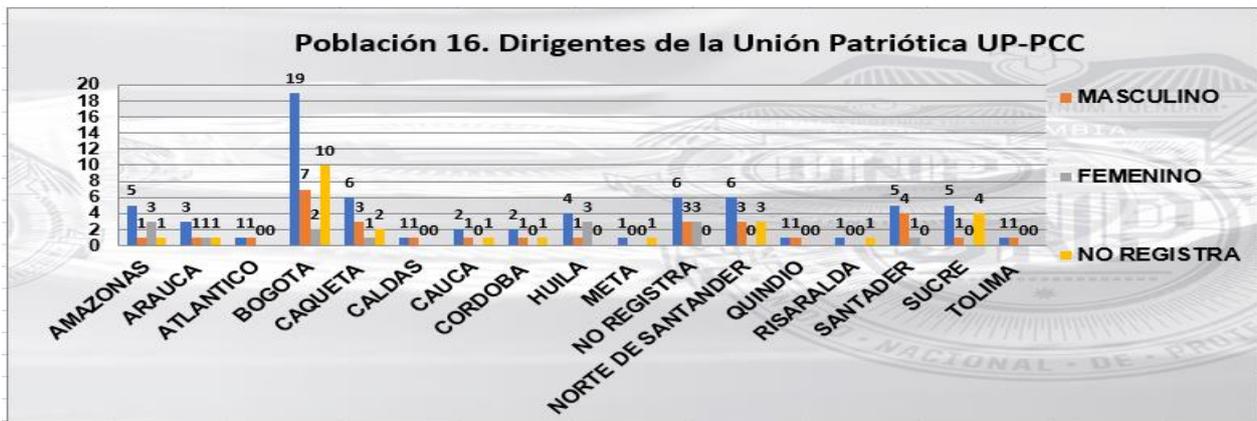
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior

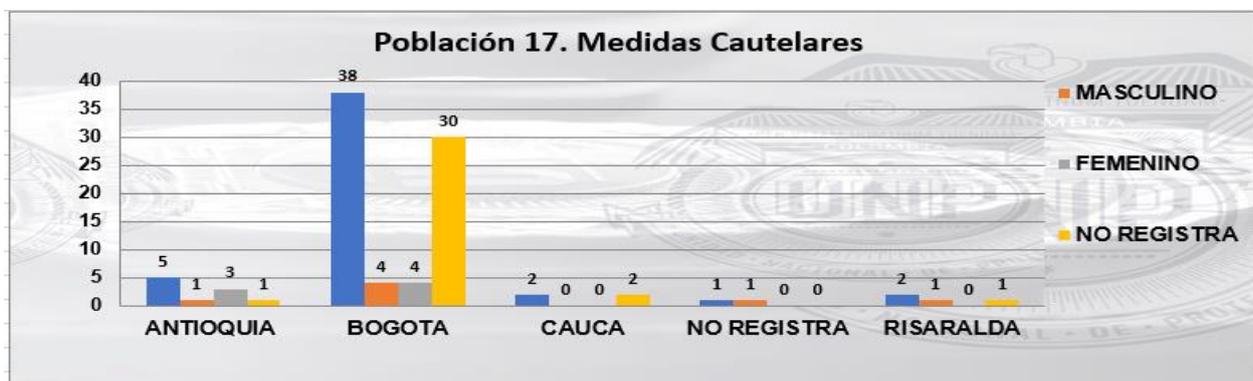


9.17 Población 17. Medidas Cautelares

Tabla No.45 Población 17. Medidas Cautelares

Población 17. Medidas Cautelares				
48				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	5	1	3	1
BOGOTA	38	4	4	30
CAUCA	2	0	0	2
NO REGISTRA	1	1	0	0
RISARALDA	2	1	0	1
TOTAL	48	7	7	34

Gráfica No.40 Población 17. Medidas Cautelares

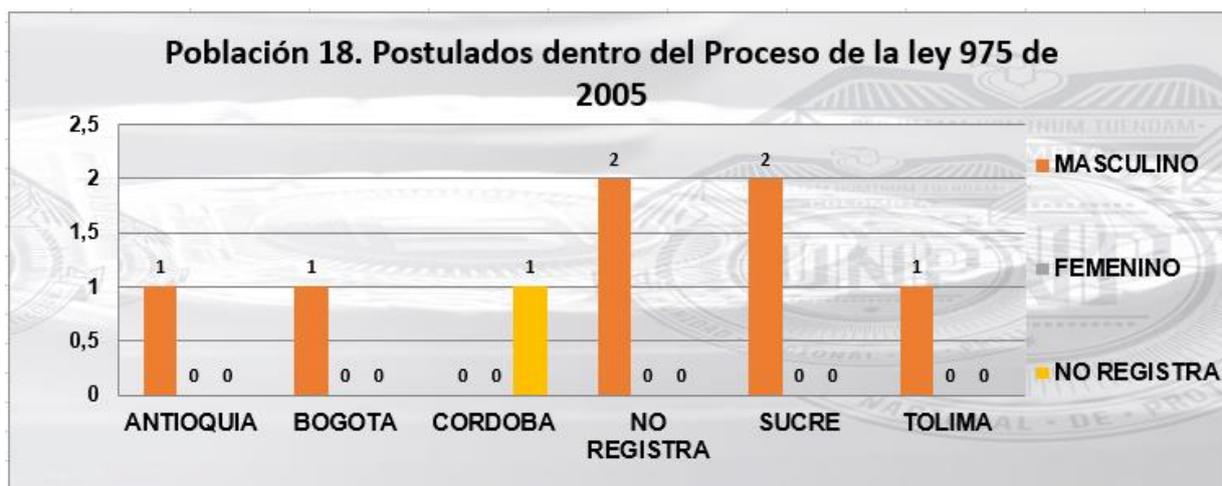


9-18 Población 18. Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005

Tabla No.46 Población 18. Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005

Población 18. Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005				
8				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	1	1	0	0
BOGOTA	1	1	0	0
CORDOBA	1	0	0	1
NO REGISTRA	2	2	0	0
SUCRE	2	2	0	0
TOLIMA	1	1	0	0
TOTAL	8	7	0	1

Gráfica No.41 Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005



9.19 Población 19. FARC EPC

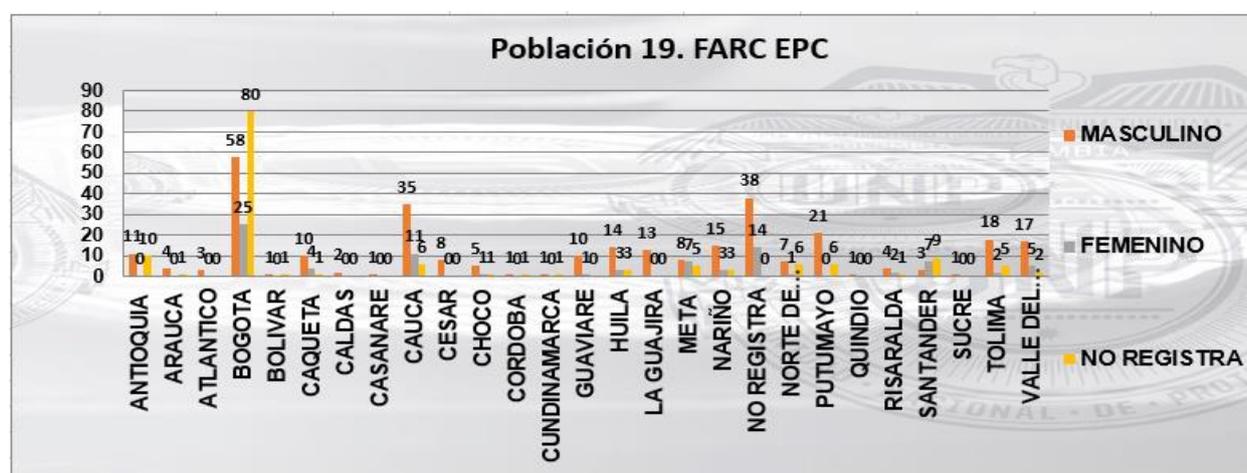
Tabla No.47. Población 19. FARC EPC

Población 19. FARC EPC				
538				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	21	11	0	10
ARAUCA	5	4	0	1
ATLANTICO	3	3	0	0



BOGOTA	163	58	25	80
BOLIVAR	2	1	0	1
CAQUETA	15	10	4	1
CALDAS	2	2	0	0
CASANARE	1	1	0	0
CAUCA	52	35	11	6
CESAR	8	8	0	0
CHOCO	7	5	1	1
CORDOBA	2	1	0	1
CUNDINAMARCA	2	1	0	1
GUAVIARE	11	10	1	0
HUILA	20	14	3	3
LA GUAJIRA	13	13	0	0
META	20	8	7	5
NARIÑO	21	15	3	3
NO REGISTRA	52	38	14	0
NORTE DE SANTANDER	14	7	1	6
PUTUMAYO	27	21	0	6
QUINDIO	1	1	0	0
RISARALDA	7	4	2	1
SANTANDER	19	3	7	9
SUCRE	1	1	0	0
TOLIMA	25	18	2	5
VALLE DEL CAUCA	24	17	5	2
TOTAL	538	310	86	142

Gráfica No.42 Población 19 FARC EPC.



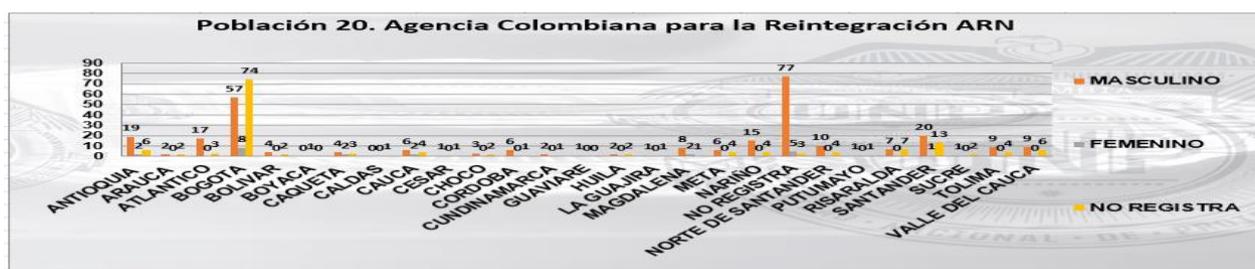
9.20 Población 20. Agencia Colombiana para la Reintegración ARN.



Tabla No. 48 Población 20. Agencia Colombiana para la Reintegración ARN.

Población 20. Agencia Colombiana para la Reintegración ARN				
463				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
ANTIOQUIA	27	19	2	6
ARAUCA	4	2	0	2
ATLANTICO	20	17	0	3
BOGOTA	139	57	8	74
BOLIVAR	6	4	0	2
BOYACA	1	0	1	0
CAQUETA	9	4	2	3
CALDAS	1	0	0	1
CAUCA	12	6	2	4
CESAR	2	1	0	1
CHOCO	5	3	0	2
CORDOBA	7	6	0	1
CUNDINAMARCA	3	2	0	1
GUAVIARE	1	1	0	0
HUILA	4	2	0	2
LA GUAJIRA	2	1	0	1
MAGDALENA	11	8	2	1
META	10	6	0	4
NARIÑO	19	15	0	4
NO REGISTRA	85	77	5	3
NORTE DE SANTANDER	14	10	0	4
PUTUMAYO	2	1	0	1
RISARALDA	14	7	0	7
SANTANDER	34	20	1	13
SUCRE	3	1	0	2
TOLIMA	13	9	0	4
VALLE DEL CAUCA	15	9	0	6
TOTAL	463	288	23	152

Gráfica No. 43 Población 20. Agencia Colombiana para la Reintegración ARN.



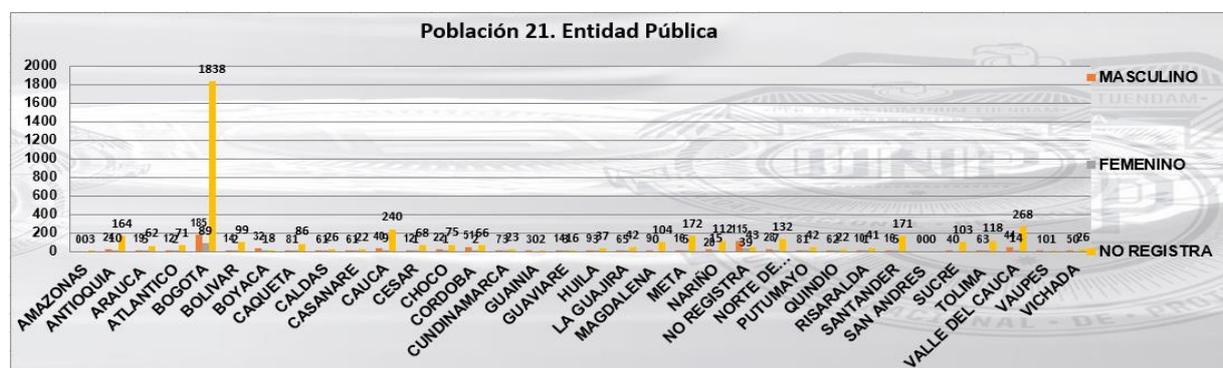
9.21 Población 21. Entidad Pública

Tabla No.49 Población 21. Entidad Pública

Población 21. Entidad Pública				
5300				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
AMAZONAS	3	0	0	3
ANTIOQUIA	198	24	10	164
ARAUCA	86	19	5	62
ATLANTICO	85	12	2	71
BOGOTA	2112	185	89	1838
BOLIVAR	115	14	2	99
BOYACA	41	32	1	8
CAQUETA	95	8	1	86
CALDAS	33	6	1	26
CASANARE	29	6	1	22
CAUCA	289	40	9	240
CESAR	81	12	1	68
CHOCO	98	22	1	75
CORDOBA	119	51	2	66
CUNDINAMARCA	33	7	3	23
GUAINIA	5	3	0	2
GUAVIARE	33	14	3	16
HUILA	49	9	3	37
LA GUAJIRA	53	6	5	42
MAGDALENA	113	9	0	104
META	193	16	5	172
NARIÑO	155	28	15	112
NO REGISTRA	197	115	39	43
NORTE DE SANTANDER	167	28	7	132
PUTUMAYO	51	8	1	42
QUINDIO	30	6	2	22
RISARALDA	52	10	1	41
SANTANDER	192	16	5	171
SAN ANDRES	0	0	0	0
SUCRE	107	4	0	103
TOLIMA	127	6	3	118
VALLE DEL CAUCA	326	44	14	268
VAUPES	2	1	0	1
VICHADA	31	5	0	26
TOTAL	5300	766	231	4303



Gráfica No.44 Entidad Pública



9.22 Ninguna

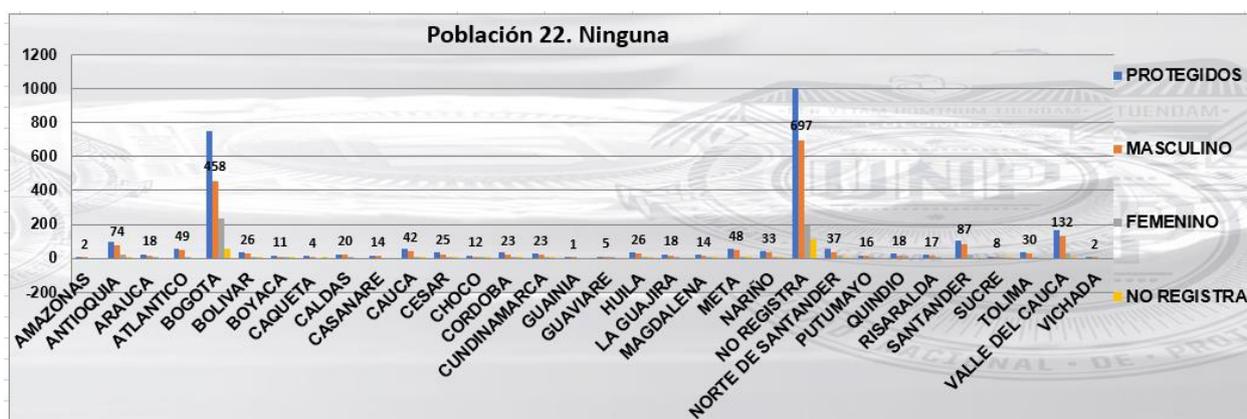
Tabla No.50 Ninguna

NINGUNA				
2845				
DEPARTAMENTO	PROTEGIDOS	MASCULINO	FEMENINO	NO REGISTRA
AMAZONAS	2	2	0	0
ANTIOQUIA	99	74	21	4
ARAUCA	20	18	2	0
ATLANTICO	58	49	9	0
BOGOTA	751	458	238	55
BOLIVAR	33	26	5	2
BOYACA	14	11	2	1
CAQUETA	16	4	0	12
CALDAS	23	20	3	0
CASANARE	14	14	0	0
CAUCA	58	42	10	6
CESAR	36	25	7	4
CHOCO	14	12	1	1
CORDOBA	36	23	6	7
CUNDINAMARCA	30	23	6	1
GUAINIA	1	1	0	0
GUAVIARE	8	5	3	0
HUILA	35	26	8	1
LA GUAJIRA	21	18	3	0
MAGDALENA	22	14	5	3
META	59	48	8	3
NARIÑO	46	33	8	5
NO REGISTRA	1003	697	193	113
NORTE DE SANTANDER	57	37	18	2



PUTUMAYO	18	16	2	0
QUINDIO	31	18	13	0
RISARALDA	19	17	2	0
SANTANDER	107	87	23	-3
SUCRE	11	8	2	1
TOLIMA	37	30	7	0
VALLE DEL CAUCA	164	132	31	1
VICHADA	2	2	0	0
TOTAL	2845	1990	636	219

Gráfica No.45 Ninguna



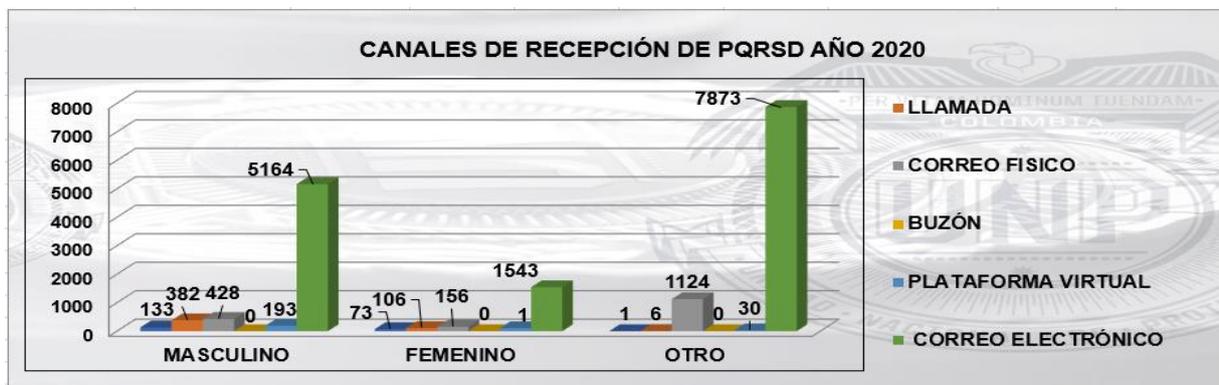
10. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD EN EL AÑO 2020.

Tabla No.51 Canales de recepción de PQRSD en el año 2020.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD					
AÑO 2020		GENERO			
		MASCULINO	FEMENINO	OTRO	TOTAL
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	133	73	1	207
	CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	382	106	6
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	428	156	1124	1708
	BUZÓN	0	0	0	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	193	105	30	328
	CORREO ELECTRÓNICO	5164	1543	7873	14580
TOTAL		6300	1983	9034	17317



Gráfica No.46 Canales de recepción de PQRSD en el año 2020.

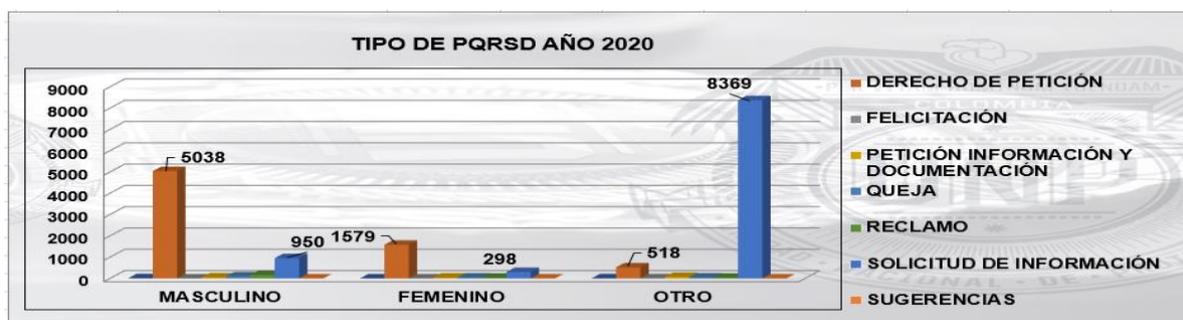


11. TIPO DE PQRSD EN EL AÑO 2020

Tabla No.52 Tipo de PQRSD en el año 2020.

TIPO DE PQRSD				
AÑO 2020	GENERO			
	MASCULINO	FEMENINO	OTRO	TOTAL
DENUNCIAS	10	1	3	14
DERECHO DE PETICIÓN	5038	1579	518	7135
FELICITACIÓN	0	0	2	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	48	36	69	153
QUEJA	96	39	42	177
RECLAMO	158	30	30	218
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	950	298	8369	9617
SUGERENCIAS	0	0	1	1
TOTAL	6300	1983	9034	17317

Gráfica No.47 Tipo de PQRSD en el año 2020.

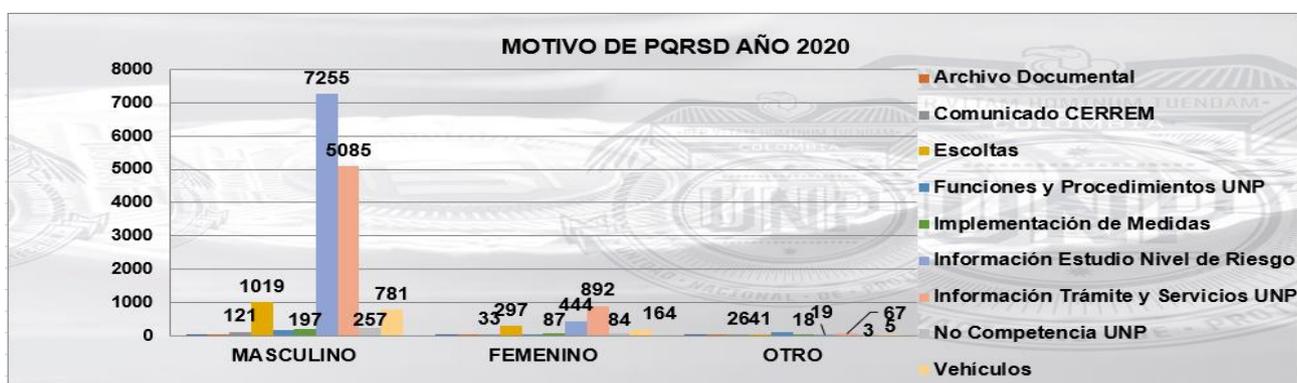


12. MOTIVOS DE PQRSD EN EL AÑO 2020

Tabla No.53 Motivos de PQRSD en el año 2020

MOTIVOS DE PQRSD AÑO 2020				
DETALLE	GENERO			TOTAL
	MASCULINO	FEMENINO	OTRO	
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	46	6	4	56
Archivo Documental	13	7	3	23
Comunicado CERREM	121	33	26	180
Escoltas	1019	297	41	1357
Funciones y Procedimientos UNP	176	43	124	343
Implementación de Medidas	197	87	18	302
Información Estudio Nivel de Riesgo	7255	444	19	7718
Información Trámite y Servicios UNP	5085	892	67	6044
No Competencia UNP	257	84	3	344
Vehículos	781	164	5	950
TOTAL, MOTIVOS	14950	2057	310	17317

Gráfica No.48 Motivos de PQRSD en el año 2020



13. CONCLUSIONES

Los usuarios conocen los canales para elevar PQRSD ante la UNP, siendo en su mayoría hombres. No obstante, a medida que hemos integrado el enfoque de género en nuestras atenciones, el número de mujeres que se comunican con la UNP ha aumentado, aunque el tamaño de la muestra no permite



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA VIGENCIA 2020	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

ser concluyentes en este sentido, si se puede percibir que la confianza de los usuarios para elevar PQRSD ante la UNP se ha incrementado.

Así mismo podemos identificar que paulatinamente se ha incrementado las PQRSD provenientes de ciudades diferentes a Bogotá, tendencia que obedece principalmente a que a partir del último cuatrimestre se ha consolidado la atención al usuario a través de las sedes de Atención al Usuario ubicadas en los Grupos Regionales de Protección existentes en diferentes departamentos de Colombia.

Si bien es cierto que la base matriz de PQRSD permite identificar estadísticas tales como motivos de consulta, grupos poblacionales que consultan, aumento en la confianza para elevar peticiones, el Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) trabajó en la implementación de nuevas características en la matriz que permiten evidenciar otros factores de análisis como edad, genero, y factores diferenciales a fin de tener un muestreo más amplio y acercado a la población inmersa en el programa de protección que lidera la entidad.

Se espera que los aspectos incluidos en el presente informe sirvan para reflejar el cumplimiento e implementación de las políticas definidas en la planeación estratégica de la Entidad. De tal manera que se puedan identificar características de sus ciudadanos beneficiarios que nos permitan adoptar instrumentos de medición para hacer seguimiento al servicio prestado (satisfacción, tiempos de espera afluencia etc.).

Se buscó la implementación de los mecanismos con mayor consistencia de la información entregada a través de los diferentes canales de atención, donde se habilitaron los canales de atención y comunicación de acuerdo con las características y necesidades de los beneficiarios con la mayor cobertura del territorio nacional.

Se debe implementar una política rigurosa en cuanto al manejo del Sistema de Gestión Documental como el verdadero sistema de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.

Fortalecer las competencias de servicio en la entidad, a través de los procesos de cualificación y sensibilización armonizados con el plan institucional de capacitación.



	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA VIGENCIA 2020	 El futuro es de todos Mininterior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Adoptar protocolos de servicio que incluyan pautas para la atención especial y preferente dirigida a grupos de valor como: personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, etnias entre otros. Para cumplir con lo anterior, es necesario reconocer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés como interlocutores, con derechos y necesidades que deben ser respetados y atendidos desde particularidades políticas, culturales, regionales y económicas.

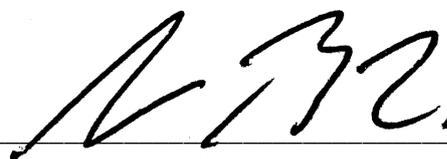
El Buzón de PQRSD no es un medio que genere confianza en los beneficiarios toda vez que no se recibieron peticiones por este canal.

14. ACCIONES DE MEJORA

Fomentar el uso de la línea Nacional Gratuita de Servicio al Ciudadano entre los beneficiarios del programa, toda vez que por este medio se puede responder de manera inmediata gran parte de las PQRSD, gracias a la preparación de los asesores del Grupo de Servicio al Ciudadano — GSC.

Dar a conocer por los diferentes medios que cuenta la entidad el ABC en lenguaje claro del Programa de Protección que lidera la UNP.

Líder del Proceso,



SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		20/12/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Poveda/Coordinador GSC		20/12/2021
Aprobó:	Samir Manuel Berrio Scaff/Jefe- Oficina Asesora de Planeación e información		20/12/2021
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.			





**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA
VIGENCIA 2020**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Mininterior

