



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



Gestión de Servicio al Ciudadano  
(8 de agosto 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 JULIO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JULIO... ..	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JULIO.. ..	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE JULIO... ..	11
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE JULIO... ..	22
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	23
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE JULIO.. ..	23
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE JULIO.....	25
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE JULIO..... ..	28
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO.....	36
12. CONCLUSIONES .....	48
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	51



## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de julio de 2024 fueron elevadas **1736** 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 JULIO AÑO 2024**

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





**a. DIRECCIÓN GENERAL**

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	25	14	0	11	0	25
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	17	4	2	9	2	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>42</b>



**b. SECRETARÍA GENERAL**

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JULIO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	29	14	1	14	0	29
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>30</b>





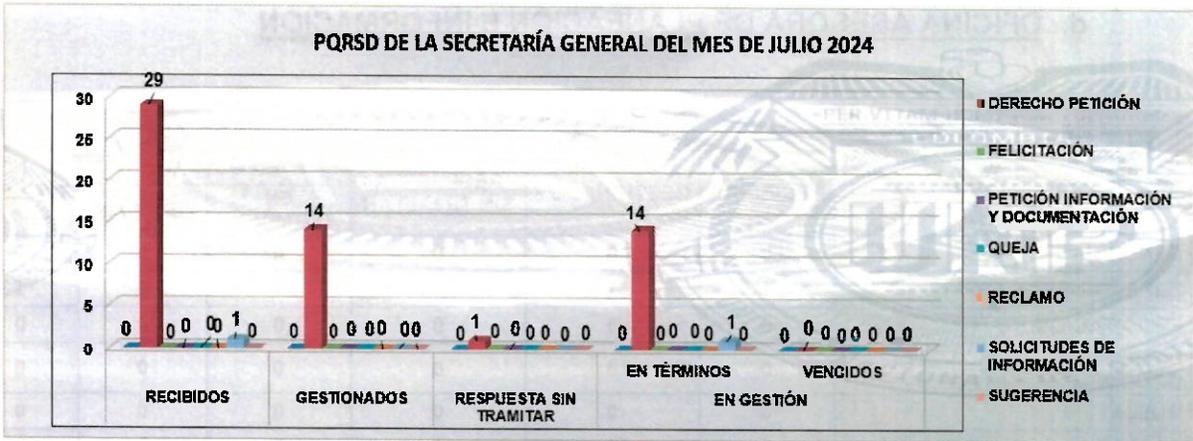
**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



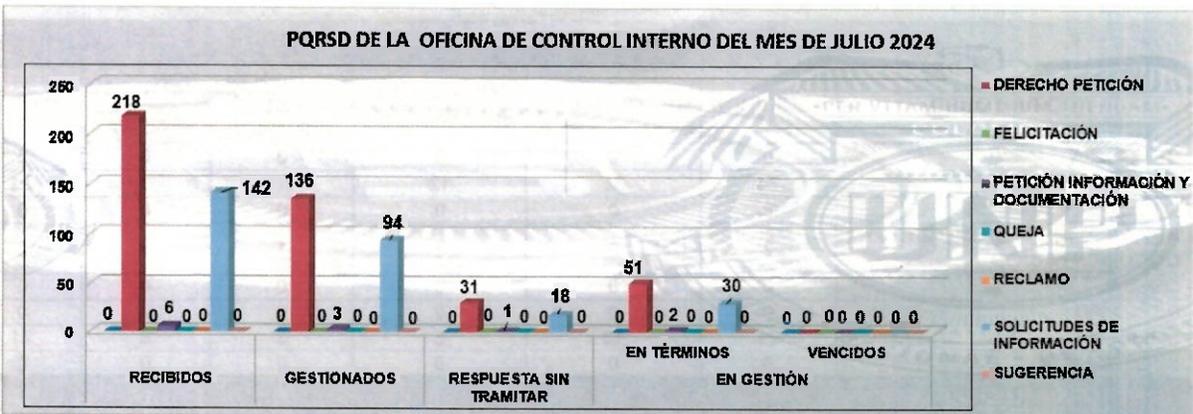
**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JULIO 2024**

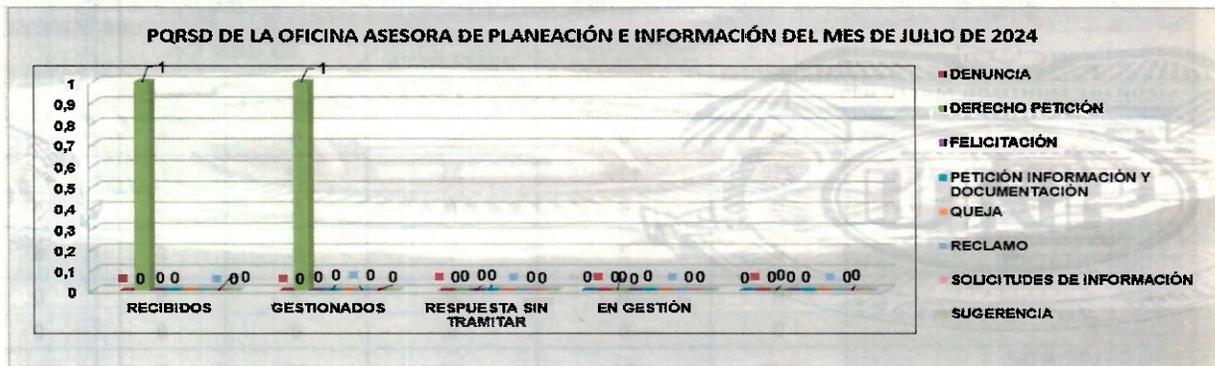
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	218	136	31	51	0	218
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	3	1	2	0	6
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	142	94	18	30	0	142
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>366</b>	<b>233</b>	<b>50</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>366</b>





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

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JULIO 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	1	1	0	0	0	1
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>



**e. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

PQRS D LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO 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	74	35	12	27	0	74
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	1	1	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	13	5	3	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>97</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>97</b>





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

**PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO 2024**



**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO**

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE JULIO 2024**

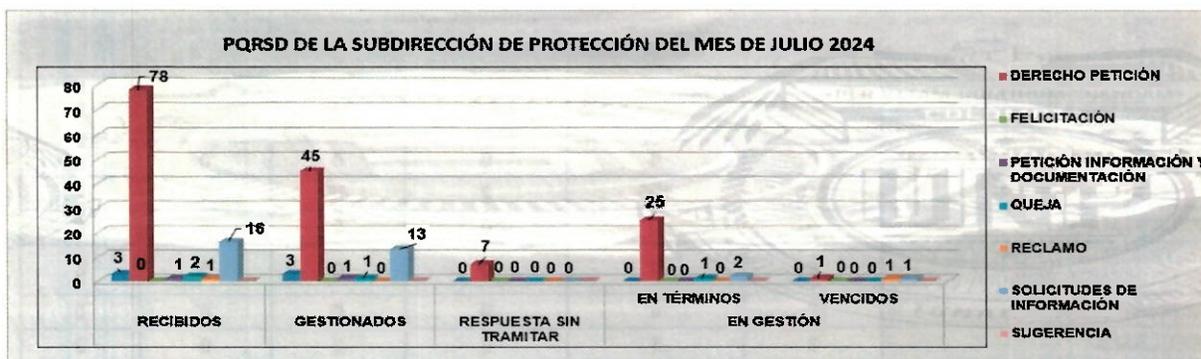
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	246	196	2	48	0	246
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	52	45	1	6	0	52
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>301</b>	<b>242</b>	<b>3</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>301</b>

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE JULIO 2024**



**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	3	0	0	0	3
DERECHO PETICIÓN	78	45	7	25	1	78
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	1	0	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	13	0	2	1	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>101</b>	<b>63</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>101</b>



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

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 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	73	41	8	24	0	73
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	12	0	5	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>91</b>	<b>54</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>91</b>





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO 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	31	26	2	3	0	31
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>31</b>





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

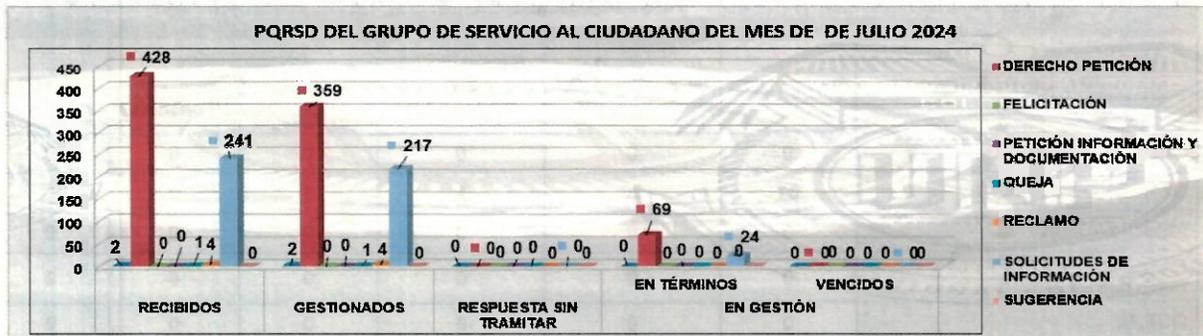
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

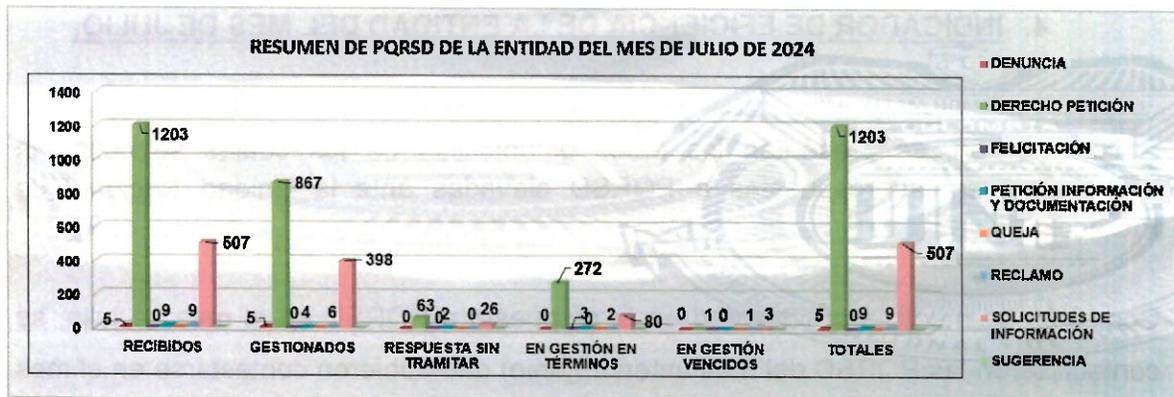
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	428	359	0	69	0	428
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	241	217	0	24	0	241
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>676</b>	<b>583</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>676</b>



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

RESUMÉN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	5	5	0	0	0	5
DERECHO PETICIÓN	1203	867	63	272	1	1203
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	4	2	3	0	9
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	9	6	0	2	1	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	507	398	26	80	3	507
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1736</b>	<b>1282</b>	<b>91</b>	<b>358</b>	<b>5</b>	<b>1736</b>



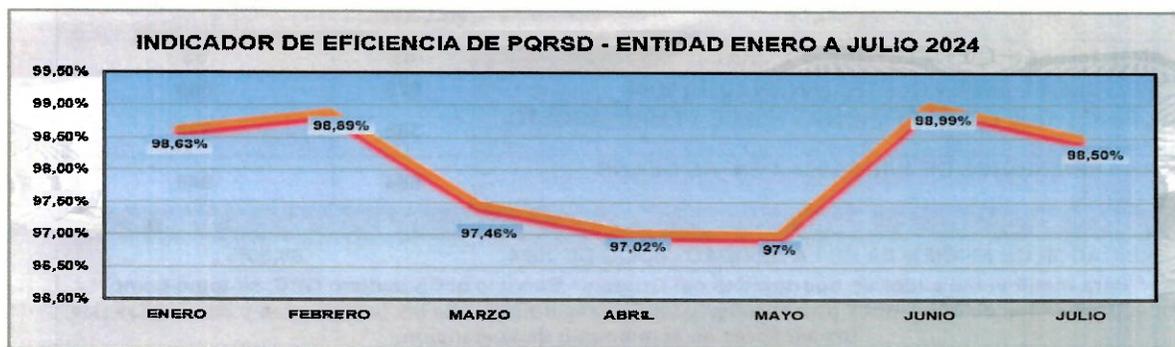


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

### 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D JULIO 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 JULIO 2024						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%	97%	98,99%	98,50%



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

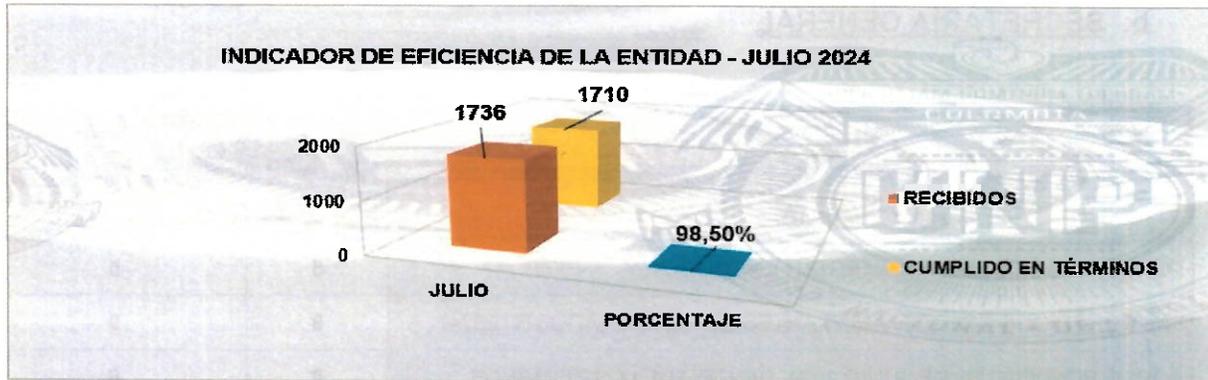
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de julio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (junio) que debieron contestarse en el mes de julio, y las recibidas en julio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1736** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1710** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,50%**. El restante **1,50%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño, los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

##### 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

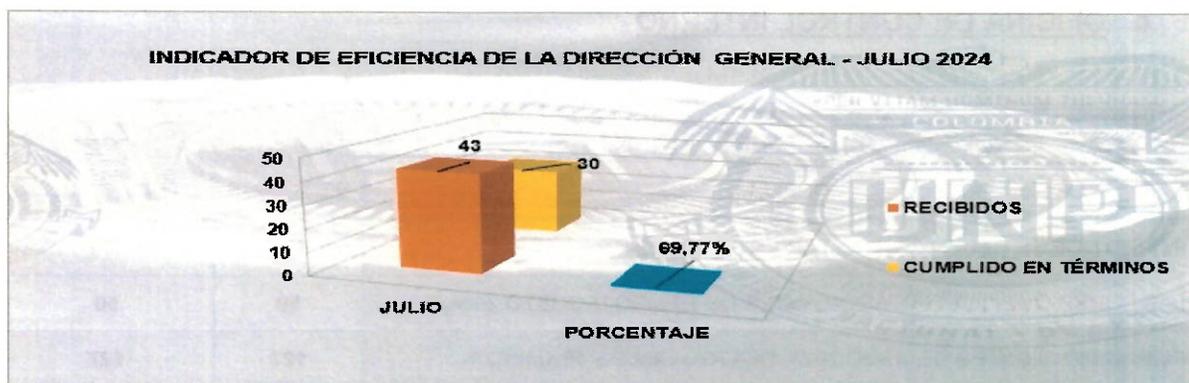
<b>OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	55	55
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	679	669
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	338	338
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	664	648
<b>TOTAL</b>	<b>1736</b>	<b>1710</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO DE 2024</b>	<b>98,50%</b>	
<i>* 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.</i>		





a. DIRECCIÓN GENERAL

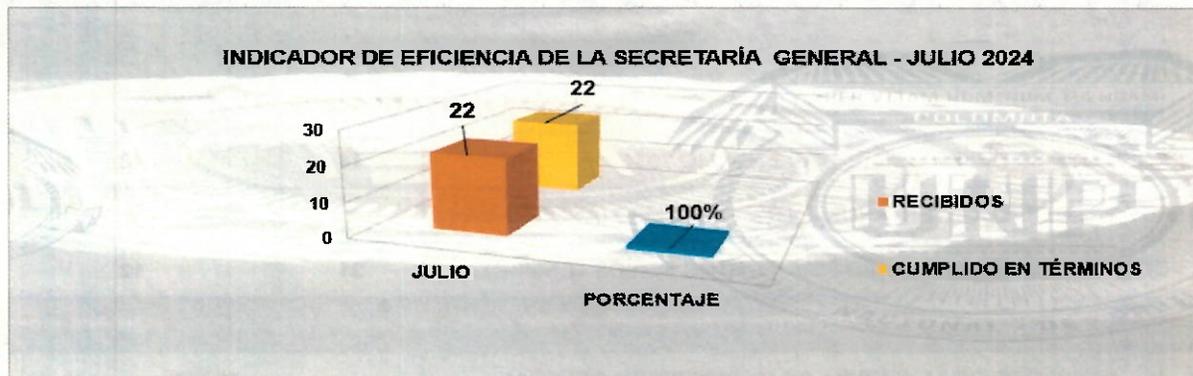
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	14	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	12
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>30</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>69,77%</b>





**b. SECRETARÍA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>		<b>100%</b>



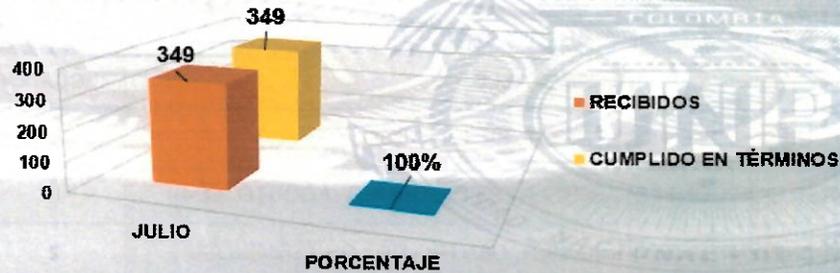
**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	172	172
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	50	50
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	127	127
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>349</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		<b>100%</b>





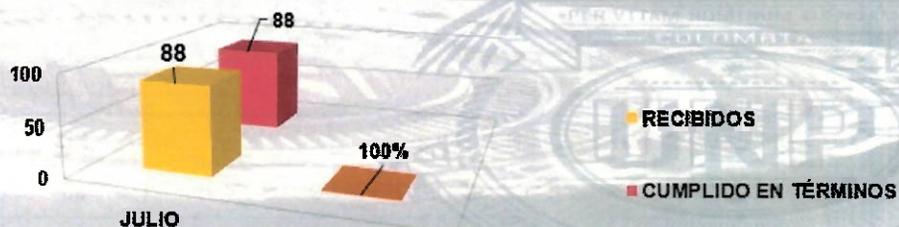
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO 2024



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

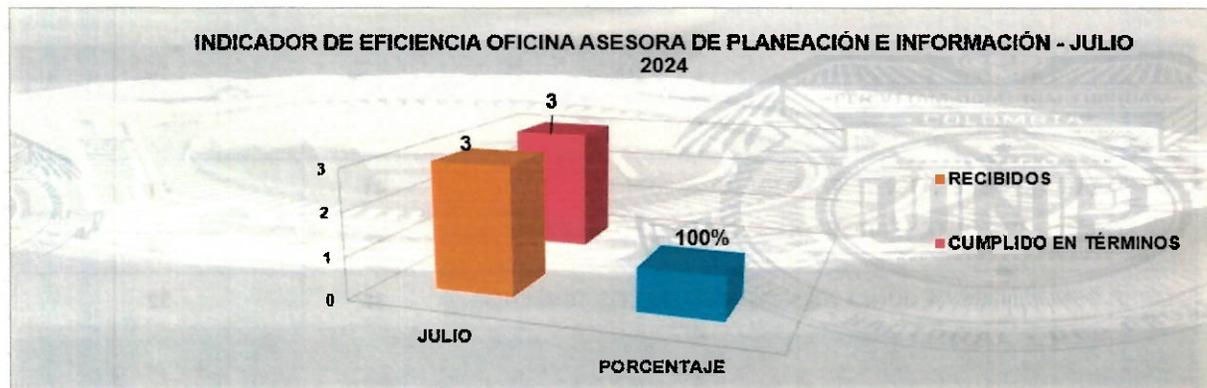
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	41	41
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	32
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>		<b>100%</b>

INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO 2024



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

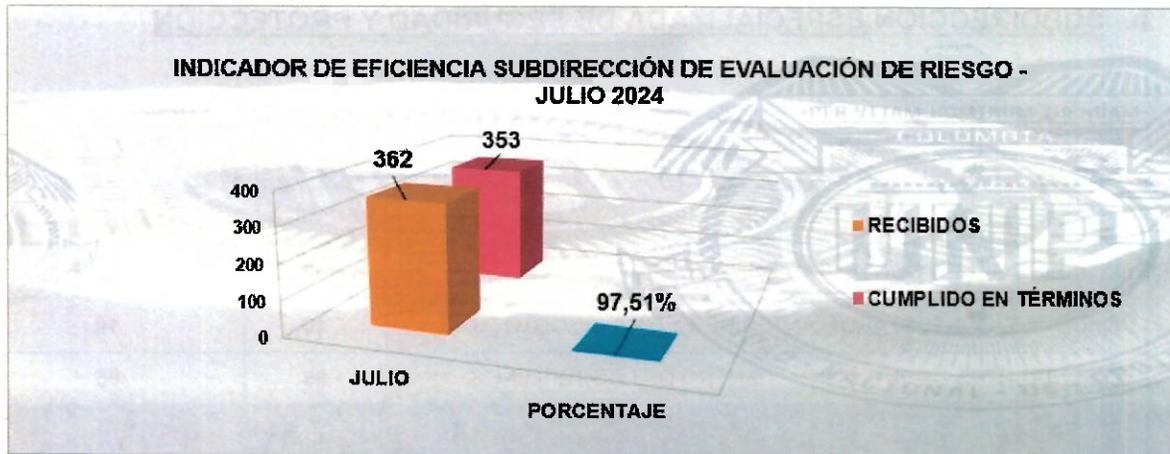
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100%</b>	



**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO**

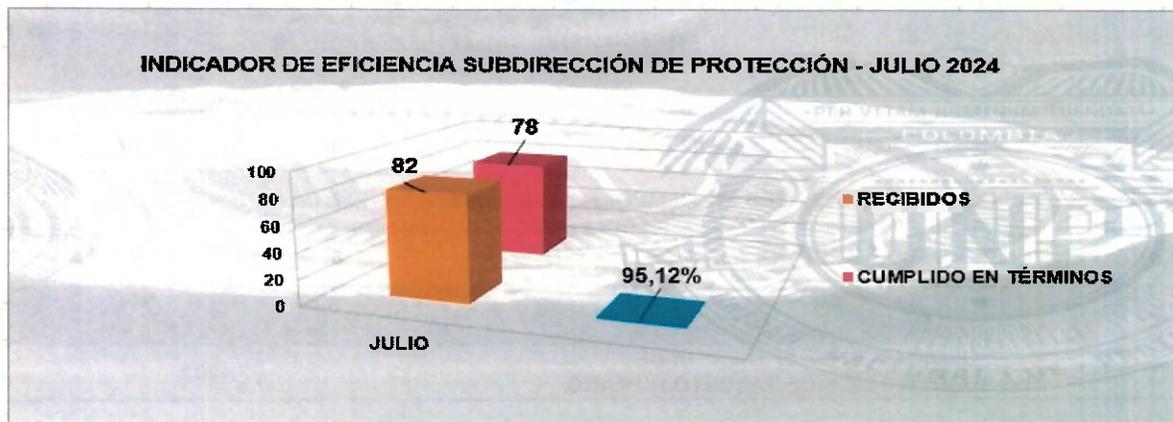
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO- JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	122	119
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	93	93
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	147	141
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>353</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>97,51%</b>	





**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	39	36
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	26	26
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	16
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>78</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>		<b>95,12%</b>



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	32	32
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	65	65
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>107</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>100%</b>	



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

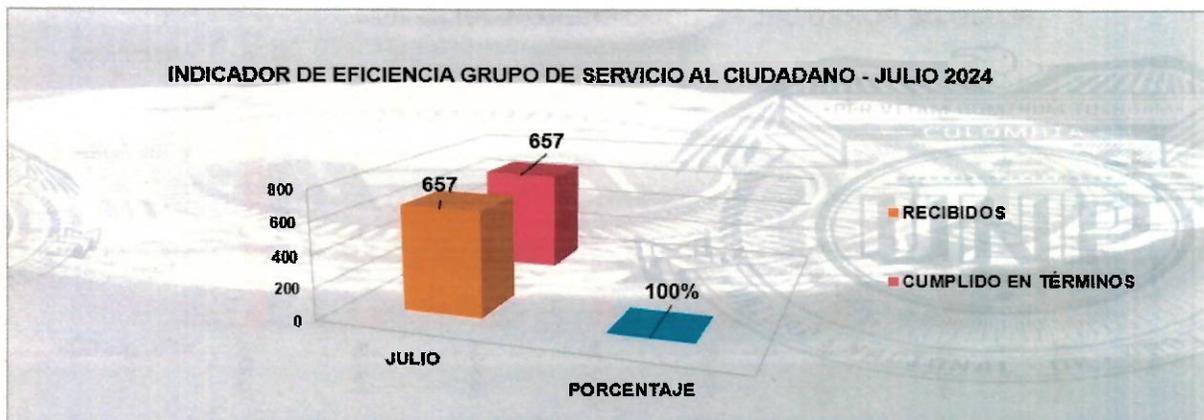
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100%</b>	





### J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JULIO DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	55	55
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2024	244	244
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2024)	119	119
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	239	239
<b>TOTAL</b>	<b>657</b>	<b>657</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>100%</b>
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		

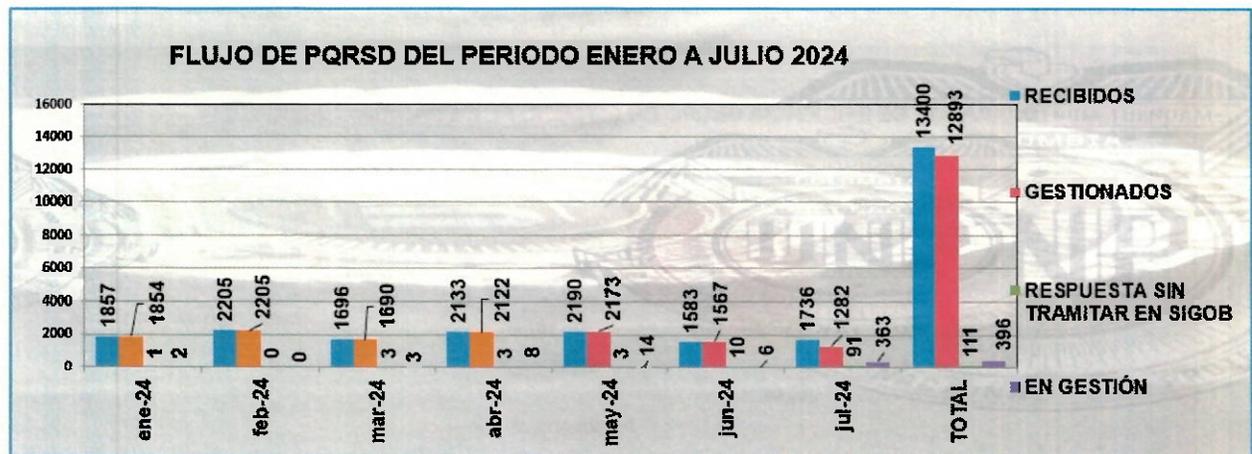




### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A JULIO 2024										
	DETALLE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	2190	1583	1736	13400	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	GESTIONADOS	1854	2205	1690	2122	2173	1567	1282	12893	
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	0	3	3	3	10	91	111	0,83%
	EN GESTIÓN	2	0	3	8	14	6	363	396	2,96%
	TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		13400							





## 5. ANÁLISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0501 de 2021 y la Resolución 0536 del 3 de mayo de 2021 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, como lo son:

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Administrar la base matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRSD, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio al Ciudadano.
- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información, estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario; a fin de presentar un informe consolidado:

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de julio de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO 2024								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN ENERO A JULIO 2024	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JULIO 2024
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	296	42	18	7	20	25	52	69,77%
SECRETARÍA GENERAL	191	30	14	1	15	0	16	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2737	366	233	50	83	0	133	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	23	1	1	0	0	0	0	100%





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN ENERO A JULIO 2024	PQRS RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA JULIO 2024	DEPENDENCIAS
OFICINA ASESORA JURÍDICA	629	97	48	29	31	0	60	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	2150	301	242	4	56	6	66	97,51%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	845	101	63	10	28	7	45	95,12%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	212	31	26	2	3	0	5	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	5400	676	583	0	93	0	93	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	918	91	54	8	29	0	37	100%
<b>TOTAL</b>	<b>13400</b>	<b>1736</b>	<b>1282</b>	<b>111</b>	<b>358</b>	<b>38</b>	<b>507</b>	<b>98,50%</b>

**PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO 2024**

DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN ENERO A JULIO 2024	PQRS RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	E	TÉR
DIRECCIÓN GENERAL	295	42	18	7		2
SECRETARÍA GENERAL	191	30	14	1		1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2737	366	233	50		8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	23	1	1	0		
OFICINA ASESORA JURÍDICA	629	97	48	29		3
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	2150	301	242	4		5
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	845	101	63	10		2
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	212	31	26	2		
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	5400	676	583	0		9
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	918	91	54	8		2
<b>TOTAL</b>	<b>13400</b>	<b>1736</b>	<b>1282</b>	<b>111</b>		<b>3</b>





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

654 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en julio.

13 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en julio.

7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en julio.

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en julio.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en julio.

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.

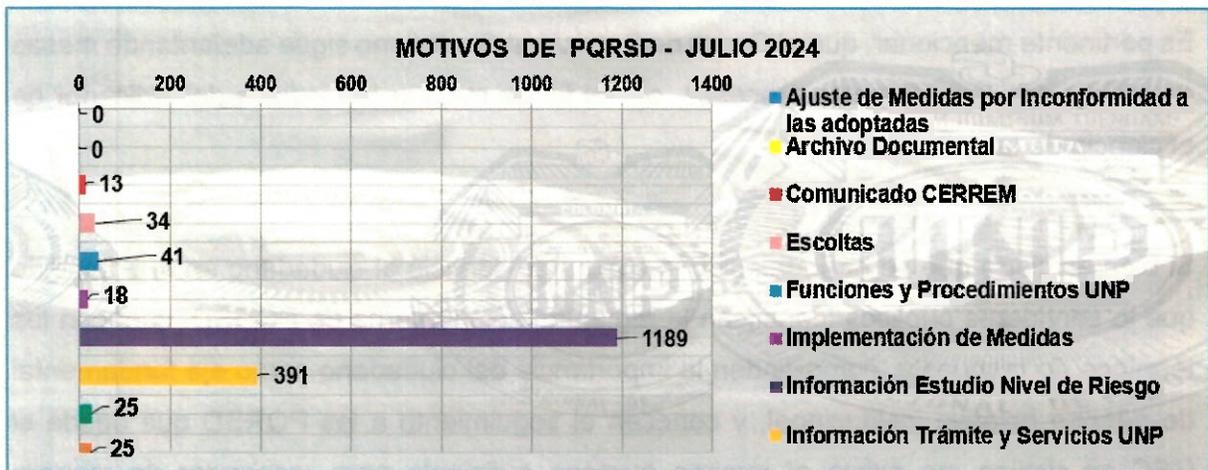
Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se vienen fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la entidad.

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

MOTIVOS DE PQRSD JULIO 2024		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	13	1%



Escoltas	34	2%
Funciones y Procedimientos UNP	41	2%
Implementación de Medidas	18	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1189	68%
Información Trámite y Servicios UNP	391	23%
No Competencia UNP	25	1%
Vehículos	25	1%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1736</b>	<b>100%</b>



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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN JULIO 2024



**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL  
CIUDADANO****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN****COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

<b>POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
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.	22	1,27%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	194	11,18%
Dirigentes o activistas sindicales.	15	0,86%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	7	0,40%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	113	6,51%
Miembros de la Misión Médica.	1	0,06%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	1	0,06%
Periodistas y comunicadores sociales.	9	0,52%
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.	93	5,36%
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	0,12%
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	6	0,35%
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.	18	1,04%
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.	59	3,40%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el secretario ejecutivo de la JEP.	0	0,00%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	23	1,32%
<b>BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,06%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	1	0,06%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	14	0,81%
Alcaldes distritales y municipales.	19	1,09%





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	2	0,12%
<b>PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	68	3,92%
<b>OTRO SOLICITANTES DE PQRSD</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Entidad Pública.	515	29,67%
Ciudadanos no población objeto	553	31,85%
<b>TOTAL</b>	<b>1736</b>	<b>100%</b>



**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE JULIO 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 julio.

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



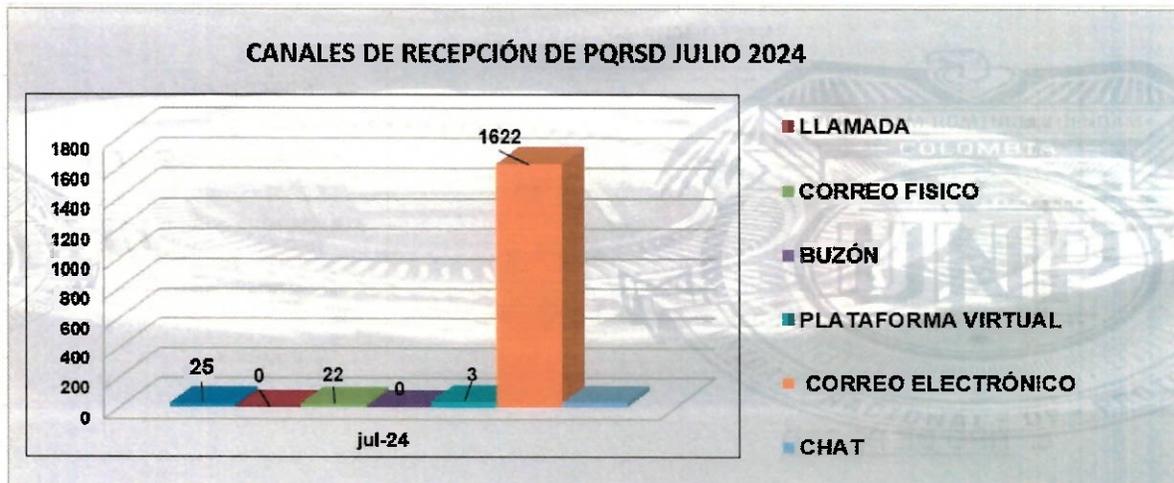


participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los 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		
jul-24		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	25
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	0
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	22
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	36
	CORREO ELECTRÓNICO	1622
	CHAT	31
TOTAL		1736

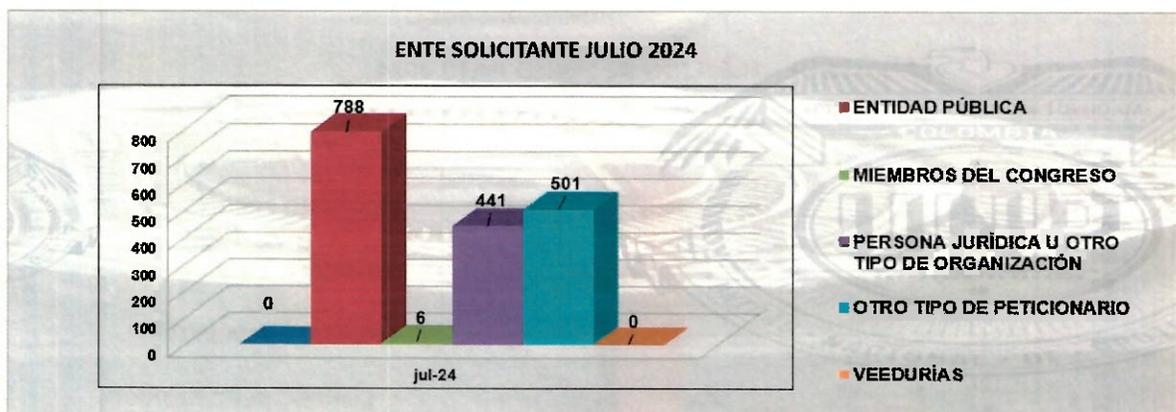


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

**b. ENTE SOLICITANTE**

ENTE SOLICITANTE	
jul-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	788
MIEMBROS DEL CONGRESO	6
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	441
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	501
VEEDURÍAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1736</b>



**c. TIPO DE PQRSD**





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

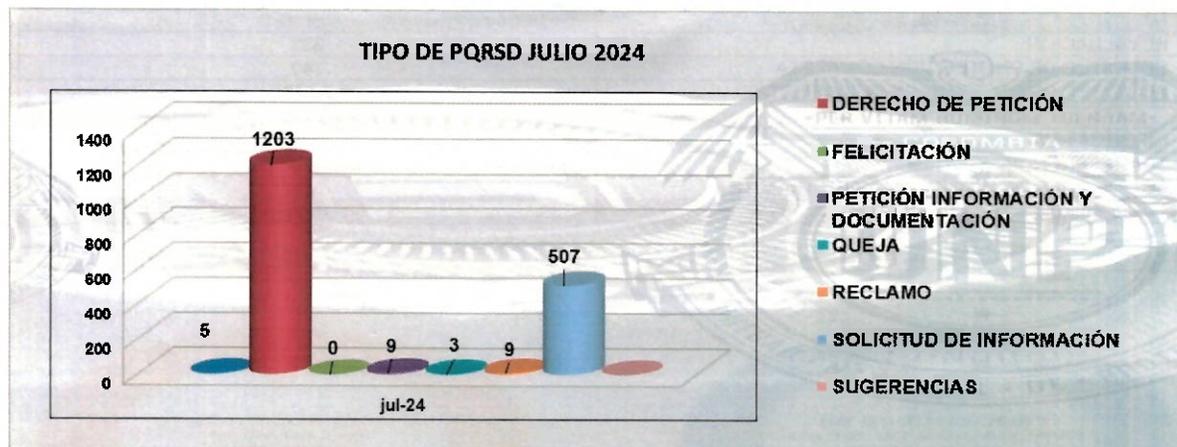
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

TIPO DE PQRS	
jul-24	
DENUNCIAS	5
DERECHO DE PETICIÓN	1203
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9
QUEJA	3
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	507
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1736</b>



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

**Gestión General Mes de julio 2024.**





### Casos Allegados Mes de julio 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JULIO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	JULIO
REVALUACIÓN	333
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	740
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.546
<b>Sub Total</b>	<b>3.619</b>
INFORMATIVA	285
TRANSFERENCIA	178
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	541
<b>Sub Total</b>	<b>1.004</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.623</b>



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

### Casos Gestionados Mes de julio 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE JULIO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	JULIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	0
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	373
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	801



SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	2.806
<b>Sub Total</b>	<b>3.980</b>
INFORMATIVA	297
TRANSFERENCIA	189
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	613
<b>Sub Total</b>	<b>1.099</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.079</b>



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

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE JULIO AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL JULIO
REVALUACIÓN POR HECHO SOBREVINIENTE	0	0	0	0	0
REVALUACIÓN POR TEMPORALIDAD	102	225	0	46	373
SOLICITUD DE PROTECCIÓN COMPLETA	268	476	1	56	801
SOLICITUD DE PROTECCIÓN INCOMPLETA	753	1.575	4	474	2.806
<b>Sub Total</b>	<b>1.123</b>	<b>2.276</b>	<b>5</b>	<b>576</b>	<b>3.980</b>
INFORMATIVA	59	96	0	142	297
TRANSFERENCIA	49	111	0	29	189
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	174	378	1	60	613
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>585</b>	<b>1</b>	<b>231</b>	<b>1.099</b>
	<b>1.405</b>	<b>2.861</b>	<b>6</b>	<b>807</b>	<b>5.079</b>

**\*\*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 evaluación de riesgo y otro requerimiento\*\*.**

### Aumento Comparativo de Solicitudes de Protección por Departamentos, Gestionadas Mes de julio 2024 Vs. Mes de junio 2024.

SOLICITUDES GESTIONADAS JULIO AÑO 2024 Vs. JUNIO AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	JULIO	JUNIO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
SANTANDER	344	231	113





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

CAQUETÁ	128	64	64
ANTIOQUIA	230	170	60
CESAR	137	89	48
CAUCA	413	377	36
BOLÍVAR	177	145	32
TOLIMA	126	95	31
CHOCÓ	72	47	25
ATLÁNTICO	114	91	23
NARIÑO	150	130	20
ARAUCA	70	52	18
LA GUAJIRA	64	52	12
CASANARE	47	36	11
SUCRE	91	81	10
BOYACÁ	49	46	3
VAUPÉS	1	1	0
GUAINÍA	1	1	0
VICHADA	5	5	0
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	0	1	-1
AMAZONAS	5	7	-2
QUINDÍO	15	25	-10
CUNDINAMARCA	71	81	-10
CÓRDOBA	93	104	-11
HUILA	66	78	-12
CALDAS	53	66	-13
META	139	156	-17
PUTUMAYO	38	56	-18
GUAVIARE	13	32	-19
RISARALDA	48	82	-34
MAGDALENA	165	201	-36
SIN DETERMINAR	755	804	-49
VALLE DEL CAUCA	501	550	-49
NORTE DE SANTANDER	306	359	-53
BOGOTÁ, D.C.	592	669	-77
<b>TOTAL</b>	<b>5.079</b>	<b>4.984</b>	<b>95</b>

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

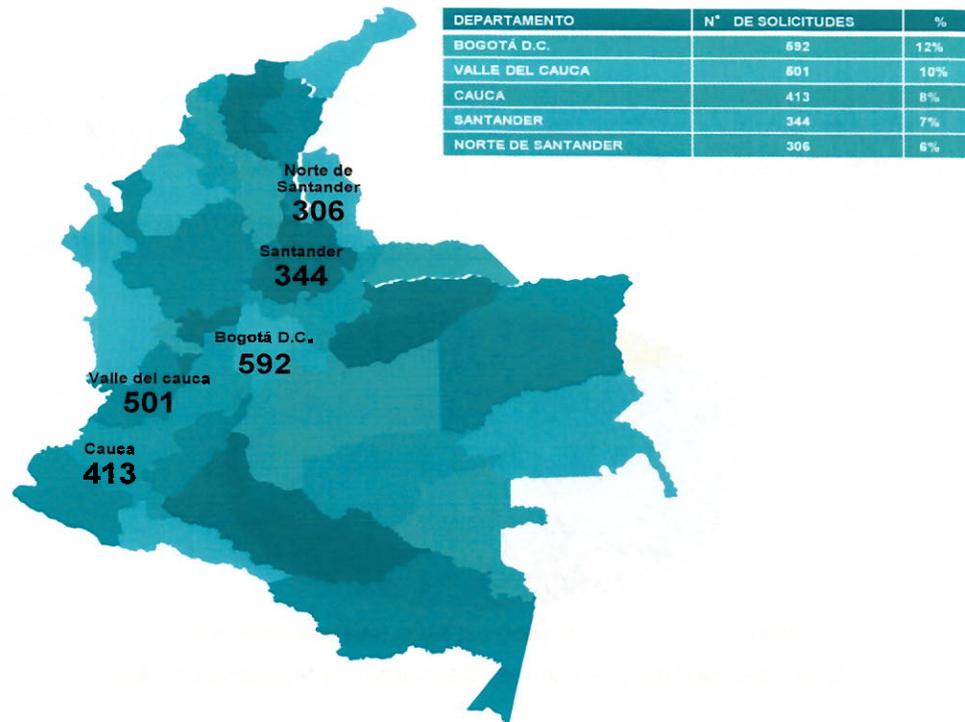
TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	JULIO
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	<b>592</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	123
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>501</b>
15. Servidores Públicos.	62
<b>CAUCA</b>	<b>413</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	123
<b>SANTANDER</b>	<b>344</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	70
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>306</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	92

Igualmente, durante el mes de julio año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 42% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C., el de mayor número





con un 12%, seguido de Valle del Cauca con un 10%, Cauca con un 8%, Santander con el 7% y por último Norte de Santander con el 6%:



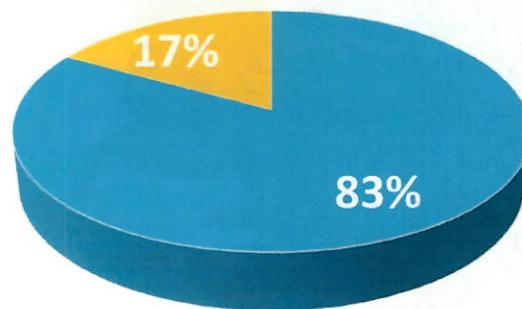
### Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de julio 2024.

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de julio 2024, de las 3.980 solicitudes de protección atendidas, el 17% que corresponde a 674 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 3.306 restantes y que corresponden en este caso al 83%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación,

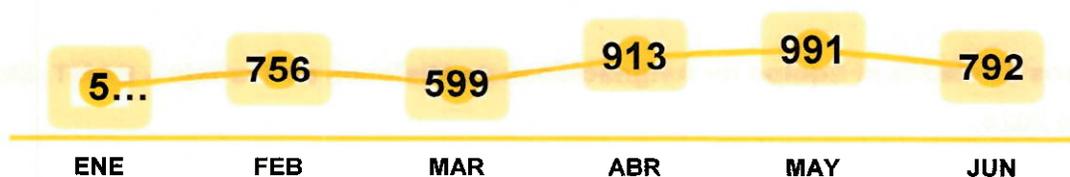


respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una evaluación de riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO MES DE JULIO AÑO 2024		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUDES GESTIONADAS SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.306	83%
SOLICITUDES ENVIADAS AL EQUIPO DE ASIGNACIONES DE MISIONES DE TRABAJO	674	17%
<b>TOTAL</b>	<b>3.980</b>	<b>100%</b>



- 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 julio, Corte 31 de julio 2024.

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-07-2024		
EQUIPO	JULIO	TOTAL
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN	38	38
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>38</b>

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





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



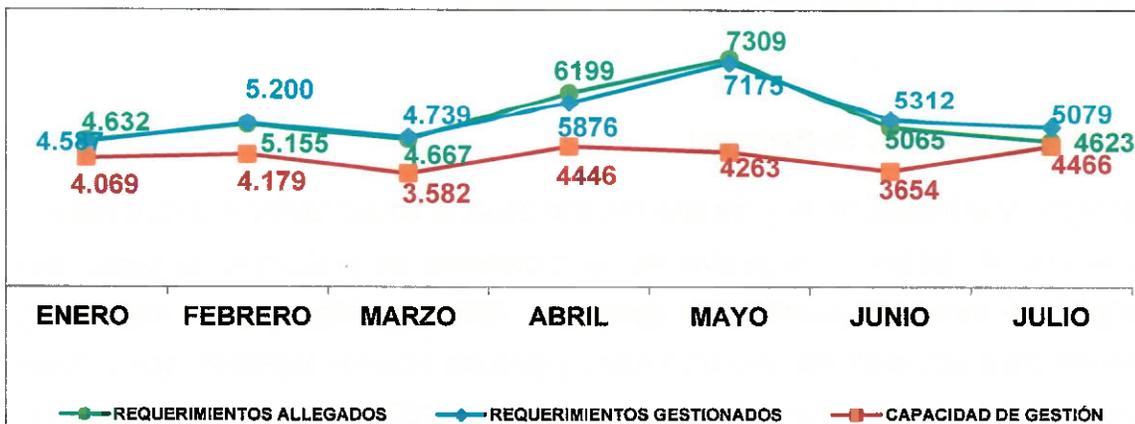
**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



**Capacidad Instalada a Corte 31 de julio 2024.**

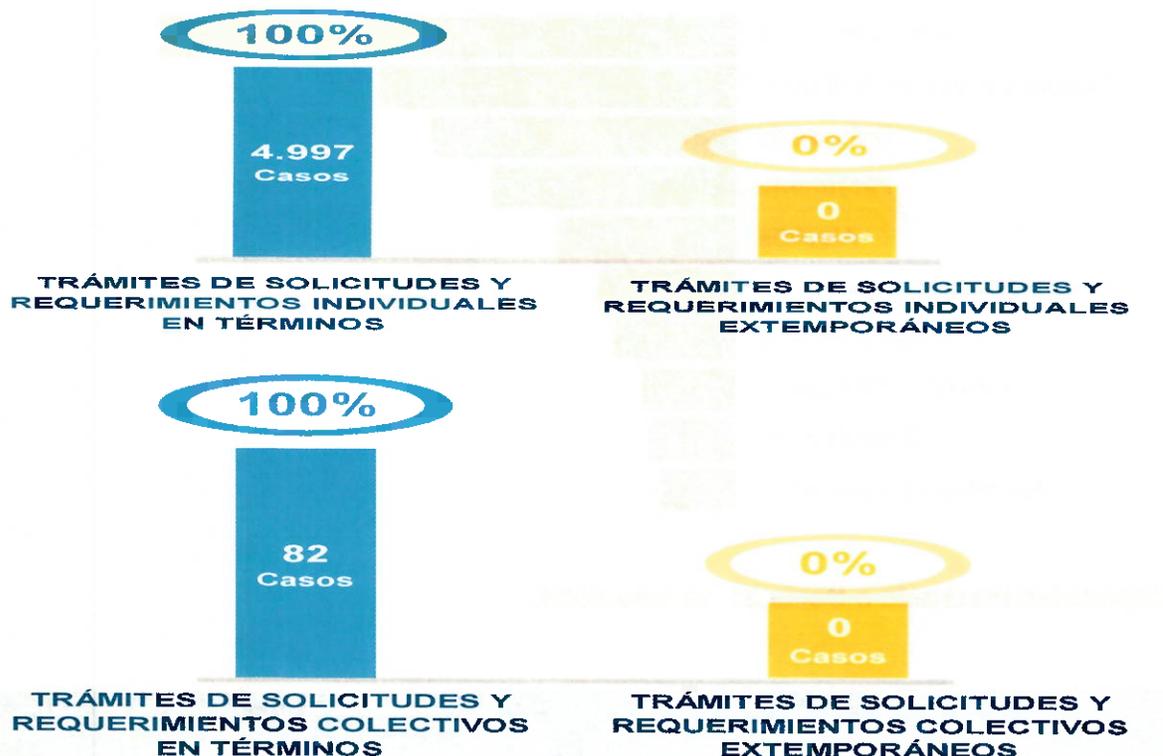
CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 31 DE JULIO 2024

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.667	6.199	7.309	5.065	4.623	5.379
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.739	5.876	7.175	5.312	5.079	5.424
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4.179	3.582	4.446	4.263	3.654	4.466	4.094



**Oportunidad en la Atención Mes de julio 2024.**





Para el mes de julio del año 2024, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las solicitudes de evaluación de riesgo y demás requerimientos, siguió presentando una reducción significativa y consecuente con la reducción lograda en los meses anteriores, al punto de no presentar casos con atención extemporánea.

### Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de julio del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 100,8% en la gestión de las Solicitudes de evaluación de riesgo. 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 julio 2024.**

Se puede concluir que, para el mes de julio 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 31 de julio del 2024, se encuentran sin atención 38 EXT y que suman alrededor de 76 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 julio año 2024, superó su capacidad de gestión en un 14%. En este sentido, el GSC gestionó 5.079 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.466 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 julio del año 2024, se atendió un total de 5.079 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.980 fueron solicitudes de protección y 1.099 fueron otras solicitudes.

## **11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO JULIO 2024**

### **COMPARATIVO DE ENCUESTAS**

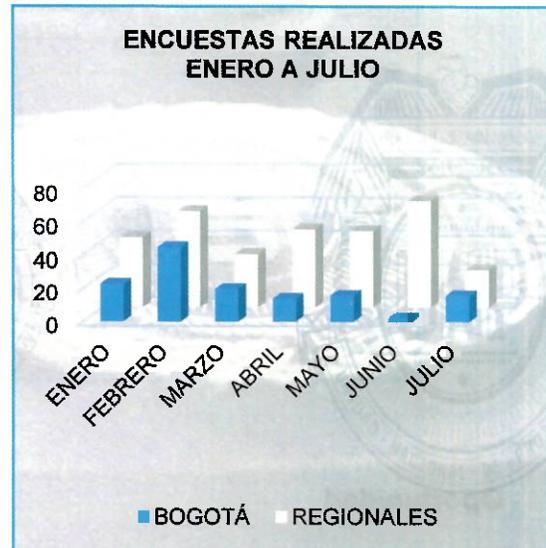
A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **julio** del 2024 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.





➤ **TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JULIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
MARZO	20	32
ABRIL	14	47
MAYO	16	46
JUNIO	2	64
JULIO	16	23
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>312</b>

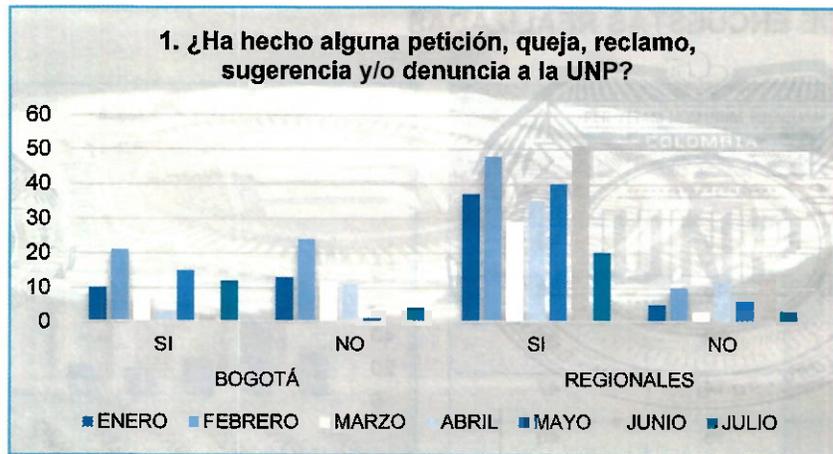


**Participación**

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
JULIO	12	4	20	3



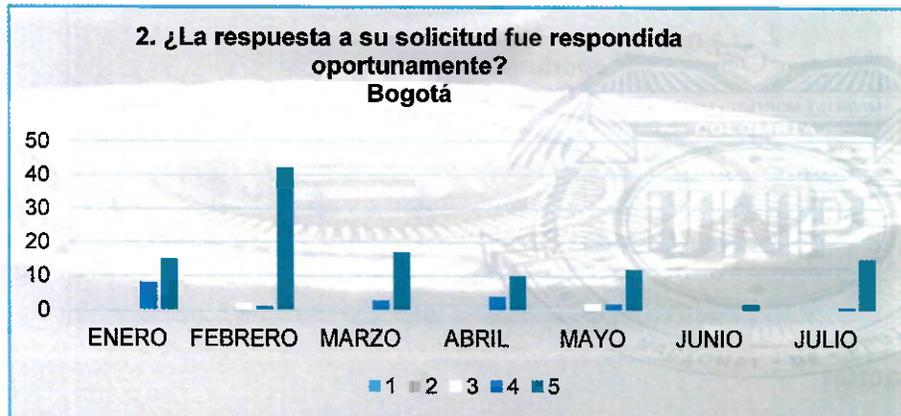


### Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se observa:

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





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
JULIO	0	0	0	1	22



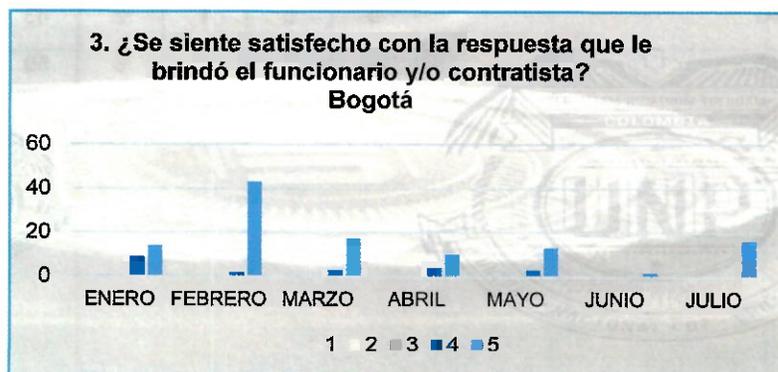


### Orientación

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
JULIO	0	0	0	0	16





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
JULIO	0	0	0	2	21



## 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
JULIO	16	0	23	0



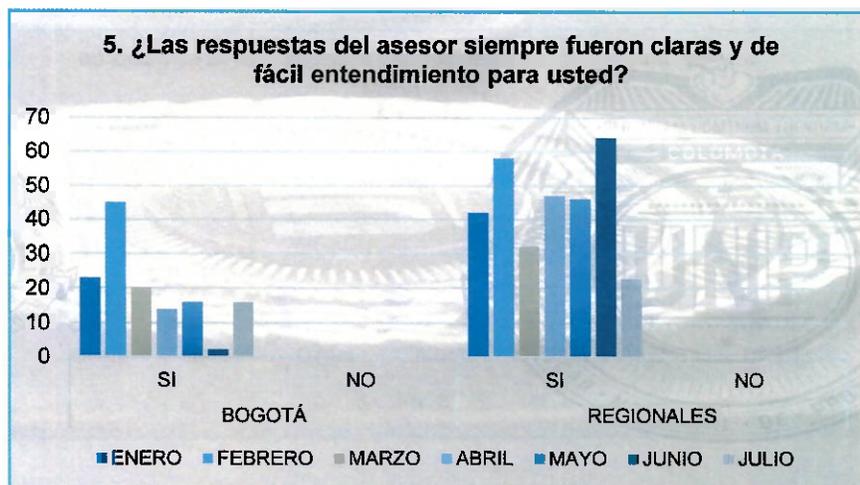
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:





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
JULIO	16	0	23	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:





**FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

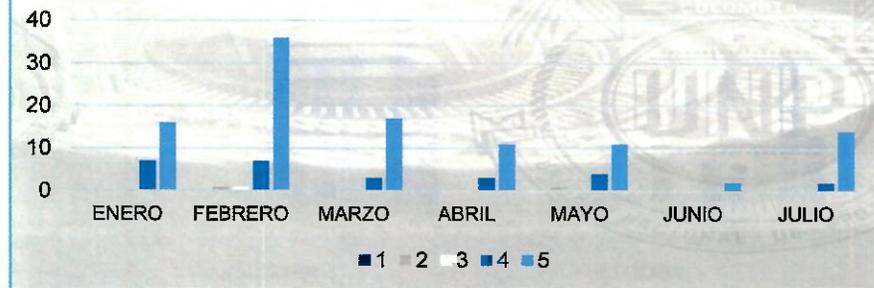
**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?**

**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
JULIO	0	0	0	2	14

**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad es para usted?**

**Bogotá**



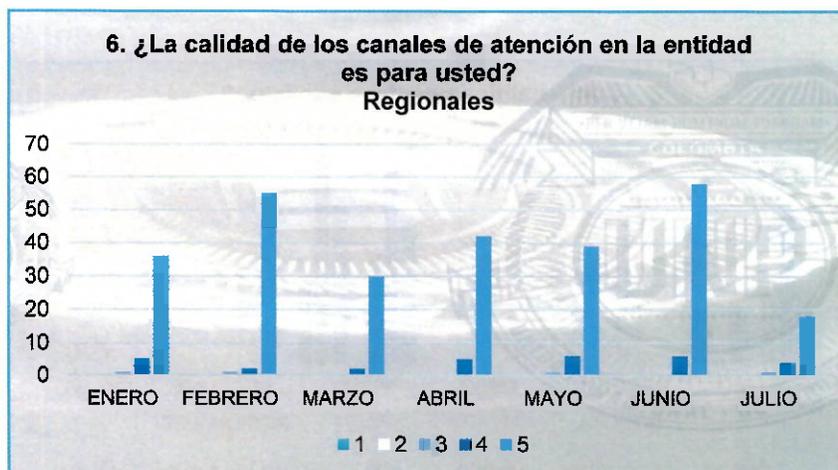
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la 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
JULIO	0	0	1	4	18



### 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
JULIO	16	0	0	23	0	0



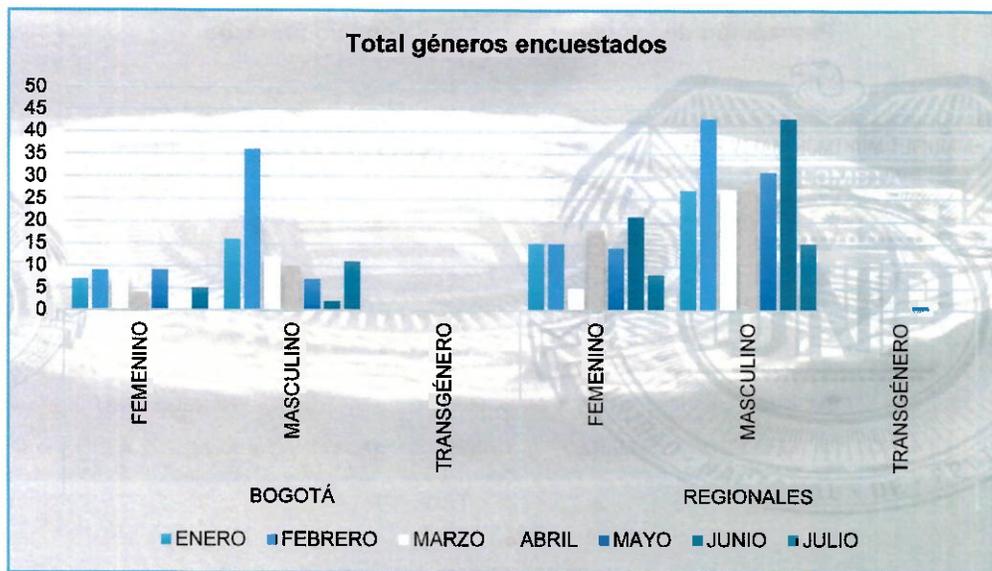
### Aplicación del enfoque diferencial

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
JULIO	5	11	0	8	15	0



### Percepción de los géneros encuestados

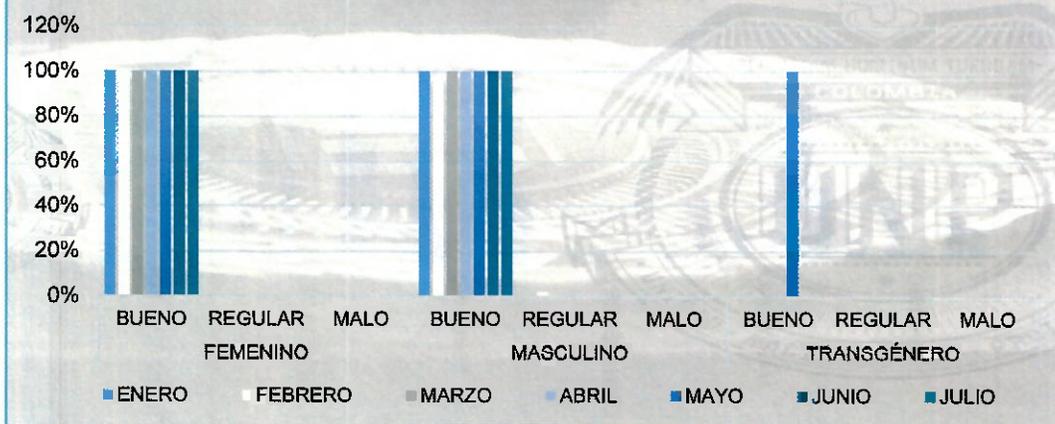




Percepción de los géneros frente al servicio prestado

PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

Percepción de los géneros frente al servicio prestado



## 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





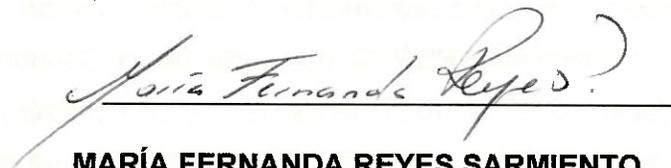
por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Servicio al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión 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 39 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **julio** 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 julio del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 13 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.



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

Líder del Proceso,



**MARÍA FERNANDA REYES SARMIENTO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI

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

	Nombre	Firma	Fecha
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		8/8/2024
<b>Revisó:</b>	William Eduardo Diago Rivera / Coordinador-GSC (E)		8/8/2024
<b>Aprobó:</b>	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		8/8/2024
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			





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

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB JULIO 2024				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A JUNIO 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
13400	12893	111	358	38
	96,22%	0,83%	2,67%	0,28%



