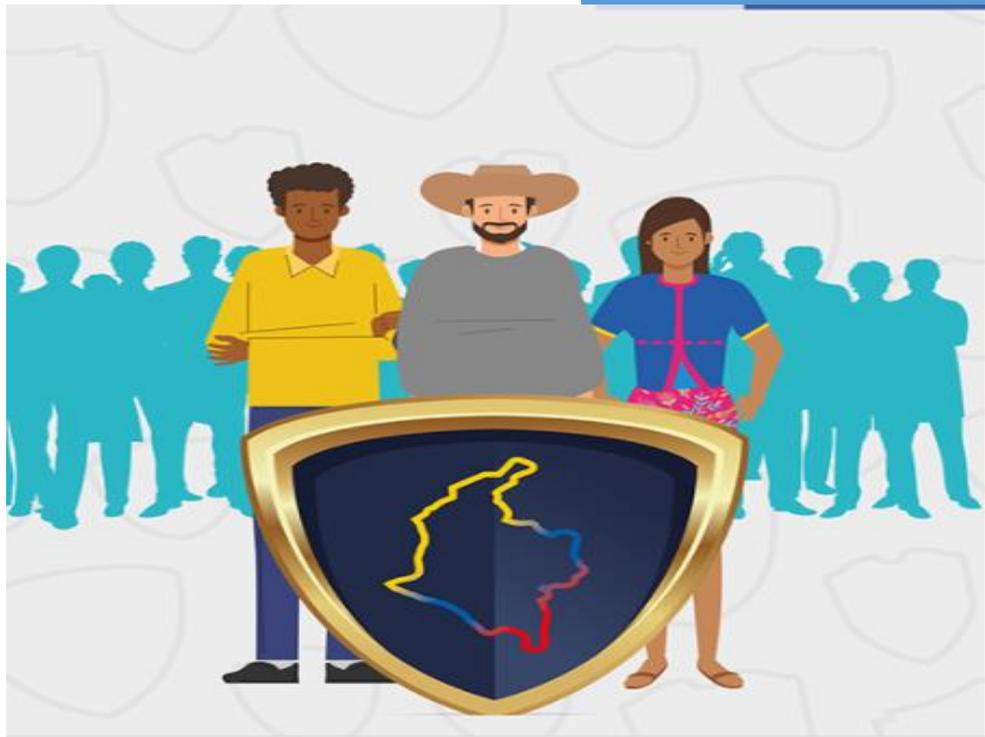




# UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano  
6 de septiembre de 2024



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
MES DE AGOSTO DE 2024**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES AGOSTO...	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE AGOSTO... ..	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE AGOSTO.. ..	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE AGOSTO... ..	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	20
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	21
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE AGOSTO.....	23
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	24
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE AGOSTO.....	24
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE AGOSTO.....	26
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE AGOSTO.....	30
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO.....	39
12. CONCLUSIONES .....	51
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	54



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección – UNP, es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin, lo cual 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 agosto de 2024 fueron elevadas **1846** 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.

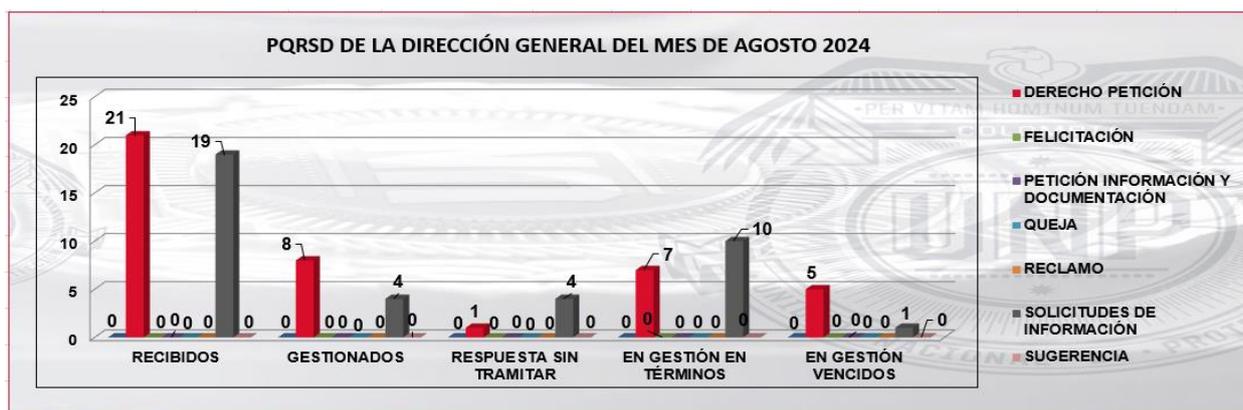
## **2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE AGOSTO AÑO 2024**

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



**a. DIRECCIÓN GENERAL**

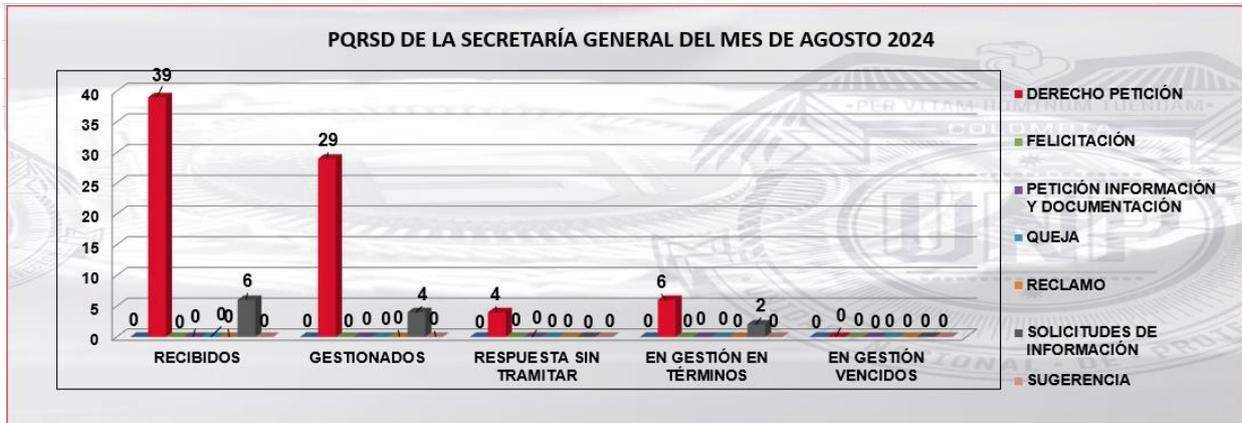
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	21	8	1	7	5	21
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	4	4	10	1	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>40</b>



**b. SECRETARÍA GENERAL**

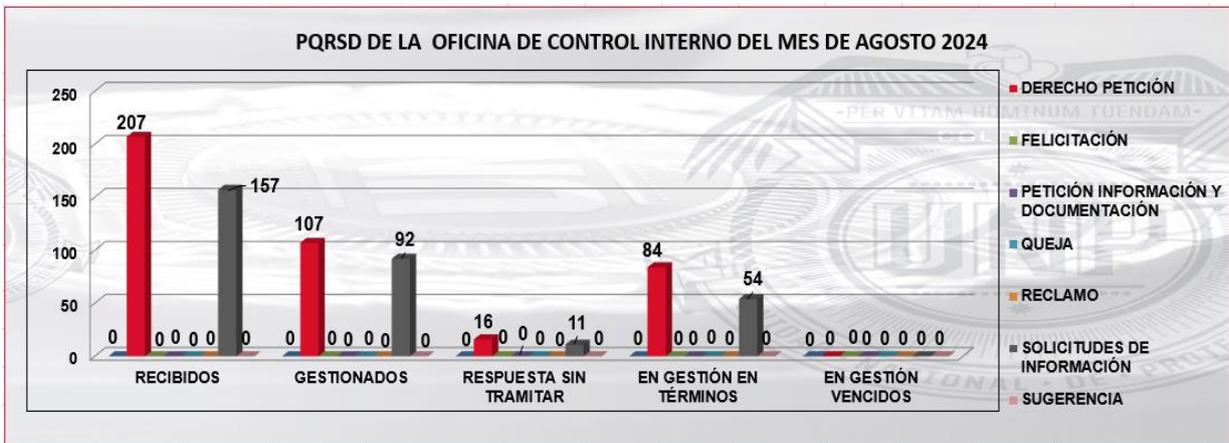
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	39	29	4	6	0	39
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	4	0	2	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>45</b>





**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	207	107	16	84	0	207
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	157	92	11	54	0	157
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>364</b>	<b>199</b>	<b>27</b>	<b>138</b>	<b>0</b>	<b>364</b>



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

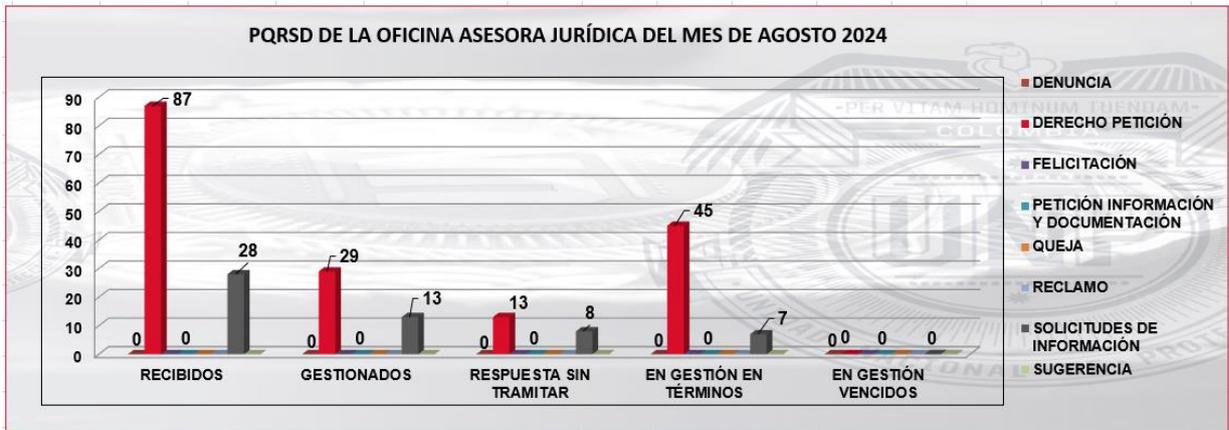
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1
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**

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	87	29	13	45	0	87
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	13	8	7	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>115</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>115</b>

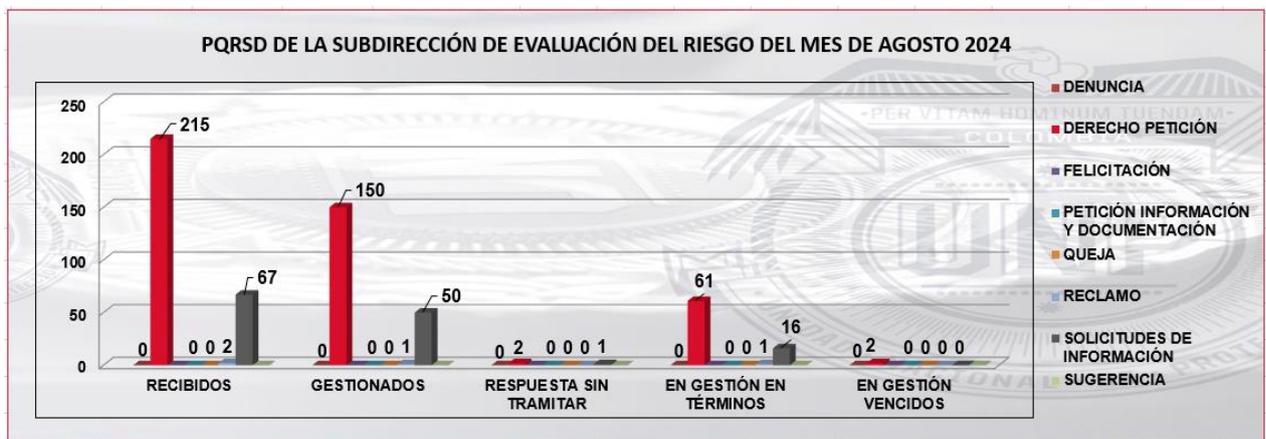




**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE AGOSTO 2024**

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	215	150	2	61	2	215
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	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	67	50	1	16	0	67
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>284</b>	<b>201</b>	<b>3</b>	<b>78</b>	<b>2</b>	<b>284</b>



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

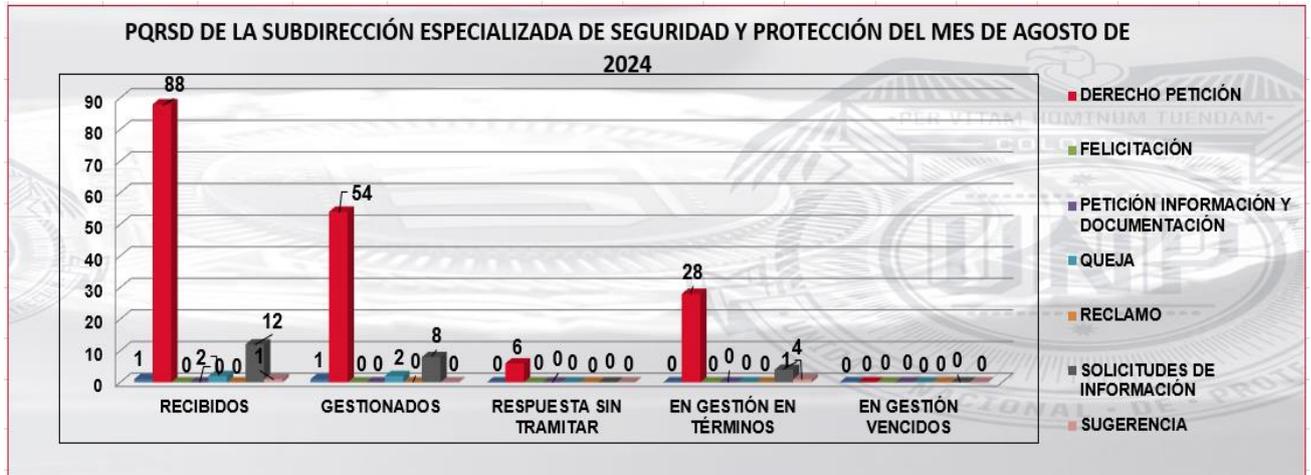
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	0	2	0	2
DERECHO PETICIÓN	86	31	13	36	6	86
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	14	3	8	1	26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>117</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>46</b>	<b>7</b>	<b>117</b>



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	88	54	6	28	0	88
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	8	0	4	0	12
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>104</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>104</b>





**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	23	12	3	8	0	23
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	1	1	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>26</b>



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

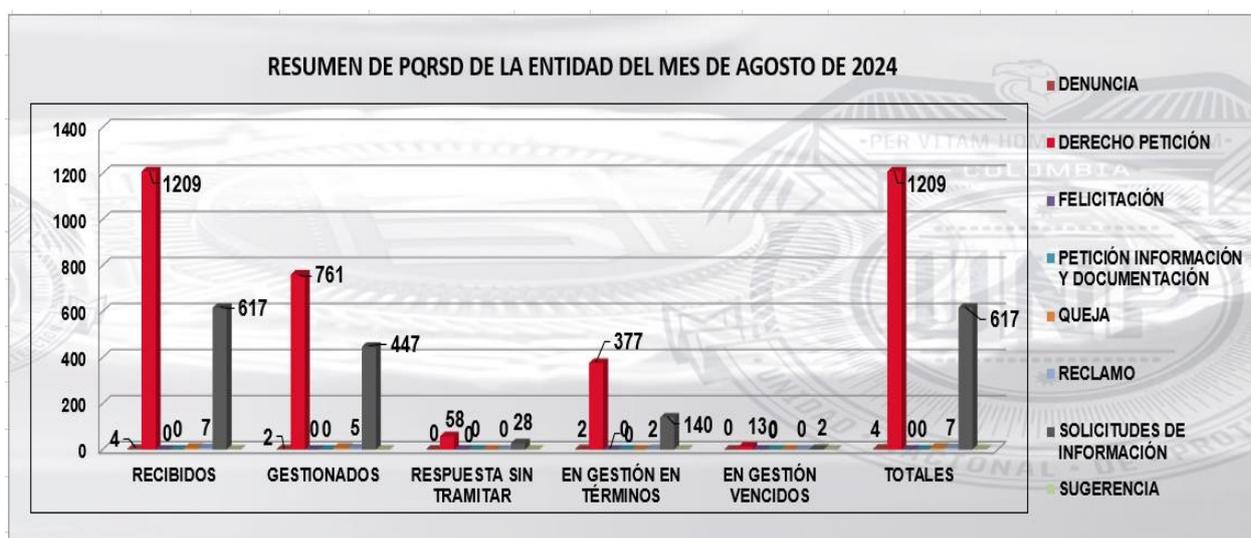
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	443	341	0	102	0	443
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	298	260	0	38	0	298
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>750</b>	<b>609</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>0</b>	<b>750</b>



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



RESUMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	2	0	2	0	4
DERECHO PETICIÓN	1209	761	58	377	13	1209
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	8	8	0	0	0	8
RECLAMO	7	5	0	2	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	617	447	28	140	2	617
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1846</b>	<b>1223</b>	<b>86</b>	<b>522</b>	<b>15</b>	<b>1846</b>



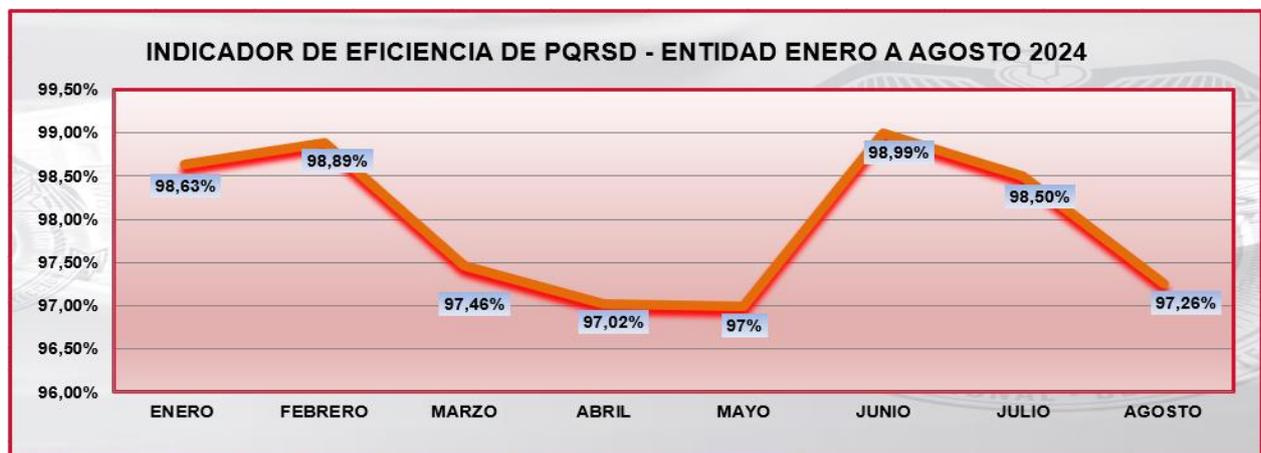
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



### 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD AGOSTO DE 2024.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A AGOSTO 2024							
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%	97%	98,99%	98,50%	97,26%



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

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.



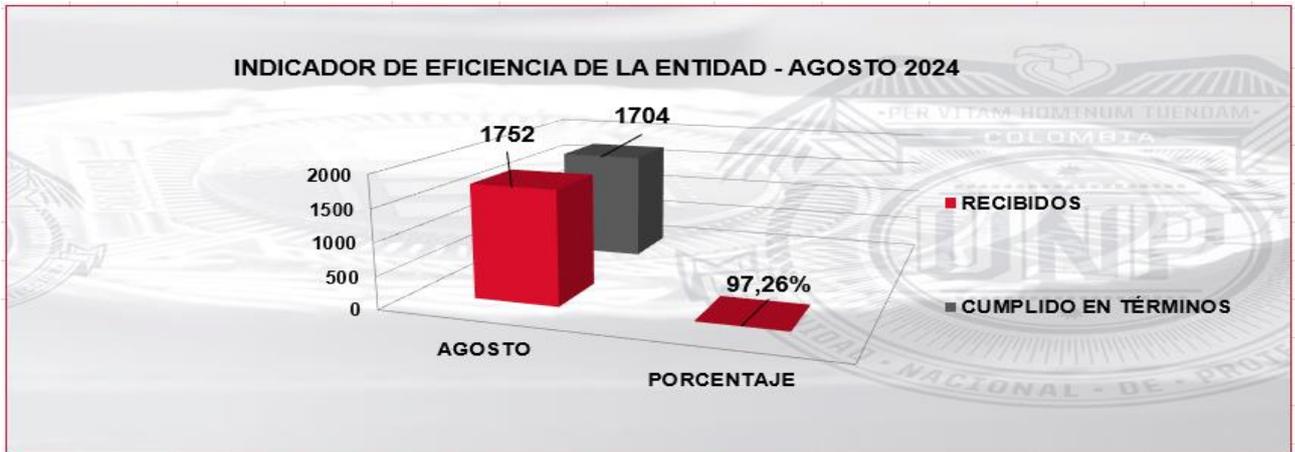
 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de agosto, y las recibidas en agosto para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1752** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1704** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **97,26%**. El restante **2,74%** 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**

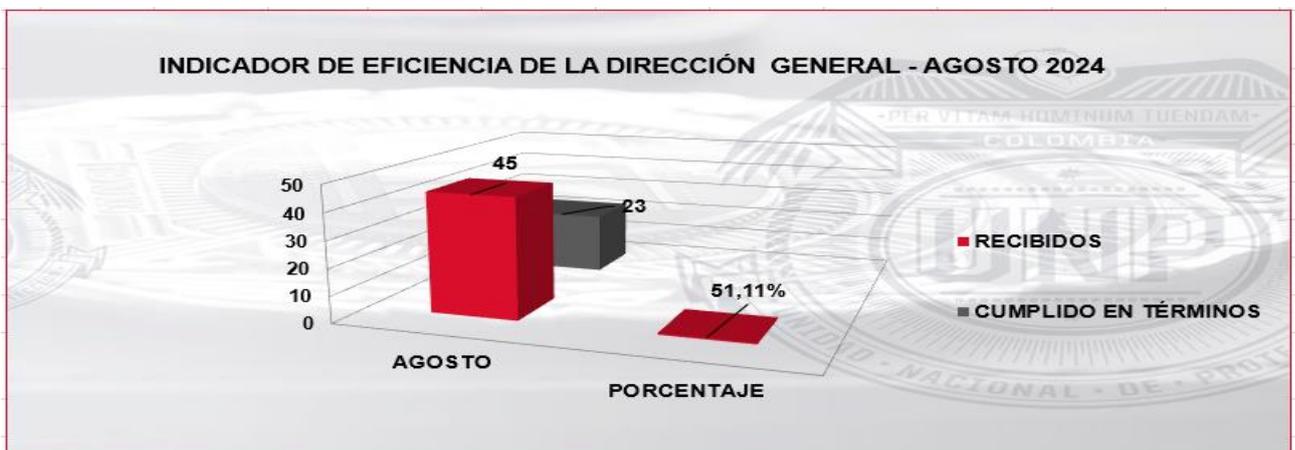
<b>OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	156	156
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	674	658
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	428	428
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	494	462
<b>TOTAL</b>	<b>1752</b>	<b>1704</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO DE 2024</b>	<b>97,26%</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.		





**a. DIRECCIÓN GENERAL**

<b>OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	15	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	22	6
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>23</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>51,11%</b>	



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

## b. SECRETARÍA GENERAL

<b>OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	16	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	18	18
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>100%</b>	



## c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	168	168
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	113	113
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>321</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100%</b>	





**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	47	47
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	24	24
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100%</b>	



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

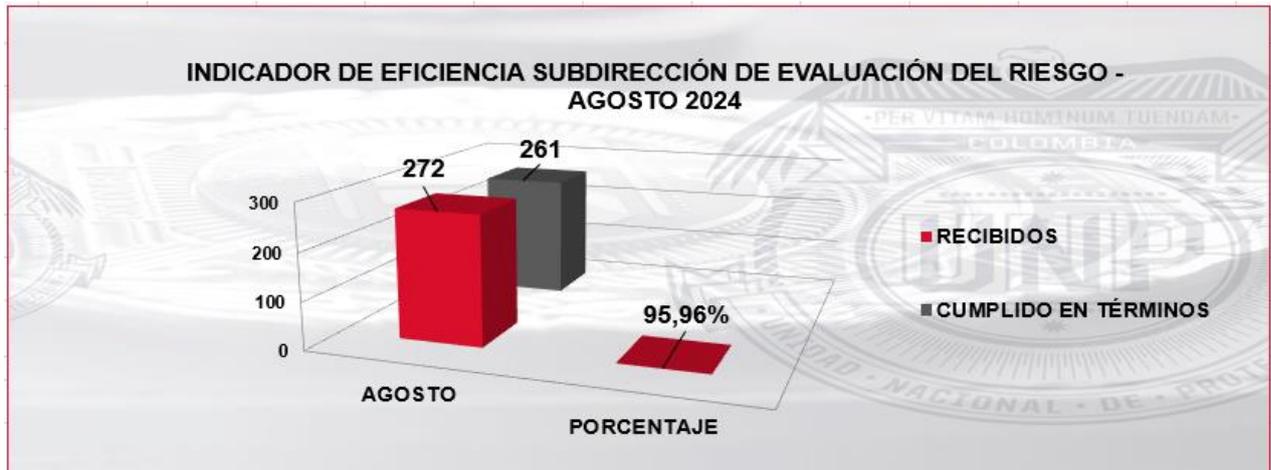
<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
<b>TOTAL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



**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

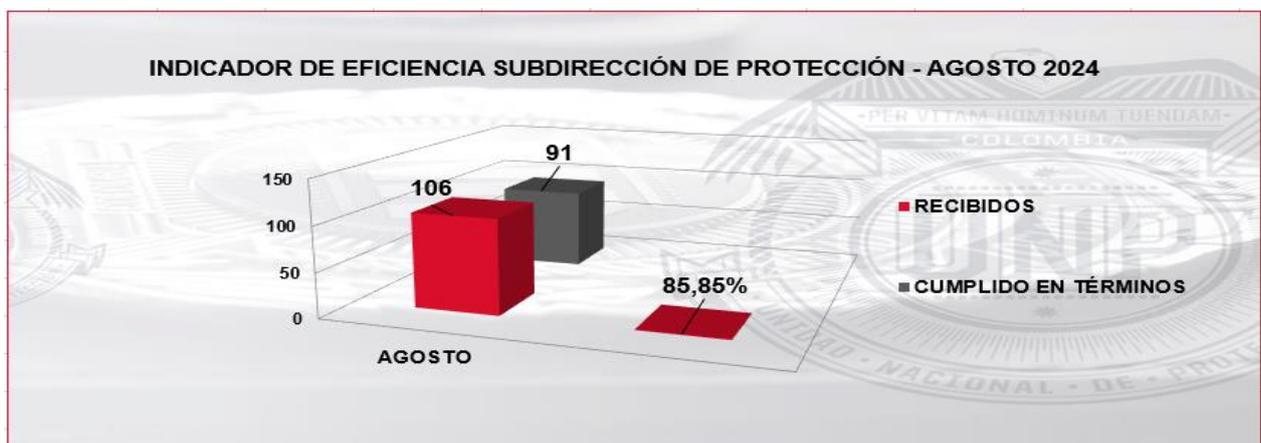
<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	104	102
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	91	91
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	77	68
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>261</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>95,96%</b>	





**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	39	31
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	37	30
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>91</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>85,85%</b>	



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

## h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

<b>OPORTUNIDAD</b>		
<b>SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	28	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	43	43
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	38	38
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>109</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>100%</b>	



## i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

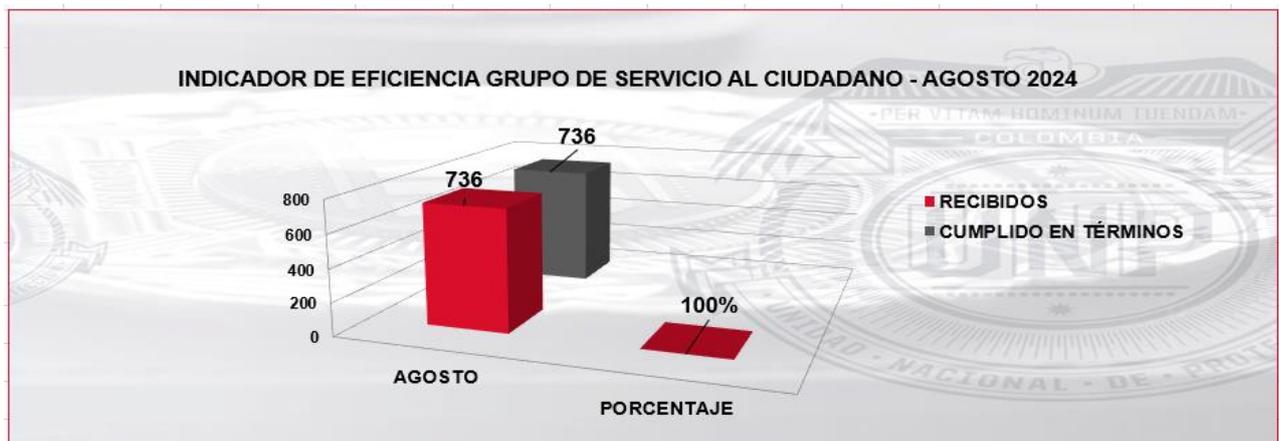
<b>OPORTUNIDAD</b>		
<b>SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	6	6
<b>TOTAL</b>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

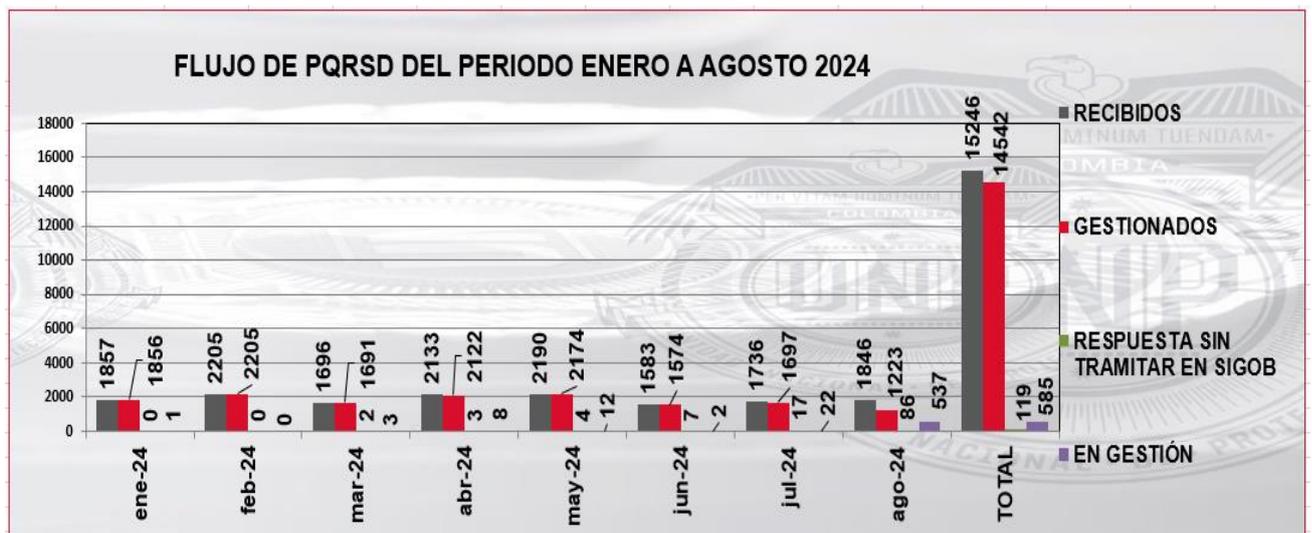
<b>OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - AGOSTO DE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	156	156
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2024	246	246
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2024)	176	176
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	158	158
<b>TOTAL</b>	<b>736</b>	<b>736</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>100%</b>	
<p>* 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.</p>		



#### 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A AGOSTO 2024												
PQRSD	DETALLE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	2190	1583	1736	1846	15246		
	GESTIONADOS	1856	2205	1691	2122	2174	1574	1697	1223	14542		95%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	2	3	4	7	17	86	119		1%
	EN GESTIÓN	1	0	3	8	12	2	22	537	585		4%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO</b>		<b>15246</b>										



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

## **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 agosto de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO 2024								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN ENERO A AGOSTO 2024	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA AGOSTO 2024
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	334	40	12	14	17	39	70	69,77%
SECRETARÍA GENERAL	234	45	33	4	8	0	12	100%



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>						 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO						
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						

OFICINA DE CONTROL INTERNO	3101	364	199	28	138	0	166	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	24	1	1	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	745	115	42	36	52	0	88	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	2435	284	201	3	77	9	89	97,51%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	964	117	48	23	48	13	84	95,12%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	237	26	13	4	9	0	13	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	6152	750	609	0	142	0	142	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1020	104	65	7	33	0	40	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15246</b>	<b>1846</b>	<b>1223</b>	<b>119</b>	<b>524</b>	<b>61</b>	<b>704</b>	<b>98,50%</b>

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

414 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en agosto.

7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en agosto.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en agosto.

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en agosto.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en agosto.

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en agosto.

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



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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 AGOSTO DE 2024**

<b>MOTIVOS DE PQRSD AGOSTO 2024</b>		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	14	1%
Escoltas	30	2%
Funciones y Procedimientos UNP	37	2%
Implementación de Medidas	14	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1259	68%
Información Trámite y Servicios UNP	443	24%
No Competencia UNP	20	1%
Vehículos	28	2%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1846</b>	<b>100%</b>





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN AGOSTO 2024		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	25	<b>1,35%</b>
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	163	<b>8,83%</b>
Dirigentes o activistas sindicales.	17	<b>0,92%</b>



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	<b>0,22%</b>
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	123	<b>6,66%</b>
Miembros de la Misión Médica.	1	<b>0,05%</b>
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	<b>0,00%</b>
Periodistas y comunicadores sociales.	9	<b>0,49%</b>
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.	104	<b>5,63%</b>
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	<b>0,11%</b>
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	10	<b>0,54%</b>
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	2	<b>0,11%</b>
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.	42	<b>2,28%</b>
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.	72	<b>3,90%</b>
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el secretario ejecutivo de la JEP.	2	<b>0,11%</b>
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	33	<b>1,79%</b>
<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.	2	<b>0,11%</b>
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	12	<b>0,65%</b>
Gobernadores de Departamento.	1	<b>0,05%</b>
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y debido al conflicto armado.	1	<b>0,05%</b>



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Alcaldes distritales y municipales.	11	<b>0,60%</b>
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	2	<b>0,11%</b>
<b>PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017</b>	<b>PQRS RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	83	<b>4,50%</b>
<b>OTRO SOLICITANTES DE PQRS</b>	<b>PQRS RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Medidas Cautelares	5	<b>0,27%</b>
Entidad Pública.	538	<b>29,14%</b>
Ciudadanos no población objeto	582	<b>31,53%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1846</b>	<b>100%</b>



## **9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE AGOSTO 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 agosto.



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

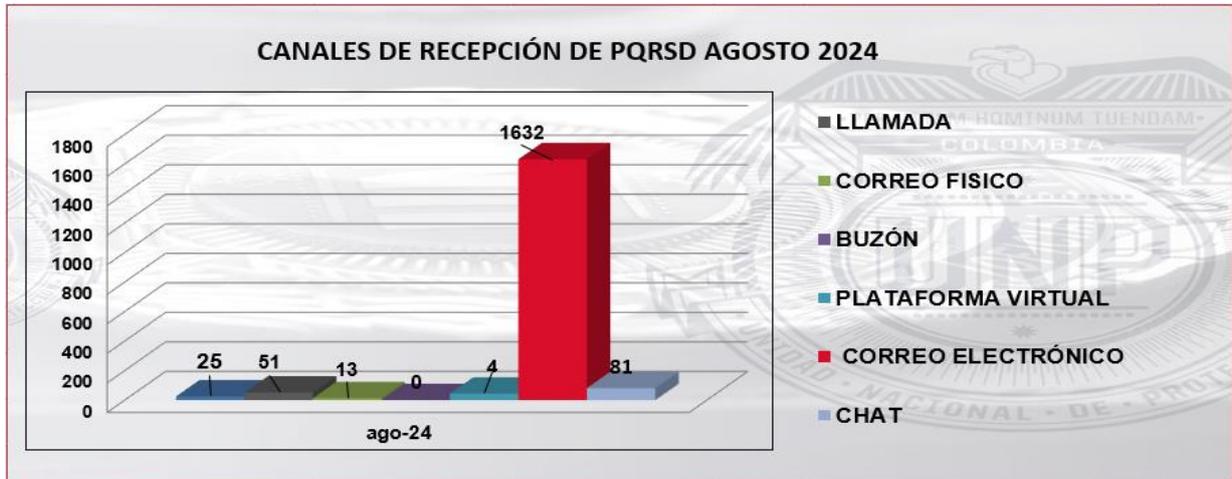
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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:

<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD</b>		
<b>ago-24</b>		
<b>CANAL PRESENCIAL</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	25
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	<b>LLAMADA</b>	51
<b>CANAL CORRESPONDENCIA</b>	<b>CORREO FÍSICO</b>	13
	<b>BUZÓN</b>	0
<b>CANAL VIRTUAL</b>	<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>	44
	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1632
	<b>CHAT</b>	81
<b>TOTAL</b>		<b>1846</b>





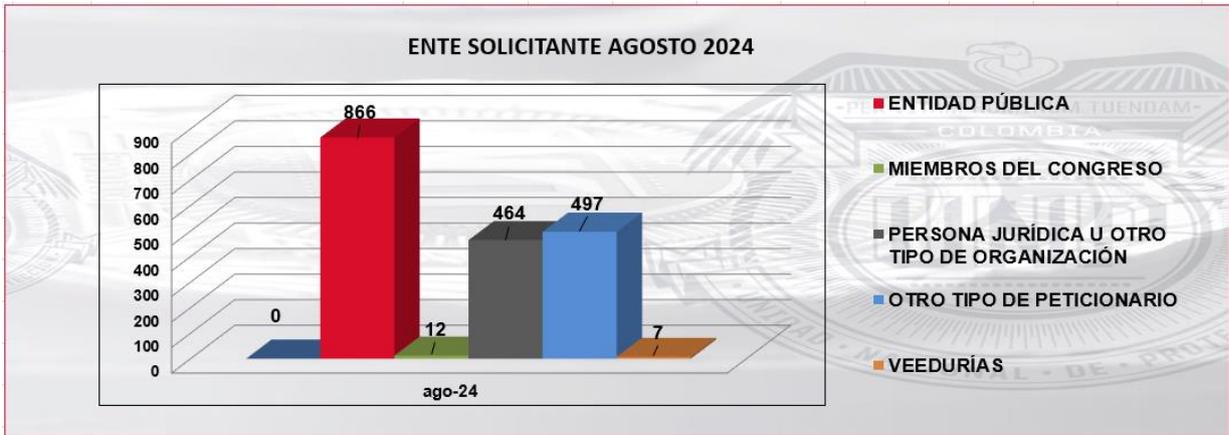
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

**b. ENTE SOLICITANTE**

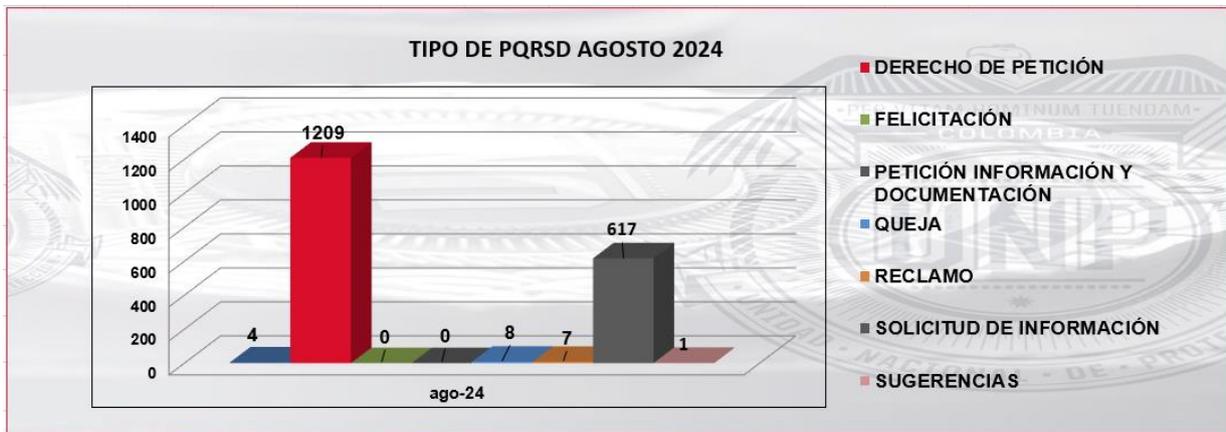
ENTE SOLICITANTE	
ago-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	866
MIEMBROS DEL CONGRESO	12
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	464
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	497
VEEDURÍAS	7
<b>TOTAL</b>	<b>1846</b>





**c. TIPO DE PQRSD**

TIPO DE PQRSD	
ago-24	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	1209
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0
QUEJA	8
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	617
SUGERENCIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1846</b>



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

**Gestión General Mes de agosto 2024.**



**Casos Allegados Mes de agosto 2024.**

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE AGOSTO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	AGOSTO
SOLICITUD DE REEVALUACIÓN DE RIESGO	380
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	756
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.484
<b>Sub Total</b>	<b>3.620</b>
INFORMATIVA	328
TRANSFERENCIA	140
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	480
<b>Sub Total</b>	<b>948</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.568</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**



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

encuentran pendientes por gestión al 31 de agosto 2024, se conocerá el número real de las mismas\*\*.

### Casos Gestionados Mes de agosto 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE AGOSTO AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	AGOSTO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	405
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	812
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.651
<b>Sub Total</b>	<b>3.868</b>
INFORMATIVA	347
TRANSFERENCIA	154
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	507
<b>Sub Total</b>	<b>1.008</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.876</b>



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

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE AGOSTO AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL AGOSTO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	79	246	0	80	405
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	264	492	1	55	812
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	771	1.297	4	579	2.651
<b>Sub Total</b>	<b>1.114</b>	<b>2.035</b>	<b>5</b>	<b>714</b>	<b>3.868</b>
INFORMATIVA	89	94	0	164	347
TRANSFERENCIA	32	93	0	29	154
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	115	336	1	55	507
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>523</b>	<b>1</b>	<b>248</b>	<b>1.008</b>
	<b>1.350</b>	<b>2.558</b>	<b>6</b>	<b>962</b>	<b>4.876</b>

\*\*Es importante mencionar que, la identificación de Género, solo se hace a través del



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

auto reconocimiento que las personas reportan al momento de allegar la Solicitud de Evaluación de Riesgo y otro requerimiento\*\*.

### Aumento Comparativo de Solicitudes por Departamentos, Gestionadas Mes de agosto 2024 Vs. Mes de Julio 2024.

SOLICITUDES GESTIONADAS AGOSTO AÑO 2024 Vs. JULIO AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	AGOSTO	JULIO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
MAGDALENA	293	165	128
BOLÍVAR	254	177	77
SIN DETERMINAR	816	755	61
TOLIMA	157	126	31
CHOCÓ	96	72	24
GUAVIARE	34	13	21
PUTUMAYO	54	38	16
HUILA	80	66	14
RISARALDA	56	48	8
VAUPÉS	4	1	3
GUAINÍA	3	1	2
AMAZONAS	6	5	1
ARAUCA	71	70	1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	0	1
VICHADA	5	5	0
CUNDINAMARCA	68	71	-3
CESAR	133	137	-4
ANTIOQUIA	223	230	-7
BOYACÁ	42	49	-7
QUINDÍO	7	15	-8
CÓRDOBA	83	93	-10
SANTANDER	331	344	-13
META	125	139	-14
CASANARE	32	47	-15
CAUCA	393	413	-20
LA GUAJIRA	38	64	-26
CALDAS	23	53	-30
ATLÁNTICO	76	114	-38
SUCRE	50	91	-41
NARIÑO	104	150	-46
NORTE DE SANTANDER	243	306	-63
VALLE DEL CAUCA	435	501	-66
CAQUETÁ	55	128	-73
BOGOTÁ, D.C.	485	592	-107
<b>TOTAL</b>	<b>4.876</b>	<b>5.079</b>	<b>-203</b>

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

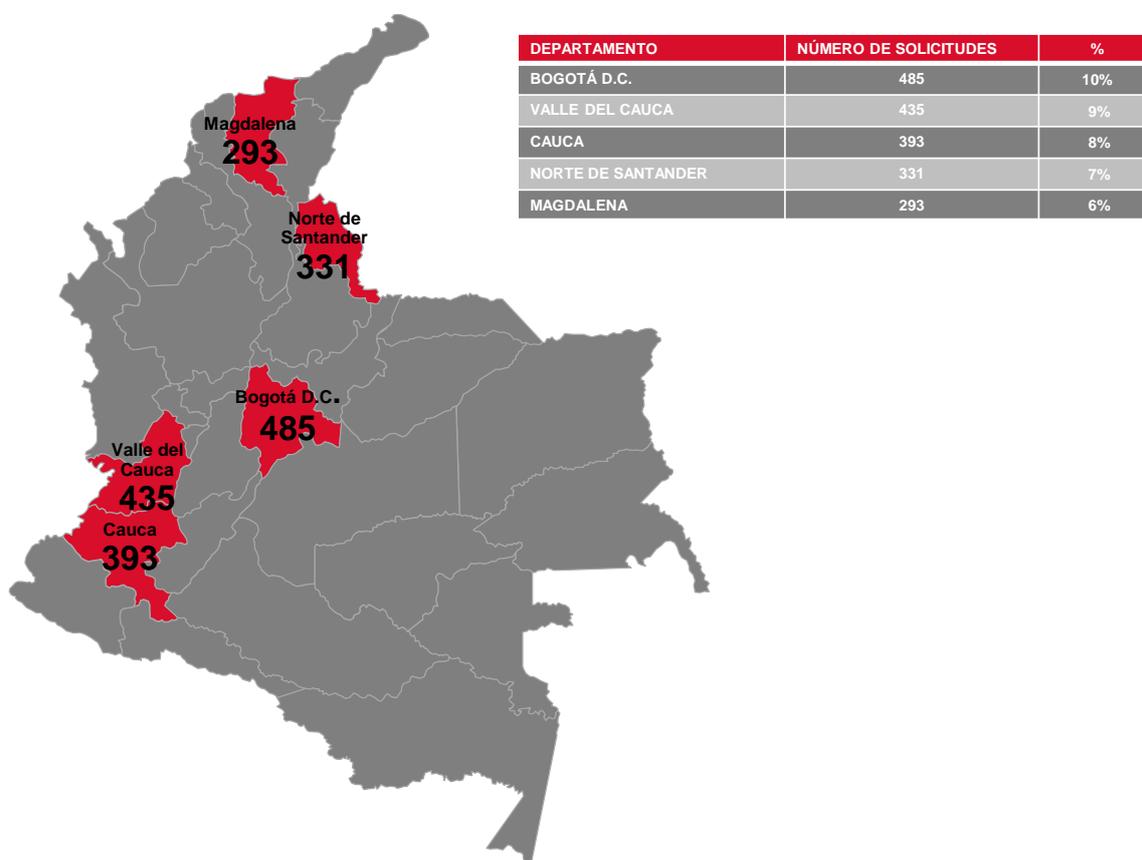
TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	AGOSTO
<b>BOGOTÁ D.C</b>	<b>485</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	80
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>435</b>
15. Servidores Públicos.	76
<b>CAUCA</b>	<b>393</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	101
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>331</b>



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	38
<b>MAGDALENA</b>	<b>293</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	74

Igualmente, durante el mes de agosto del año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 40% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C., el de mayor número con un 10%, seguido de Valle del Cauca con un 9%, Cauca con un 8%, Norte de Santander con el 7% y por último Magdalena con el 6%:



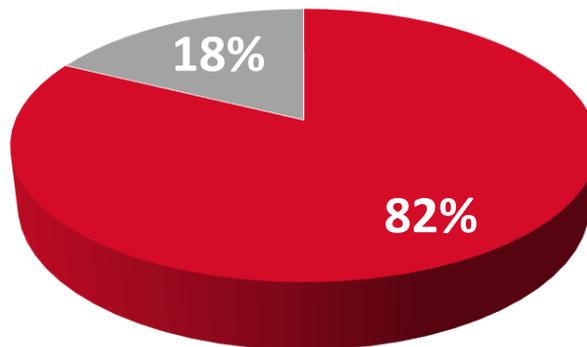
### **Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de agosto 2024.**

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de agosto del años 2024, de las 3.868 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 18% que corresponde a 682 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones

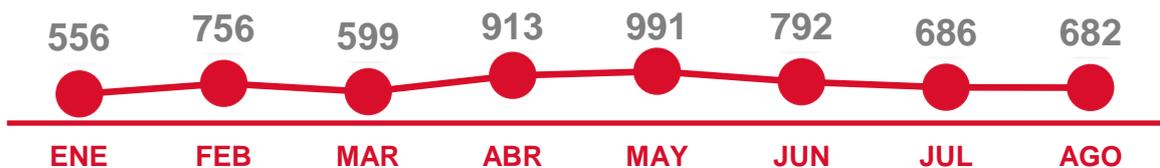


de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 3.186 restantes y que corresponden en este caso al 82%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una Evaluación de Riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO MES DE AGOSTO AÑO 2024		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.186	82%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	682	18%
<b>TOTAL</b>	<b>3.868</b>	<b>100%</b>



- SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO
- SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO

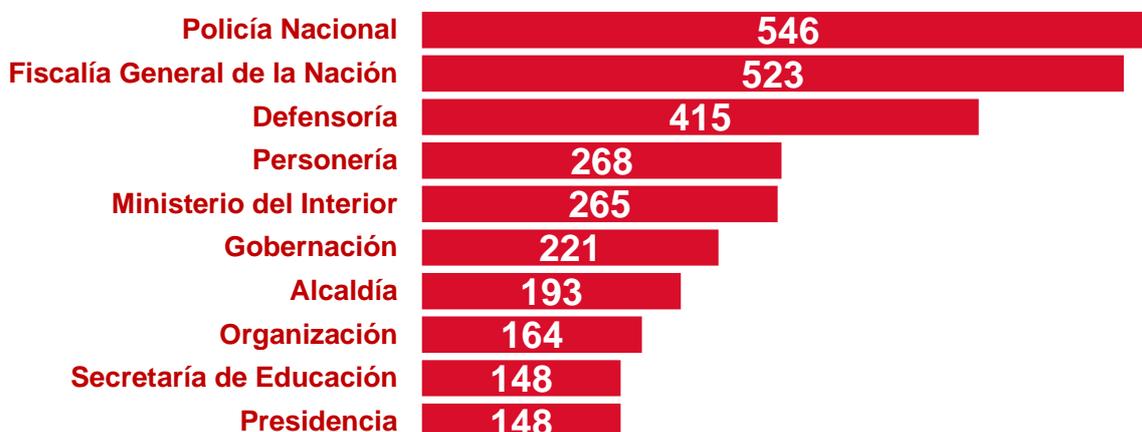


 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-08-2024		
EQUIPO	AGOSTO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	26	26
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>26</b>

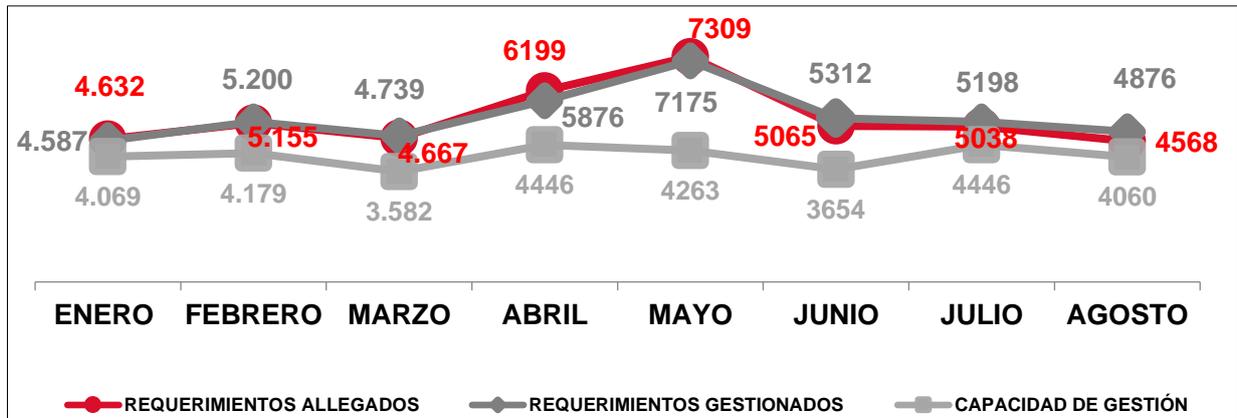
### Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de agosto 2024.



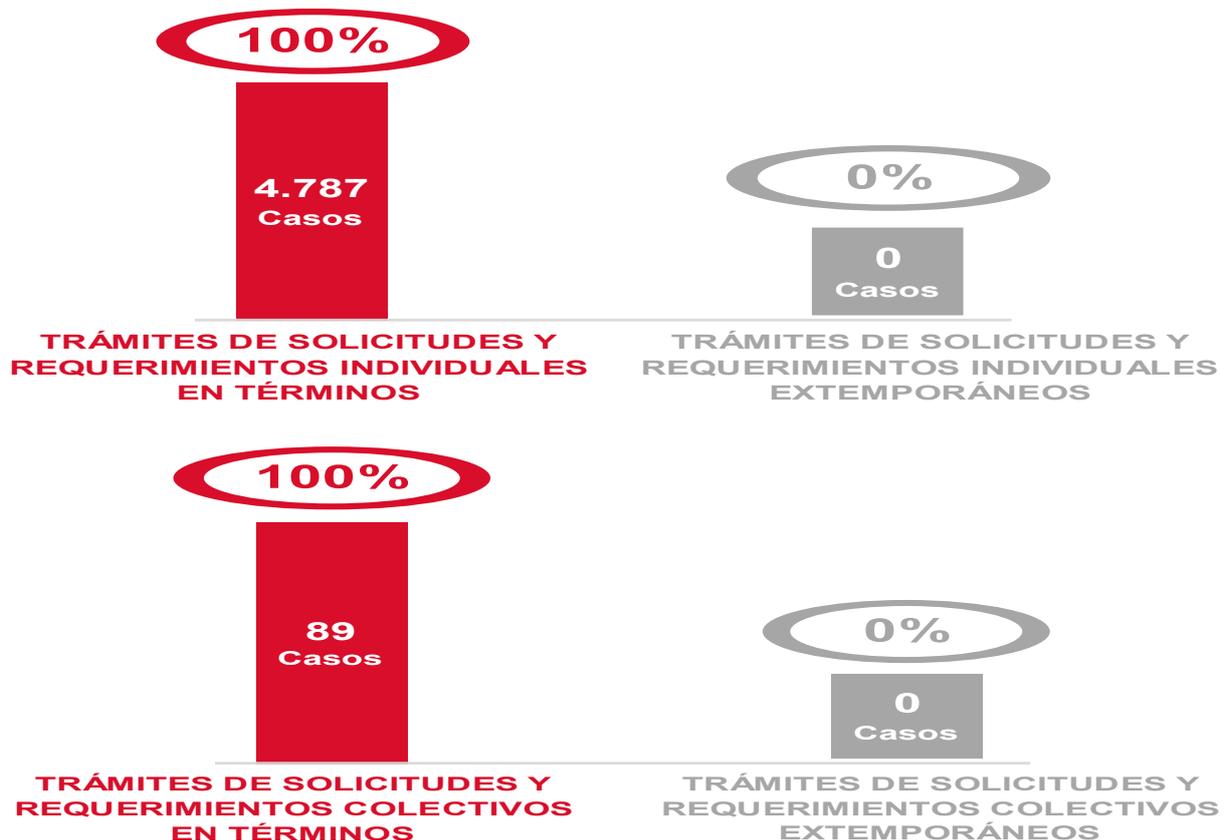
### Capacidad Instalada a Corte 31 de agosto 2024.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2024									
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.667	6.199	7.309	5.065	5.038	4.568	5.329
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.739	5.876	7.175	5.312	5.198	4.876	5.370
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4.179	3.582	4.446	4.263	3.654	4.446	4.060	4.087





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



Para el mes de agosto 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.



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de agosto 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 experiencia 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; mismo que ya fue incorporado, por lo que a la fecha se cuenta con el personal necesario para brindar una atención oportuna desde las competencias 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.



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

- 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 agosto 2024.**

Se puede concluir que, para el mes de agosto 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 107% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de agosto del 2024, se encuentran sin atención 26 EXT y que suman alrededor de 52 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 agosto año 2024, superó su capacidad de gestión en un 20%. En este sentido, el GSC gestionó 4.876 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.060 casos.

Por otra parte, se efectuaron solicitudes distintas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo, requerimientos que ocupan tiempo en su trámite. En este punto, es pertinente precisar que, durante el mes de agosto del año 2024, se atendió un total de 4.876 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.868 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.008 fueron otras solicitudes.

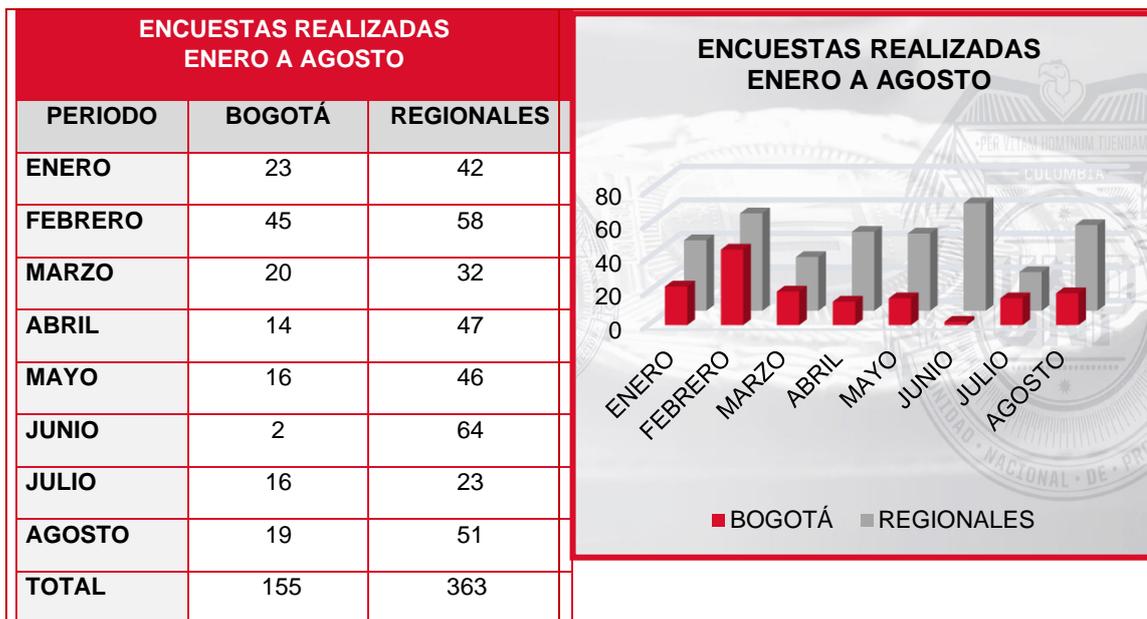


## 11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO AGOSTO 2024

### COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **agosto** 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



### 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
AGOSTO	7	12	46	5

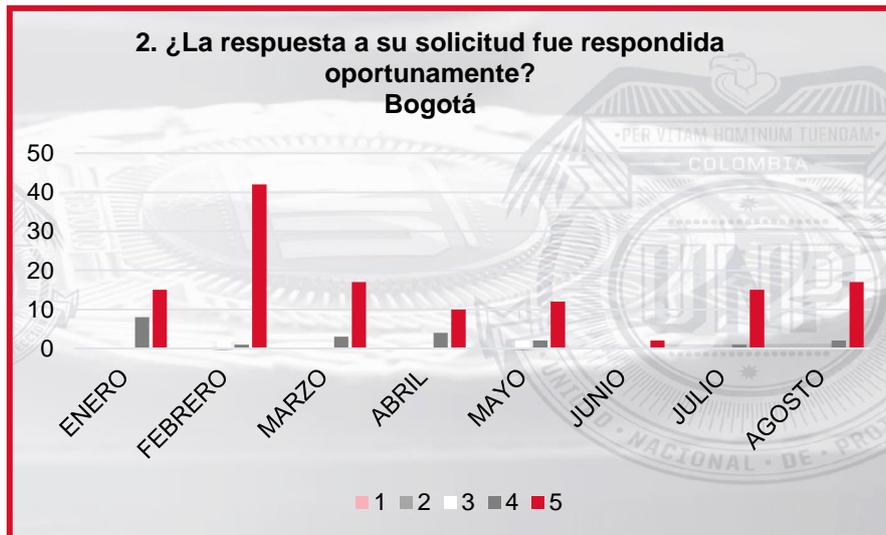


## Oportunidad

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
AGOSTO	0	0	0	2	17



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
AGOSTO	0	0	0	4	47

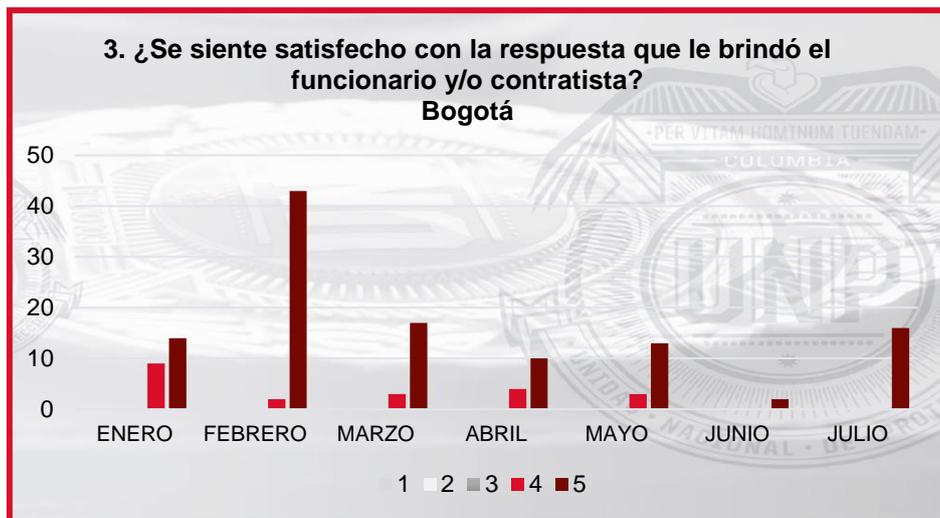


## Orientación

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
AGOSTO	0	0	0	3	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
AGOSTO	0	0	0	1	50



## 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:



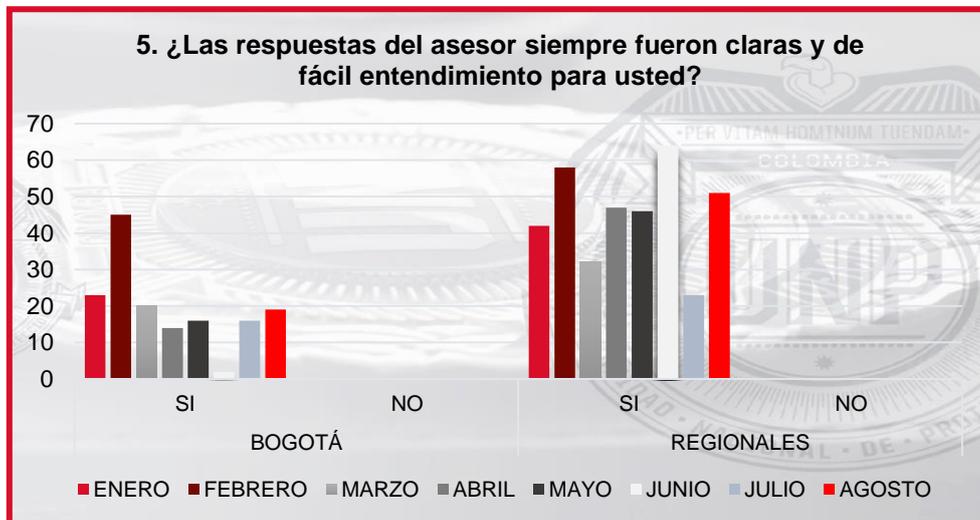
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	31	1
ABRIL	14	0	47	0
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	0
JULIO	16	0	23	0
AGOSTO	19	0	51	0



¿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
AGOSTO	19	0	51	0



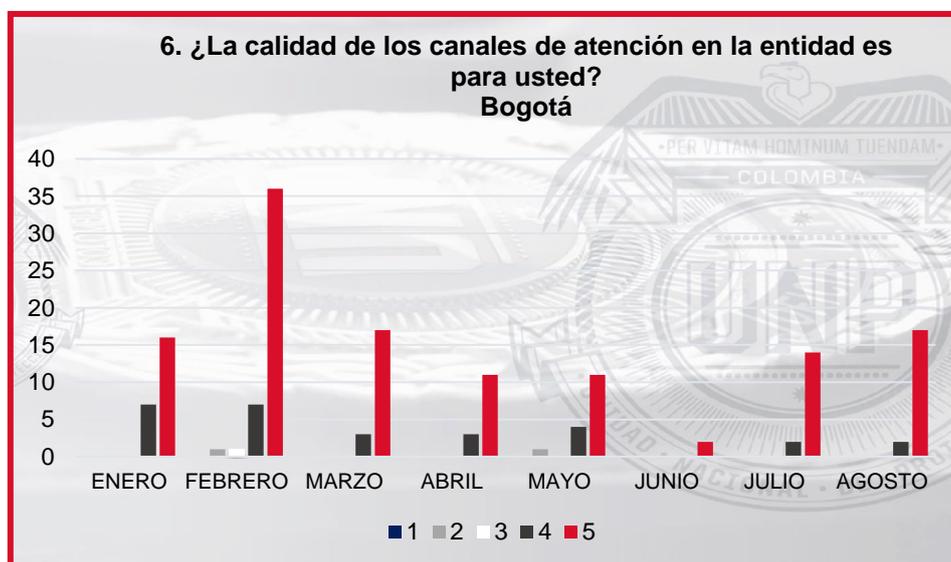
## Percepción

En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para



usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

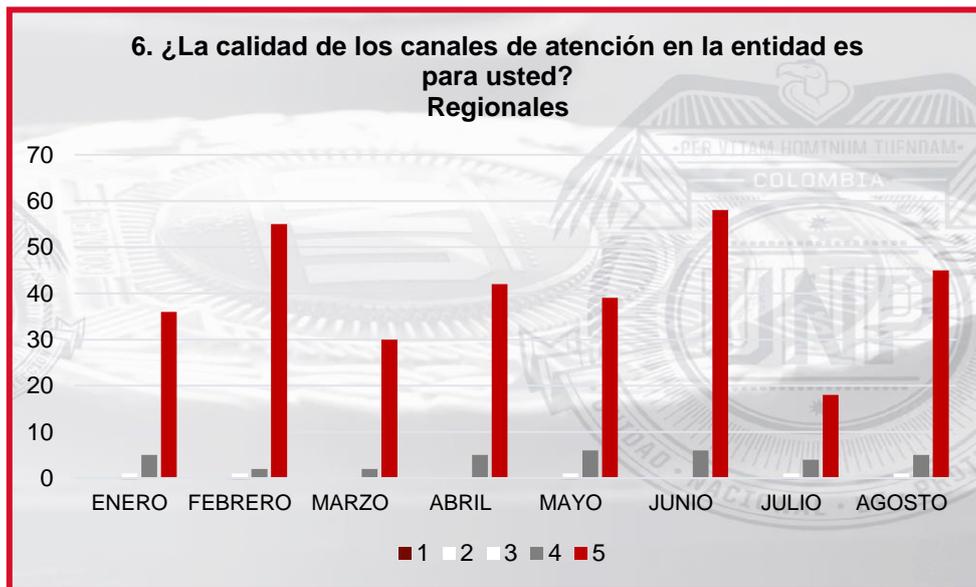
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	7	16
FEBRERO	0	1	1	7	36
MARZO	0	0	0	3	17
ABRIL	0	0	0	3	11
MAYO	0	1	0	4	11
JUNIO	0	0	0	0	2
JULIO	0	0	0	2	14
AGOSTO	0	0	0	2	17



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
AGOSTO	0	0	1	5	45

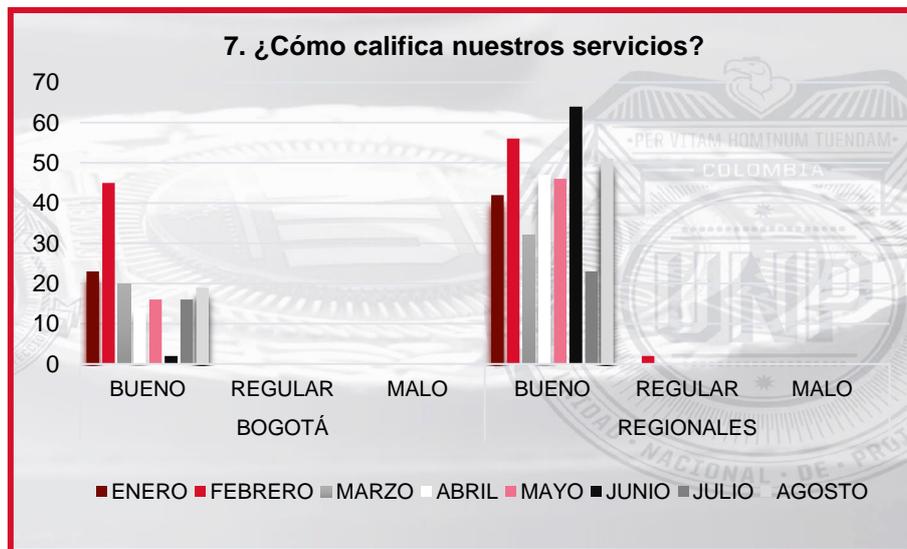


### Satisfacción

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
<b>ENERO</b>	23	0	0	42	0	0
<b>FEBRERO</b>	45	0	0	56	2	0
<b>MARZO</b>	20	0	0	32	0	0
<b>ABRIL</b>	14	0	0	47	0	0
<b>MAYO</b>	16	0	0	46	0	0
<b>JUNIO</b>	2	0	0	64	0	0
<b>JULIO</b>	16	0	0	23	0	0
<b>AGOSTO</b>	19	0	0	51	0	0

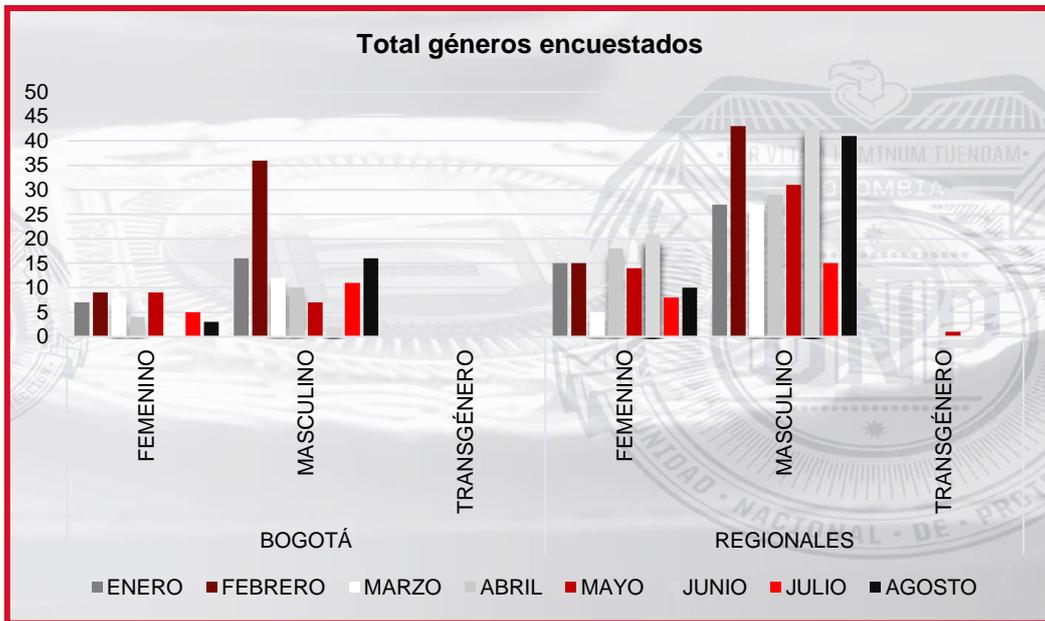


### Aplicación del enfoque diferencial

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



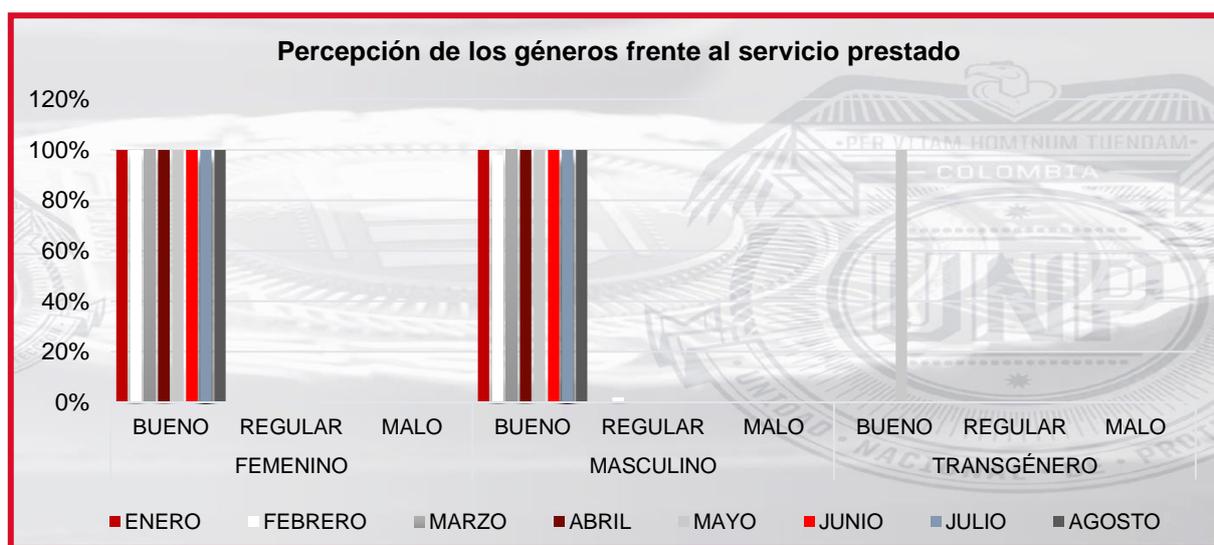
Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	15	27	0
FEBRERO	9	36	0	15	43	0
MARZO	8	12	0	5	27	0
ABRIL	4	10	0	18	29	0
MAYO	9	7	0	14	31	1
JUNIO	0	2	0	21	43	0
JULIO	5	11	0	8	15	0
AGOSTO	3	16	0	10	41	0



### 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
<b>ENERO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>FEBRERO</b>	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
<b>MARZO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>ABRIL</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>MAYO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>JUNIO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>JULIO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>AGOSTO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



## 12. CONCLUSIONES

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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 70 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **agosto** 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.



 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de **agosto** 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  
Unidad Nacional de Protección

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

	Nombre	Firma	Fecha
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		6/9/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/9/2024
Aprobó:	María Fernanda Reyes Sarmiento/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		6/9/2024
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 AGOSTO 2024

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB AGOSTO 2024				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A AGOSTO 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
<b>15246</b>	14542	119	524	61
	<b>95%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

