



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
4 de octubre de 2024



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

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

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES SEPTIEMBRE.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE SEPTIEMBRE.....	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE SEPTIEMBRE.....	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE SEPTIEMBRE.....	23
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	23
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE SEPTIEMBRE.	24
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA MES DE SEPTIEMBRE	26
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE SEPTIEMBRE.....	29
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE	38
12. CONCLUSIONES	51
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	53



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

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de septiembre de 2024 fueron elevadas **1885** 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.

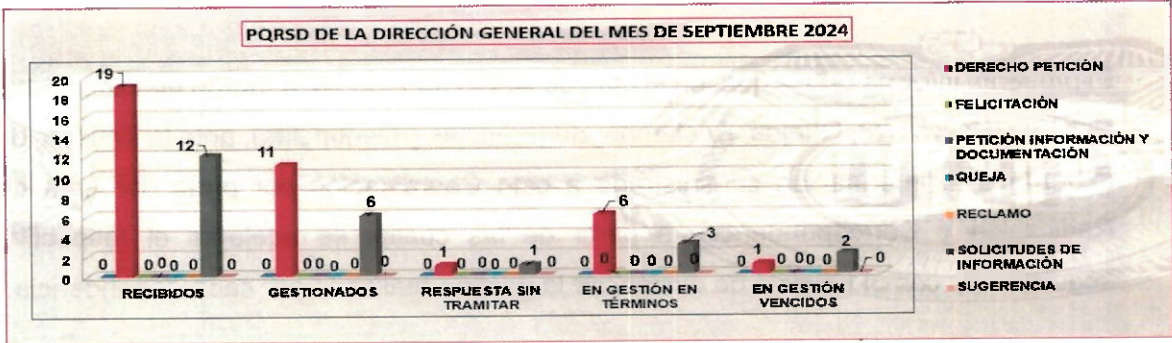
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2024

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

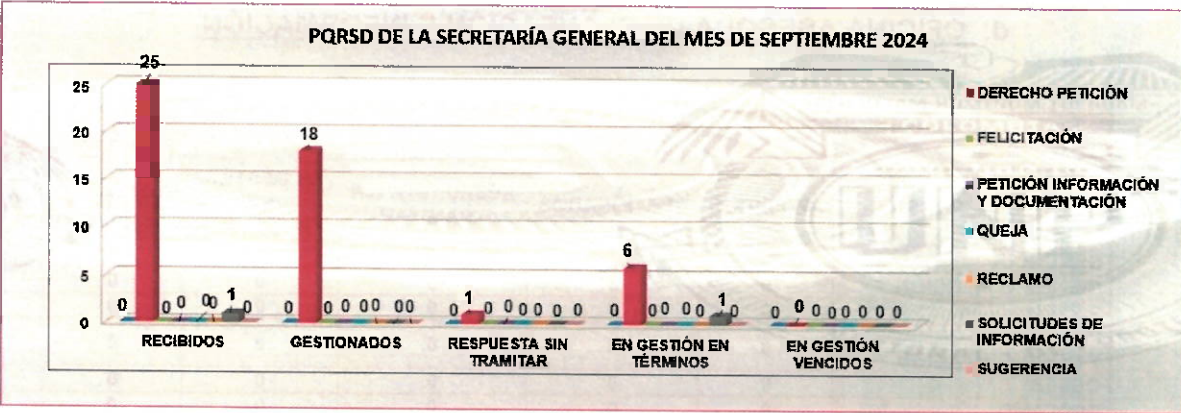
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	11	1	6	1	19
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	6	1	3	2	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	31	17	2	9	3	31



b. SECRETARÍA GENERAL

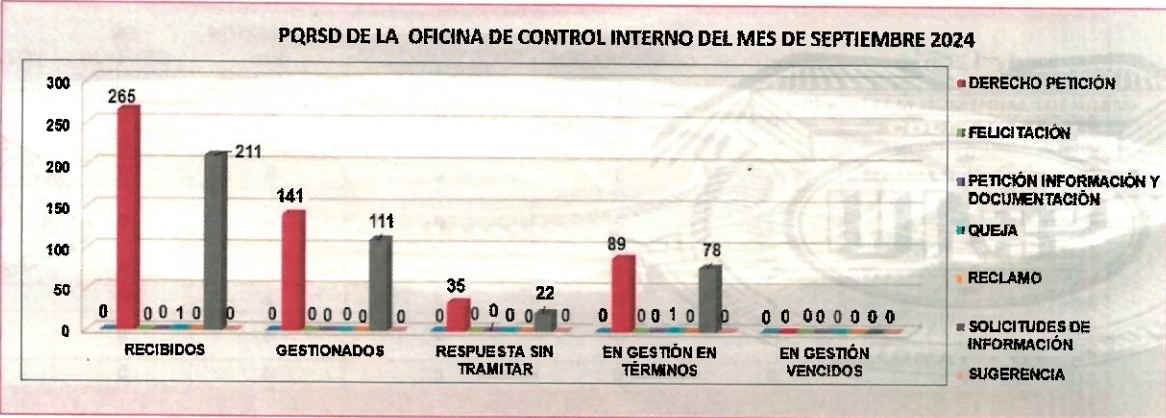
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	25	18	1	6	0	25
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26	18	1	7	0	26





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

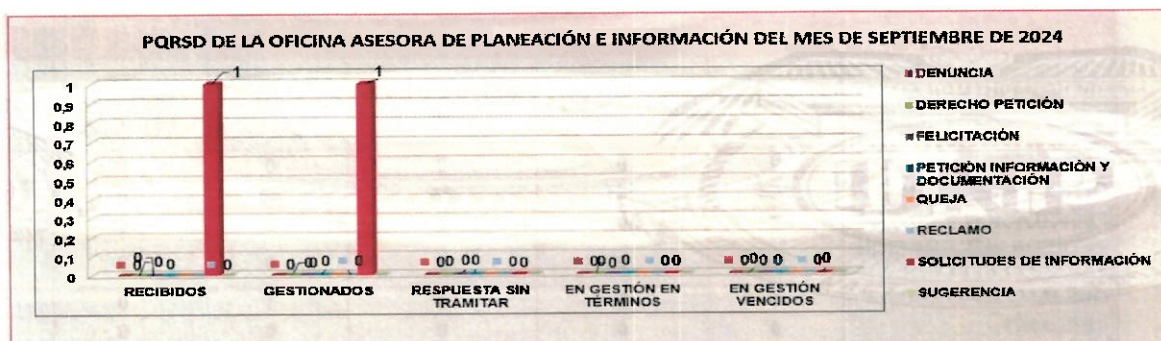
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	265	141	35	89	0	265
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	211	111	22	78	0	211
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	477	252	57	168	0	477



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

d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

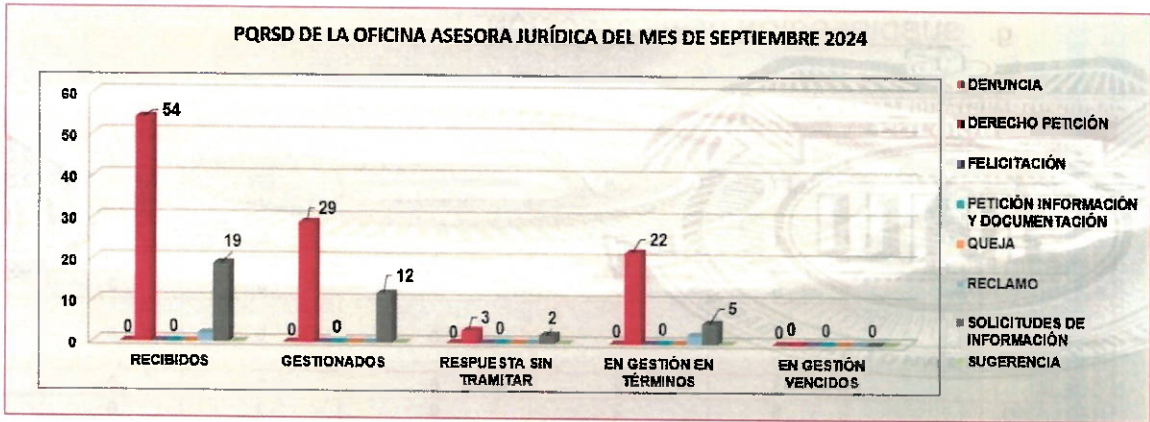
PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN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



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	54	29	3	22	0	54
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	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	12	2	5	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	75	41	5	29	0	75

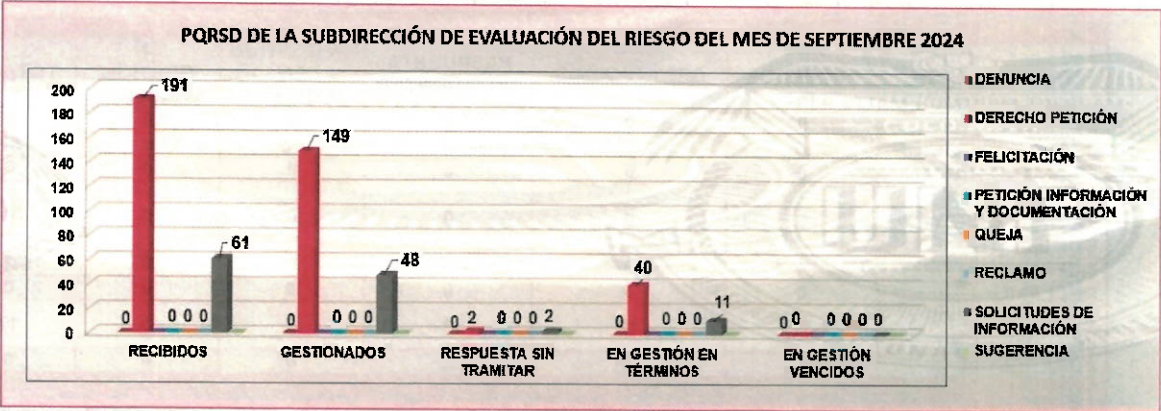




f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

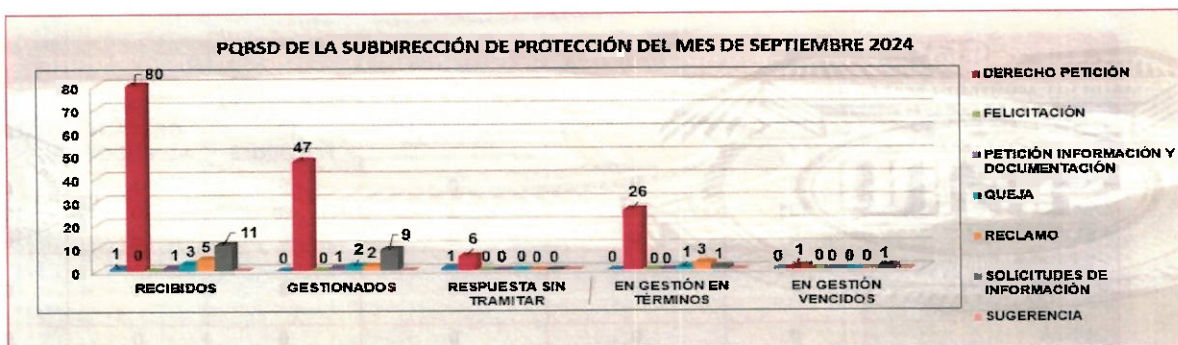
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024

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	191	149	2	40	0	191
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	61	48	2	11	0	61
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	252	197	4	51	0	252



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

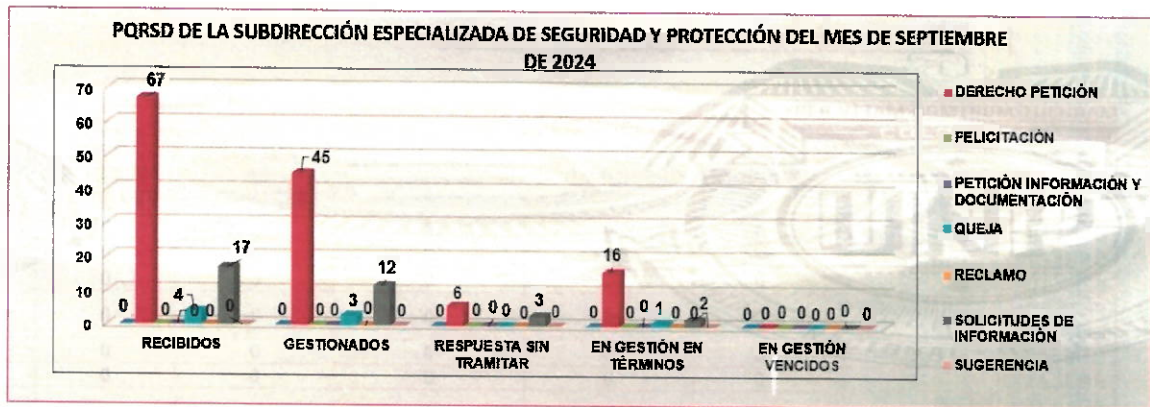
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	80	47	6	26	1	80
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	5	2	0	3	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	9	0	1	1	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	101	61	7	31	2	101



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 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	67	45	6	16	0	67
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	3	0	1	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	12	3	2	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	88	60	9	19	0	88

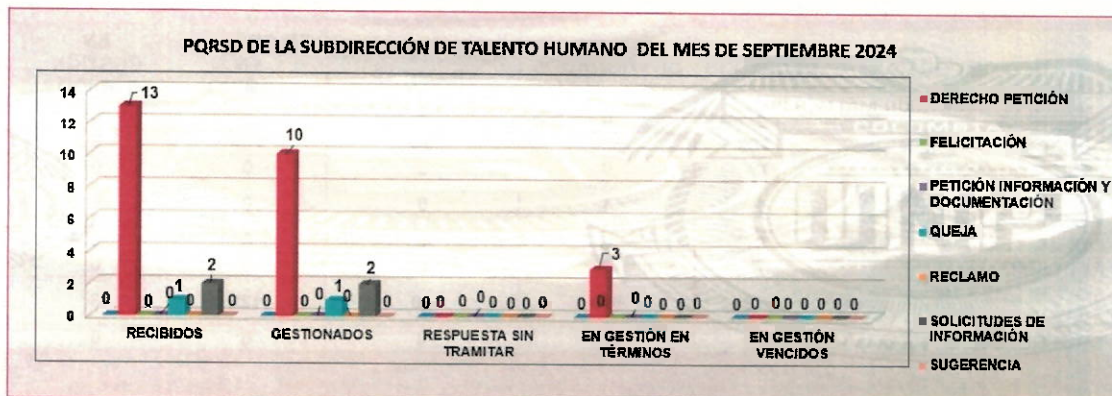




i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024

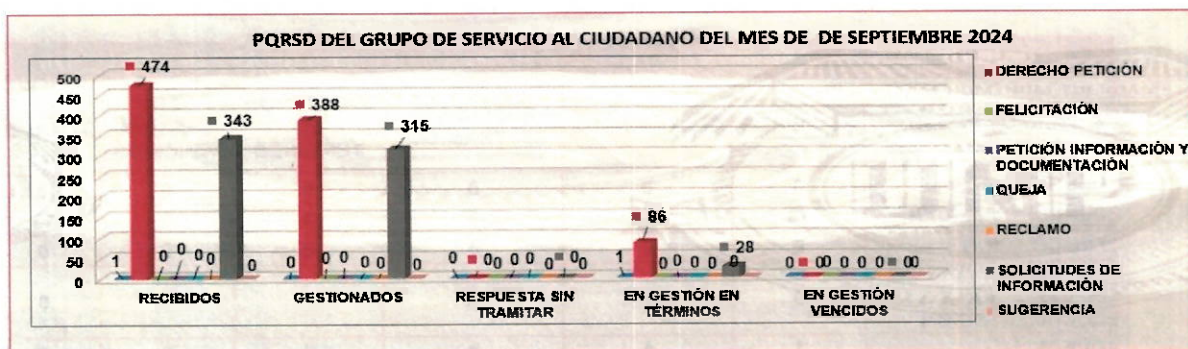
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	10	0	3	0	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	16	13	0	3	0	16



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

j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

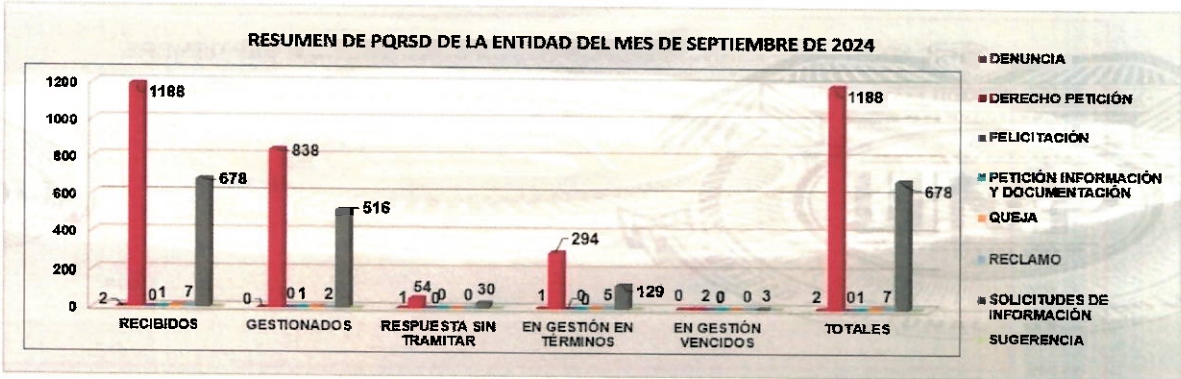
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	474	388	0	86	0	474
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	343	315	0	28	0	343
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	818	703	0	115	0	818



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

RESUMÉN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	1	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	1188	838	54	294	2	1188
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	9	6	0	3	0	9
RECLAMO	7	2	0	5	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	678	516	30	129	3	678
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1885	1363	85	432	5	1885





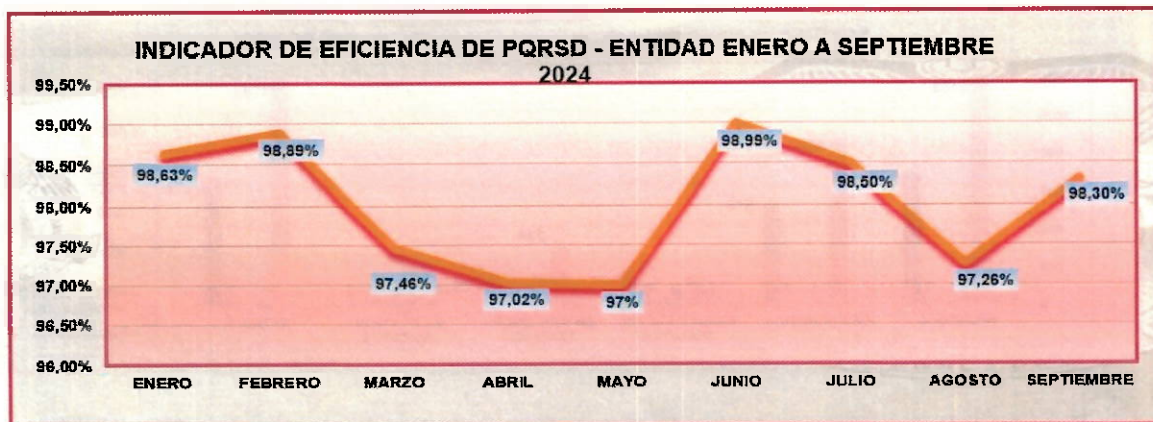
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRS 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 SEPTIEMBRE 2024								
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%	97%	98,99%	98,50%	97,26%	98,30%





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

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 septiembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (agosto) que debieron contestarse en el mes de septiembre, y las recibidas en septiembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1885** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1853** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,30%**. El restante **1,70%** 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

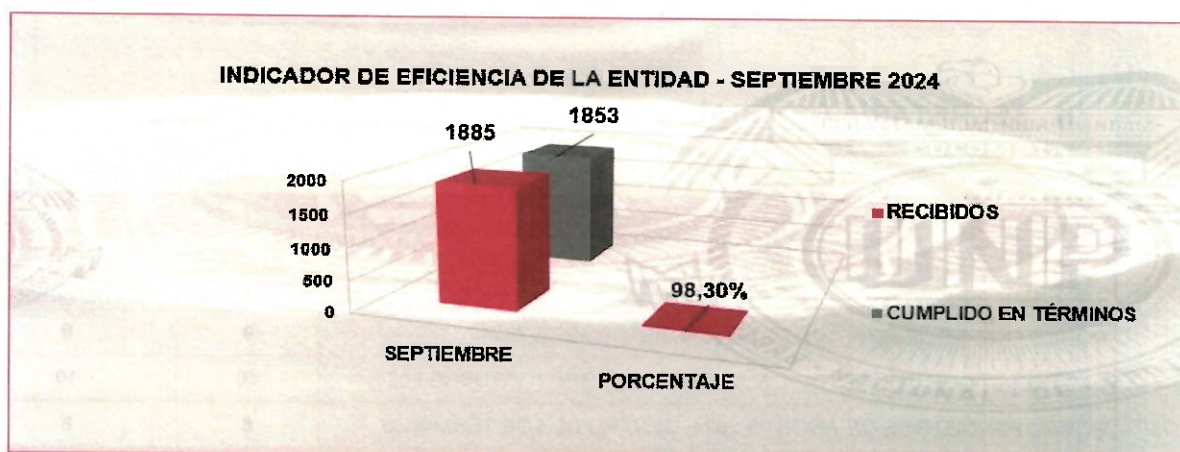


 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

y Nariño, los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

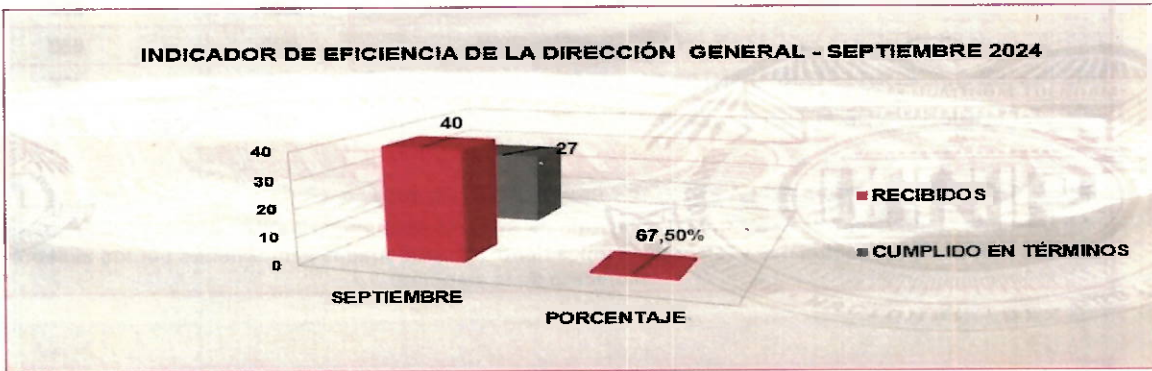
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	220	220
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	692	683
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	426	426
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	547	524
TOTAL	1885	1853
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE DE 2024	98,30%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



a. DIRECCIÓN GENERAL

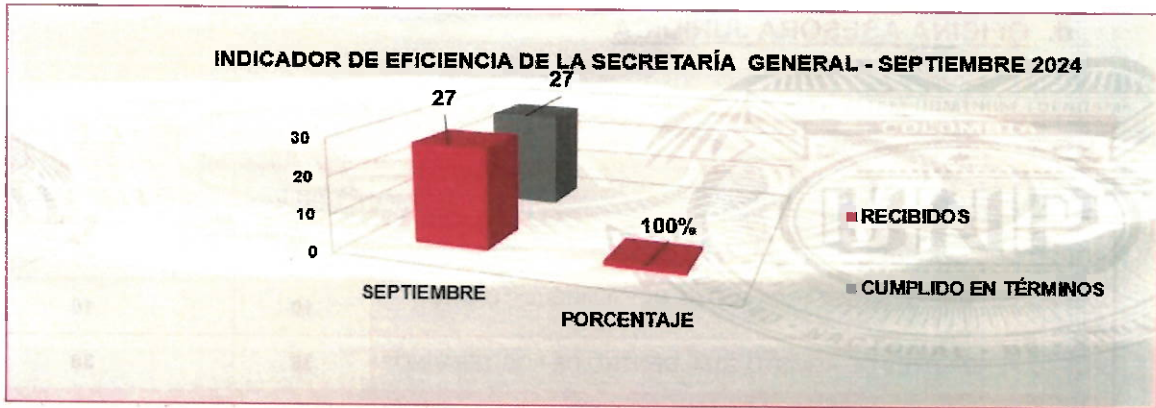
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	14	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	19	9
TOTAL	40	27
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	67,50%	



b. SECRETARÍA GENERAL

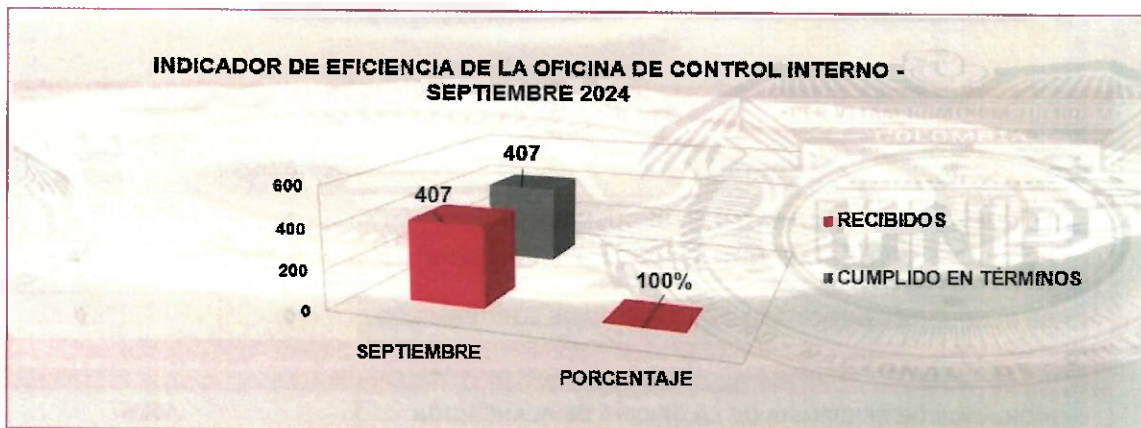
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	8	8
TOTAL	27	27
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

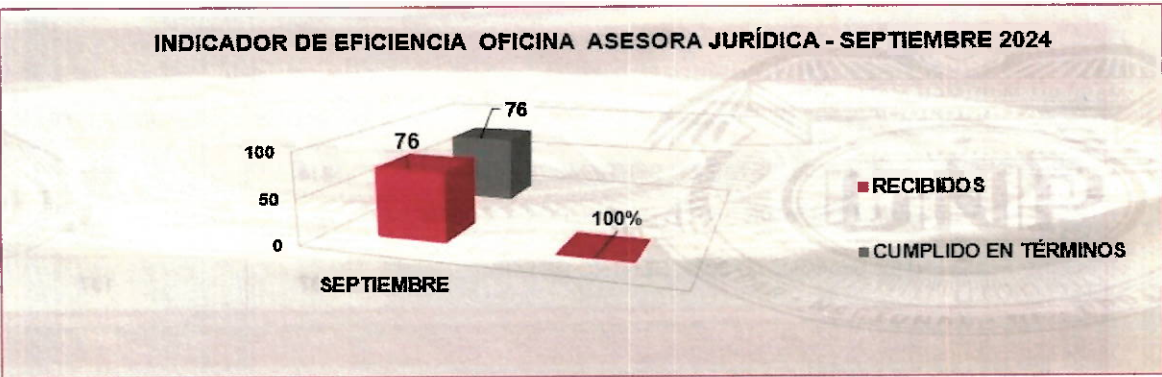
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	214	214
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	56	56
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	137	137
TOTAL	407	407
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



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

d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

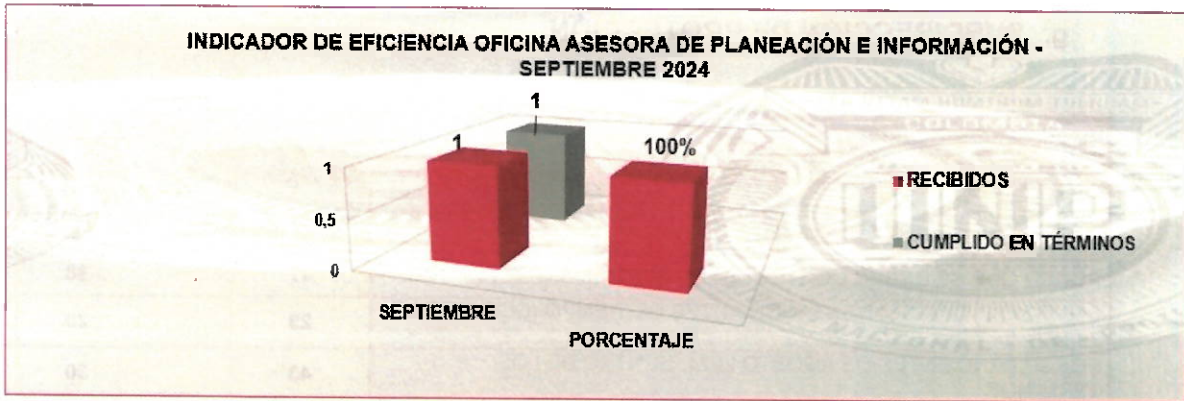
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	28	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	38	38
TOTAL	76	76
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

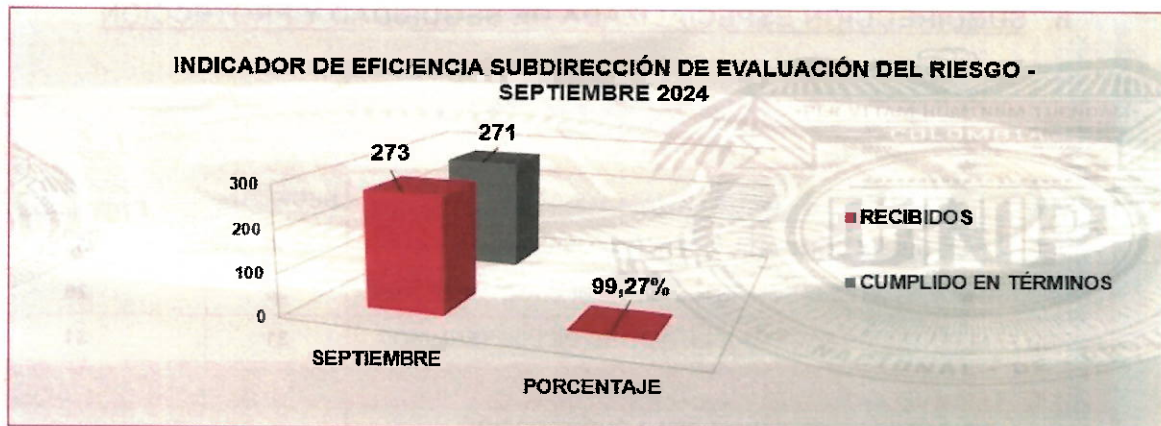
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	1	1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





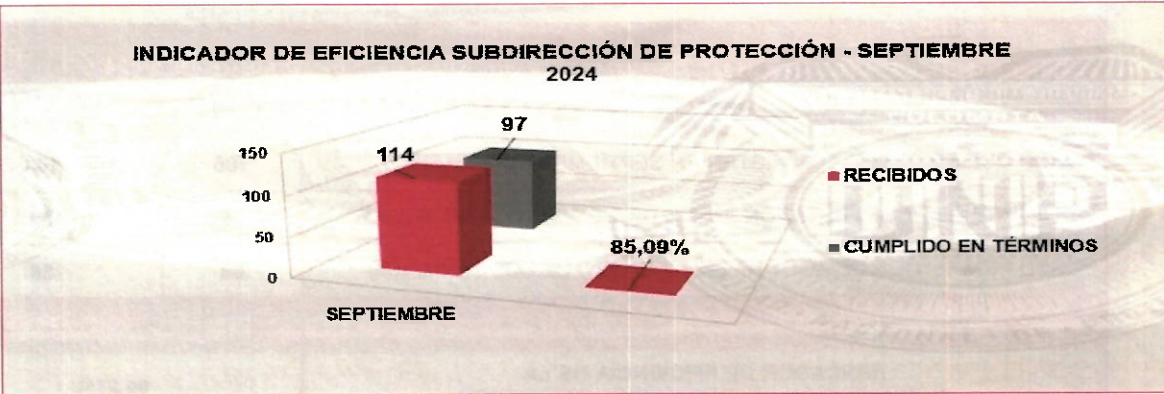
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	106	104
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	79	79
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	88	88
TOTAL	273	271
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	99,27%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

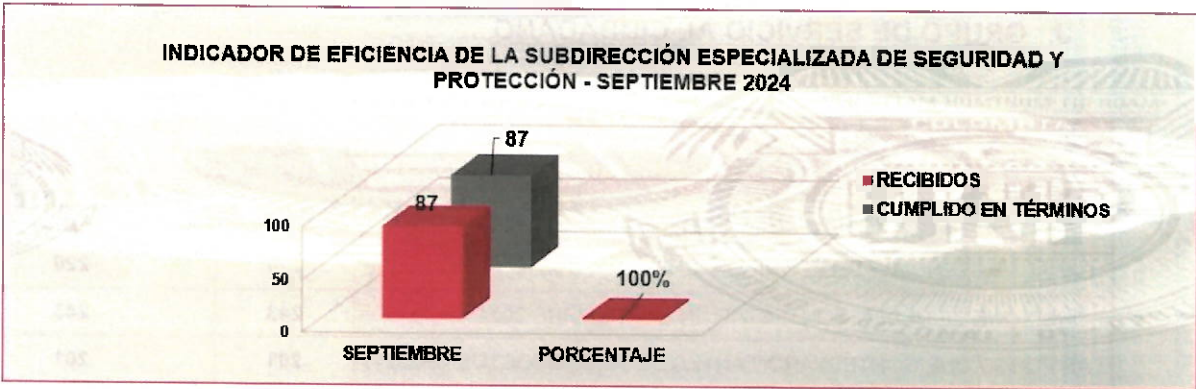
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	42	38
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	29	29
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	43	30
TOTAL	114	97
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	85,09%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

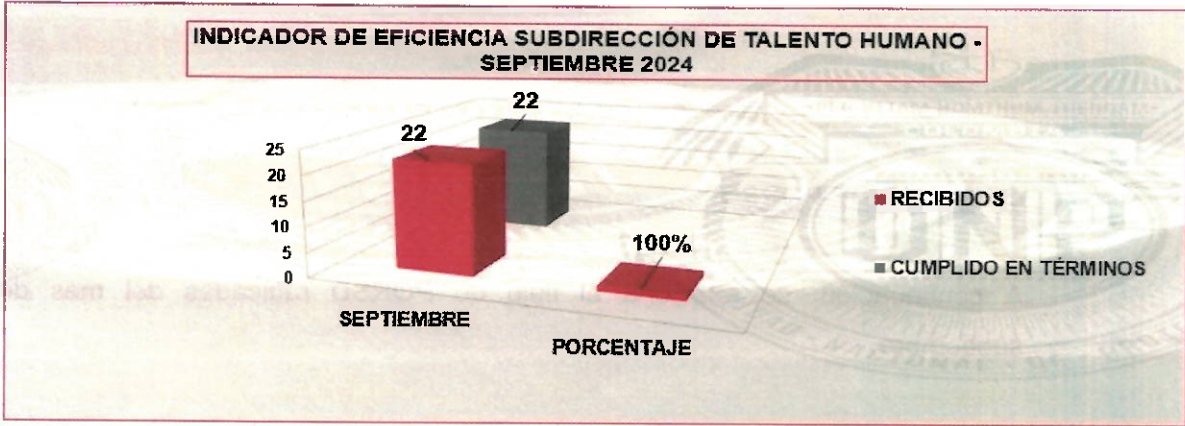
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	30	30
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	26	26
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	31	31
TOTAL	87	87
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	





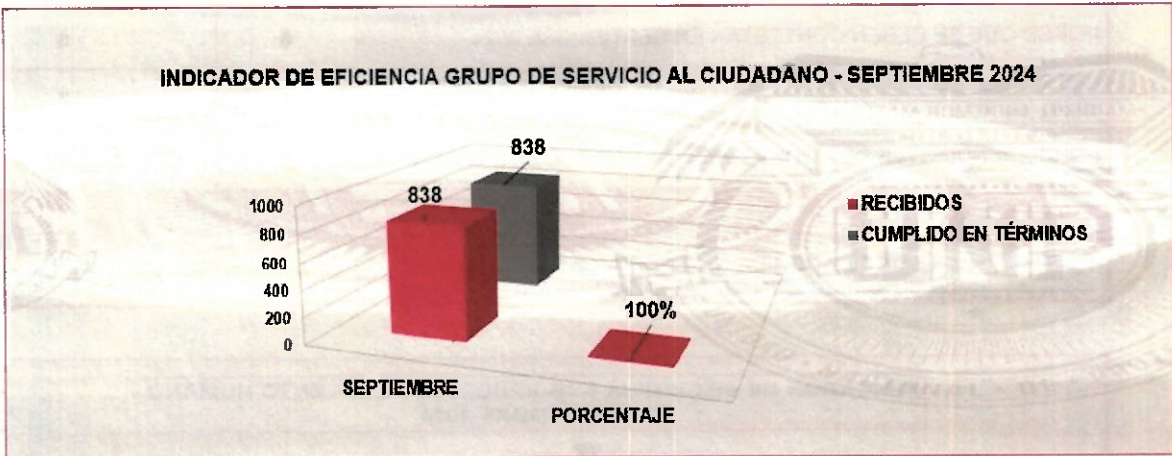
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	22	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE DE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	220	220
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2024	243	243
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2024)	201	201
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	174	174
TOTAL	838	838
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



4.2 FLUJO DE PQRSD

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



FLUJO DE PQRSD DE ENERO A SEPTIEMBRE 2024												
	DETALLE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	2190	1583	1736	1846	1885	17131	
	GESTIONADOS	1856	2205	1695	2127	2179	1579	1727	1812	1363	16543	97%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	2	2	3	20	85	112	1%
	EN GESTIÓN	1	0	1	6	9	2	6	14	437	476	3%
	TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO	17131										

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.



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

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

PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de septiembre de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2024							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA SEPTIEMBRE 2024
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	31	17	2	9	3	14	67,50%
SECRETARÍA GENERAL	26	18	1	7	0	8	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	477	252	57	168	0	225	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	75	41	5	29	0	34	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	252	197	4	51	0	55	99,27%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	101	61	7	31	2	40	85,09%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	16	13	0	3	0	3	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	818	703	0	115	0	115	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	88	60	9	19	0	28	100%
TOTAL	1885	1363	85	432	5	522	98,30%



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

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

- 589 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en septiembre.
- 30 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en septiembre.
- 5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en septiembre.
- 5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en septiembre.
- 5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en septiembre.
- 4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en septiembre.

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.

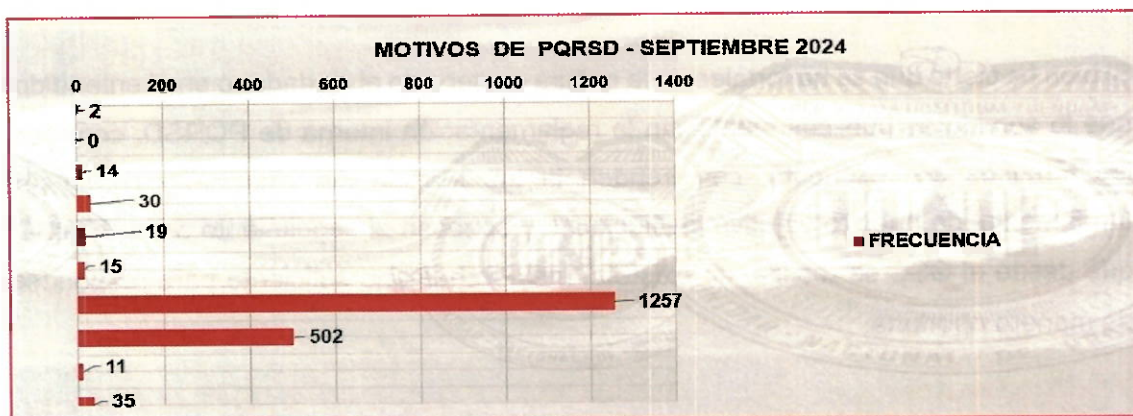
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y 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 SEPTIEMBRE DE 2024

MOTIVOS DE PQRSD SEPTIEMBRE 2024		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	14	1%
Escoltas	30	2%
Funciones y Procedimientos UNP	19	1%
Implementación de Medidas	15	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1257	67%
Información Trámite y Servicios UNP	502	27%
No Competencia UNP	11	1%
Vehículos	35	2%
TOTAL, MOTIVOS	1885	100%



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

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



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

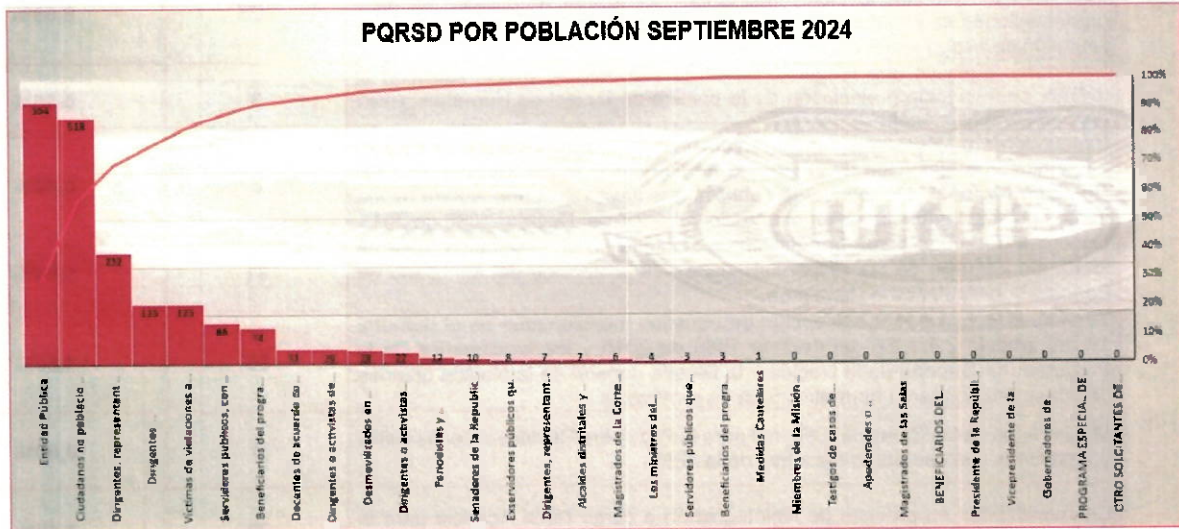
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE SEPTIEMBRE DE 2024.

PQRSD POR POBLACIÓN SEPTIEMBRE 2024		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	29	1,54%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	232	12,31%
Dirigentes o activistas sindicales.	22	1,17%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	7	0,37%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	125	6,63%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	12	0,64%
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.	125	6,63%
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.	3	0,16%
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del Gobierno nacional y Exservidores públicos que hayan ocupado alguno de los cargos públicos enunciados en el artículo 2.4.1.2.7 del Decreto 1066 de 2015	8	0,42%
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.	31	1,64%
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.	86	4,56%
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.	28	1,49%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%



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

Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	4	0,21%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	10	0,53%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
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.	6	0,32%
Alcaldes distritales y municipales.	7	0,37%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	3	0,16%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC-EP	74	3,93%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Medidas Cautelares	1	0,05%
Entidad Pública.	554	29,39%
Ciudadanos no población objeto	518	27,48%
TOTAL	1885	100%



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

9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre.

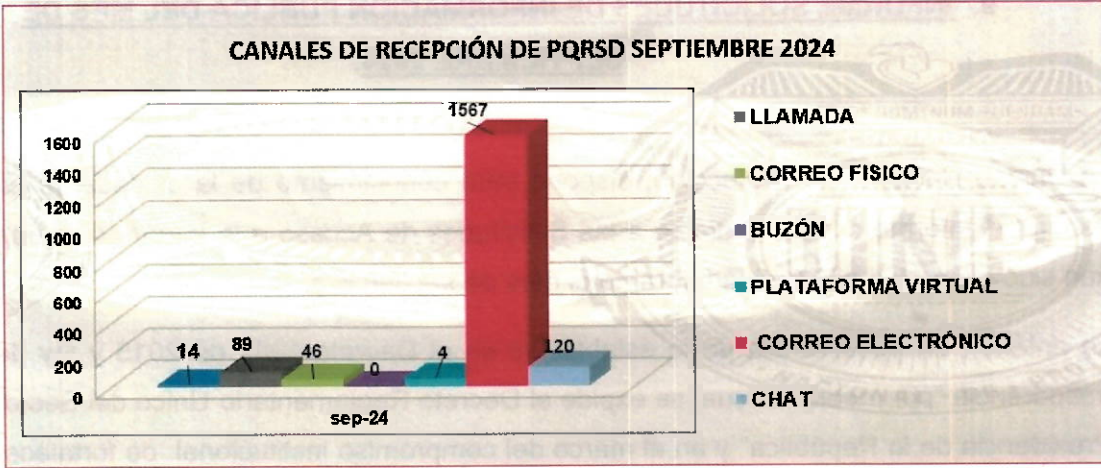
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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 PQRSO 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 PQRSO		
sep-24		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	89
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	46
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	49
	CORREO ELECTRÓNICO	1567
	CHAT	120
TOTAL		1885





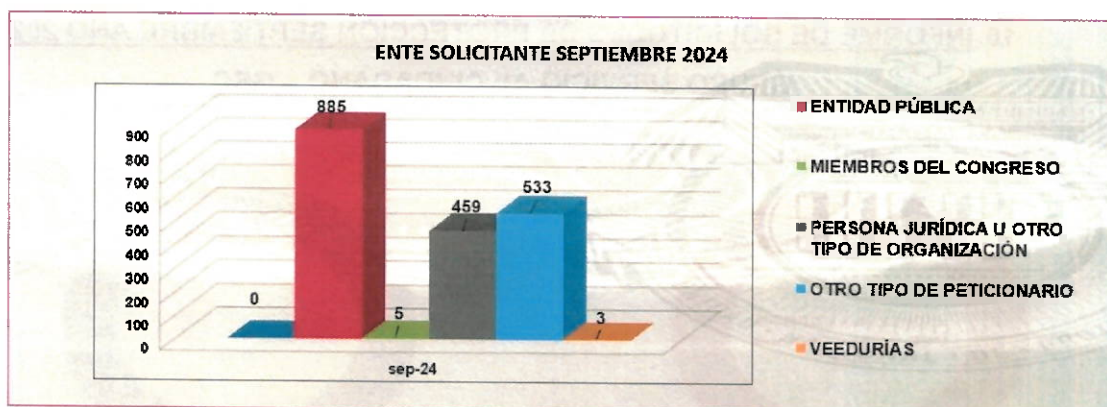
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

b. ENTE SOLICITANTE

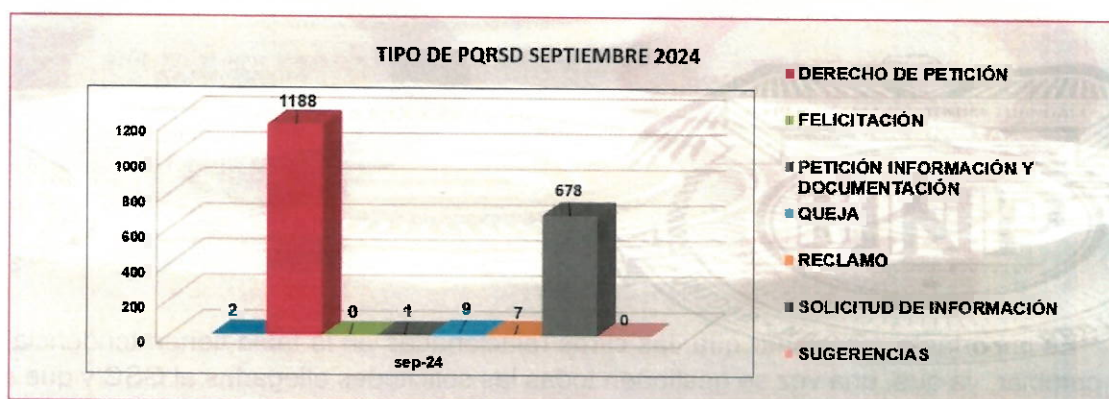
ENTE SOLICITANTE	
sep-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	885
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	459
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	533
VEEDURÍAS	3
TOTAL	1885





c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
sep-24	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	1188
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1
QUEJA	9
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	678
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1885



10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEPTIEMBRE AÑO 2024

GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de septiembre 2024.



Casos Alegados Mes de septiembre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE REEVALUACIÓN DE RIESGO	393
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	724
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.617
Sub Total	3.734
INFORMATIVA	254
TRANSFERENCIA	207
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	559
Sub Total	1.020
TOTAL	4.754



**Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se



encuentran pendientes por gestión al 30 de septiembre 2024, se conocerá el número real de las mismas**.

Casos Gestionados Mes de septiembre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	432
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	796
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.619
Sub Total	3.847
INFORMATIVA	266
TRANSFERENCIA	219
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	588
Sub Total	1.073
TOTAL	4.920



Casos Gestionados por Género, Mes de septiembre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	91	277	0	64	432
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	236	512	2	46	796
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	714	1.409	2	494	2.619
Sub Total	1.041	2.198	4	604	3.847
INFORMATIVA	36	71	0	159	266
TRANSFERENCIA	53	105	0	61	219
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	168	350	0	70	588
TOTAL	257	526	0	290	1.073
	1.298	2.724	4	894	4.920



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

****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 por Departamentos, Gestionadas Mes de septiembre 2024 Vs. Mes de agosto 2024.

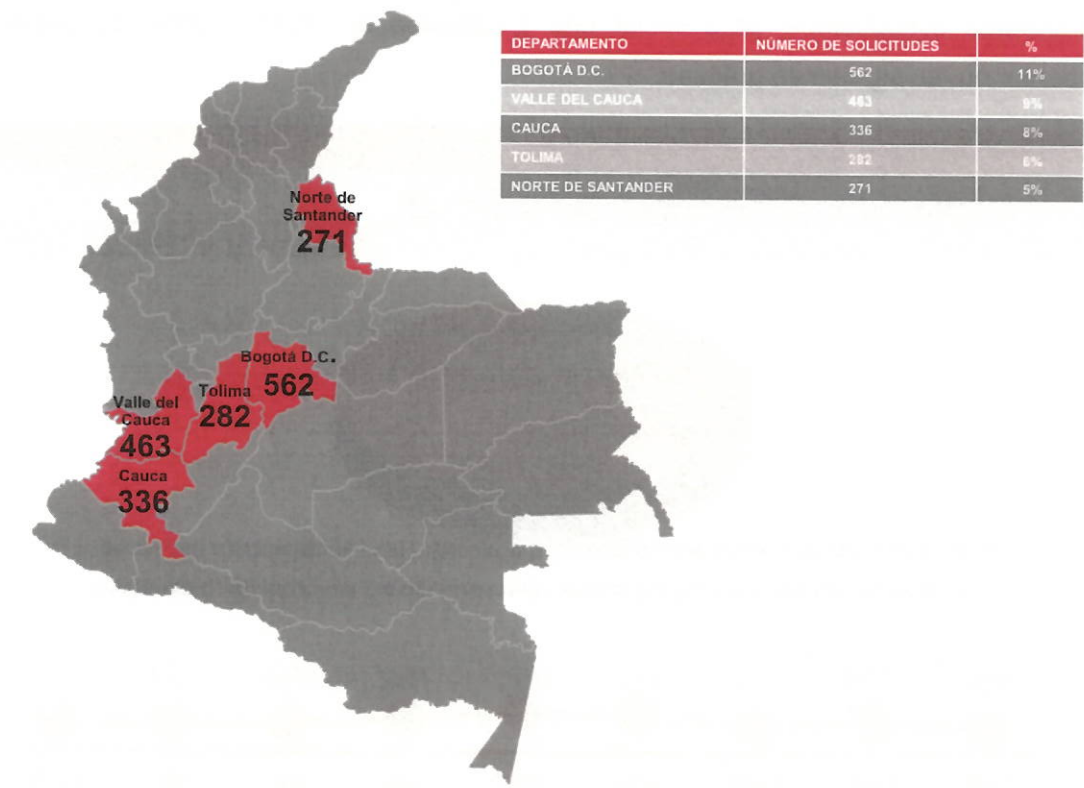
SOLICITUDES GESTIONADAS SEPTIEMBRE AÑO 2024 Vs. AGOSTO AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	SEPTIEMBRE	AGOSTO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
META	255	125	130
TOLIMA	282	157	125
HUILA	170	80	90
BOGOTÁ, D.C.	562	485	77
ARAUCA	134	71	63
CÓRDOBA	123	83	40
NORTE DE SANTANDER	271	243	28
VALLE DEL CAUCA	463	435	28
BOYACÁ	59	42	17
QUINDÍO	23	7	16
SUCRE	63	50	13
CUNDINAMARCA	79	68	11
RISARALDA	65	56	9
AMAZONAS	13	6	7
NARIÑO	110	104	6
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	6	1	5
VICHADA	7	5	2
CAQUETÁ	56	55	1
VAUPÉS	3	4	-1
GUAINÍA	0	3	-3
CALDAS	19	23	-4
PUTUMAYO	46	54	-8
LA GUAJIRA	30	38	-8
CASANARE	23	32	-9
ATLÁNTICO	63	76	-13
GUAVIARE	17	34	-17
CESAR	109	133	-24
CHOCÓ	52	96	-44
BOLÍVAR	200	254	-54
CAUCA	336	393	-57
ANTIOQUIA	141	223	-82
SIN DETERMINAR	732	816	-84
MAGDALENA	187	293	-106
SANTANDER	221	331	-110
TOTAL	4.920	4.876	44

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



TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO		
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN		SEPTIEMBRE
BOGOTÁ D.C		562
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.		68
VALLE DEL CAUCA		463
15. Servidores Públicos.		72
CAUCA		336
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.		150
TOLIMA		282
15. Servidores Públicos.		126
NORTE DE SANTANDER		271
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.		74

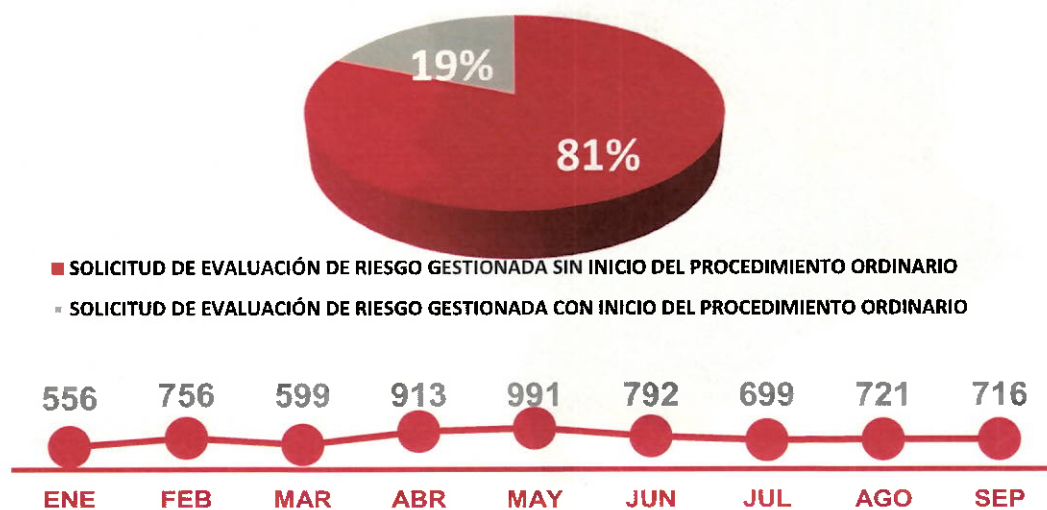
Igualmente, durante el mes de septiembre del año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 39% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C., el de mayor número con un 11%, seguido de Valle del Cauca con un 9%, Cauca con un 8%, Tolima con el 6% y por último Norte de Santander con el 5%:



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

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 30 de septiembre del años 2024, de las 3.847 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 19% que corresponde a 716 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 3.131 restantes y que corresponden en este caso al 81%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra Entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a Entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una Evaluación de Riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2024			
ESTADO		NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO		3.131	81%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO		716	19%
TOTAL		3.847	100%



Casos en Trámite al Finalizar el Mes de Septiembre, Corte 30 de septiembre 2024.

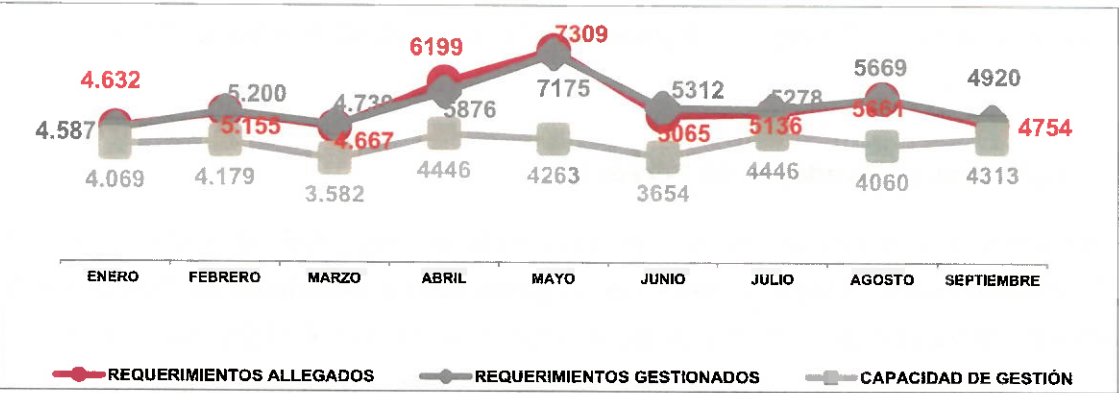
NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-09-2024		
EQUIPO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	178	178
TOTAL	178	178

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

Policía Nacional	667
Defensoría	525
Fiscalía General de la Nación	478
Personería	352
Gobernación	179
Alcaldía	176
Ministerio del Interior	154
Ministerio de Defensa	129
Presidencia	121
Secretaría de Educación	107

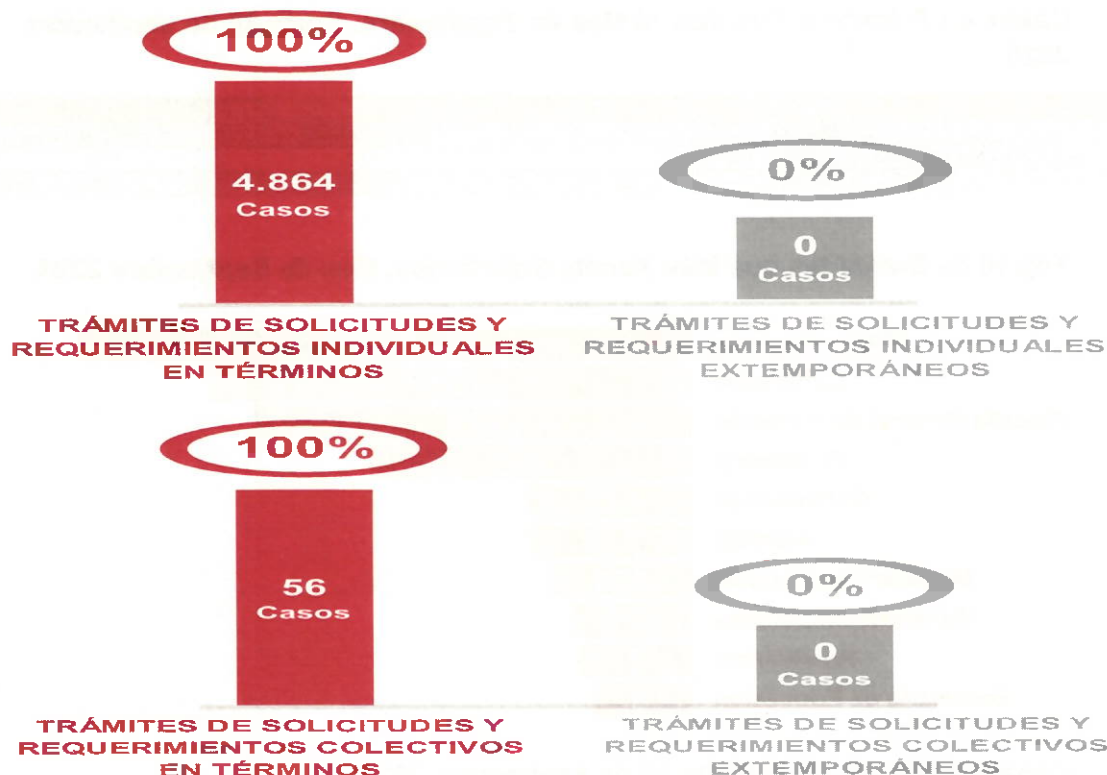
Capacidad Instalada a Corte 30 de septiembre 2024.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 31 DE SEPTIEMBRE 2024										
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.739	6.199	7.309	5.065	5.136	5.669	4.754	5.398
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.667	5.876	7.175	5.312	5.278	5.669	4.920	5.417
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4.179	3.582	4.446	4.263	3.654	4.446	4.060	4.313	4.112



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

Oportunidad en la Atención Mes de septiembre 2024.



Para el mes de septiembre 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 septiembre del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 100,4% 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,



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

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; 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.
- 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



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

acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRS, 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 septiembre 2024.

Se puede concluir que, para el mes de septiembre 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 103% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de septiembre del 2024, se encuentran sin atención 178 EXT y que suman alrededor de 356 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 septiembre año 2024, superó su capacidad de gestión en un 14%. En este sentido, el GSC gestionó 4.920 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.313 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 septiembre del año 2024, se atendió un total de 4.920 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.847 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.073 fueron otras solicitudes.



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

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **septiembre** 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 SEPTIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
MARZO	20	32
ABRIL	14	47
MAYO	16	46
JUNIO	2	64
JULIO	16	23
AGOSTO	19	51
SEPTIEMBRE	22	38
TOTAL	177	401

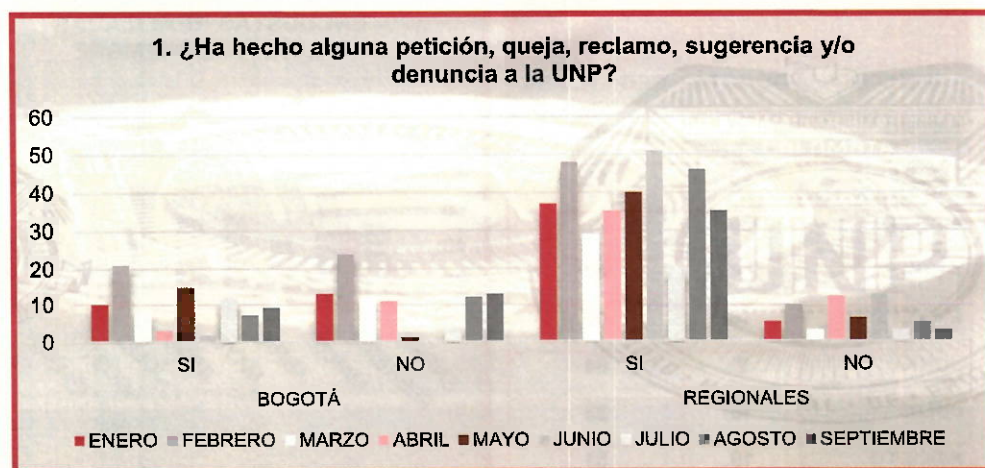


Participación

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
SEPTIEMBRE	9	13	35	3

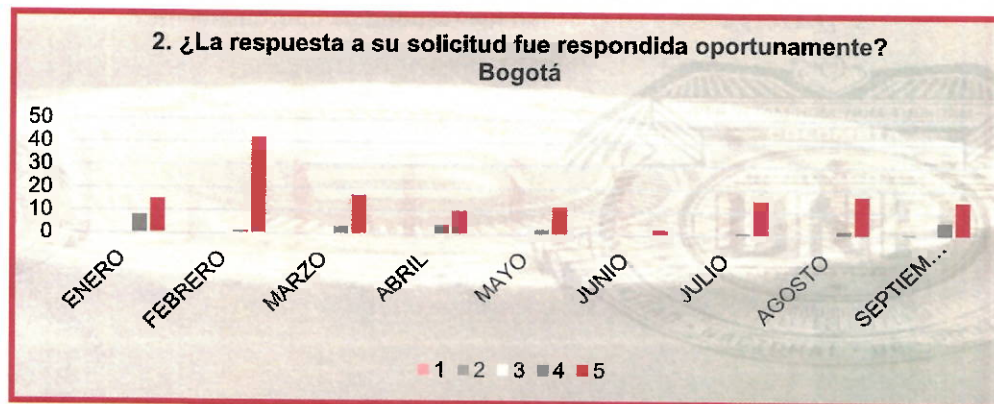


Oportunidad

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:



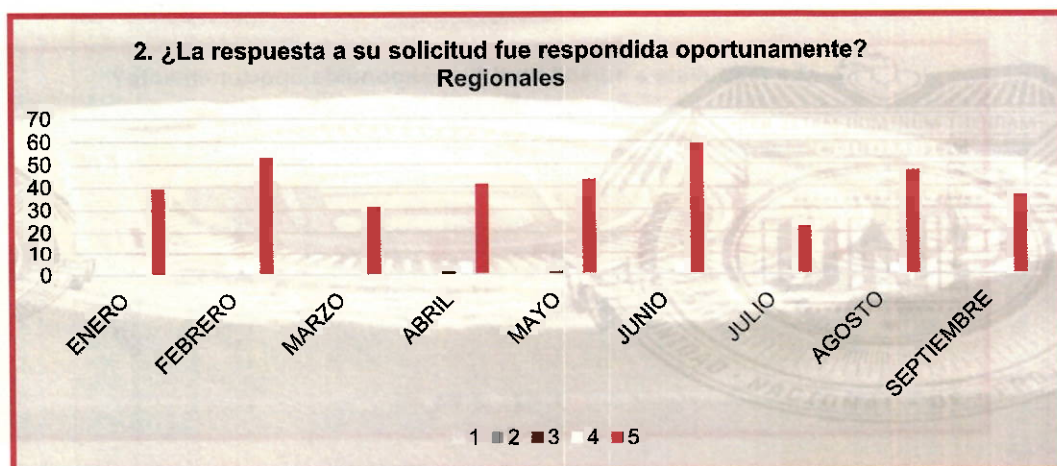
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	8	15
FEBRERO	0	0	2	1	42
MARZO	0	0	0	3	17
ABRIL	0	0	0	4	10
MAYO	0	0	2	2	12
JUNIO	0	0	0	0	2
JULIO	0	0	0	1	15
AGOSTO	0	0	0	2	17
SEPTIEMBRE	0	1	0	6	15



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
AGOSTO	0	0	0	4	47
SEPTIEMBRE	0	0	0	2	36

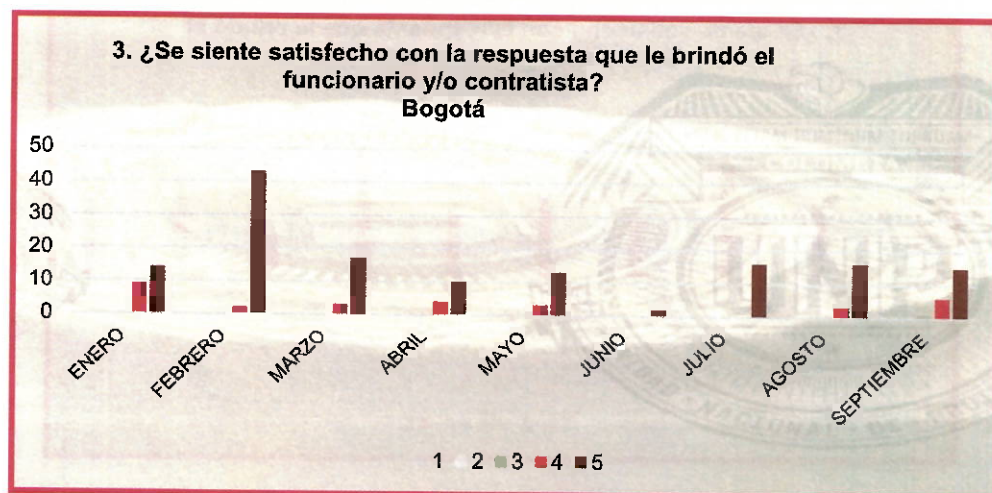


Orientación

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:



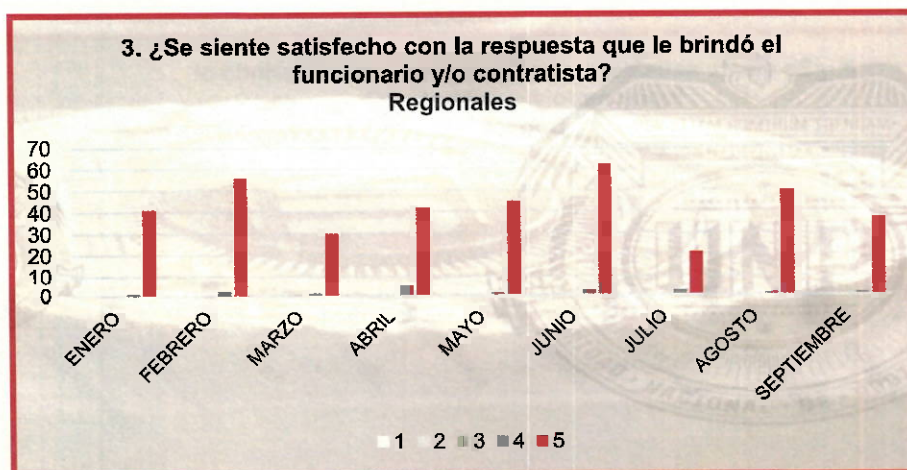
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	9	14
FEBRERO	0	0	0	2	43
MARZO	0	0	0	3	17
ABRIL	0	0	0	4	10
MAYO	0	0	0	3	13
JUNIO	0	0	0	0	2
JULIO	0	0	0	0	16
AGOSTO	0	0	0	3	16
SEPTIEMBRE	0	0	1	6	15



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
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	37



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:



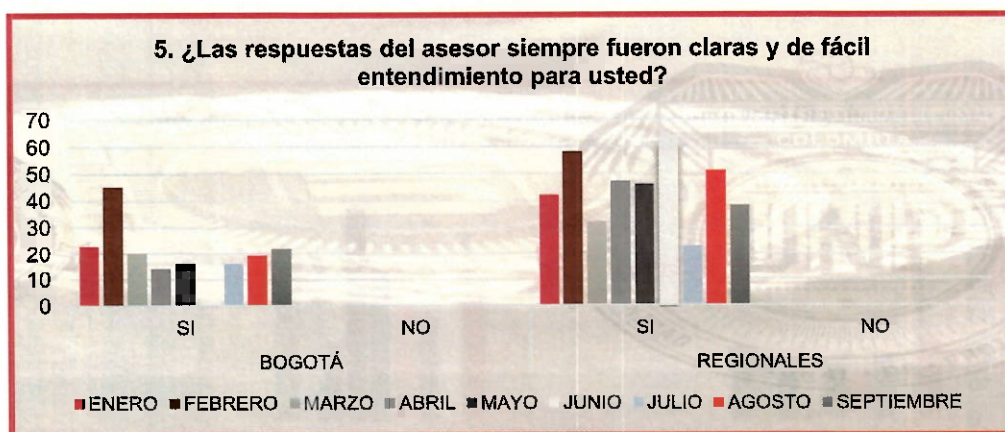
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	31	1
ABRIL	14	0	47	0
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	0
JULIO	16	0	23	0
AGOSTO	19	0	51	0
SEPTIEMBRE	22	0	38	0



¿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
SEPTIEMBRE	22	0	38	0

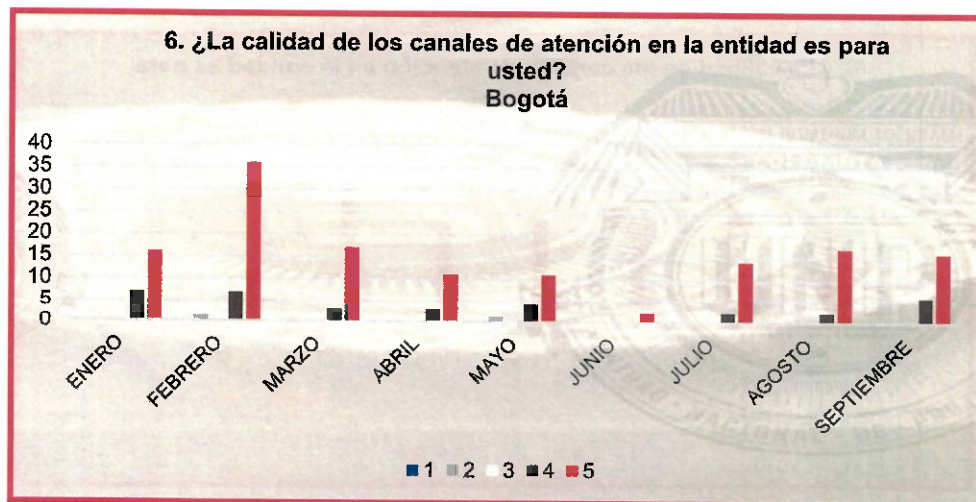


Percepción

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:



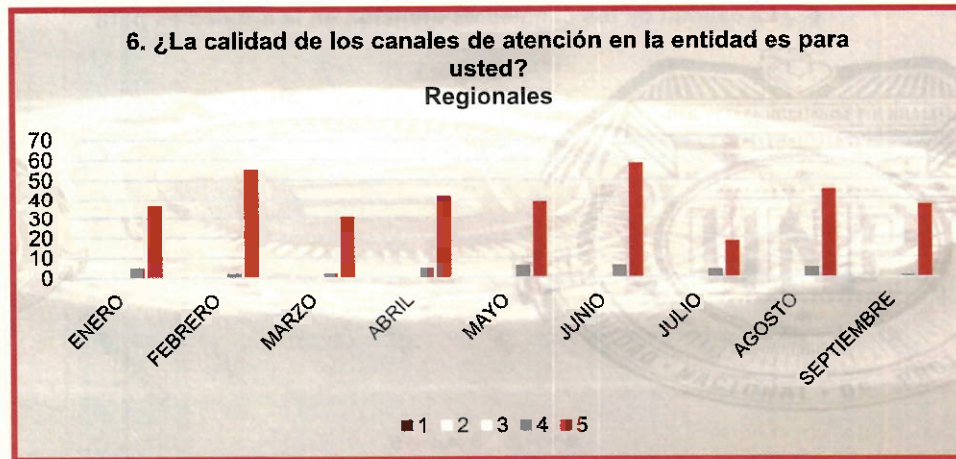
6. ¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	7	16
FEBRERO	0	1	1	7	36
MARZO	0	0	0	3	17
ABRIL	0	0	0	3	11
MAYO	0	1	0	4	11
JUNIO	0	0	0	0	2
JULIO	0	0	0	2	14
AGOSTO	0	0	0	2	17
SEPTIEMBRE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



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
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	37

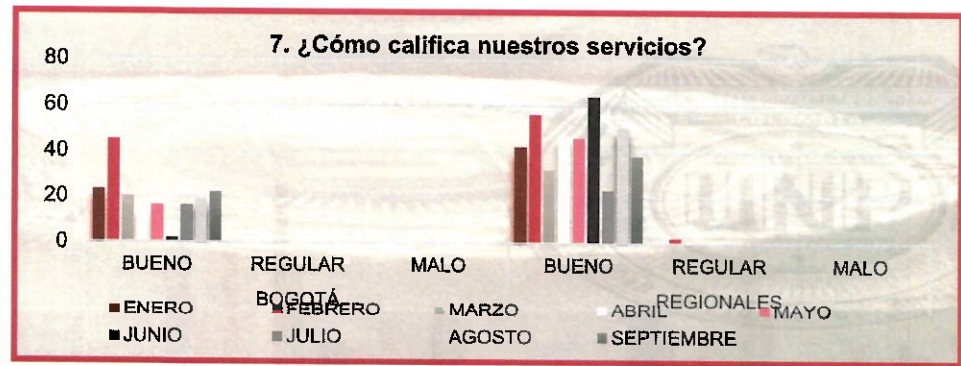


Satisfacción

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
AGOSTO	19	0	0	51	0	0
SEPTIEMBRE	22	0	0	38	0	0

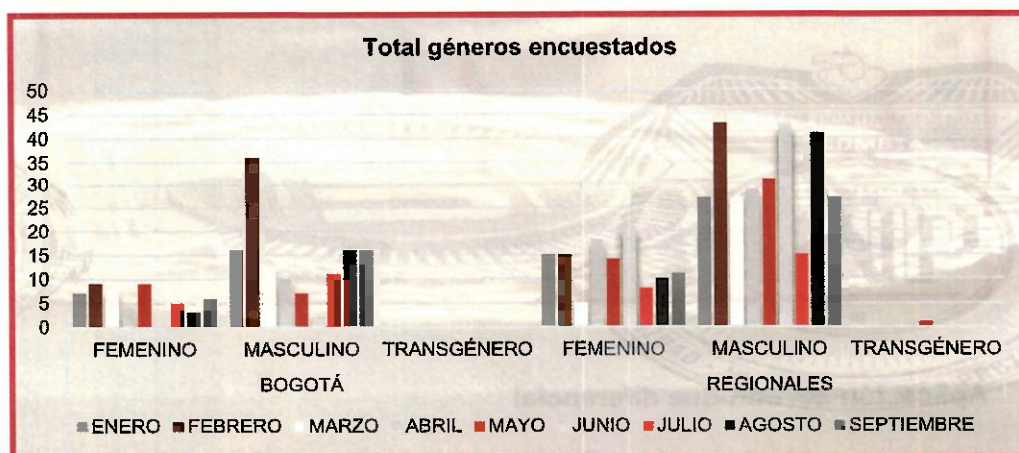


Aplicación del enfoque diferencial

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

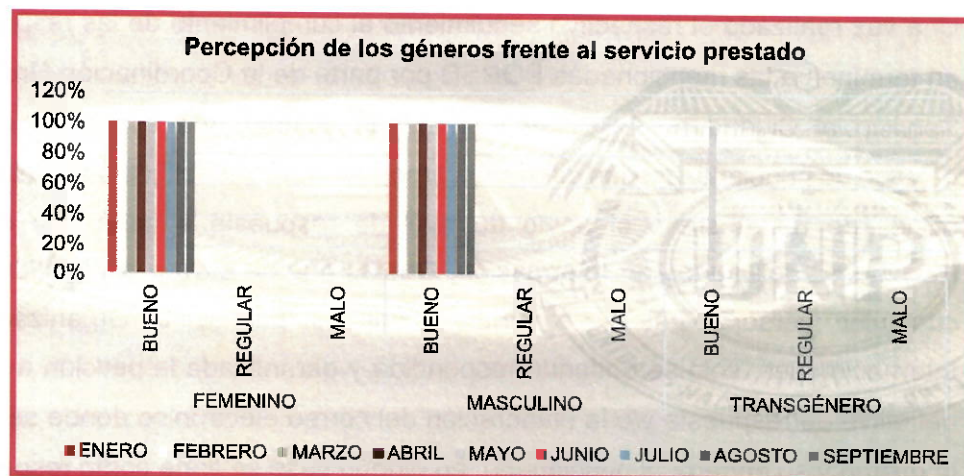


Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	15	27	0
FEBRERO	9	36	0	15	43	0
MARZO	8	12	0	5	27	0
ABRIL	4	10	0	18	29	0
MAYO	9	7	0	14	31	1
JUNIO	0	2	0	21	43	0
JULIO	5	11	0	8	15	0
AGOSTO	3	16	0	10	41	0
SEPTIEMBRE	6	16	0	11	27	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%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



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

12. CONCLUSIONES

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección aumentó en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos, implementando una nueva herramienta tecnológica 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 60 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **septiembre** del

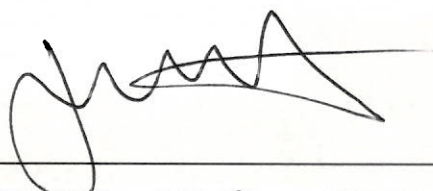


 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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 **septiembre** del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 17 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Buenaventura 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,


JAVIER FRANCISCO RODRÍGUEZ MORENO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)
Unidad Nacional de Protección

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		4/10/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		4/10/2024
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		4/10/2024
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.			



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

13.ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSO DE SEPTIEMBRE 2024

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB SEPTIEMBRE 2024				
PQRSO RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
17131	16543	112	432	5
	97%	1%	3%	0%

