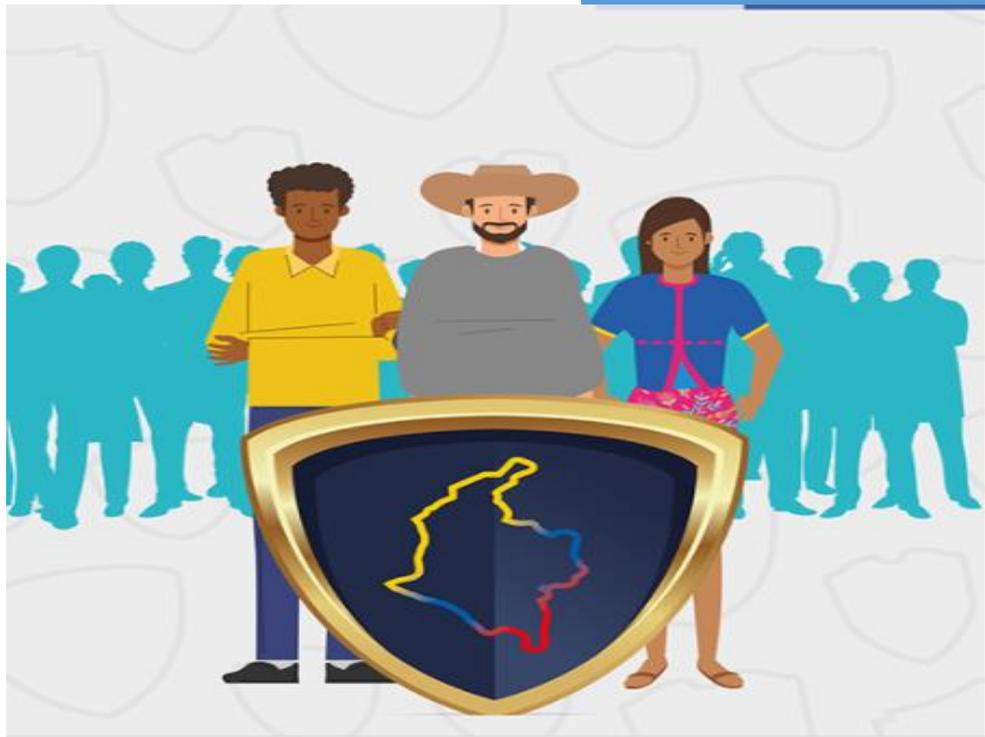




UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
8 de noviembre 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 OCTUBRE DE 2024**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. PROPÓSITO Y ALCANCE | 2 |
| 2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES OCTUBRE..... | 2 |
| 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE OCTUBRE..... | 10 |
| 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE OCTUBRE..... | 11 |
| 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE OCTUBRE..... | 11 |
| 4.2 FLUJO DE PQRSD..... | 17 |
| 5. ANALISIS REZAGOS PQRSD | 18 |
| 6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE OCTUBRE..... | 20 |
| 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD..... | 21 |
| 8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE OCTUBRE..... | 21 |
| 9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE OCTUBRE | 23 |
| 10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE OCTUBRE..... | 27 |
| 11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE | 36 |
| 12. CONCLUSIONES | 49 |
| 13. ANEXO INFORME EJECUTIVO | 51 |



| | | |
|---|---|--|
|  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 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 octubre de 2024 fueron elevadas **1971** 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 OCTUBRE AÑO 2024

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

| PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE OCTUBRE 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 | 13 | 0 | 7 | 1 | 21 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 14 | 7 | 0 | 6 | 1 | 14 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 35 | 20 | 0 | 13 | 2 | 35 |



b. SECRETARÍA GENERAL

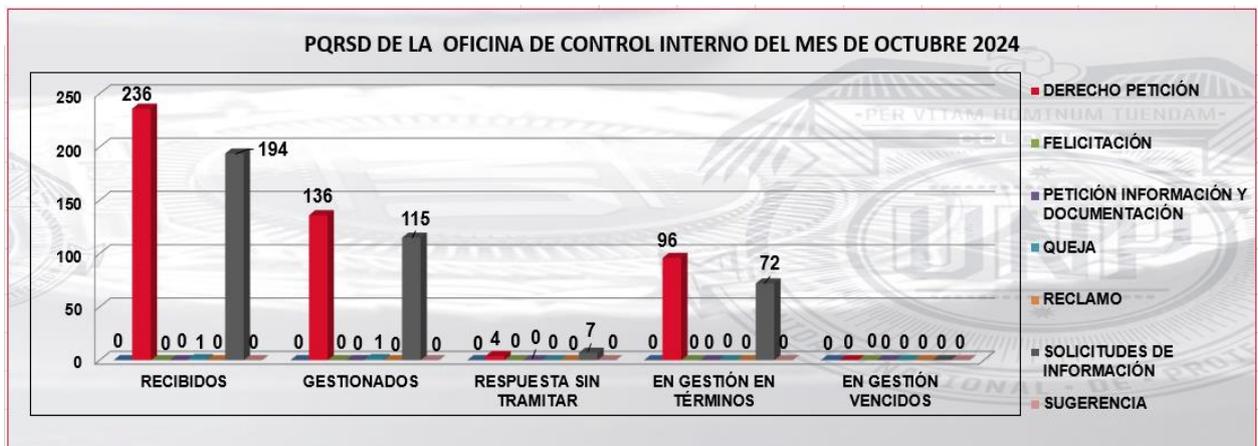
| PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE OCTUBRE 2024 | | | | | | |
|--|-----------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|-----------|
| TIPO DE PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 32 | 18 | 1 | 13 | 0 | 32 |
| 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 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 35 | 20 | 1 | 14 | 0 | 35 |





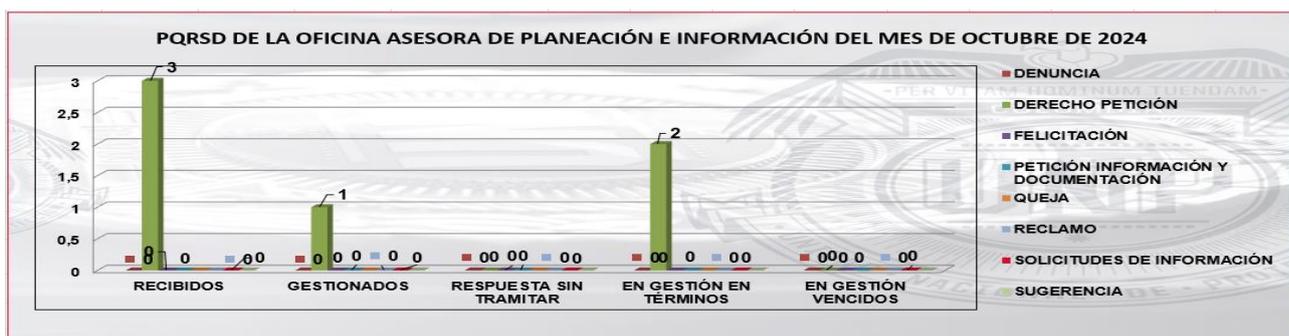
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE OCTUBRE 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 | 236 | 136 | 4 | 96 | 0 | 236 |
| 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 | 194 | 115 | 7 | 72 | 0 | 194 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 431 | 252 | 11 | 168 | 0 | 431 |



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

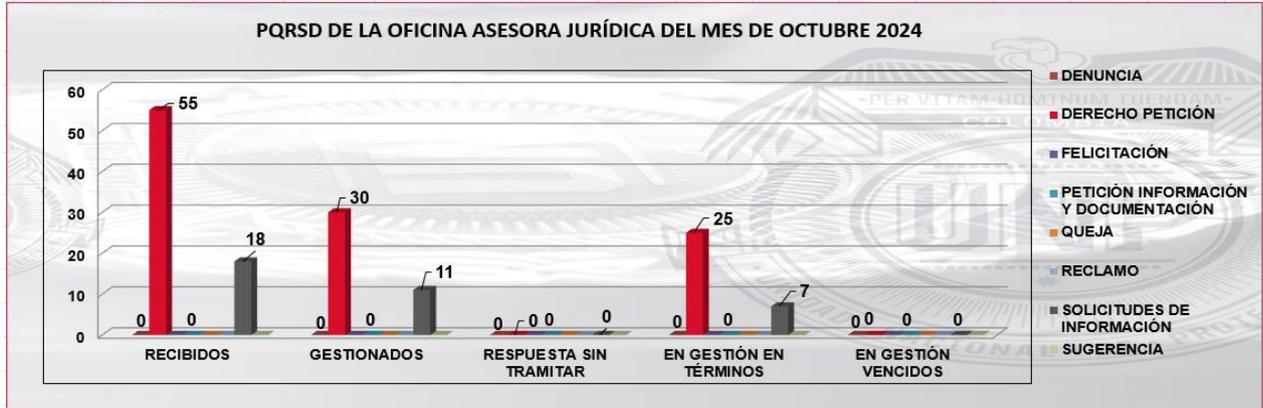
| PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE OCTUBRE 2024 | | | | | | |
|---|-----------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|----------|
| TIPO DE PQRS D | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| PQRS D LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE 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 | 55 | 30 | 0 | 25 | 0 | 55 |
| 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 | 18 | 11 | 0 | 7 | 0 | 18 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 73 | 41 | 0 | 32 | 0 | 73 |

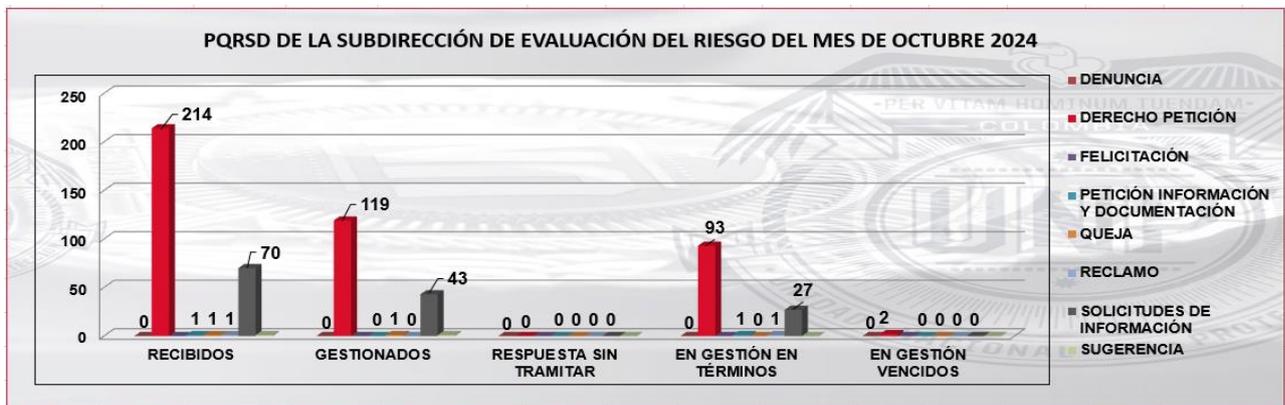




f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE OCTUBRE 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 | 214 | 119 | 0 | 93 | 2 | 214 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| QUEJA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 70 | 43 | 0 | 27 | 0 | 70 |
| SUGERENCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 288 | 164 | 0 | 122 | 2 | 288 |



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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 | 92 | 37 | 0 | 53 | 2 | 92 |
| FELICITACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 5 | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| RECLAMO | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 25 | 12 | 0 | 11 | 2 | 25 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 128 | 54 | 0 | 70 | 4 | 128 |



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE 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 | 89 | 43 | 0 | 46 | 0 | 89 |
| 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 | 17 | 10 | 0 | 7 | 0 | 17 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 108 | 53 | 0 | 55 | 0 | 108 |





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE OCTUBRE 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 | 34 | 18 | 0 | 16 | 0 | 34 |
| 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 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 37 | 18 | 0 | 19 | 0 | 37 |



| | | |
|---|---|--|
|  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

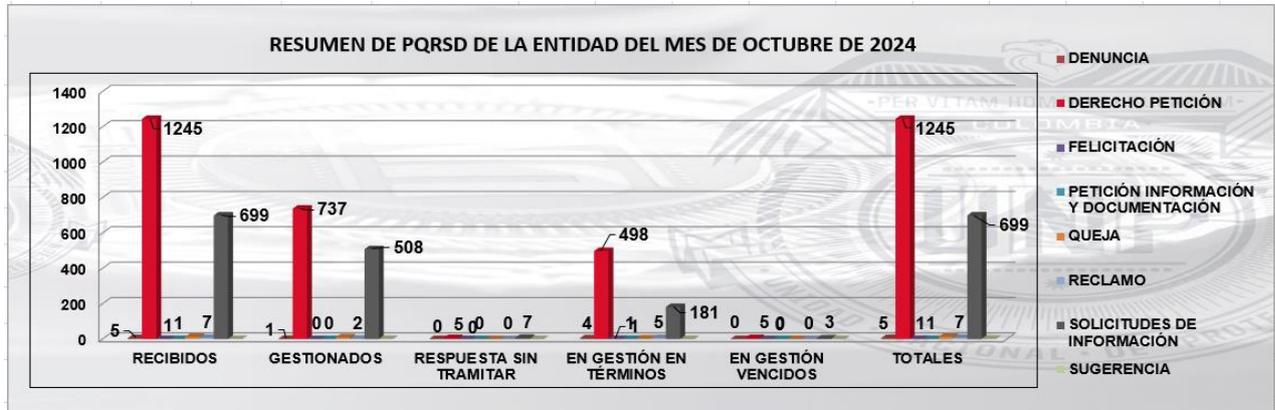
| PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE 2024 | | | | | | |
|---|------------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|------------|
| TIPO DE PQRS | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| DERECHO PETICIÓN | 469 | 322 | 0 | 147 | 0 | 469 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| RECLAMO | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 355 | 308 | 0 | 47 | 0 | 355 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 833 | 635 | 0 | 198 | 0 | 833 |



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

| RESUMÉN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE 2024 | | | | | | |
|--|-------------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|-------------|
| TIPO DE PQRS | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA | 5 | 1 | 0 | 4 | 0 | 5 |
| DERECHO PETICIÓN | 1245 | 737 | 5 | 498 | 5 | 1245 |
| FELICITACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| QUEJA | 12 | 9 | 0 | 3 | 0 | 12 |
| RECLAMO | 7 | 2 | 0 | 5 | 0 | 7 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 699 | 508 | 7 | 181 | 3 | 699 |
| SUGERENCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES | 1971 | 1258 | 12 | 693 | 8 | 1971 |





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 OCTUBRE 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 OCTUBRE 2024 | | | | | | | | | |
|---|---------|--------|--------|------|--------|--------|--------|------------|---------|
| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE |
| 98,63% | 98,89% | 97,46% | 97,02% | 97% | 98,99% | 98,50% | 97,26% | 98,30% | 98,80% |



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

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

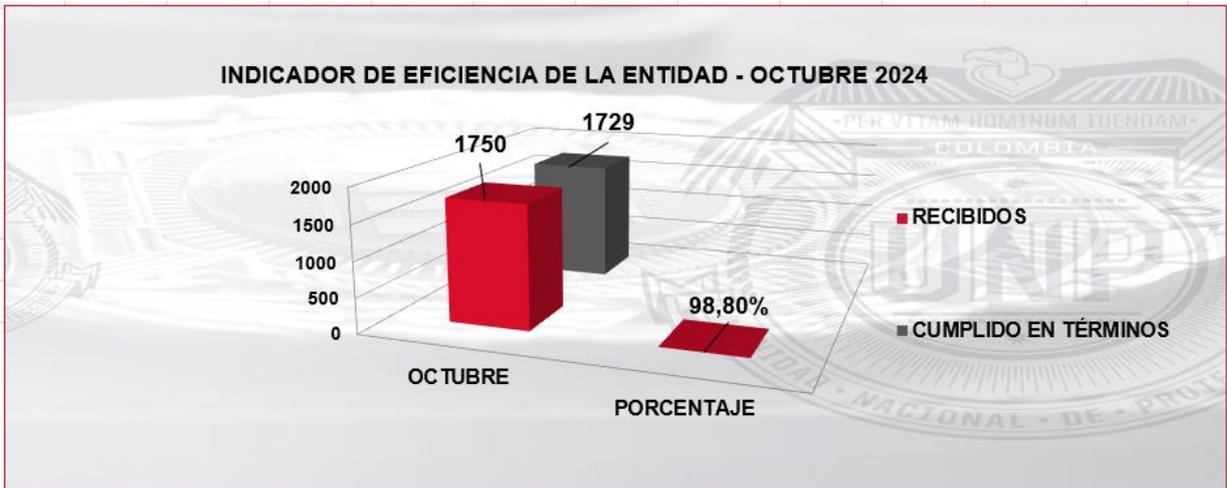
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de octubre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (septiembre) que debieron contestarse en el mes de octubre, y las recibidas en octubre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1750** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1729** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,80%**. El restante **1,20%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño, los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

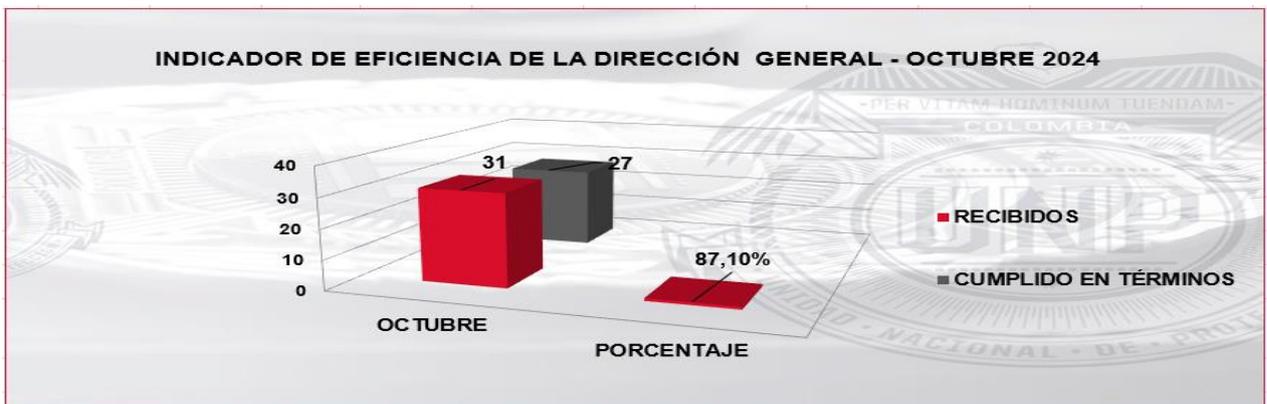
| OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - OCTUBRE 2024 | | |
|---|-------------|-------------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT | 286 | 286 |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 742 | 733 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 246 | 246 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 476 | 464 |
| TOTAL | 1750 | 1729 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - OCTUBRE 2024 | | 98,80% |
| * 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. | | |





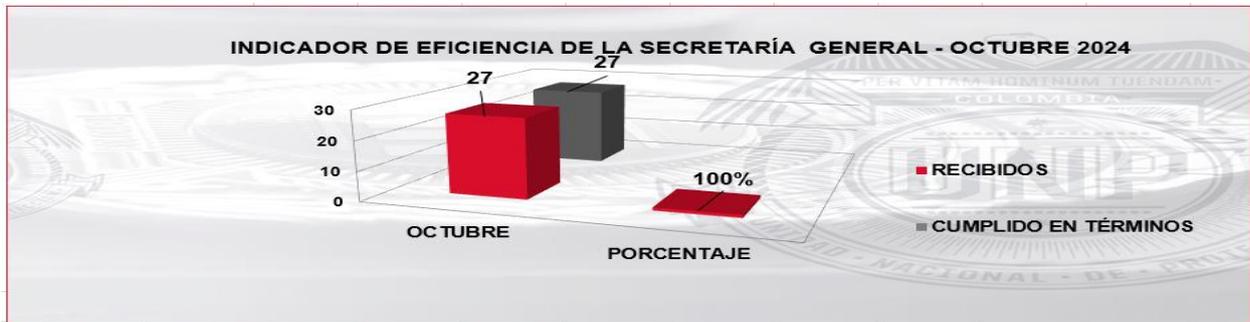
a. DIRECCIÓN GENERAL

| OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - OCTUBRE 2024 | | |
|---|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 13 | 11 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 9 | 9 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 9 | 7 |
| TOTAL | 31 | 27 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL | 87,10% | |



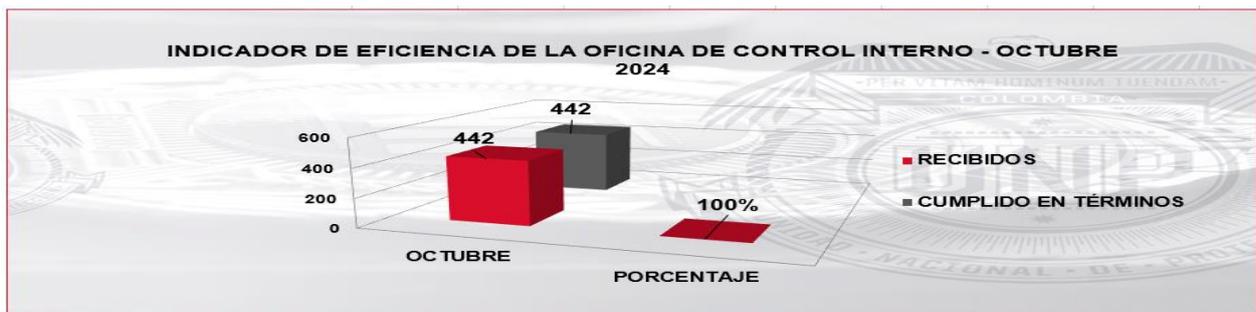
b. SECRETARÍA GENERAL

| OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - OCTUBRE 2024 | | |
|---|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 12 | 12 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 8 | 8 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 7 | 7 |
| TOTAL | 27 | 27 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL | 100% | |



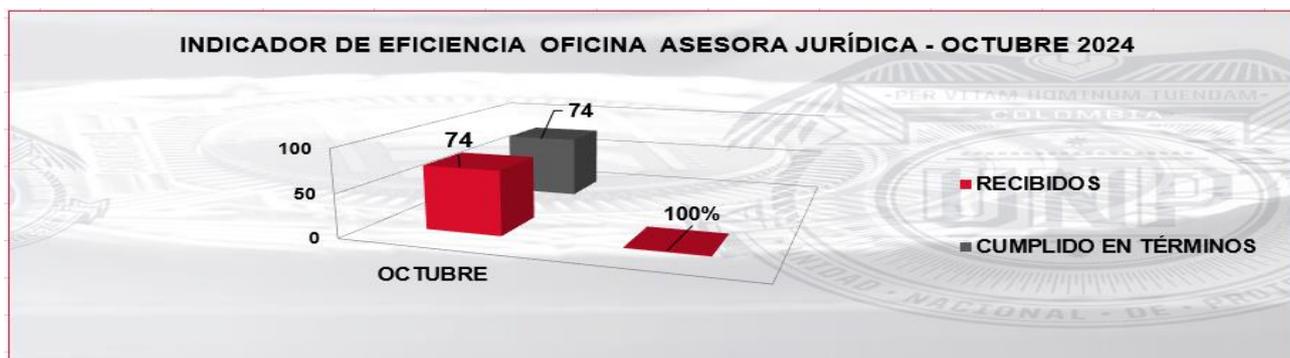
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE 2024 | | |
|---|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 245 | 245 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 18 | 18 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 179 | 179 |
| TOTAL | 442 | 442 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO | 100% | |



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - OCTUBRE 2024 | | |
|--|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 36 | 36 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 5 | 5 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 33 | 33 |
| TOTAL | 74 | 74 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA | 100% | |



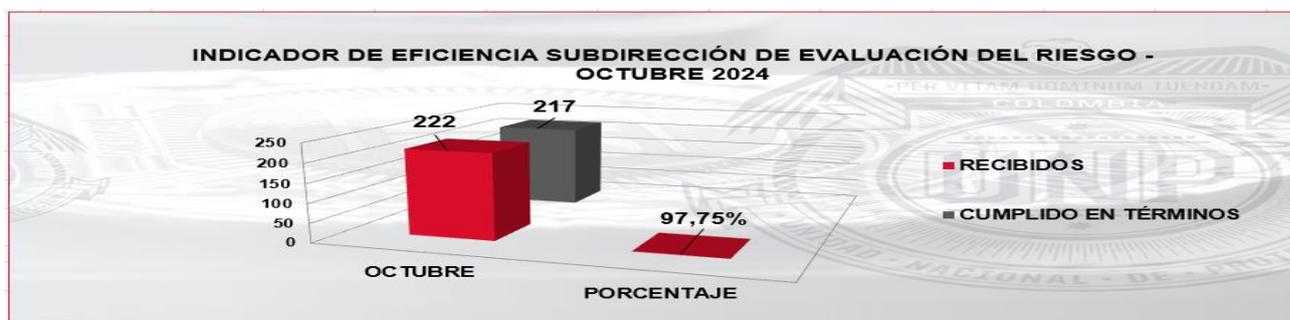
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



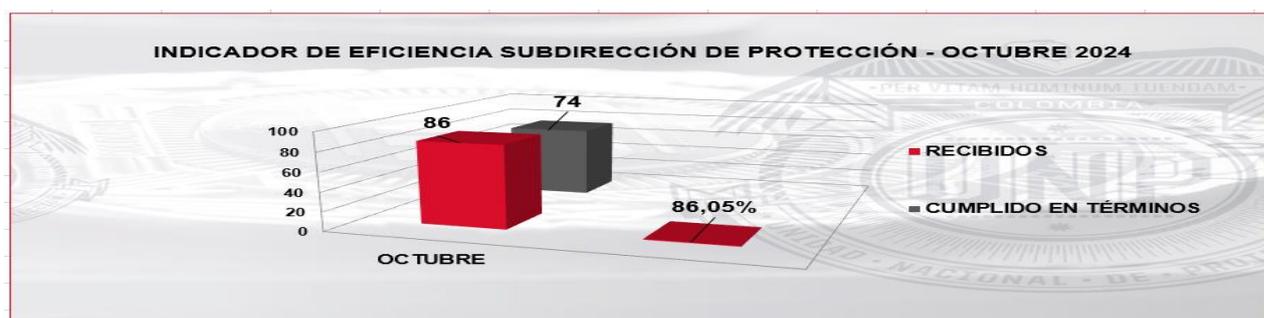
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- OCTUBRE 2024 | | |
|--|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 121 | 118 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 45 | 45 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 56 | 54 |
| TOTAL | 222 | 217 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO | 97,75% | |



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - OCTUBRE 2024 | | |
|--|---------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 38 | 34 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 20 | 20 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 28 | 20 |
| TOTAL | 86 | 74 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 86,05% | |



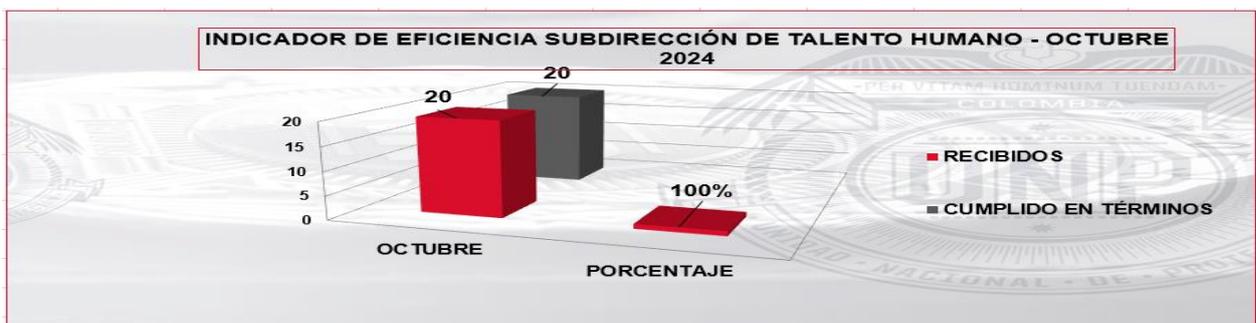
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - OCTUBRE 2024 | | |
|--|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 38 | 38 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 15 | 15 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 23 | 23 |
| TOTAL | 76 | 76 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 100% | |



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

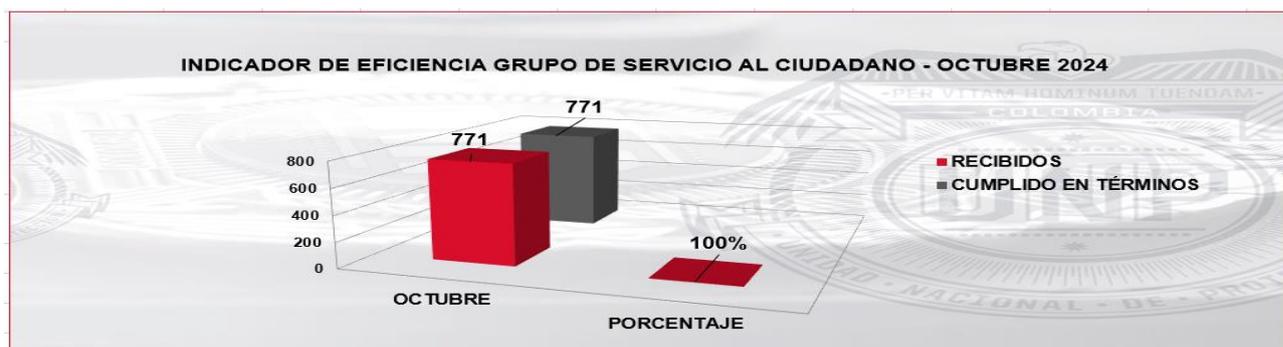
| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - OCTUBRE 2024 | | |
|--|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 9 | 9 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 9 | 9 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 2 | 2 |
| TOTAL | 20 | 20 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 100% | |



| | | |
|---|---|--|
|  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

| OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - OCTUBRE 2024 | | |
|--|-------------|----------------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO EN TÉRMINOS |
| *CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT | 286 | 286 |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE 2024 | 230 | 230 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2024) | 116 | 116 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS | 139 | 139 |
| TOTAL | 771 | 771 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO | 100% | |
| <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 octubre.

| FLUJO DE PQRSD DE ENERO A OCTUBRE 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----------------------|------------|
| PQRSD | DETALLE | ene-24 | feb-24 | mar-24 | abr-24 | may-24 | jun-24 | jul-24 | ago-24 | sep-24 | oct-24 | TOTAL | PORCENTAJE DE GESTIÓN | |
| | RECIBIDOS | | 1857 | 2205 | 1696 | 2133 | 2190 | 1583 | 1736 | 1846 | 1885 | 1971 | 19102 | |
| | GESTIONADOS | | 1856 | 2205 | 1695 | 2129 | 2179 | 1581 | 1728 | 1829 | 1866 | 1258 | 18326 | 96% |
| | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 11 | 11 | 12 | 39 | 0% |
| | EN GESTIÓN | | 1 | 0 | 1 | 4 | 9 | 2 | 5 | 6 | 8 | 701 | 737 | 4% |
| TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO | | 19102 | | | | | | | | | | | | |





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:



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

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de octubre de 2024

| PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE OCTUBRE 2024 | | | | | | | |
|---|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|-----------|-------------------------------|--------------------------------------|
| DEPENDENCIAS | PQRSD RECIBIDAS EN EL MES | GESTIONADAS EN EL MES | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | GESTIÓN | | TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE EFICIENCIA OCTUBRE 2024 |
| | | | | EN TÉRMINOS | VENCIDOS | | |
| DIRECCIÓN GENERAL | 35 | 20 | 1 | 12 | 24 | 37 | 87,10% |
| SECRETARÍA GENERAL | 35 | 20 | 3 | 14 | 0 | 17 | 100% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 431 | 252 | 11 | 168 | 0 | 179 | 100% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 100% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 73 | 41 | 21 | 32 | 0 | 53 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO | 288 | 164 | 0 | 124 | 4 | 128 | 97,75% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 128 | 54 | 3 | 71 | 14 | 88 | 86,05% |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 37 | 18 | 0 | 19 | 0 | 19 | 100% |
| GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO | 833 | 635 | 0 | 198 | 0 | 198 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 108 | 53 | 0 | 55 | 0 | 55 | 100% |
| TOTAL | 1971 | 1258 | 39 | 695 | 42 | 776 | 98,80% |

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

503 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en octubre.

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

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

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en octubre.

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en octubre.



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

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.

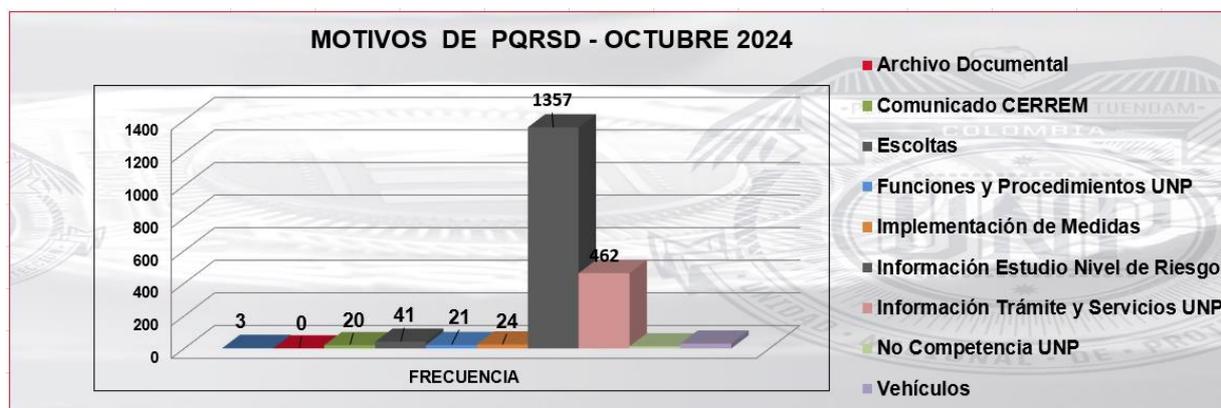
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

| MOTIVOS DE PQRSD OCTUBRE DE 2024 | | |
|---|-------------|-------------|
| MOTIVOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 3 | 0% |
| Archivo Documental | 0 | 0% |
| Comunicado CERREM | 20 | 1% |
| Escoltas | 41 | 2% |
| Funciones y Procedimientos UNP | 21 | 1% |
| Implementación de Medidas | 24 | 1% |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 1357 | 69% |
| Información Trámite y Servicios UNP | 462 | 23% |
| No Competencia UNP | 13 | 1% |
| Vehículos | 30 | 2% |
| TOTAL, MOTIVOS | 1971 | 100% |





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

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

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

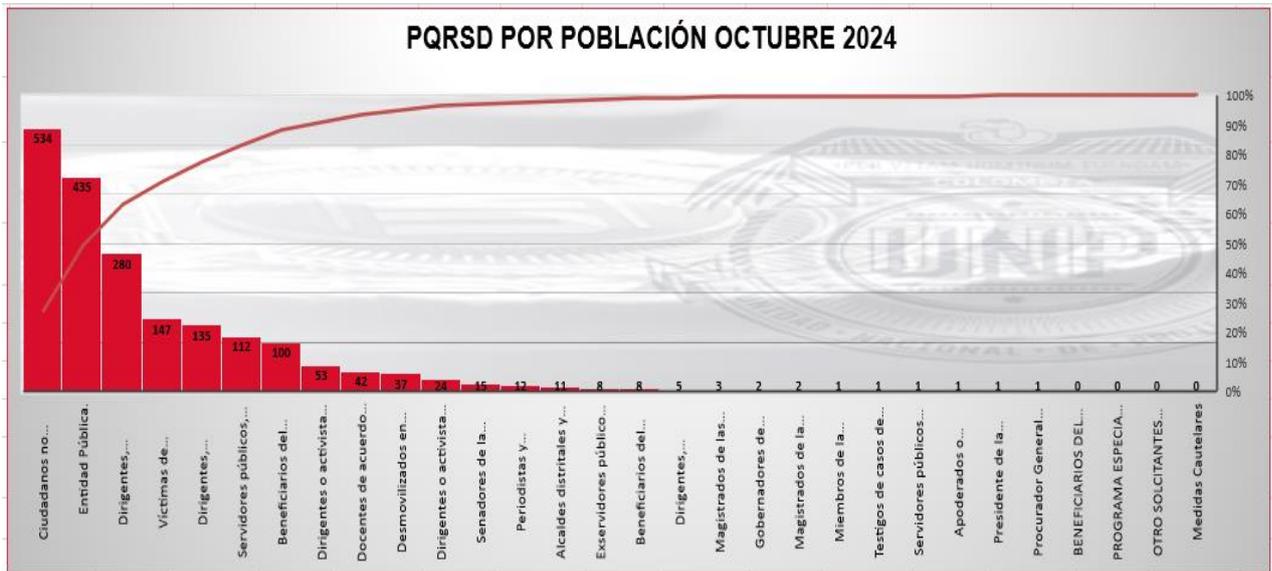
| PQRSD POR POBLACIÓN OCTUBRE DE 2024 | | |
|--|-----------------|---------------|
| POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO | PQRSD RADICADAS | PORCENTAJE |
| Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya. | 53 | 2,69% |
| Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas. | 280 | 14,21% |
| Dirigentes o activistas sindicales. | 24 | 1,22% |
| Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. | 5 | 0,25% |
| Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos. | 135 | 6,85% |
| Miembros de la Misión Médica. | 1 | 0,05% |
| Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario. | 1 | 0,05% |
| Periodistas y comunicadores sociales. | 12 | 0,61% |
| Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, | 147 | 7,46% |



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

| | | |
|---|------------------------|-------------------|
| representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo. | | |
| 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. | 1 | 0,05% |
| 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 | 0,41% |
| Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario. | 1 | 0,05% |
| 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 | 2,13% |
| 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. | 112 | 5,68% |
| Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP. | 3 | 0,15% |
| Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN. | 37 | 1,88% |
| BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO | PQRSD RADICADAS | PORCENTAJE |
| Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar. | 1 | 0,05% |
| Procurador General de la Nación | 1 | 0,05% |
| Senadores de la República y Representantes a la Cámara. | 15 | 0,76% |
| Gobernadores de Departamento. | 2 | 0,10% |
| Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado. | 2 | 0,10% |
| Alcaldes distritales y municipales. | 11 | 0,56% |
| Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066. | 8 | 0,41% |
| PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017 | PQRSD RADICADAS | PORCENTAJE |
| Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP | 100 | 5,07% |
| OTRO SOLICITANTES DE PQRSD | PQRSD RADICADAS | PORCENTAJE |
| Medidas Cautelares | 0 | 0,00% |
| Entidad Pública. | 435 | 22,07% |
| Ciudadanos no población objeto | 534 | 27,09% |
| TOTAL | 1971 | 100% |





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE OCTUBRE 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 octubre.

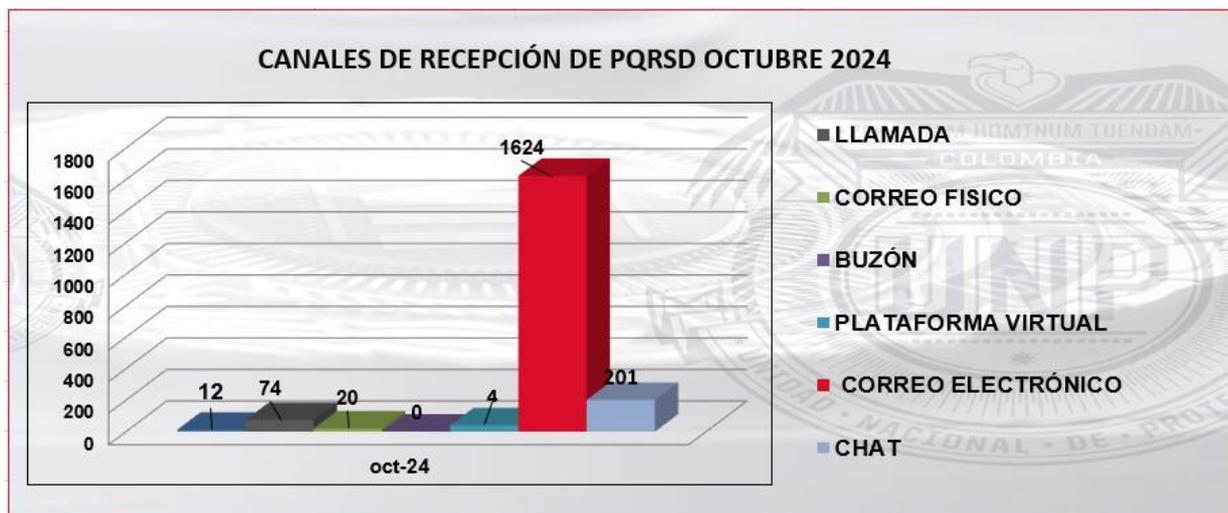
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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



a. **NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.**

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

| CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD | | |
|-------------------------------|------------------------|-------------|
| oct-24 | | |
| CANAL PRESENCIAL | ATENCIÓN PERSONALIZADA | 12 |
| CANAL TELEFÓNICO | LLAMADA | 74 |
| CANAL CORRESPONDENCIA | CORREO FISICO | 20 |
| | BUZÓN | 0 |
| CANAL VIRTUAL | PLATAFORMA VIRTUAL | 40 |
| | CORREO ELECTRÓNICO | 1624 |
| | CHAT | 201 |
| TOTAL | | 1971 |



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

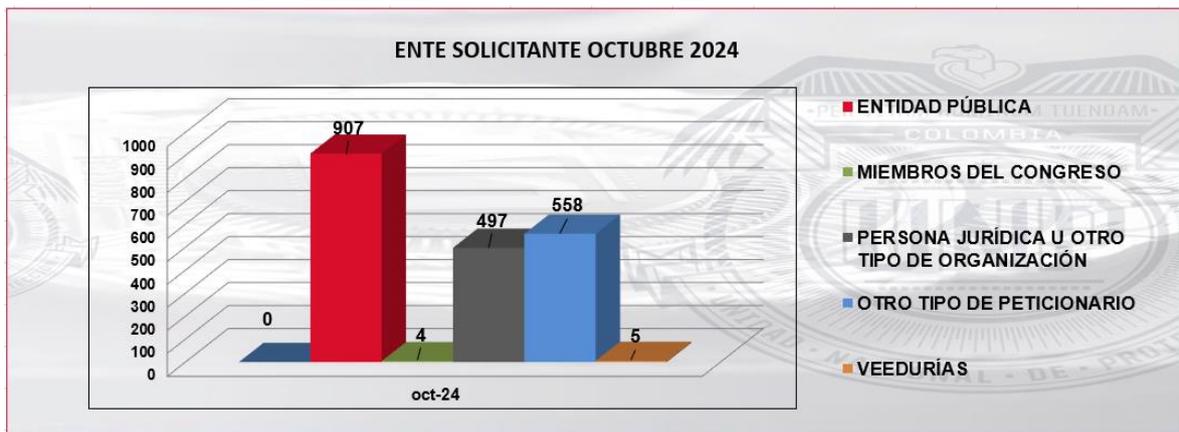


| | | |
|---|---|--|
|  Unidad Nacional de Protección | FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO |  Interior |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

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

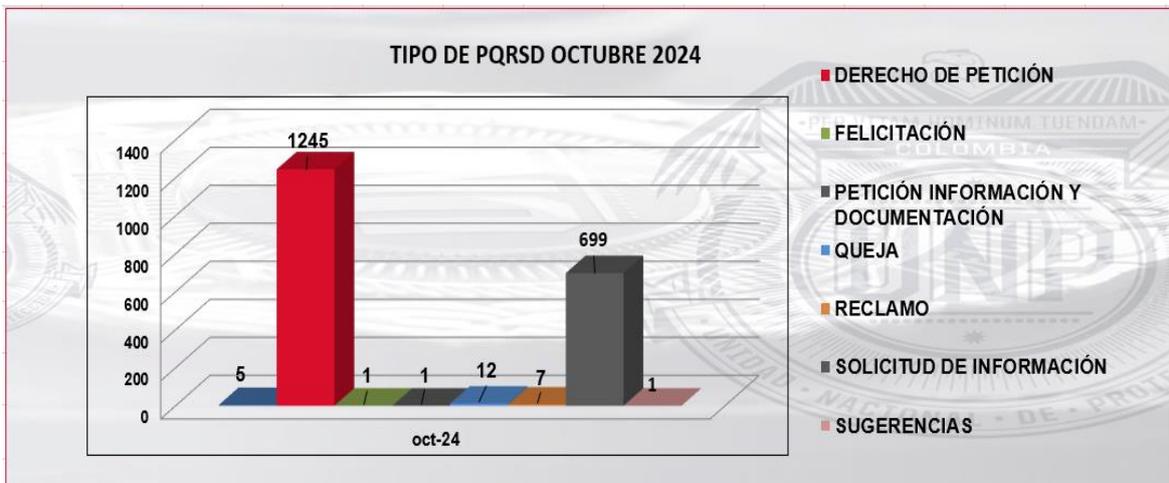
b. ENTE SOLICITANTE

| ENTE SOLICITANTE | |
|--|-------------|
| oct-24 | |
| EMPRESA | 0 |
| ENTIDAD PÚBLICA | 907 |
| MIEMBROS DEL CONGRESO | 4 |
| PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN | 497 |
| OTRO TIPO DE PETICIONARIO | 558 |
| VEEDURÍAS | 5 |
| TOTAL | 1971 |



c. TIPO DE PQRSD

| TIPO DE PQRSD | |
|--------------------------------------|-------------|
| oct-24 | |
| DENUNCIAS | 5 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1245 |
| FELICITACIÓN | 1 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 |
| QUEJA | 12 |
| RECLAMO | 7 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 699 |
| SUGERENCIAS | 1 |
| TOTAL | 1971 |



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

Gestión General Mes de Octubre 2024.



Casos Allegados Mes de Octubre 2024.

| NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE OCTUBRE AÑO 2024 | |
|--|--------------|
| TIPO DE SOLICITUD | OCTUBRE |
| SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE | 458 |
| SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD | 1 |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA | 687 |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA | 2.992 |
| Sub Total | 4.138 |
| INFORMATIVA | 293 |
| TRANSFERENCIA | 242 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE | 666 |
| Sub Total | 1.201 |
| TOTAL | 5.339 |



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

Casos Gestionados Mes de Octubre 2024.

| NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE OCTUBRE AÑO 2024 | |
|--|--------------|
| TIPO DE SOLICITUD | OCTUBRE |
| SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE | 511 |
| SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD | 1 |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA | 742 |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA | 3.070 |
| Sub Total | 4.324 |
| INFORMATIVA | 319 |
| TRANSFERENCIA | 256 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE | 747 |
| Sub Total | 1.322 |
| TOTAL | 5.646 |



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

Casos Gestionados por Género, Mes de Octubre 2024.

| NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE OCTUBRE AÑO 2024 | | | | | |
|--|--------------|--------------|-------------|------------|--------------|
| TIPO DE SOLICITUD | FEMENINO | MASCULINO | TRANSGÉNERO | NO REPORTA | TOTAL |
| SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE | 133 | 301 | 0 | 77 | 511 |
| SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA | 217 | 470 | 1 | 54 | 742 |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA | 924 | 1.684 | 1 | 461 | 3.070 |
| Sub Total | 1.275 | 2.455 | 2 | 592 | 4.324 |
| INFORMATIVA | 83 | 132 | 0 | 104 | 319 |
| TRANSFERENCIA | 56 | 155 | 0 | 45 | 256 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE | 215 | 442 | 0 | 90 | 747 |
| TOTAL | 354 | 729 | 0 | 239 | 1.322 |
| | 1.629 | 3.184 | 2 | 831 | 5.646 |

****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 Octubre 2024 Vs. Mes de Septiembre 2024.

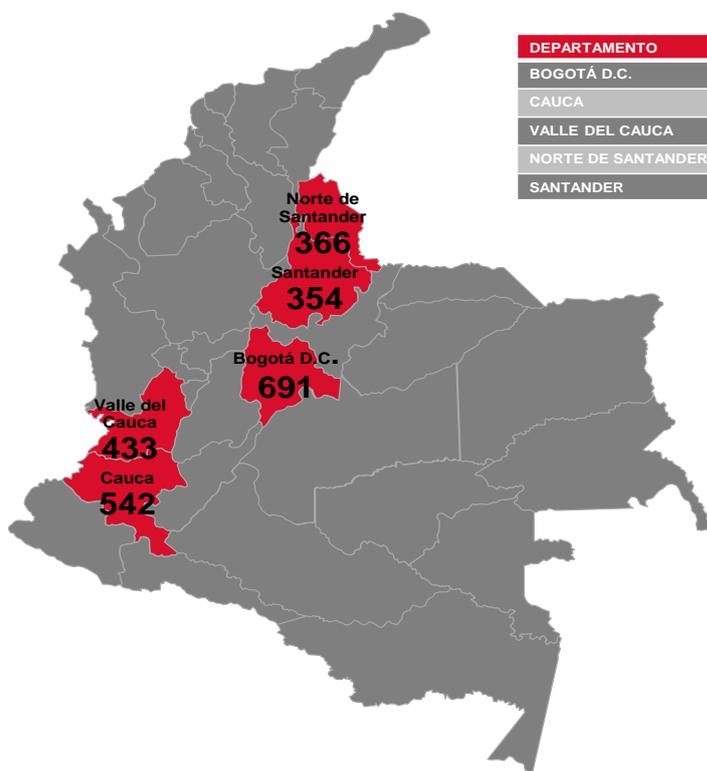
| SOLICITUDES GESTIONADAS OCTUBRE AÑO 2024 Vs. SEPTIEMBRE AÑO 2024 | | | |
|--|--------------|--------------|--------------------------|
| DEPARTAMENTO | OCTUBRE | SEPTIEMBRE | INCREMENTO O DISMINUCIÓN |
| CAUCA | 542 | 336 | 206 |
| SIN DETERMINAR | 934 | 732 | 202 |
| SANTANDER | 354 | 221 | 133 |
| BOGOTÁ, D.C. | 691 | 562 | 129 |
| CAQUETÁ | 155 | 56 | 99 |
| NORTE DE SANTANDER | 366 | 271 | 95 |
| CESAR | 178 | 109 | 69 |
| BOLÍVAR | 262 | 200 | 62 |
| BOYACÁ | 100 | 59 | 41 |
| LA GUAJIRA | 70 | 30 | 40 |
| SUCRE | 96 | 63 | 33 |
| GUAVIARE | 47 | 17 | 30 |
| PUTUMAYO | 75 | 46 | 29 |
| CHOCÓ | 75 | 52 | 23 |
| ANTIOQUIA | 157 | 141 | 16 |
| CASANARE | 33 | 23 | 10 |
| NARIÑO | 115 | 110 | 5 |
| GUAINÍA | 1 | 0 | 1 |
| VAUPÉS | 2 | 3 | -1 |
| CUNDINAMARCA | 76 | 79 | -3 |
| SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA | 3 | 6 | -3 |
| CALDAS | 16 | 19 | -3 |
| QUINDÍO | 18 | 23 | -5 |
| ATLÁNTICO | 58 | 63 | -5 |
| VICHADA | 1 | 7 | -6 |
| AMAZONAS | 5 | 13 | -8 |
| ARAUCA | 124 | 134 | -10 |
| CÓRDOBA | 108 | 123 | -15 |
| VALLE DEL CAUCA | 433 | 463 | -30 |
| RISARALDA | 33 | 65 | -32 |
| MAGDALENA | 144 | 187 | -43 |
| HUILA | 76 | 170 | -94 |
| TOLIMA | 171 | 282 | -111 |
| META | 127 | 255 | -128 |
| TOTAL | 5.646 | 4.920 | 726 |



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

| TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO | |
|---|------------|
| DEPARTAMENTO / POBLACIÓN | OCTUBRE |
| BOGOTÁ D.C. | 691 |
| 02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos. | 140 |
| CAUCA | 542 |
| 05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos. | 168 |
| VALLE DEL CAUCA | 433 |
| 09. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH. | 67 |
| NORTE DE SANTANDER | 366 |
| 02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos. | 78 |
| SANTANDER | 354 |
| 02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos. | 54 |

Igualmente, durante el mes de octubre del año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 42% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C., el de mayor número con un 12%, seguido de Cauca con un 10%, Valle del Cauca con un 8%, Norte de Santander con el 7% y por último Santander con el 5%:



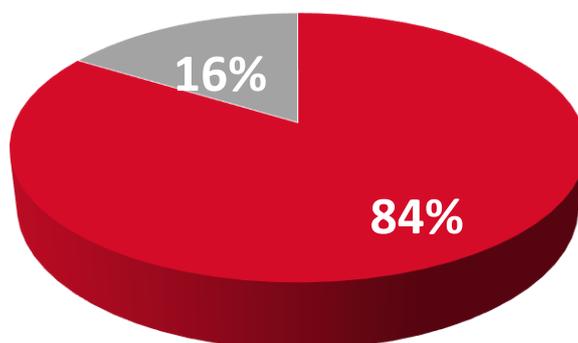
| DEPARTAMENTO | NÚMERO DE SOLICITUDES | % |
|--------------------|-----------------------|-----|
| BOGOTÁ D.C. | 691 | 12% |
| CAUCA | 542 | 10% |
| VALLE DEL CAUCA | 433 | 8% |
| NORTE DE SANTANDER | 366 | 7% |
| SANTANDER | 354 | 5% |



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

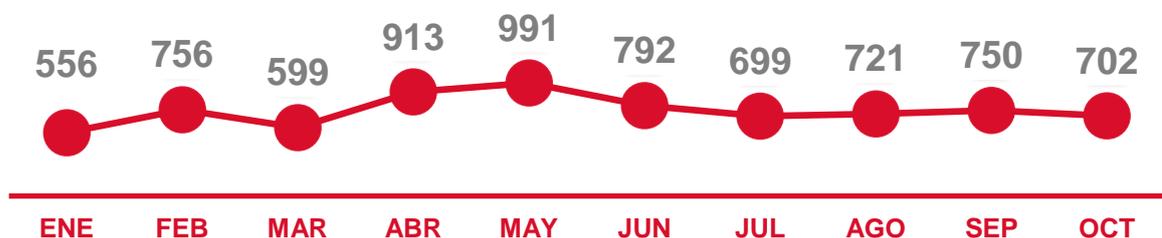
Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de octubre del años 2024, de las 5.646 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 16% que corresponde a 702 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 3.622 restantes y que corresponden en este caso al 84%, 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 OCTUBRE AÑO 2024 | | |
|---|-----------------------|-------------|
| ESTADO | NÚMERO DE SOLICITUDES | % |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO | 3.622 | 84% |
| SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO | 702 | 16% |
| TOTAL | 4.324 | 100% |



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





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

| NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-10-2024 | | |
|--|------------|------------|
| EQUIPO | OCTUBRE | TOTAL |
| SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO | 146 | 146 |
| TOTAL | 146 | 146 |

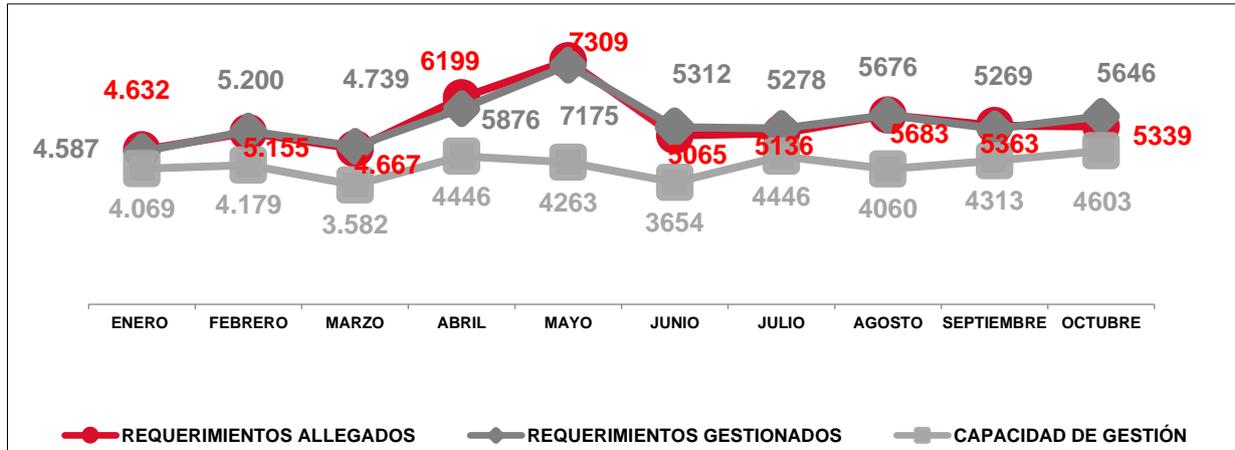
Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de Octubre 2024.



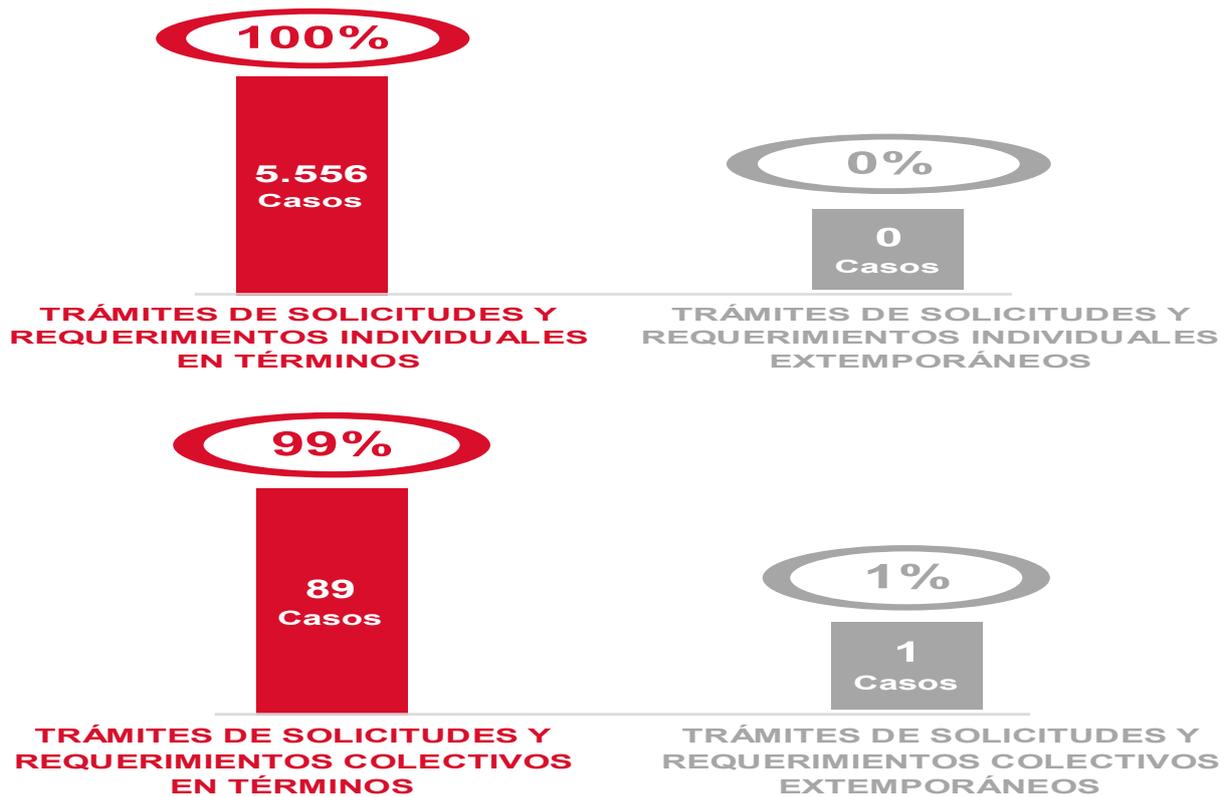
Capacidad Instalada a Corte 31 de Octubre 2024.

| CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE 2024 | | | | | | | | | | | |
|---|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| CONCEPTO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | PROMEDIO |
| REQUERIMIENTOS ALLEGADOS | 4.632 | 5.155 | 4.667 | 6.199 | 7.309 | 5.065 | 5.136 | 5.683 | 5.363 | 5.339 | 5.455 |
| REQUERIMIENTOS GESTIONADOS | 4.587 | 5.200 | 4.739 | 5.876 | 7.175 | 5.312 | 5.278 | 5.676 | 5.269 | 5.646 | 5.476 |
| CAPACIDAD DE GESTIÓN | 4.069 | 4.179 | 3.582 | 4.446 | 4.263 | 3.654 | 4.446 | 4.060 | 4.313 | 4.603 | 4.162 |





Oportunidad en la Atención Mes de Octubre 2024.



Para el mes de octubre 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 presentar tan solo un (1) caso con atención extemporánea.



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

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de octubre 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, 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.



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

- 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 Octubre 2024.

Se puede concluir que, para el mes de octubre 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 106% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de octubre del 2024, se encuentran sin atención 146 EXT y que suman alrededor de 292 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 octubre año 2024, superó su capacidad de gestión en un 23%. En este sentido, el GSC gestionó 5.646 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.603 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 octubre del año 2024, se atendió un total de 5.646 solicitudes y requerimientos, de los cuales 4.324 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.322 fueron otras solicitudes.



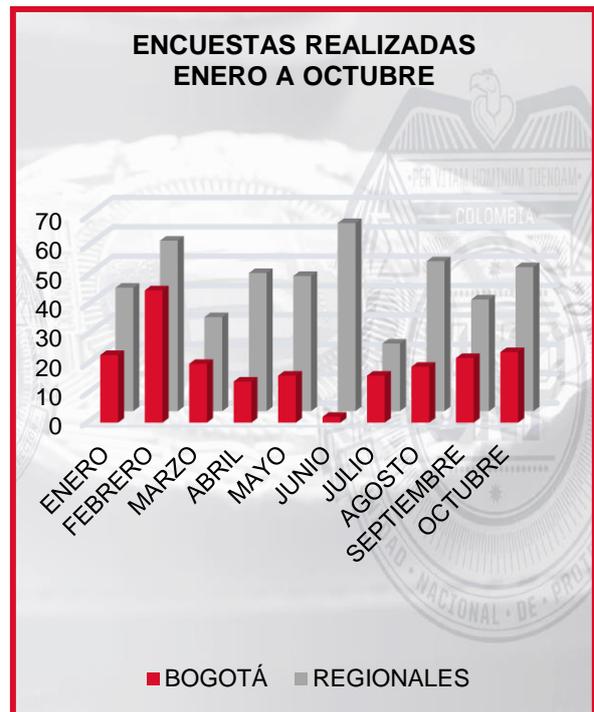
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO OCTUBRE 2024

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **octubre** 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 OCTUBRE | | |
|--------------------------------------|------------|------------|
| 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 |
| OCTUBRE | 24 | 49 |
| TOTAL | 201 | 450 |

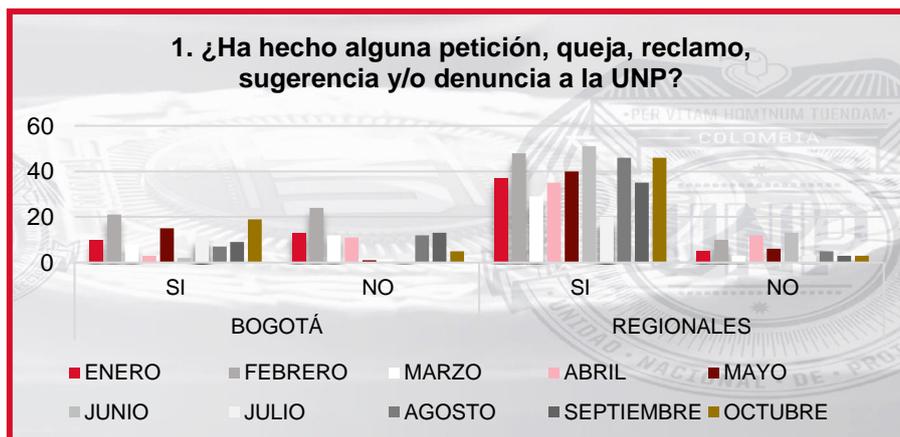


Participación



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 |
| OCTUBRE | 19 | 5 | 46 | 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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 3 | 21 |



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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 2 | 7 | 40 |



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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 1 | 23 |



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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 6 | 43 |



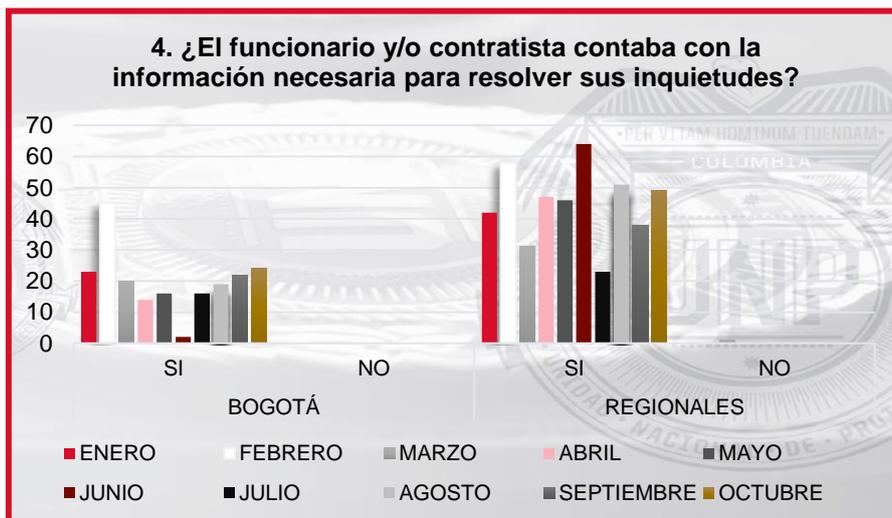
Dominio

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 |
| OCTUBRE | 24 | 0 | 49 | 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:

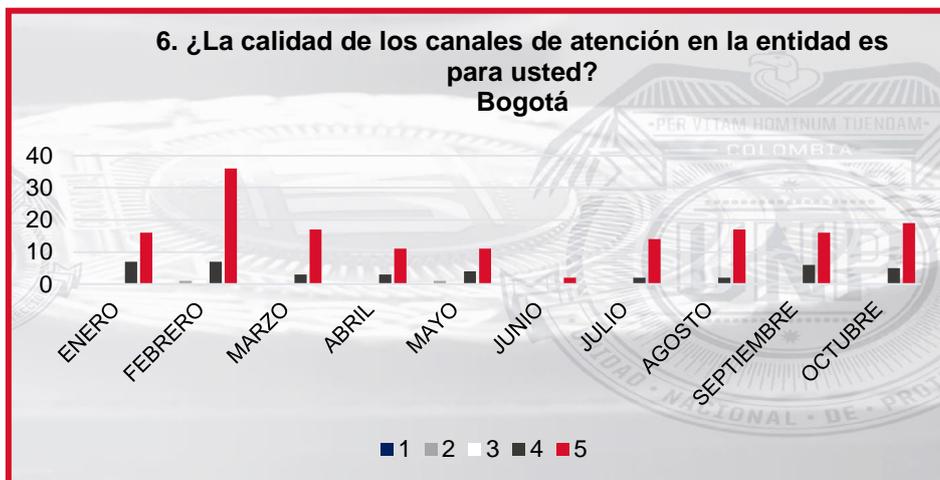
| 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? | | | | |
|--|--------|----|------------|----|
| PERIODO | BOGOTÁ | | REGIONALES | |
| | SI | NO | SI | NO |
| ENERO | 23 | 0 | 42 | 0 |
| FEBRERO | 45 | 0 | 58 | 0 |
| MARZO | 20 | 0 | 32 | 0 |
| ABRIL | 14 | 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 |
| OCTUBRE | 24 | 0 | 49 | 0 |



Percepción

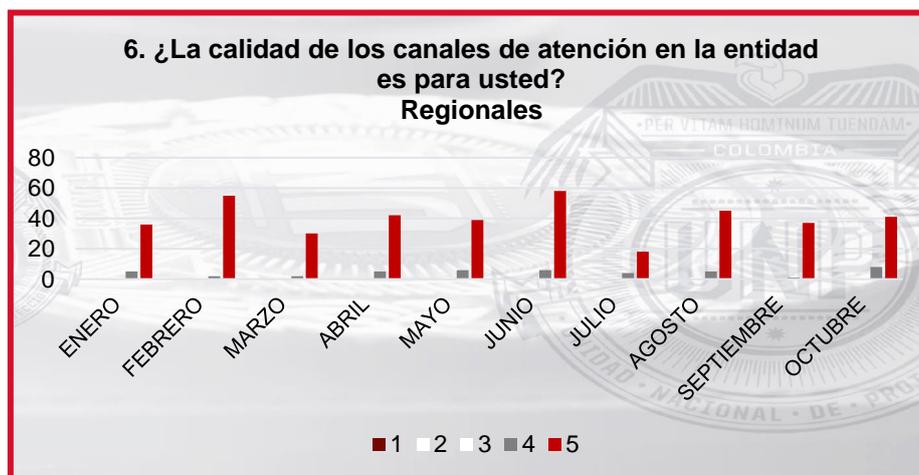
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

| 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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 5 | 19 |



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 |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 8 | 41 |



Satisfacción

Hace referencia al conocimiento que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

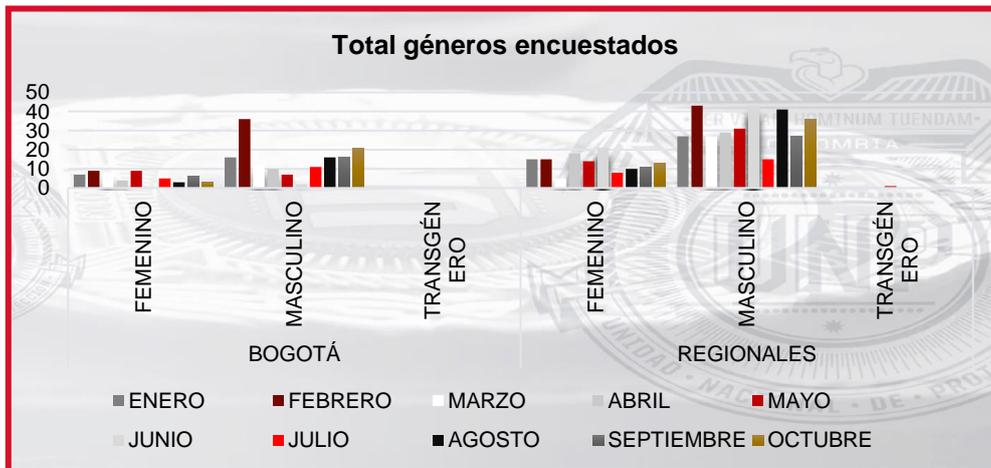
| 7. ¿Cómo califica nuestros servicios? | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|---------|------|------------|---------|------|
| PERIODO | BOGOTÁ | | | REGIONALES | | |
| | BUENO | REGULAR | MALO | BUENO | REGULAR | MALO |
| ENERO | 23 | 0 | 0 | 42 | 0 | 0 |
| FEBRERO | 45 | 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 |
| OCTUBRE | 24 | 0 | 0 | 48 | 1 | 0 |



Aplicación del enfoque diferencial

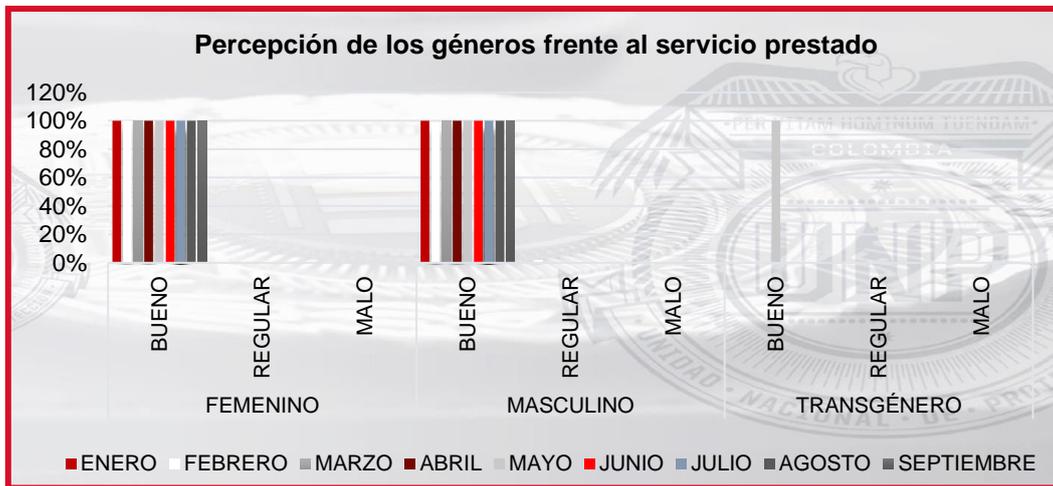
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

| 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 |
| OCTUBRE | 3 | 21 | 0 | 13 | 36 | 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% |
| OCTUBRE | 100% | 0% | 0% | 98% | 2% | 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 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 73 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de octubre 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 octubre del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 16 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 |  | 8/11/2024 |
| Revisó: | Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC |  | 8/11/2024 |
| Aprobó: | Javier Francisco Rodríguez Moreno/ jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información (E) | | 8/11/2024 |
| 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 OCTUBRE 2024

| RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB OCTUBRE 2024 | | | | |
|---|-------------|------------------------------------|------------------------|---------------------|
| PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A OCTUBRE 2024 | GESTIONADAS | TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR | EN GESTIÓN EN TÉRMINOS | EN GESTIÓN VENCIDAS |
| 19102 | 18326 | 39 | 695 | 42 |
| | 96% | 0% | 4% | 0% |

