



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
6 de diciembre 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 NOVIEMBRE DE 2024**

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES NOVIEMBRE	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE NOVIEMBRE.....	10
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE NOVIEMBRE.....	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE NOVIEMBRE	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE NOVIEMBR..	22
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	23
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE NOVIEMBRE .	23
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA DE NOVIEMBRE.	25
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE NOVIEMBRE	28
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE	39
12. CONCLUSIONES	52
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	54



 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 noviembre de 2024 fueron elevadas **1536** 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 NOVIEMBRE AÑO 2024

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

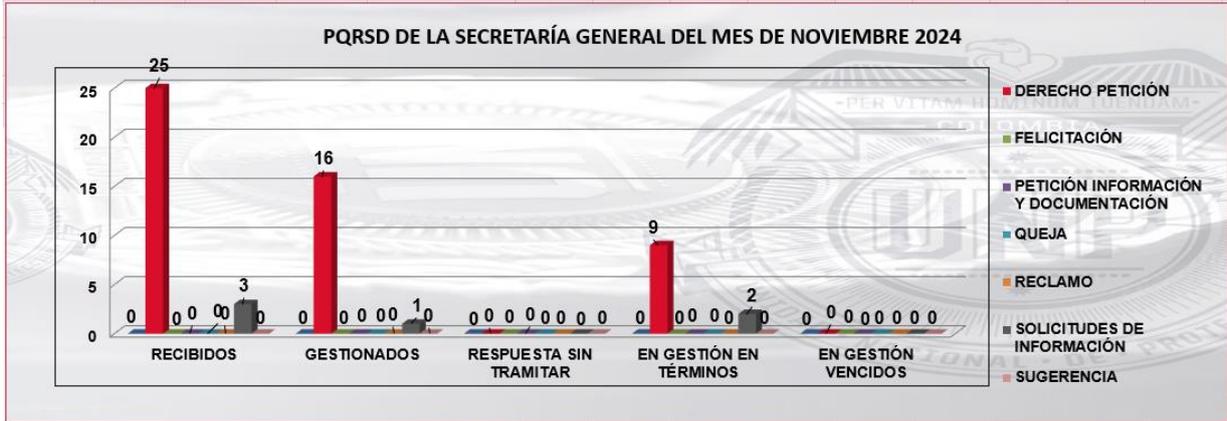
.PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	12	0	8	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	9	1	2	0	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	32	21	1	10	0	32



b. SECRETARÍA GENERAL

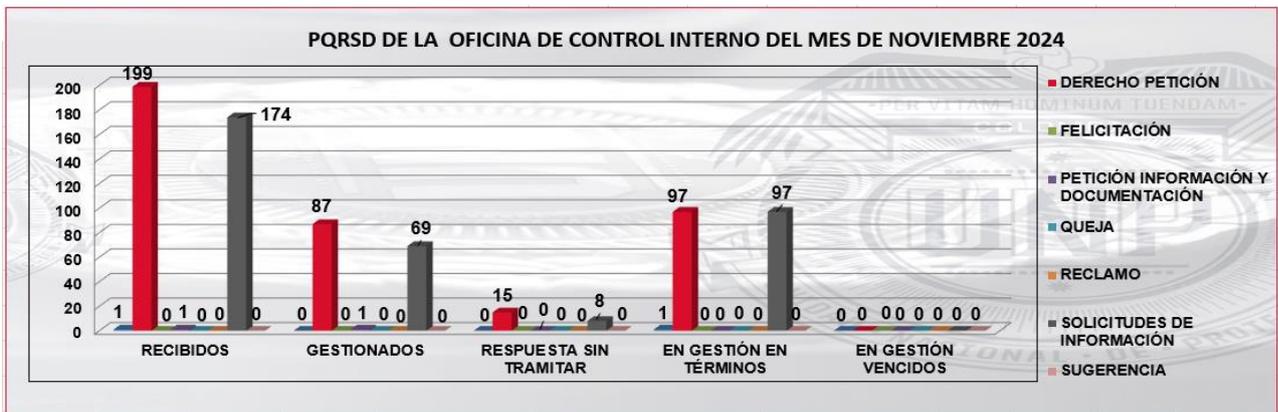
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	25	16	0	9	0	25
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	1	0	2	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	28	17	0	11	0	28





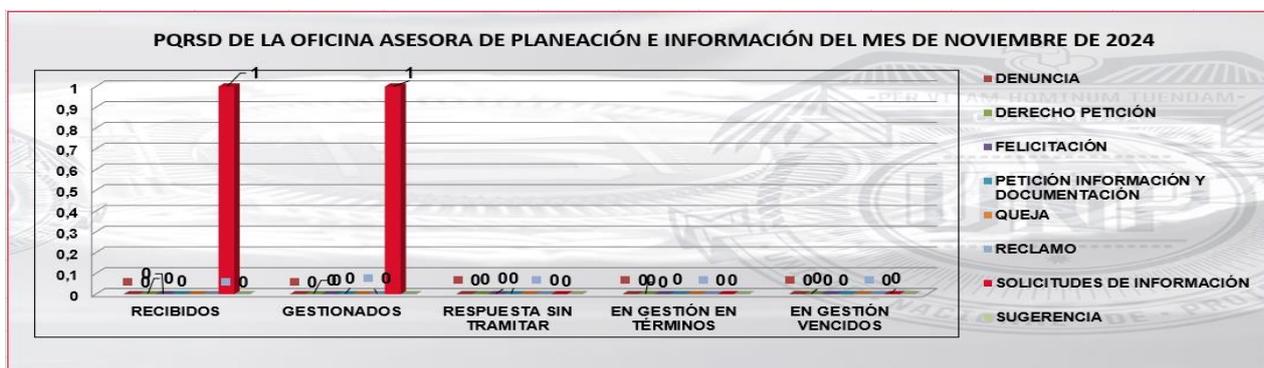
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	199	87	15	97	0	199
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	174	69	8	97	0	174
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	375	157	23	195	0	375



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

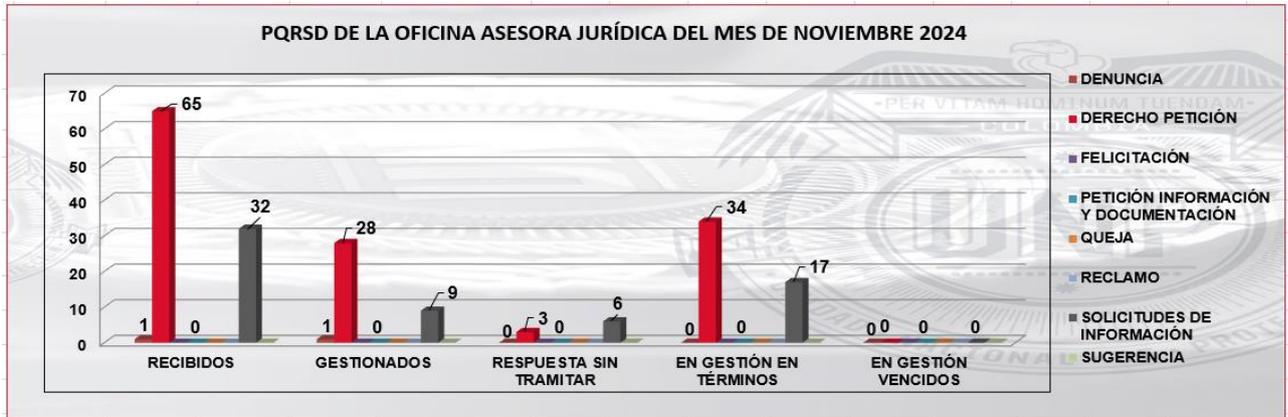
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN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



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE NOVIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	65	28	3	34	0	65
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	32	9	6	17	0	32
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	98	38	9	51	0	98





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE NOVIEMBRE 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	170	93	11	66	0	170
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	32	19	5	8	0	32
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	202	112	16	74	0	202



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	78	36	5	36	1	78
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	7	5	0	2	0	7
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	7	0	9	0	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	102	49	5	47	1	102



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE 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	57	32	2	23	0	57
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	11	2	4	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	76	45	4	27	0	76





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

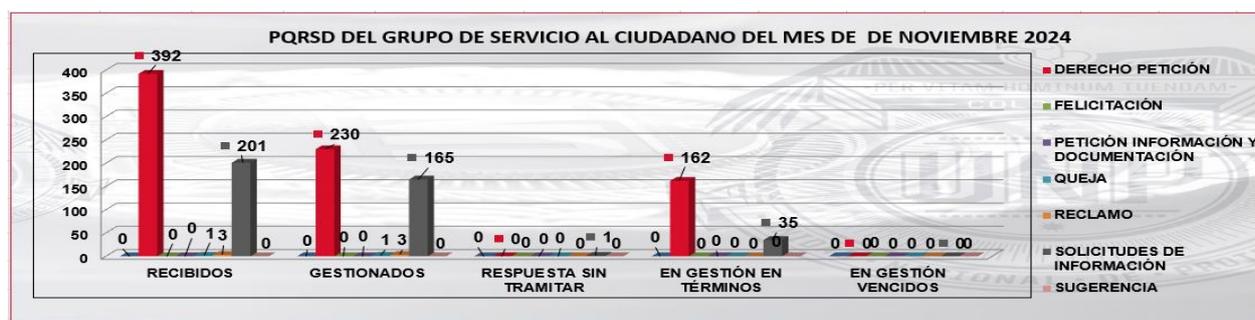
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE NOVIEMBRE 2024

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	22	10	3	9	0	22
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	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	25	13	3	9	0	25



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

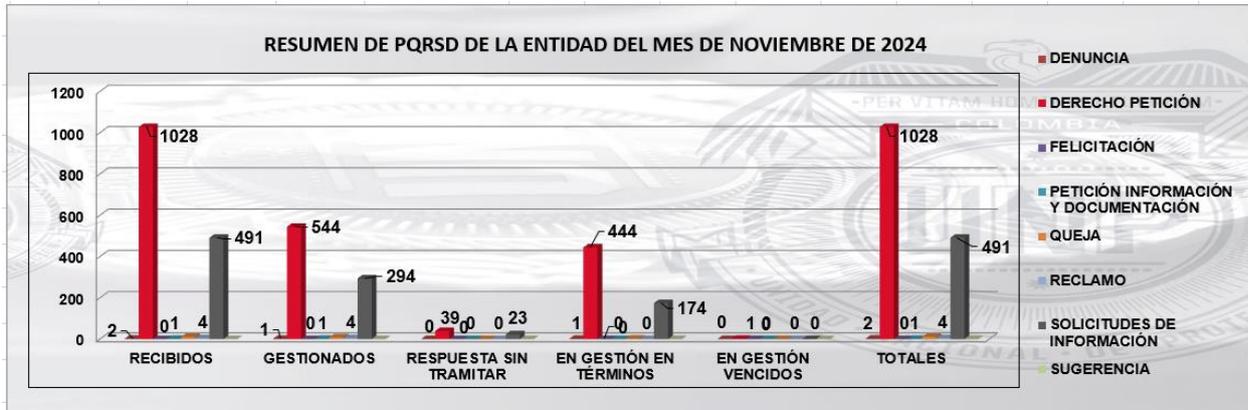
PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	392	230	0	162	0	392
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	201	165	1	35	0	201
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	597	399	1	197	0	597



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

RESUMÉN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	1028	544	39	444	1	1028
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	10	8	0	2	0	10
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	491	294	23	174	0	491
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1536	852	62	621	1	1536





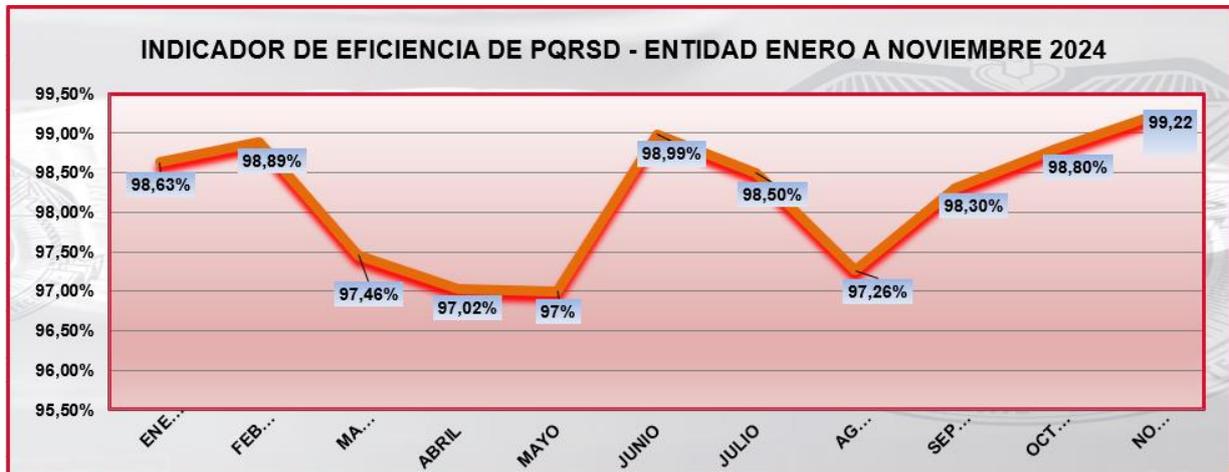
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2024										
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%	97%	98,99%	98,50%	97,26%	98,30%	98,80%	99,22%





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

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.

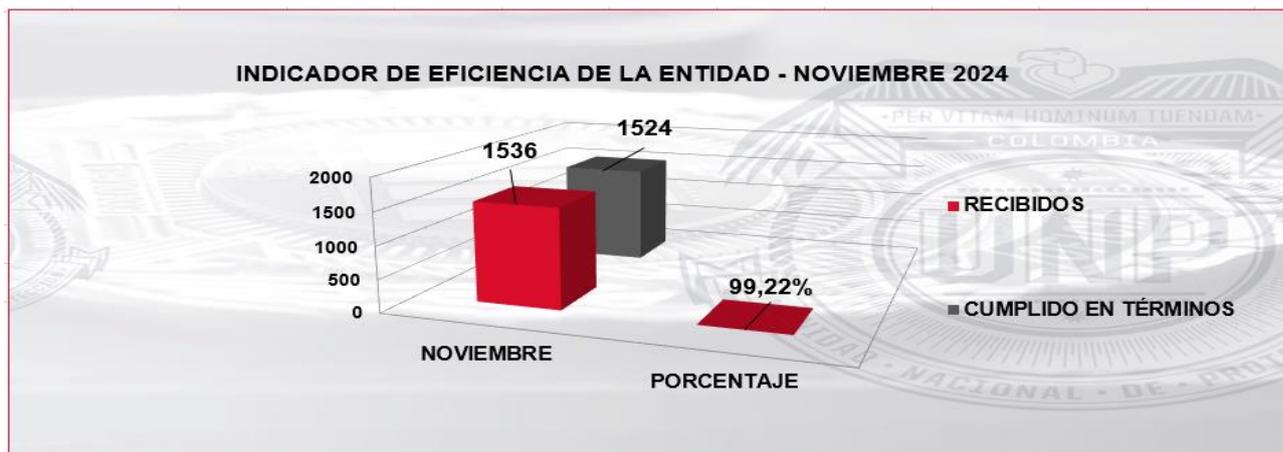
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de noviembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (octubre) que debieron contestarse en el mes de noviembre, y las recibidas en noviembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1536** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1524** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,22%**. El restante **0,78%** 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.



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

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

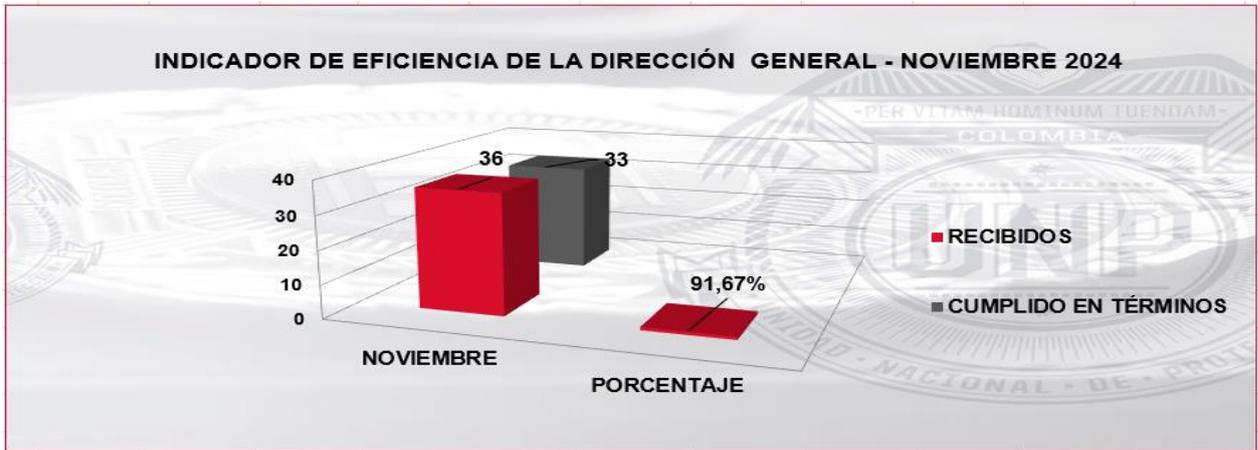
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y CHAT	147	147
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	524	522
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	128	128
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	737	727
TOTAL	1536	1524
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE 2024	99,22%	
* 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

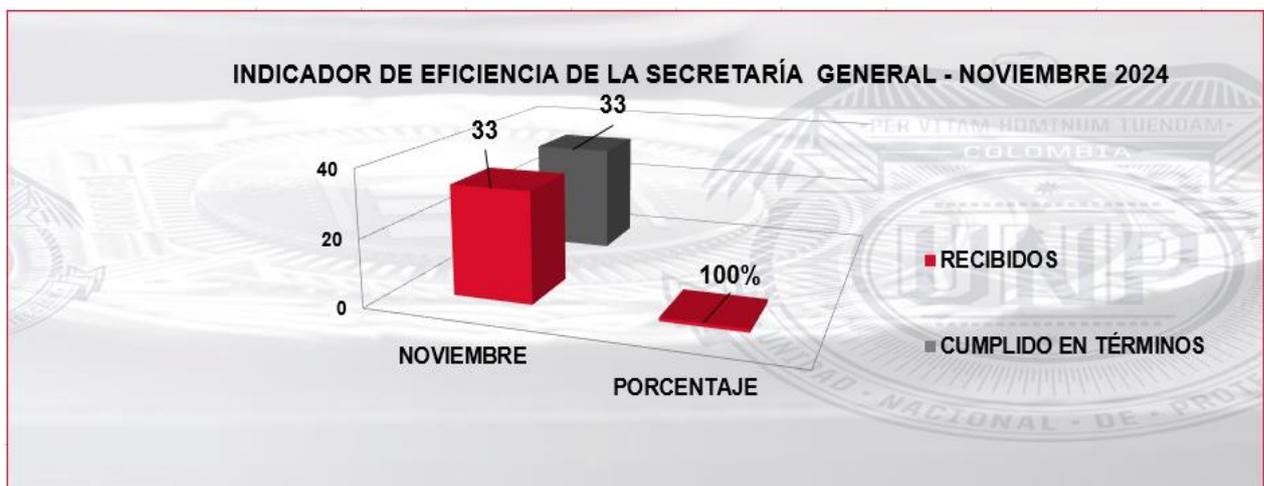
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	16	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	12
TOTAL	36	33
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	91,67%	
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - NOVIEMBRE 2024		





b. SECRETARÍA GENERAL

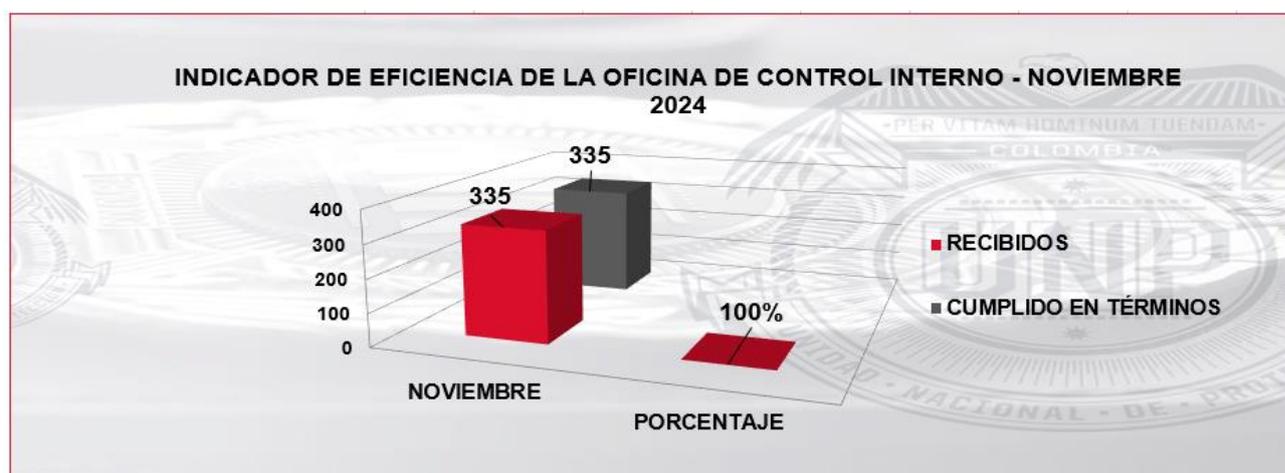
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	19	19
TOTAL	33	33
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



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

c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

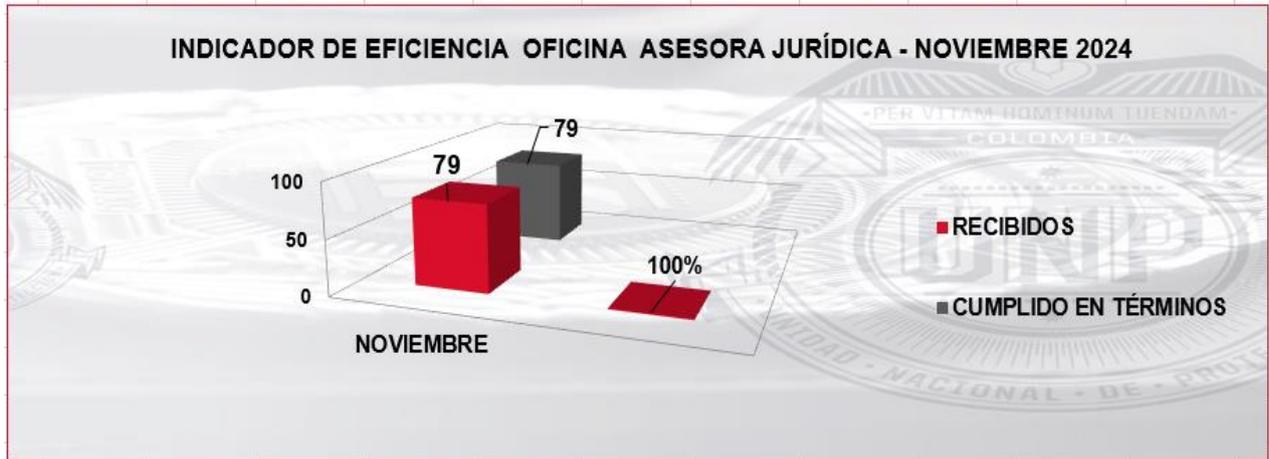
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	155	155
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	167	167
TOTAL	335	335
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	34	34
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	37	37
TOTAL	79	79
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	





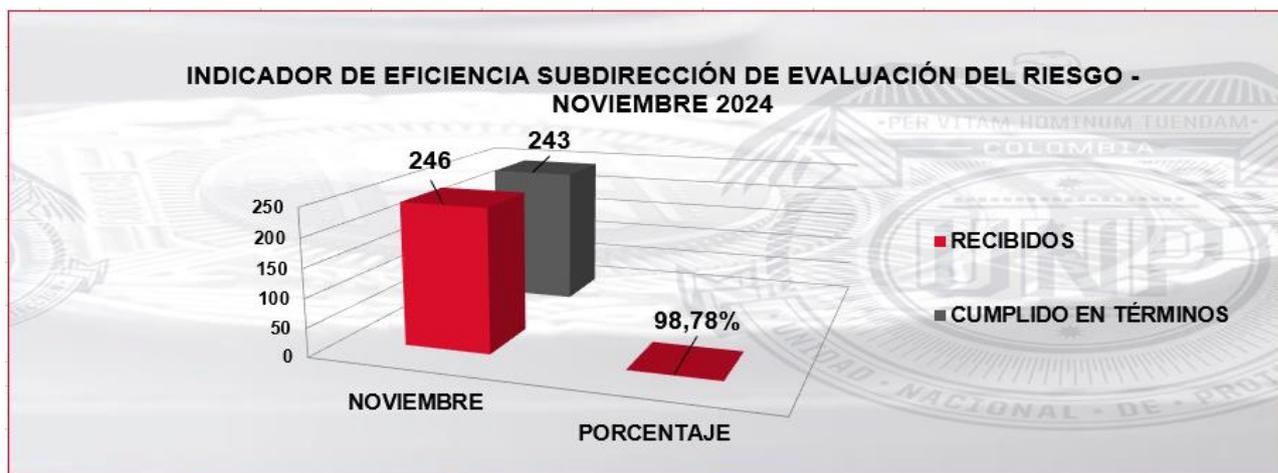
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	3	3
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

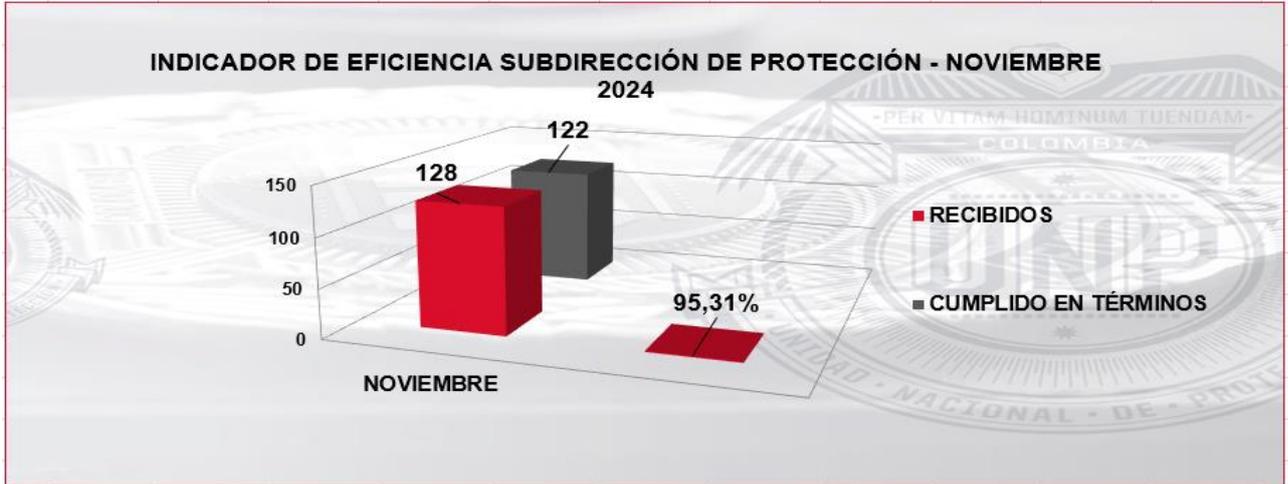
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO- NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	66	66
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	62	62
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	118	115
TOTAL	246	243
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,78%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	36	35
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	19	19
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	73	68
TOTAL	128	122
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	95,31%	





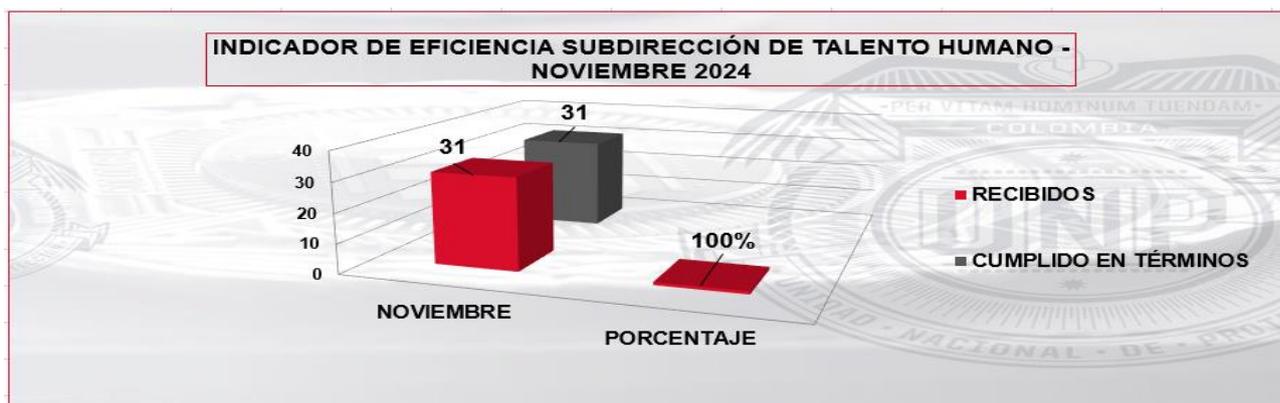
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD		
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	29	29
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	51	51
TOTAL	90	90
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

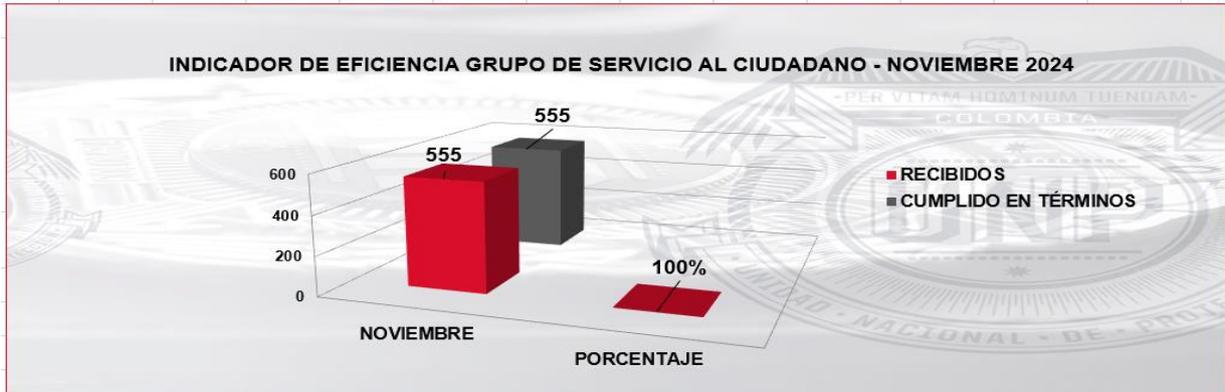
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	19	19
TOTAL	31	31
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - NOVIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELFÓNICO Y CHAT	147	147
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE 2024	89	89
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	83	83
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	236	236
TOTAL	555	555
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 noviembre.

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A NOVIEMBRE 2024																
PQRSD	DETALLE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN		
	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	2190	1583	1736	1846	1885	1971	1536	20638			
	GESTIONADOS	1857	2205	1695	2129	2181	1581	1730	1834	1876	1948	852	19888			96%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	2	0	2	6	7	20	62	99			0%
	EN GESTIÓN	0	0	1	4	7	2	4	6	2	3	622	651			3%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO													20638			



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

5. ANÁLISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

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

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

PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de noviembre de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2024							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA NOVIEMBRE 2024
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	32	21	5	10	18	33	87,10%
SECRETARÍA GENERAL	28	17	0	11	0	11	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	375	157	23	195	0	218	100%



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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	98	38	29	51	0	80	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	202	112	22	74	5	101	97,75%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	102	49	11	48	6	65	86,05%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	25	13	3	9	0	12	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	597	399	1	197	0	198	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	76	45	5	27	0	32	100%
TOTAL	1536	852	99	622	29	750	98,80%

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

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

10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en noviembre.

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

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en noviembre.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en noviembre.

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.

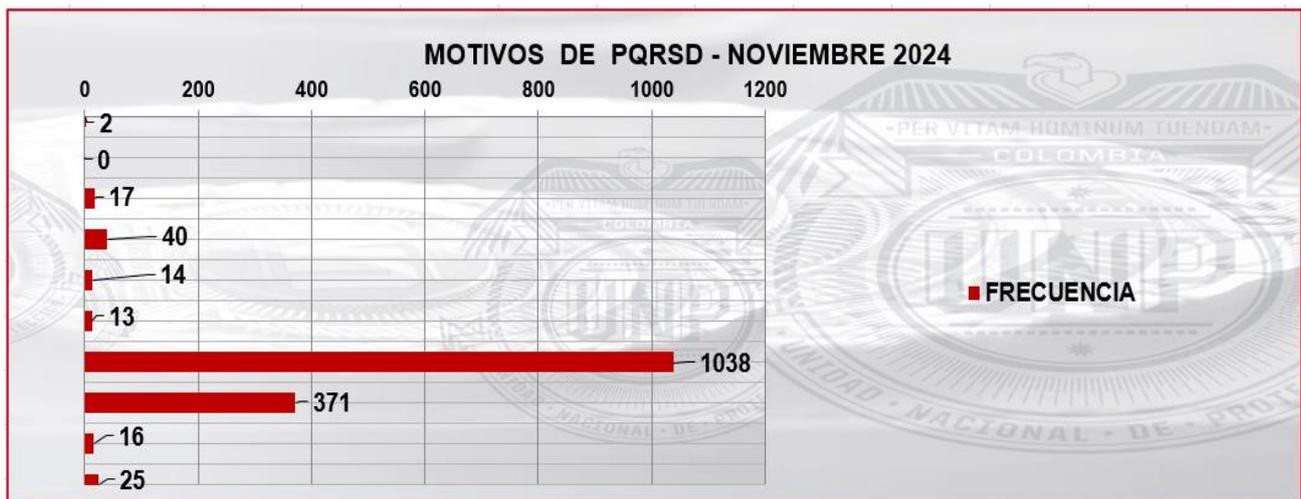
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

MOTIVOS DE PQRSD NOVIEMBRE DE 2024		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	17	1%
Escoltas	40	3%
Funciones y Procedimientos UNP	14	1%
Implementación de Medidas	13	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1038	68%
Información Trámite y Servicios UNP	371	24%
No Competencia UNP	16	1%
Vehículos	25	2%
TOTAL, MOTIVOS	1536	100%



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

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

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

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

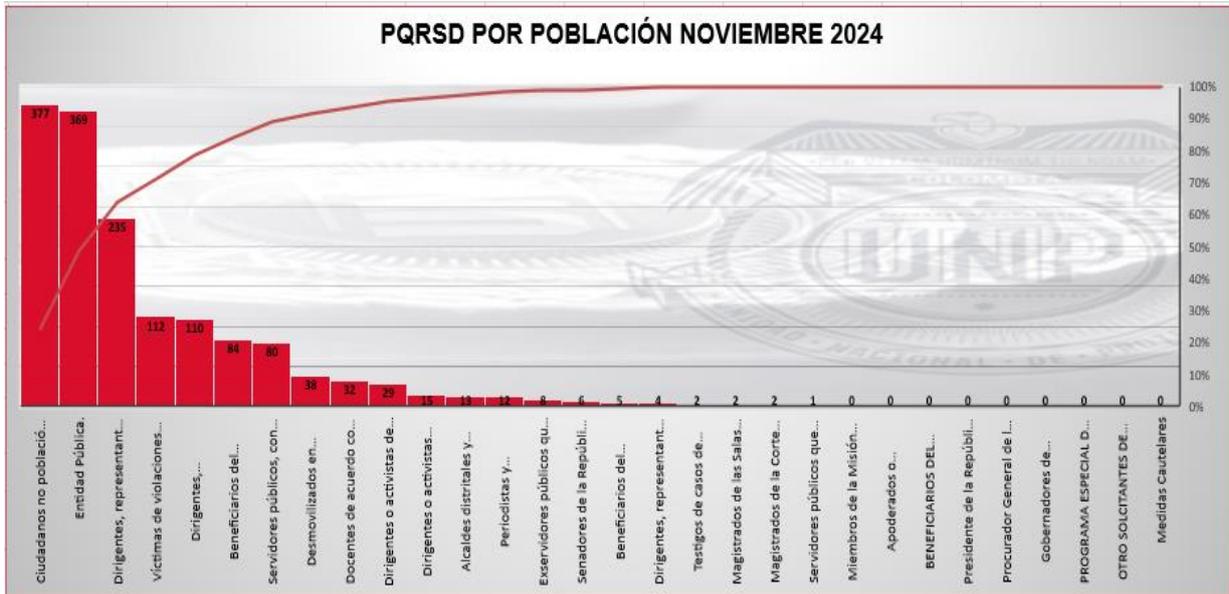
PQRSD POR POBLACIÓN NOVIEMBRE DE 2024		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	29	1,89%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	235	15,30%
Dirigentes o activistas sindicales.	15	0,98%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	0,26%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	110	7,16%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	2	0,13%
Periodistas y comunicadores sociales.	12	0,78%
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.	112	7,29%
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	0,07%
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	0,52%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	0	0,00%



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

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.	32	2,08%
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.	80	5,21%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el secretario ejecutivo de la JEP.	2	0,13%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	38	2,47%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS D RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Procurador General de la Nación	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	6	0,39%
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 en razón del conflicto armado.	2	0,13%
Alcaldes distritales y municipales.	13	0,85%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	5	0,33%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS D RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	84	5,47%
OTROS SOLICITANTES DE PQRS D	PQRS D RADICADAS	PORCENTAJE
Medidas Cautelares	0	0,00%
Entidad Pública.	369	24,02%
Ciudadanos no población objeto	377	24,54%
TOTAL	1536	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre.

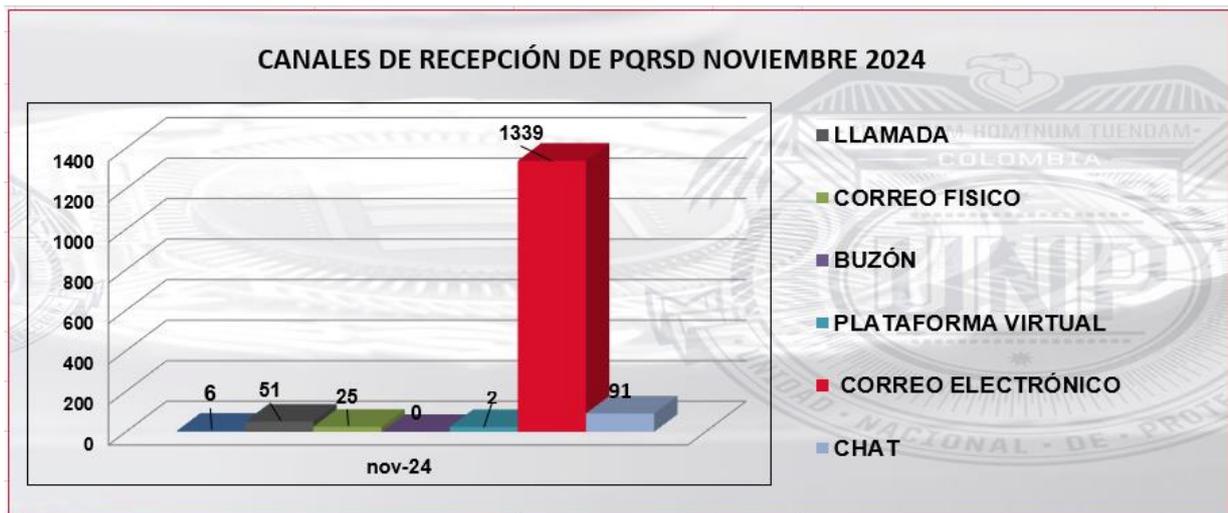
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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		
nov-24		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	6
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	51
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	25
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	24
	CORREO ELECTRÓNICO	1339
	CHAT	91
TOTAL		1536



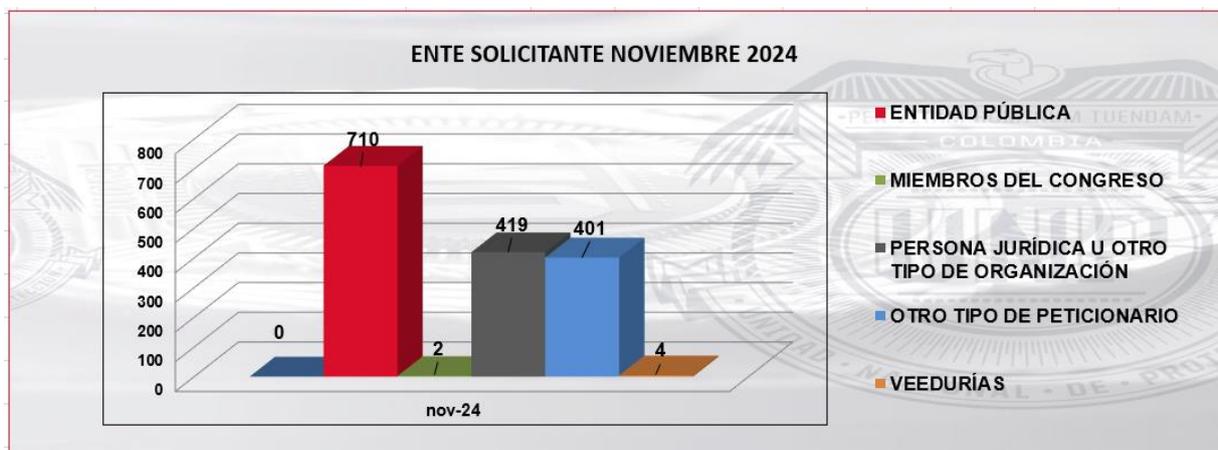
 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

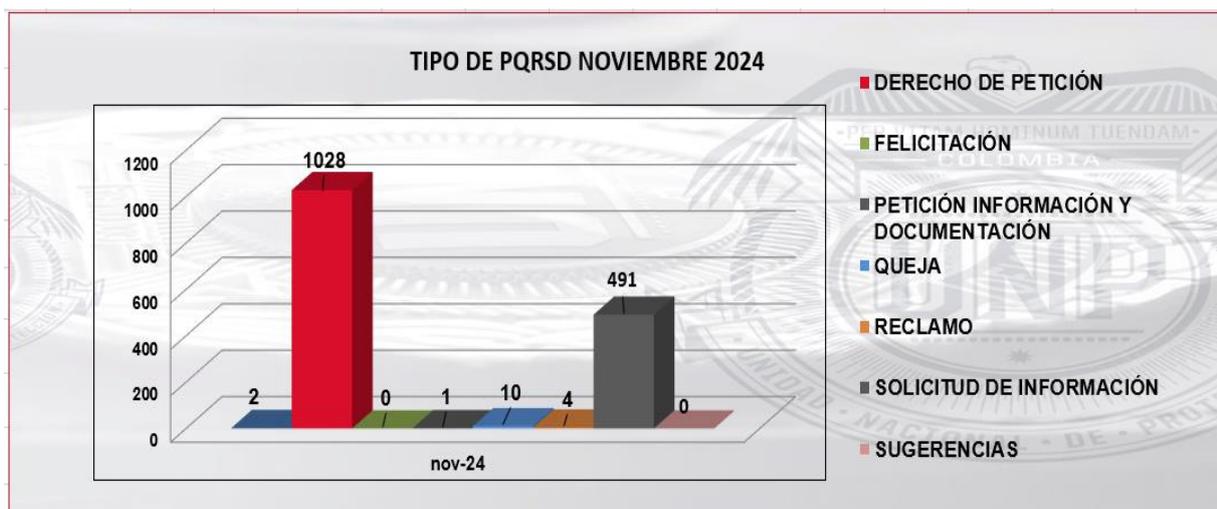
b. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
nov-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	710
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	419
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	401
VEEDURÍAS	4
TOTAL	1536



c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
nov-24	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	1028
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1
QUEJA	10
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	491
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1536



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

Gestión General Mes de noviembre 2024.





Casos Alegados Mes de Noviembre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	NOVIEMBRE
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	346
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	677
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.610
Sub Total	3.633
INFORMATIVA	220
TRANSFERENCIA	178
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	515
Sub Total	913
TOTAL	4.546



 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 30 de noviembre 2024, se conocerá el número real de las mismas**.**

Casos Gestionados Mes de Noviembre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE NOVIEMBRE AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	NOVIEMBRE
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	376
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	652
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.487
Sub Total	3.515
INFORMATIVA	234
TRANSFERENCIA	187
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	587
Sub Total	1.008
TOTAL	4.523



 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 Noviembre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE NOVIEMBRE AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	99	264	1	12	376
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	172	456	1	23	652
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	770	1.454	3	260	2.487
Sub Total	1.041	2.174	5	295	3.515
INFORMATIVA	86	135	0	13	234
TRANSFERENCIA	51	114	0	22	187
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	172	379	0	36	587
TOTAL	309	628	0	71	1.008
	1.350	2.802	5	366	4.523

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 Noviembre 2024 Vs. Mes de octubre 2024.

SOLICITUDES GESTIONADAS NOVIEMBRE AÑO 2024 Vs. OCTUBRE AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	NOVIEMBRE	OCTUBRE	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CESAR	212	178	34
ANTIOQUIA	187	157	30
CUNDINAMARCA	104	76	28
VICHADA	13	1	12
RISARALDA	45	33	12
HUILA	88	76	12
ATLÁNTICO	68	58	10
CHOCÓ	84	75	9
QUINDÍO	24	18	6
CALDAS	17	16	1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	3	3	0



GUAINÍA	0	1	-1
VAUPÉS	0	2	-2
AMAZONAS	0	5	-5
META	120	127	-7
CASANARE	25	33	-8
CÓRDOBA	100	108	-8
ARAUCA	108	124	-16
LA GUAJIRA	47	70	-23
GUAVIARE	22	47	-25
MAGDALENA	118	144	-26
BOYACÁ	68	100	-32
CAQUETÁ	120	155	-35
PUTUMAYO	35	75	-40
TOLIMA	130	171	-41
CAUCA	497	542	-45
NARIÑO	61	115	-54
SUCRE	40	96	-56
BOLÍVAR	191	262	-71
NORTE DE SANTANDER	277	366	-89
SANTANDER	209	354	-145
SIN DETERMINAR	775	934	-159
VALLE DEL CAUCA	247	433	-186
BOGOTÁ, D.C.	488	691	-203
TOTAL	4.523	5.646	-1.123

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

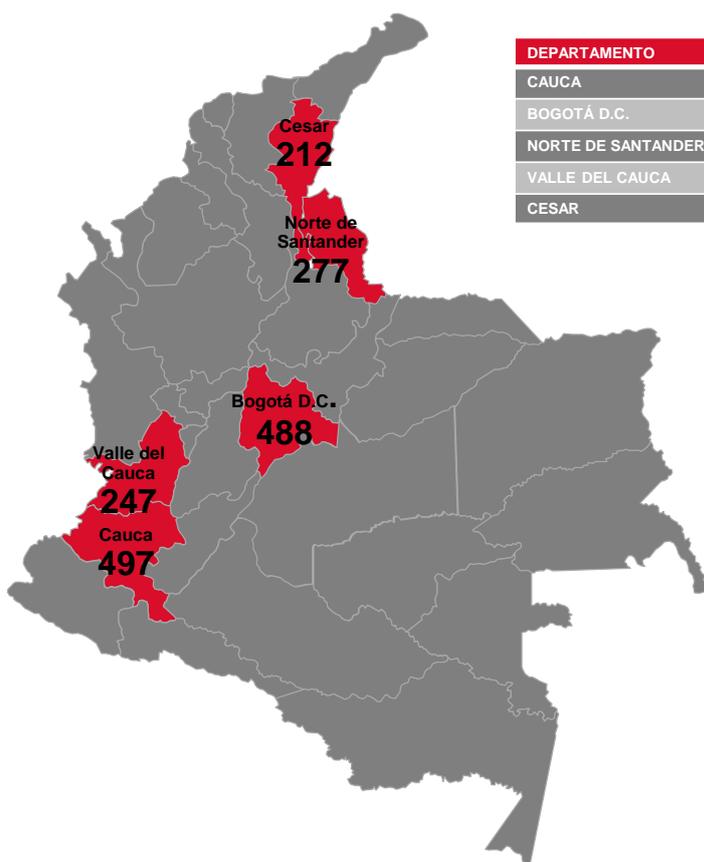
TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	NOVIEMBRE
CAUCA	497
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	142
BOGOTÁ_D.C	488
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	70



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

NORTE DE SANTANDER	277
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	110
VALLE DEL CAUCA	247
15. Servidores Públicos.	43
CESAR	212
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	46

Igualmente, durante el mes de noviembre del año 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 38% de las solicitudes atendidas, siendo Cauca, el de mayor número con un 12%, seguido de Bogotá D.C. con un 11%, Norte de Santander con un 6%, Valle del Cauca con el 5% y por último Cesar con el 4%:



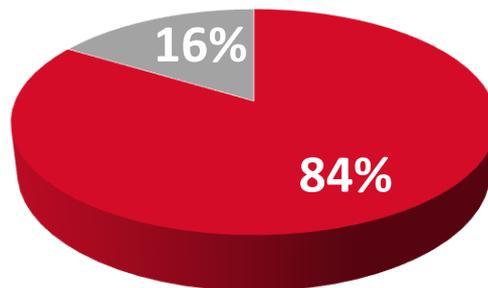
DEPARTAMENTO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
CAUCA	497	12%
BOGOTÁ D.C.	488	11%
NORTE DE SANTANDER	277	6%
VALLE DEL CAUCA	247	5%
CESAR	212	4%

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

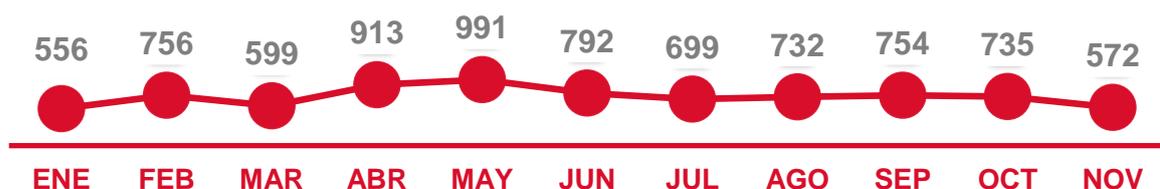


Por otra parte, durante el periodo del 1 al 30 de noviembre del años 2024, de las 3.515 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 16% que corresponde a 572 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 2.943 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 NOVIEMBRE AÑO 2024		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2.943	84%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	572	16%
TOTAL	3.515	100%



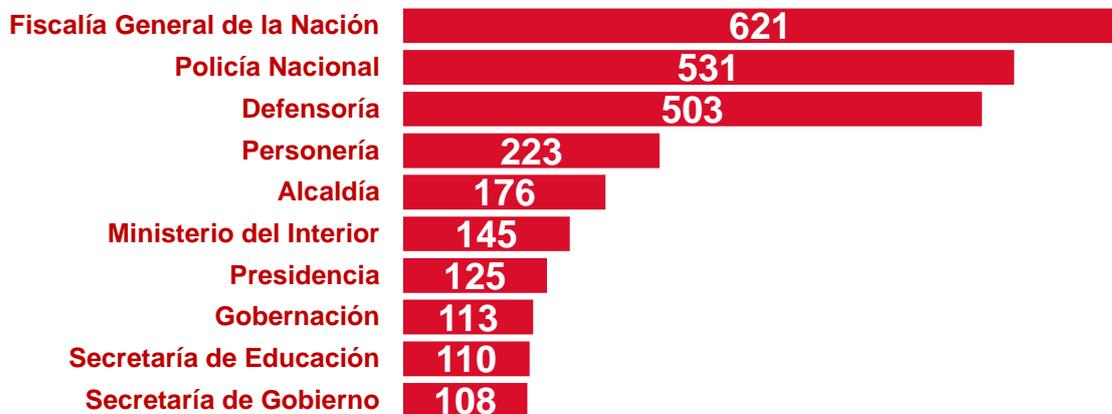
- SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO
- SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO



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

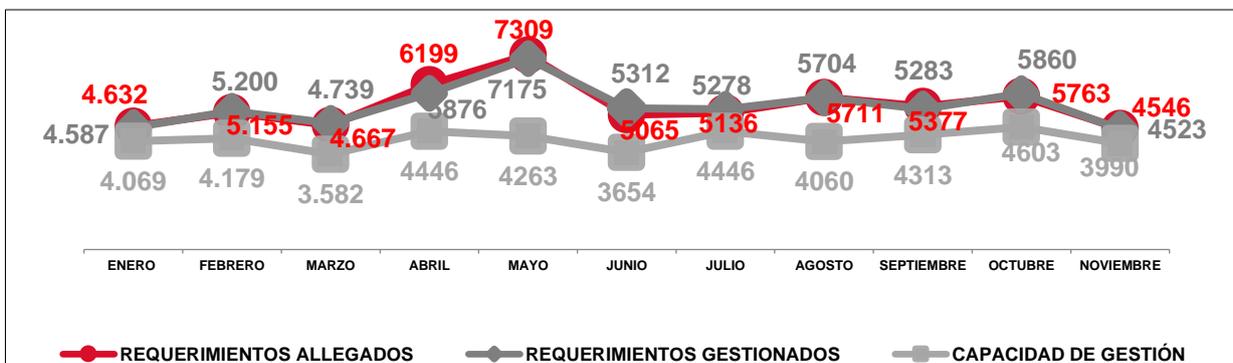
NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-11-2024		
EQUIPO	NOVIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	379	379
TOTAL	379	379

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



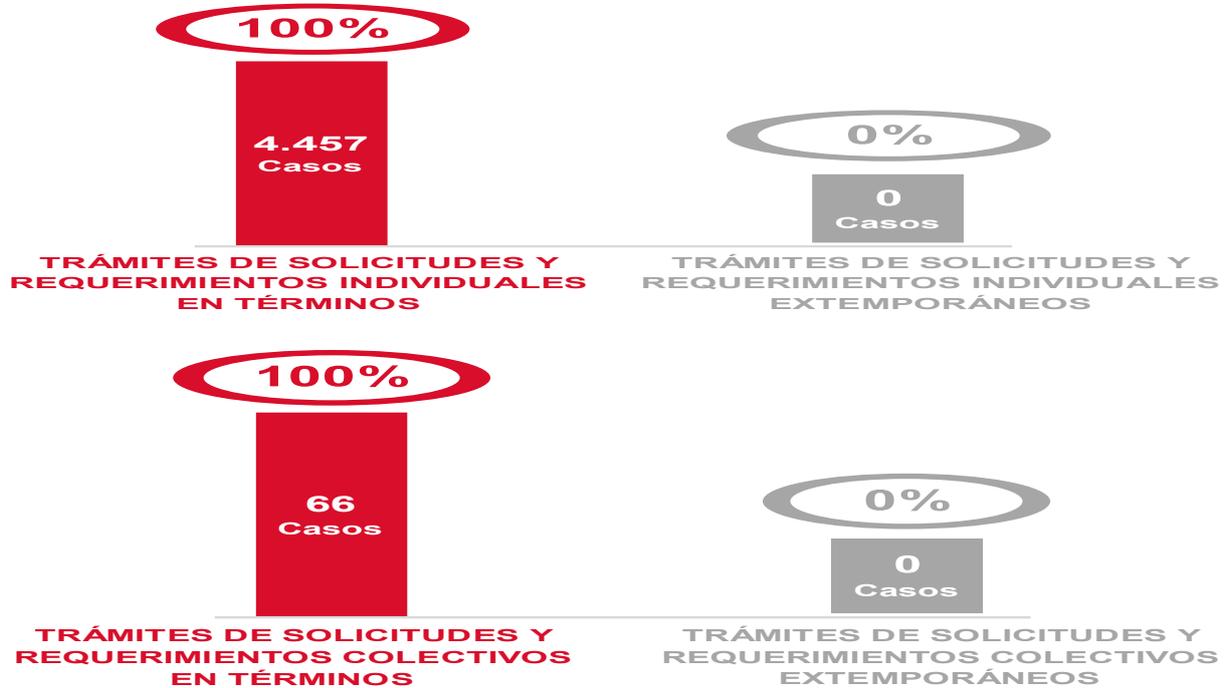
Capacidad Instalada a Corte 30 de Noviembre 2024.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2024												
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.667	6.199	7.309	5.065	5.136	5.711	5.377	5.763	4.546	5.501
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.739	5.876	7.175	5.312	5.278	5.704	5.283	5.860	4.523	5.501
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.069	4.179	3.582	4.446	4.263	3.654	4.446	4.060	4.313	4.603	3.990	4.162



 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 Noviembre 2024.



Para el mes de noviembre 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 caso con atención extemporánea.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de noviembre del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 99,96% en la gestión de las Solicitudes de Evaluación de Riesgo. Sin embargo y en busca de lograr una 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:



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

- 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 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



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

por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

Logros Mes de Noviembre 2024.

Se puede concluir que, para el mes de noviembre del año 2024, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presento un rendimiento del 99% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de noviembre del 2024, se encuentran sin atención 379 EXT y que suman alrededor de 758 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 noviembre año 2024, superó su capacidad de gestión en un 13%. En este sentido, el GSC gestionó 4.523 requerimientos, mientras que el número total de casos posibles para gestionar en este mes estaba en unos 4.546 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 noviembre del año 2024, se atendió un total de 4.523 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.515 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.008 fueron otras solicitudes.



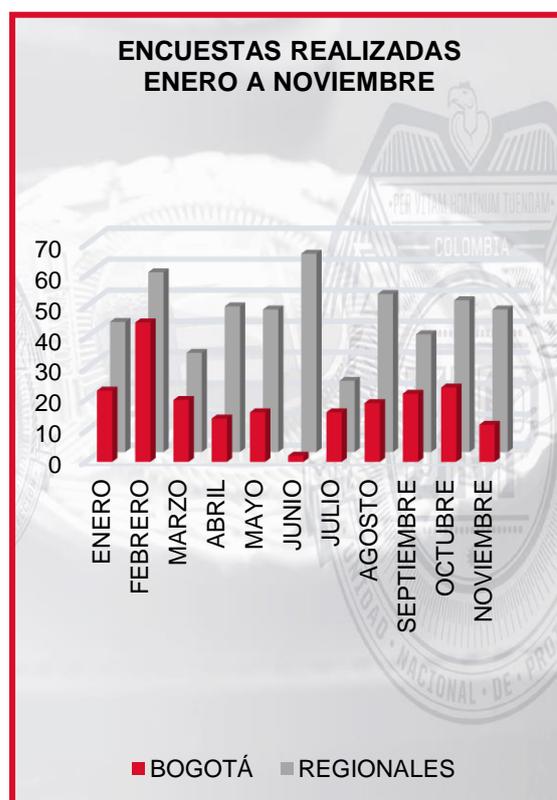
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO NOVIEMBRE 2024

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

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

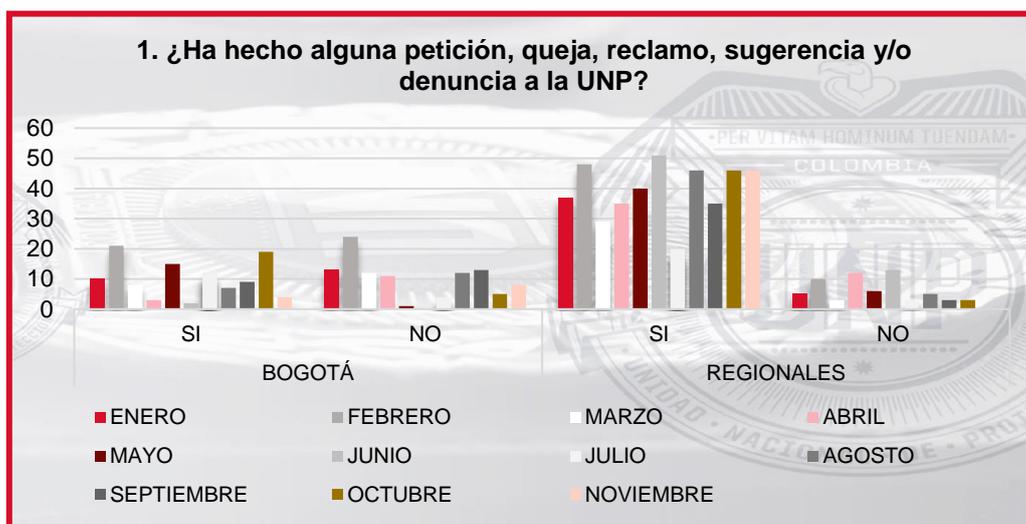
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A NOVIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	42
FEBRERO	45	58
MARZO	20	32
ABRIL	14	47
MAYO	16	46
JUNIO	2	64
JULIO	16	23
AGOSTO	19	51
SEPTIEMBRE	22	38
OCTUBRE	24	49
NOVIEMBRE	12	46
TOTAL	213	496



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
NOVIEMBRE	4	8	46	0



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
NOVIEMBRE	0	0	0	4	8



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
NOVIEMBRE	0	0	1	2	43



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
NOVIEMBRE	0	0	0	3	9



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
NOVIEMBRE	0	0	0	2	44



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
NOVIEMBRE	12	0	46	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:

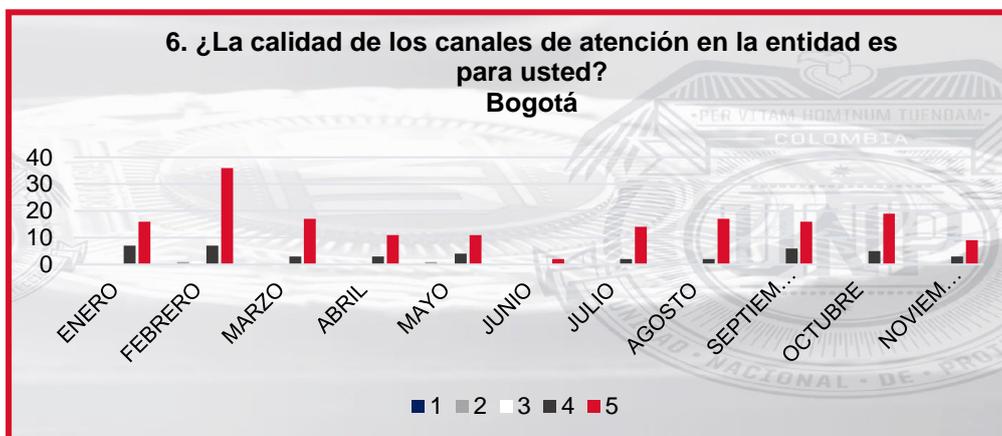
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	42	0
FEBRERO	45	0	58	0
MARZO	20	0	32	0
ABRIL	14	0	47	0
MAYO	16	0	46	0
JUNIO	2	0	64	0
JULIO	16	0	23	0
AGOSTO	19	0	51	0
SEPTIEMBRE	22	0	38	0
OCTUBRE	24	0	49	0
NOVIEMBRE	12	0	46	0



Percepción

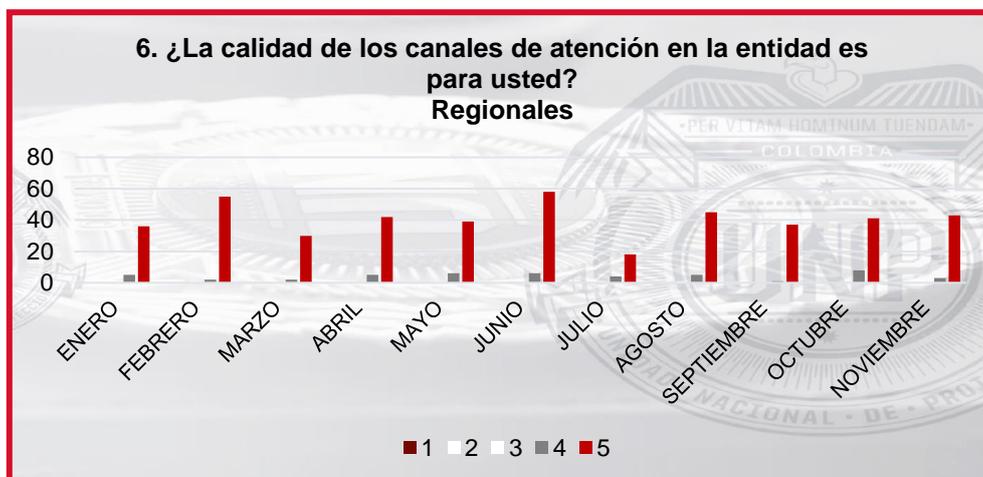
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
NOVIEMBRE	0	0	0	3	9



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:

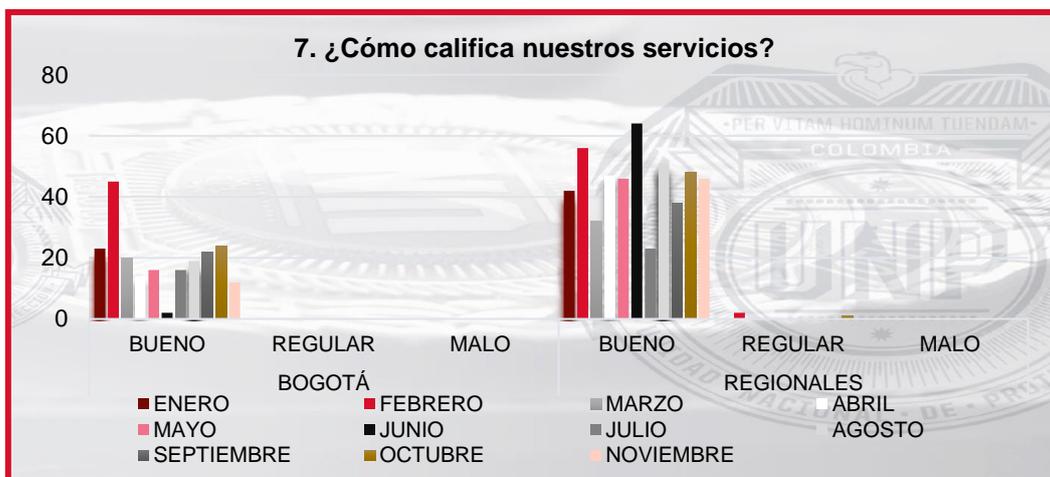
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	1	5	36
FEBRERO	0	0	1	2	55
MARZO	0	0	0	2	30
ABRIL	0	0	0	5	42
MAYO	0	0	1	6	39
JUNIO	0	0	0	6	58
JULIO	0	0	1	4	18
AGOSTO	0	0	1	5	45
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	37
OCTUBRE	0	0	0	8	41
NOVIEMBRE	0	0	0	3	43



Satisfacción

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

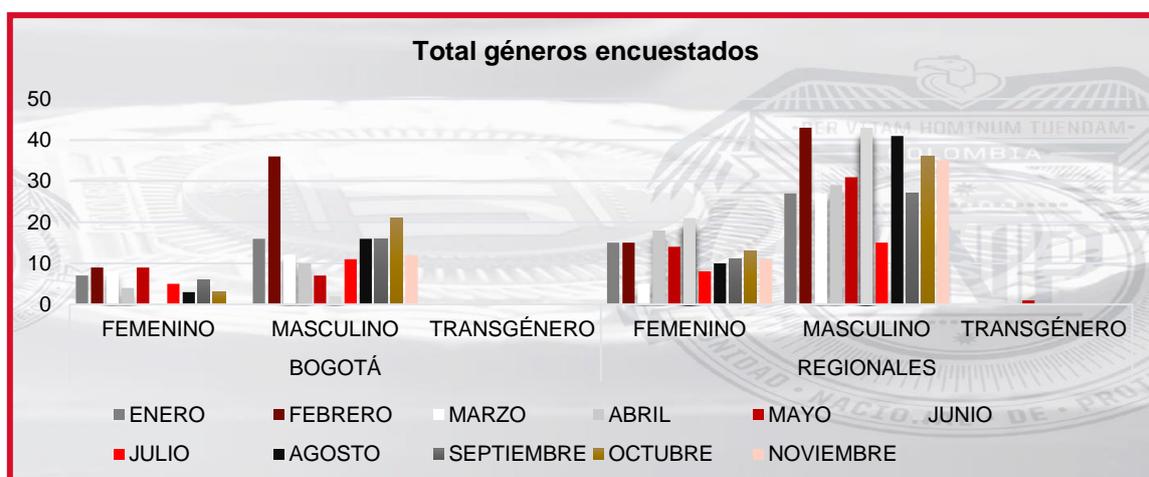
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	23	0	0	42	0	0
FEBRERO	45	0	0	56	2	0
MARZO	20	0	0	32	0	0
ABRIL	14	0	0	47	0	0
MAYO	16	0	0	46	0	0
JUNIO	2	0	0	64	0	0
JULIO	16	0	0	23	0	0
AGOSTO	19	0	0	51	0	0
SEPTIEMBRE	22	0	0	38	0	0
OCTUBRE	24	0	0	48	1	0
NOVIEMBRE	12	0	0	46	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

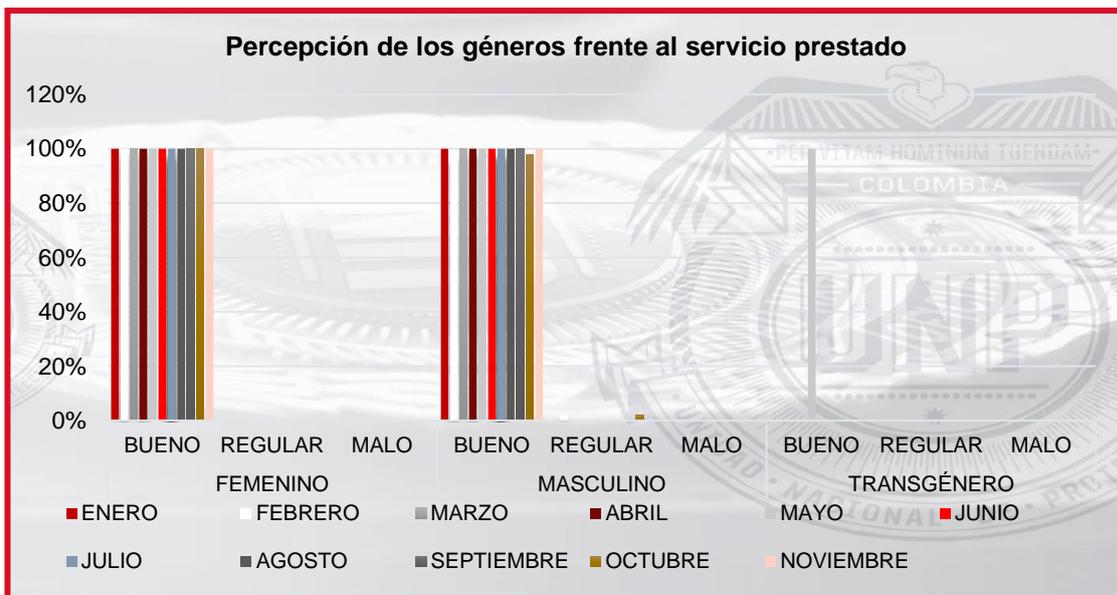
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

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
OCTUBRE	3	21	0	13	36	0
NOVIEMBRE	0	12	0	11	35	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%
NOVIEMBRE	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 tecnológicas conocida como CHAT en nuestra página Web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de las PQRSDS 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 PQRS se encuentre dentro de los términos de ley.

- Se observa que de las 58 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **noviembre** del 2024; consideran que la respuesta a sus solicitudes se dio de manera oportuna como quiera que dentro de la escala de valoración lo calificaron con 5 y 4.

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de **noviembre** del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 11 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRS 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



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

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.

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		6/12/2024
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/12/2024
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		6/12/2024
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 NOVIEMBRE 2024

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB NOVIEMBRE 2024				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A OCTUBRE 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
20638	19888	99	622	29
	96%	0%	3%	0%

