



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



Gestión de Servicio al Ciudadano  
9 de enero de 2025



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

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

**TABLA DE CONTENIDO**

1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES DICIEMBRE .....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE DICIEMBRE.....	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE DICIEMBRE.....	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE DICIEMBRE .....	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	20
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	21
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE DICIEMBRE..	23
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	24
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE DICIEMBRE ...	24
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE DICIEMBRE...26	
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE DICIEMBRE .....	30
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE .....	39
12. CONCLUSIONES .....	52
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO .....	55



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

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de diciembre de 2024 fueron elevadas **1429** 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 DICIEMBRE AÑO 2024**

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



**a. DIRECCIÓN GENERAL**

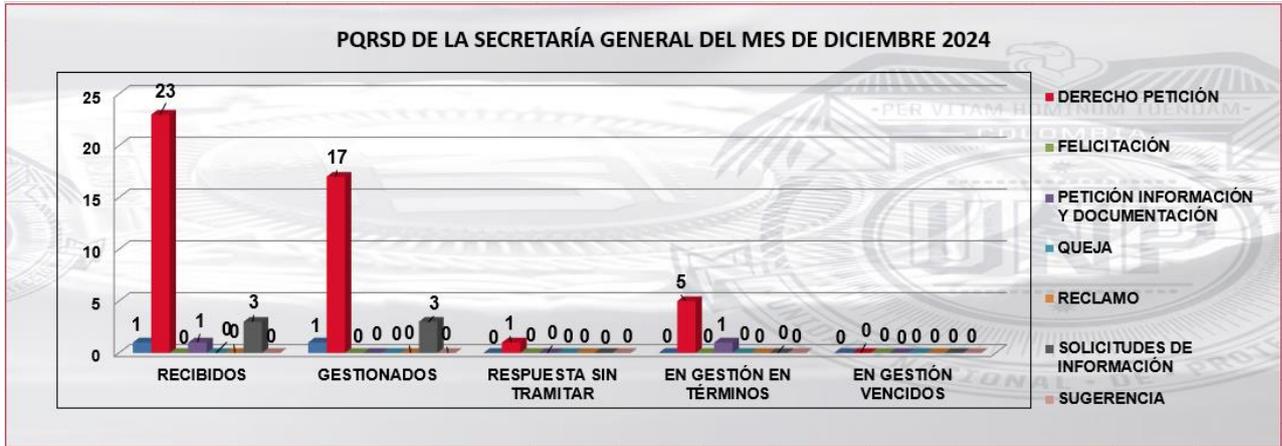
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	14	9	1	3	1	14
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	9	0	2	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25</b>



**b. SECRETARÍA GENERAL**

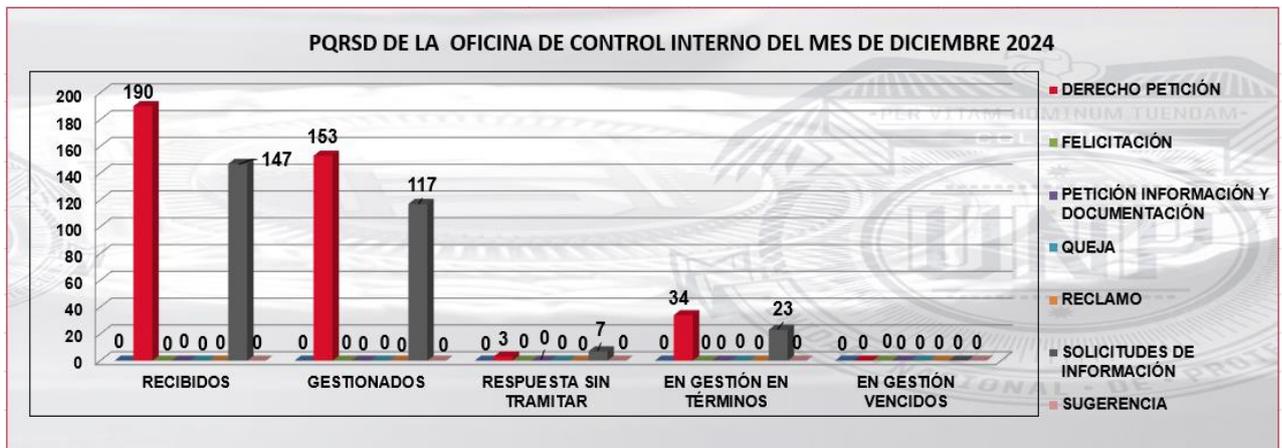
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	23	17	1	5	0	23
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>28</b>





**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

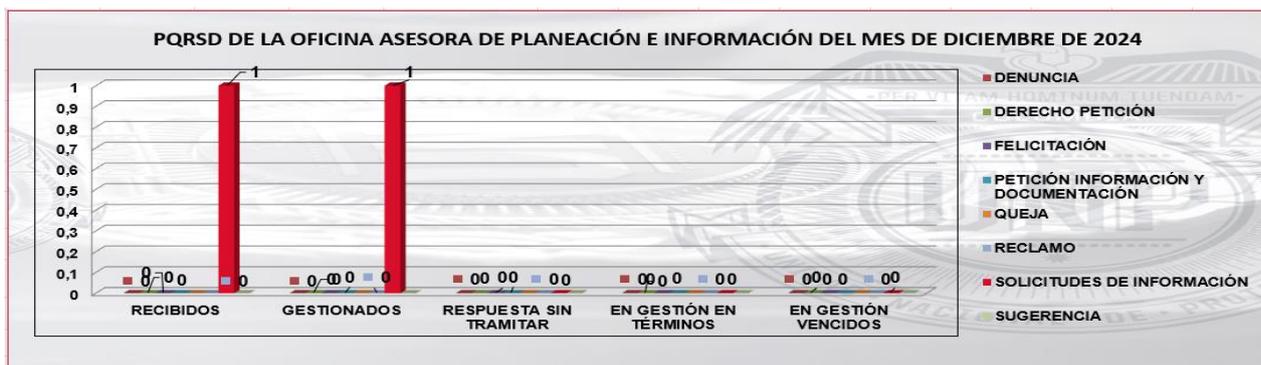
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE DICIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	190	153	3	34	0	190
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	147	117	7	23	0	147
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>337</b>	<b>270</b>	<b>10</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>337</b>



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

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

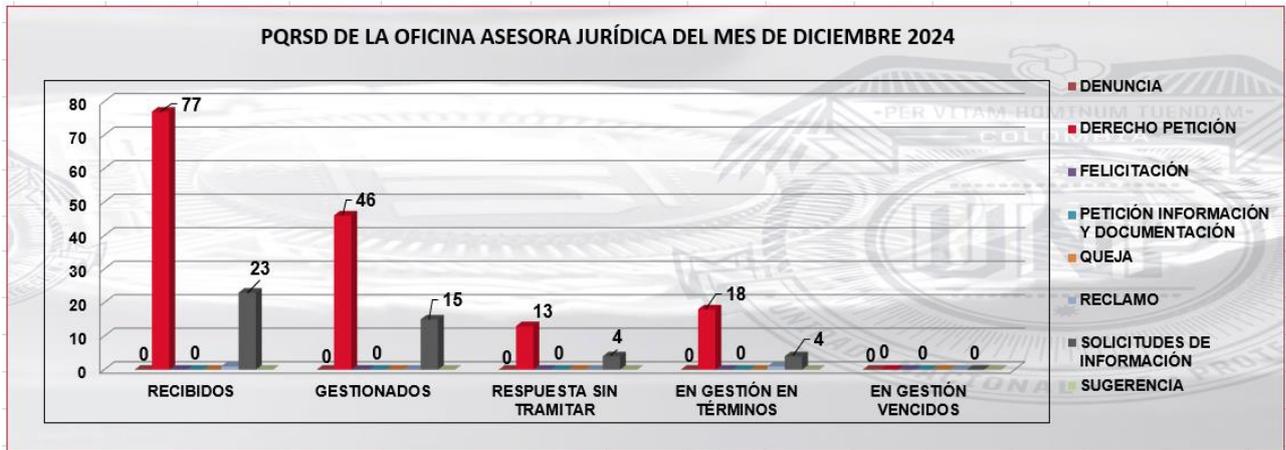
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DICIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0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



**e. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE DICIEMBRE 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	77	46	13	18	0	77
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23	15	4	4	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>101</b>	<b>61</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>101</b>

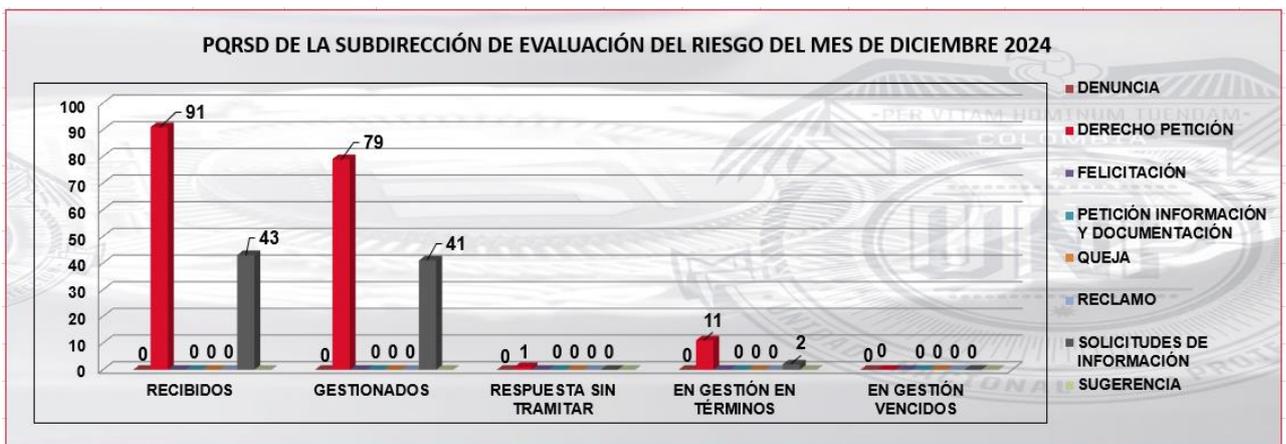




**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

**PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE DICIEMBRE 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	91	79	1	11	0	91
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	43	41	0	2	0	43
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>134</b>	<b>120</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>134</b>



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

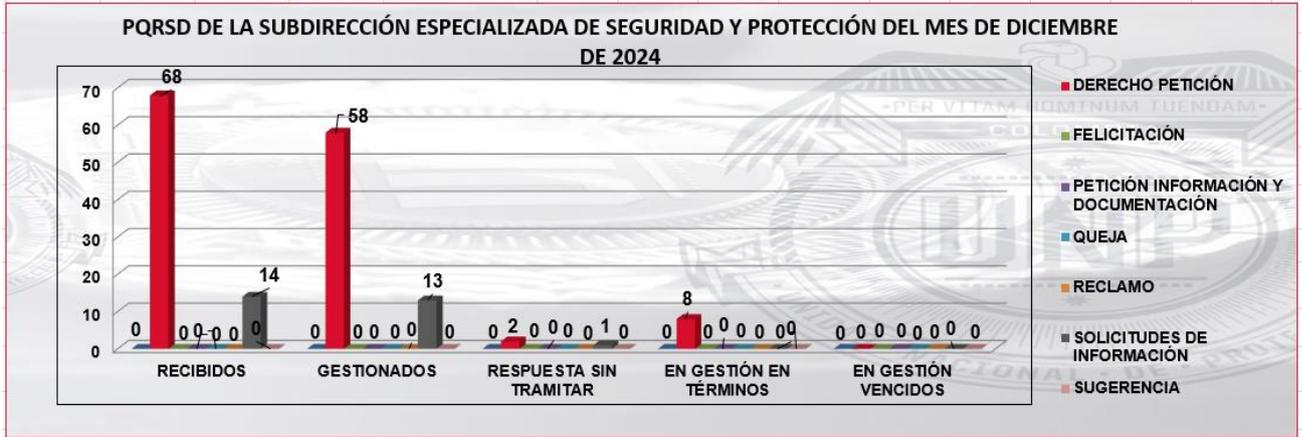
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	74	48	6	19	1	74
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	11	8	1	2	0	11
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	9	0	2	1	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>99</b>	<b>67</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>99</b>



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE 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	68	58	2	8	0	68
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	13	1	0	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>82</b>	<b>71</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>82</b>





**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

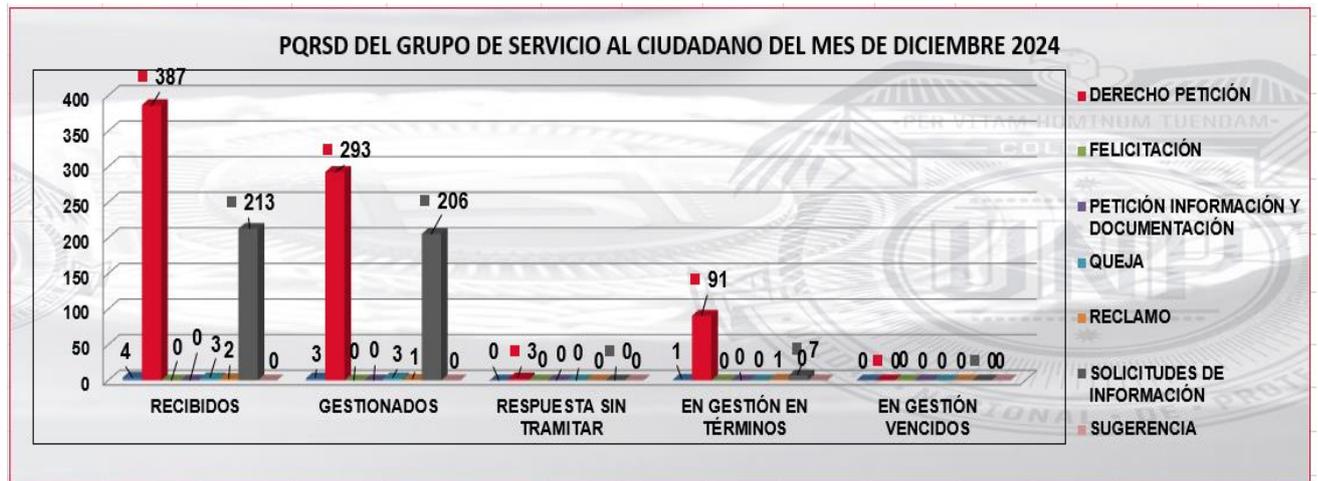
**PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE DICIEMBRE 2024**

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	10	10	0	0	0	10
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	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>



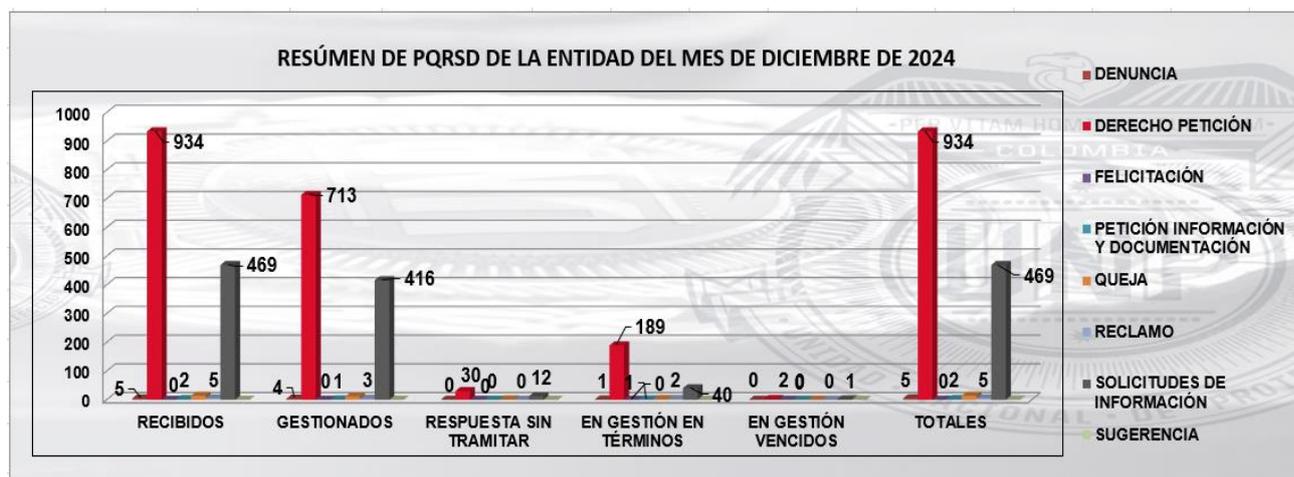
**j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	3	0	1	0	4
DERECHO PETICIÓN	387	293	3	91	0	387
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	213	206	0	7	0	213
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>609</b>	<b>506</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>609</b>



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

RESÚMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE 2024						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	5	4	0	1	0	5
DERECHO PETICIÓN	934	713	30	189	2	934
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	14	11	1	2	0	14
RECLAMO	5	3	0	2	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	469	416	12	40	1	469
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1429</b>	<b>1148</b>	<b>43</b>	<b>235</b>	<b>3</b>	<b>1429</b>



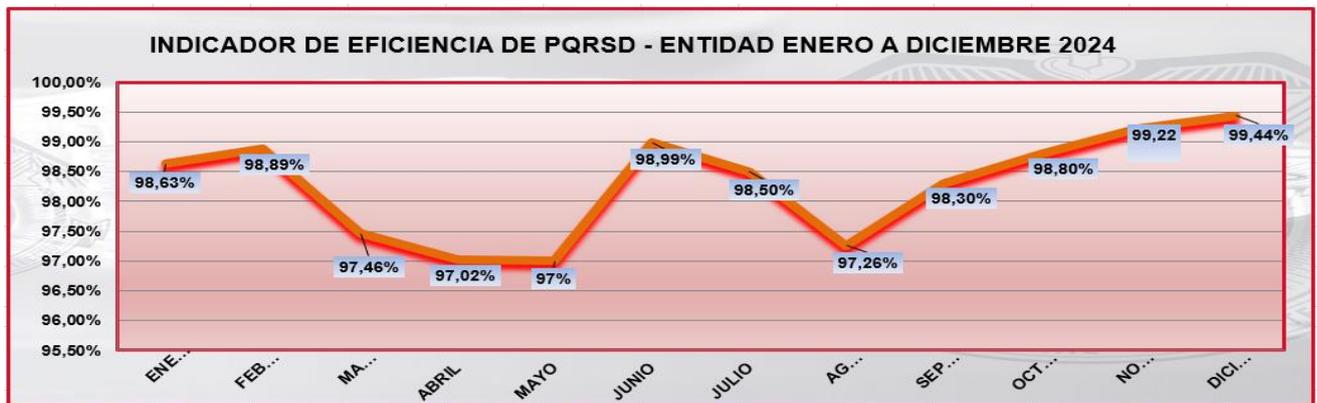
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



### 3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 2024											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
98,63%	98,89%	97,46%	97,02%	97%	98,99%	98,50%	97,26%	98,30%	98,80%	99,22%	99,44%



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

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



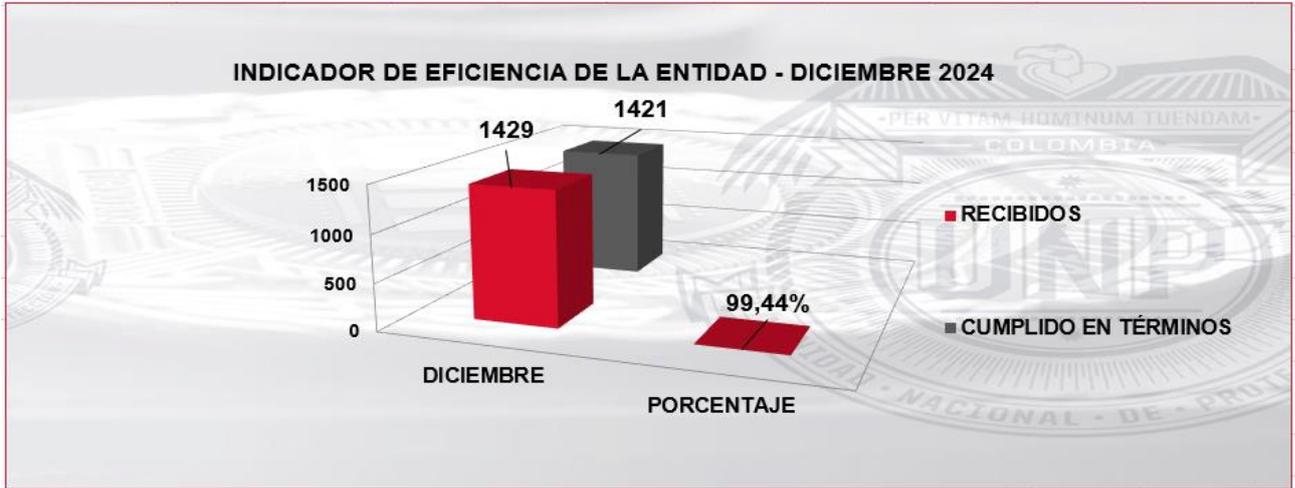
 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de diciembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (noviembre) que debieron contestarse en el mes de diciembre, y las recibidas en diciembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1429** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1421** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,48%**. El restante **0,52%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño, los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

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

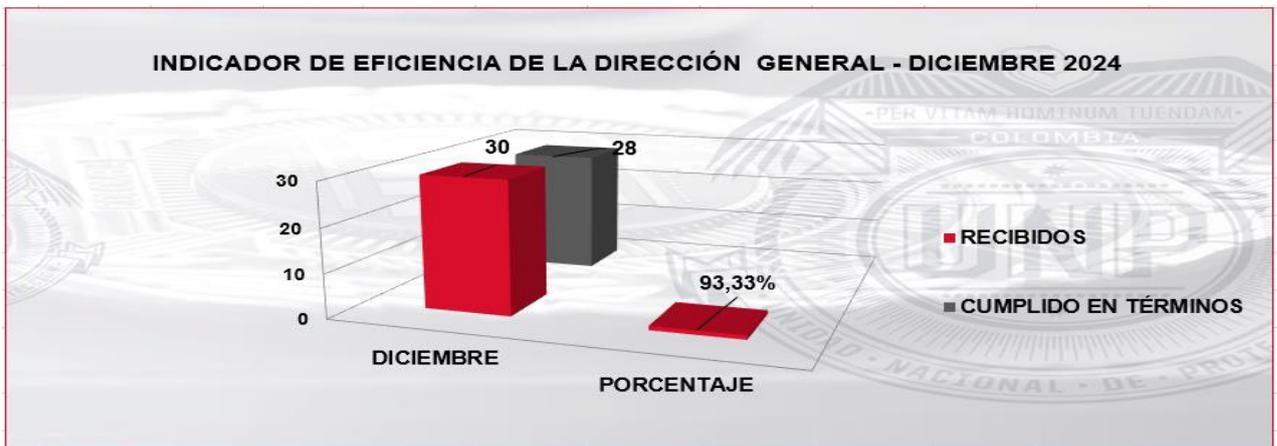
<b>OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	126	126
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	599	595
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2025)	90	90
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	614	610
<b>TOTAL</b>	<b>1429</b>	<b>1421</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE 2024</b>	<b>99,44%</b>	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		





**a. DIRECCIÓN GENERAL**

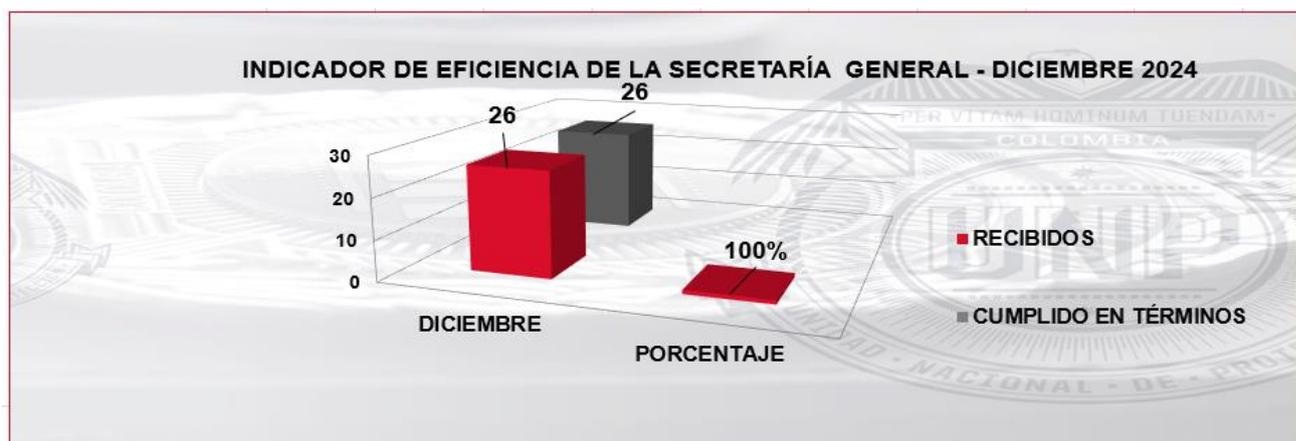
<b>OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	14	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>28</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>93,33%</b>	



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

## b. SECRETARÍA GENERAL

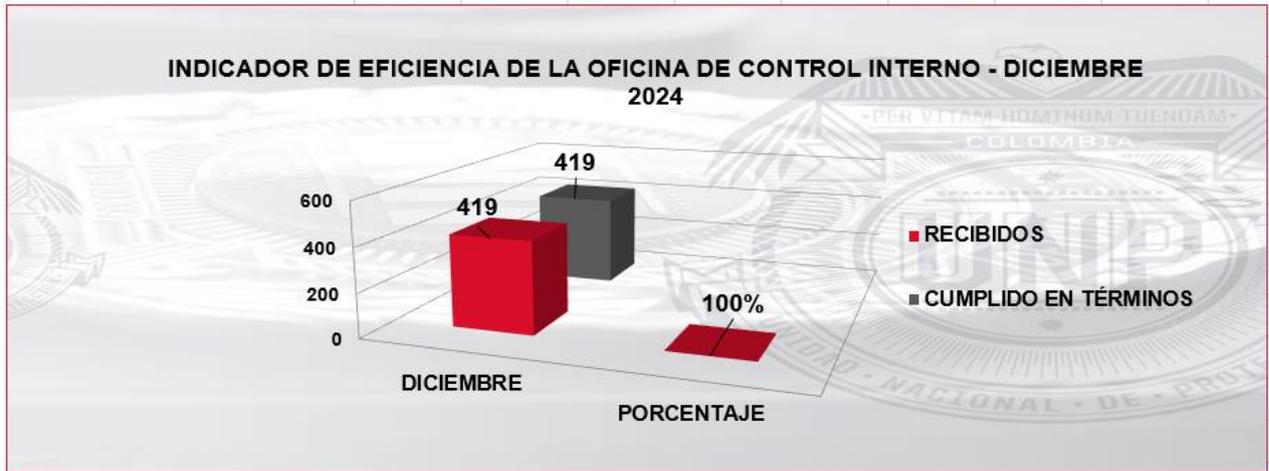
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - DICIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	12	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>100%</b>	



## c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

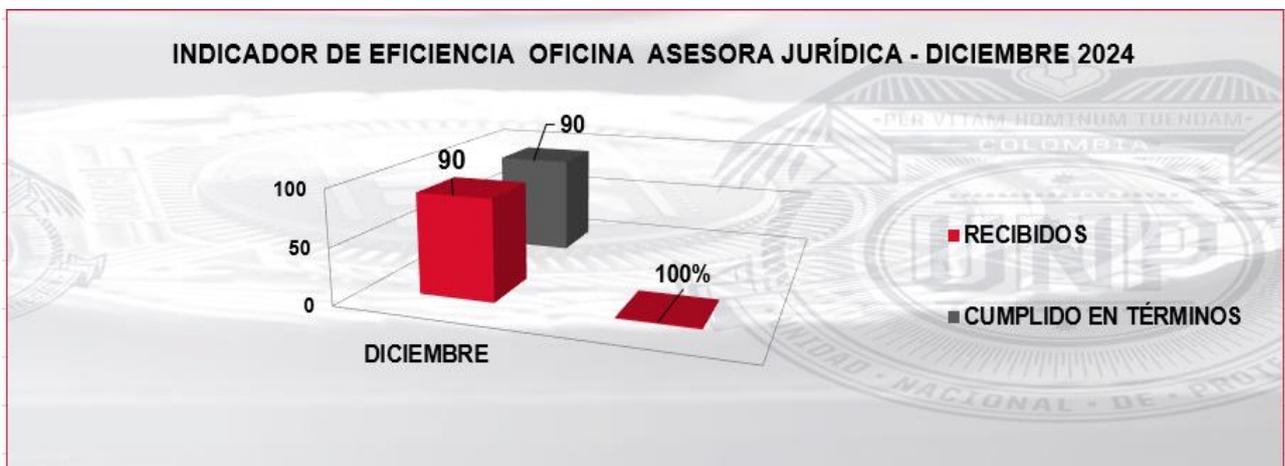
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE 2024		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	218	218
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	195	195
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>419</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100%</b>	





**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	45	45
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	42	42
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>90</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100%</b>	



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

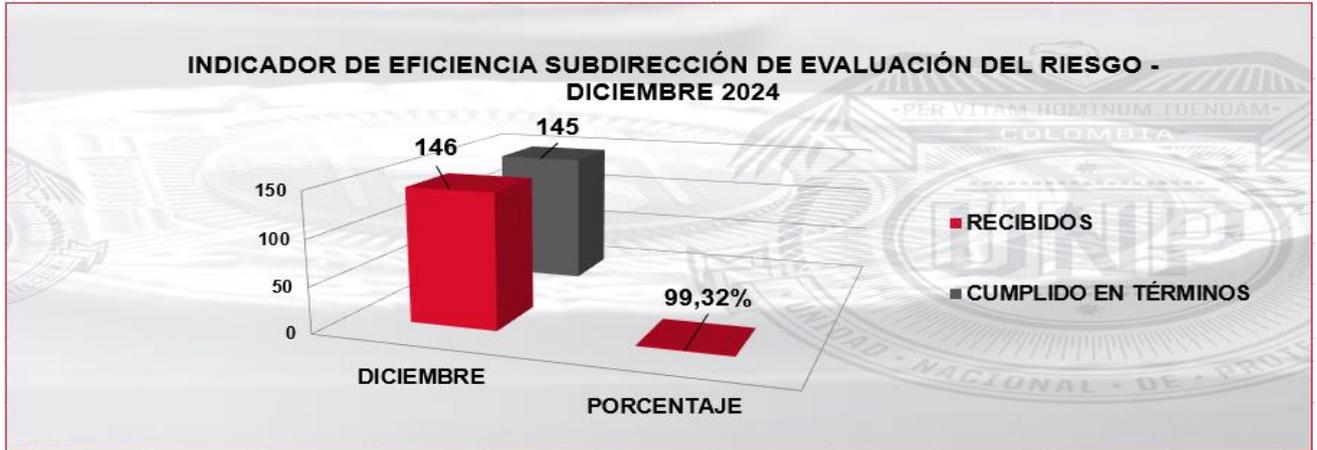
<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
<b>TOTAL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



**f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

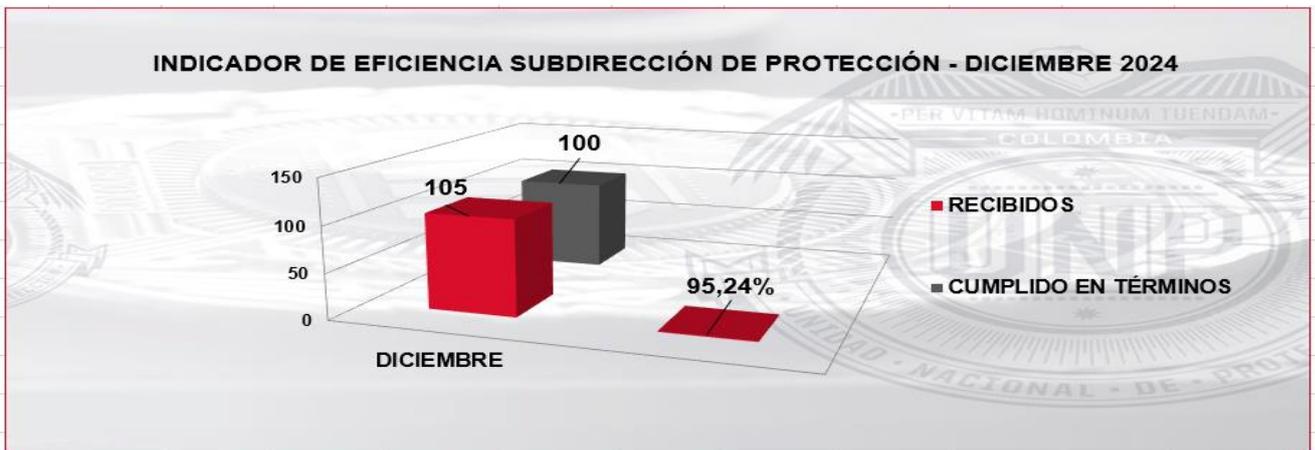
<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	53	53
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	76	75
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>145</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>99,32%</b>	





**g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	31	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	44	42
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>95,24%</b>	



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

## h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	33	33
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	26	26
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>100%</b>	



## i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100%</b>	





## J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

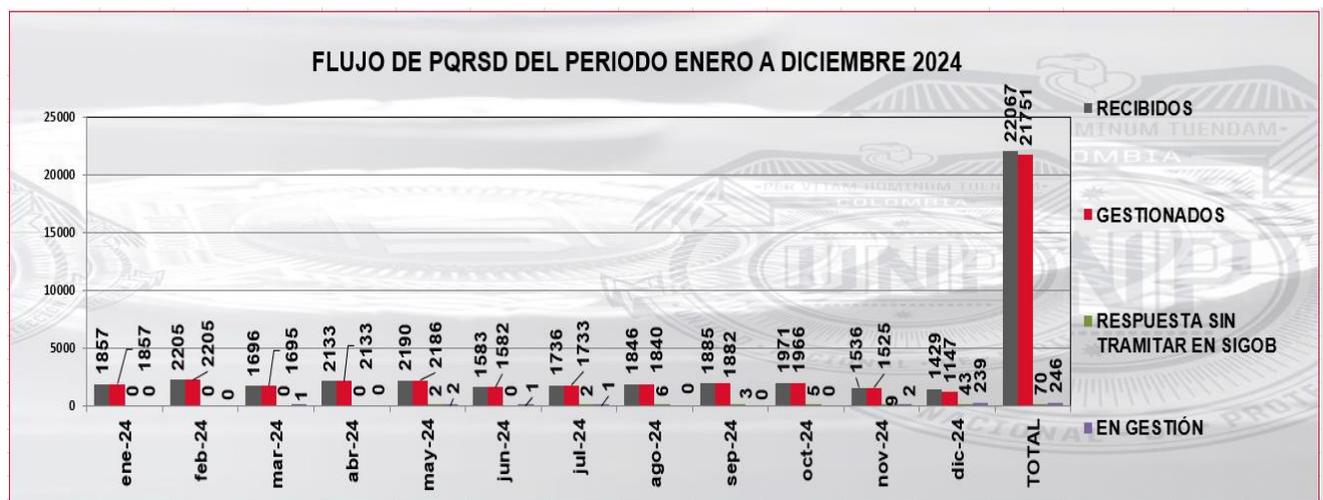
<b>OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2024</b>		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	126	126
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE 2024	187	187
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2024)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2024, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	198	198
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>531</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>100%</b>	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



## 4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A DICIEMBRE 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	dic-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1857	2205	1696	2133	2190	1583	1736	1846	1885	1971	1536	1429	22067		
	GESTIONADOS	1857	2205	1695	2133	2186	1582	1733	1840	1882	1966	1525	1147	21751		99%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	2	0	2	6	3	5	9	43	70		0%
	EN GESTIÓN	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	2	239	246		1%
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO</b>		<b>22067</b>														



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

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

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

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

PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de diciembre de 2024

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2024								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS EN ENERO A DICIEMBRE 2024	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA DICIEMBRE 2024
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	0	25	18	3	6	2	11	93,33%
SECRETARÍA GENERAL	0	28	21	1	6	0	7	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	337	270	10	57	0	67	100%



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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	1	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	101	61	33	23	0	56	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	0	134	120	2	13	1	16	99,32%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	99	67	14	24	5	43	95,24%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	13	13	0	0	0	0	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	0	609	506	3	100	0	103	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	0	82	71	4	8	0	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1429</b>	<b>1148</b>	<b>70</b>	<b>237</b>	<b>8</b>	<b>315</b>	<b>99,44%</b>

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

673 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en diciembre.

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

6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en diciembre.

6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en diciembre.

3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en diciembre.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en diciembre.

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en diciembre.

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en diciembre.

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.



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

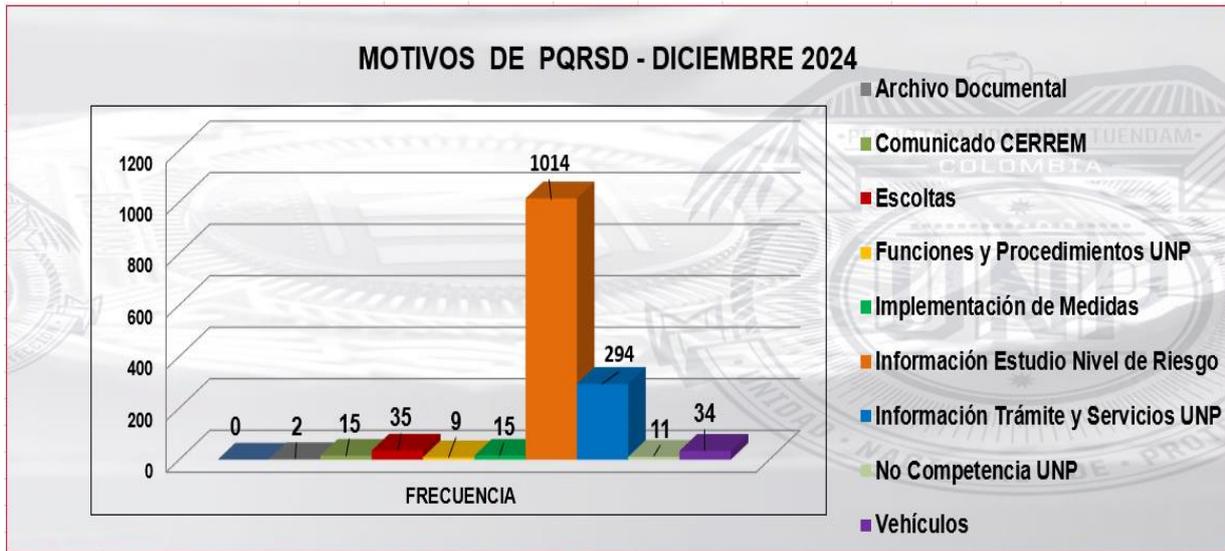
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y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

<b>MOTIVOS DE PQRSD DICIEMBRE DE 2024</b>		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Archivo Documental	2	0%
Comunicado CERREM	15	1%
Escoltas	35	2%
Funciones y Procedimientos UNP	9	1%
Implementación de Medidas	15	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1014	71%
Información Trámite y Servicios UNP	294	21%
No Competencia UNP	11	1%
Vehículos	34	2%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1429</b>	<b>100%</b>





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

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

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

PQRSD POR POBLACIÓN DICIEMBRE 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.	19	1,33%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	218	15,26%
Dirigentes o activistas sindicales.	11	0,77%



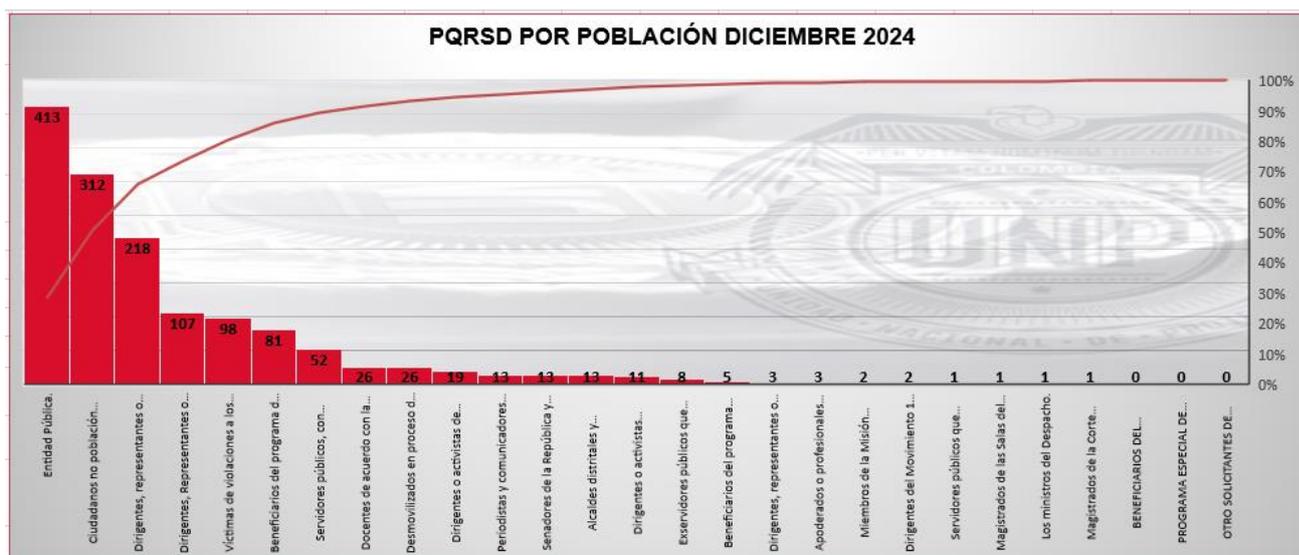
 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	3	<b>0,21%</b>
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	107	<b>7,49%</b>
Miembros de la Misión Médica.	2	<b>0,14%</b>
Periodistas y comunicadores sociales.	13	<b>0,91%</b>
Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo.	98	<b>6,86%</b>
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	<b>0,07%</b>
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del Gobierno nacional y Exservidores públicos que hayan ocupado alguno de los cargos públicos enunciados en el artículo 2.4.1.2.7 del Decreto 1066 de 2015	8	<b>0,56%</b>
Dirigentes del Movimiento 19 de Abril M-19, la Corriente de Renovación Socialista, CRS, el Ejército Popular de Liberación, EPL, el Partido Revolucionario de los Trabajadores, PRT, el Movimiento Armado Quintín Lame, MAQL, el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados, MIR, COAR y las Milicias Populares del Pueblo y para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburrá y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en los años 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil.	2	<b>0,14%</b>
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	3	<b>0,21%</b>
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	26	<b>1,82%</b>
Servidores públicos, con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 del artículo 2.4.1.2.6 del decreto 1066 de 2015 y los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y la fiscalía general de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección.	52	<b>3,64%</b>
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	1	<b>0,07%</b>
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	26	<b>1,82%</b>
<b>BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO</b>	<b>PQRS RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Los ministros del Despacho.	1	<b>0,07%</b>
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	13	<b>0,91%</b>
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.	1	<b>0,07%</b>



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

Alcaldes distritales y municipales.	13	<b>0,91%</b>
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	5	<b>0,35%</b>
<b>PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	81	<b>5,67%</b>
<b>OTRO SOLICITANTES DE PQRS</b>	<b>PQRSD RADICADAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Entidad Pública.	413	<b>28,90%</b>
Ciudadanos no población objeto	312	<b>21,83%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1429</b>	<b>100%</b>



## **9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DICIEMBRE 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 diciembre.



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

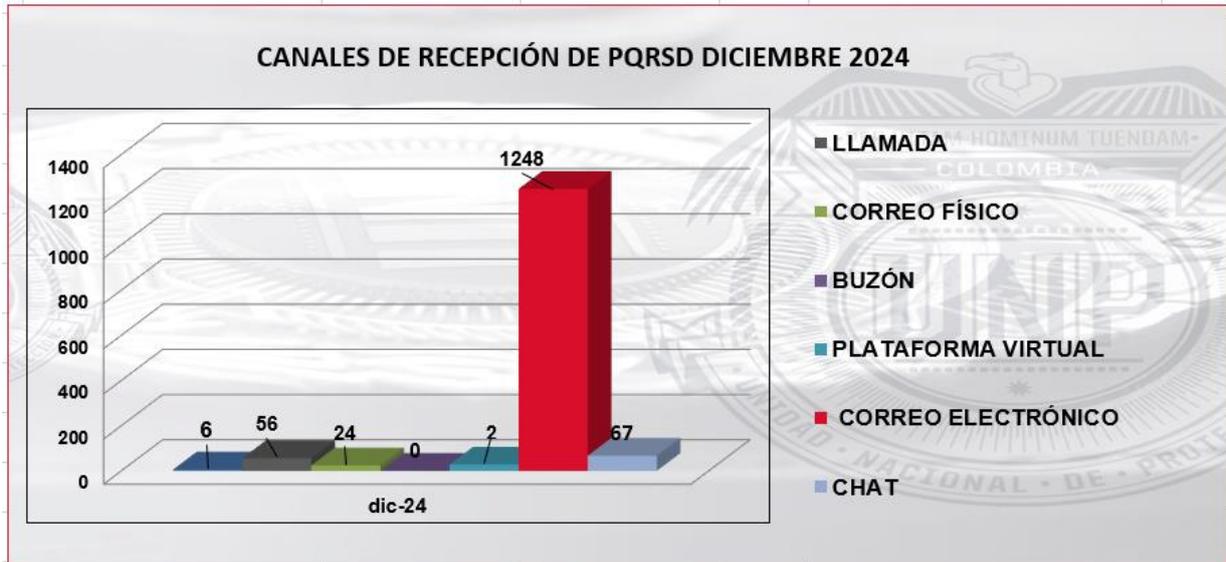
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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

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

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

<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD</b>		
<b>dic-24</b>		
<b>CANAL PRESENCIAL</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	6
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	<b>LLAMADA</b>	56
<b>CANAL CORRESPONDENCIA</b>	<b>CORREO FÍSICO</b>	24
	<b>BUZÓN</b>	0
<b>CANAL VIRTUAL</b>	<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>	28
	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1248
	<b>CHAT</b>	67
<b>TOTAL</b>		<b>1429</b>





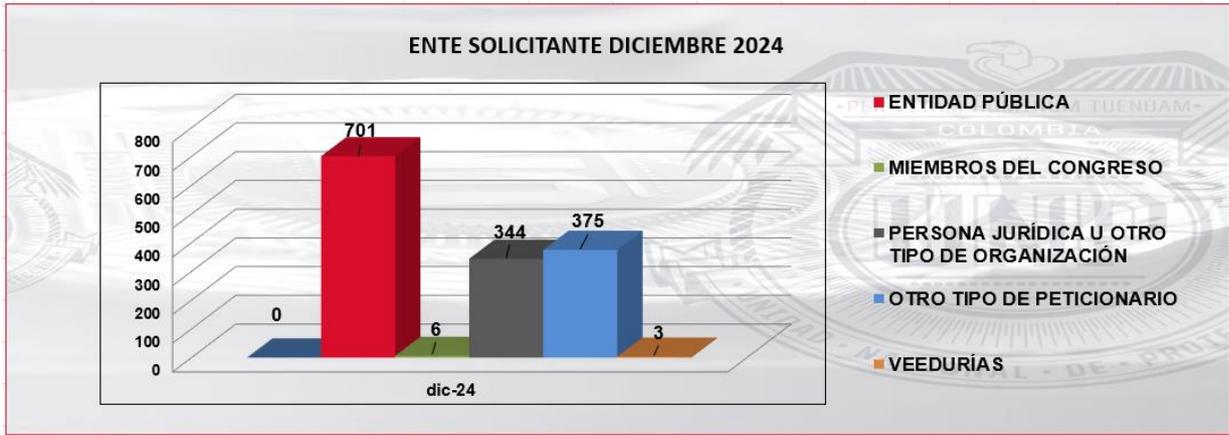
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

**b. ENTE SOLICITANTE**

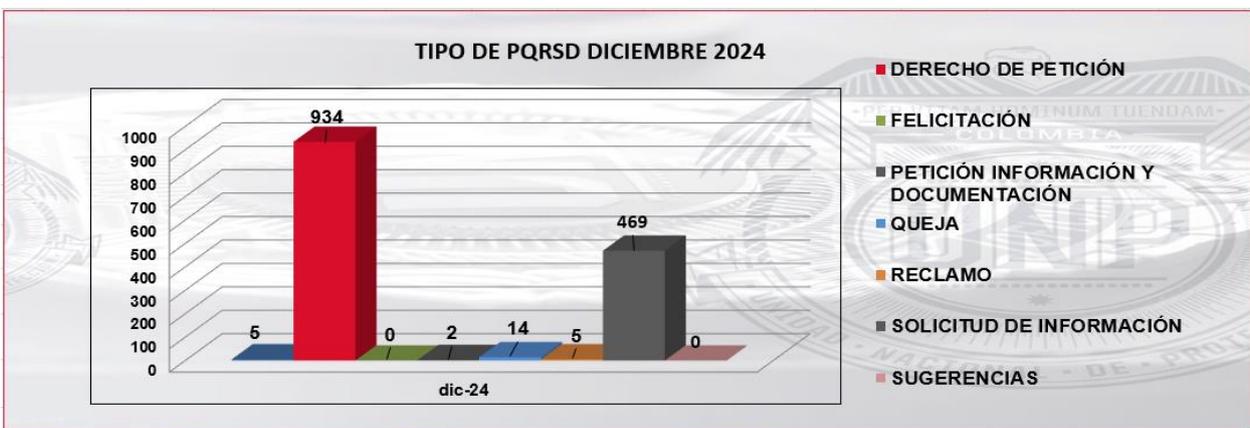
ENTE SOLICITANTE	
dic-24	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	701
MIEMBROS DEL CONGRESO	6
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	344
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	375
VEEDURÍAS	3
<b>TOTAL</b>	<b>1429</b>





**c. TIPO DE PQRSD**

TIPO DE PQRSD	
dic-24	
DENUNCIAS	5
DERECHO DE PETICIÓN	934
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	14
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	469
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1429</b>



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

**Gestión General Mes de Diciembre 2024.**



**Casos Alegados Mes de Diciembre 2024.**

<b>NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE DICIEMBRE AÑO 2024</b>	
<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>DICIEMBRE</b>
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	356
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	651
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.502
<b>Sub Total</b>	<b>3.510</b>
INFORMATIVA	207
TRANSFERENCIA	150
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	633
<b>Sub Total</b>	<b>990</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.500</b>



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

**\*\*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 Diciembre 2024, se conocerá el número real de las mismas\*\*.**

### Casos Gestionados Mes de Diciembre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE DICIEMBRE AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	DICIEMBRE
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	393
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	603
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.372
<b>Sub Total</b>	<b>3.369</b>
INFORMATIVA	214
TRANSFERENCIA	152
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	618
<b>Sub Total</b>	<b>984</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.353</b>



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

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE DICIEMBRE AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO REPORTA	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	75	274	0	44	393
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	0	0	1	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	188	391	3	21	603
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	614	1.393	3	362	2.372
<b>Sub Total</b>	<b>877</b>	<b>2.058</b>	<b>6</b>	<b>428</b>	<b>3.369</b>
INFORMATIVA	46	103	0	65	214
TRANSFERENCIA	36	80	0	36	152
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	146	397	0	75	618
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>580</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>984</b>
	<b>1.105</b>	<b>2.638</b>	<b>6</b>	<b>604</b>	<b>4.353</b>



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

**\*\*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 Diciembre 2024 Vs. Mes de noviembre 2024.**

<b>SOLICITUDES GESTIONADAS DICIEMBRE AÑO 2024 Vs. NOVIEMBRE AÑO 2024</b>			
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>INCREMENTO O DISMINUCIÓN</b>
SIN DETERMINAR	881	775	106
BOGOTÁ, D.C.	576	488	88
SANTANDER	294	209	85
CASANARE	76	25	51
SUCRE	90	40	50
VALLE DEL CAUCA	287	247	40
ATLÁNTICO	89	68	21
NARIÑO	82	61	21
TOLIMA	149	130	19
CALDAS	28	17	11
CÓRDOBA	103	100	3
VAUPÉS	1	0	1
AMAZONAS	1	0	1
ANTIOQUIA	187	187	0
GUAINÍA	0	0	0
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	3	-2
PUTUMAYO	31	35	-4
GUAVIARE	16	22	-6
MAGDALENA	110	118	-8
VICHADA	3	13	-10
RISARALDA	35	45	-10
QUINDÍO	8	24	-16
LA GUAJIRA	30	47	-17
META	98	120	-22
CHOCÓ	61	84	-23
CUNDINAMARCA	77	104	-27
CESAR	179	212	-33
BOYACÁ	32	68	-36
BOLÍVAR	144	191	-47
ARAUCA	53	108	-55
HUILA	28	88	-60
NORTE DE SANTANDER	216	277	-61
CAQUETÁ	37	120	-83
CAUCA	350	497	-147
<b>TOTAL</b>	<b>4.353</b>	<b>4.523</b>	<b>-170</b>

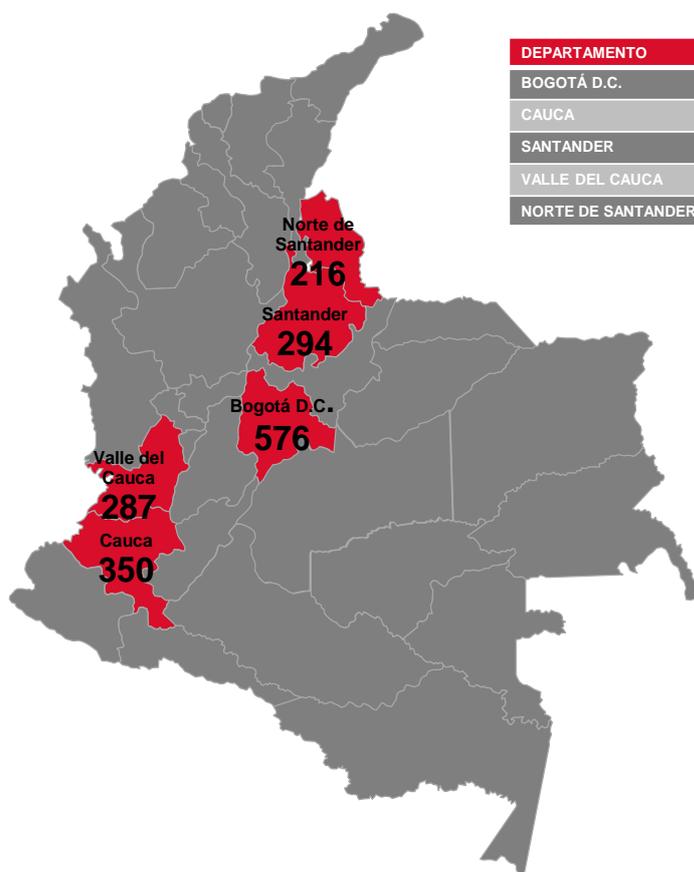
### **Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de Diciembre 2024.**

<b>TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO</b>	
<b>DEPARTAMENTO / POBLACIÓN</b>	<b>DICIEMBRE</b>
<b>BOGOTÁ_D.C</b>	<b>576</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	85



<b>CAUCA</b>	<b>350</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	156
<b>SANTANDER</b>	<b>294</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	76
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>287</b>
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	38
<b>NORTE DE SANTANDER</b>	<b>216</b>
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	65

Igualmente, durante el mes de Diciembre 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 13%, seguido de Cauca con un 9%, Santander con un 8%, Valle del Cauca con el 7% y por último Norte de Santander con el 5%:



DEPARTAMENTO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	576	13%
CAUCA	350	9%
SANTANDER	294	8%
VALLE DEL CAUCA	287	7%
NORTE DE SANTANDER	216	5%

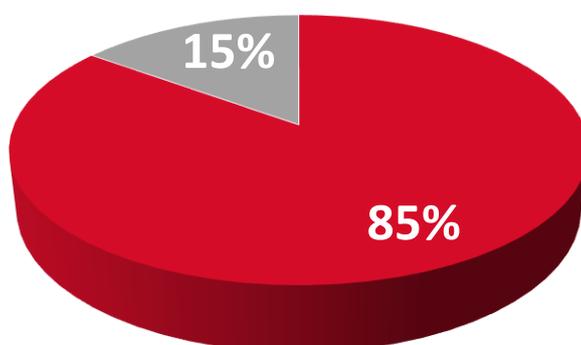


 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de Diciembre del años 2024, de las 3.369 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 15% que corresponde a 503 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 2.866 restantes y que corresponden en este caso al 85%, 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.

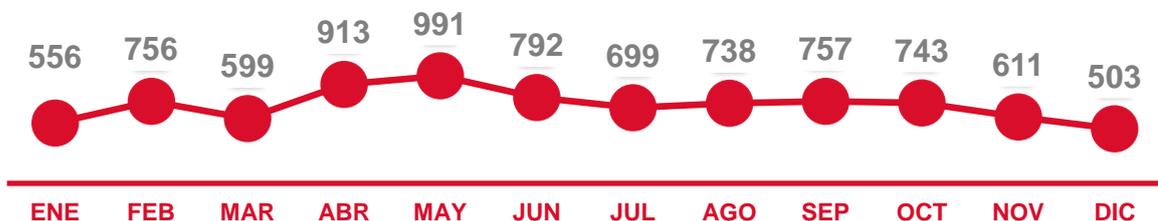
ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO MES DE DICIEMBRE AÑO 2024		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2.866	85%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	503	15%
<b>TOTAL</b>	<b>3.369</b>	<b>100%</b>



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



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



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

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-12-2024		
EQUIPO	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	186	186
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>186</b>

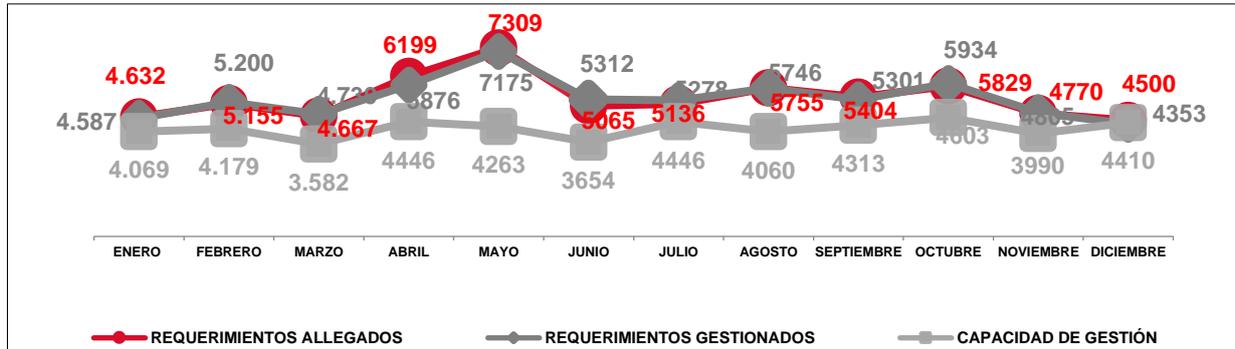
### Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de Diciembre 2024.



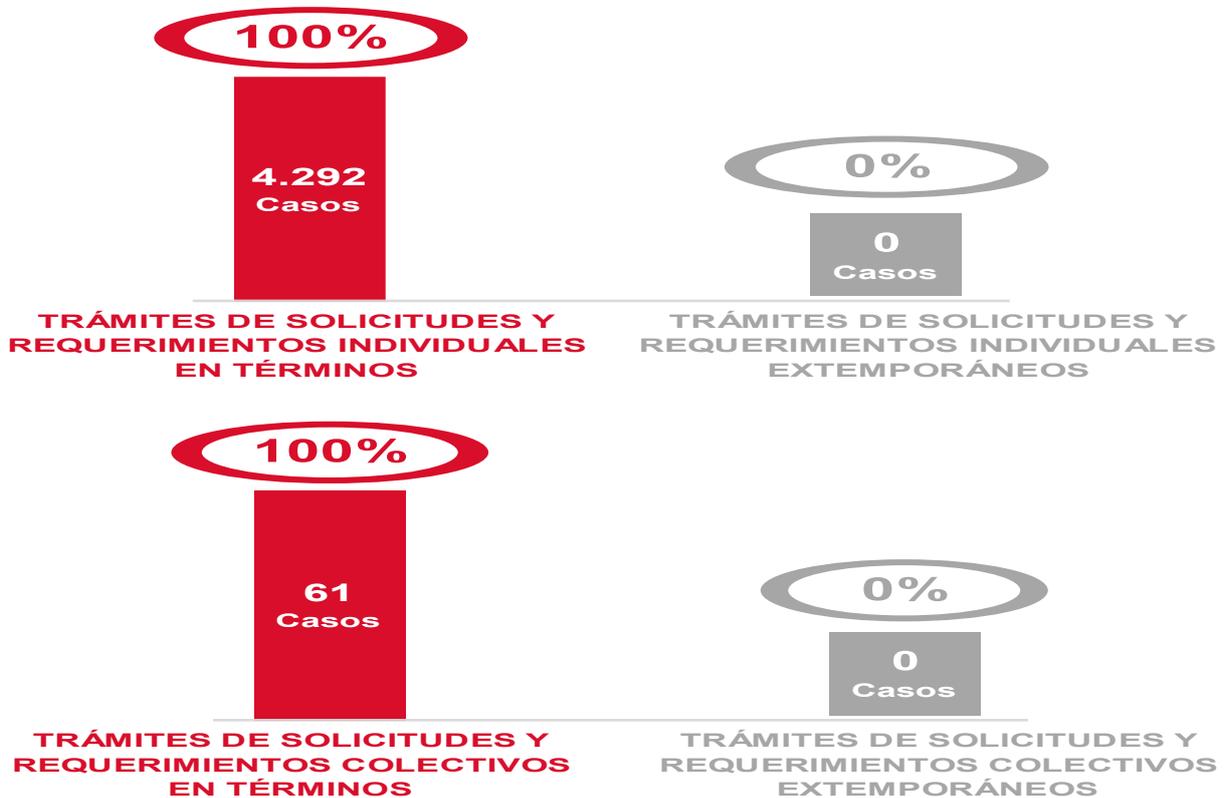
### Capacidad Instalada a Corte 31 de Diciembre 2024.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2024 - 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2024													
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.667	6.199	7.309	5.065	5.136	5.755	5.404	5.829	4.770	4.500	5.368
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.739	5.876	7.175	5.312	5.278	5.746	5.301	5.934	4.805	4.353	5.359
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	4.410	4.168





### Oportunidad en la Atención Mes de Diciembre 2024.



Para el mes de Diciembre 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.



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

### Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de Diciembre del año 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 99,82% 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:

- 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.



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

- De la misma manera, el elevado número de casos allegados a la UNP, por la falta de atención oportuna, pues el ciudadano, al no recibir respuesta a sus solicitudes en términos de los derechos fundamentales, esto se convierte en acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRSD, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

### **Logros Mes de Diciembre 2024.**

Se puede concluir que, para el mes de Diciembre del año 2024, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 97% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de Diciembre del 2024, se encuentran sin atención 186 EXT y que suman alrededor de 372 casos, los cuales se están atendiendo dentro de los cinco (5) días hábiles, establecidos como términos de atención.

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 Diciembre del año 2024, se atendió un total de 4.353 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.369 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 984 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 23% de toda la gestión del GSC.



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

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

### COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a **diciembre** 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 DICIEMBRE		
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
DICIEMBRE	13	27
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>523</b>



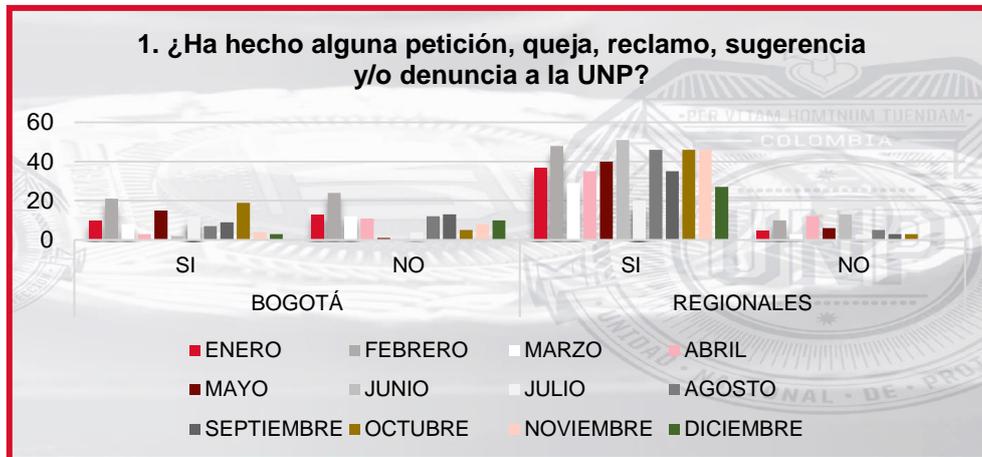


## Participación

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	10	13	37	5
FEBRERO	21	24	48	10
MARZO	8	12	29	3
ABRIL	3	11	35	12
MAYO	15	1	40	6
JUNIO	2	0	51	13
JULIO	12	4	20	3
AGOSTO	7	12	46	5
SEPTIEMBRE	9	13	35	3
OCTUBRE	19	5	46	3
NOVIEMBRE	4	8	46	0
DICIEMBRE	3	10	27	0



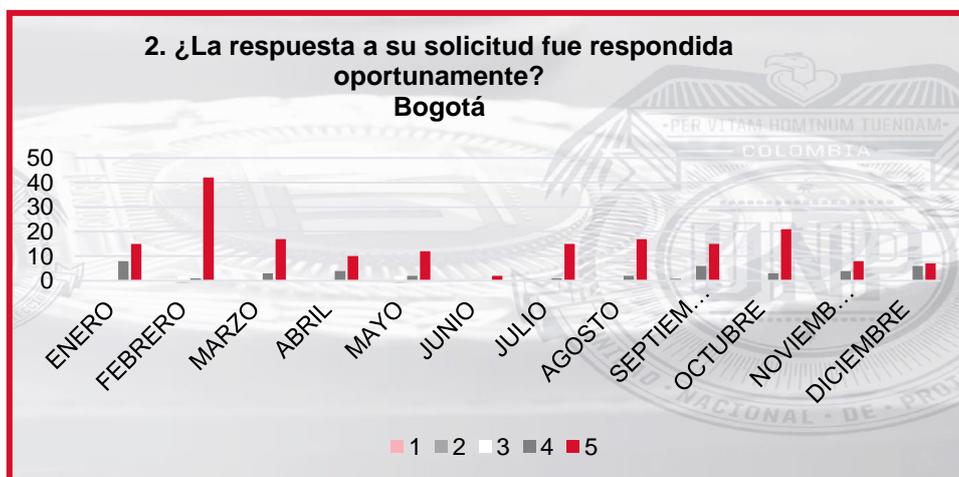


## Oportunidad

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
DICIEMBRE	0	0	0	6	7

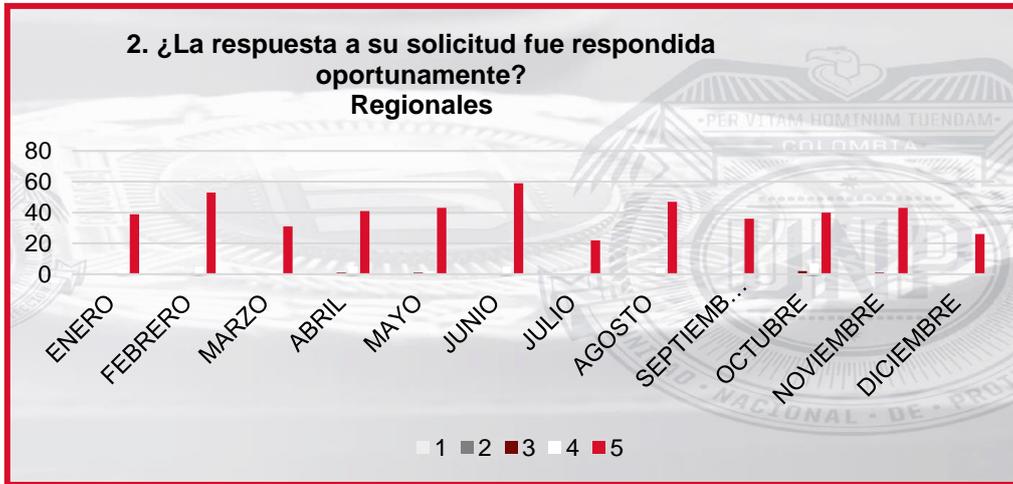




En lo atinente a la segunda pregunta “**¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?**”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, identificamos:

<b>2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales</b>					
<b>PERIODO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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
DICIEMBRE	0	0	0	1	26





### 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:

<b>3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá</b>					
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
DICIEMBRE	0	0	0	5	8





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:

<b>3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales</b>					
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
DICIEMBRE	0	0	0	1	26





## 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
DICIEMBRE	13	0	27	0



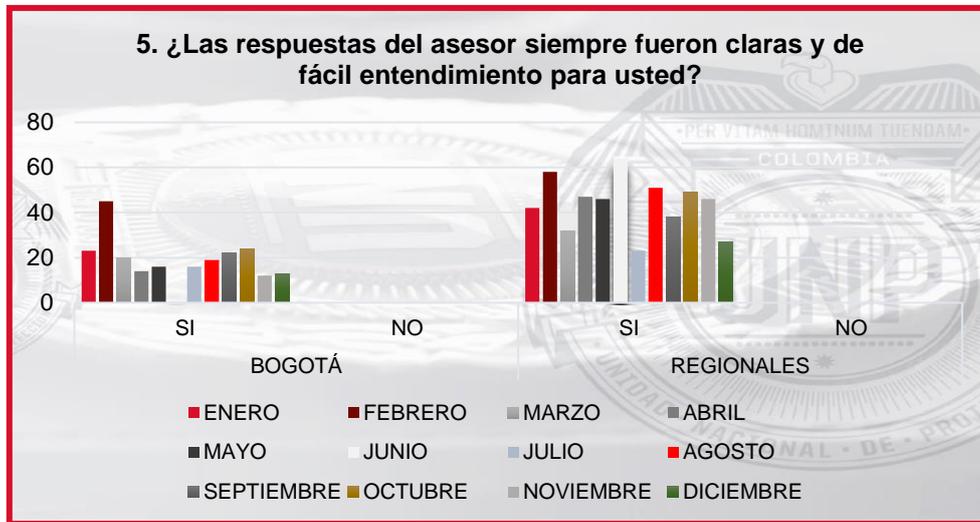


¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

**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
DICIEMBRE	13	0	27	0



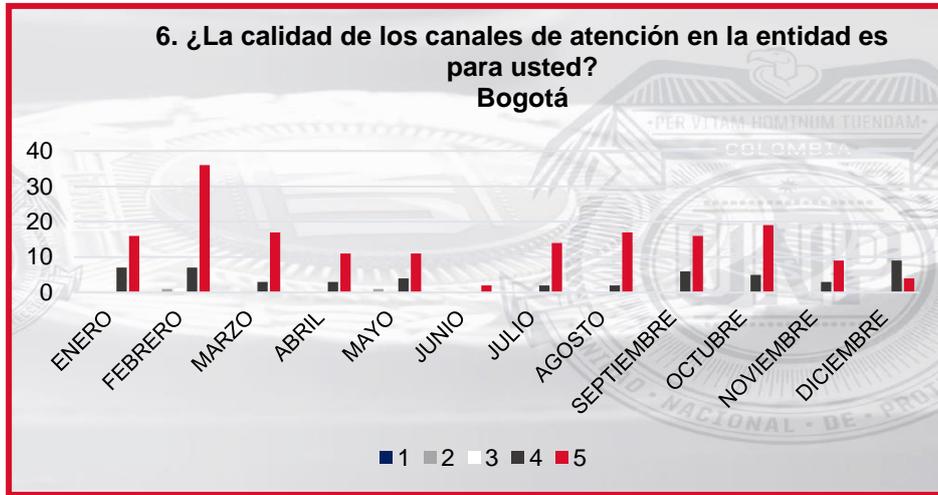


### Percepción

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
DICIEMBRE	0	0	0	9	4

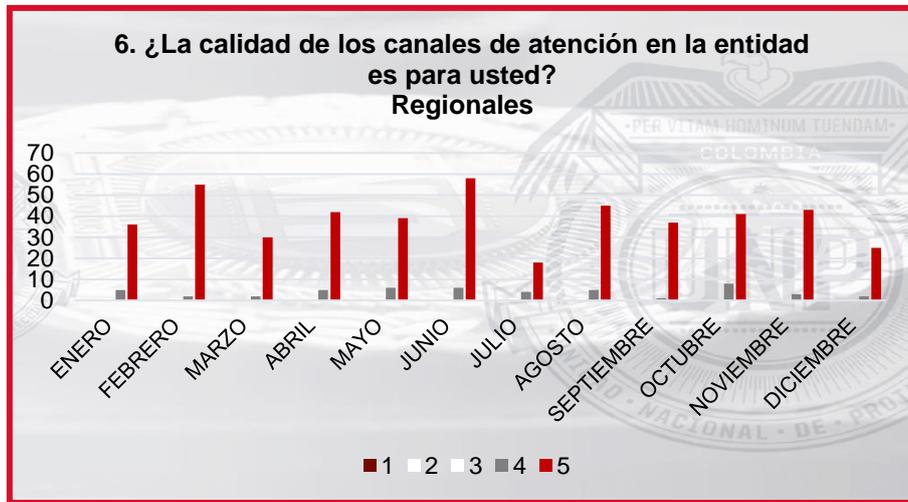




En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la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

<b>6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales</b>					
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
DICIEMBRE	0	0	0	2	25





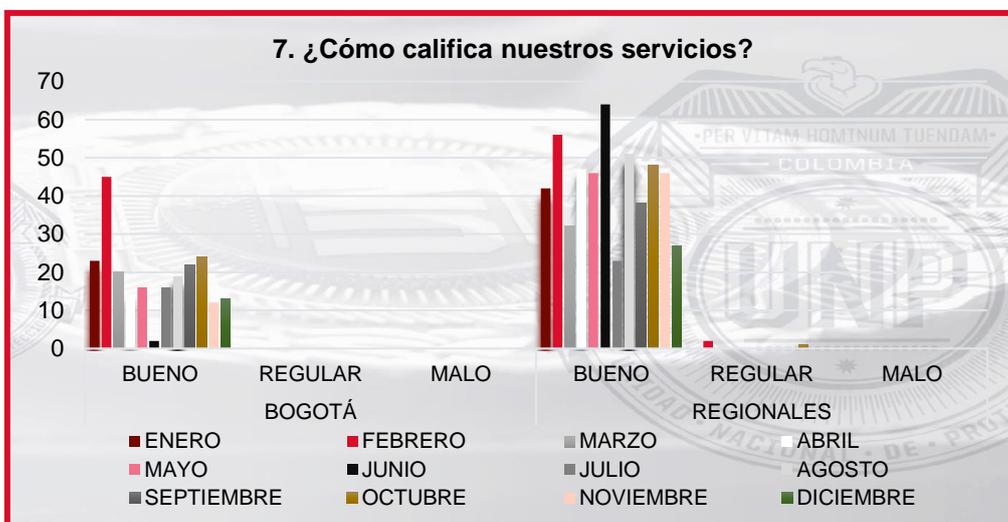
### Satisfacción

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
DICIEMBRE	13	0	0	27	0	0



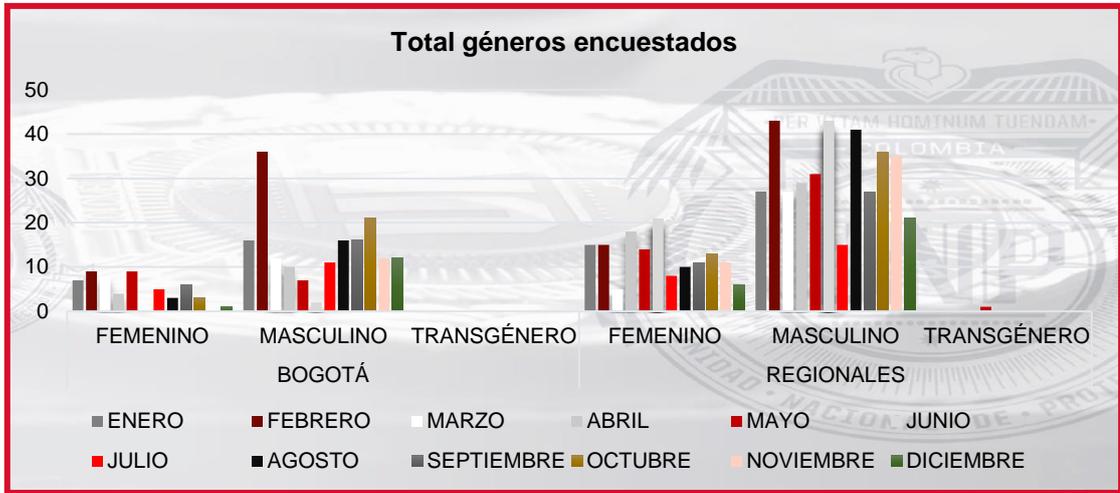


### Aplicación del enfoque diferencial

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
DICIEMBRE	1	12	0	6	21	0

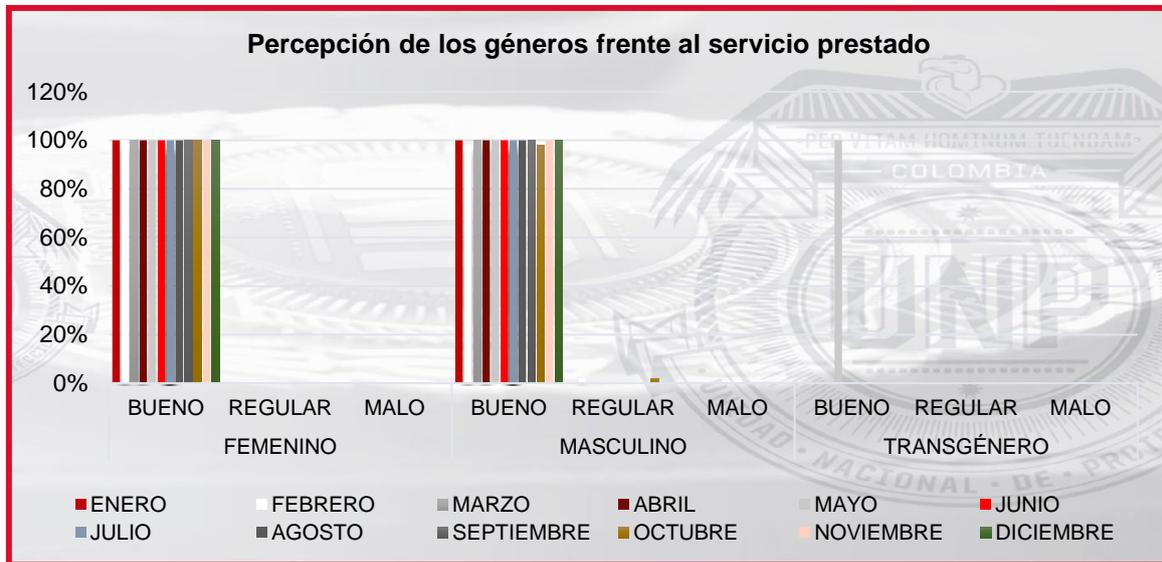




### Percepción de los géneros encuestados

Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
<b>ENERO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>FEBRERO</b>	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
<b>MARZO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>ABRIL</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>MAYO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
<b>JUNIO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>JULIO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>AGOSTO</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>SEPTIEMBRE</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>OCTUBRE</b>	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
<b>NOVIEMBRE</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>DICIEMBRE</b>	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%





## 12. CONCLUSIONES

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



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

- Se observa que de las 58 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **diciembre** 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 **diciembre** del 2024, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 7 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto 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.
- 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.

Líder del Proceso,

---



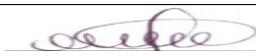
 <b>Unidad Nacional de Protección</b>	<b>FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>Interior</b>
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

**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
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		9/1/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		9/1/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		9/1/2025
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 DICIEMBRE 2024

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DICIEMBRE 2024				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A OCTUBRE 2024	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
<b>22067</b>	21751	70	237	8
	<b>99%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>

