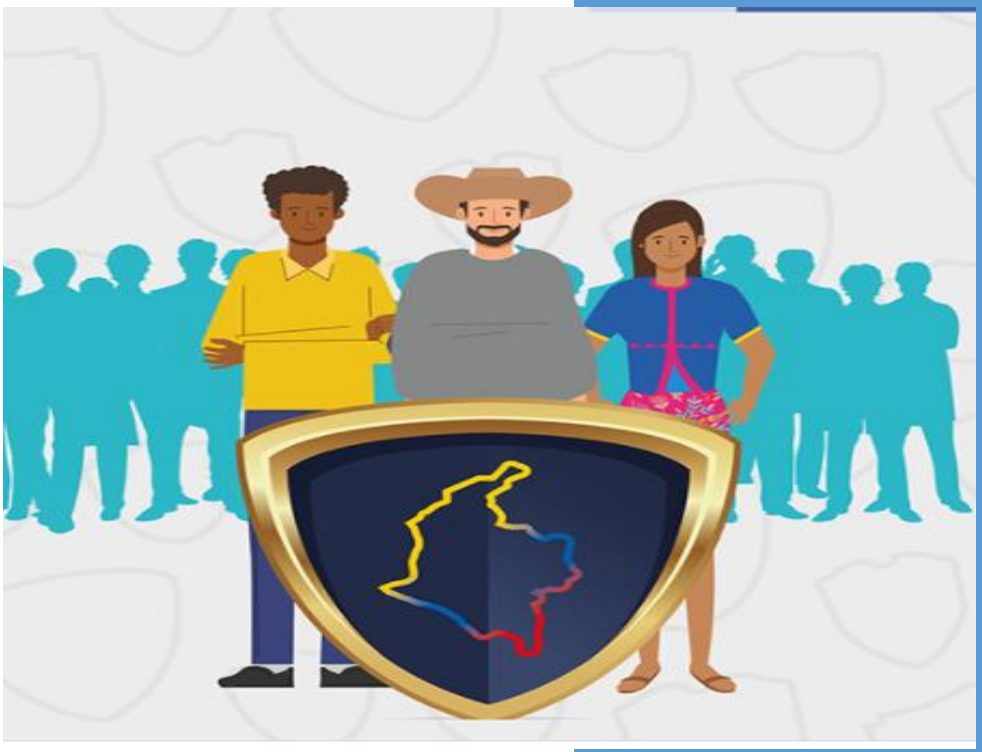
UNP

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2024
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
Enero 13 de 2025

TABLA DE CONTENIDO

Página.

1. PROPÓSITO ……………………………………………………………………………2
2. ALCANCE……………………………………………………………………………--……2
3. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024……………………………………………3
4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024………………………………………………………………5
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA……………………10
6. DATOS ESTADÍSTICOS………………………………………………………………21
   6.1 Tipo de atención segundo semestre año 2024………………………………21
   6.2 Peticionarios Solicitantes segundo semestre año 2024……………………22
   6.3 Tipos de PQRSD segundo semestre año 2024………………………………23
7. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS AÑO 2024........23
   71. Flujo de PQRSD segundo semestre año 2024…………………………………24
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024….26
9. MOTIVOS DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024………………………28
10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024……………………………………………………………………………29
11. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024………………………………30
12. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024……………………………………………………………………………42
13. CONCLUSIONES……………………………………………………………........

1. PROPÓSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión de servicio al Ciudadano, identificando oportunidades de crecimiento en busca de mejores prácticas para ser ejecutadas por cada Entidad. La UNP como organismo estatal mediante autodiagnósticos practicados por cada una de sus procesos y recopilando sus mejores experiencias busca el mejoramiento de su gestión pública articulando sus sistemas de Gestión y Control Interno, permitiendo armonizar los procesos misionales con el servicio al ciudadano y así atender en forma integral al beneficiario de la entidad y al ciudadano en general lo que debe permitir una respuesta con efectividad, colaboración e información redundando en certidumbre de la gestión.

2. ALCANCE

Como gran factor crítico del éxito en la gestión de la Entidad y en busca de la satisfacción del ciudadano es necesario hacer revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional con la utilización del recurso humano con que cuenta la UNP, por eso este Grupo de Servicio al Ciudadano encuentra su fortaleza en disponer de la información en forma oportuna y clara de los demás procesos de la Entidad lo que permitirá tener insumos confiables para realizar una gestión que tenga impacto en la imagen de la Unidad.

Mediante autodiagnóstico de su proceso el Grupo de Servicio al Ciudadano revisa periódicamente el cumplimiento normativo, adelanta encuesta de satisfacción y percepción y elabora los informes de PQRSD y adicionalmente organizara herramientas destinadas a alimentar la Rendición de Cuentas de la Entidad en esto se viene trabajando con el grupo de Tecnología e Información de la institución para

organizar, con las nuevas aplicaciones electrónicas la colaboración de los diferentes grupos de valor con los servidores públicos.

El presente informe refleja los logros alcanzados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1º de junio al 31 de diciembre de 2024, así mismo contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la entidad y las gestiones emprendidas frente a las mismas.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los Asesores del GSC, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.

Garantizar la aplicación de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a la Transparencia, acceso de la información pública y lucha contra la corrupción.

3. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024

- **Fortalecimiento Cultura de Servicio al Ciudadano.**

Se realizaron las siguientes campañas internas a través de correo informativo y Yammer:

- Resolución 1074 de 2017.
- Lenguaje claro.
- Ponte las gafas de la inclusión.
- Ponte la camiseta de la empatía.
- UNP sin barreras.
- Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.
- Tu eres la imagen de la UNP.

- **Certidumbre en el Ciudadano e Inclusión.**

Se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización Carta de Trato Digno, ABC para acceder a la ruta de protección individual y colectiva (Primer documento traducido en lenguaje claro), Presentación Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP (Segundo documento traducido en lenguaje claro).

- Difusión en redes sociales y/o slider página web de las campañas:

  - Todo trámite ante la entidad es gratuito.
  - Ciudadano tiene derecho.
  - Página web para todos.
  - Tu opinión nos interesa.
  - ¿Necesitas el formulario de solicitud de protección?
  - ¡Estamos a un clic de distancia!
  - ¿Necesitas solicitar protección para ti o tu grupo o comunidad?
  - En la UNP tenemos el compromiso de lograr una comunicación clara, oportuna y sin barreras con la ciudadanía.
  - La UNP te escucha.

- **Estrategias de Omnicanalidad para Recepcionar PQRSD de la Ciudadanía**.

Se garantizó que la ciudadanía pueda escoger uno o más de un canal para su interacción con la entidad, así las cosas, el GSC dio continuidad a la campaña informativa en redes sociales, respecto de los canales para elevar PQRSD ante la UNP y resolver dudas sobre nuestros trámites.

4. AVANCE ACTIVIDADES PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2024.

En el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2024, el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó las actividades que a continuación serán mencionadas a fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en los diferentes planes y mapas institucionales, los cuales están encaminados a optimizar la atención al ciudadano mediante aumento de los canales de comunicación, la presencia regional y la mejora en los tiempos de respuesta.

Avances GSC de julio 01 al 31 de diciembre de 2024

Mapa Integral de Riesgos.

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de julio 01 a diciembre 31 de 2024
Firma semestral acuerdos de confidencialidad.	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.	**2 / 2 = 100%**
El Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano, remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de	3 Comunicados Internos y/ o actas de sensibilización.	**3 / 3 = 100%**

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de julio 01 a diciembre 31 de 2024
información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso.		
El Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la Entidad.	3 Comunicados Internos y/o Actas de Reunión	**3 / 3 = 100%**
El Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD a través de correo electrónico y/o comunicación interna.	Correos electrónicos / Comunicaciones internas semanales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	**100%**
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista o servidor público encargado de administrar la Base Matriz de PQRSD, comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina, las PQRSD que	Correos electrónicos / Comunicaciones internas quincenales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	**100%**

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de julio 01 a diciembre 31 de 2024
a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información.		
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista o servidor público encargado de administrar la Base Matriz de PQRSD, comunica mensualmente a los Subdirectores, Secretaría General, Asesores y Jefes de Oficina, la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.	Comunicaciones internas mensuales enviadas a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	**100%**
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD.	Correos de convocatoria a mesas de trabajo / Listados de asistencia.	**100%**
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en	Comunicación formal solicitando personal en caso de requerirse. Llamado al cumplimiento de funciones y/o obligaciones contractuales	**100%**

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de julio 01 a diciembre 31 de 2024
la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta**.**	a través de Correo electrónico y/o Mesa de trabajo para cumplimiento y/o traslado Disciplinario y/o cancelación de contrato.	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Porcentaje de participación en las "Juntanzas, festival para tejer lo público" del Departamento Administrativo de la Función Pública viabilizadas por la Entidad	Participar en las "Juntanzas, festival para tejer lo público" en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección	**3 / 3 = 100%**
Encuesta realizada a través de los diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de redición de cuentas.	Realizar una (1) encuesta a través de diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	**100%**
Iniciativas adelantadas para mejorar el servicio al ciudadano.	Realizar iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano.	**100%**
Evaluación de implementación de los protocolos de atención al ciudadano.	Evaluar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano	**100%**

Campaña de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva entre otras)	Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, entre otras)	**100%**
Documento de Caracterización actualizado	Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP	**100%**
Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	Promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.	**100%**
Campañas de sensibilización realizadas	Realizar campañas de sensibilización para eliminar las barreras actitudinales que impiden el acceso a las personas en condición de discapacidad a los servicios de la UNP.	**100%**

Plan de Participación Ciudadana.

Participar en el FESTIVAL PARA TEJER LO PÚBLICO “JUNTÉMONOS” a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	**3 / 3 = 100%**
Realizar Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	**100%**
Realizar a través de los diferentes canales de la UNP consulta ciudadana en los temas de interés de la Rendición de Cuentas.	**100%**

5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA

II JUNTÉMONOS PARA TEJER LO PÚBLICO

SANTA ROSA DEL SUR – BOLÍVAR

DEL 09 DE AGOSTO AL 12 DE AGOSTO DE 2024

RELATORÍA

Julio de 2024

Durante este mes, se remite debidamente diligenciado formato de inscripción al "Juntémonos" para Tejer lo público 2024. El DAFP informó lo siguiente:

1. Listado de las entidades Inscritas para participar en el Juntémonos que se llevaría a cabo Santa Rosa del Sur - Bolívar.
2. Presentación y preparación del juntémonos Santa Rosa del Sur - Bolívar.

Adicional, fue remitida la invitación a la presentación de la estrategia Juntémonos por el Equipo Estrategia Juntémonos de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Adicional a lo anteriormente mencionado, se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, del Grupo de Servicio al Ciudadano: María Mercedes Mendoza Gutiérrez y Gabriel Eduardo Laguado García, como los representantes de la UNP para participar en el Juntémonos a realizar en a Santa Rosa del Sur - Bolívar figurando como contactos de la entidad para la organización del evento.

Definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

- Participación en la socialización del programa de prevención y protección de la UNP y atención al Ciudadano los días sábado 10 y domingo 11 de agosto de 2024 en el municipio de Santa Rosa del Sur.

10 de agosto de 2024.

Dentro de la programación los comisionados Gabriel Eduardo Laguado García y María Mercedes Mendoza estuvieron en el espacio designado para atención de usuarios y beneficiarios (polideportivo municipal de Santa Rosa del Sur - Bolívar), donde se presentó el Programa de Prevención y Protección que coordina la Entidad y adicional la recepción de peticiones y/o solicitudes a los que hubiera lugar por parte de los usuarios, para esta jornada hubo 12 interacciones.

11 de agosto de 2024.

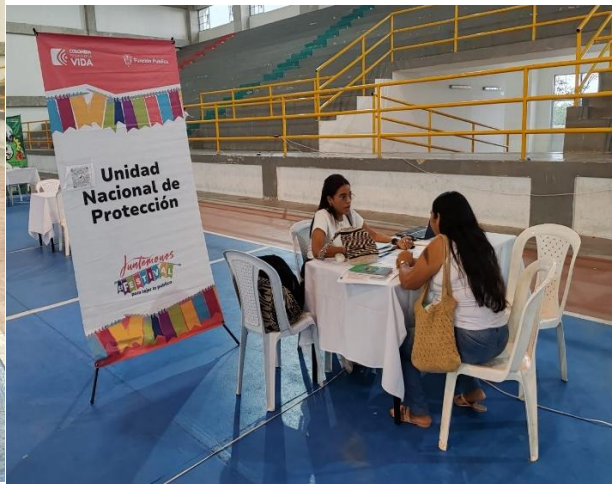
Se atendieron los primeros ciudadanos en el polideportivo municipal de Santa Rosa del Sur - Bolívar, sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige.

- El Juntémonos de Santa Rosa del Sur - Bolívar cerró con dos grandes jornadas con los ciudadanos de subregión del Magdalena Medio ambas de participación, de información y atención de trámites y servicios.

- Para este juntémonos se inscribieron 51 entidades públicas del orden nacional y territorial, cerca de 124 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes trámites y servicios de interés, para brindar solución a las principales problemáticas del territorio.

- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el sábado 11 de agosto y el domingo 12 de agosto, se adelantaron en el Polideportivo Municipal. En el punto asignado por la organización se interactuó con 10 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la entidad.

MONTAJE



GESTIÓN LOGRADA

La estrategia Juntémonos para Tejer lo Público" en Santa Rosa del Sur - Bolívar en su segunda jornada logró concretar cerca de 5.000 interacciones con los ciudadanos (que aún no han sido publicadas en el balance) tanto de la población local como de la Subregión del Magdalena Medio, donde recibieron atención directa y lograron adelantar tramites y de igual manera se presentaron espacios de Rendición de Cuentas por la administración local.

Específicamente la UNP con esta actividad refuerza su imagen de una Entidad con participación dentro de los mecanismos e instancias constituidos por el Gobierno Nacional cuyo propósito es prevenir la ocurrencia de nuevas afectaciones protegiendo y garantizando la labor de los defensores, lideres y lideresas de Derechos Humanos en cada rincón del País.

La nueva relación "persona – servidores públicos" debe ser el pilar en que la estructura del Estado debe girar para la realización efectiva de los derechos de la persona, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redunda en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan este Juntémonos, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se presenta nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

COMPROMISOS

Se debe continuar en el Juntémonos con la socialización mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés. Las medidas de seguridad y protección deben minimizar el riesgo advertido en cada territorio de la geografía nacional con énfasis en los lideres y defensores de Derechos Humanos.

Una atención más efectiva a la población víctima y vulnerable con el objetivo de buscar una reparación integral en la persona que acude a nosotros dentro de cada Juntémonos sea de nuestro Programa o para asesorarla en satisfacer su necesidad. Por último, atender a la población con enfoque, diferencial, de género y étnico.

LOGROS DEL JUNTÉMONOS

Sensibilización en temas de Servicio al Ciudadano y trámites de la Entidad a los ciudadanos y entidades públicas

Un nuevo objetivo para este Juntémonos es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

Socialización presentación del Programa de Prevención y Protección - Ruta de Protección Individual traducido a Lenguaje Claro

Con el fin de promover la participación ciudadana, en el I Juntémonos, se incluyó la presentación del Programa de Prevención y Protección – Ruta de Protección Individual traducida a Lenguaje Claro, a través de la cual se pudo contextualizar con ciudadanos del común participantes del juntémonos el deber ser de la Unidad Nacional de Protección de una manera más clara.

En este logro, es importante definir el cumplimiento del objetivo de la socialización del documento que es verificar que la estrategia de lenguaje claro permite que la Entidad pueda dar a conocer su programa y el acceso al mismo despejando las dudas que generalmente surgen de este, para ello se aplicó una encuesta denominada

"Herramienta de Claridad" que busca valorar la calidad del contenido de la traducción a lenguaje claro de la presentación del programa.

En el Juntémonos llevado a cabo en Santa Rosa del Sur - Bolívar, se tuvo en cuenta la participación de asistentes que buscaban conocer la misionalidad de la Unidad Nacional de Protección; en este sentido, se les entregaba para lectura el documento traducido a Lenguaje Claro y posterior a ello la Herramienta de Validación para su diligenciamiento; luego se despejaban las dudas a las que hubiese lugar, aunque durante el ejercicio se pudo evidenciar que fue de fácil entendimiento para los asistentes la presentación del programa.

En este caso, participaron 4 ciudadanos y se evidencia en las herramientas de validación adjuntas al presente informe.

CONCLUSIONES

De esta manera la UNP participa en la construcción de una Política Pública Integral para la garantía de la Defensa de los Derechos Humanos acercándonos a aquellos territorios donde mediante agresiones se viene afectando la vida, la libertad y la integridad de los líderes sociales y de los defensores de derechos humanos. Situación que resulta intolerable por lo que el Gobierno Nacional valora el papel que adelantan estos actores en el ejercicio de la defensa de los derechos humanos y de reivindicaciones sociales al comprender que estos brindan un apoyo fundamental a la defensa de la democracia y del Estado de Derecho.

También queda en firme la implementación de las herramientas tecnológicas que permiten el análisis, la caracterización y la aplicación de los enfoques de género, territorial y étnico, facilitando la atención de los asistentes en la sede del Juntémonos.

Estos espacios permiten que conjuntamente se refuerza la contribución de cada Entidad a fin de dar solución a problemáticas que no tienen tanta visibilidad dentro del territorio y que la acción estatal trabaje de forma sólida, articulada y coordinada, bajo

la aplicación de los principios de subsidiaridad, complementariedad y concurrencia a efecto de alcanzar los mejores resultados e impacto, sumando esfuerzos y aprovechando de la mejor manera los recursos.

III JUNTÉMONOS PARA TEJER LO PÚBLICO
EL TARRA – NORTE DE SANTANDER
DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 17 DE NOVIEMBRE DE 2024

RELATORÍA

Septiembre de 2024

Durante este mes, se remite debidamente diligenciado formato de inscripción al "Juntémonos" para Tejer lo público 2024. El DAFP informó lo siguiente:

3. Listado de las entidades Inscritas para participar en el Juntémonos que se llevaría a cabo El Tarra – Norte de Santander.
4. Presentación y preparación del juntémonos El Tarra – Norte de Santander.

Adicional, fue remitida la invitación a la presentación de la estrategia Juntémonos por el Equipo Estrategia Juntémonos de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Adicional a lo anteriormente mencionado, se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación e Información, del Grupo de Servicio al Ciudadano: María Mercedes Mendoza Gutiérrez y Gabriel Eduardo Laguado García, como los representantes de la UNP para participar en el Juntémonos a realizar en a El Tarra – Norte de Santander figurando como contactos de la entidad para la organización del evento.

Definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

- Participación en la socialización del programa de prevención y protección de la UNP y atención al Ciudadano los días sábado 16 y domingo 17 de noviembre de 2024 en el municipio de El Tarra – Norte de Santander.

16 de noviembre de 2024.

Dentro de la programación los comisionados Gabriel Eduardo Laguado García y María Mercedes Mendoza estuvieron en el espacio designado para atención de usuarios y beneficiarios (polideportivo municipal San Rafael de El Tarra – Norte de Santander), donde se presentó el Programa de Prevención y Protección que coordina la Entidad y adicional la recepción de peticiones y/o solicitudes a los que hubiera lugar por parte de los usuarios, para esta jornada hubo 10 interacciones.

17 de noviembre de 2024.

Se atendieron los primeros ciudadanos en el polideportivo municipal de El Tarra – Norte de Santander, sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige.

- El Juntémonos de El Tarra – Norte de Santander cerró con dos grandes jornadas con los ciudadanos de subregión del Catatumbo ambas de participación, de información y atención de trámites y servicios.

- Para este juntémonos se inscribieron 48 entidades públicas del orden nacional y territorial, cerca de 113 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes trámites y servicios de interés, para brindar solución a las principales problemáticas del territorio.

- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el sábado 16 de noviembre y el domingo 17 de noviembre, se adelantaron en el Polideportivo Municipal San Rafael. En el punto asignado por la organización se interactuó con 8 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la entidad.

MONTAJE

GESTIÓN LOGRADA

La estrategia Juntémonos para Tejer lo Público" en El Tarra – Norte de Santander en su segunda jornada logró concretar cerca de 4.200 interacciones con los ciudadanos (que aún no han sido publicadas en el balance) tanto de la población local como de la Subregión del Catatumbo, donde recibieron atención directa y lograron adelantar

tramites y de igual manera se presentaron espacios de Rendición de Cuentas por la administración local.

Específicamente la UNP con esta actividad refuerza su imagen de una Entidad con participación dentro de los mecanismos e instancias constituidos por el Gobiemo Nacional cuyo propósito es prevenir la ocurrencia de nuevas afectaciones protegiendo y garantizando la labor de los defensores, lideres y lideresas de Derechos Humanos en cada rincón del País.

La nueva relación "persona – servidores públicos" debe ser el pilar en que la estructura del Estado debe girar para la realización efectiva de los derechos de la persona, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redunda en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan este Juntémonos, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se presenta nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

COMPROMISOS

Se debe continuar en el Juntémonos con la socialización mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés. Las medidas de seguridad y protección deben minimizar el riesgo advertido en cada territorio de la geografía nacional con énfasis en los lideres y defensores de Derechos Humanos.

Una atención más efectiva a la población víctima y vulnerable con el objetivo de buscar una reparación integral en la persona que acude a nosotros dentro de cada Juntémonos sea de nuestro Programa o para asesorarla en satisfacer su necesidad. Por último, atender a la población con enfoque, diferencial, de género y étnico.

LOGROS DEL JUNTÉMONOS

Sensibilización en temas de Servicio al Ciudadano y trámites de la Entidad a los ciudadanos y entidades públicas

Un nuevo objetivo para este Juntémonos es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

CONCLUSIONES

De esta manera la UNP participa en la construcción de una Política Pública Integral para la garantía de la Defensa de los Derechos Humanos acercándonos a aquellos territorios donde mediante agresiones se viene afectando la vida, la libertad y la integridad de los líderes sociales y de los defensores de derechos humanos. Situación que resulta intolerable por lo que el Gobierno Nacional valora el papel que adelantan estos actores en el ejercicio de la defensa de los derechos humanos y de reivindicaciones sociales al comprender que estos brindan un apoyo fundamental a la defensa de la democracia y del Estado de Derecho.

También queda en firme la implementación de las herramientas tecnológicas que permiten el análisis, la caracterización y la aplicación de los enfoques de género, territorial y étnico, facilitando la atención de los asistentes en la sede del Juntémonos.

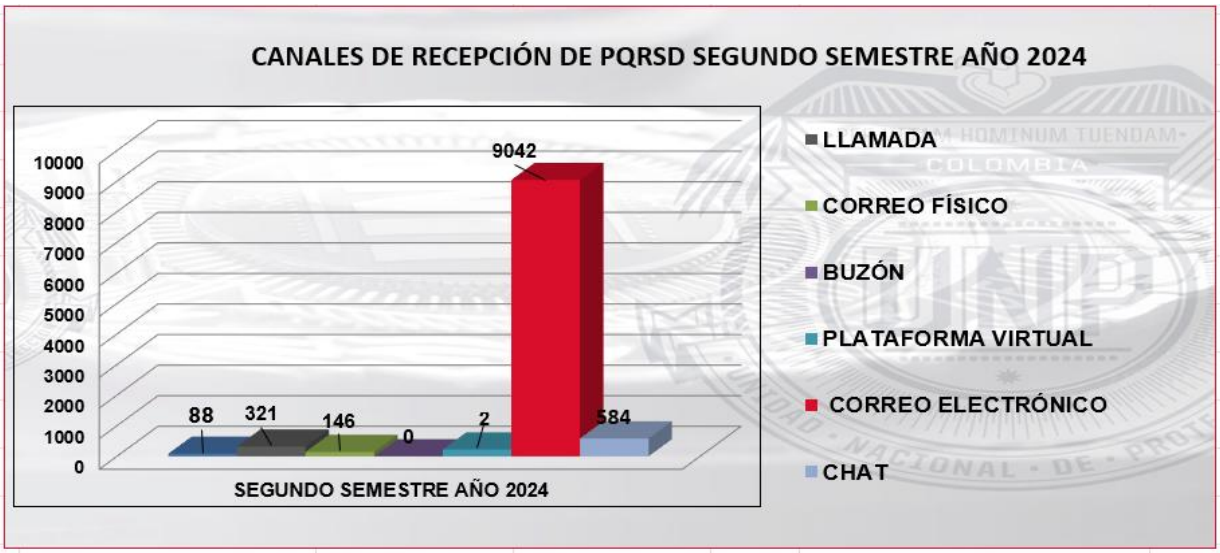
Estos espacios permiten que conjuntamente se refuerza la contribución de cada Entidad a fin de dar solución a problemáticas que no tienen tanta visibilidad dentro del territorio y que la acción estatal trabaje de forma sólida, articulada y coordinada, bajo

la aplicación de los principios de subsidiaridad, complementariedad y concurrencia a efecto de alcanzar los mejores resultados e impacto, sumando esfuerzos y aprovechando de la mejor manera los recursos.

6. DATOS ESTADÍSTICOS

6.1 Tipo de Atención por Canales del Segundo Semestre año 2024.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	88
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	321
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	146
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	222
	CORREO ELECTRÓNICO	9042
	CHAT	584
TOTAL		10403

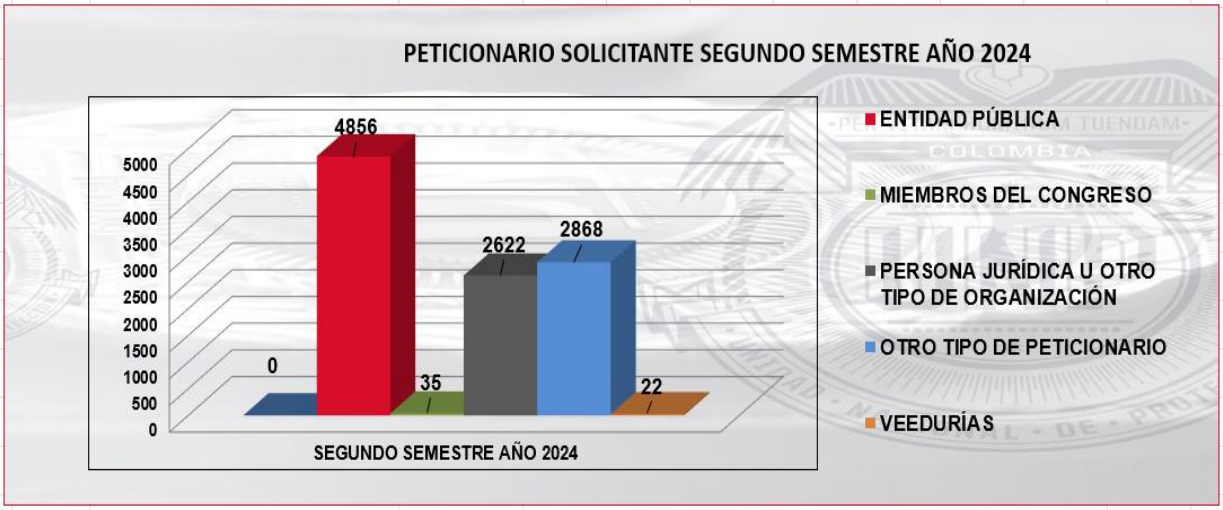


6.2 Peticionarios Solicitantes del Segundo Semestre año 2024.

El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

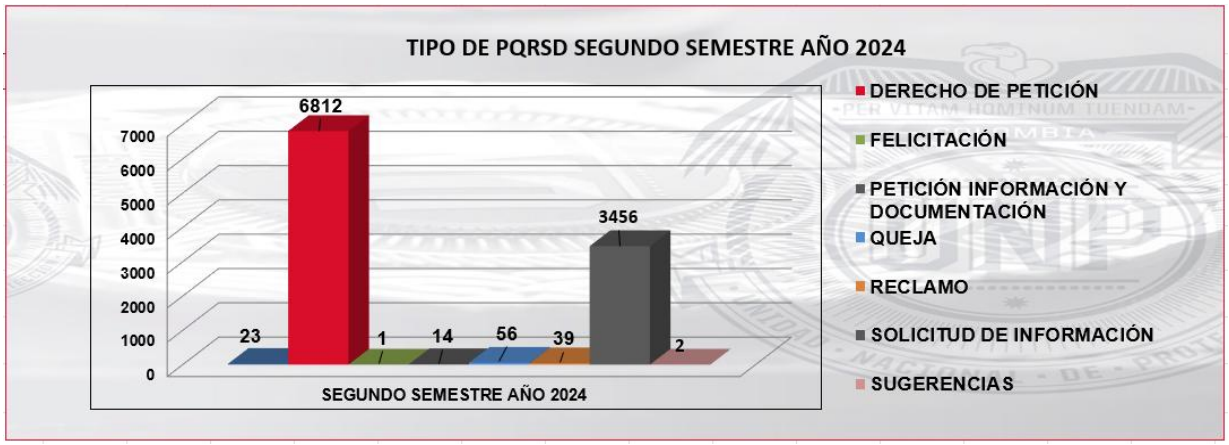
- ✓ Miembros del congreso (5) cinco días
- ✓ Entidad Pública (10) diez días
- ✓ Persona natural o jurídica (15) quince días

PETICIONARIO SOLICITANTE	
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	4856
MIEMBROS DEL CONGRESO	35
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	2622
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	2868
VEEDURÍAS	22
TOTAL	10403



6.3 Tipos de PQRSD del Segundo Semestre año 2024.

TIPO DE PQRSD	
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024	
DENUNCIAS	23
DERECHO DE PETICIÓN	6812
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14
QUEJA	56
RECLAMO	39
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3456
SUGERENCIAS	2
TOTAL	10403



7. ESTADO CONSOLIDADO PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024

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 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 de 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 y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

7.1 Flujo de datos Segundo Semestre año 2024

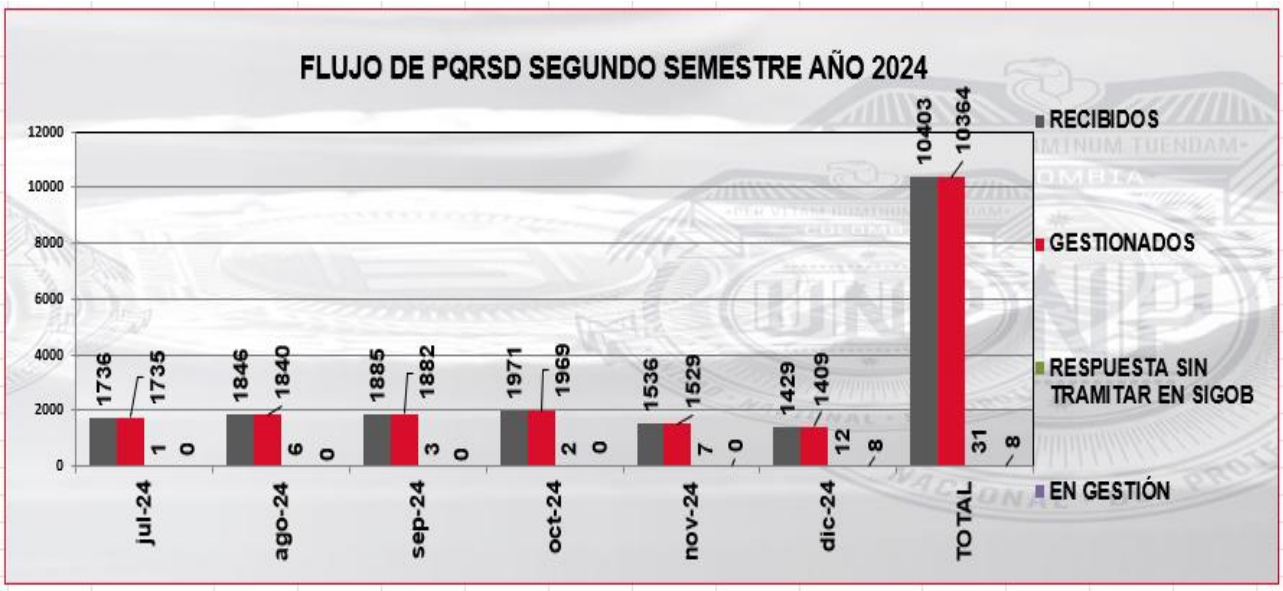
No obstante, es pertinente mencionar que los estadísticos antes presentados solo evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, por lo cual se hace necesario continuar con el seguimiento de las PQRSD teniendo en cuenta que:

Es pertinente aclarar que el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a las PQRSD elevadas ante la entidad de acuerdo con las copias generadas por el Área de Radicación y Correspondencia.

Una vez ilustrado lo anterior, se presenta los datos estadísticos de los cuales se colige el flujo de PQRSD mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número de

PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2024 y las respuestas proyectadas en el mismo.

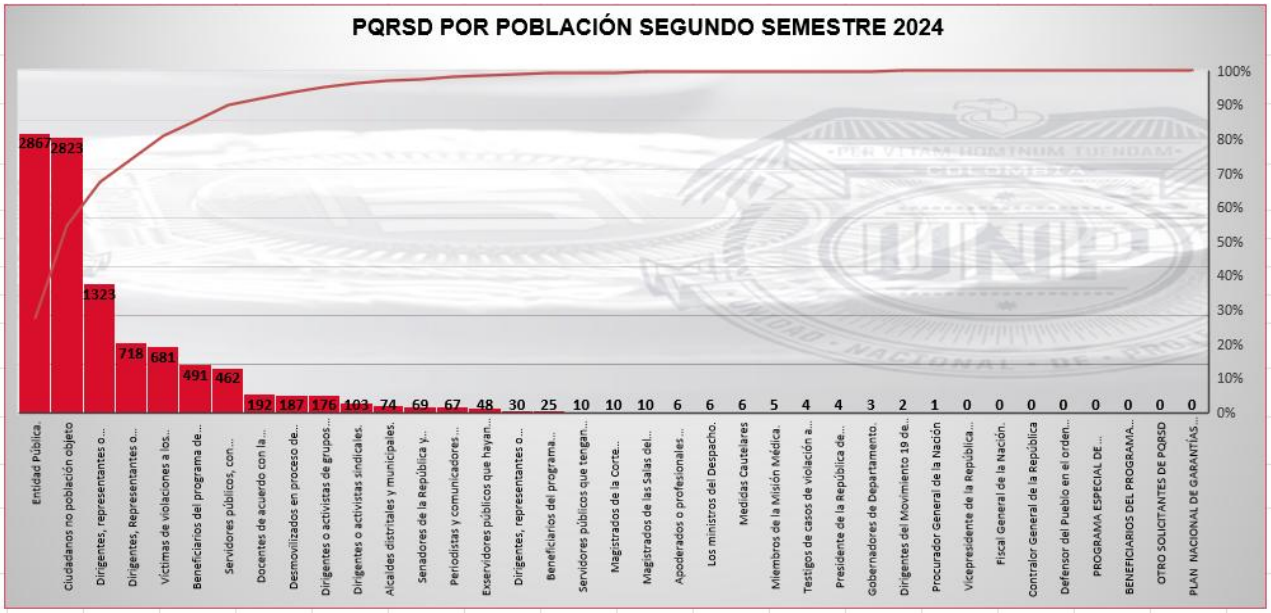
FLUJO DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024									
PQRSD	DETALLE	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1736	1846	1885	1971	1536	1429	**10403**	
	GESTIONADOS	1735	1840	1882	1969	1529	1409	**10364**	**100%**
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	6	3	2	7	12	**31**	**0%**
	EN GESTIÓN	0	0	0	0	0	8	**8**	**0%**
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		**10403**							



8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024.

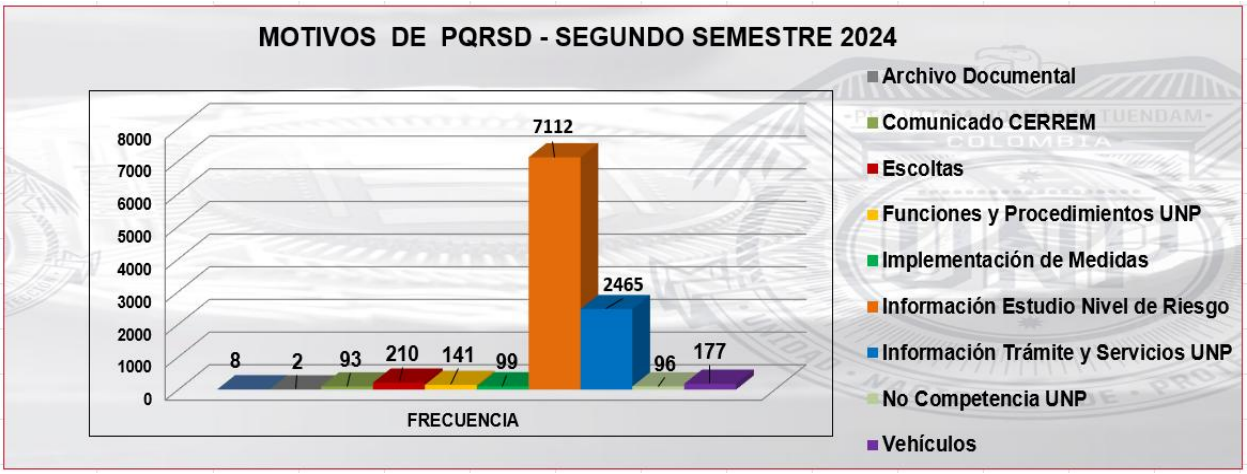
PQRSD POR POBLACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2024		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	176	**1,69%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	1323	**12,72%**
Dirigentes o activistas sindicales.	103	**0,99%**
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	30	**0,29%**
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	718	**6,90%**
Miembros de la Misión Médica.	5	**0,05%**
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	4	**0,04%**
Periodistas y comunicadores sociales.	67	**0,64%**
Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo.	681	**6,55%**
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.	10	**0,10%**
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	48	**0,46%**
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	**0,02%**
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	6	**0,06%**
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.	192	**1,85%**

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.	462	**4,44%**
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	10	**0,10%**
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	187	**1,80%**
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	4	**0,04%**
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	**0,00%**
Los ministros del Despacho.	6	**0,06%**
Fiscal General de la Nación.	0	**0,00%**
Procurador General de la Nación	1	**0,01%**
Contralor General de la República	0	**0,00%**
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	**0,00%**
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	69	**0,66%**
Gobernadores de Departamento.	3	**0,03%**
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.	10	**0,10%**
Alcaldes distritales y municipales.	74	**0,71%**
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	25	**0,24%**
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	491	**4,72%**
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	**PQRSD RADICADAS**	**PORCENTAJE**
Medidas Cautelares	6	**0,06%**
Entidad Pública.	2867	**27,56%**
Ciudadanos no población objeto	2823	**27,14%**
TOTAL	**10403**	**100%**



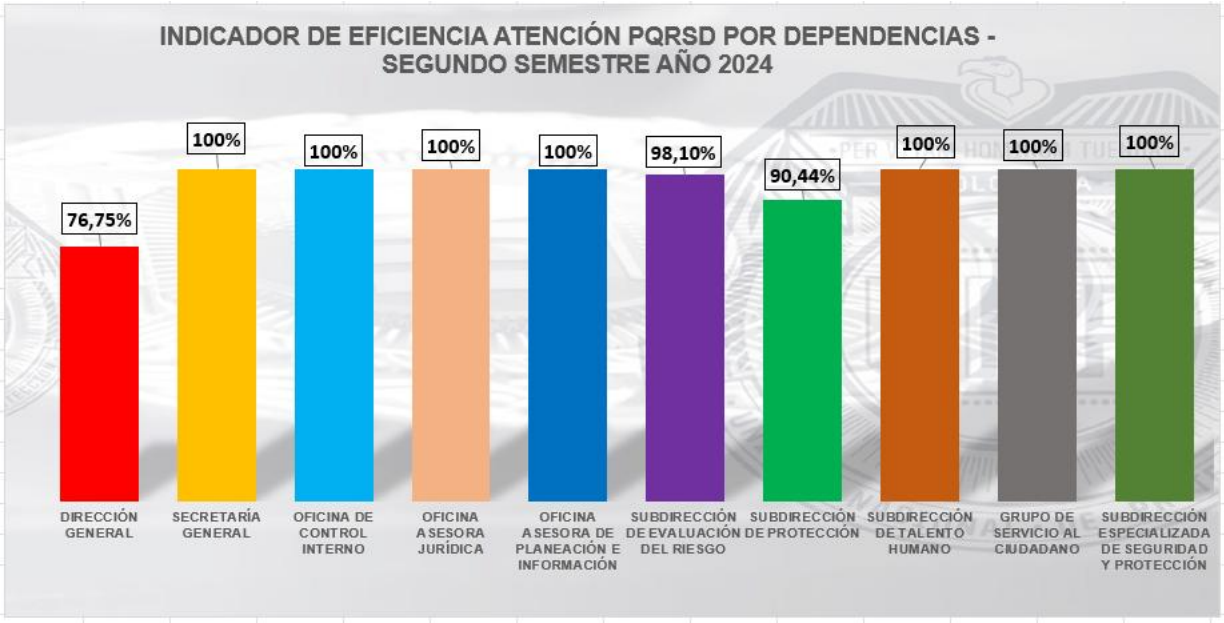
9. MOTIVOS DE PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024.

MOTIVOS DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024		
MOTIVOS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	**0%**
Archivo Documental	2	**0%**
Comunicado CERREM	93	**1%**
Escoltas	210	**2%**
Funciones y Procedimientos UNP	141	**1%**
Implementación de Medidas	99	**1%**
Información Estudio Nivel de Riesgo	7112	**68%**
Información Trámite y Servicios UNP	2465	**24%**
No Competencia UNP	96	**1%**
Vehículos	177	**2%**
TOTAL, MOTIVOS	**10403**	**100%**



10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024.

INDICADOR DE EFICIENCIA ATENCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 PERÍODO							
DEPENDENCIAS	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO INDICADOR**
ENTIDAD	98,50%	97,26%	98,30%	98,80%	99,22%	99,44%	**98,59%**
DIRECCIÓN GENERAL	69,77%	51,11%	67,50%	87,10%	91,67%	93,33%	**76,75%**
SECRETARÍA GENERAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	97,51%	95,96%	99,27%	97,75%	98,78%	99,32%	**98,10%**
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	95,12%	85,85%	85,09%	86,05%	95,31%	95,24%	**90,44%**
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**
TOTAL	**98,50%**	**97,26%**	**98,30%**	**98,80%**	**99,22%**	**99,44%**	**98,59%**



11. INFORME ESTADÍSTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024.

COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo comprendido entre julio y diciembre del 2024. Para el año 2024, se tiene en cuenta la encuesta aplicada a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la Entidad en el lapso señalado, tanto en la ciudad de Bogotá y en los Grupos Regionales de Protección. De lo anterior, se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo Servicio al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

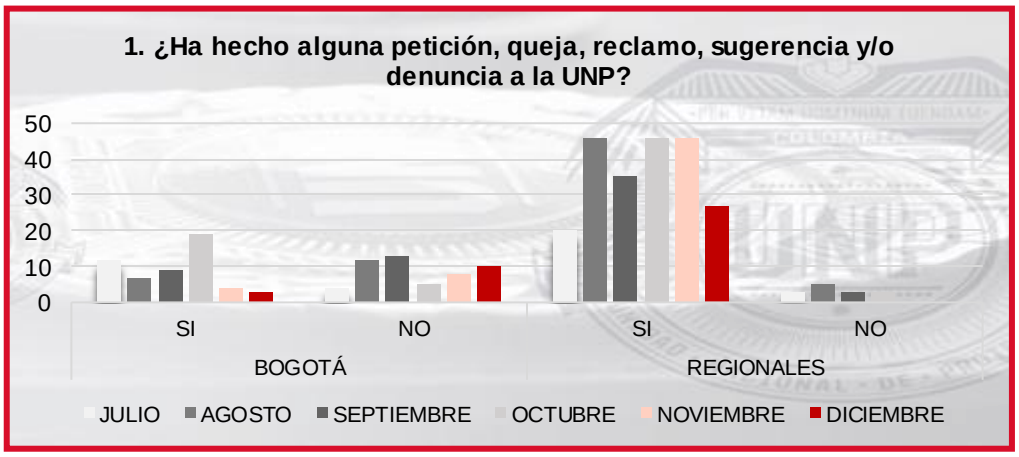
- **TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS JULIO A DICIEMBRE		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
JULIO	16	23
AGOSTO	19	51
SEPTIEMBRE	22	38
OCTUBRE	24	49
NOVIEMBRE	12	46
DICIEMBRE	13	27
TOTAL	106	234

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:

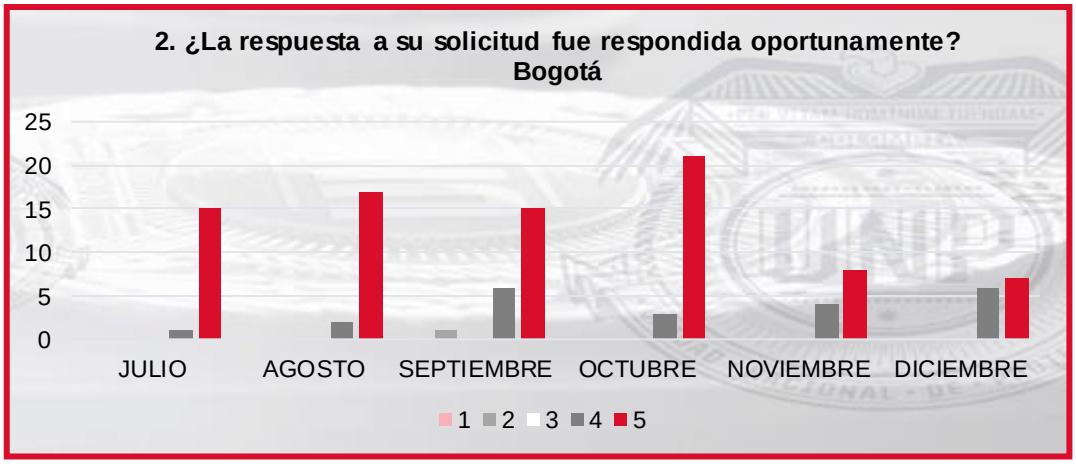
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
JULIO	12	4	20	3
AGOSTO	7	12	46	5
SEPTIEMBRE	9	13	35	3
OCTUBRE	19	5	46	3
NOVIEMBRE	4	8	46	0
DICIEMBRE	3	10	27	0



Oportunidad

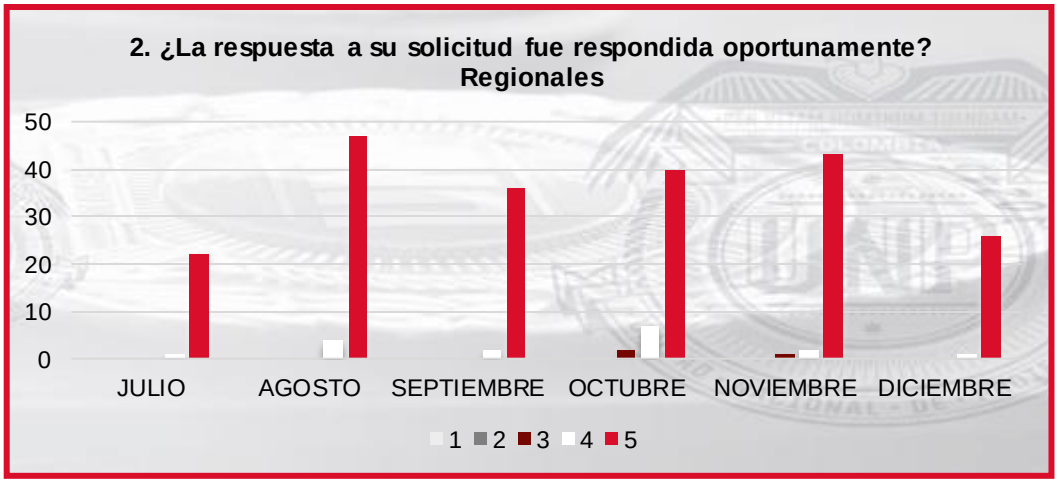
En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?", la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá, se observa:

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
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:

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
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



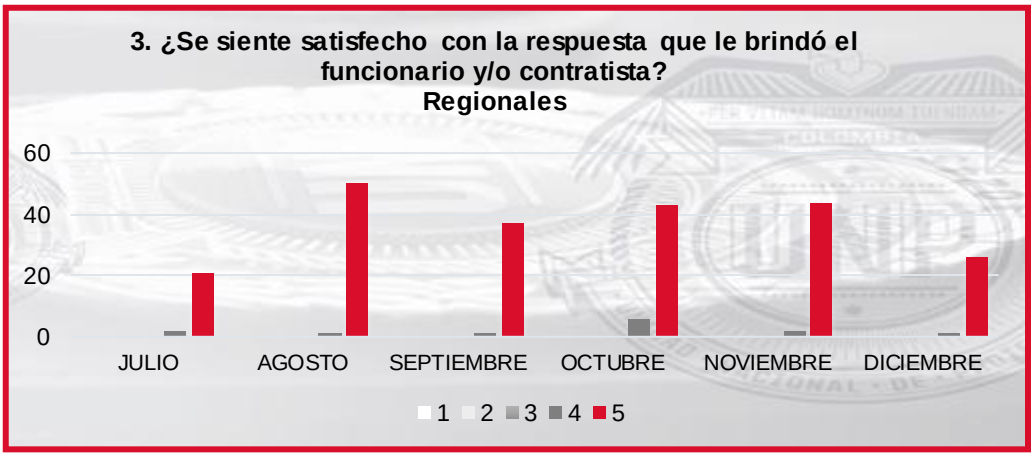
Orientación

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:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
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:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
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



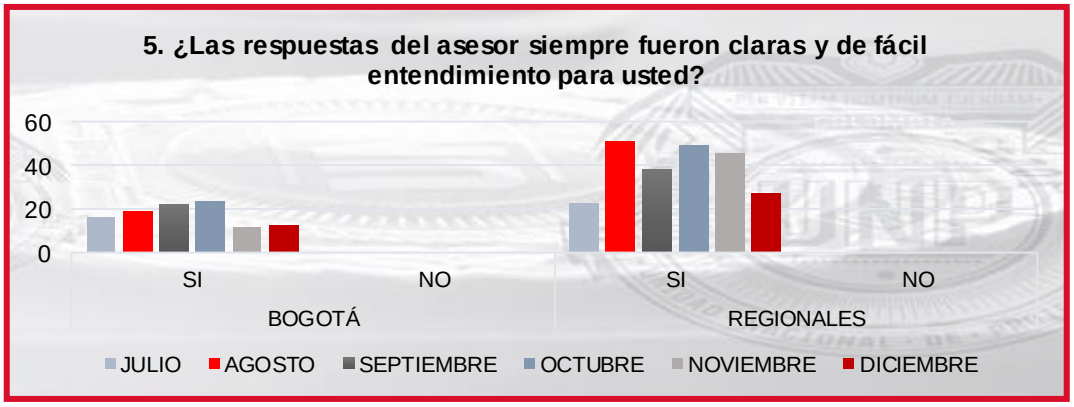
Dominio

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
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:

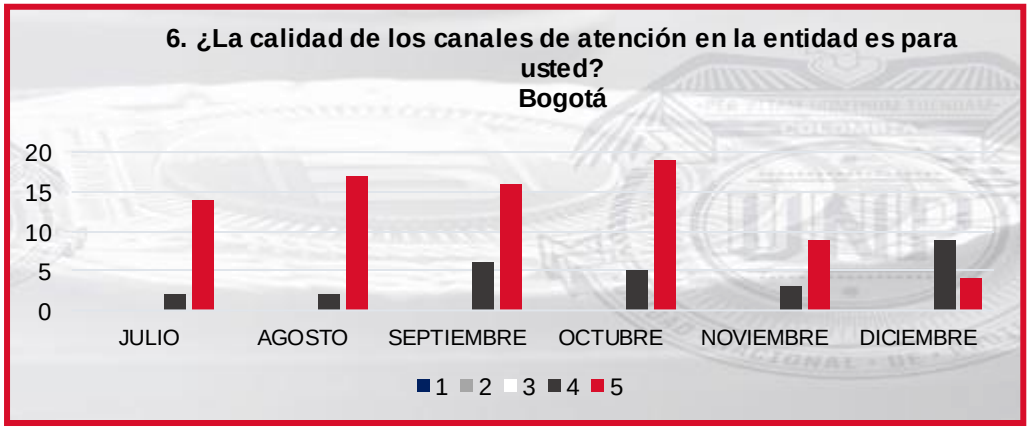
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
JULIO	16	0	23	0
AGOSTO	19	0	51	0
SEPTIEMBRE	22	0	38	0
OCTUBRE	24	0	49	0
NOVIEMBRE	12	0	46	0
DICIEMBRE	13	0	27	0



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
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



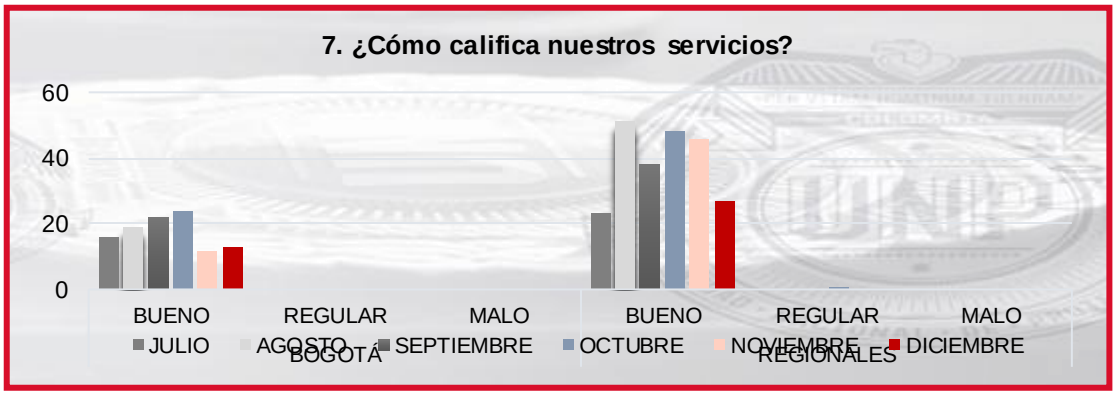
En lo referente a la tercera pregunta "¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?" y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los Grupos Regionales de Protección de la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

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
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.

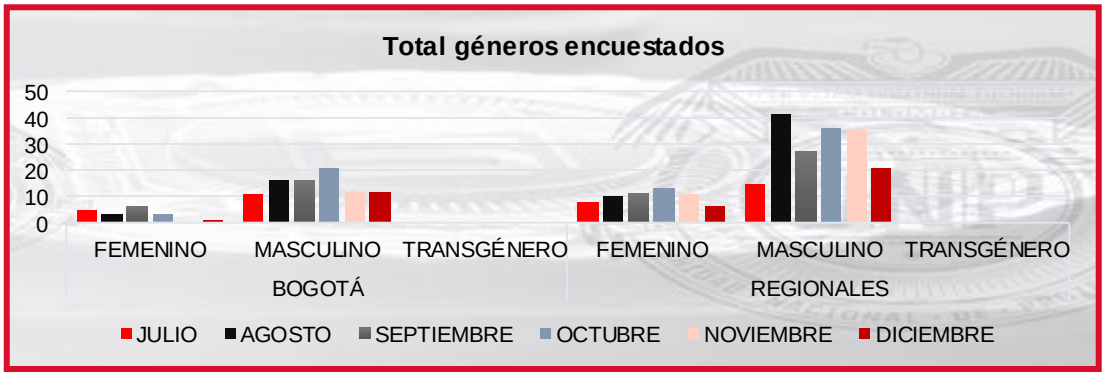
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
JULIO	16	0	0	23	0	0
AGOSTO	19	0	0	51	0	0
SEPTIEMBRE	22	0	0	38	0	0
OCTUBRE	24	0	0	48	1	0
NOVIEMBRE	12	0	0	46	0	0
DICIEMBRE	13	0	0	27	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

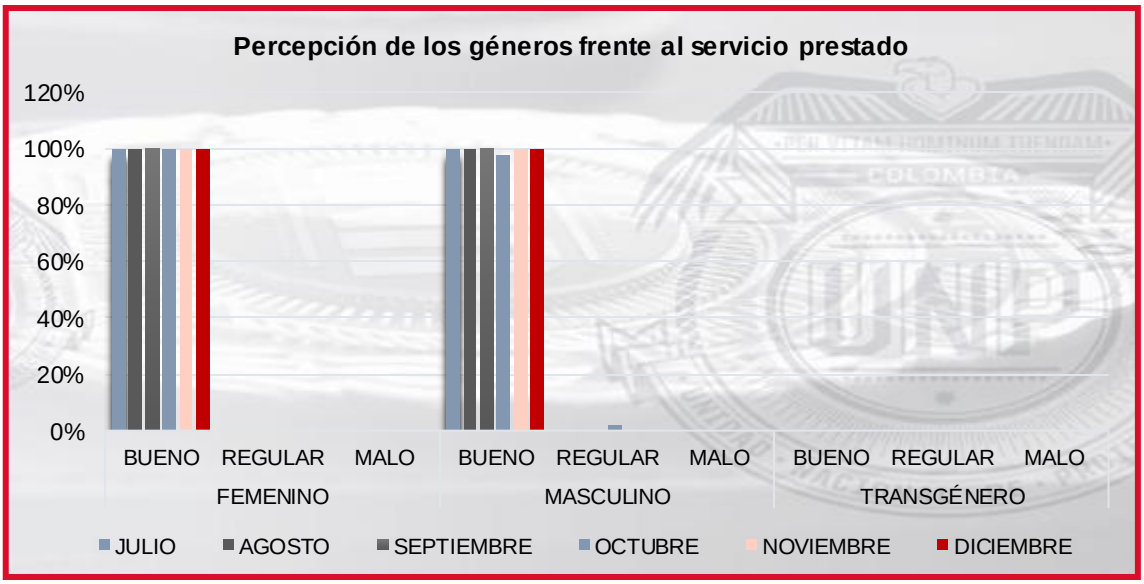
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
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
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%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



12. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024.

13.

Gestión General Segundo Semestre 2024.

Casos Allegados Segundo Semestre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	**SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024**
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	2.633
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	2
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	4.582
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	16.906
Sub Total	**24.123**
INFORMATIVA	1.874
TRANSFERENCIA	1.420
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	3.973
Sub Total	**7.267**
TOTAL	**31.390**

Casos Gestionados Segundo Semestre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024	
TIPO DE SOLICITUD	**SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024**
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	2.651
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	2
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	4.621
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	16.991
Sub Total	**24.265**
INFORMATIVA	1.883
TRANSFERENCIA	1.421
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	3.988
Sub Total	**7.292**
TOTAL	**31.557**

Casos Gestionados por Género, Segundo Semestre 2024.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024					
TIPO DE SOLICITUD	**FEMENINO**	**MASCULINO**	**TRANSGÉNERO**	**SIN DETERMINAR**	**TOTAL**
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	670	1.902	1	78	2.651
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1	0	0	1	2
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	1.442	3.046	10	123	4.621
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	5.315	10.305	17	1.354	16.991
Sub Total	**7.428**	**15.253**	**28**	**1.556**	**24.265**
INFORMATIVA	542	1.013	0	328	1.883
TRANSFERENCIA	340	799	0	282	1.421
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	1.136	2.595	2	255	3.988
TOTAL	**2.018**	**4.407**	**2**	**865**	**7.292**
	9.446	**19.660**	**30**	**2.421**	**31.557**

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.

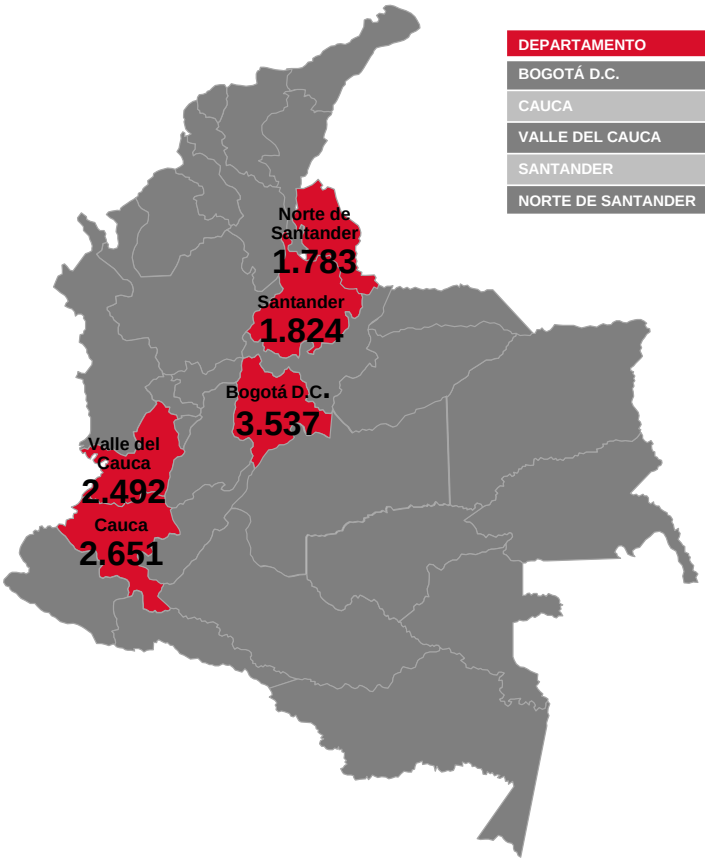
Aumento Comparativo de Solicitudes por Departamentos, Gestionadas Segundo Semestre 2024 Vs. Primer Semestre 2024.

SOLICITUDES GESTIONADAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 Vs. PRIMER SEMESTRE AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024	PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	INCREMENTO O DISMINUCION
SIN DETERMINAR	5.836	4.902	934
SANTANDER	1.824	1.494	330
BOLÍVAR	1.307	981	326
HUILA	521	411	110
CHOCÓ	472	409	63
CESAR	995	932	63
ARAUCA	583	527	56
CAQUETA	586	556	30
CASANARE	249	232	17
CUNDINAMARCA	491	475	16
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	14	2	12
VAUPÉS	11	4	7
TOLIMA	1.073	1.071	2
AMAZONAS	31	31	0
BOYACA	368	368	0
GUAINIA	5	6	-1
RISARALDA	343	345	-2
QUINDIO	101	107	-6
GUAVIARE	154	162	-8
LA GUAJIRA	290	302	-12
VICHADA	36	54	-18
CÓRDOBA	633	676	-43
SUCRE	444	499	-55
CALDAS	162	227	-65
ATLÁNTICO	480	552	-72
BOGOTÁ, D.C.	3.537	3.618	-81
PUTUMAYO	284	378	-94
META	905	1.016	-111
ANTIOQUIA	1.163	1.299	-136
NARIÑO	660	817	-157
MAGDALENA	1.073	1.434	-361
CAUCA	2.651	3.090	-439
NORTE DE SANTANDER	1.783	2.452	-669
VALLE DEL CAUCA	2.492	3.460	-968
TOTAL	**31.557**	**32.889**	**-1.332**

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024
BOGOTÁ, D.C.	**3.537**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	597
CAUCA	**2.651**
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	870
VALLE DEL CAUCA	**2.492**
15. Servidores Públicos.	350
SANTANDER	**1.824**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	343
NORTE DE SANTANDER	**1.783**
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	532

Igualmente, durante el Segundo Semestre 2024, solo en cinco departamentos se presentó el 39% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C, el de mayor número con un 12%, seguido de Cauca con un 9%, Valle del Cauca con un 8%, Santander con el 6% y por último Norte de Santander con el 5%:



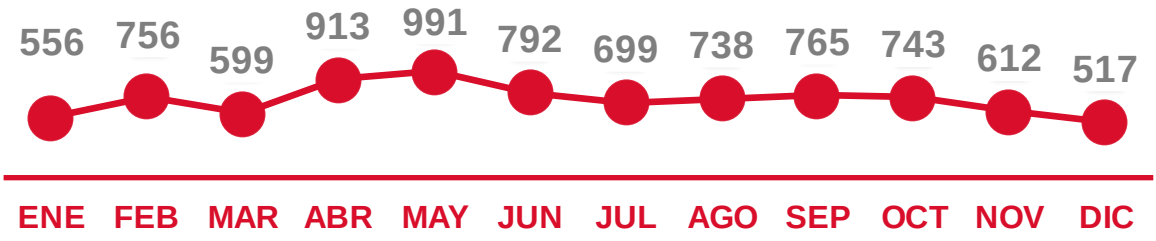
DEPARTAMENTO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	3.537	12%
CAUCA	2.651	9%
VALLE DEL CAUCA	2.492	8%
SANTANDER	1.824	6%
NORTE DE SANTANDER	1.783	5%

Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Segundo Semestre 2024.

Por otra parte, durante el periodo correspondiente al Segundo Semestre 2024, de las 24.265 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 17% que corresponde a 4.074 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 20.191 restantes y que corresponden en este caso al 83%, 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 SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024		
ESTADO	**NÚMERO DE SOLCITUDES**	**%**
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	20.191	83%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4.074	17%
TOTAL	**24.265**	**100%**



Casos en Trámite al Finalizar Segundo Semestre 2024, Corte 31 de Diciembre 2024.

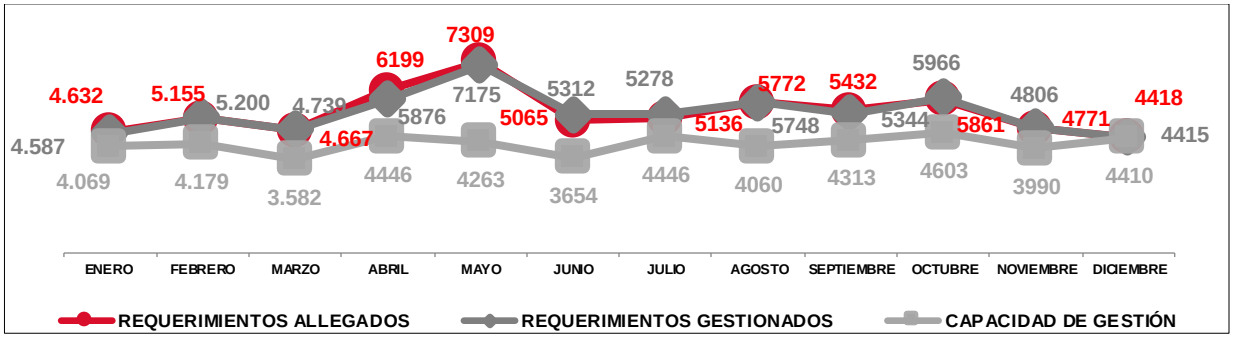
NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-12-2024		
EQUIPO	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	186	186
TOTAL	**186**	**186**

Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Segundo Semestre 2024.

Capacidad Instalada a Corte 31 de Diciembre 2024.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2024 - 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE AÑO 2024

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.632	5.155	4.667	6.199	7.309	5.065	5.136	5.772	5.432	5.861	4.771	4.418	5.368
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.587	5.200	4.739	5.876	7.175	5.312	5.278	5.748	5.344	5.966	4.806	4.415	5.371
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 Segundo Semestre 2024.

Para el Segundo Semestre 2024, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presentó una reducción significativa respecto al primer semestre del año 2024, al punto de reducir el porcentaje de extemporaneidad de un 0.26% a 0% para trámites individuales, y de un 3% a 0.2% para trámites colectivos.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el Segundo Semestre 2024, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 100,05% en la gestión de las Solicitudes de Evaluación de Riesgo. Sin embargo y en busca de llevar la gestión al 100%, se debe seguir trabajando y mejorado 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.

Logros Segundo Semestre 2024.

Se puede concluir que, para el Segundo Semestre 2024, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 100,05% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de Diciembre del año 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 Segundo Semestre 2024, se atendió un total de 31.557 solicitudes y requerimientos, de los cuales 24.265 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 7.292 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 23% de toda la gestión del GSC.

13.CONCLUSIONES

- 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 obligacion de elaborar oficios de respuesta o el envio 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 traves 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		13/1/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		13/1/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		13/1/2025
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.			

Archívese en: Archivo del Grupo de Servicio al Ciudadano de acuerdo con las tablas de retención documental.