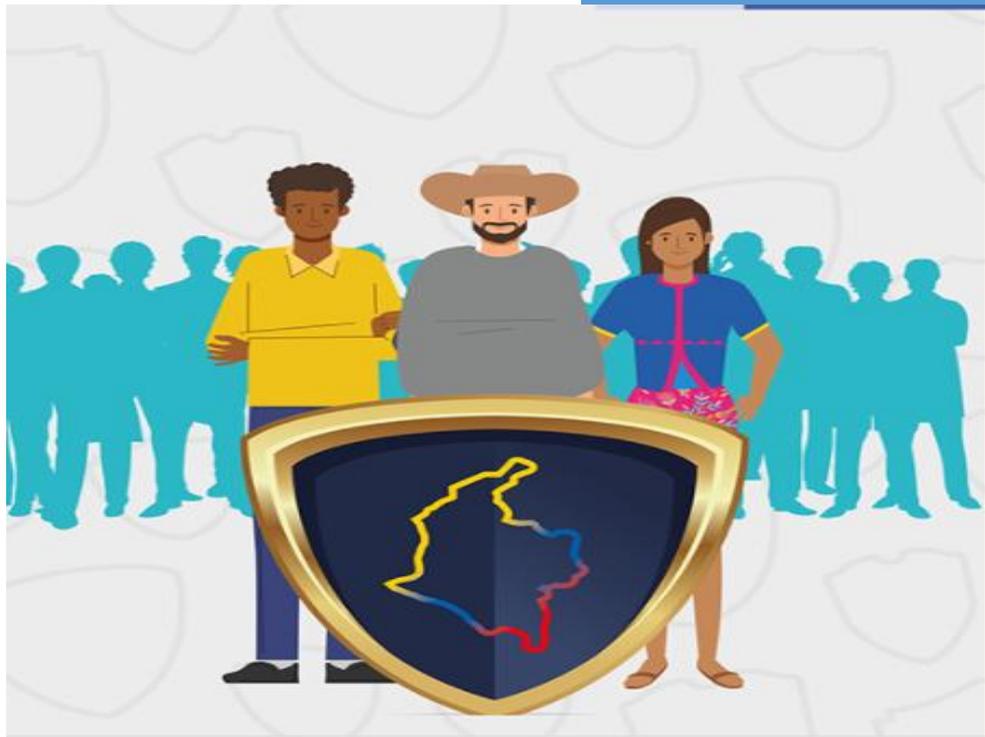




UNP



INFORME DE GESTIÓN MES DE JUNIO AÑO 2025 GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(04/07/2025)



INFORME DE GESTIÓN MES DE JUNIO AÑO 2025 GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

1. Gestión General Mes de Junio 2025.



2. Casos Allegados Mes de Junio 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JUNIO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	JUNIO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	532
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	953
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.547
Sub Total	4.032
INFORMATIVA	243
TRANSFERENCIA	132
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	673
Sub Total	1.048
TOTAL	5.080



Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 30 de Junio 2025, se conocerá el número real de las mismas.



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

2.1. Casos Gestionados Mes de Junio 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE JUNIO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	JUNIO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	589
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	737
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.020
Sub Total	3.347
INFORMATIVA	257
TRANSFERENCIA	136
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	744
Sub Total	1.137
TOTAL	4.484



2.2. Casos Gestionados por Género, Mes de Junio 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE JUNIO AÑO 2025				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO BINARIO	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	181	408	0	589
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	1	0	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	245	491	1	737
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	701	1.319	0	2.020
Sub Total	1.127	2.219	1	3.347
INFORMATIVA	93	164	0	257
TRANSFERENCIA	44	92	0	136
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	243	499	2	744
TOTAL	380	755	2	1.137
	1.507	2.974	3	4.484

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.



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

2.3. Aumento Comparativo de Solicitudes por Departamentos, Gestionadas Mes de Junio 2025 Vs. Mes de Mayo 2025.

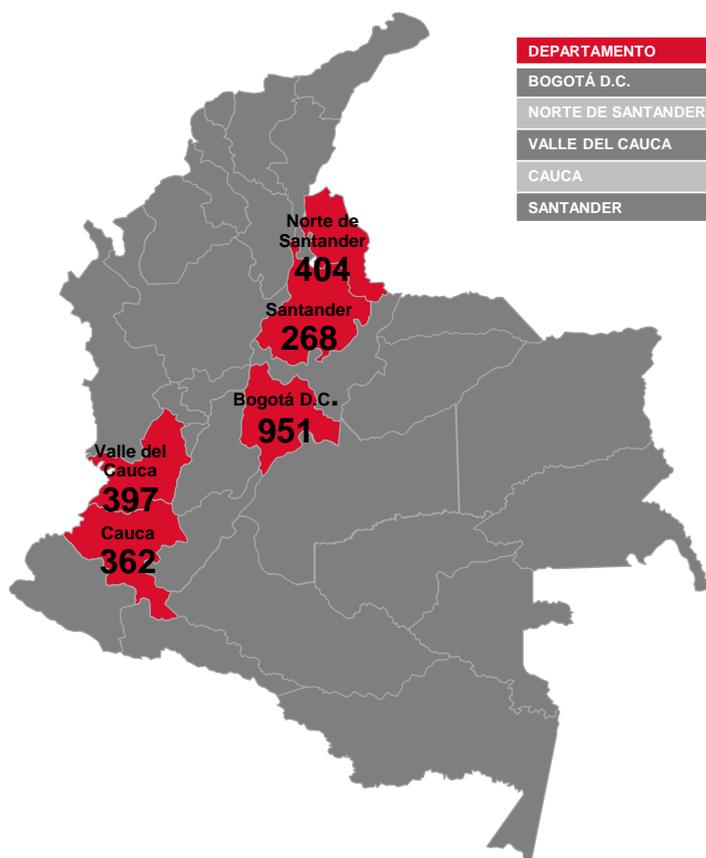
SOLICITUDES GESTIONADAS JUNIO AÑO 2025 Vs MAYO AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	JUNIO	MAYO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	951	618	333
CAUCA	362	285	77
ANTIOQUIA	263	216	47
NARIÑO	129	86	43
META	144	108	36
CALDAS	44	21	23
BOLÍVAR	148	128	20
BOYACÁ	78	60	18
SUCRE	56	43	13
CUNDINAMARCA	91	82	9
SANTANDER	268	262	6
SIN DETERMINAR	17	12	5
VALLE DEL CAUCA	397	392	5
RISARALDA	82	78	4
TOLIMA	118	115	3
AMAZONAS	2	1	1
VAUPÉS	0	0	0
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	0	0	0
GUAINÍA	1	1	0
VICHADA	1	3	-2
PUTUMAYO	31	35	-4
CESAR	146	152	-6
ATLÁNTICO	88	94	-6
HUILA	52	58	-6
CASANARE	56	62	-6
GUAVIARE	41	53	-12
QUINDIO	16	34	-18
CAQUETÁ	47	66	-19
MAGDALENA	215	237	-22
CHOCÓ	64	89	-25
LA GUAJIRA	53	81	-28
ARAUCA	31	63	-32
CÓRDOBA	88	128	-40
NORTE DE SANTANDER	404	672	-268
TOTAL	4.484	4.335	149

2.4. Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de Junio 2025.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	JUNIO
BOGOTÁ_D.C	951
15. Servidores Públicos.	179
NORTE DE SANTANDER	404
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	141
VALLE DEL CAUCA	397
15. Servidores Públicos.	80
CAUCA	362
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	135
SANTANDER	268
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	41



Igualmente, durante el mes de Junio del año 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 53% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C, el de mayor número con un 21%, seguido de Norte de Santander con un 10%, Valle del Cauca con un 9%, Cauca con el 7% y por último Santander con el 6%:



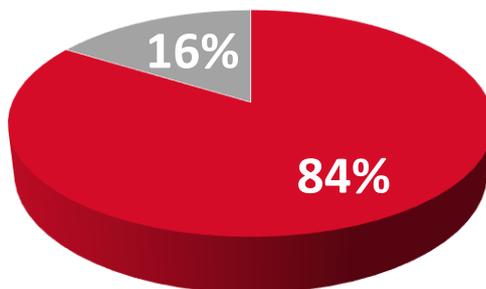
DEPARTAMENTO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	951	21%
NORTE DE SANTANDER	404	10%
VALLE DEL CAUCA	397	9%
CAUCA	362	7%
SANTANDER	268	6%

2.5. Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de Junio 2025.

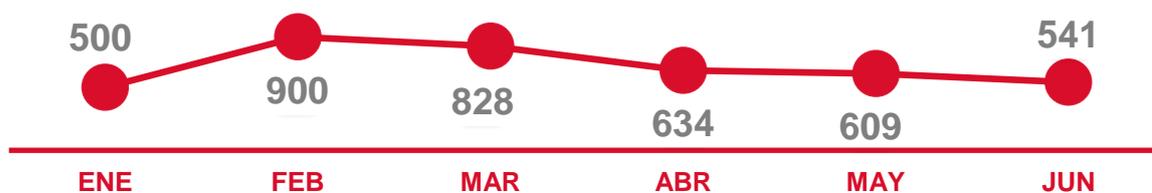
Por otra parte, durante el periodo del 1 al 30 de Junio del año 2025, de las 3.347 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 16% que corresponde a 541 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 2.806 restantes y que corresponden en este caso al 84%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una Evaluación de Riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.



ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO MES DE JUNIO AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2.806	84%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	541	16%
TOTAL	3.347	100%



■ SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO
 ▒ SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO



3. Casos en Trámite al Finalizar el Mes de Junio, Corte 30 de Junio 2025.

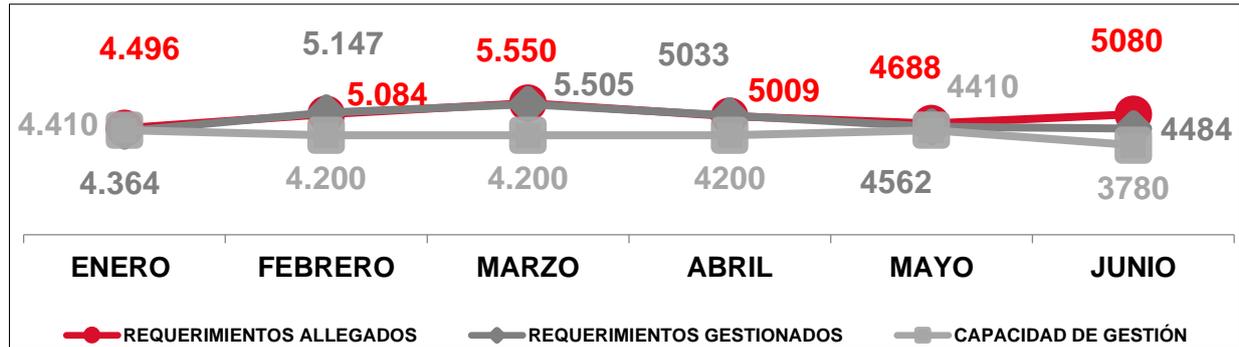
NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-06-2025		
EQUIPO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	767	767
TOTAL	767	767

4. Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de Junio 2025.

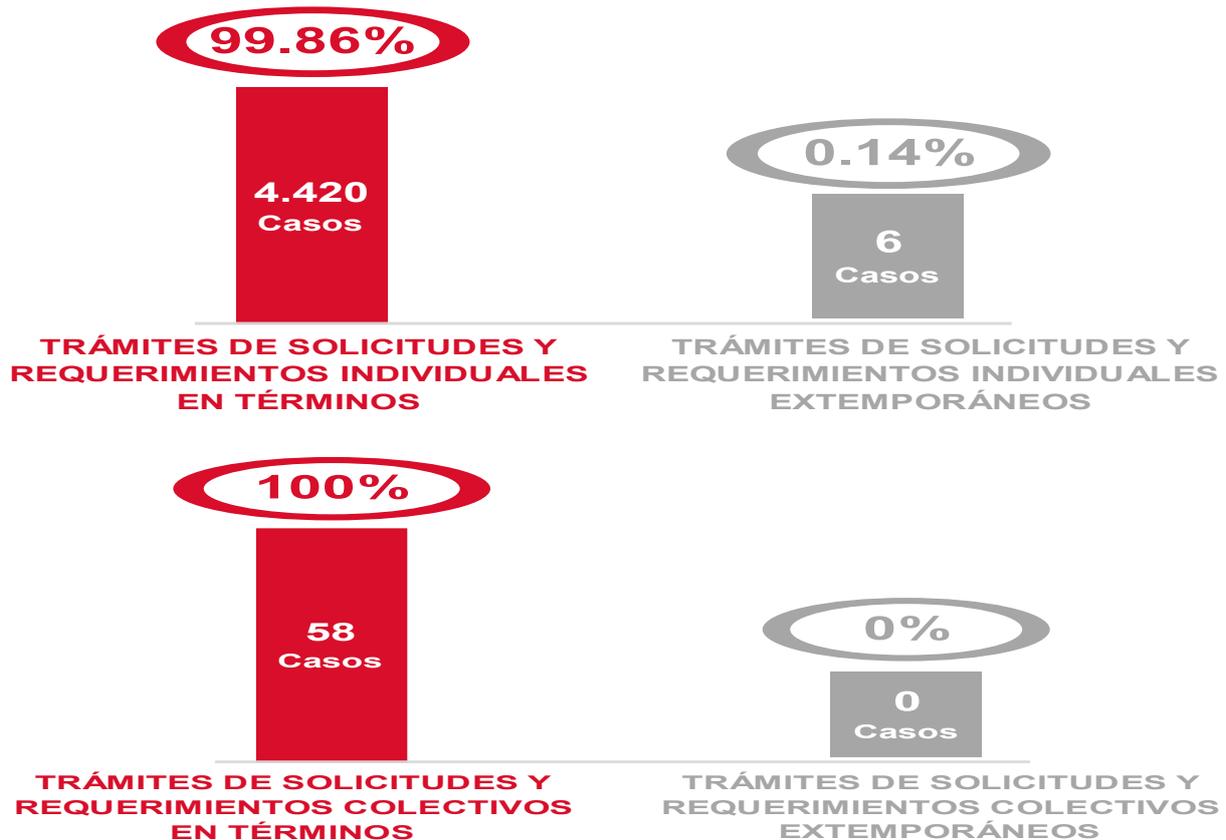


5. Capacidad Instalada a Corte 30 de Junio 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO AÑO 2025							
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.496	5.084	5.550	5.009	4.688	5.080	4.985
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.364	5.147	5.505	5.033	4.562	4.484	4.849
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.410	4.200	4.200	4.200	4.410	3.780	4.200



6. Oportunidad en la Atención Mes de Junio 2025.



Para el mes de Junio del año 2025, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presentó una mejora



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

significativa en comparación con el mes inmediatamente anterior y consecuente con la reducción lograda en los primeros meses del año 2025, Sin embargo, se presentaron 6 casos con atención extemporánea. Aun así, en términos generales, durante lo corrido del año 2025, el GSC está atendiendo las Solicitudes de Evaluación de Riesgo en 2 días hábiles promedio.

7. Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de Junio del año 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 97,28% en la gestión de las Solicitudes de Evaluación de Riesgo. Sin embargo y en busca de alcanzar 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:

- Las dificultades en la transmisión de datos y operatividad del funcionamiento de la herramienta de gestión documental ProtecDoc, teniendo en cuenta el proceso de acondicionamiento de esta, que no permiten laborar en debida forma y de manera efectiva, mismas que a la fecha son de conocimiento de la OAPI y de la Secretaría General, lo que implica la posible no atención de un número importante de solicitudes en los términos definidos para el GSC.
- De la misma manera, el elevado número de casos allegados a la UNP, por la falta de atención oportuna, pues el ciudadano, al no recibir respuesta a sus solicitudes en términos de los derechos fundamentales, esto se convierte en acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRSD, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

8. Logros Mes de Junio 2025.

Se puede concluir que, para el mes de Junio del año 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 88% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de Junio del año 2025, se encuentran sin atención 767 EXT y que suman alrededor de 1.534 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 Junio del año 2025, se atendió un total de 4.484 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.347 fueron Solicitudes de Evaluación de



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

Riesgo y 1.137 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 25% de toda la gestión del GSC.

Cordialmente,

Javier Francisco Rodríguez Moreno
Jefe Oficina Asesora de Planeación e información - OAPI

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Erikc David Ruiz Acosta		04-07-2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda		04-07-2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno		04-07-2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



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

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

INSTRUCTIVO	
CAMPO	INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER
Carátula	<p>Tratándose de informes que son publicados en página web, la carátula es obligatoria por presentación. En tanto, para informes internos es opcional.</p> <p>Nombre Informe: Se deberá escribir el título del informe generado por el Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC.</p> <p>Fecha informe: Escribir día, mes y año en que se genera el informe.</p>
Nombre del Informe	Se deberá escribir el título del informe generado por el GSC.
Contenido	Se deberá desarrollar el contenido del informe, de acuerdo con las necesidades del mismo y a las instrucciones del Coordinador de Grupo. Ejemplo. De requerirse introducción, objetivos, capítulos, gráficos y conclusiones.
Firma	<p>El servidor público que presenta el informe, deberá firmar el respectivo documento, a reglón seguido indicando nombres y apellidos completos, como así mismo cargo, grupo y dependencia a la que pertenece.</p> <p>En los casos que el informe sea presentado por contratistas, deberá aparecer su respectiva firma, nombres completos, tipo de vinculación, grupo y dependencia en la cual presta sus servicios.</p> <p>En todo caso, aquellos informes que sean publicados en la página web de la entidad, deberán ser firmados por la líder del proceso.</p>
“Todos los trámites y servicios de la UNP son gratuitos”	Se incluye la frase de despedida, en el marco de la campaña de transparencia impulsada desde el GSC.
Proyectó, revisó y aprobó	Se deberá incluir los nombres completos de las personas que participaron en la proyección, revisión y aprobación del documento, quienes deberán firmar y registrar la respectiva fecha.

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
01		22/06/2021	02



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

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
	Se ajusta el nombre del formato, se crea caratula, se ajustan escudos, se incluye tabla de proyectó, revisó y aprobó, finalmente se elabora instructivo de diligenciamiento.		
02	<p>Se incluye la frase “Todos los trámites y servicios de la UNP son gratuitos”, en el marco de la campaña de transparencia impulsada desde el Grupo de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Así mismo, se crea campo para la respectiva firma de quien presenta el informe.</p> <p>Se ajusta instructivo para brindar mayor claridad.</p>	15/02/2024	03
03	Se realiza ajuste logos imagen institucional en concordancia con la Ley 2345 de 2023	30/08/2024	04

