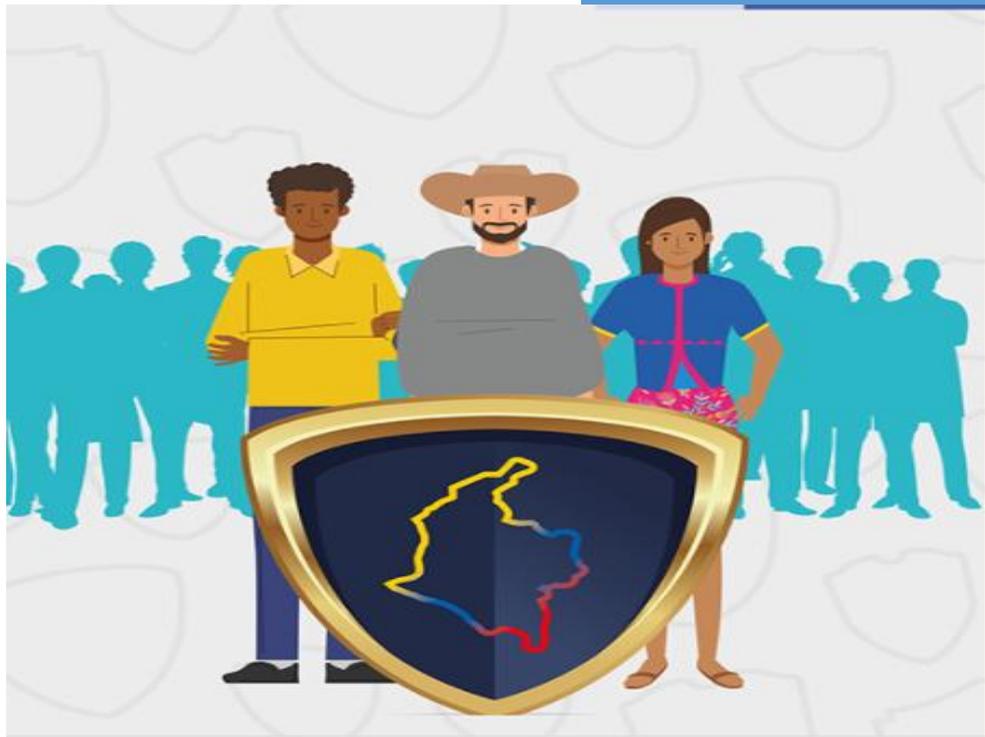




UNP



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

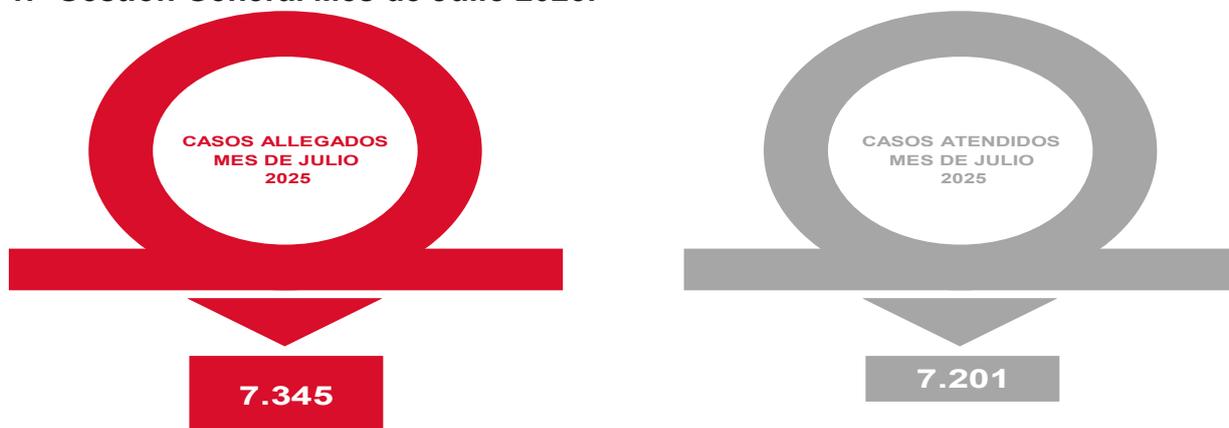


Gestión de Servicio al Ciudadano
(13/08/2025)



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

1. Gestión General Mes de Julio 2025.



2. Casos Allegados Mes de Julio 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JULIO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	JULIO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	805
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	1.166
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	3.484
Sub Total	5.455
INFORMATIVA	395
TRANSFERENCIA	160
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	1.335
Sub Total	1.890
TOTAL	7.345



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 Julio 2025, se conocerá el número real de las mismas.



2.1. Casos Gestionados Mes de Julio 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE JULIO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	JULIO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	852
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	1.345
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	3.083
Sub Total	5.280
INFORMATIVA	390
TRANSFERENCIA	172
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	1.359
Sub Total	1.921
TOTAL	7.201



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

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE JULIO AÑO 2025				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO BINARIO	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	196	656	0	852
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	467	875	3	1.345
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	1.065	2.010	8	3.083
Sub Total	1.728	3.541	11	5.280
INFORMATIVA	136	254	0	390
TRANSFERENCIA	54	117	1	172
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	371	988	0	1.359
TOTAL	561	1.359	1	1.921
	2.289	4.900	12	7.201

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 Julio 2025 Vs. Mes de Junio 2025.

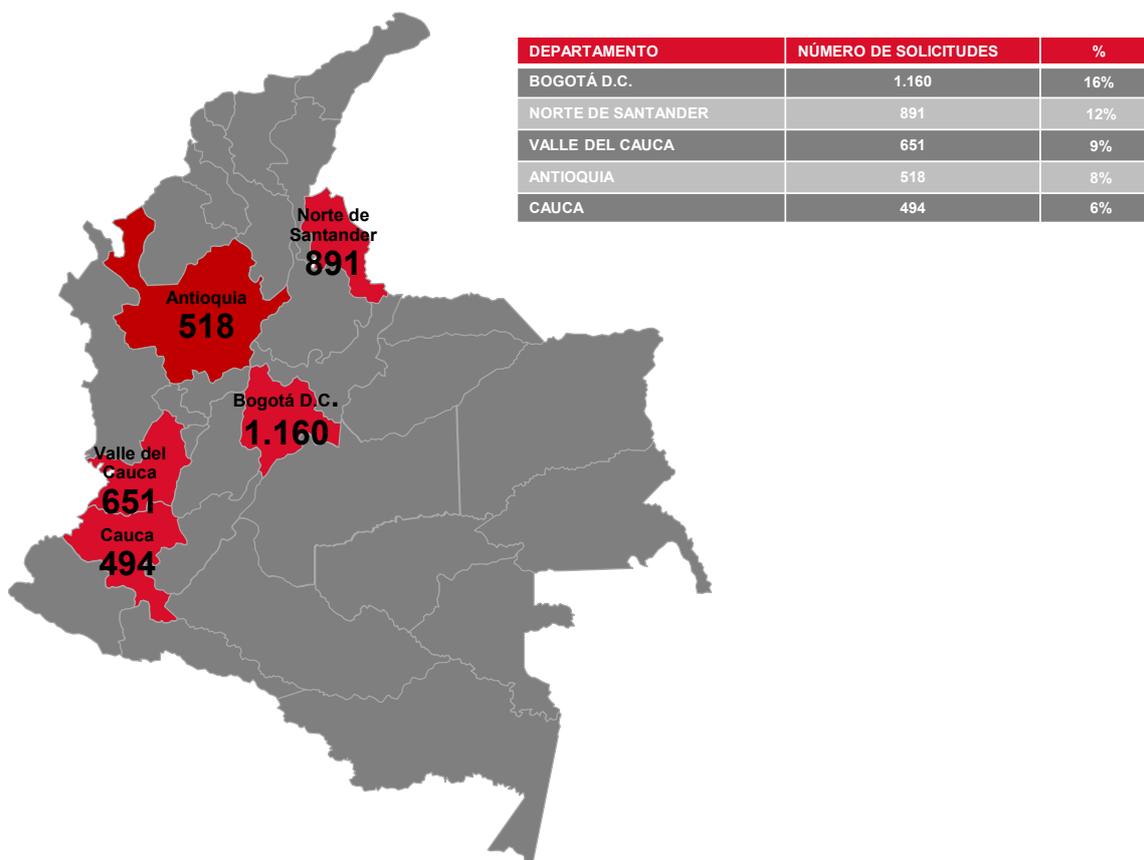
SOLICITUDES GESTIONADAS JULIO AÑO 2025 Vs JUNIO AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	JULIO	JUNIO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
NORTE DE SANTANDER	891	404	487
ANTIOQUIA	518	263	255
VALLE DEL CAUCA	651	397	254
BOGOTÁ, D.C.	1.160	951	209
TOLIMA	286	118	168
CAUCA	494	362	132
BOLÍVAR	269	148	121
META	249	144	105
CESAR	251	146	105
GUAVIARE	124	41	83
HUILA	132	52	80
CUNDINAMARCA	170	91	79
NARIÑO	204	129	75
SANTANDER	330	268	62
PUTUMAYO	88	31	57
ATLÁNTICO	143	88	55
CAQUETÁ	101	47	54
ARAUCA	79	31	48
CÓRDOBA	134	88	46
SUCRE	100	56	44
RISARALDA	121	82	39
CHOCÓ	103	64	39
SIN DETERMINAR	49	17	32
BOYACÁ	104	78	26
CASANARE	81	56	25
LA GUAJIRA	73	53	20
MAGDALENA	227	215	12
VICHADA	7	1	6
AMAZONAS	3	2	1
VAUPÉS	0	0	0
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	0	0	0
QUINDIO	16	16	0
CALDAS	43	44	-1
GUAINÍA	0	1	-1
TOTAL	7.201	4.484	2.717

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	JULIO
BOGOTÁ D.C.	1.160
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	156
NORTE DE SANTANDER	891
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	231
VALLE DEL CAUCA	651
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	125
ANTIOQUIA	518
15. Servidores Públicos	146
CAUCA	494
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	186



Igualmente, durante el mes de Julio del año 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 52% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C, el de mayor número con un 16%, seguido de Norte de Santander con un 12%, Valle del Cauca con un 9%, Antioquia con el 8% y por último Cauca con el 6%:

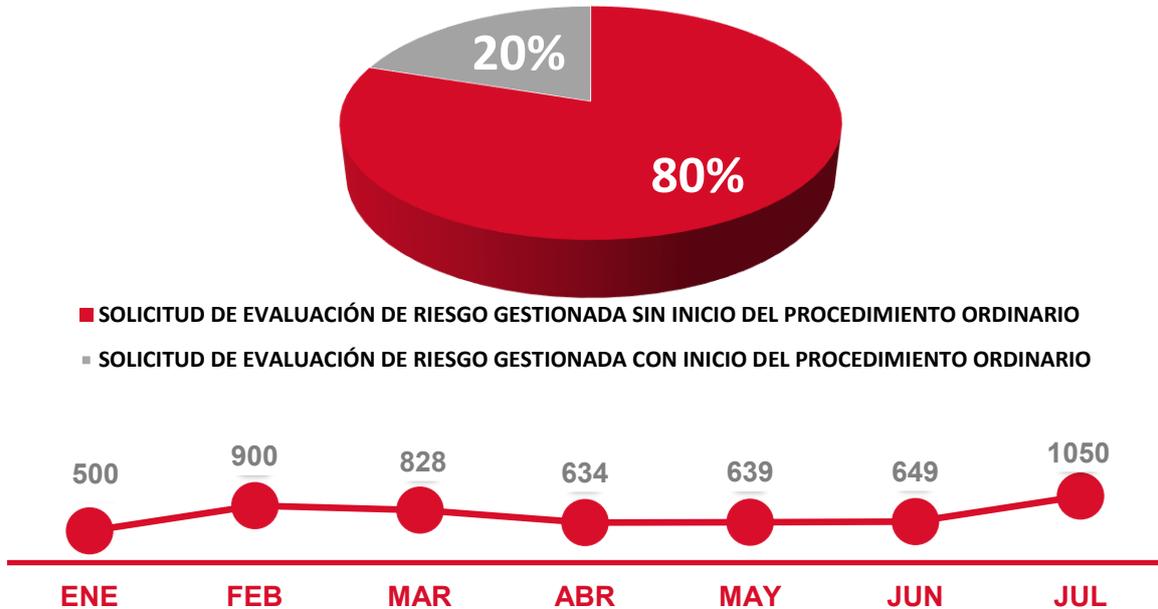


2.5. Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de Julio 2025.

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de Julio del año 2025, de las 5.280 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 20% que corresponde a 1.050 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 4.230 restantes y que corresponden en este caso al 80%, 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 JULIO AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4.230	80%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	1.050	20%
TOTAL	5.280	100%



3. Casos en Trámite al Finalizar el Mes de Julio, Corte 31 de Julio 2025.

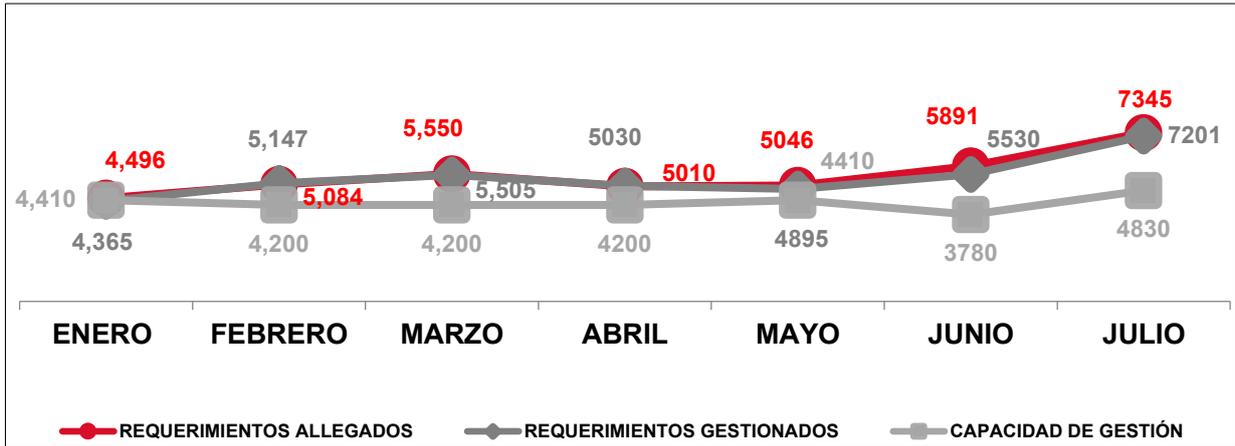
NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-07-2025		
EQUIPO	JULIO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	588	588
TOTAL	588	588

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

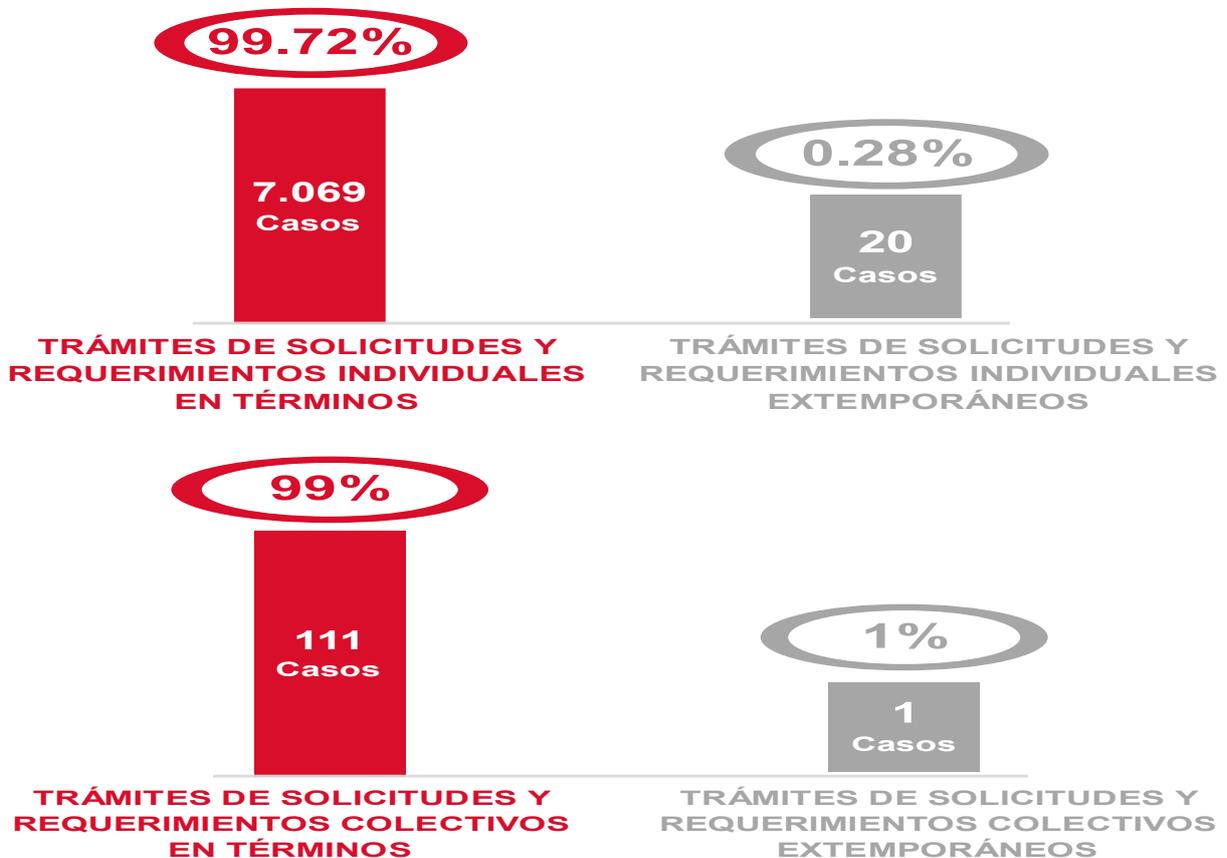


5. Capacidad Instalada a Corte 31 de Julio 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2025								
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.496	5.084	5.550	5.010	5.046	5.891	7.345	5.489
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.365	5.147	5.505	5.030	4.895	5.530	7.201	5.382
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.410	4.200	4.200	4.200	4.410	3.780	4.830	4.290



6. Oportunidad en la Atención Mes de Julio 2025.



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

Para el mes de Julio del año 2025, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presentó una variación no consecuente con la reducción lograda en los últimos meses del año inmediatamente anterior y los primeros meses del año 2025, al punto de presentar 21 casos con atención extemporánea. Sin embargo, en términos generales, durante lo corrido del año 2025, el GSC está atendiendo las Solicitudes de Evaluación de Riesgo en **2.1** días hábiles promedio

7. Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de Julio del año 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 98,05% 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.
- 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 Julio 2025.

Se puede concluir que, para el mes de Julio del año 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 98% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de Julio del año 2025, se encuentran sin atención 588 EXT y que suman alrededor de 1.176 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 Julio del año 2025, se atendió un total de 7.201 solicitudes y requerimientos, de los cuales 5.280 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 1.921 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 27% de toda la gestión del GSC.

Cordialmente,

Javier Francisco Rodriguez 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		13-08-2025
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera		13-08-2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodriguez Moreno		13-08-2025

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.



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

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

