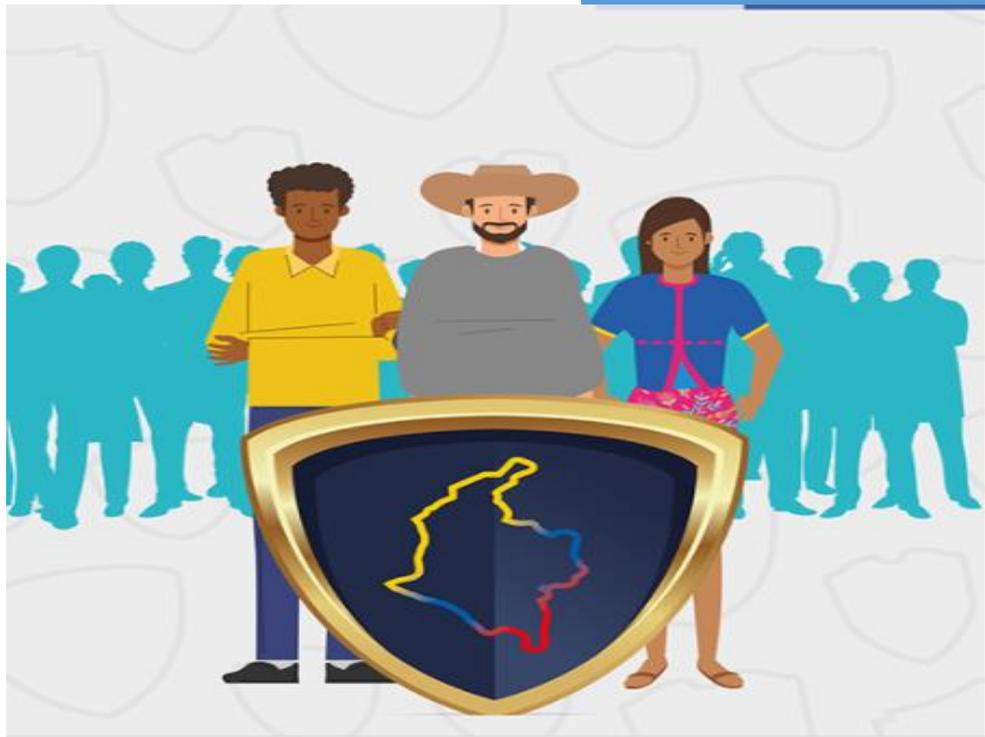




UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de marzo de 2025



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
MES DE FEBRERO DE 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES FEBRERO.	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE FEBRERO.....	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE FEBRERO.....	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE FEBRERO.....	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE FEBRERO....	22
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	23
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE FEBRERO	23
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE FEBRERO.....	25
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE FEBRERO.....	29
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO... ..	37
12. CONCLUSIONES	46
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	48



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

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

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

El presente informe refleja que, en el mes de febrero de 2025 fueron elevadas **1747** 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 FEBRERO AÑO 2025

A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de febrero del año 2025 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.



a. DIRECCIÓN GENERAL

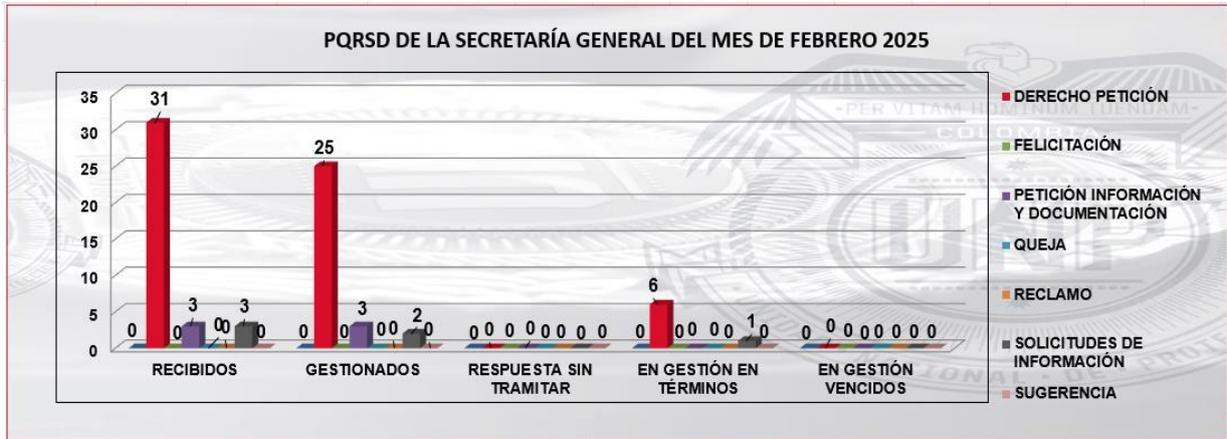
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	25	16	0	8	1	25
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	9	6	8	1	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	50	25	7	16	2	50



b. SECRETARÍA GENERAL

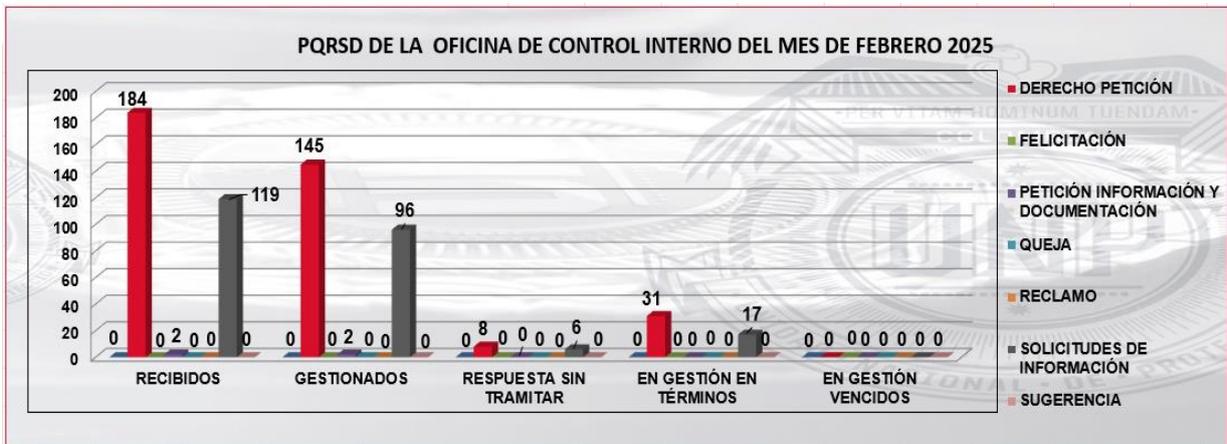
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	31	25	0	6	0	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	37	30	0	7	0	37





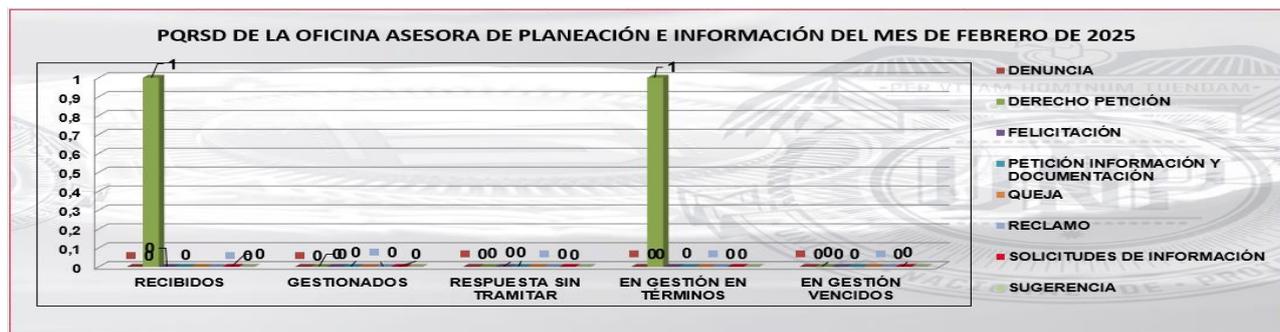
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE FEBRERO 2025						
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	184	145	8	31	0	184
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	119	96	6	17	0	119
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	305	243	14	48	0	305



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

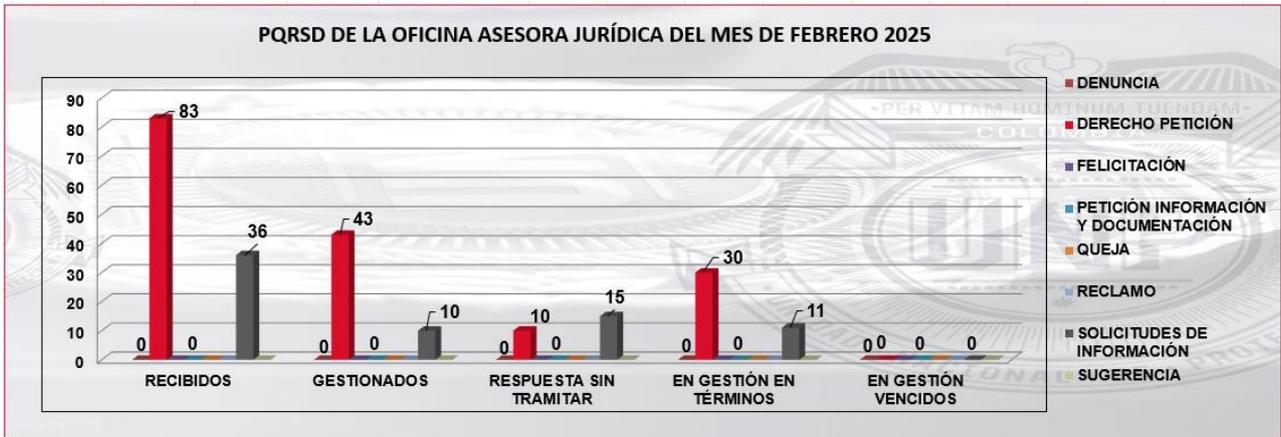
PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1	0	0	1	0	1



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	83	43	10	30	0	83
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	36	10	15	11	0	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	119	53	25	41	0	119

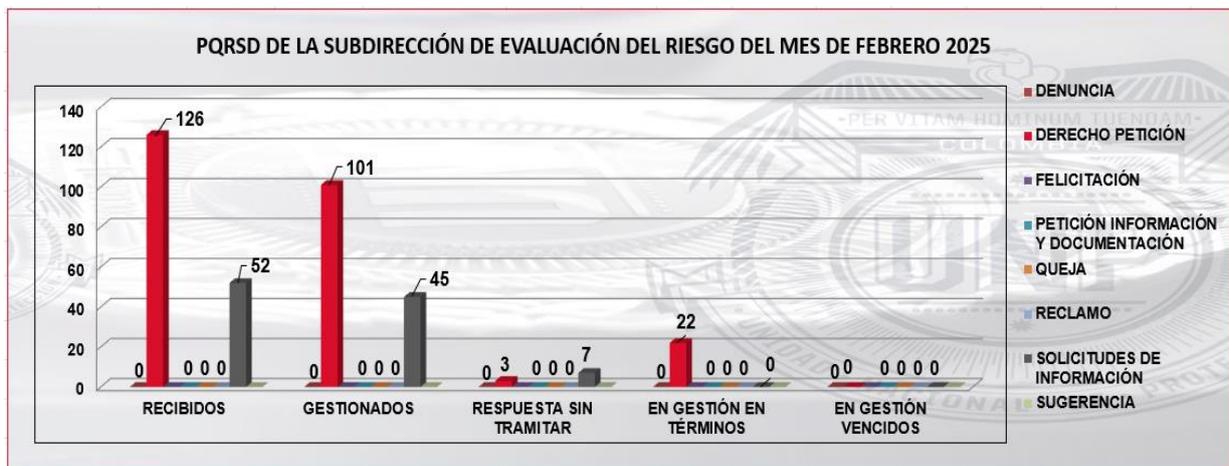




f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

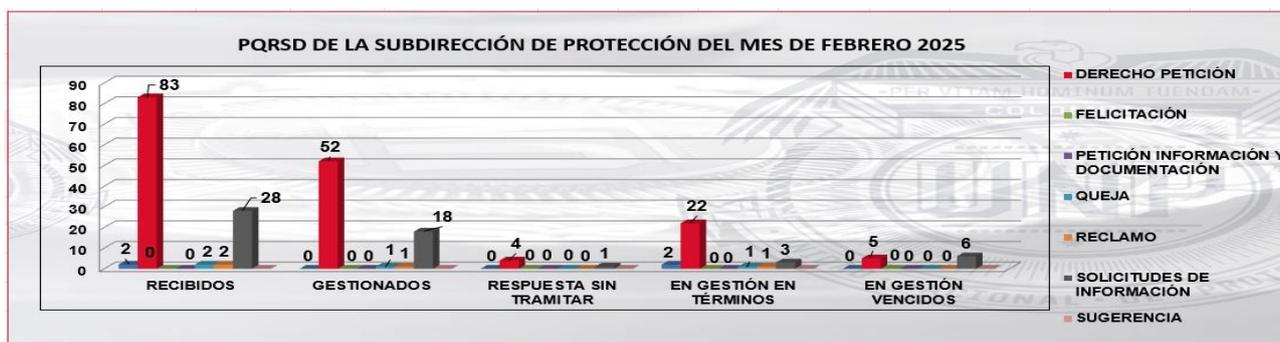
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE FEBRERO 2025

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	126	101	3	22	0	126
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	52	45	7	0	0	52
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	178	146	10	22	0	178



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	0	2	0	2
DERECHO PETICIÓN	83	52	4	22	5	83
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	18	1	3	6	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	117	72	5	29	11	117



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	57	35	6	16	0	57
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	19	11	1	7	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	76	46	7	23	0	76





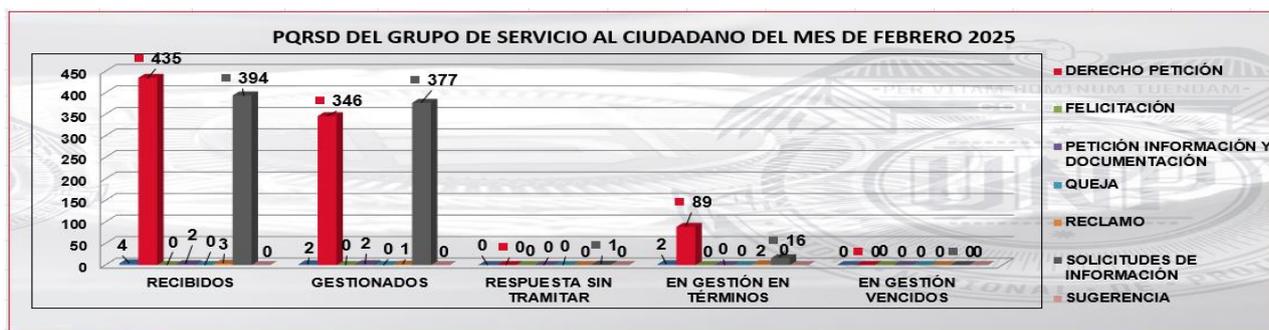
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE FEBRERO 2025						
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	23	16	0	7	0	23
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	1	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26	18	1	7	0	26



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

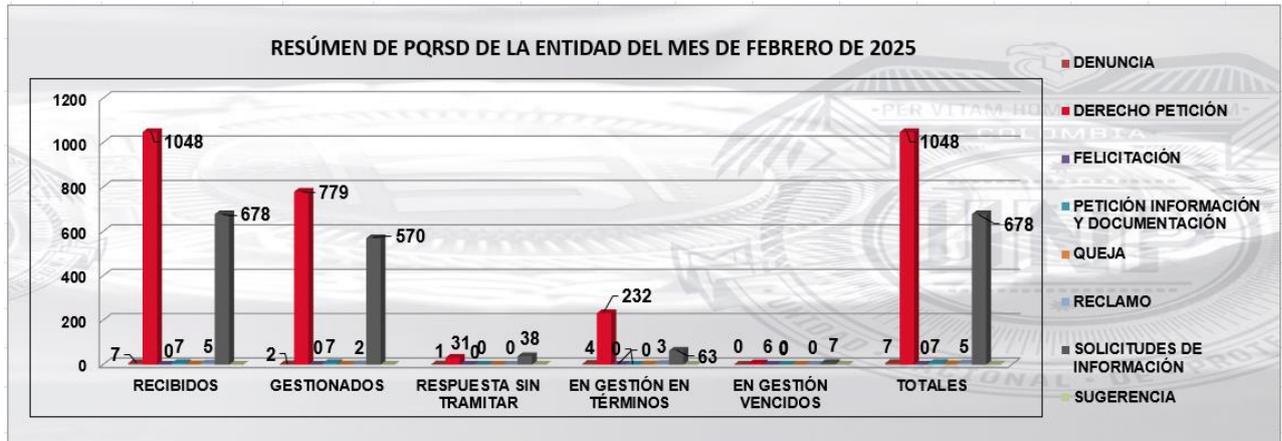
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	2	0	2	0	4
DERECHO PETICIÓN	435	346	0	89	0	435
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	394	377	1	16	0	394
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	838	728	1	109	0	838



k. RESÚMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS) DEL MES DE FEBRERO DE 2025

RESÚMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	7	2	1	4	0	7
DERECHO PETICIÓN	1048	779	31	232	6	1048
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	7	0	0	0	7
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	5	2	0	3	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	678	570	38	63	7	678
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1747	1361	70	303	13	1747





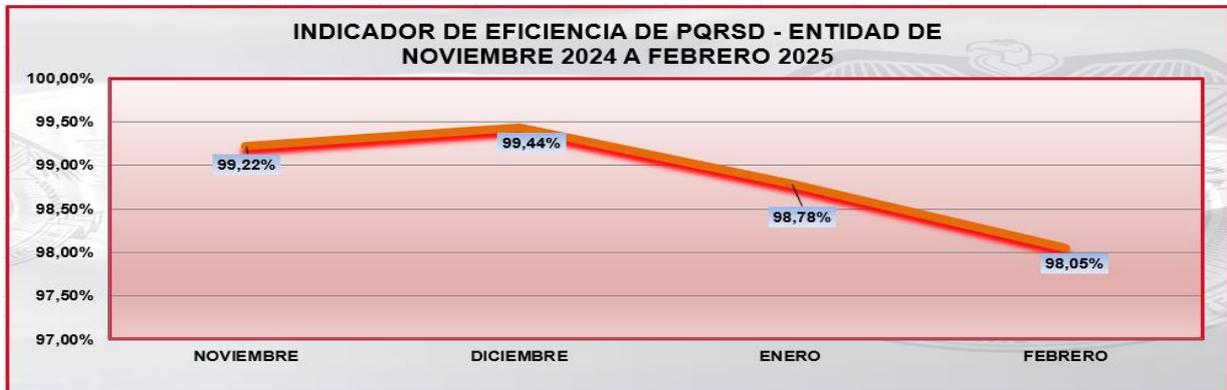
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD FEBRERO DE 2025.

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 - NOVIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025			
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
99,22%	99,44%	98,78%	98,05%





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

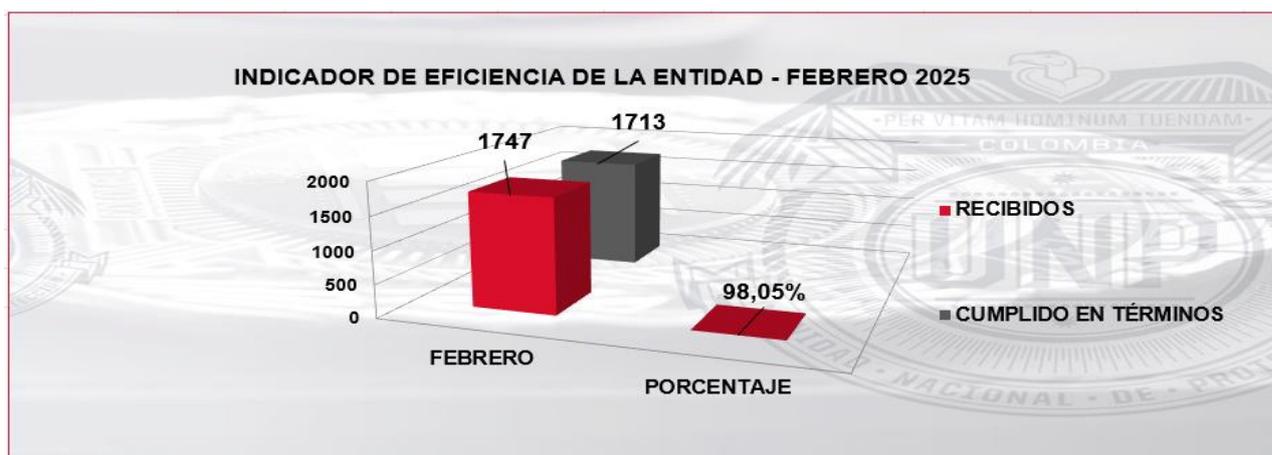
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de febrero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (enero) que debieron contestarse en el mes de febrero, y las recibidas en febrero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1747** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1713** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,05%**. El restante **1,95%** 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

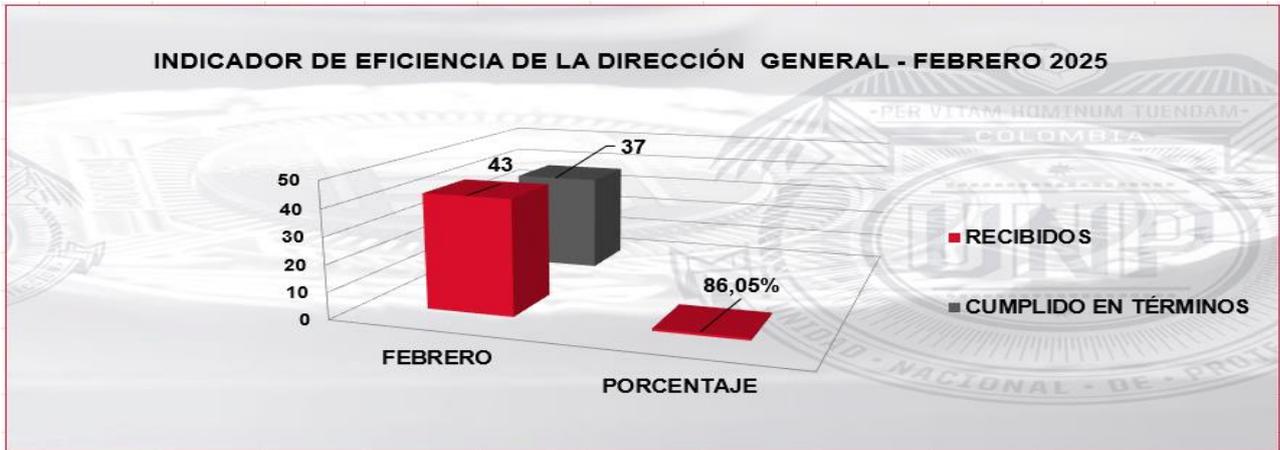
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	243	243
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	589	571
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	418	418
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	497	481
TOTAL	1747	1713
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO 2025	98,05%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



a. DIRECCIÓN GENERAL

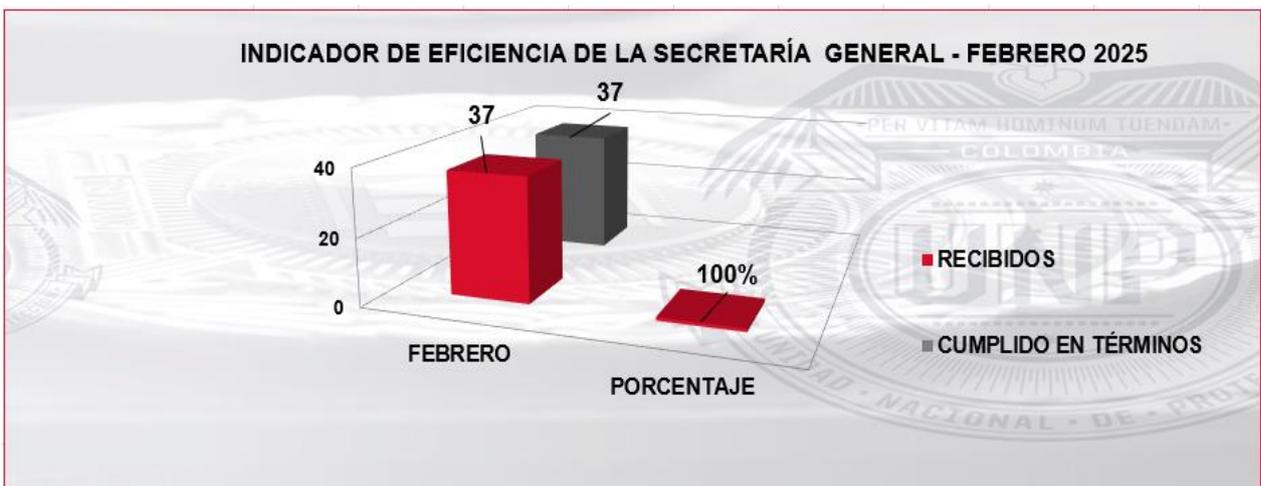
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	17	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	6
TOTAL	43	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	86,05%	





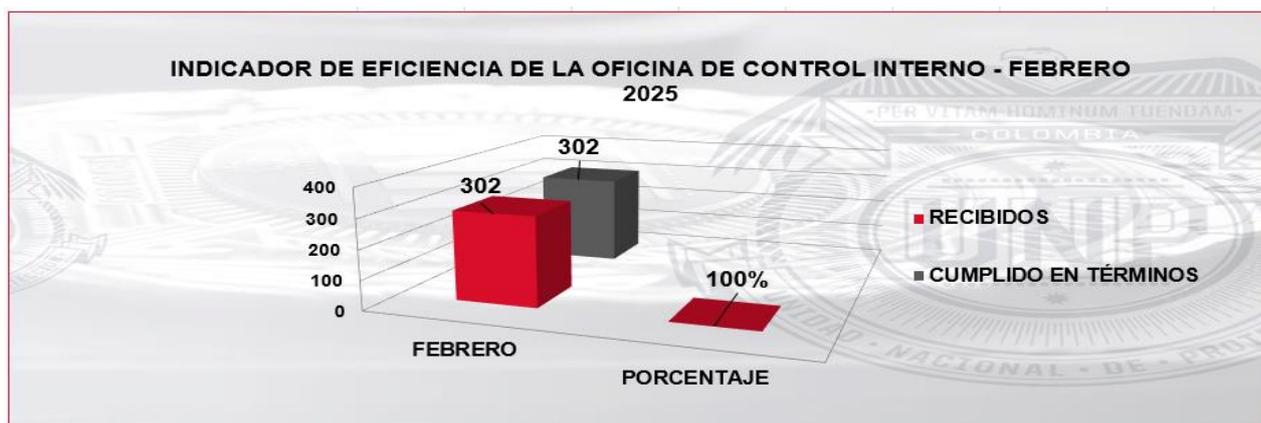
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	17
TOTAL	37	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

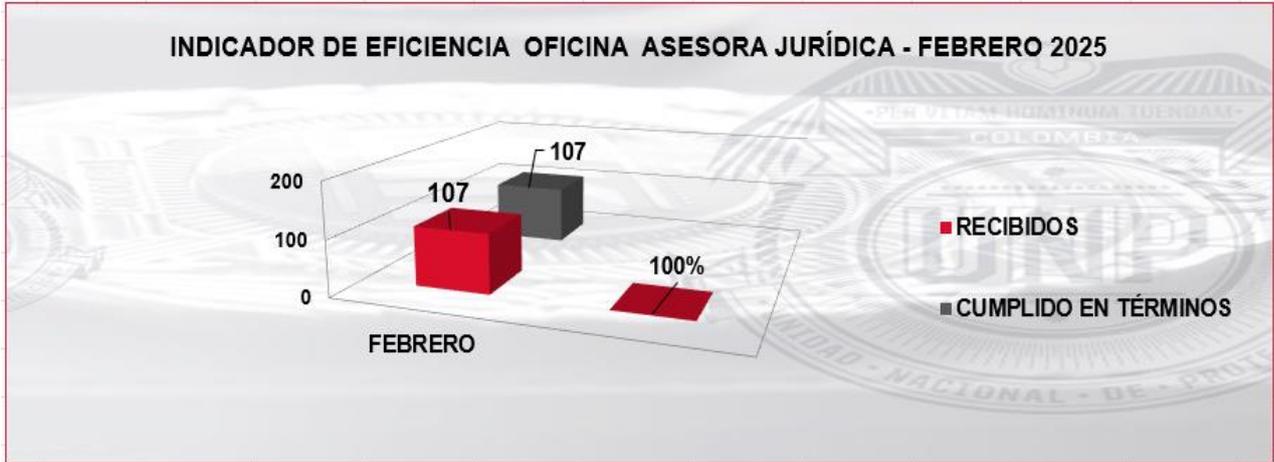
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	158	158
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	49	49
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	95	95
TOTAL	302	302
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

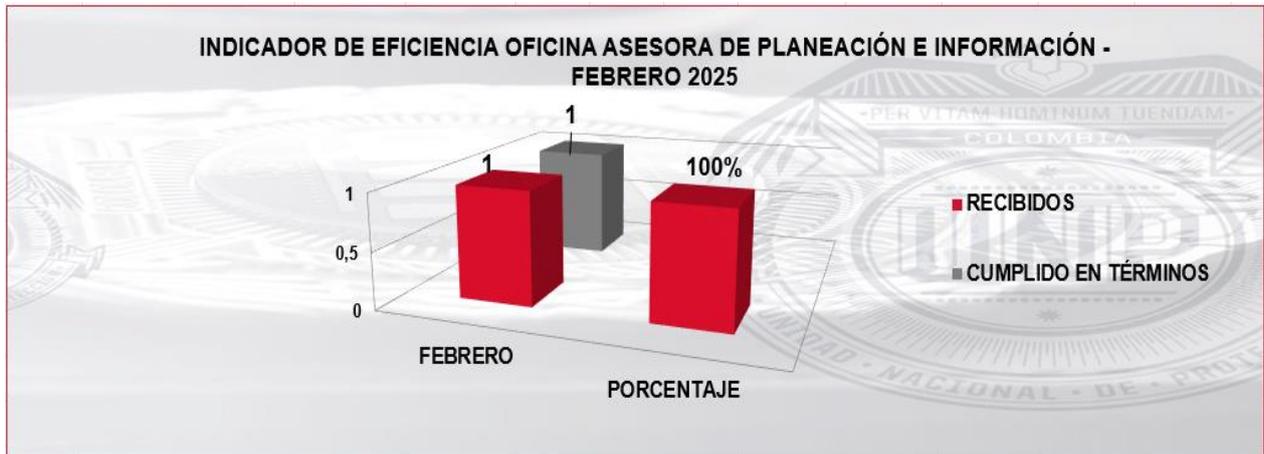
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	45	45
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	19	19
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	43	43
TOTAL	107	107
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	





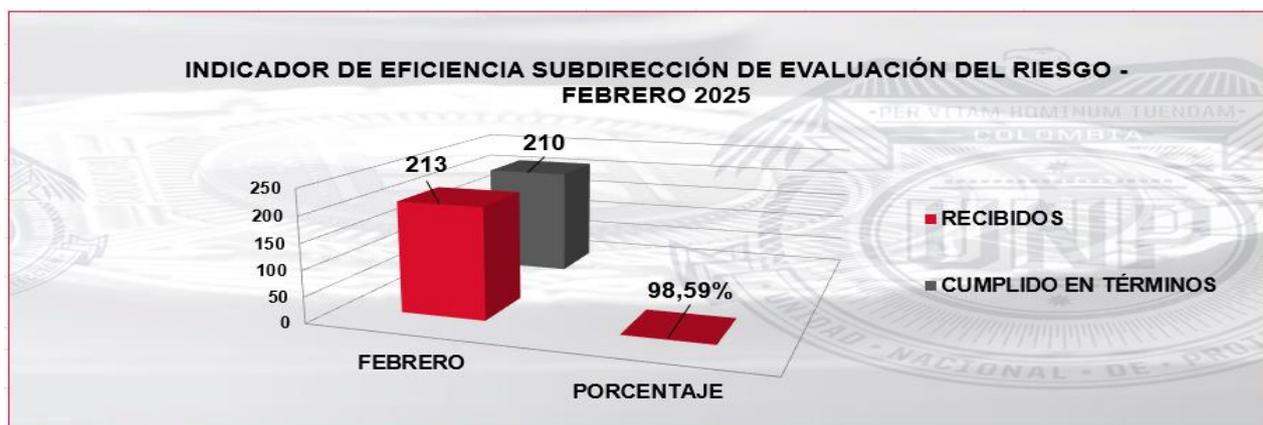
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

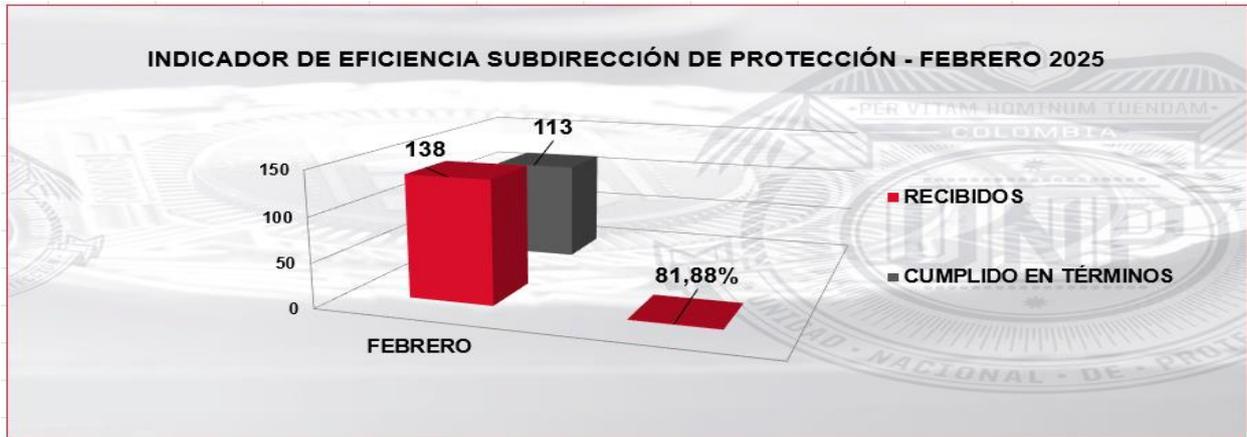
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	63	61
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	84	84
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	66	65
TOTAL	213	210
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,59%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	43	30
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	45	45
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	50	38
TOTAL	138	113
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	81,88%	





h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	24	24
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	25
TOTAL	73	73
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



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

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

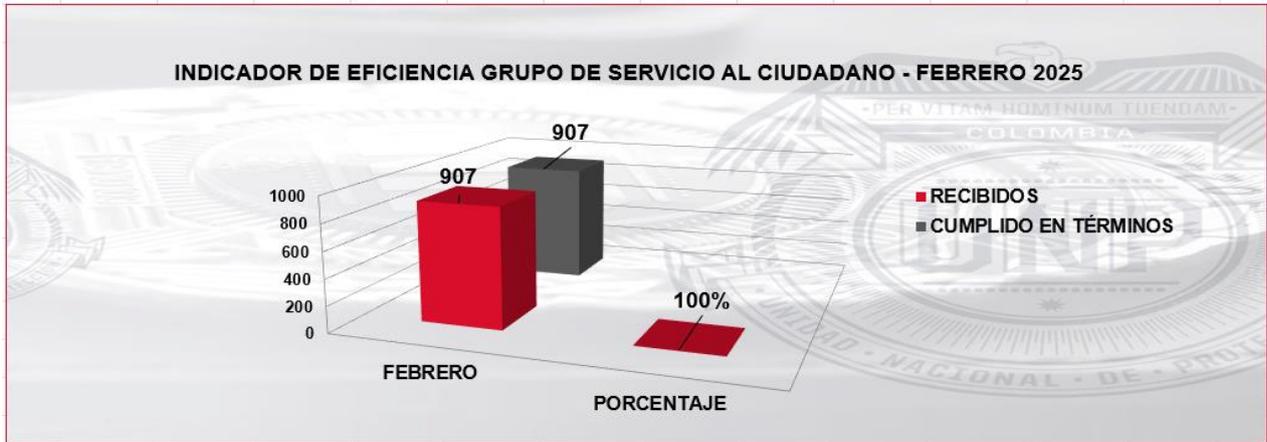
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	12
TOTAL	26	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - FEBRERO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	243	243
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO 2025	320	320
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2025)	165	165
PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	179	179
TOTAL	907	907
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	
<p>* 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.</p>		



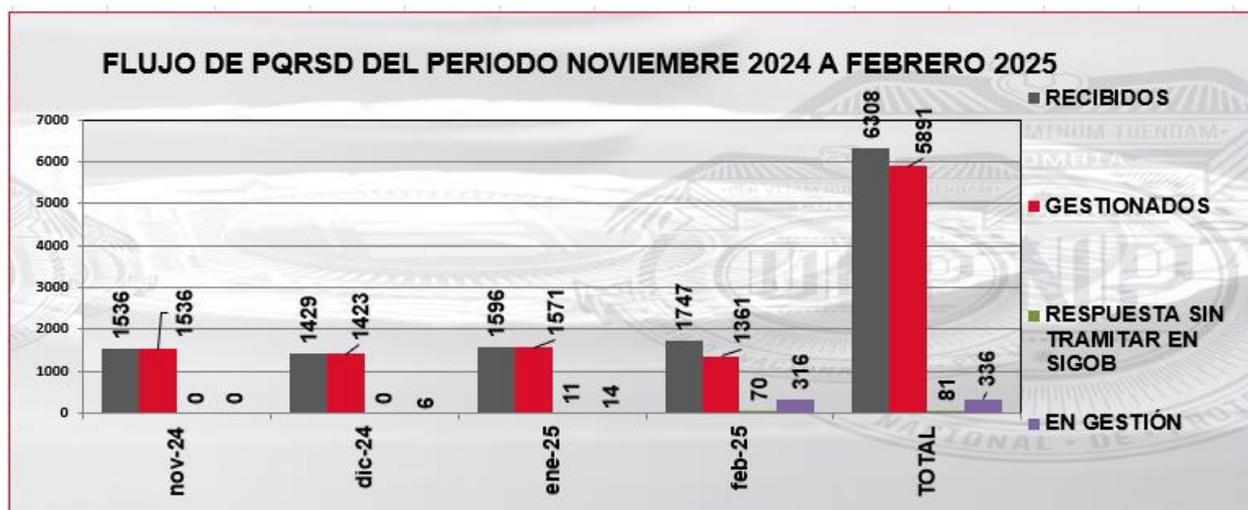


4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del mes de febrero 2025.

FLUJO DE PQRSD DE NOVIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025								
PQRSD	DETALLE	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1536	1429	1596	1747	6308		
	GESTIONADOS	1536	1423	1571	1361	5891		93%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	11	70	81		1%
	EN GESTIÓN	0	6	14	316	336		5%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		6308						





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:



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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 28 DE FEBRERO 2025

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 28 DE FEBRERO 2025							
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA FEBRERO 2025
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	50	25	9	16	3	28	86,05%
SECRETARÍA GENERAL	37	30	0	9	0	9	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	305	243	14	48	0	62	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	119	53	25	41	0	66	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	178	146	10	22	0	32	98,59%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	117	72	14	29	28	71	81,88%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	26	18	1	7	0	8	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	838	728	1	109	0	110	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	76	46	7	23	0	30	100%
TOTAL	1747	1361	81	305	31	417	98,05%

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

466 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en febrero 2025.
 14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2024 y contestadas en febrero 2025.

7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2024 y contestadas en febrero 2025.

15 PQRSD radicadas en la Entidad en los meses de mayo a octubre y contestadas en febrero 2025



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

Es pertinente mencionar, que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la Entidad.

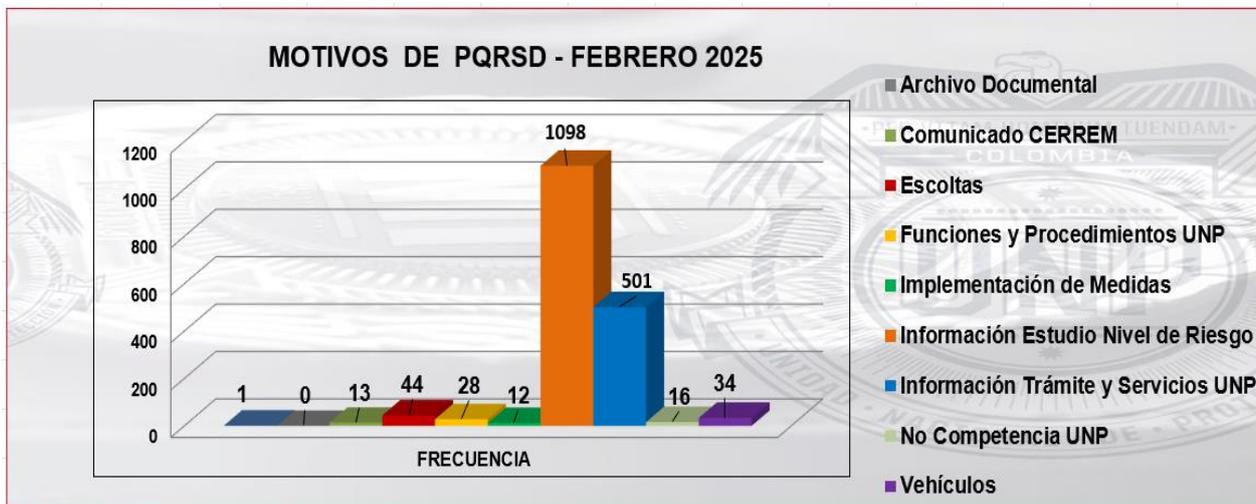
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen 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 FEBRERO DE 2025

MOTIVOS DE PQRSD FEBRERO DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	13	1%
Escoltas	44	3%
Funciones y Procedimientos UNP	28	2%
Implementación de Medidas	12	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1098	63%
Información Trámite y Servicios UNP	501	29%
No Competencia UNP	16	1%
Vehículos	34	2%
TOTAL, MOTIVOS	1747	100%





7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE FEBRERO DE 2025.

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

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE FEBRERO DE 2025.

PQRSD POR POBLACIÓN FEBRERO DE 2025		
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.	28	1,60%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	254	14,54%
Dirigentes o activistas sindicales.	16	0,92%



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

Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	12	0,69%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	136	7,78%
Periodistas y comunicadores sociales.	13	0,74%
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.	94	5,38%
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.	0	0,00%
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	3	0,17%
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.	39	2,23%
Servidores públicos, con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 del artículo 2.4.1.2.6 del decreto 1066 de 2015 y los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y la fiscalía general de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección.	80	4,58%
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	0,06%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	27	1,55%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Los ministros del Despacho.	1	0,06%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	10	0,57%
Alcaldes distritales y municipales.	13	0,74%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	14	0,80%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	70	4,01%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	467	26,73%
Ciudadanos no población objeto	469	26,85%
TOTAL	1747	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DE FEBRERO 2025.

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 febrero.

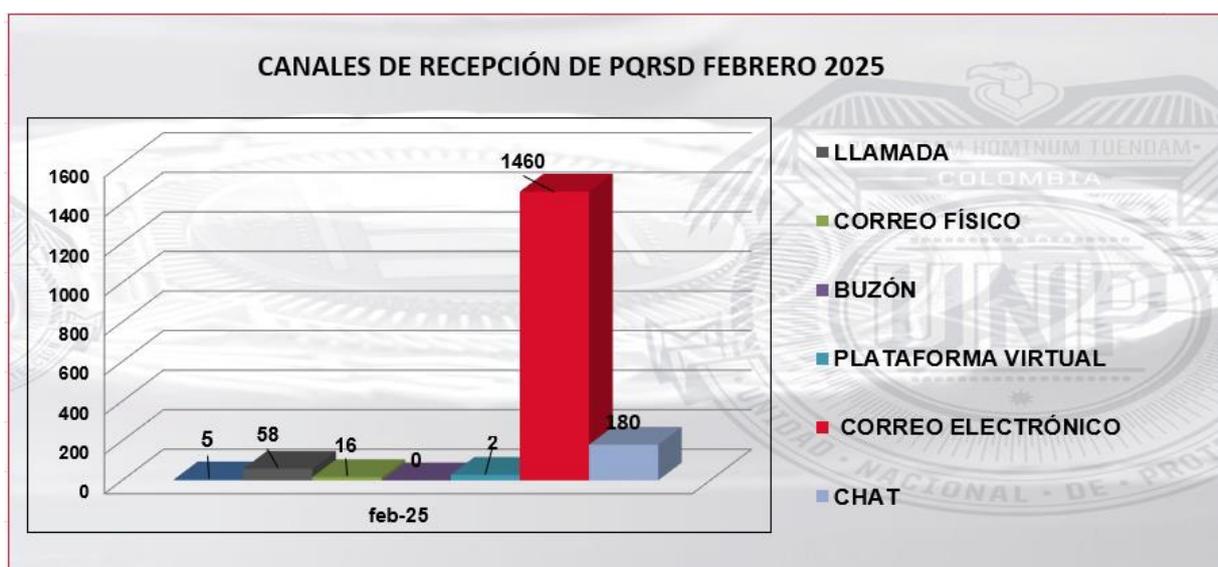
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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



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

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
feb-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	5
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	58
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	16
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	28
	CORREO ELECTRÓNICO	1460
	CHAT	180
TOTAL		1747

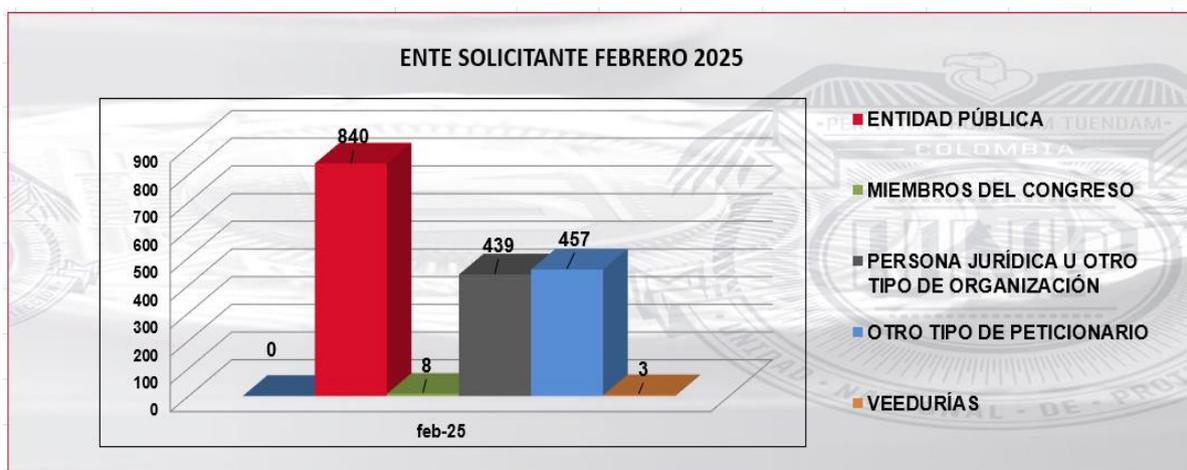


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

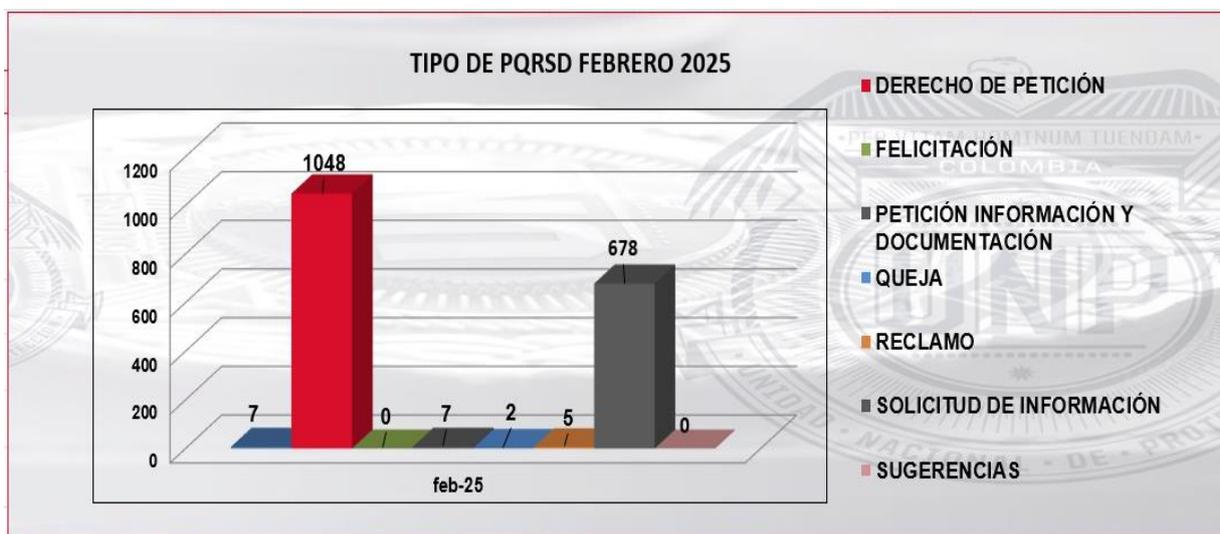
b. ENTE SOLICITANTE

ENTE SOLICITANTE	
feb-25	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	840
MIEMBROS DEL CONGRESO	8
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	439
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	457
VEEDURÍAS	3
TOTAL	1747



c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
feb-25	
DENUNCIAS	7
DERECHO DE PETICIÓN	1048
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7
QUEJA	2
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	678
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1747



10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN FEBRERO AÑO 2025
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de Febrero 2025.



Casos Allegados Mes de Febrero 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE FEBRERO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	574
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	983
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.633
Sub Total	4.190
INFORMATIVA	255
TRANSFERENCIA	202
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	618
Sub Total	1.075
TOTAL	5.265



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

****Es importante mencionar que, las cifras relacionadas en la tabla tienen tendencia a cambiar, ya que, una vez se gestionen todas las solicitudes allegadas al GSC y que se encuentran pendientes por gestión al 28 de Febrero 2025, se conocerá el número real de las mismas**.**

Casos Gestionados Mes de Febrero 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE FEBRERO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	FEBRERO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	588
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	957
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.488
Sub Total	4.033
INFORMATIVA	262
TRANSFERENCIA	221
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	627
Sub Total	1.110
TOTAL	5.143



Casos Gestionados por Género, Mes de Febrero 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GÉNERO MES DE FEBRERO AÑO 2025						
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO BINARIO	SIN DETERMINAR	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	137	382	1	0	68	588
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	353	525	2	1	76	957
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	702	1.428	3	0	355	2.488
Sub Total	1.192	2.335	6	1	499	4.033
INFORMATIVA	47	118	1	0	96	262
TRANSFERENCIA	41	125	1	0	54	221
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	189	370	1	0	67	627
TOTAL	277	613	3	0	217	1.110
	1.469	2.948	9	1	716	5.143



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

****Es importante mencionar que, 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 Febrero 2025 Vs. Mes de Enero 2025.

SOLICITUDES GESTIONADAS FEBRERO AÑO 2025 Vs. ENERO AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	FEBRERO	ENERO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
NORTE DE SANTANDER	941	409	532
MAGDALENA	207	107	100
CÓRDOBA	141	72	69
META	160	92	68
BOGOTÁ, D.C.	461	397	64
ANTIOQUIA	169	109	60
TOLIMA	126	77	49
CAQUETÁ	84	39	45
ATLÁNTICO	100	63	37
BOLÍVAR	208	177	31
BOYACÁ	70	43	27
HUILA	70	50	20
NARIÑO	133	114	19
CESAR	142	125	17
CHOCÓ	84	70	14
CUNDINAMARCA	69	59	10
SUCRE	66	56	10
QUINDIO	16	12	4
RISARALDA	40	36	4
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	2	0	2
CALDAS	24	22	2
VICHADA	4	3	1
AMAZONAS	0	0	0
VALLE DEL CAUCA	401	402	-1
GUAINÍA	1	2	-1
VAUPÉS	1	2	-1
PUTUMAYO	42	47	-5
LA GUAJIRA	64	70	-6
SANTANDER	293	303	-10
ARAUCA	67	83	-16
CASANARE	35	59	-24
GUAVIARE	32	74	-42
CAUCA	299	372	-73
SIN DETERMINAR	591	722	-131
TOTAL	5.143	4.268	875

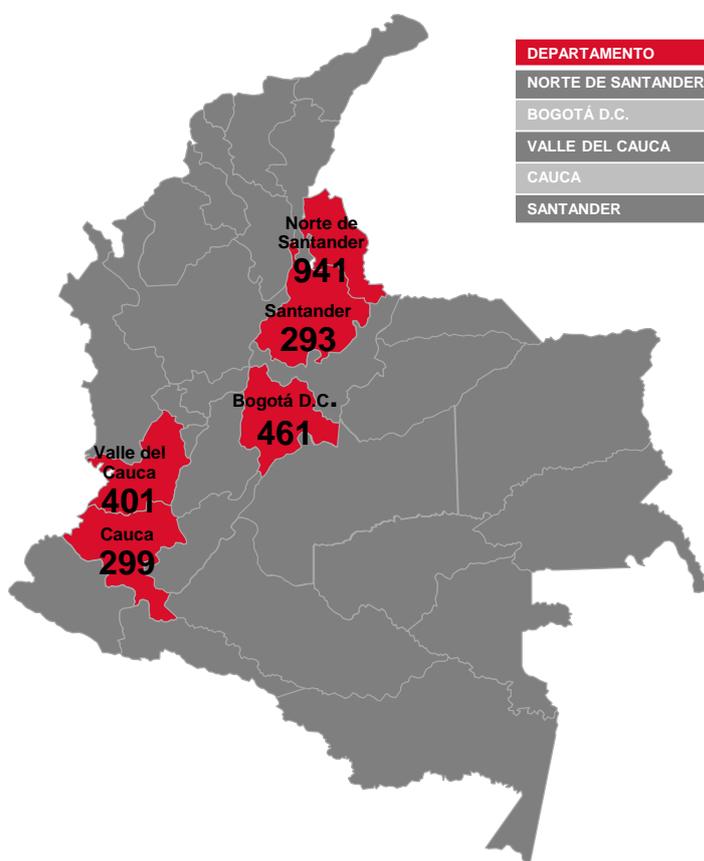
Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de Febrero 2025.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	FEBRERO
NORTE DE SANTANDER	941
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	282
BOGOTÁ D.C	461
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	50
VALLE DEL CAUCA	401
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	67



CAUCA	299
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	81
SANTANDER	293
16. Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración.	41

Igualmente, durante el mes de Febrero del año 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 47% de las solicitudes atendidas, siendo Norte de Santander, el de mayor número con un 18%, seguido de Bogotá D.C con un 9%, Valle del Cauca con un 8%, Cauca con el 7% y por último Santander con el 5%:



DEPARTAMENTO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
NORTE DE SANTANDER	941	18%
BOGOTÁ D.C.	461	9%
VALLE DEL CAUCA	401	8%
CAUCA	299	7%
SANTANDER	293	5%

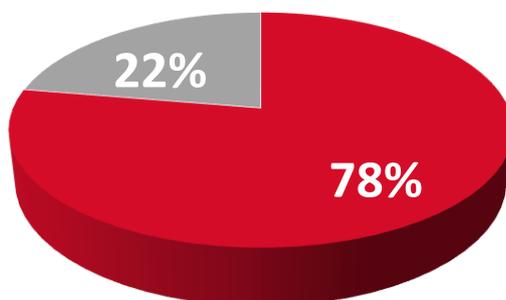
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de Febrero 2025.

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 28 de Febrero del año 2025, de las 4.033 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 22% que corresponde a 900 casos,

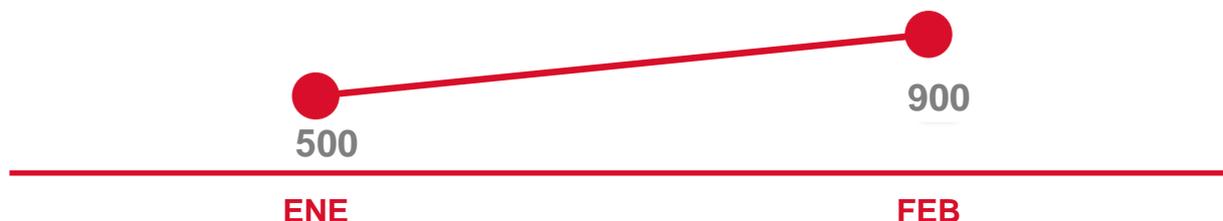


cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 3.133 restantes y que corresponden en este caso al 78%, se les brindó un trámite diferente (remisión 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 FEBRERO AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.133	78%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	900	22%
TOTAL	4.033	100%



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



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

Casos en Trámite al Finalizar el Mes de Febrero, Corte 28 de Febrero 2025.

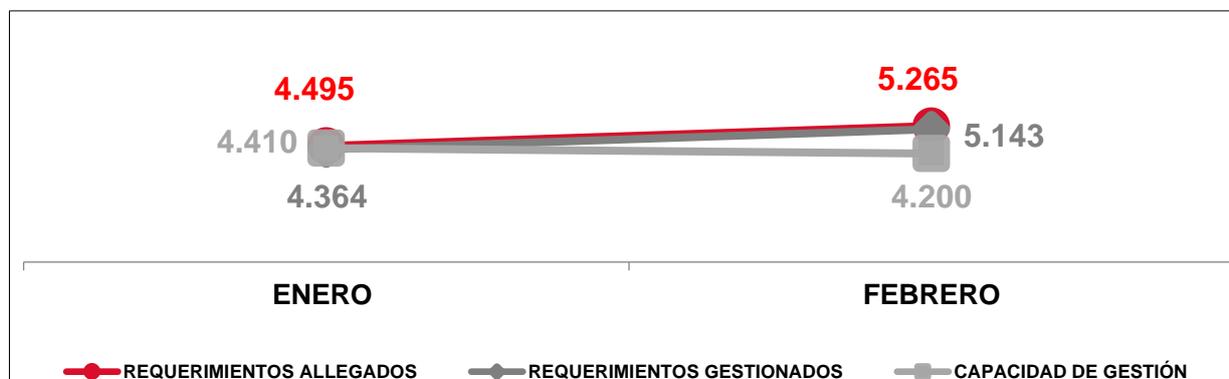
NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 28-02-2025		
EQUIPO	FEBRERO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	275	275
TOTAL	275	275

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



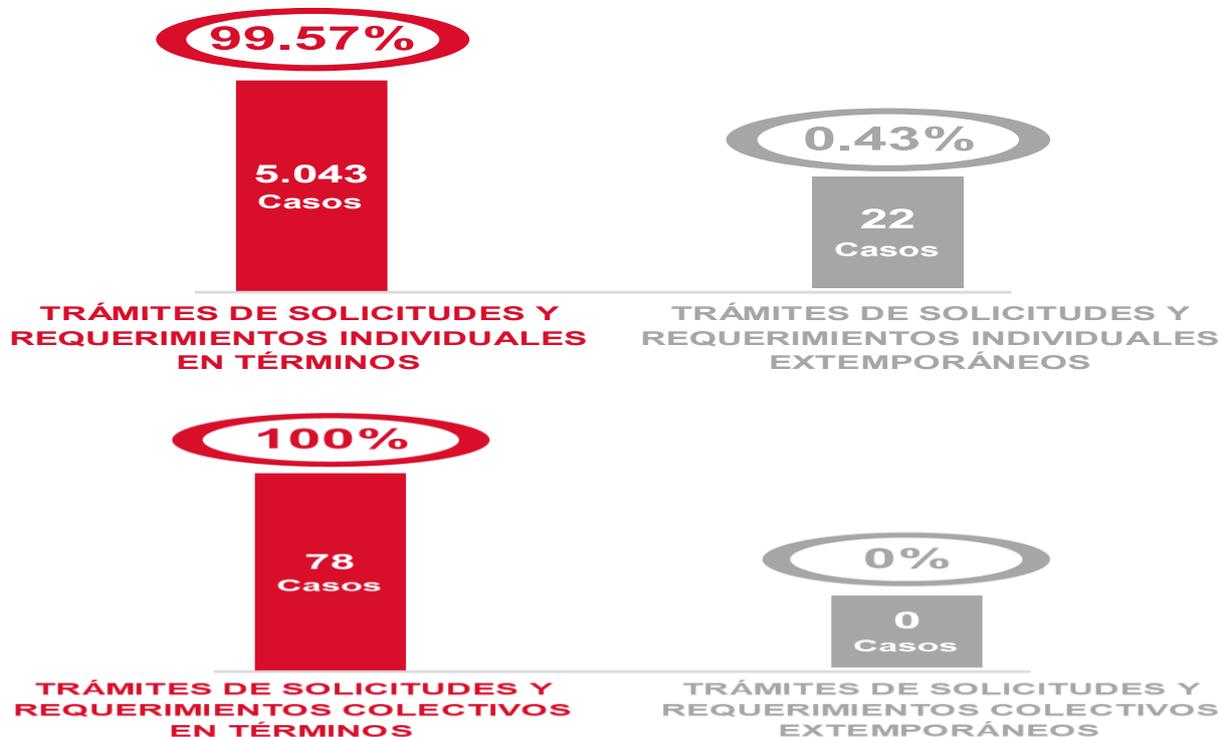
Capacidad Instalada a Corte 28 de Febrero 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - 1 DE ENERO AL 28 DE FEBRERO AÑO 2025			
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.495	5.265	4.880
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.364	5.143	4.754
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.410	4.200	4.305



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

Oportunidad en la Atención Mes de Febrero 2025.



Para el mes de febrero del año 2025, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presento una variación no consecuente con la reducción lograda en los últimos meses del año inmediatamente anterior y el primer mes del año 2025, al punto de presentar 22 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 2.4 días hábiles promedio.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de Febrero del año 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 97,41% en la gestión de las 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. 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:

- El impacto, que se puede generar a causa de la no contratación oportuna desde el primer día hábil del año 2025, del personal suficiente, con el conocimiento y la experticia necesaria, para atender los diferentes requerimientos. Sin embargo, desde la Coordinación del GSC, se realizó la gestión pertinente, con el objeto de lograr priorizar la contratación del personal del grupo, por lo que a la fecha se cuenta con el personal necesario para brindar una atención oportuna desde las competencias del GSC.

Logros Mes de Febrero 2025.

Se puede concluir que, para el mes de febrero del año 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 97,68% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 28 de febrero del año 2025, se encuentran sin atención 275 EXT y que suman alrededor de 550 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 Febrero del año 2025, se atendió un total de 5.143 solicitudes y requerimientos, de los cuales 4.033 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.100 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 22% de toda la gestión del GSC.



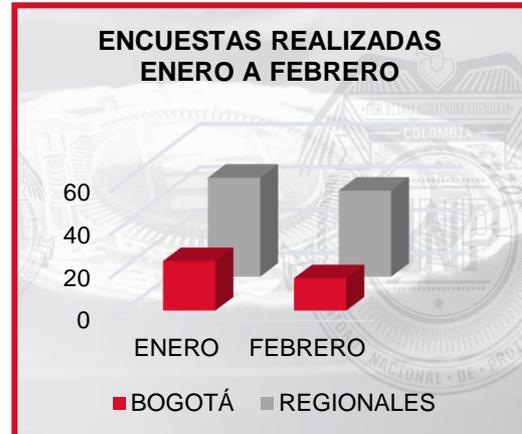
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO FEBRERO 2025

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a febrero del 2025 respecto a las encuestas aplicadas 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 FEBRERO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	46
FEBRERO	15	40



Participación

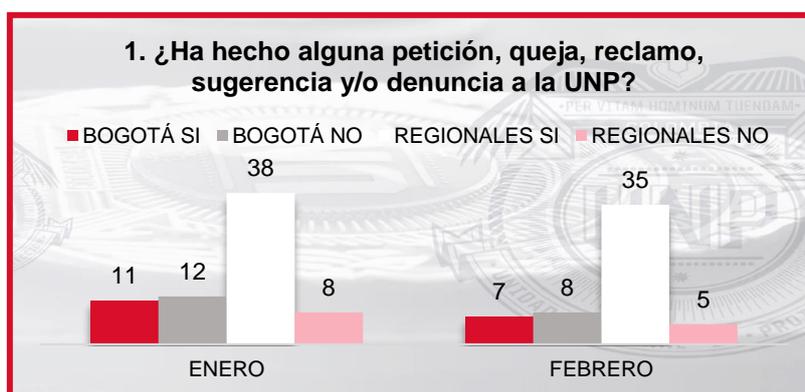
Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?



	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	11	12	38	8
FEBRERO	7	8	35	5

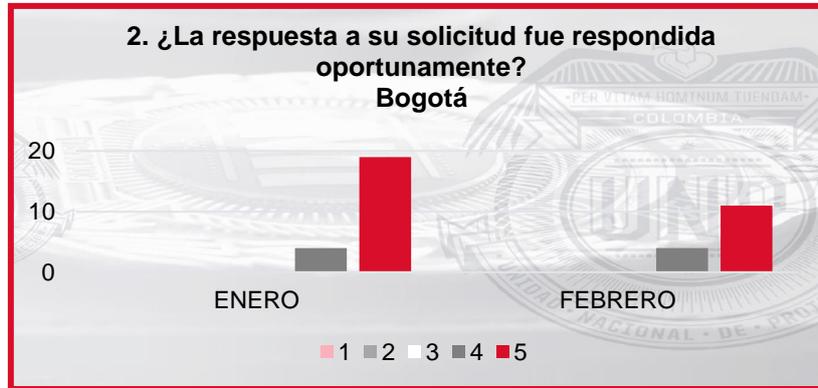


Oportunidad

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	4	19
FEBRERO	0	0	0	4	11





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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	43
FEBRERO	0	0	0	1	39



Orientación

En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	1	4	18
FEBRERO	0	0	0	4	11



En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para los **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales					
---	--	--	--	--	--



PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	0	46
FEBRERO	0	0	0	1	39



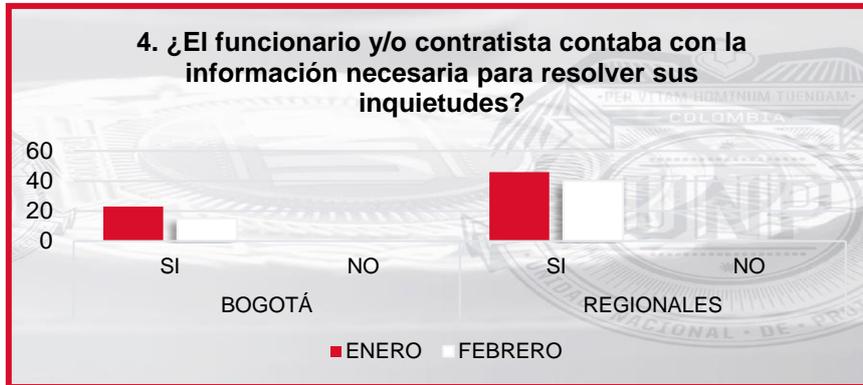
Dominio

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	46	0
FEBRERO	15	0	40	0

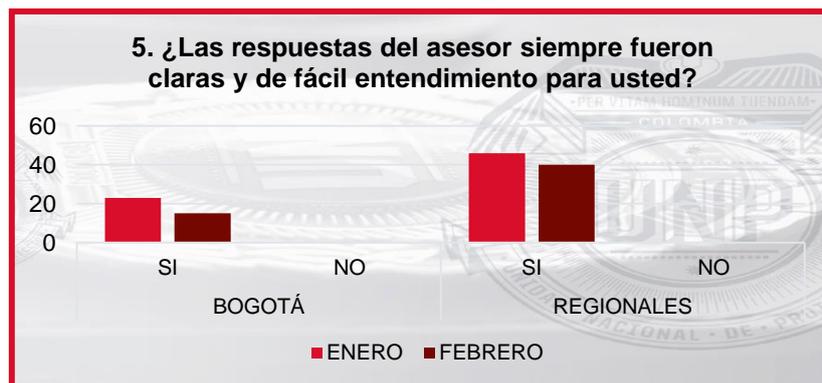




¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	46	0
FEBRERO	15	0	40	0



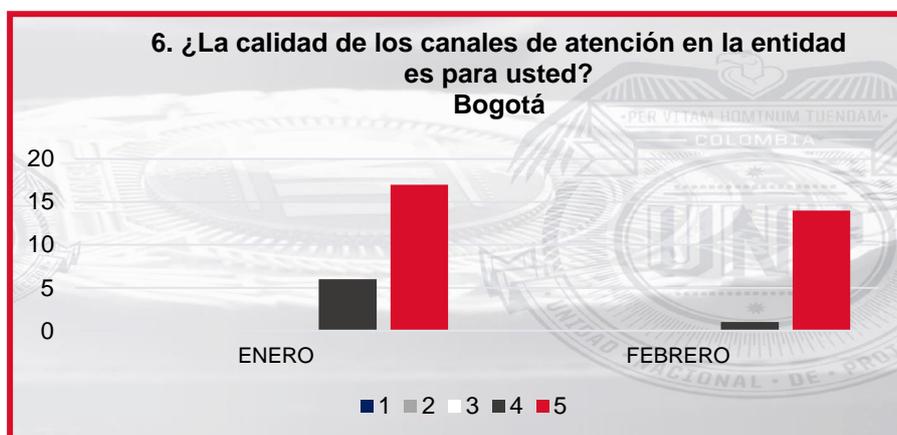
Percepción

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:

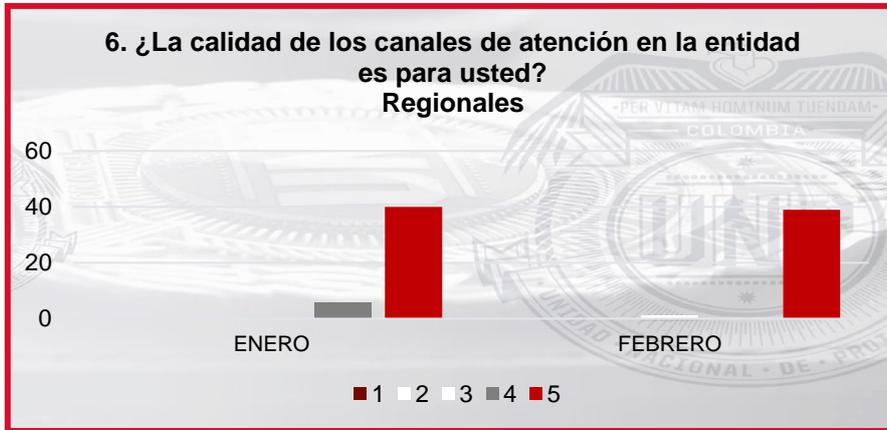
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	17
FEBRERO	0	0	0	1	14



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

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	40
FEBRERO	0	0	1	0	39



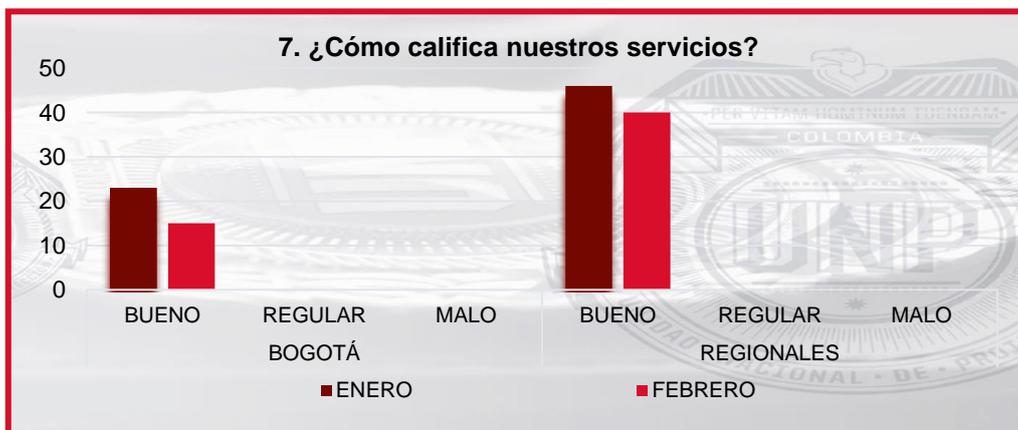


Satisfacción

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

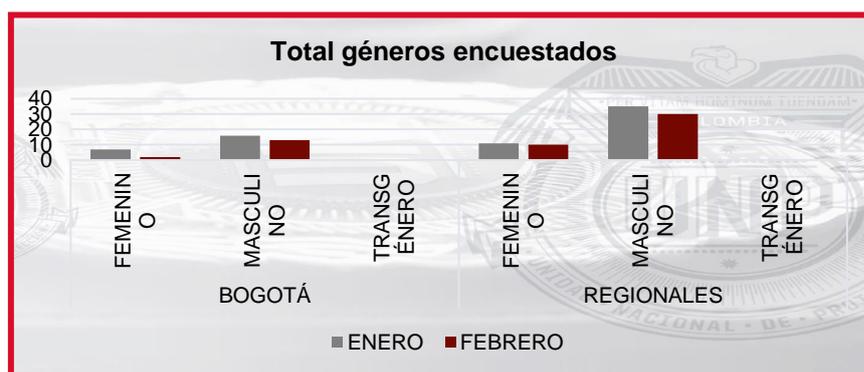
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	23	0	0	46	0	0
FEBRERO	15	0	0	40	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

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

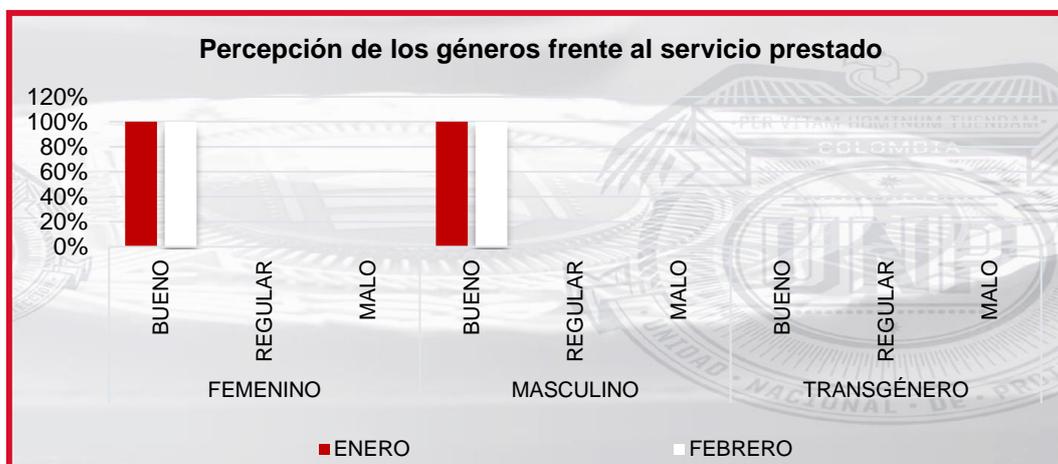
Total géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	11	35	0
FEBRERO	2	13	0	10	30	0



Percepción de los géneros encuestados

Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%





12. 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 continuar con la estrategia de sensibilización 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.

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección, actualizó el canal de comunicación CHAT Virtual, en la página Web, para permitir una mejor



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

interacción con los ciudadanos, ya que este permite atender a varios usuarios al mismo tiempo.

- Se observa que de las 55 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **febrero** del 2025; 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 **febrero** del 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 12 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.

Líder del Proceso,

JAVIER FRANCISCO RODRÍGUEZ MORENO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información
Unidad Nacional de Protección

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		7/3/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		7/3/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		7/3/2025



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

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.

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSD DE FEBRERO 2025

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB FEBRERO 2025				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
6308	5891	81	305	31
	93,39%	1,28%	4,84%	0,49%

