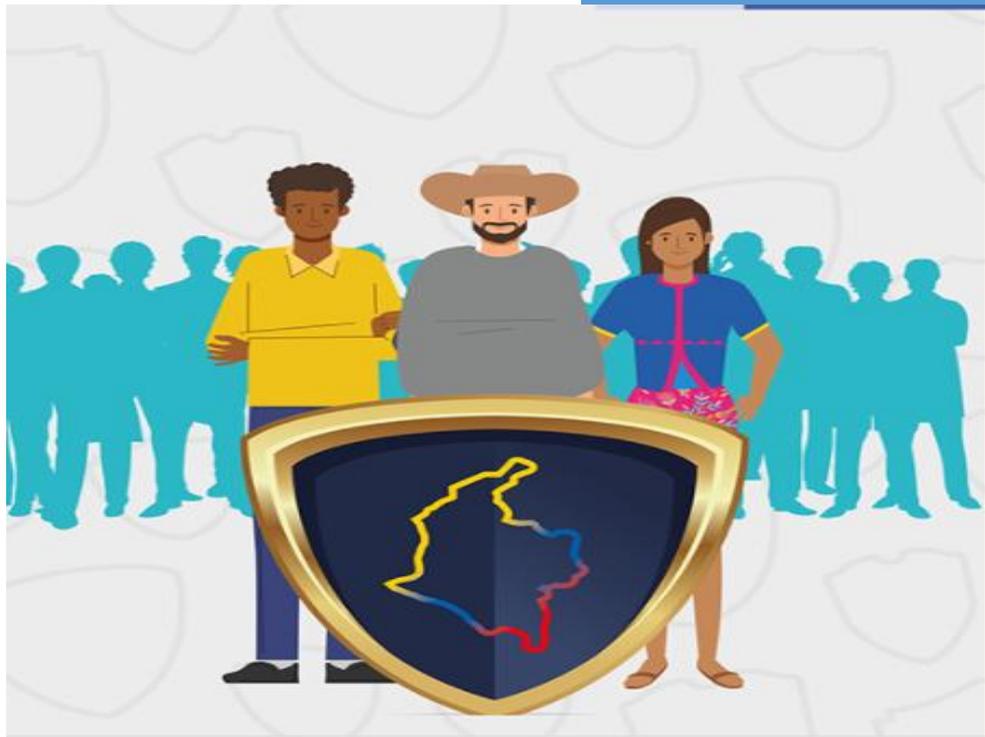




UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
4 de abril 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 MARZO DE 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES MARZO.....	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MARZO.....	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MARZO.....	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE MARZO.....	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	19
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE MARZO.....	22
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	23
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE MARZO.....	23
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE MARZO.....	25
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MARZO.....	29
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO.....	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 marzo de 2025 fueron elevadas **1709** 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 MARZO AÑO 2025

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

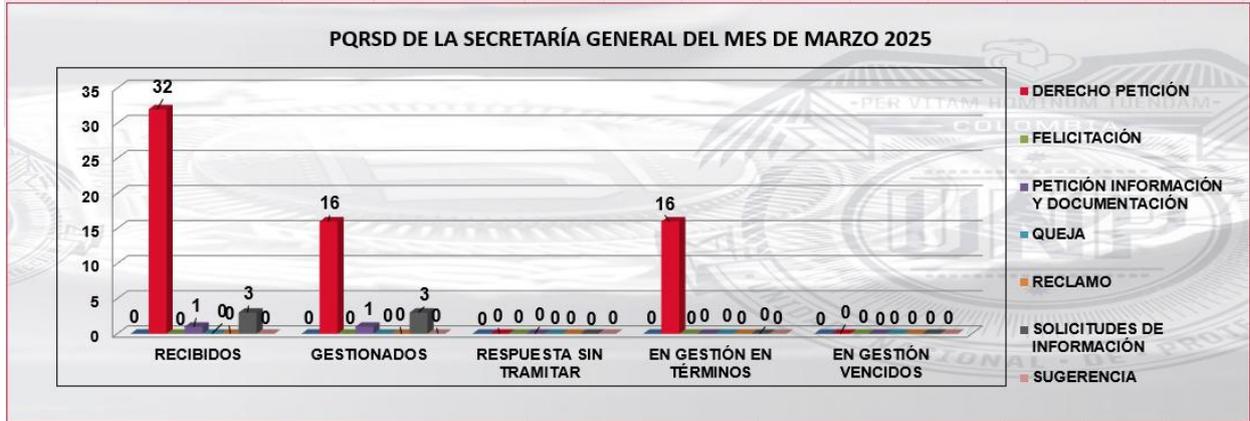
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	40	8	6	25	1	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	25	8	6	8	3	25
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	65	16	12	33	4	65



b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MARZO 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	32	16	0	16	0	32
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	36	20	0	16	0	36

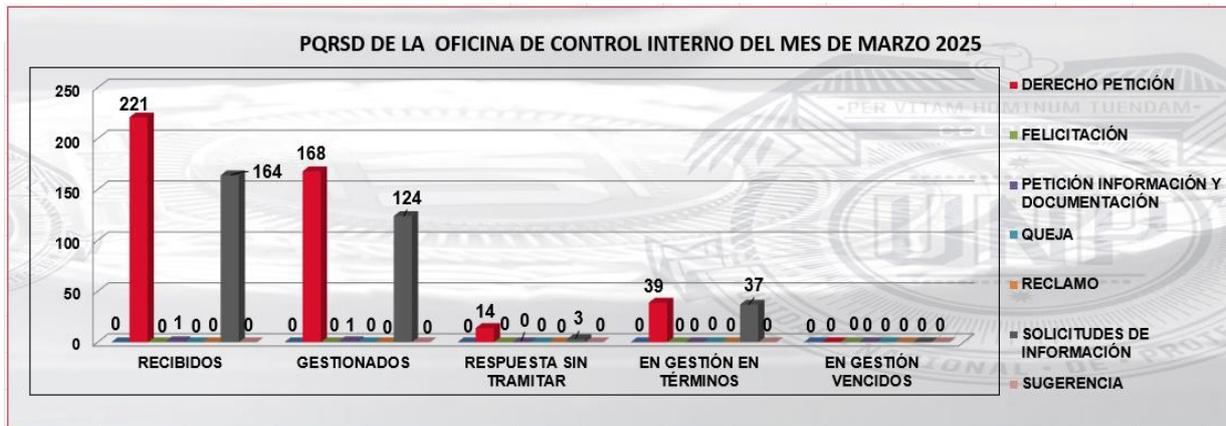




c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

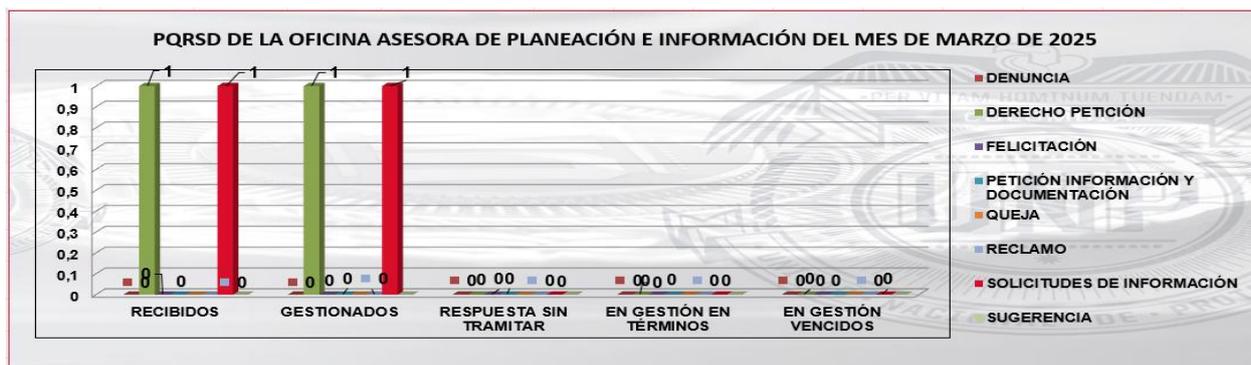
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MARZO 2025

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	221	168	14	39	0	221
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	164	124	3	37	0	164
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	386	293	17	76	0	386



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

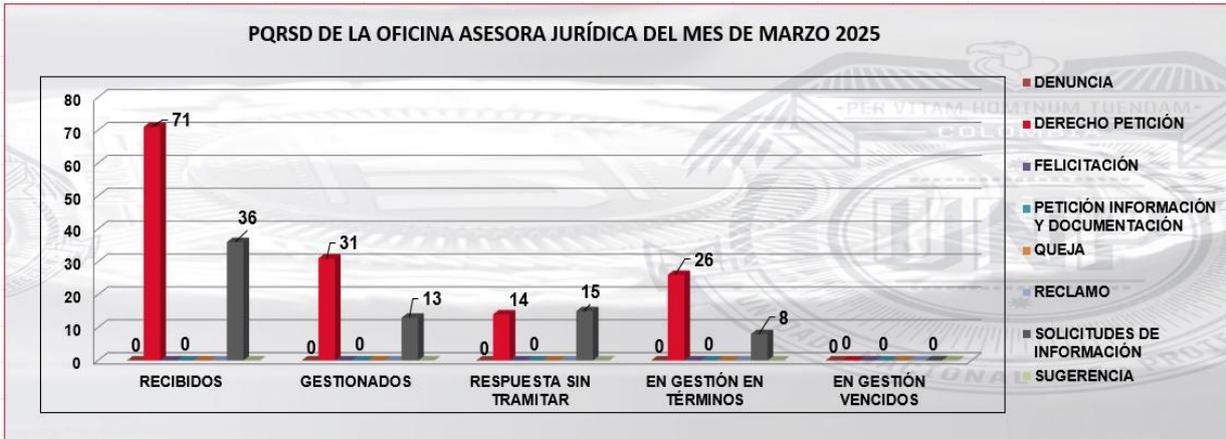
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MARZO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2	2	0	0	0	2



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MARZO 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	71	31	14	26	0	71
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	13	15	8	0	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	107	44	29	34	0	107

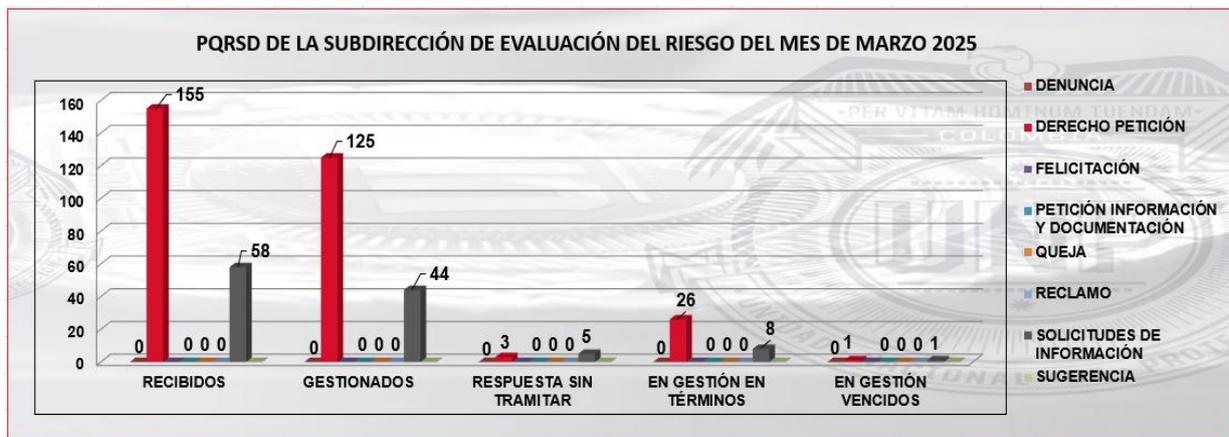




f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MARZO 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	155	125	3	26	1	155
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	58	44	5	8	1	58
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	213	169	8	34	2	213



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

g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

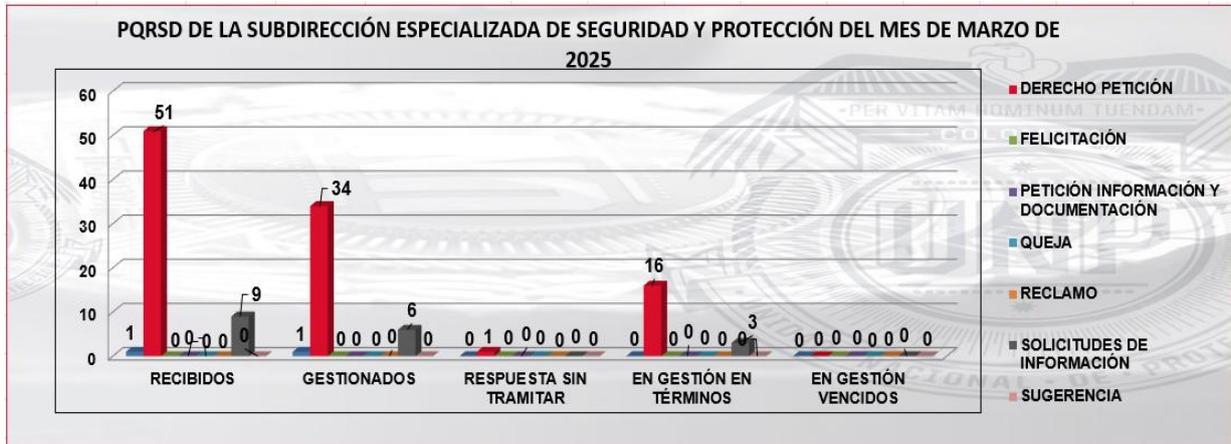
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	1	1	1	0	3
DERECHO PETICIÓN	69	35	6	24	4	69
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	0	0	2	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	12	2	6	1	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	95	48	9	33	5	95



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	51	34	1	16	0	51
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	9	6	0	3	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	61	41	1	19	0	61





i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

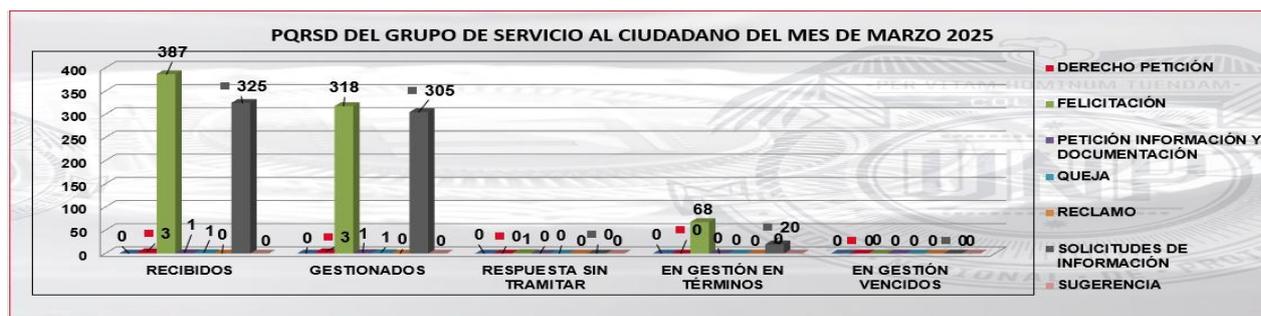
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	24	19	1	4	0	24
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	1	0	2	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27	20	1	6	0	27



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

j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

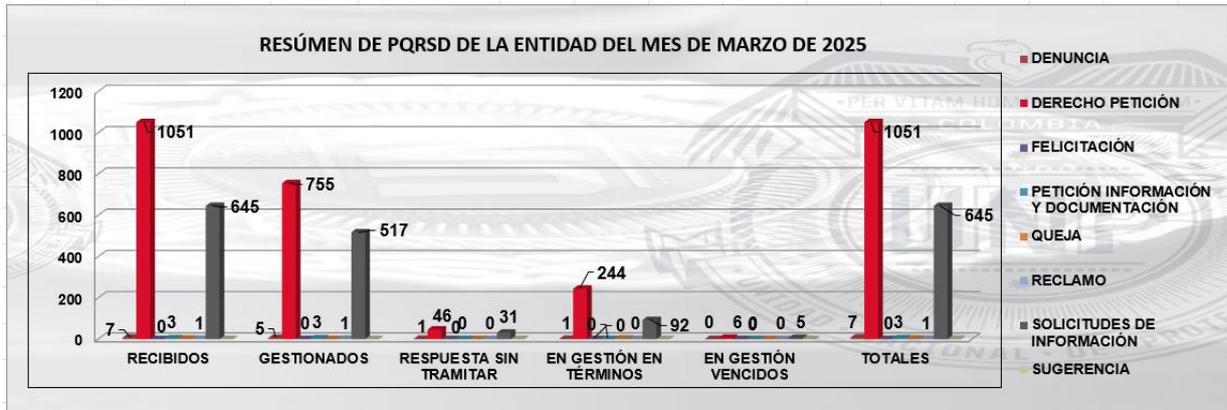
PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	3	0	0	0	3
FELICITACIÓN	387	318	1	68	0	387
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	325	305	0	20	0	325
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	717	628	1	88	0	717



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

RESÚMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	7	5	1	1	0	7
DERECHO PETICIÓN	1051	755	46	244	6	1051
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	2	0	0	2	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	645	517	31	92	5	645
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1709	1281	78	339	11	1709





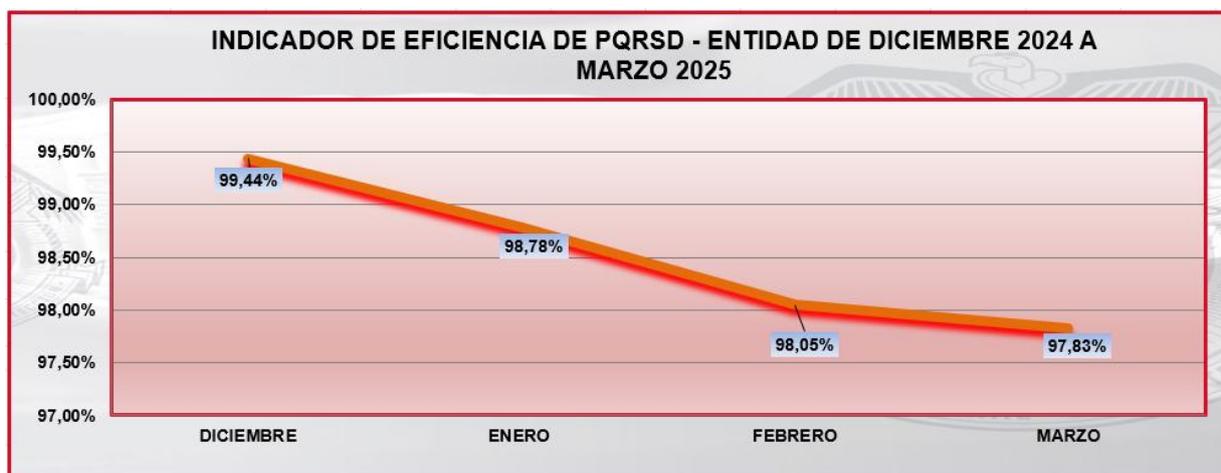
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D MARZO DE 2025.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRS D 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 - DICIEMBRE 2024 A MARZO 2025			
DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
99,44%	98,78%	98,05%	97,83%





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

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 marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (febrero) que debieron contestarse en el mes de marzo, y las recibidas en marzo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1709** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1672** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **97,83%**. El restante **2,17%** 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

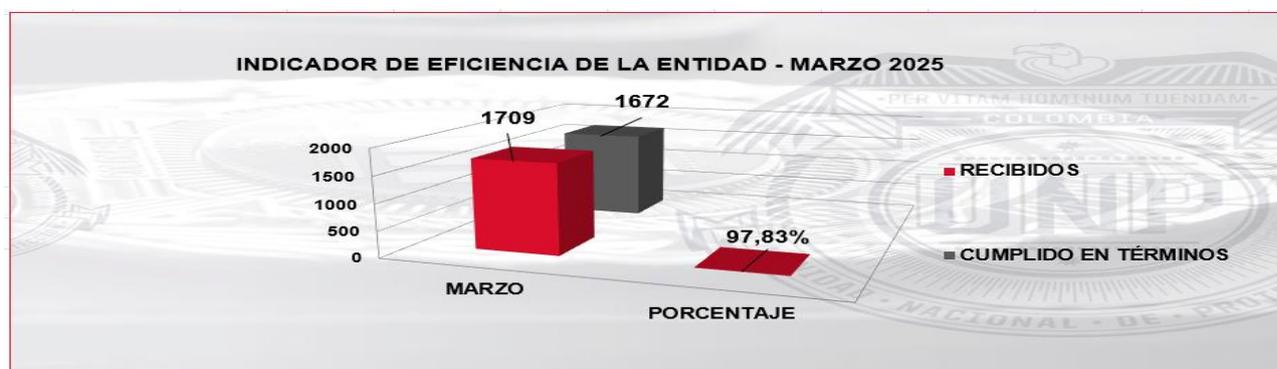


 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

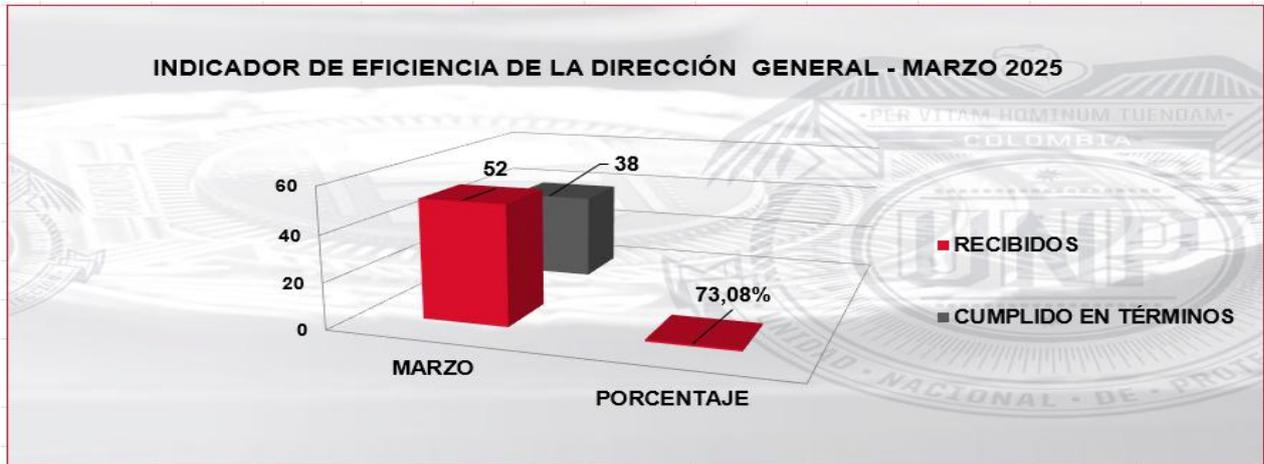
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	170	170
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	634	619
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	451	451
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	454	432
TOTAL	1709	1672
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO 2025	97,83%	
* 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

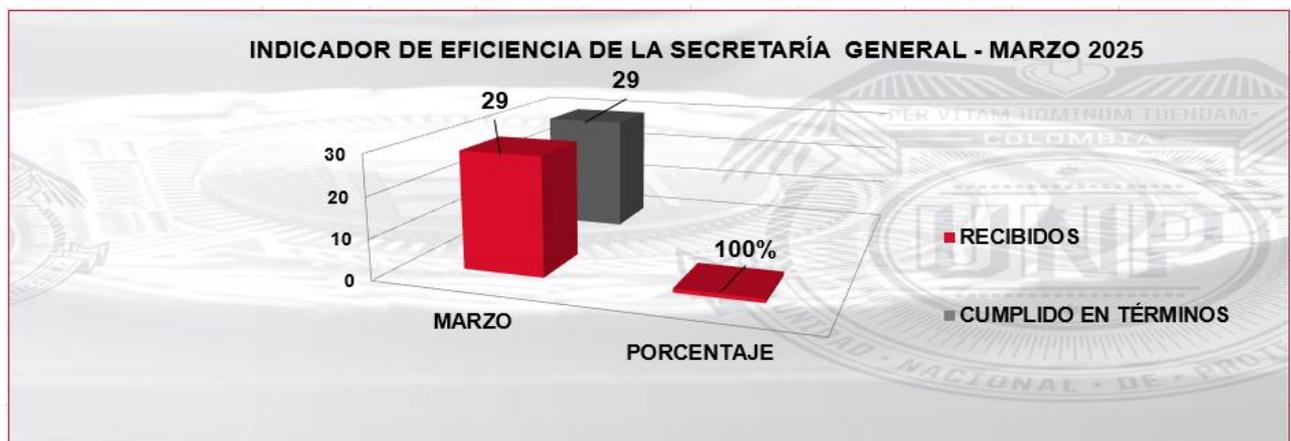
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	28	22
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	9
TOTAL	52	38
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	73,08%	





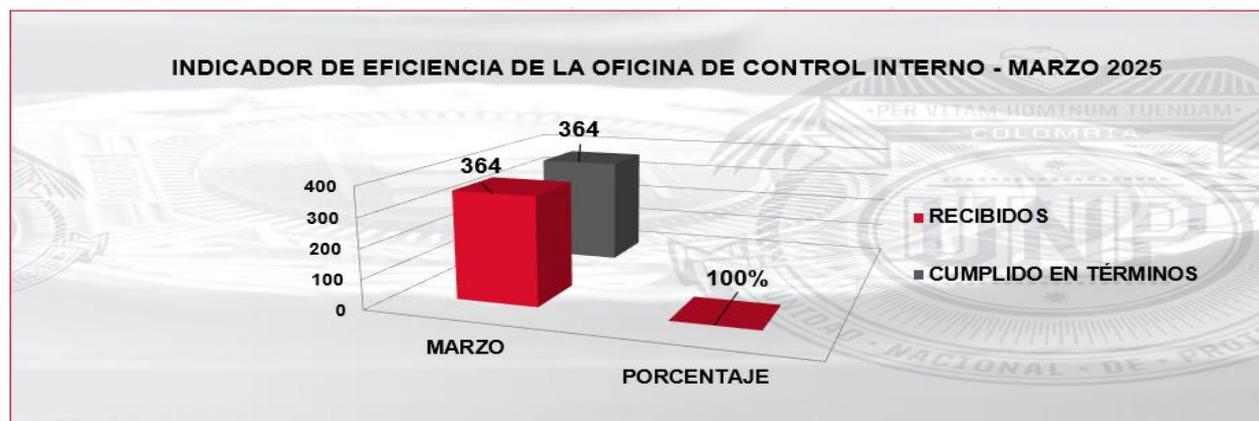
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	29	29
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

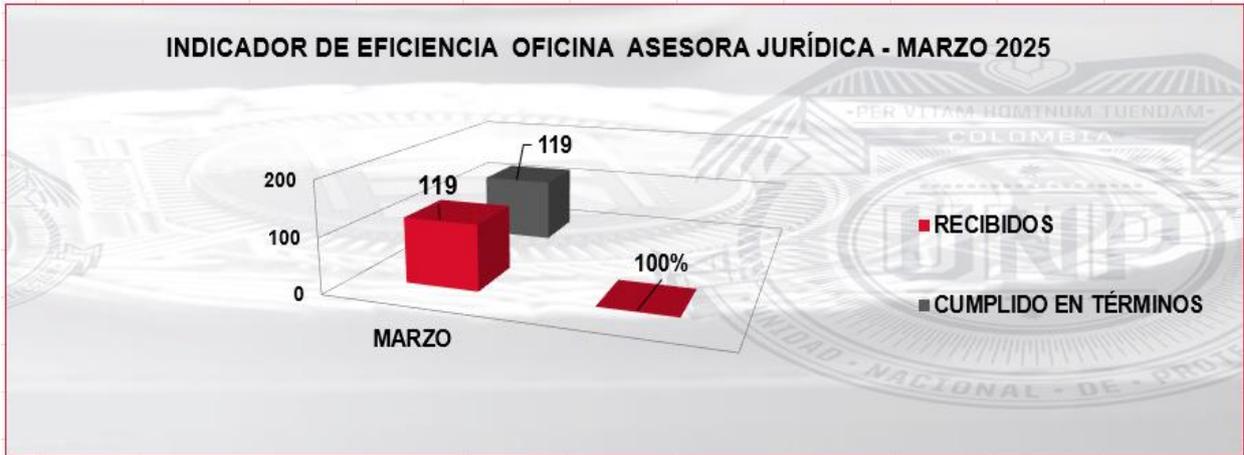
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	202	202
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	79	79
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	83	83
TOTAL	364	364
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	50	50
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	20	20
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	49	49
TOTAL	119	119
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	





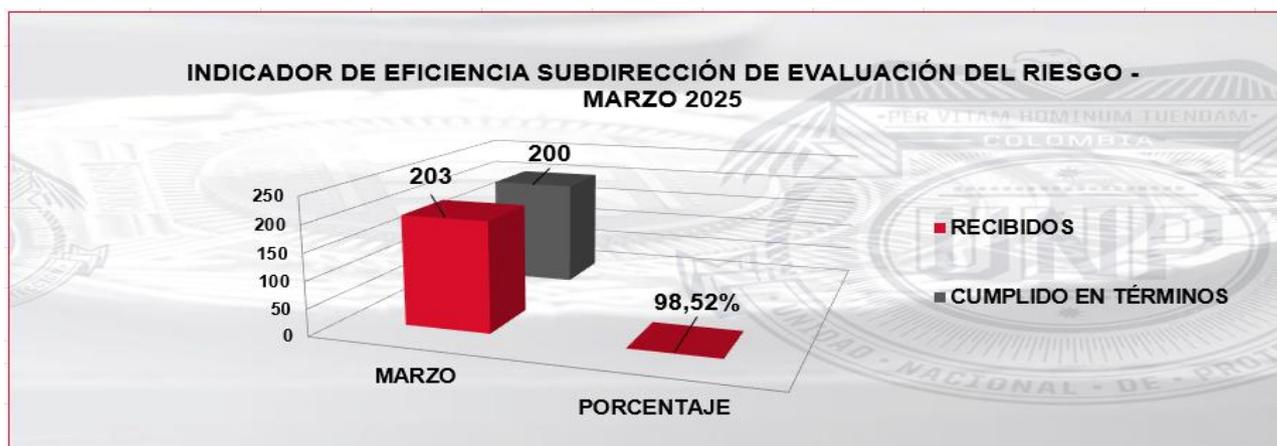
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



f. **SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	68	66
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	87	87
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	48	47
TOTAL	203	200
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,52%	



g. **SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	28	21
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	35	35
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	39	27
TOTAL	102	83
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	81,37%	





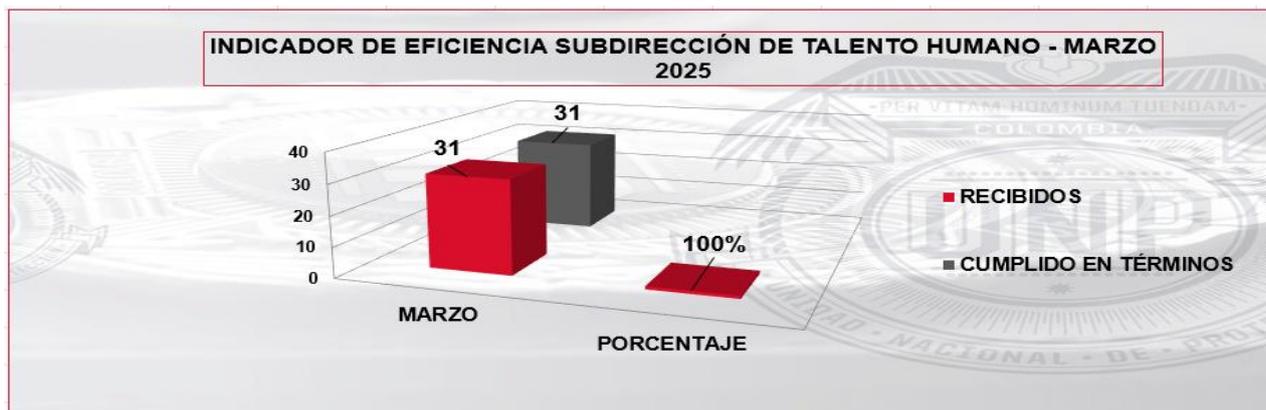
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	17	17
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	25	25
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	29
TOTAL	71	71
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

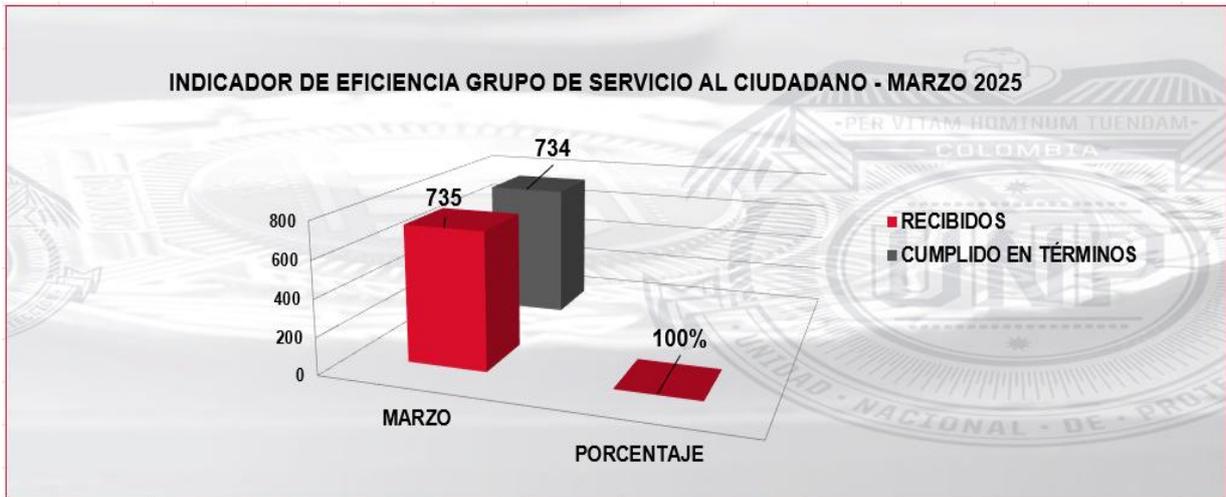
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	10
TOTAL	31	31
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		100%



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MARZO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	170	170
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO 2025	229	229
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2025)	167	167
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	169	168
TOTAL	735	734
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		99,86%
<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>		



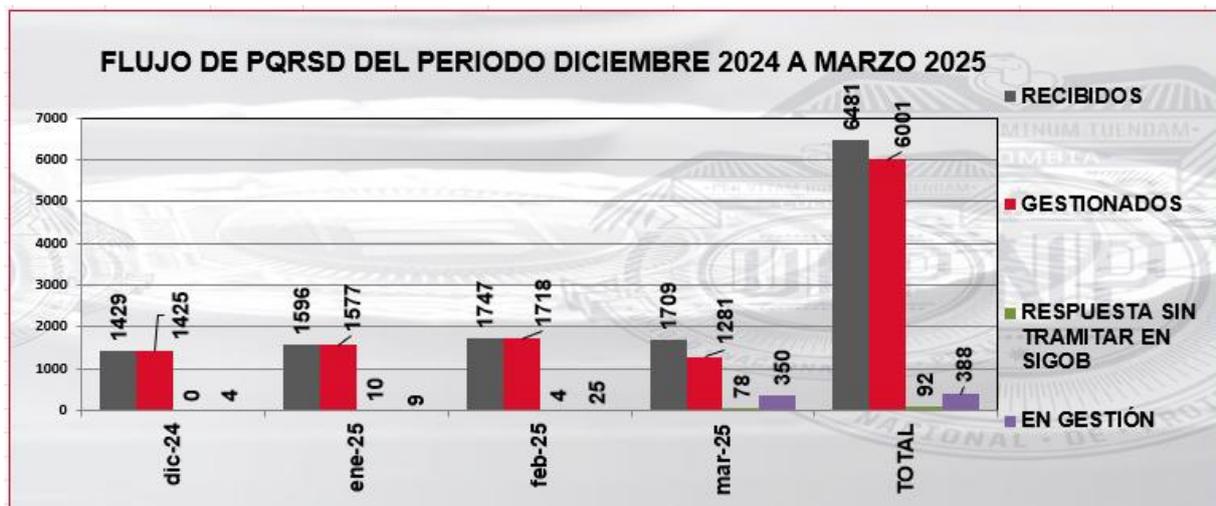


4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE DICIEMBRE 2024 A MARZO 2025								
PQRSD	DETALLE	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN	
	RECIBIDOS	1429	1596	1747	1709	6481		
	GESTIONADOS	1425	1577	1718	1281	6001		93%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	10	4	78	92		1%
	EN GESTIÓN	4	9	25	350	388		6%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		6481						





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 31 DE MARZO 2025

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MARZO 2025								
DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS DE DICIEMBRE 2024 A MARZO 2025	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MARZO 2025
					EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	163	65	16	15	33	9	57	73,08%
SECRETARÍA GENERAL	146	36	20	0	16	0	16	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1339	386	293	17	76	0	93	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	4	2	2	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	424	107	44	29	34	0	63	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	752	213	169	8	34	3	45	98.52%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	432	95	48	20	33	36	89	81.37%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	95	27	20	1	6	0	7	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	2833	717	628	1	89	0	90	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	293	61	41	1	19	0	20	99,86%
TOTAL	6481	1709	1281	92	340	48	480	97.83%

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

357 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en marzo 2025.

6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en marzo 2025.

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2024 y contestadas en marzo 2025.

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.



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

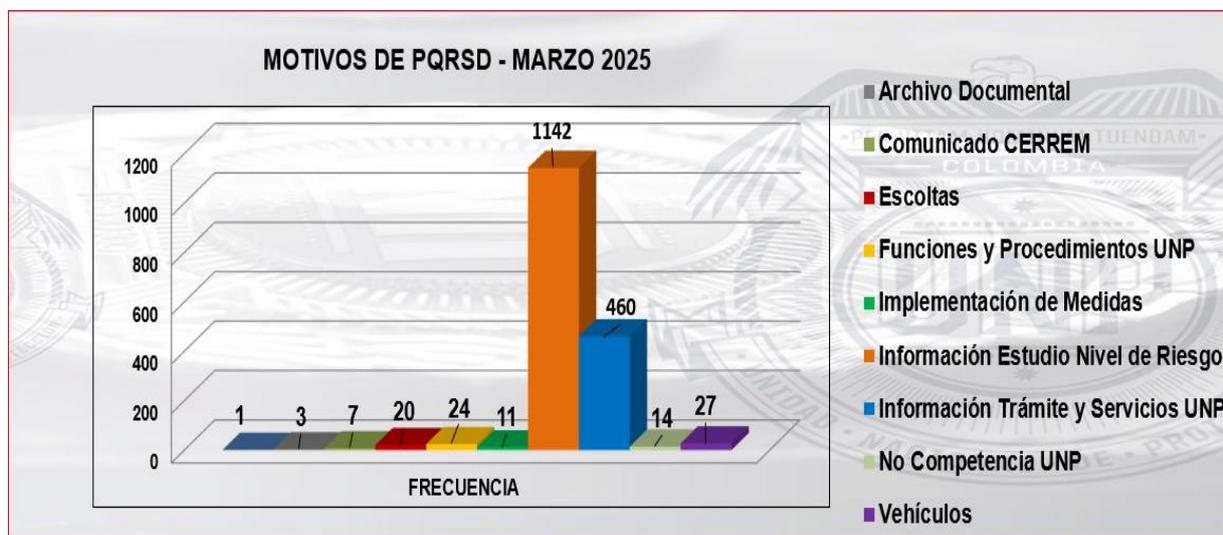
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el GSC se realiza, no existe el recurso humano suficiente para responder de manera oportuna.

Algunos equipos de trabajo encargados de responder PQRSD se vienen fortaleciendo, teniendo en cuenta el número de PQRSD elevadas ante la Entidad.

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2025

MOTIVOS DE PQRSD MARZO DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	3	0%
Comunicado CERREM	7	0%
Escoltas	20	1%
Funciones y Procedimientos UNP	24	1%
Implementación de Medidas	11	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1142	67%
Información Trámite y Servicios UNP	460	27%
No Competencia UNP	14	1%
Vehículos	27	2%
TOTAL, MOTIVOS	1709	100%





7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRS) DE MARZO DE 2025.

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

8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE MARZO DE 2025.

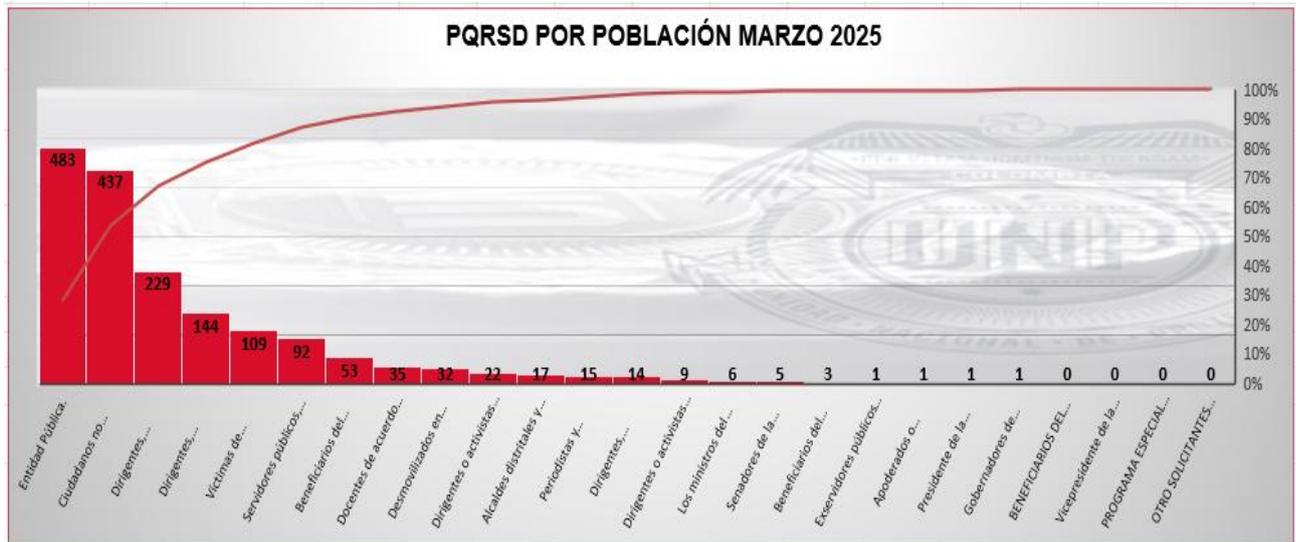
PQRS POR POBLACIÓN MARZO DE 2025		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	22	1,29%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	229	13,40%
Dirigentes o activistas sindicales.	9	0,53%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	14	0,82%



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

Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	144	8,43%
Periodistas y comunicadores sociales.	15	0,88%
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.	109	6,38%
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	1	0,06%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	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.	35	2,05%
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.	92	5,38%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	32	1,87%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,06%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	6	0,35%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	5	0,29%
Gobernadores de Departamento.	1	0,06%
Alcaldes distritales y municipales.	17	0,99%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	3	0,18%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	53	3,10%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	483	28,26%
Ciudadanos no población objeto	437	25,57%
TOTAL	1709	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE MARZO 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 marzo.

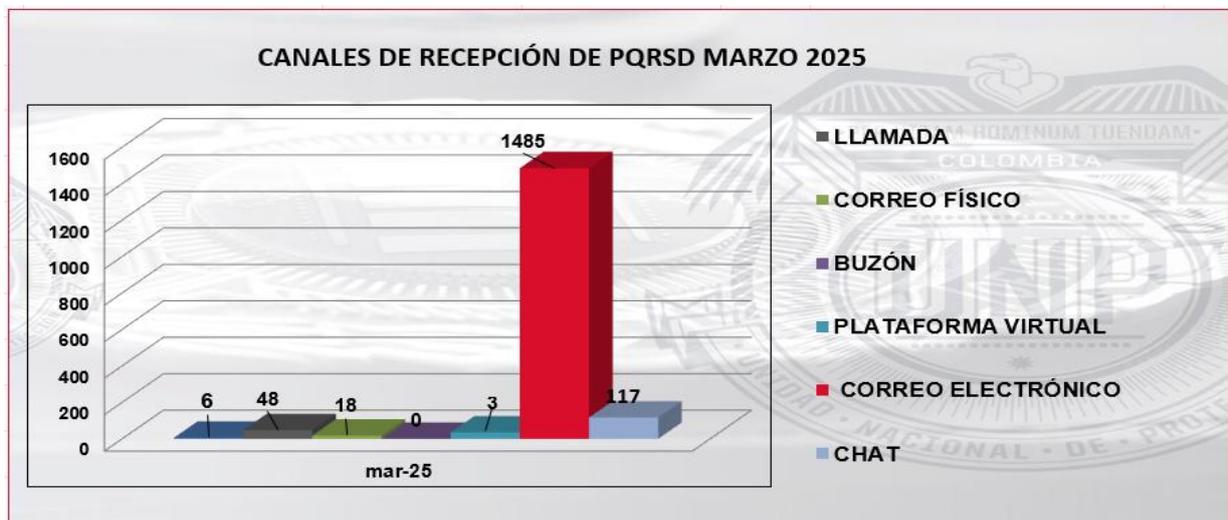
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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		
mar-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	6
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	48
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	18
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	35
	CORREO ELECTRÓNICO	1485
	CHAT	117
TOTAL		1709



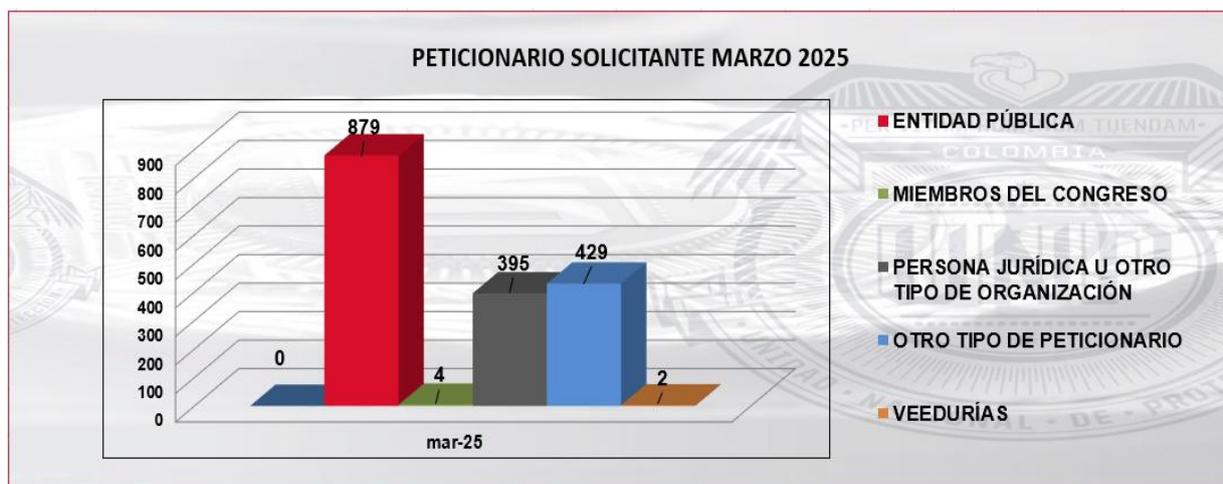
 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

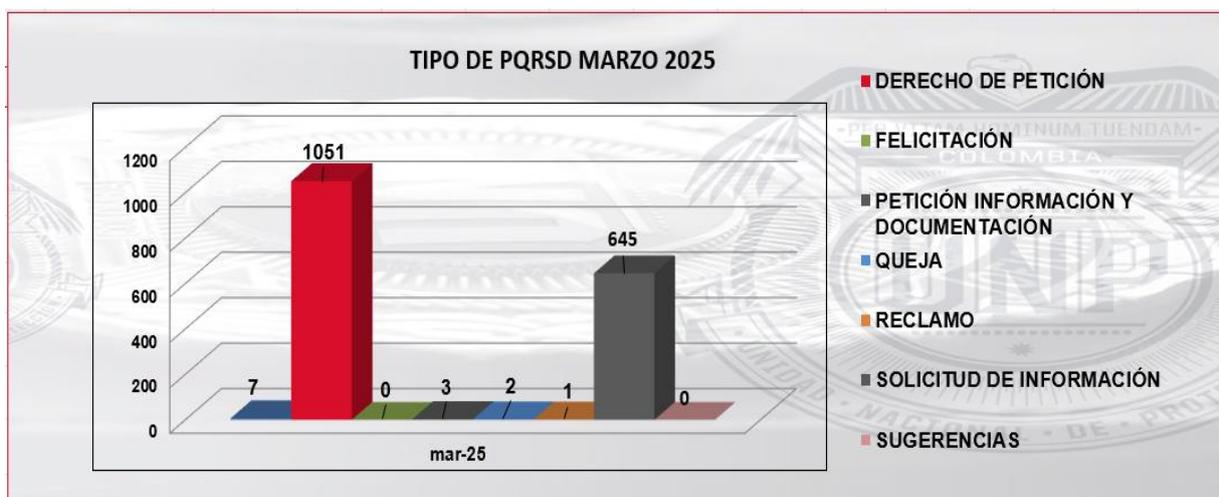
b. PETICIONARIO SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
mar-25	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	879
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	395
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	429
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1709



c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
mar-25	
DENUNCIAS	7
DERECHO DE PETICIÓN	1051
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3
QUEJA	2
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	645
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1709



10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MARZO AÑO 2025

GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de marzo 2025.



Casos Alegados Mes de marzo 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MARZO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	MARZO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	546
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	1.071
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.582
Sub Total	4.199
INFORMATIVA	264
TRANSFERENCIA	206
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	751
Sub Total	1.221
TOTAL	5.420



****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 marzo 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	

Casos Gestionados Mes de marzo 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE MARZO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	MARZO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	588
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	1.060
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.453
Sub Total	4.101
INFORMATIVA	277
TRANSFERENCIA	212
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	818
Sub Total	1.307
TOTAL	5.408



Casos Gestionados por Género, Mes de marzo 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE MARZO AÑO 2025				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO BINARIO	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	151	437	0	588
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	0	0	0
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	385	673	2	1.060
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	822	1.629	2	2.453
Sub Total	1.358	2.739	4	4.101
INFORMATIVA	109	168	0	277
TRANSFERENCIA	63	149	0	212
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	250	567	1	818
TOTAL	422	884	1	1.307
	1.780	3.623	5	5.408

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	

Aumento Comparativo de Solicitudes por Departamentos, Gestionadas Mes de marzo 2025 Vs. Mes de Febrero 2025.

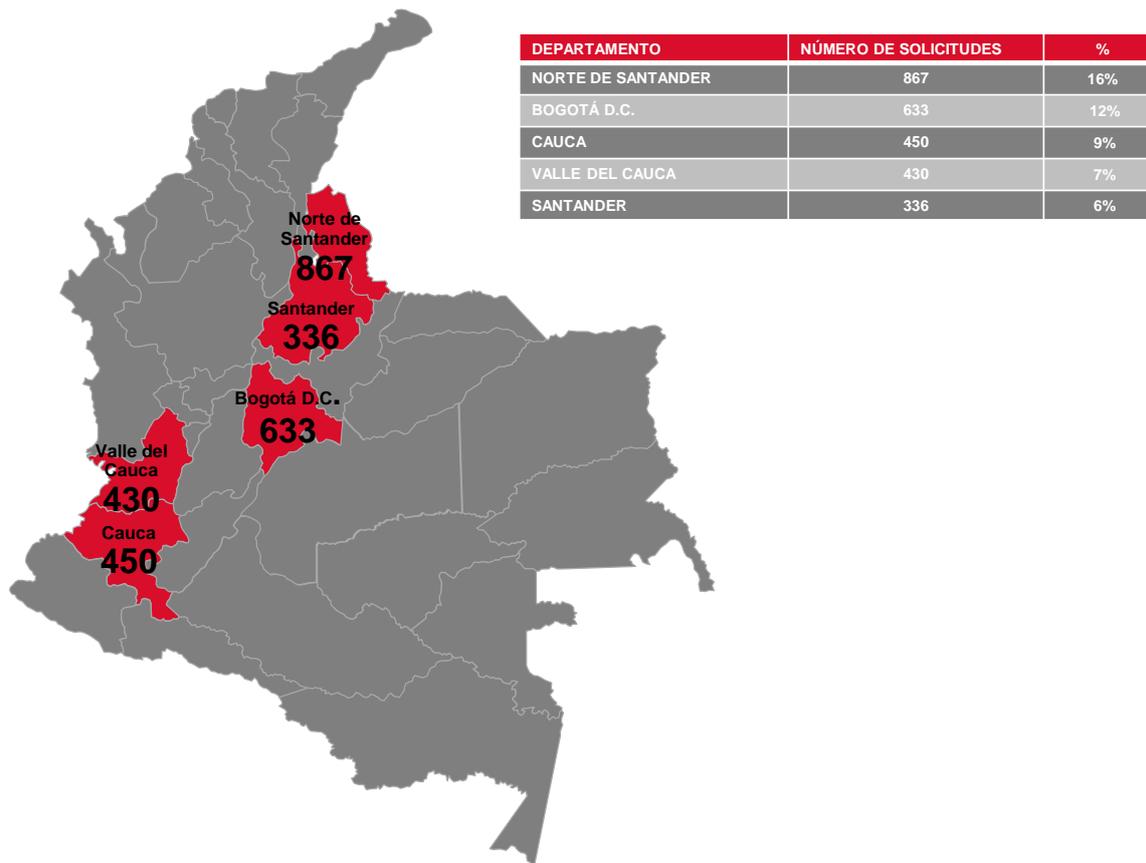
SOLICITUDES GESTIONADAS MARZO AÑO 2025 Vs FEBRERO AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	MARZO	FEBRERO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	634	461	173
CAUCA	450	299	151
MAGDALENA	334	207	127
ANTIOQUIA	254	169	85
CÓRDOBA	212	141	71
CESAR	209	142	67
NARIÑO	198	133	65
ARAUCA	114	67	47
SANTANDER	336	293	43
RISARALDA	82	40	42
CUNDINAMARCA	103	69	34
QUINDIO	49	16	33
VALLE DEL CAUCA	430	401	29
CASANARE	62	35	27
PUTUMAYO	59	42	17
GUAVIARE	45	32	13
AMAZONAS	12	0	12
META	167	160	7
CALDAS	31	24	7
CHOCÓ	90	84	6
SUCRE	72	66	6
VICHADA	9	4	5
HUILA	72	70	2
VAUPÉS	2	1	1
GUAINÍA	0	1	-1
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	0	2	-2
LA GUAJIRA	52	64	-12
TOLIMA	106	126	-20
CAQUETÁ	62	84	-22
ATLÁNTICO	72	100	-28
BOYACÁ	40	70	-30
BOLÍVAR	151	208	-57
NORTE DE SANTANDER	867	941	-74
SIN DETERMINAR	32	591	-559
TOTAL	5.408	5.143	265

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	MARZO
NORTE DE SANTANDER	867
15. Servidores Públicos.	230
BOGOTÁ D.C	633
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	127
CAUCA	450
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	207
VALLE DEL CAUCA	430
15. Servidores Públicos.	77
SANTANDER	336
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	67



Igualmente, durante el mes de marzo del año 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 50% de las solicitudes atendidas, siendo Norte de Santander, el de mayor número con un 16%, seguido de Bogotá D.C. con un 12%, Cauca con un 9%, Valle del Cauca con el 7% y por último Santander con el 6%:



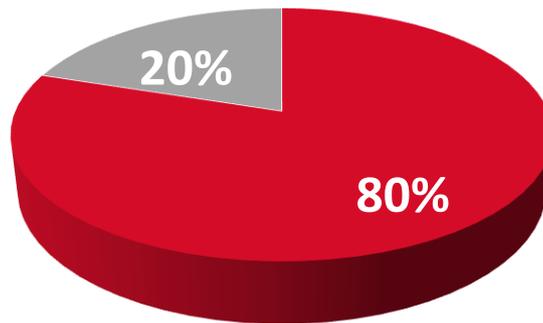
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de marzo 2025.

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de Marzo del año 2025, de las 4.101 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 20% que corresponde a 820 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 3.281 restantes y que corresponden en este caso al 80%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad,

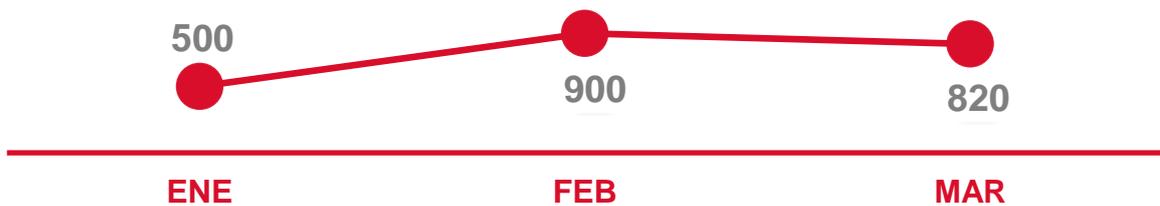


solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes, etc.), 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 MARZO AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLCITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.281	80%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	820	20%
TOTAL	4.101	100%



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

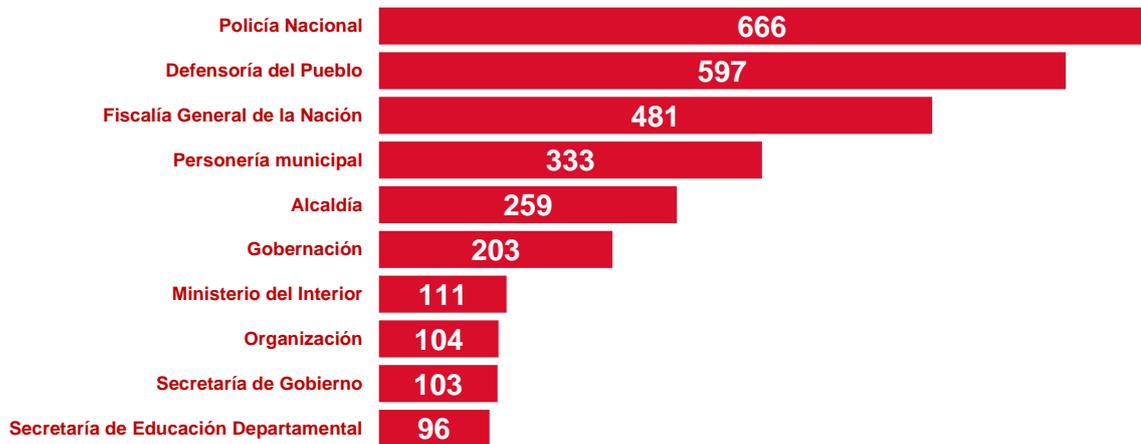


Casos en Trámite al Finalizar el Mes de Marzo, Corte 31 de Marzo 2025.

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-03-2025		
EQUIPO	MARZO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	408	408
TOTAL	408	408

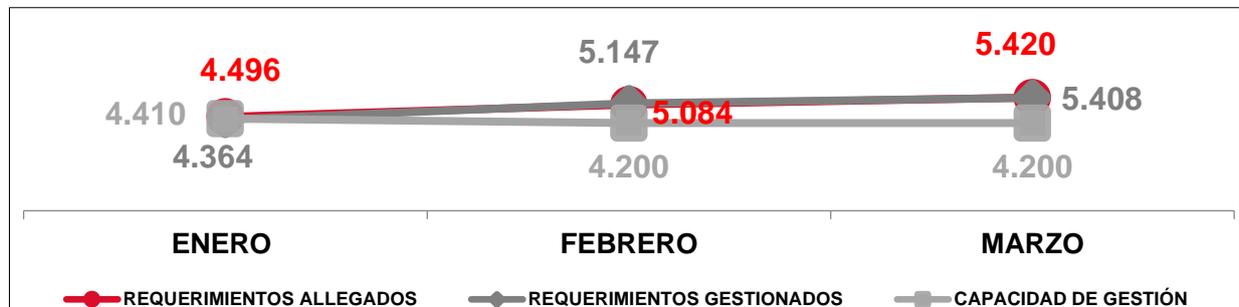


Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de Marzo 2025.



Capacidad Instalada a Corte 31 de Marzo 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO AÑO 2025				
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.496	5.084	5.420	5.000
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.364	5.147	5.408	4.973
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.410	4.200	4.200	4.270



Oportunidad en la Atención Mes de marzo 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 marzo 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 dos primeros meses del año 2025, al punto de presentar 44 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.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de marzo del año 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 99,46% 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:

- 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.



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

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

Logros Mes de marzo 2025.

Se puede concluir que, para el mes de marzo del año 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 99,46% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de marzo del año 2025, se encuentran sin atención 408 EXT y que suman alrededor de 816 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 marzo del año 2025, se atendió un total de 5.408 solicitudes y requerimientos, de los cuales 4.101 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.221 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 24% de toda la gestión del GSC.



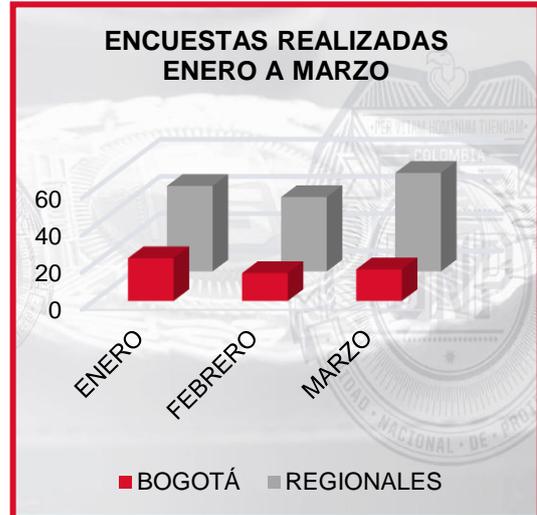
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MARZO 2025

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a marzo 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 MARZO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	46
FEBRERO	15	40
MARZO	17	53
TOTAL	55	139



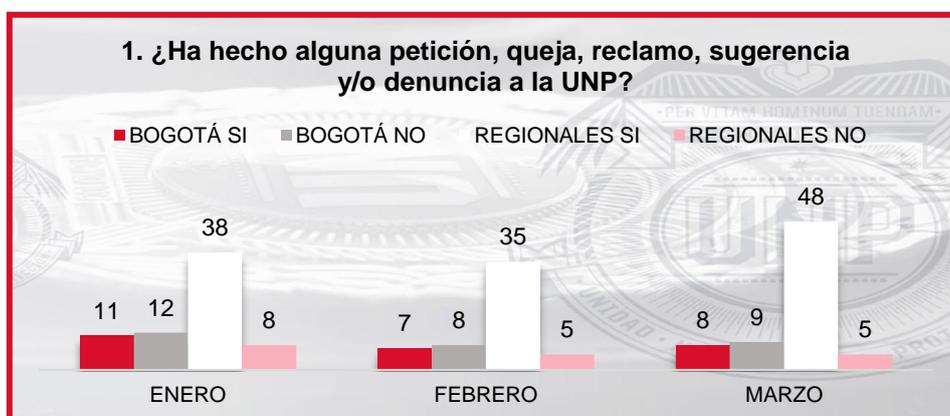
Participación

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



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

PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	11	12	38	8
FEBRERO	7	8	35	5
MARZO	8	9	48	5



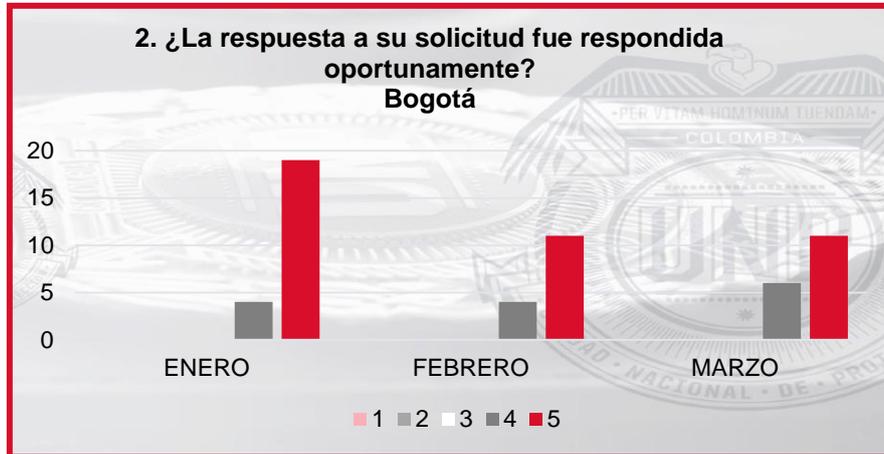
Oportunidad

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
MARZO	0	0	0	6	11

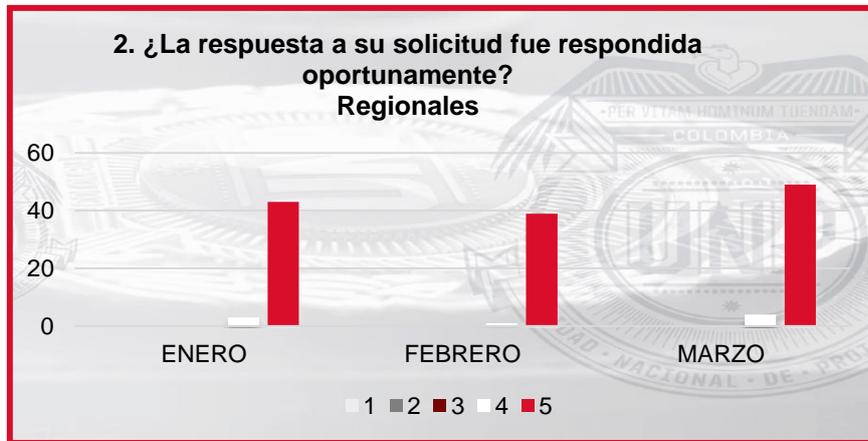




En lo atinente a la segunda pregunta “**¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?**”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en los diferentes **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
MARZO	0	0	0	4	49





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
MARZO	0	0	0	5	12



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
MARZO	0	0	0	1	52



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:



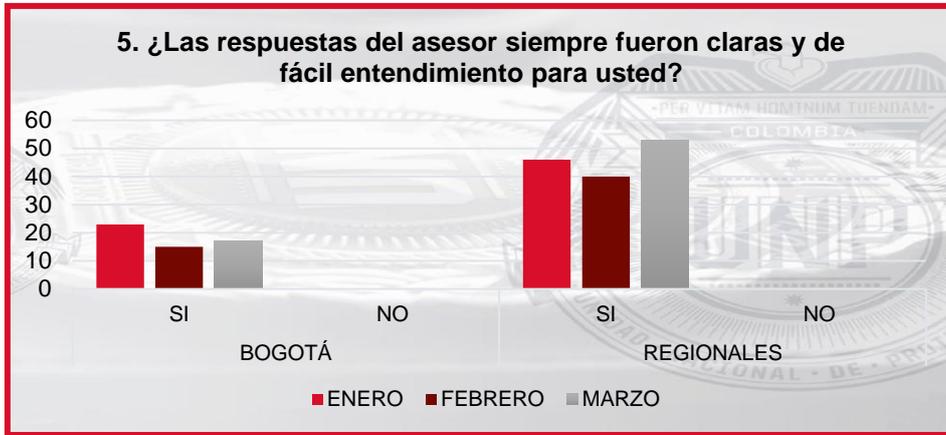
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	46	0
FEBRERO	15	0	40	0
MARZO	17	0	53	0



¿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
MARZO	17	0	53	0



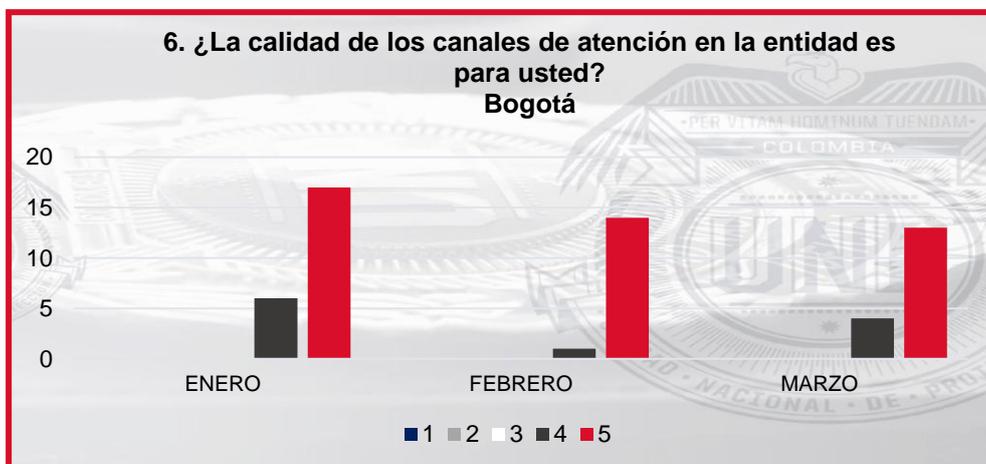


Percepción

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:

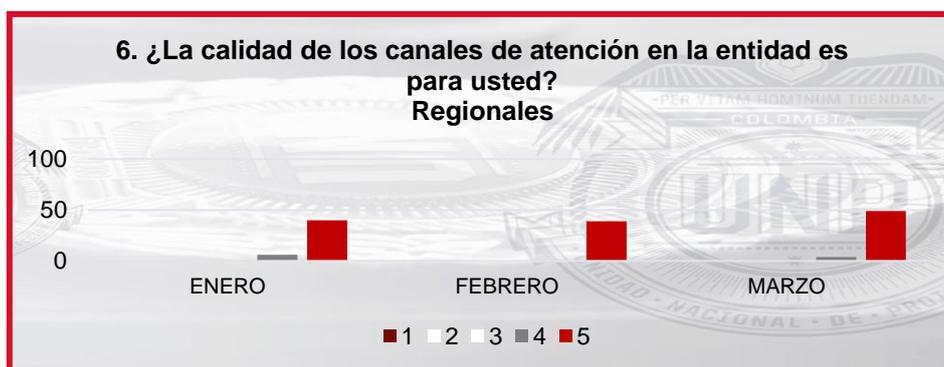
**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?
Bogotá**

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	17
FEBRERO	0	0	0	1	14
MARZO	0	0	0	4	13



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
MARZO	0	0	0	4	49

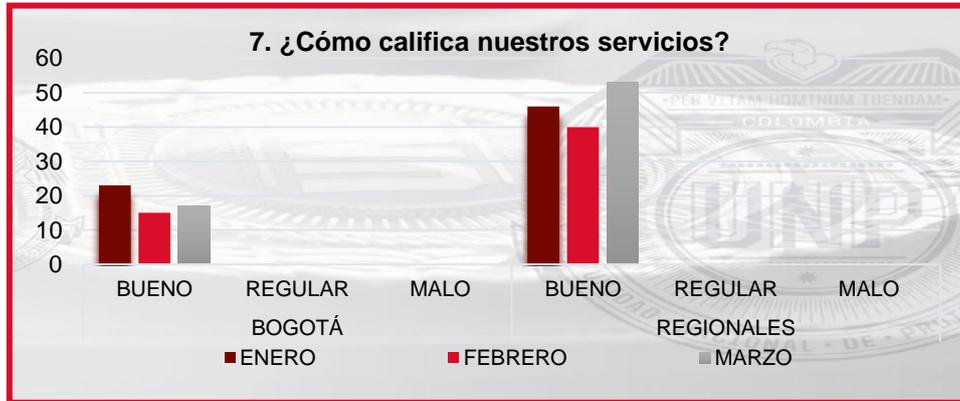


Satisfacción

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
MARZO	17	0	0	53	0	0

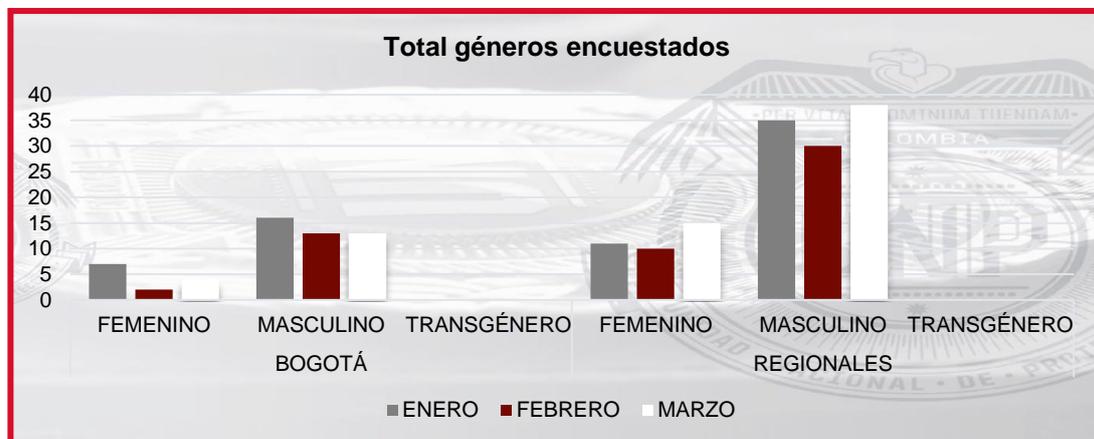




Aplicación del enfoque diferencial

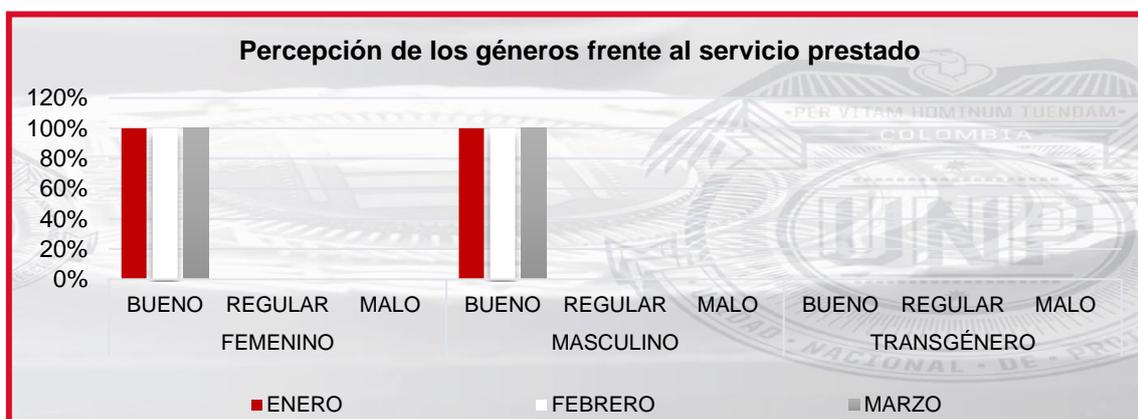
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

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
MARZO	4	13	0	15	38	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%
MARZO	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



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

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 interacción con los ciudadanos, ya que este permite atender a varios usuarios al mismo tiempo.
- Se observa que de las 70 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **marzo** 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 **marzo** del 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 19 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

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		4/4/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		4/4/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		4/4/2025
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			



13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSD DE MARZO 2025

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DE DICIEMBRE 2024 A MARZO 2025				
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2024 A MARZO 2025	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
6481	6001	92	340	48
	92,59%	1,42%	5,25%	0,74%

