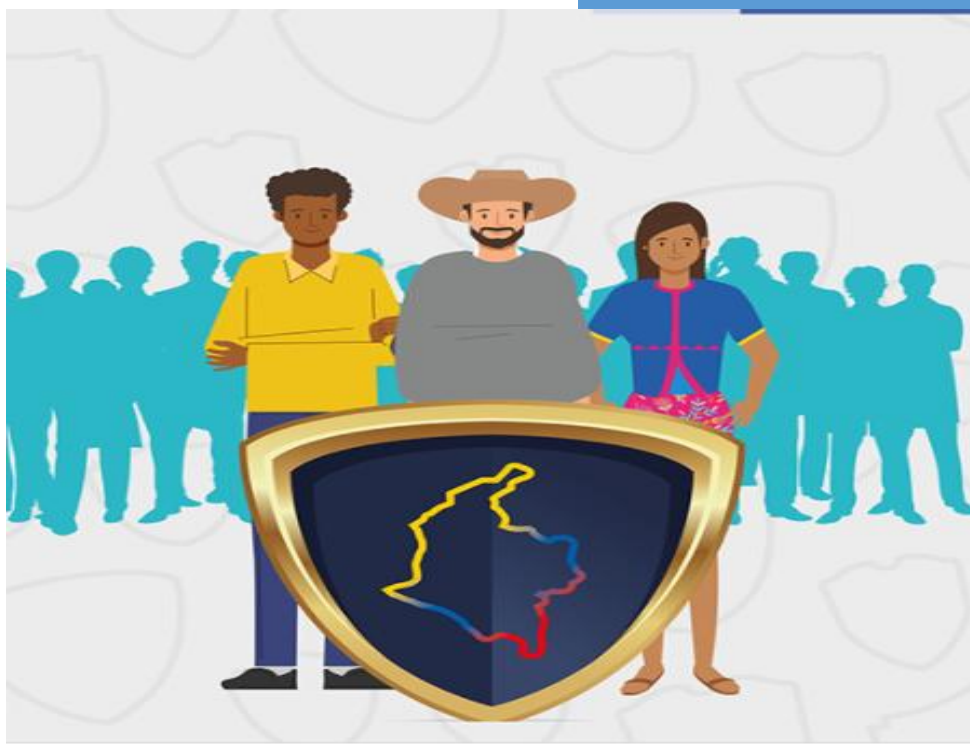




UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
6 de mayo de 2025



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
MES DE ABRIL DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE2

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS D POR DEPENDENCIAS MES ABRIL.....2

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE ABRIL10

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ABRIL11

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE ABRIL12

4.2 FLUJO DE PQRS D.....19

5. ANALISIS REZAGOS PQRS D20

6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE ABRIL.....22

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRS D.....23

8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE ABRIL.....23

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE ABRIL.....24

10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE ABRIL27

11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO DEL MES DE ABRIL36

12. CONCLUSIONES46

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO48



 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 abril de 2025 fueron elevadas **1633** 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 ABRIL AÑO 2025

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

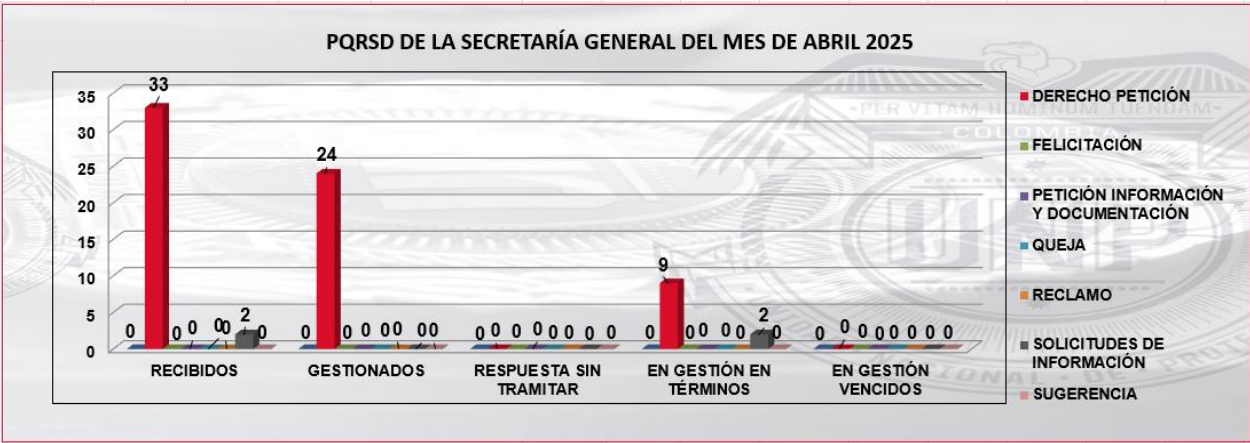
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	47	18	5	23	1	47
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	5	6	8	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	66	23	11	31	1	66



b. SECRETARÍA GENERAL

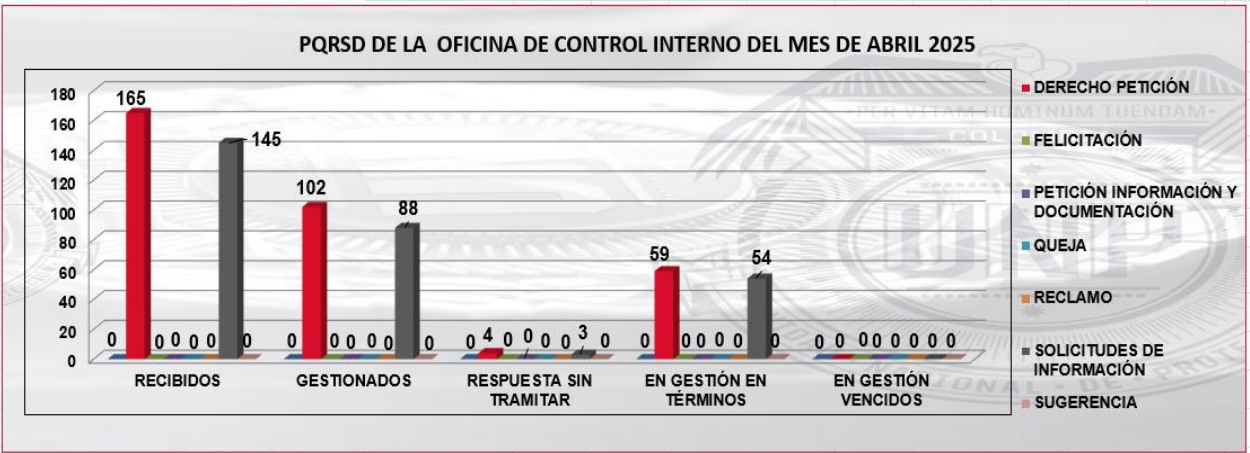
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	33	24	0	9	0	33
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	0	0	2	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	35	24	0	11	0	35





c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ABRIL 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	165	102	4	59	0	165
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	145	88	3	54	0	145
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	310	190	7	113	0	310



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

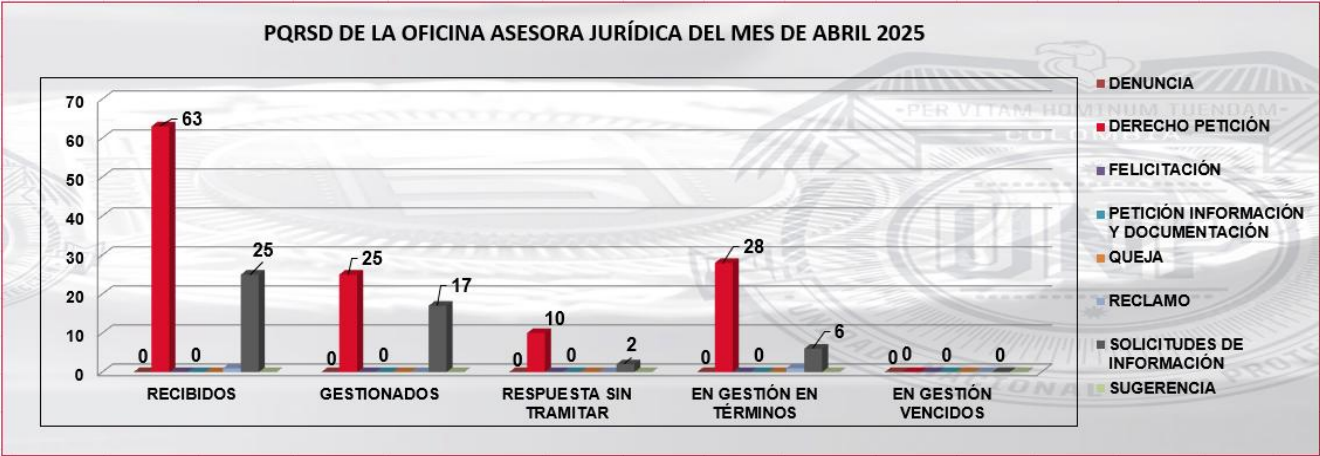
PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	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	1	1	0	0	0	1



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

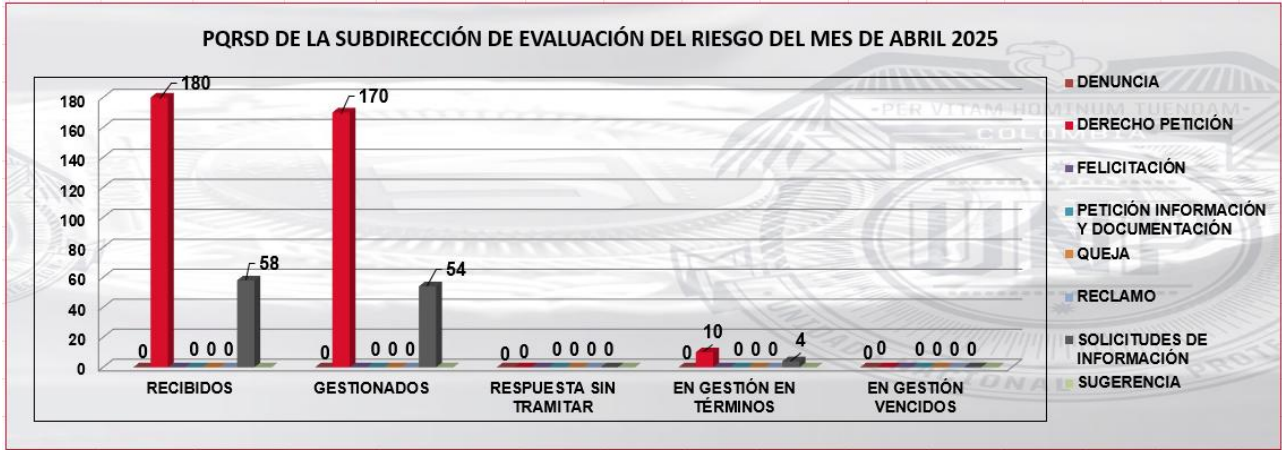
PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	63	25	10	28	0	63
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	25	17	2	6	0	25
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	89	42	12	35	0	89





f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE ABRIL 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	180	170	0	10	0	180
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	54	0	4	0	58
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	238	224	0	14	0	238



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

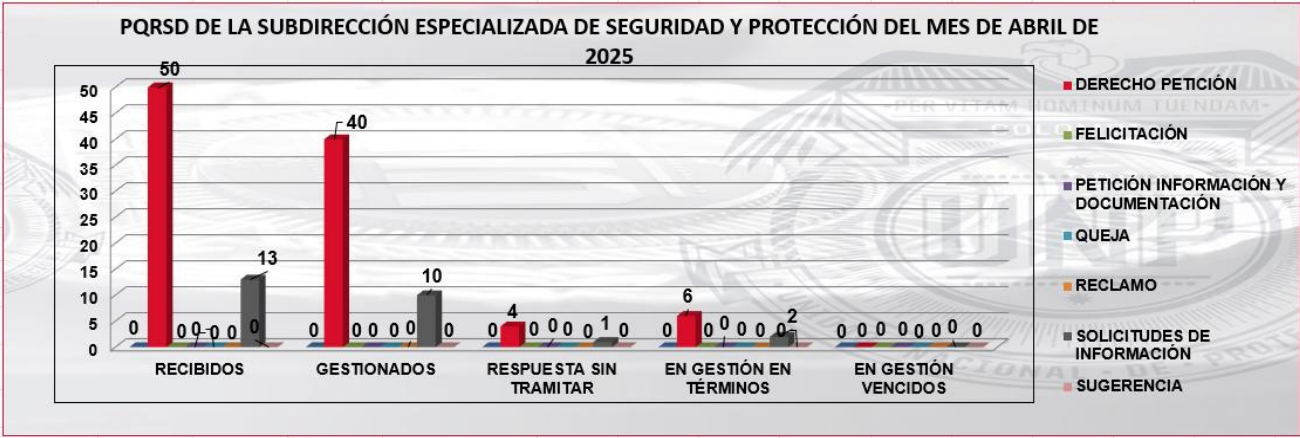
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	0	2	0	2
DERECHO PETICIÓN	58	23	2	28	5	58
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	11	0	4	4	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	83	38	2	34	9	83



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

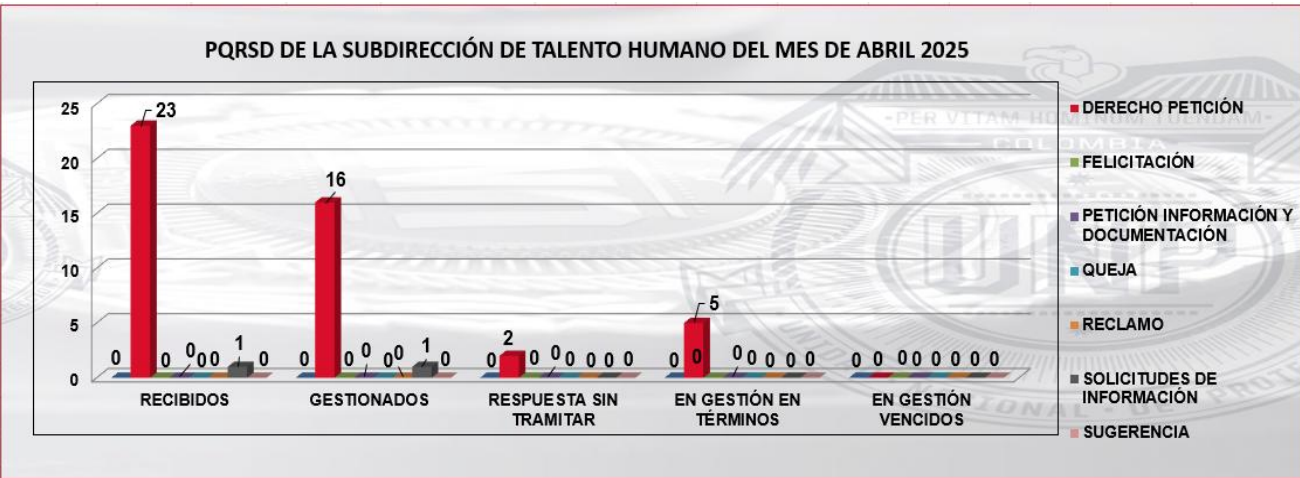
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	50	40	4	6	0	50
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN 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	13	10	1	2	0	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	63	50	5	8	0	63





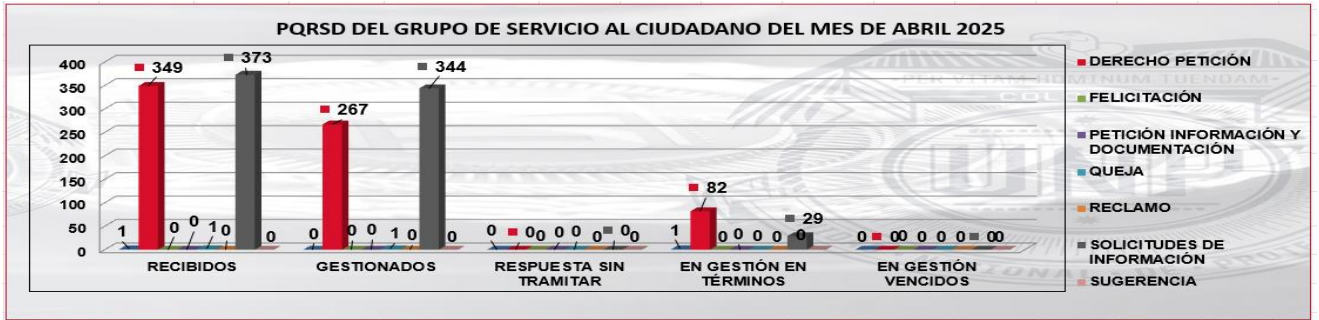
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ABRIL 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	2	5	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	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24	17	2	5	0	24



j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

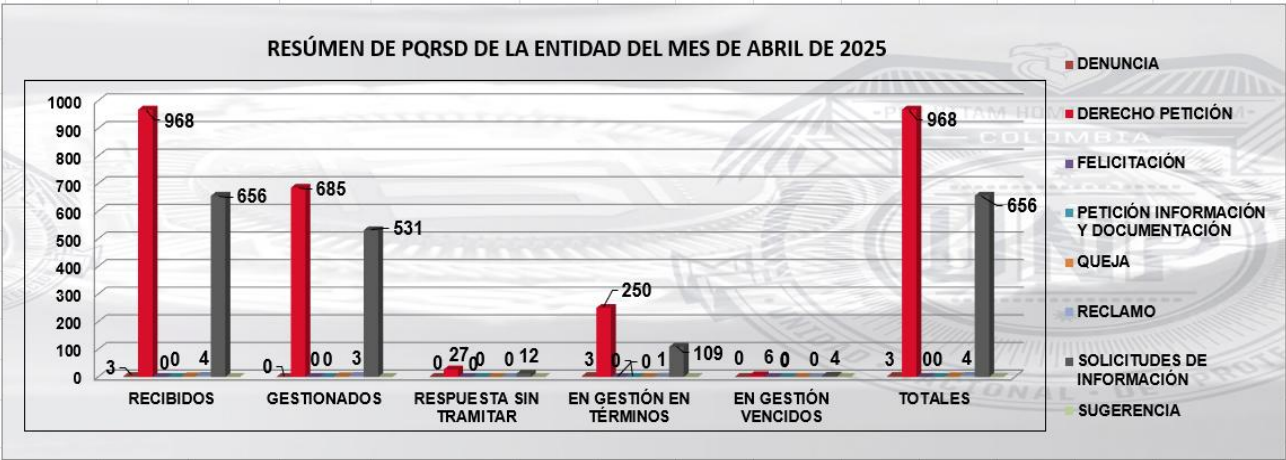
PQRS D DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	349	267	0	82	0	349
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	373	344	0	29	0	373
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	724	612	0	112	0	724



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

RESÚMEN DE PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL 2025						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	0	0	3	0	3
DERECHO PETICIÓN	968	685	27	250	6	968
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	4	3	0	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	656	531	12	109	4	656
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1633	1221	39	363	10	1633





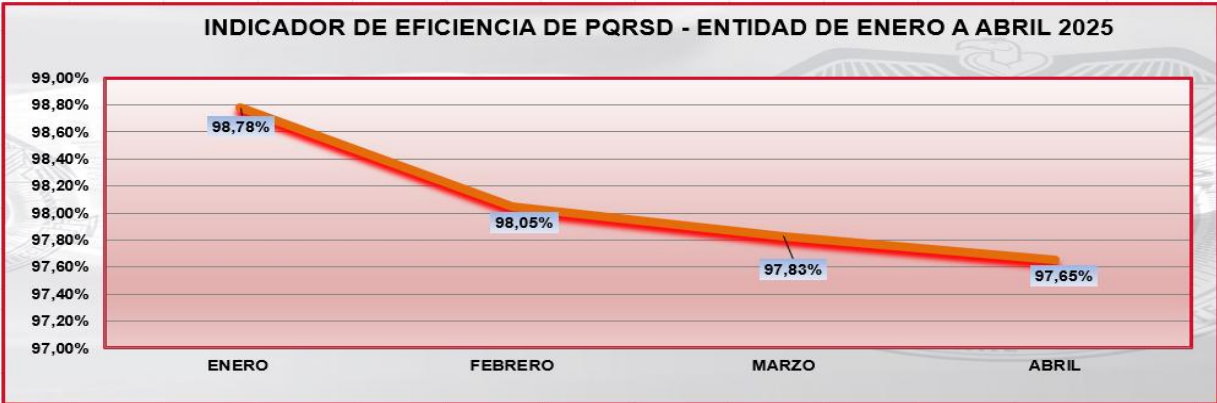
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. **OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D ABRIL 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 - ENERO A ABRIL 2025			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
98,78%	98,05%	97,83%	97,65%





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

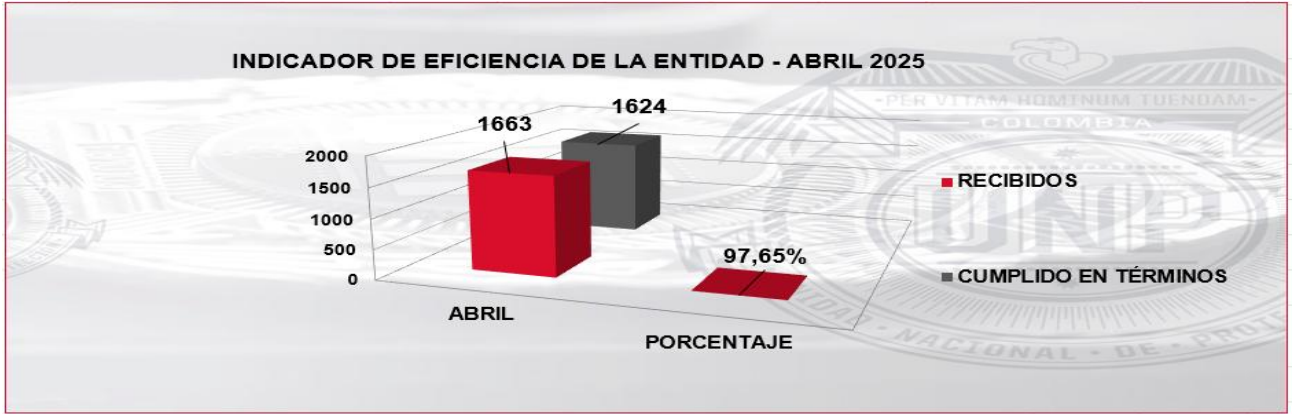
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de abril, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (marzo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1663** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1624** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **97,65%**. El restante **2,35%** 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

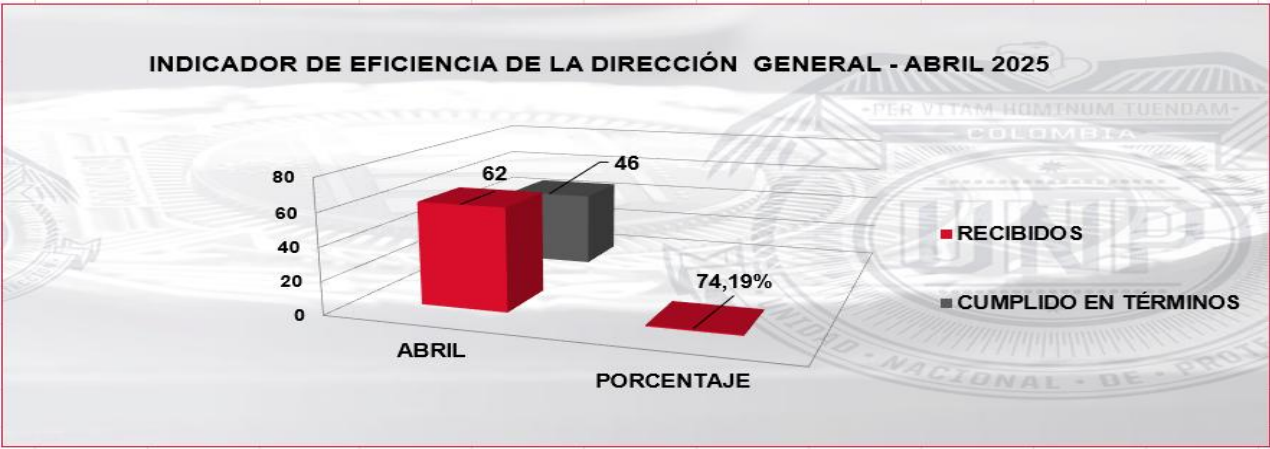
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	229	229
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	561	551
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	436	436
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	437	408
TOTAL	1663	1624
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL 2025	97,65%	
* 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

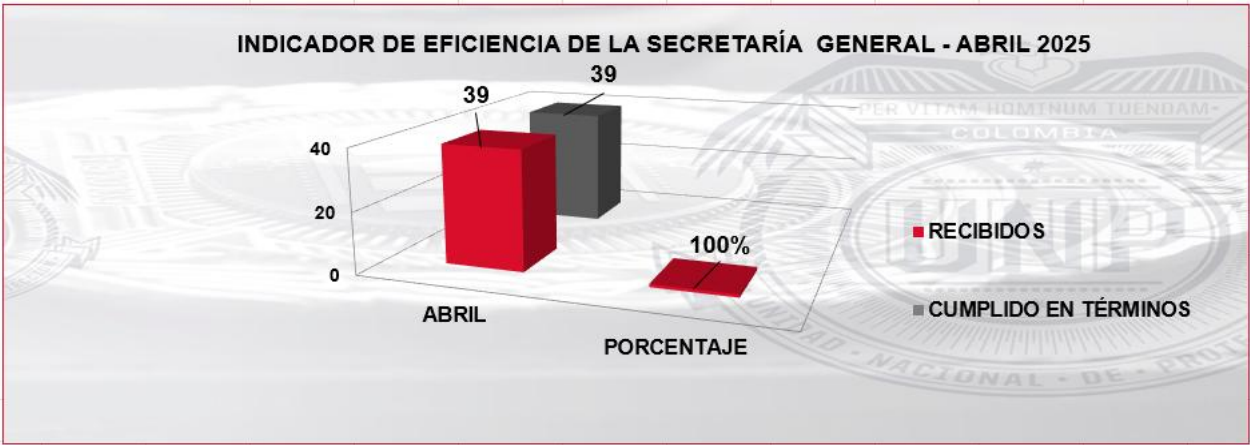
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	20	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	14
TOTAL	62	46
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	74,19%	





b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	16	16
TOTAL	39	39
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

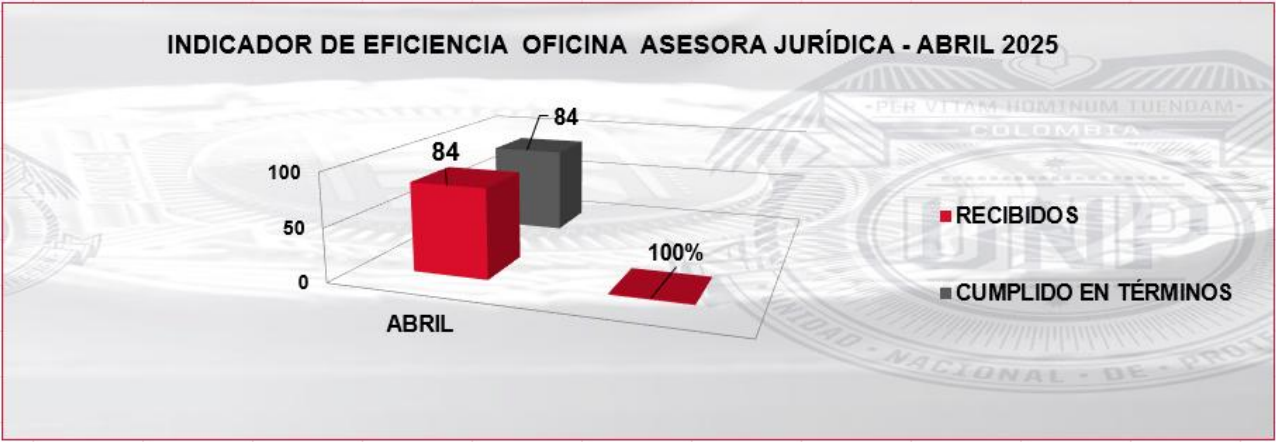
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	144	144
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	48	48
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	104	104
TOTAL	296	296
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	44	44
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	30	30
TOTAL	84	84
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	





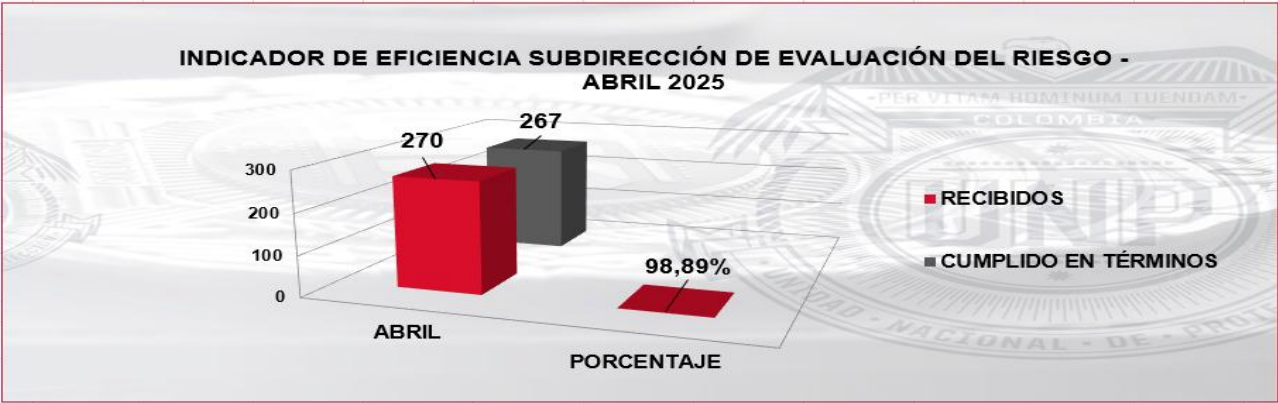
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

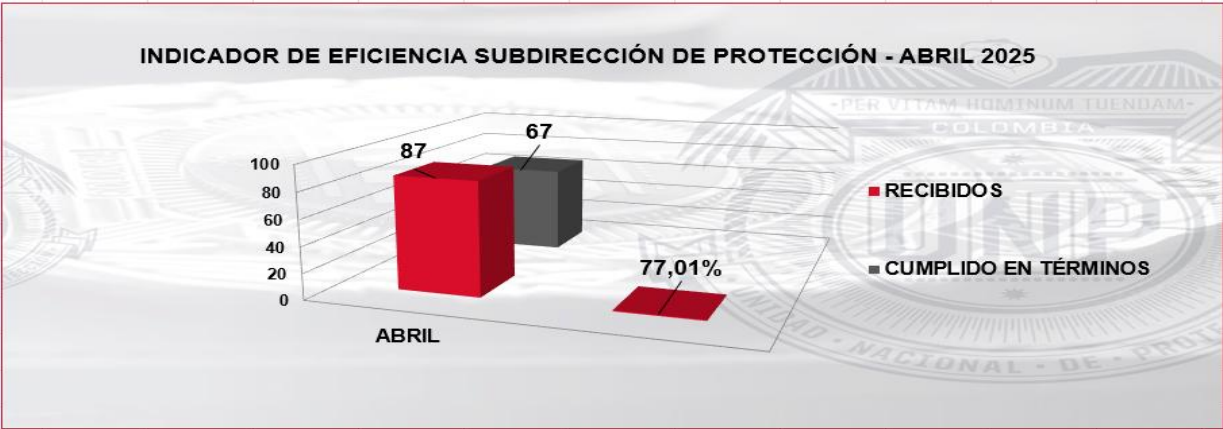
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	99	99
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	115	115
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	56	53
TOTAL	270	267
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,89%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

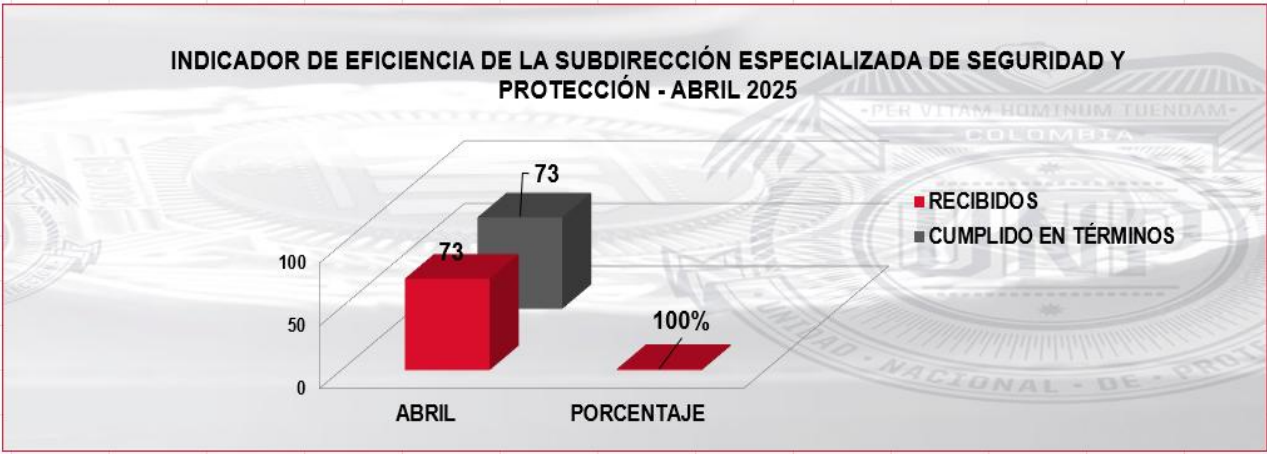
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	28	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	21	21
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	38	27
TOTAL	87	67
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	77,01%	





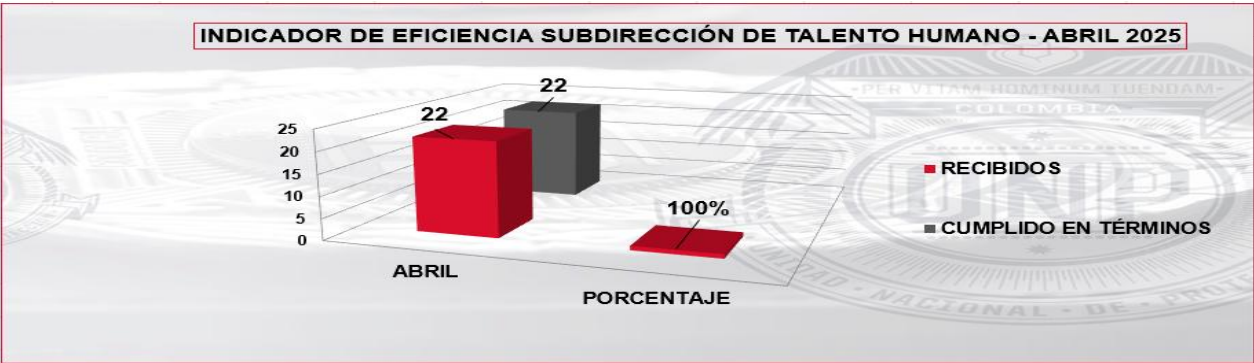
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	26	26
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	26	26
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	21	21
TOTAL	73	73
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

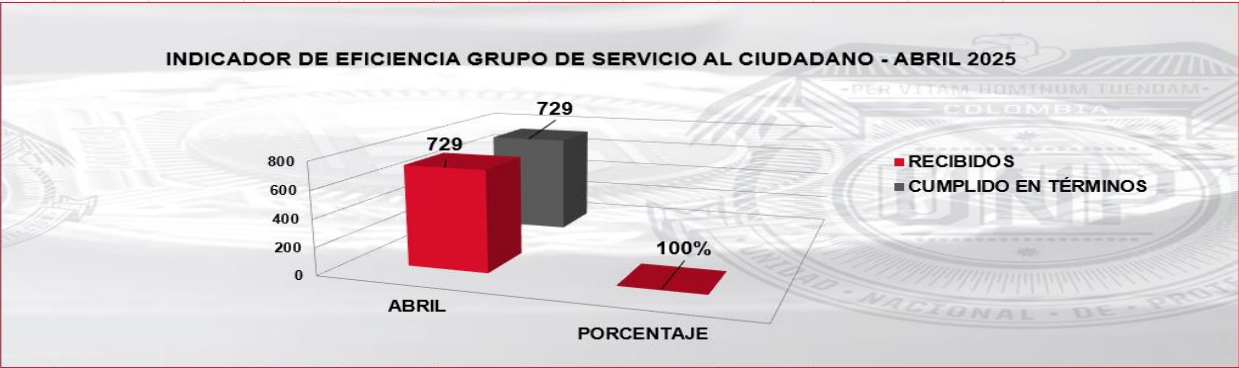
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	5	5
TOTAL	22	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - ABRIL 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	229	229
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL 2025	183	183
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2025)	179	179
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	138	138
TOTAL	729	729
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	
* 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.		

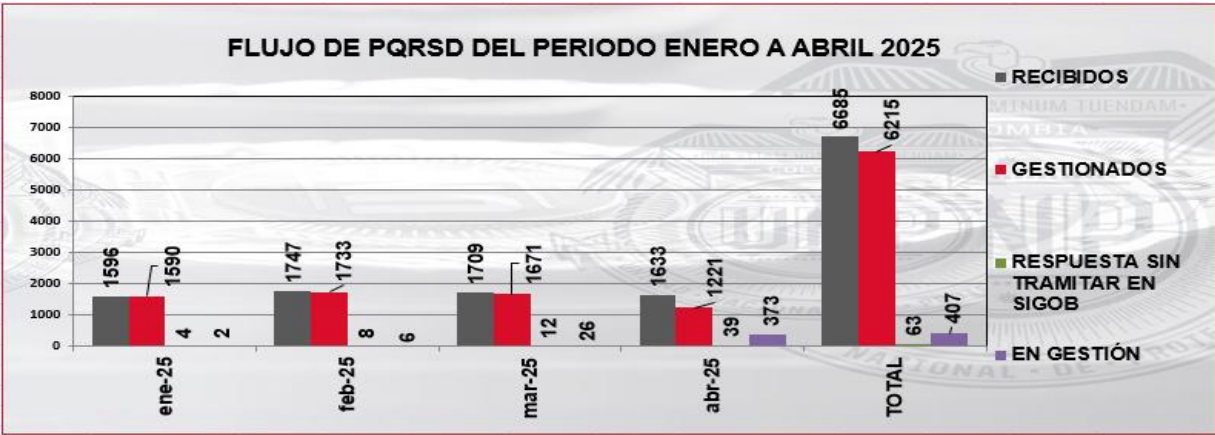




4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A ABRIL 2025							
PQRSD	DETALLE	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1596	1747	1709	1633	6685	
	GESTIONADOS	1590	1733	1671	1221	6215	
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	4	8	12	39	63	
	EN GESTIÓN	2	6	26	373	407	
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		6685					



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:

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL 2025

DEPENDENCIAS	PQRS D RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ABRIL 2025
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	66	23	19	31	11	61	74,19%
SECRETARÍA GENERAL	35	24	0	11	0	11	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	310	190	7	113	0	120	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0	100%



OFICINA ASESORA JURÍDICA	89	42	12	35	0	47	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	238	224	0	17	0	17	98,89%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	83	38	18	35	28	81	77,01%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	24	17	2	6	0	8	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	724	612	0	112	0	112	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	63	50	5	8	0	13	100%
TOTAL	1633	1221	63	368	39	470	97,65%

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

- 390 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en abril 2025.
- 15 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en abril 2025.
- 14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero contestadas en abril 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.

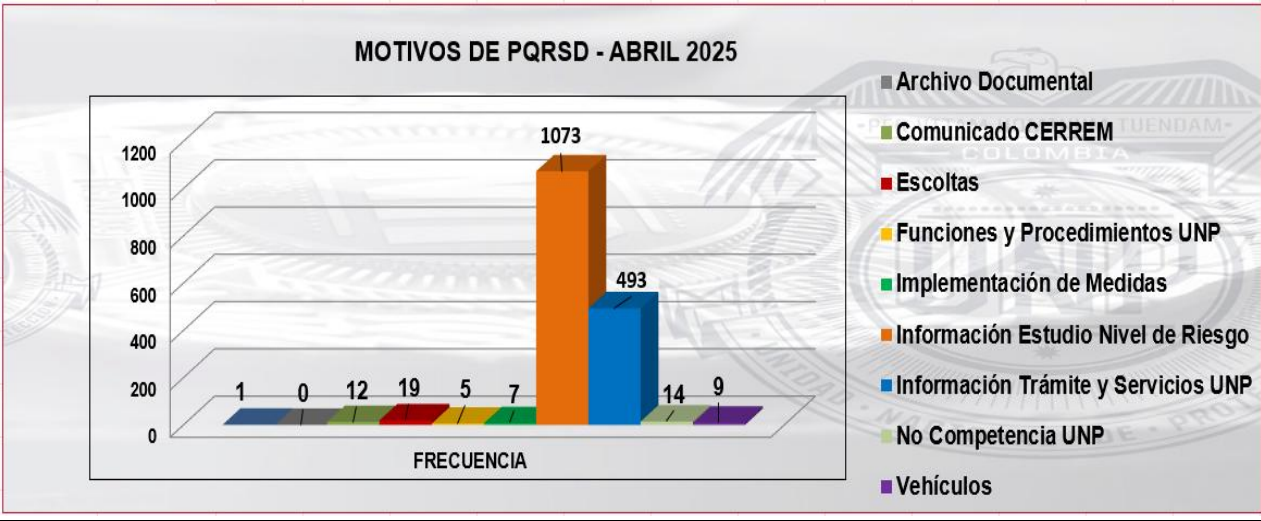
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen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

MOTIVOS DE PQRSD ABRIL DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	12	1%
Escoltas	19	1%
Funciones y Procedimientos UNP	5	0%
Implementación de Medidas	7	0%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1073	66%
Información Trámite y Servicios UNP	493	30%
No Competencia UNP	14	1%
Vehículos	9	1%
TOTAL, MOTIVOS	1633	100%



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

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

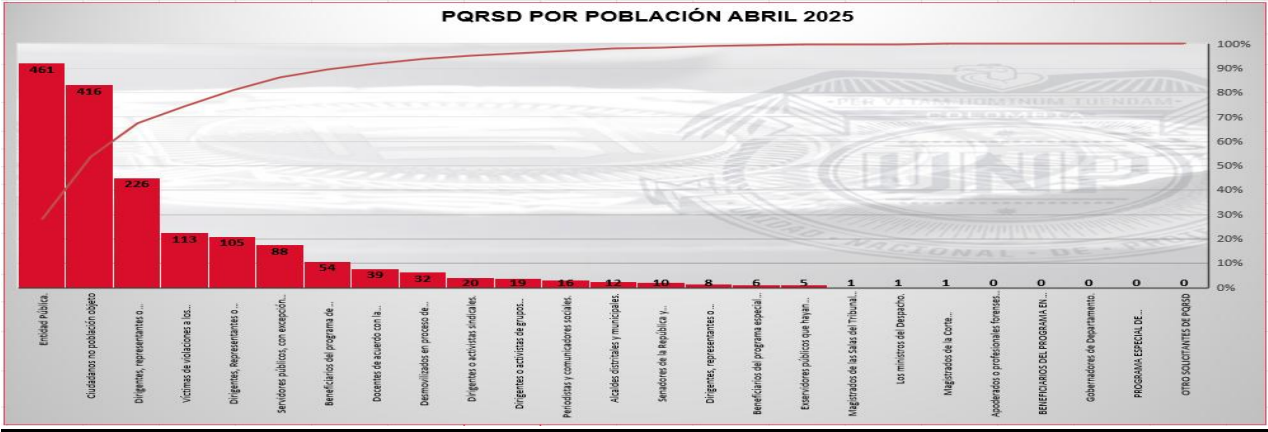
En el presente mes de abril, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN ABRIL 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.	19	1,16%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	226	13,84%
Dirigentes o activistas sindicales.	20	1,22%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	8	0,49%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	105	6,43%
Periodistas y comunicadores sociales.	16	0,98%
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.	113	6,92%
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	5	0,31%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	0	0,00%
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	2,39%
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.	88	5,39%
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.	32	1,96%



BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	1	0,06%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	10	0,61%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz;	1	0,06%
Alcaldes distritales y municipales.	12	0,73%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	6	0,37%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	54	3,31%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	461	28,23%
Ciudadanos no población objeto	416	25,47%
TOTAL	1633	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DE
ABRIL 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 abril.

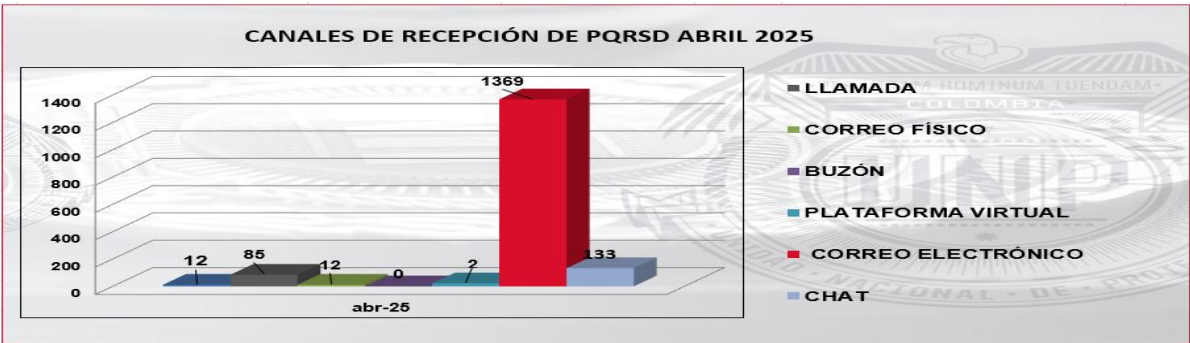


Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas 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 PQRSO 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 PQRSO		
abr-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	12
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	85
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	12
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	22
	CORREO ELECTRÓNICO	1369
	CHAT	133
TOTAL		1633

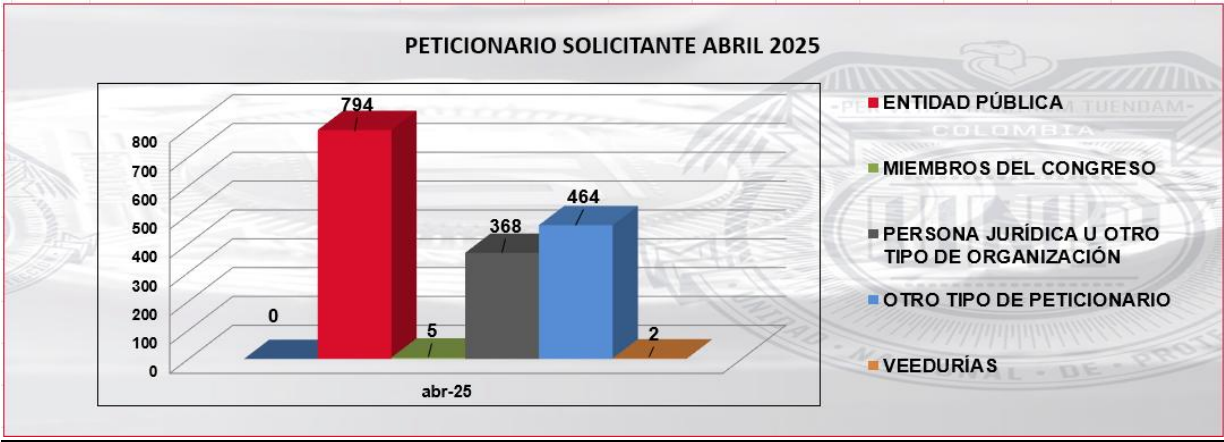


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

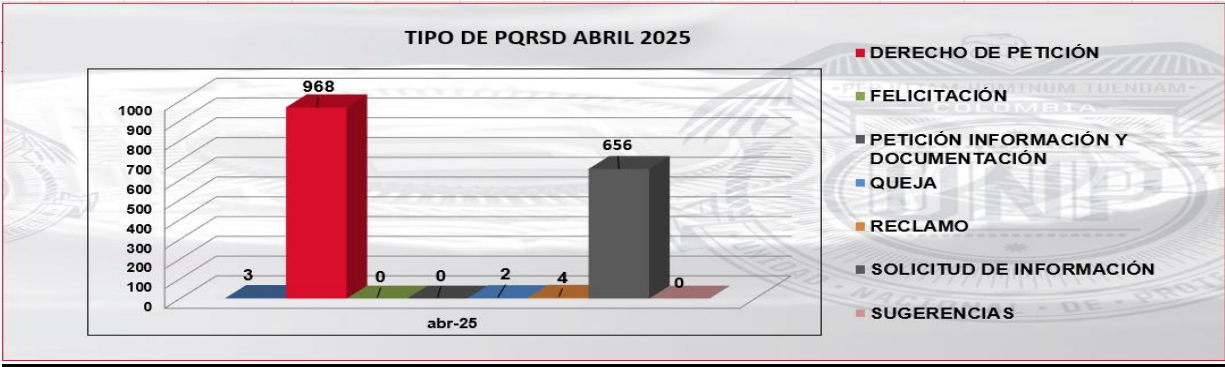
b. ENTE SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
abr-25	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	794
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	368
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	464
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1633



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
abr-25	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	968
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0
QUEJA	2
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	656
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1633



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

Gestión General Mes de abril 2025.



Casos Allegados Mes de Abril 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ABRIL AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	ABRIL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	455
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	881
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.317
Sub Total	3.654
INFORMATIVA	189
TRANSFERENCIA	125
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	785
Sub Total	1.099
TOTAL	4.753



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

Casos Gestionados Mes de Abril 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE ABRIL AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	ABRIL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	501
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	886
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.203
Sub Total	3.591
INFORMATIVA	204
TRANSFERENCIA	161
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	860
Sub Total	1.225
TOTAL	4.816





Casos Gestionados por Género, Mes de Abril 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE ABRIL AÑO 2025			
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	140	361	501
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	1	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	293	593	886
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	699	1.504	2.203
Sub Total	1.132	2.459	3.591
INFORMATIVA	56	148	204
TRANSFERENCIA	59	102	161
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	264	596	860
TOTAL	379	846	1.225
	1.511	3.305	4.816

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 Abril 2025 Vs. Mes de Marzo 2025.

SOLICITUDES GESTIONADAS ABRIL AÑO 2025 Vs MARZO AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	ABRIL	MARZO	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
CASANARE	112	62	50
TOLIMA	154	106	48
SUCRE	107	72	35
BOYACÁ	64	40	24



RISARALDA	105	82	23
ANTIOQUIA	270	254	16
SIN DETERMINAR	45	32	13
VALLE DEL CAUCA	440	430	10
CALDAS	41	31	10
LA GUAJIRA	57	52	5
GUAINÍA	4	0	4
AMAZONAS	13	12	1
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	1	0	1
HUILA	72	72	0
ATLÁNTICO	71	72	-1
VAUPÉS	0	2	-2
VICHADA	5	9	-4
CHOCÓ	81	90	-9
CAQUETÁ	53	62	-9
BOGOTÁ, D.C.	624	634	-10
CUNDINAMARCA	90	103	-13
PUTUMAYO	44	59	-15
BOLÍVAR	133	151	-18
NARIÑO	177	198	-21
GUAVIARE	24	45	-21
SANTANDER	309	336	-27
QUINDIO	21	49	-28
META	135	167	-32
CÓRDOBA	169	212	-43
ARAUCA	67	114	-47
MAGDALENA	272	334	-62
CESAR	123	209	-86
CAUCA	315	450	-135
NORTE DE SANTANDER	618	867	-249
TOTAL	4.816	5.408	-592

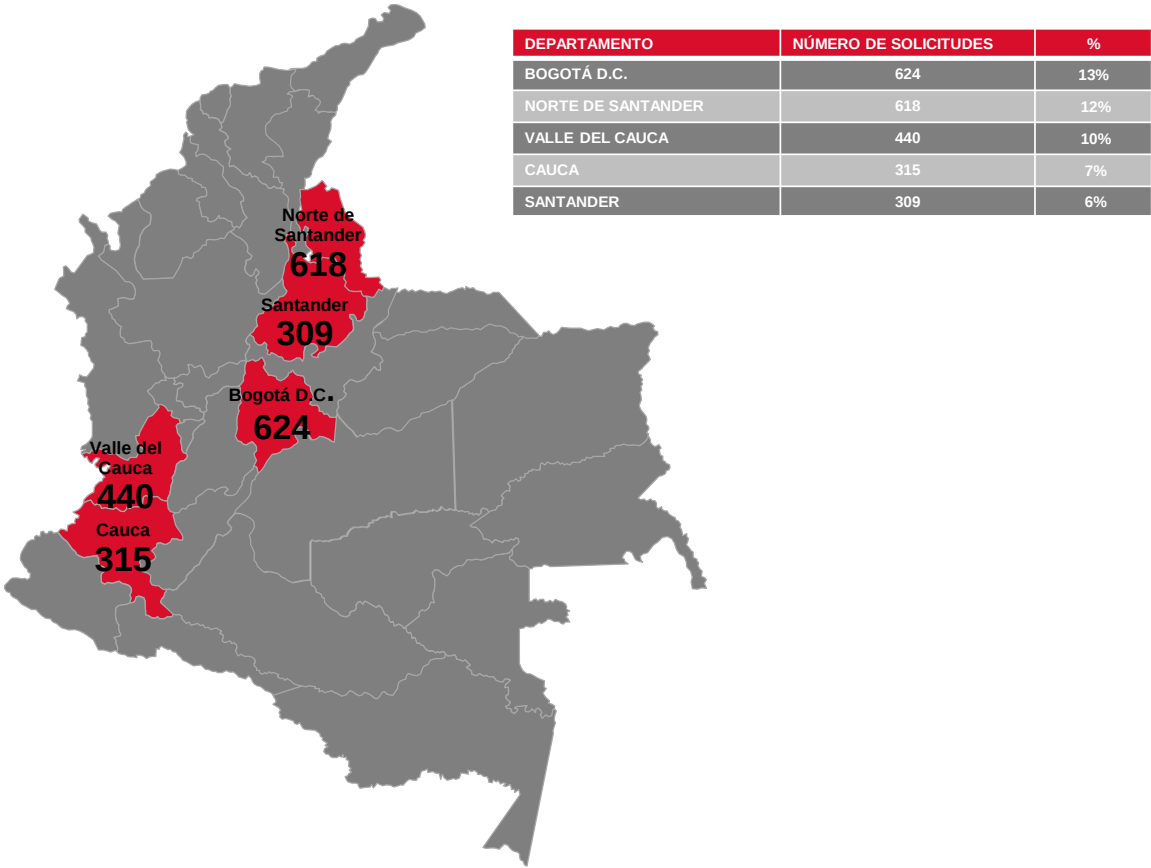
Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes y su Grupo Poblacional más Alto, Mes de Abril 2025.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	ABRIL
BOGOTÁ_D.C	624
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	132
NORTE DE SANTANDER	618
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	197
VALLE DEL CAUCA	440
15. Servidores Públicos.	105
CAUCA	315
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	120
SANTANDER	309
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	74

Igualmente, durante el mes de Abril del año 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 48% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá D.C., el de mayor número



con un 13%, seguido de Norte de Santander con un 12%, Valle del Cauca con un 10%, Cauca con el 7% y por último Santander con el 6%:



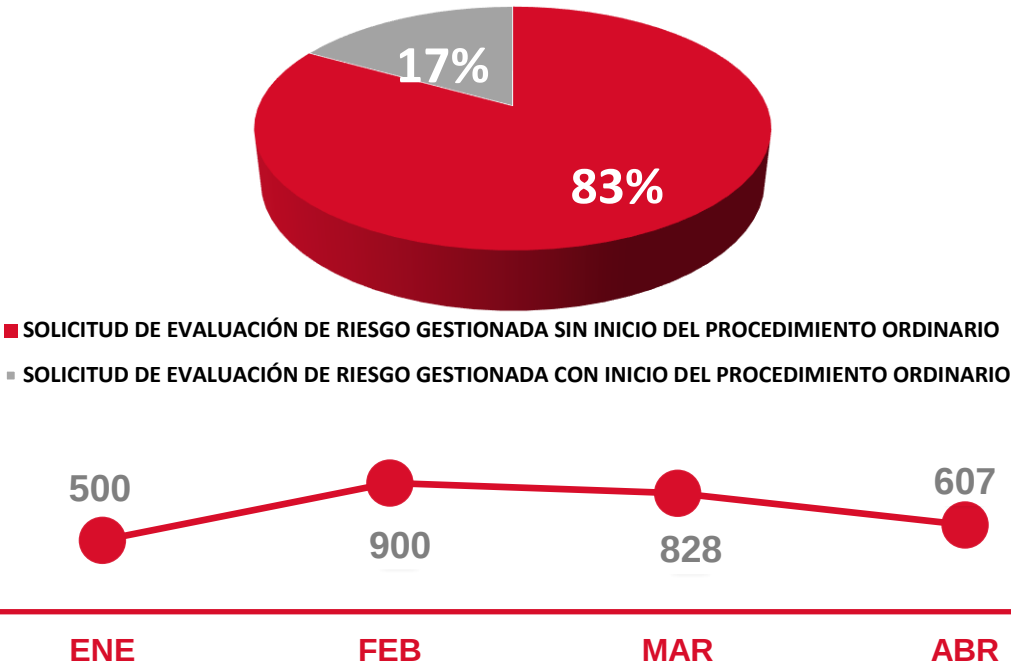
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de Abril 2025.

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 30 de Abril del año 2025, de las 3.591 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 17% que corresponde a 607 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 2.984 restantes y que corresponden en este caso al 83%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente



motivadas a entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una Evaluación de Riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO MES DE ABRIL AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2.984	83%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	607	17%
TOTAL	3.591	100%



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

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-04-2025		
EQUIPO	ABRIL	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	379	379
TOTAL	379	379

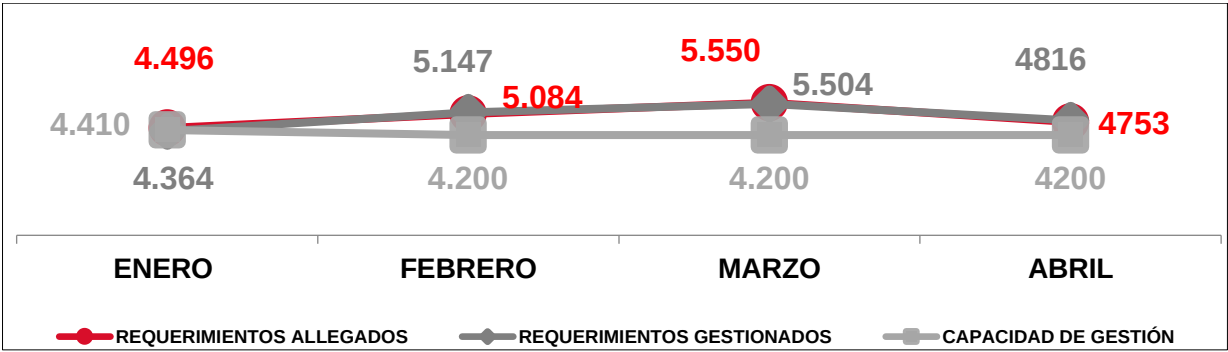


Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Mes de Abril 2025.



Capacidad Instalada a Corte 30 de Abril 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - 1 DE ENERO AL 30 DE ABRIL AÑO 2025					
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.496	5.084	5.550	4.753	4.971
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.364	5.147	5.504	4.816	4.958
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.410	4.200	4.200	4.200	4.253



Oportunidad en la Atención Mes de Abril 2025.





Para el mes de Abril 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 4 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 Abril del año 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 99,74% 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



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

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.

- Las fallas continuas del Internet y las VPN, el correo electrónico, SIGOB, Plataforma S.E.R., accesos a páginas de Internet, etc., que no permiten continuar laborando en debida forma y de manera efectiva ya sea desde casa y/o de manera presencial, mismas que a la fecha no han sido resueltas por Tecnología, lo que implica la posible no atención de un número importante de solicitudes en los términos definidos para el GSC.
- De la misma manera, el elevado número de casos allegados a la UNP, por la falta de atención oportuna, pues el ciudadano, al no recibir respuesta a sus solicitudes en términos de los derechos fundamentales, esto se convierte en acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRSD, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

Logros Mes de Abril 2025.

Se puede concluir que, para el mes de Abril del año 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 101% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de Abril del año 2025, se encuentran sin atención 379 EXT y que suman alrededor de 758 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 Abril del año 2025, se atendió un total de 4.816 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.591 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.225 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 25% de toda la gestión del GSC.

**11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO ABRIL 2025**

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a abril 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 ABRIL		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	46
FEBRERO	15	40
MARZO	17	53
ABRIL	19	54
TOTAL	74	193

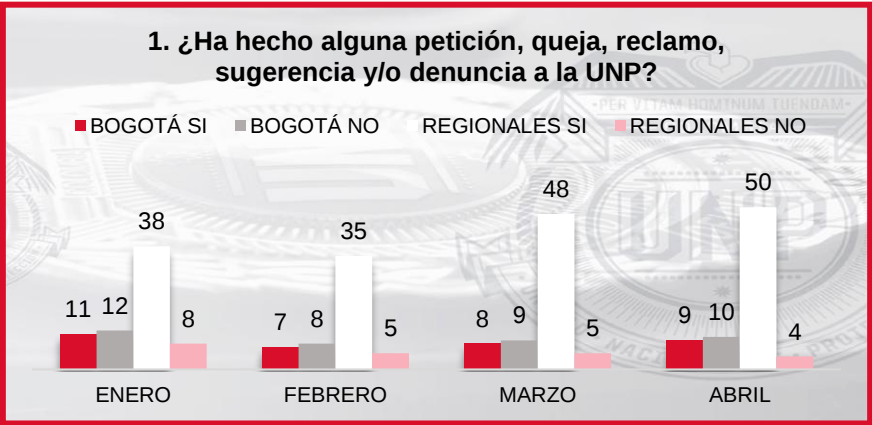




Participación

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:

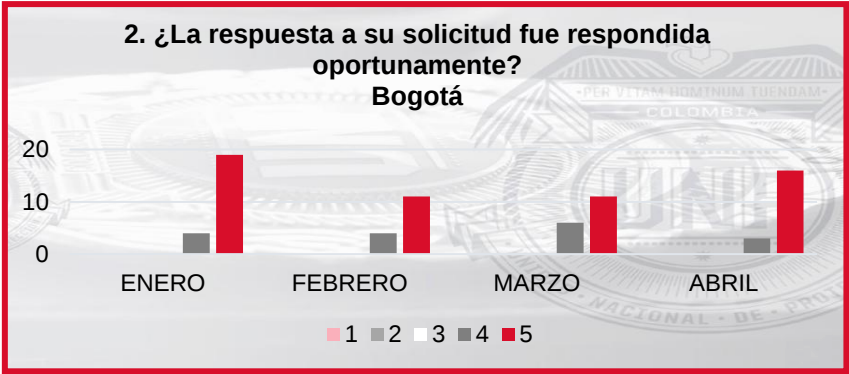
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	11	12	38	8
FEBRERO	7	8	35	5
MARZO	8	9	48	5
ABRIL	9	10	50	4



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 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 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
ABRIL	0	0	0	3	16



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
ABRIL	0	0	1	2	51



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
ABRIL	0	0	0	4	15





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:

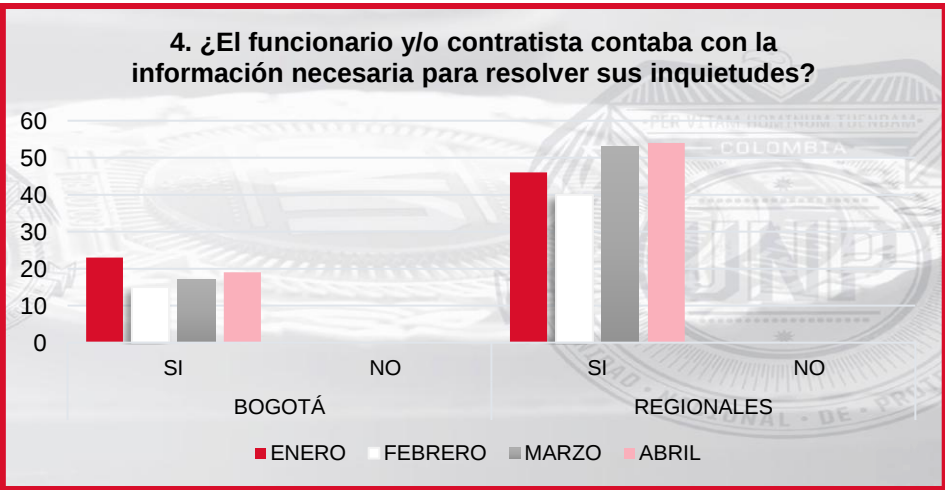
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	0	46
FEBRERO	0	0	0	1	39
MARZO	0	0	0	1	52
ABRIL	0	0	0	7	47



Dominio

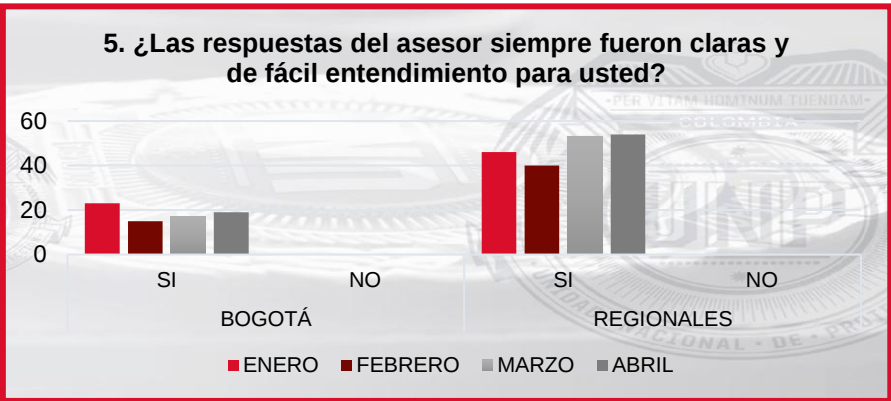
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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
ABRIL	19	0	54	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
ABRIL	19	0	54	0

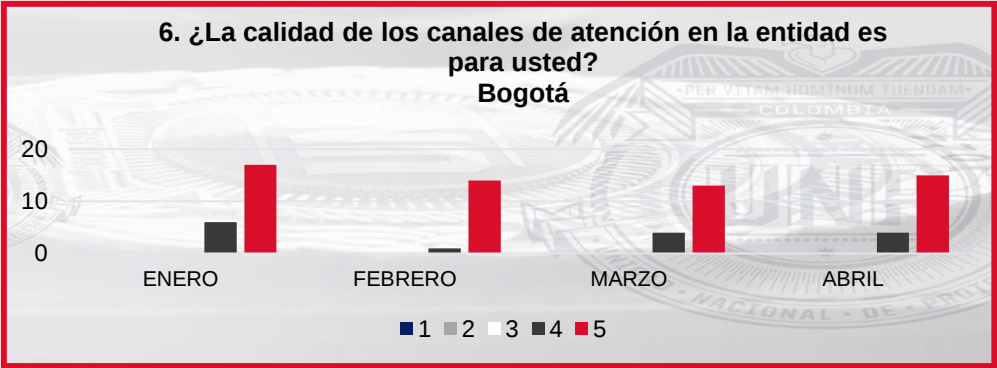


Percepción

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
ABRIL	0	0	0	4	15



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
ABRIL	0	0	0	7	47

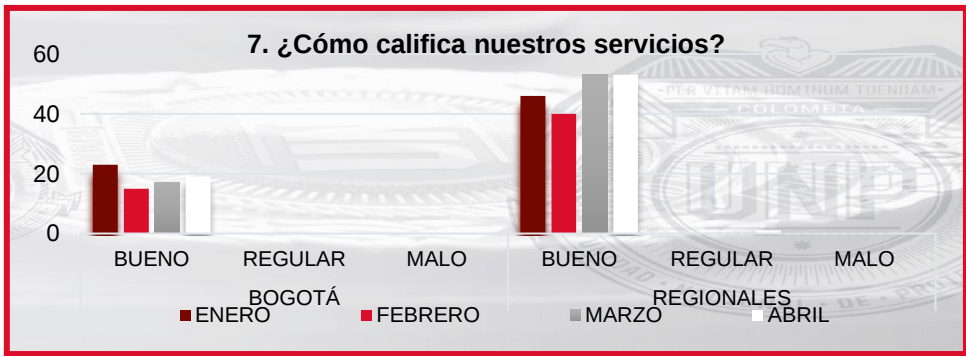




Satisfacción

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
ABRIL	19	0	0	53	1	0

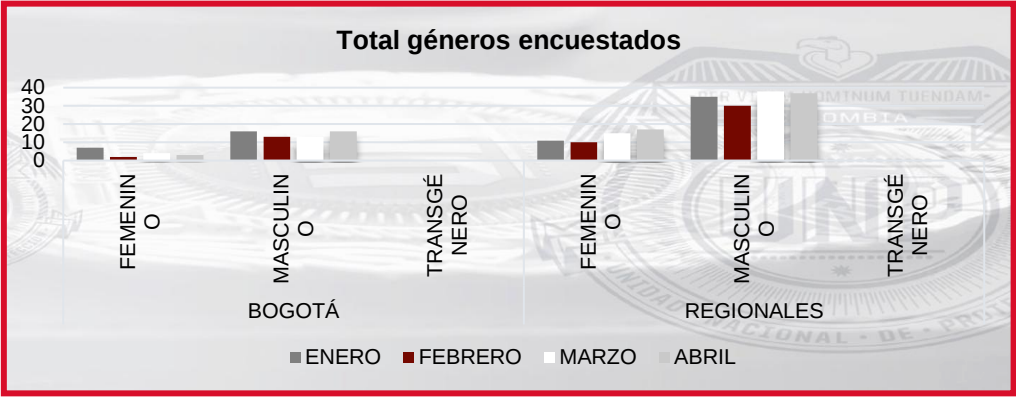


Aplicación del enfoque diferencial

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



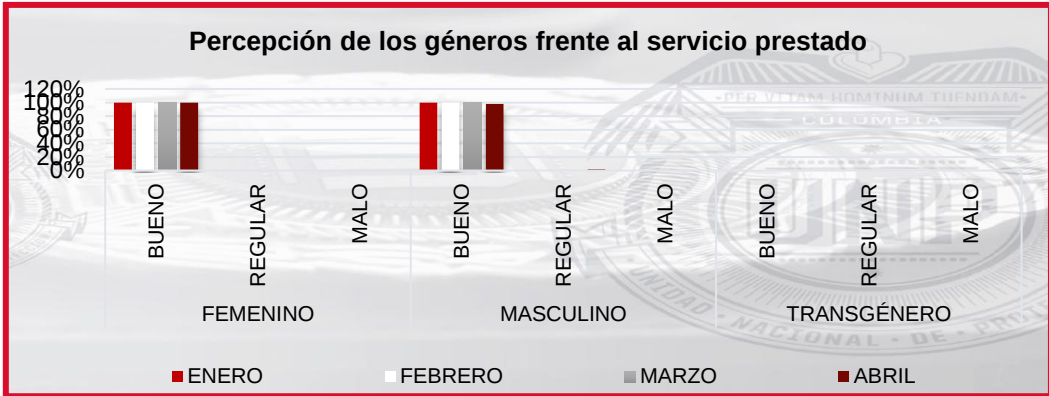
Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	11	35	0
FEBRERO	2	13	0	10	30	0
MARZO	4	13	0	15	38	0
ABRIL	3	16	0	17	37	0



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%
ABRIL	100%	0%	0%	98%	2%	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 interacción con los ciudadanos, ya que este permite atender a varios usuarios al mismo tiempo.



- Se observa que de las 73 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de abril 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 abril del 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 19 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Cúcuta 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		6/5/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/5/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		6/5/2025
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 PQRSO DE ABRIL 2025

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DE ENERO A ABRIL 2025				
PQRSO RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2024 A ABRIL 2025	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
6685	6215	63	368	39
	92,97%	0,94%	5,50%	0,58%

