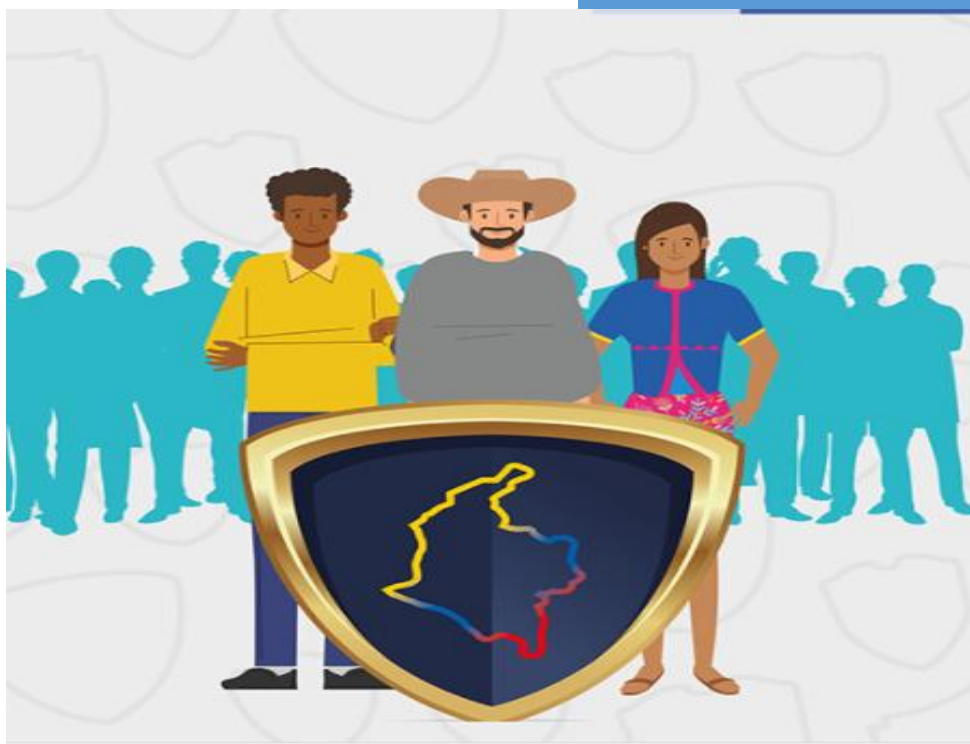




UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
6 de junio de 2025



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

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES MAYO	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE MAYO	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MAYO	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE MAYO	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	18
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	19
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE MAYO	21
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	22
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE MAYO	22
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE MAYO	23
10. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MES DE MAYO.....	26
11. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MAYO	35
12. INFORME PQRSD QUEJAS Y DENUNCIAS CONFLICTO DE INTERESES.....	45
13. CONCLUSIONES	47
14. ANEXO INFORME EJECUTIVO	49

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 mayo 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.

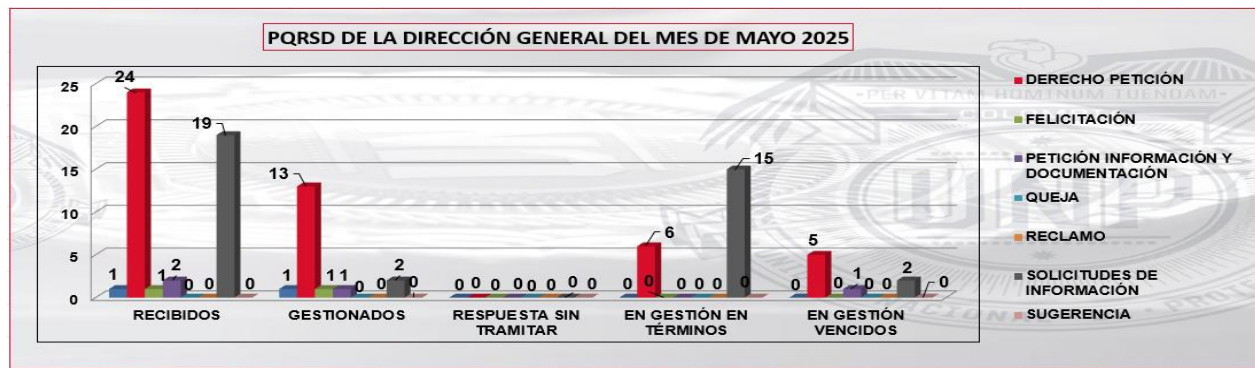
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE MAYO AÑO 2025

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

a. DIRECCIÓN GENERAL

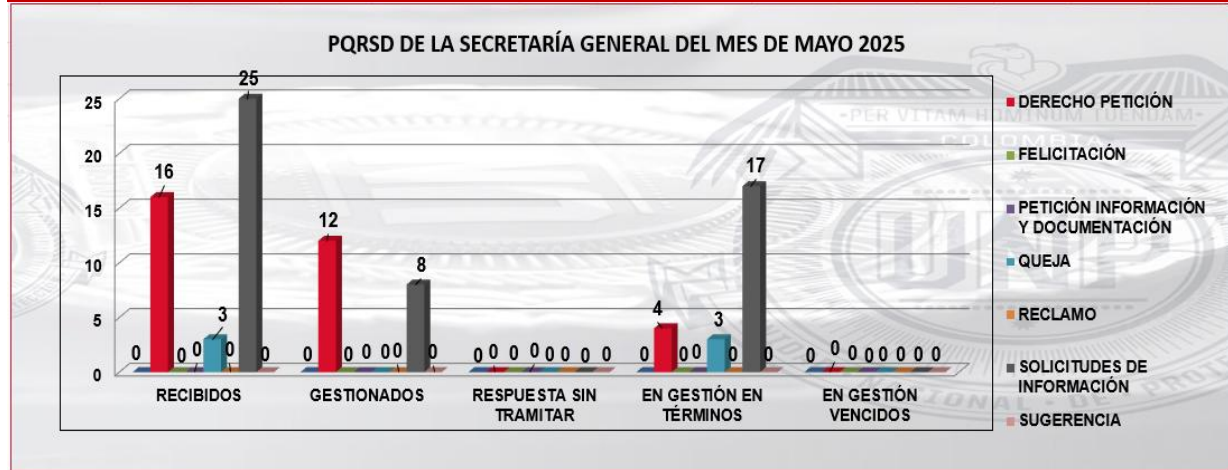
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	24	13	0	6	5	24

FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	0	1	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	2	0	15	2	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	47	18	0	21	8	47



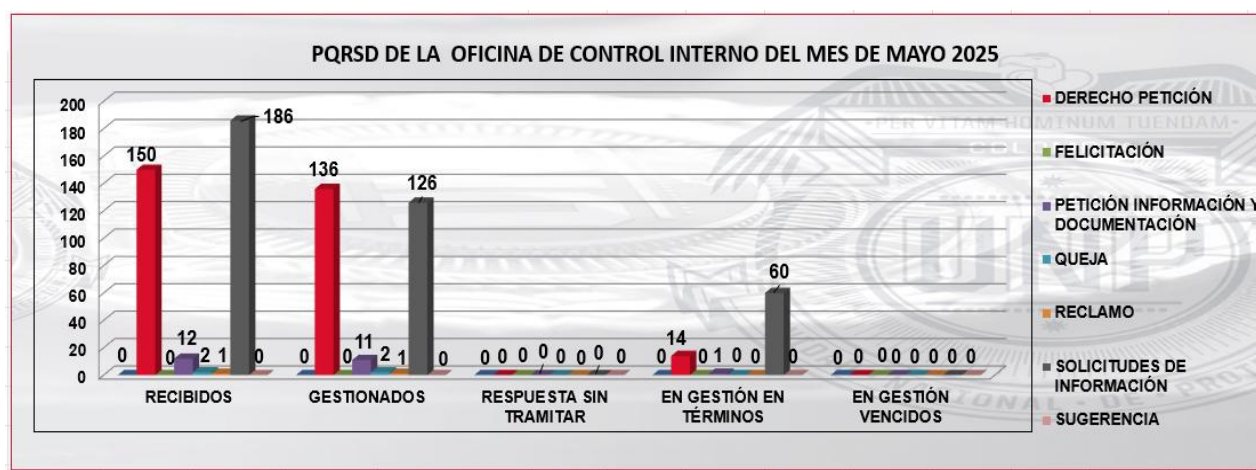
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE MAYO 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	16	12	0	4	0	16
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	0	0	3	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	25	8	0	17	0	25
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	44	20	0	24	0	44



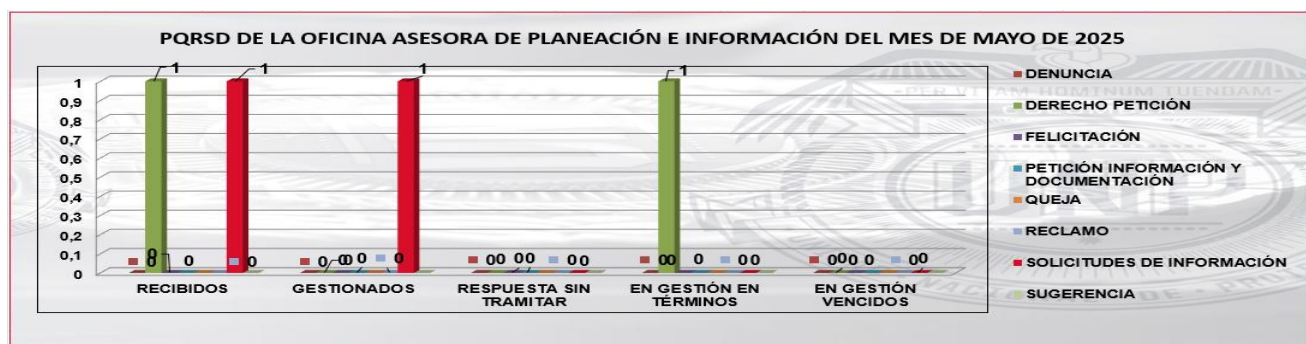
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO 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	150	136	0	14	0	150
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	11	0	1	0	12
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	186	126	0	60	0	186
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	351	276	0	75	0	351



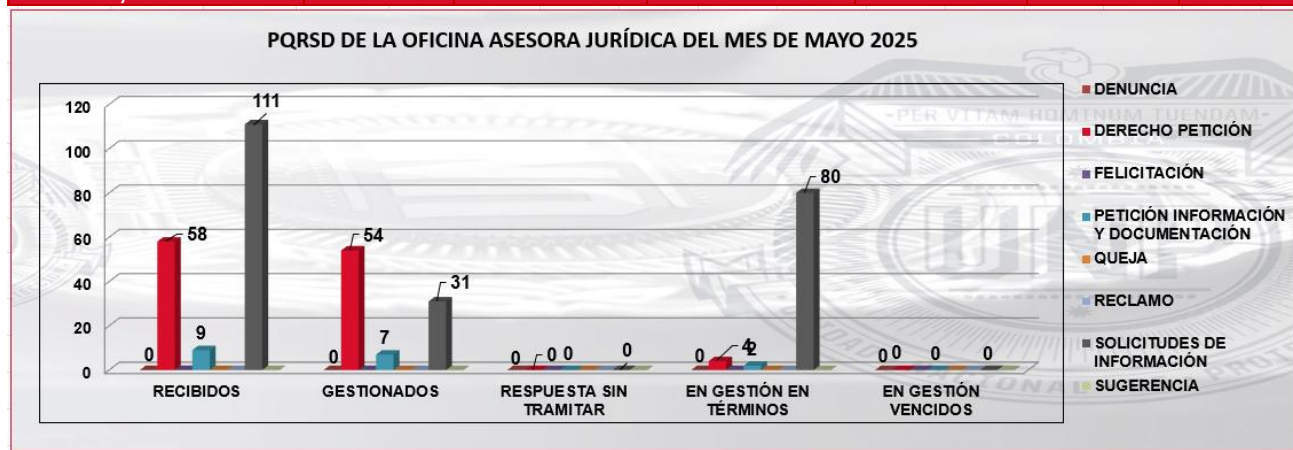
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MAYO 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	1	0	0	1	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2	1	0	1	0	2



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

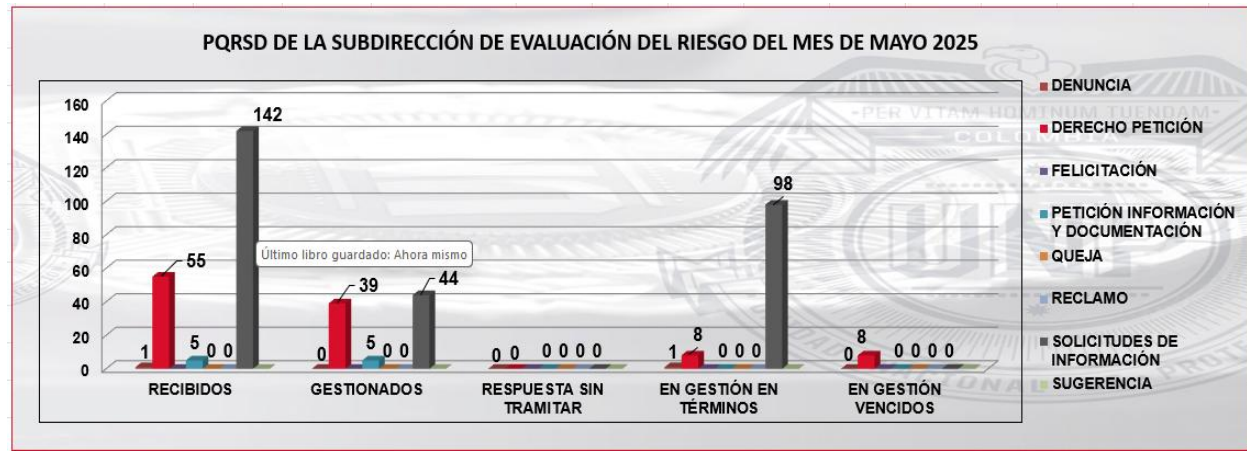
PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MAYO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	58	54	0	4	0	58
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	7	0	2	0	9
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	111	31	0	80	0	111
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	178	92	0	86	0	178



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

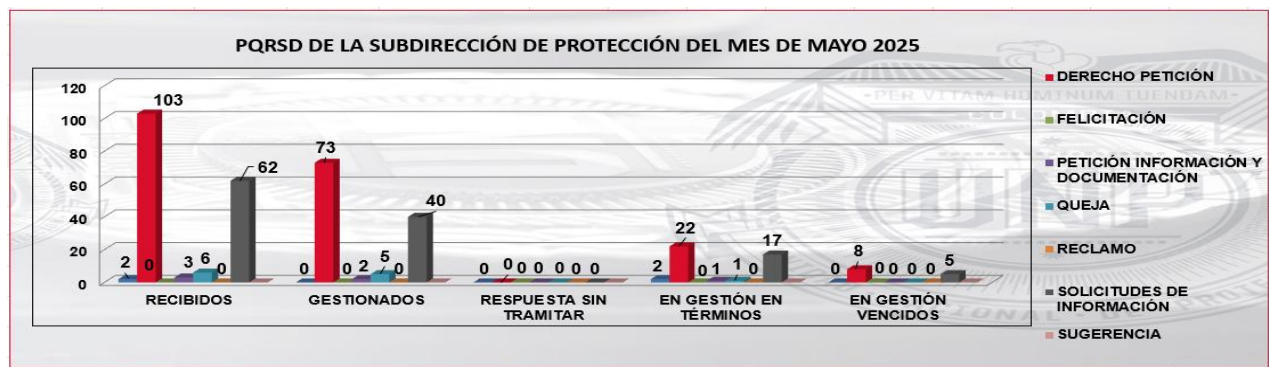
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MAYO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	55	39	0	8	8	55
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0

PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	142	44	0	98	0	142
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	203	88	0	107	8	203



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 2025						
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	0	2	0	2
DERECHO PETICIÓN	103	73	0	22	8	103
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	6	5	0	1	0	6
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	62	40	0	17	5	62
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	176	120	0	43	13	176



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 2025

TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	32	21	0	7	4	32
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	54	16	0	37	1	54
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	93	42	0	46	5	93

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2025



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

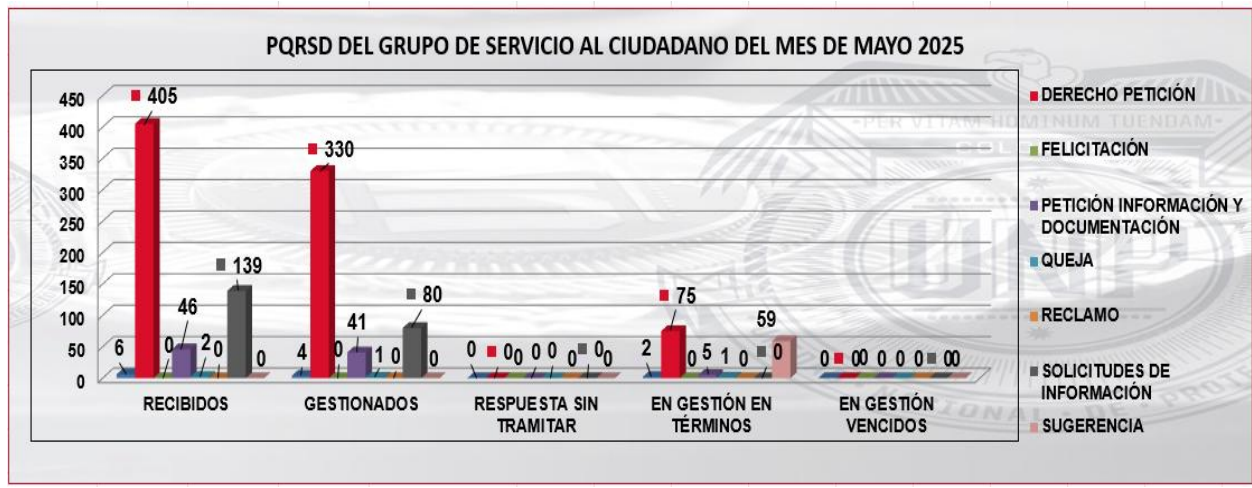
PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO 2025

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	10	6	0	4	0	10
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	10	0	9	0	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	31	17	0	14	0	31



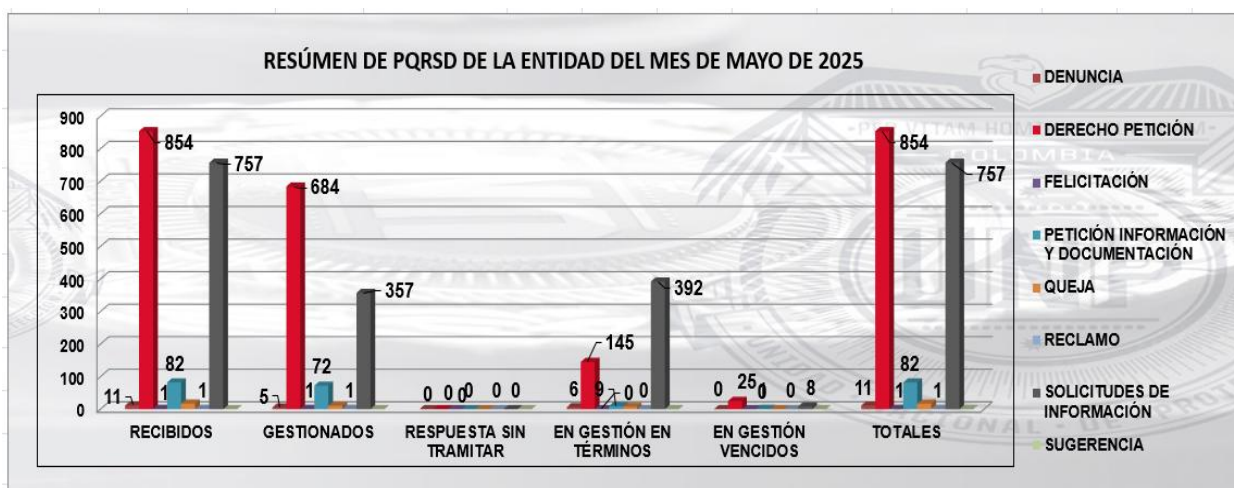
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE MAYO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	6	4	0	2	0	6
DERECHO PETICIÓN	405	330	0	75	0	405
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	46	41	0	5	0	46
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	139	80	0	0	0	80
SUGERENCIA	0	0	0	59	0	59
TOTAL, RECIBIDOS	598	456	0	142	0	598



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

RESÚMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO 2025						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	11	5	0	6	0	11
DERECHO PETICIÓN	854	684	0	145	25	854
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	82	72	0	9	1	82
QUEJA	17	10	0	7	0	17
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	757	357	0	392	8	757
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1723	1130	0	559	34	1723

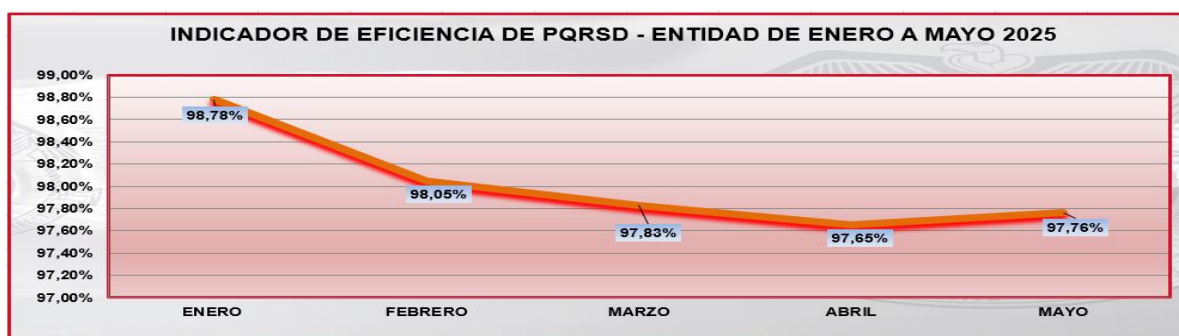


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS MAYO DE 2025.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRS 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 MAYO 2025				
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
98,78%	98,05%	97,83%	97,65%	97,76%



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

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.

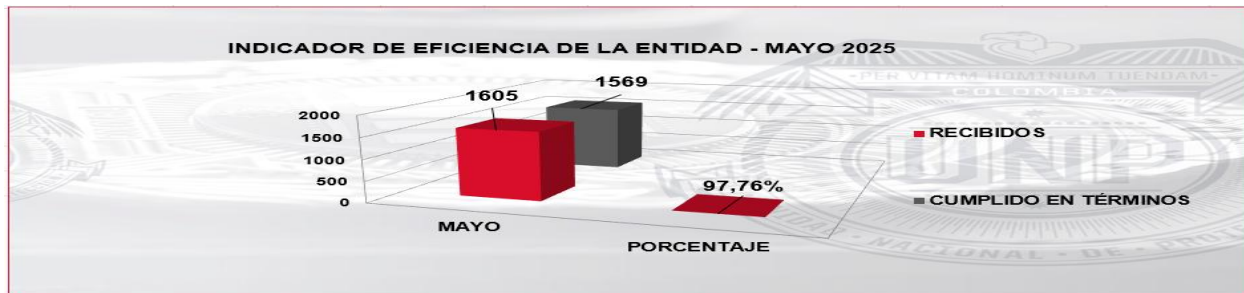
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes de mayo, y las recibidas en mayo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1605** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1569** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **97,76%**. El restante **2,24%** de PQRSD no contestadas oportunamente tienen como causas la no transferencia oportuna por parte de la dependencia inicial al área competente de elaborar y emitir respuesta. Así mismo el cambio a la nueva herramienta de gestión documental ProtecDoc, la cual ha presentado algunas dificultades que están generando que no se pueda emitir respuesta oportuna en algunos casos por parte de las dependencias.

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

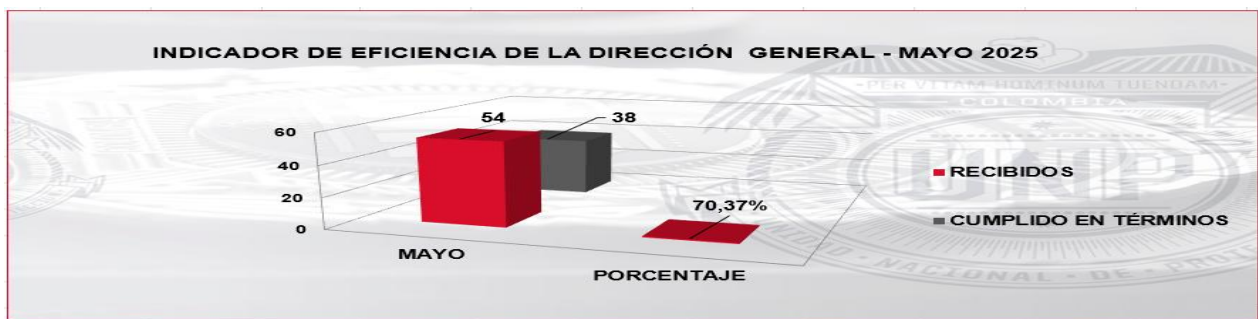
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	141	141
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	690	672
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	372	372
PQRS D PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	402	384

TOTAL		1605	1569
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO 2025		97,76%	
* 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.			



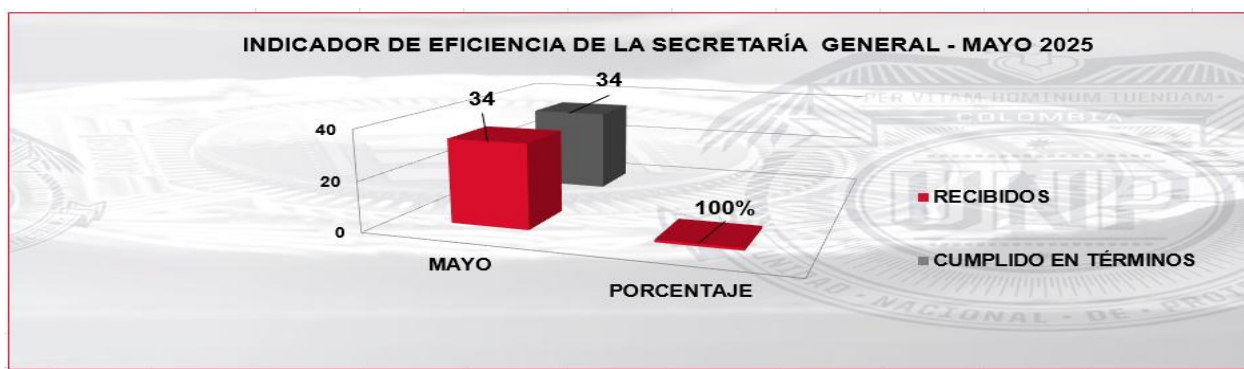
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	21	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	21
TOTAL	54	38
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	70,37%	



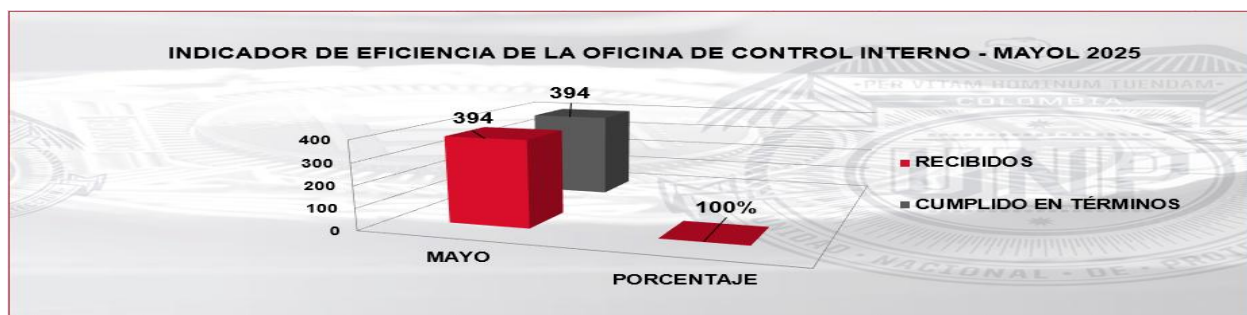
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	18	18
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	14
TOTAL	34	34
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



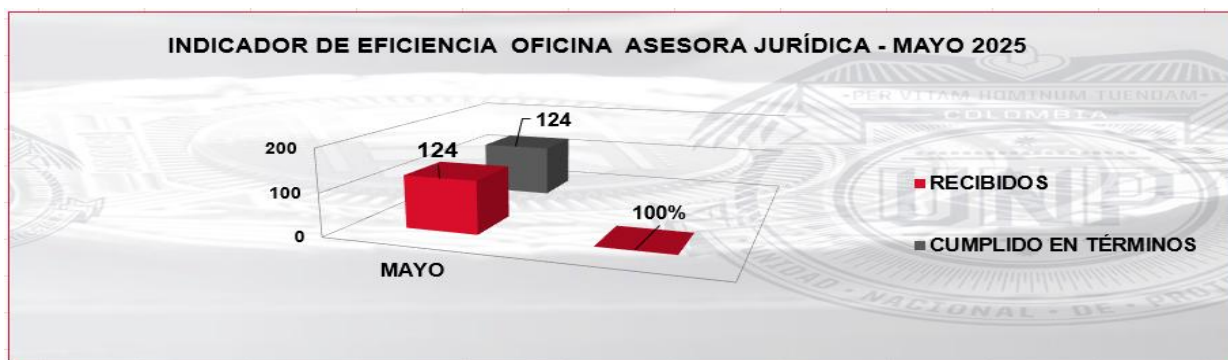
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	143	143
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	133	133
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	118	118
TOTAL	394	394
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	75	75
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	32	32
TOTAL	124	124
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	



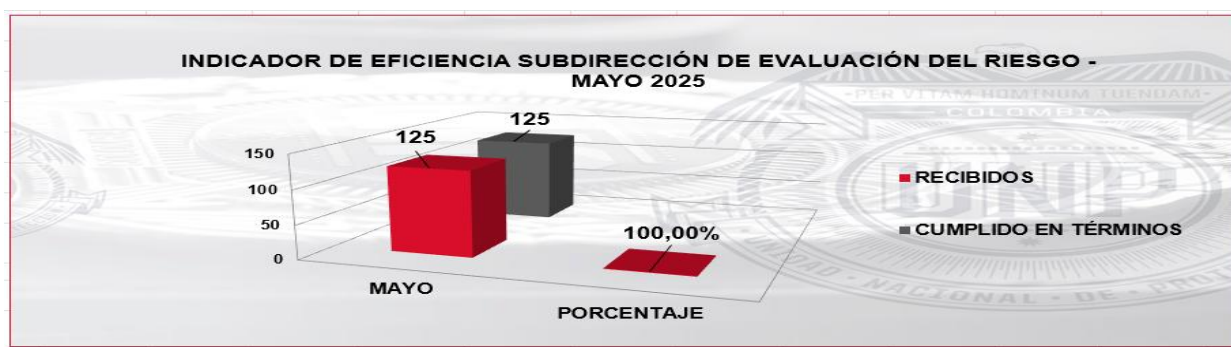
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



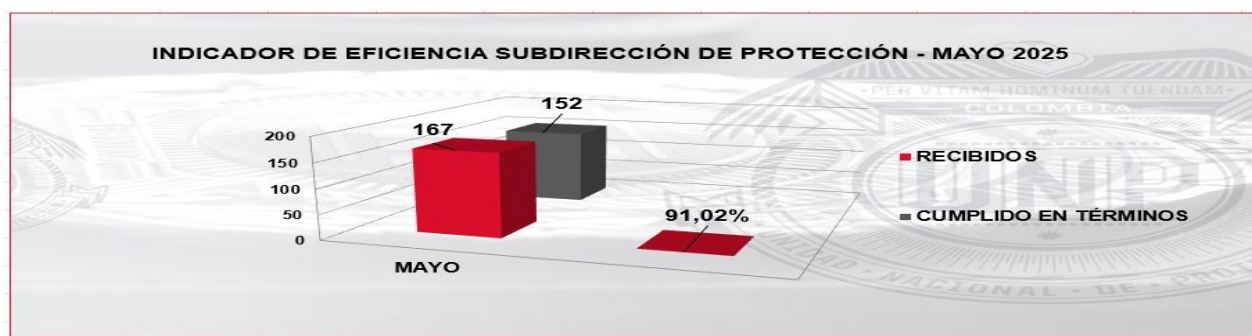
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	87	87
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	29
TOTAL	125	125
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	



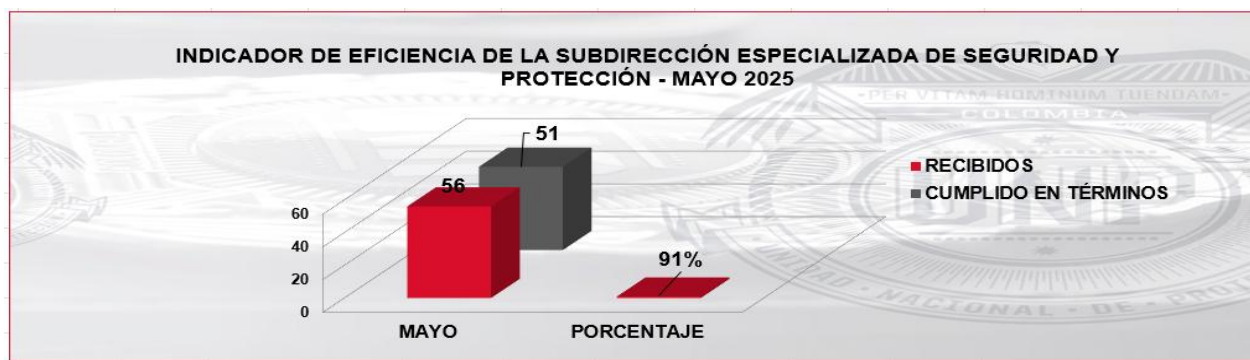
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	66	61
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	67	67
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	34	24
TOTAL	167	152
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	91,02%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	39	34
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	56	51
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	91,07%	



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

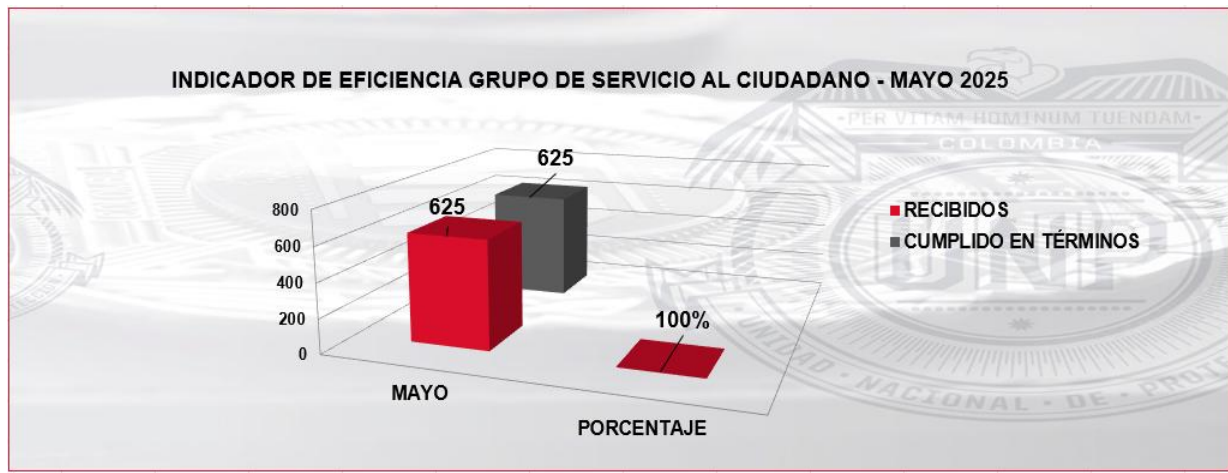
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	7	7
TOTAL	24	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - MAYO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	141	141
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2025	231	231
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2025)	124	124
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	129	129

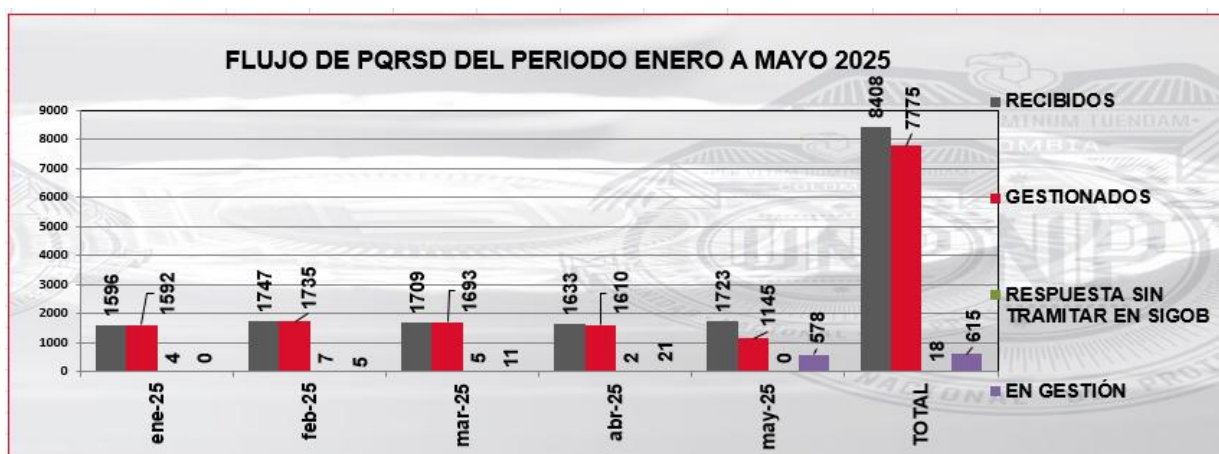
TOTAL		625	625
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		100%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.			



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A MAYO 2025								
PQRSD	DETALLE	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1596	1747	1709	1633	1723	8408	
	GESTIONADOS	1592	1735	1693	1610	1145	7775	92%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	4	7	5	2	0	18	0%
	EN GESTIÓN	0	5	11	21	578	615	7%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		8408						



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:

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO 2025

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO 2025					
DEPENDENCIAS				GESTIÓN	

	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MAYO 2025
DIRECCIÓN GENERAL	47	18	5	22	23	50	70,37%
SECRETARÍA GENERAL	44	20	0	24	0	24	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	351	276	0	75	0	75	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	1	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	178	91	0	86	0	86	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	203	94	0	108	0	108	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	176	130	13	43	24	80	91,02%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	31	17	0	14	0	14	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	598	456	0	142	0	142	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	93	42	0	46	5	51	91,07%
TOTAL	1723	1145	18	561	52	631	97,76%

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

389 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en mayo 2025.

22 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en mayo 2025.

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero contestadas en mayo 2025.

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero contestadas en mayo 2025.

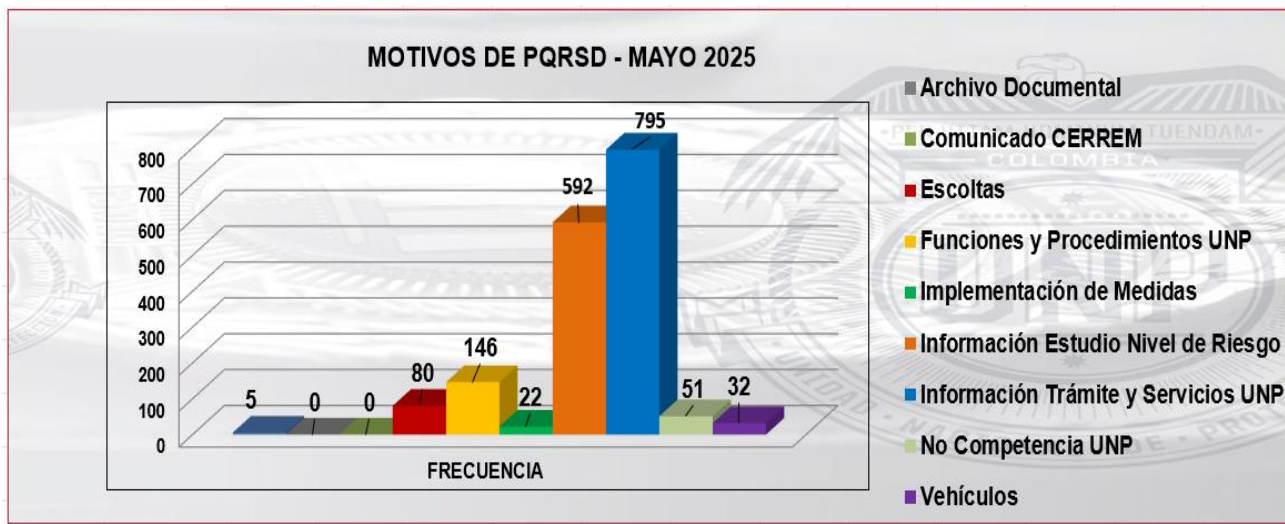
Es pertinente mencionar, que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la Entidad.

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que 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 MAYO DE 2025

MOTIVOS DE PQRSD MAYO DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	5	0%
Archivo Documental	0	0%
Comunicado CERREM	0	0%
Escoltas	80	5%
Funciones y Procedimientos UNP	146	8%
Implementación de Medidas	22	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	592	34%
Información Trámite y Servicios UNP	795	46%
No Competencia UNP	51	3%
Vehículos	32	2%
TOTAL, MOTIVOS	1723	100%



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

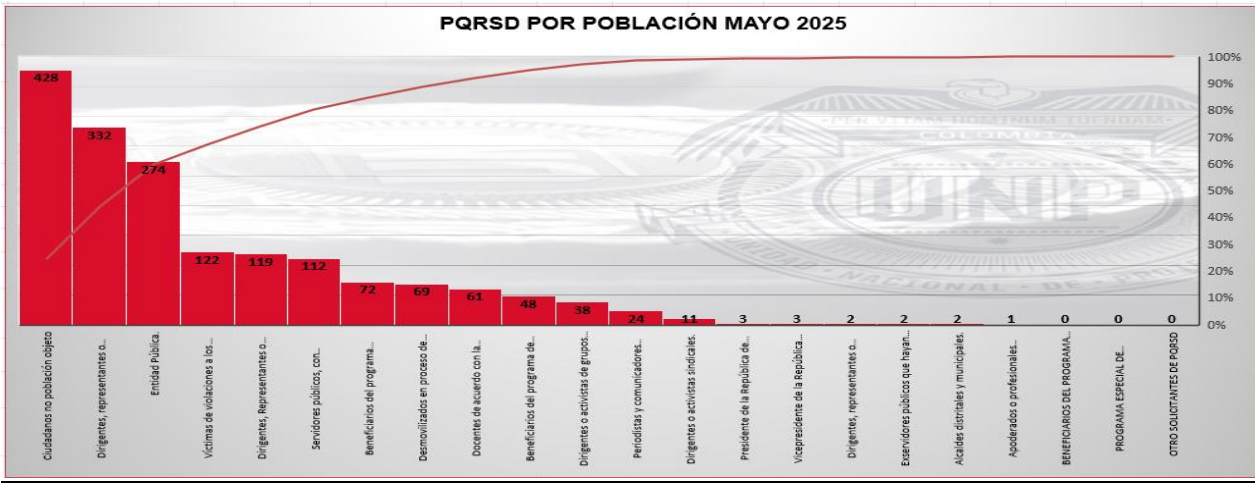
En el presente mes de mayo, no se recibió ninguna petición en el buzón.

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE MAYO

DE 2025.

PQRSD POR POBLACIÓN MAYO 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.	38	2,21%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	332	19,27%
Dirigentes o activistas sindicales.	11	0,64%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	2	0,12%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	119	6,91%
Periodistas y comunicadores sociales.	24	1,39%
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.	122	7,08%
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	2	0,12%
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.	61	3,54%
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.	112	6,50%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	69	4,00%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	3	0,17%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	3	0,17%
Alcaldes distritales y municipales.	2	0,12%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	72	4,18%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	48	2,79%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	274	15,90%
Ciudadanos no población objeto	428	24,84%

TOTAL	1723	100%
--------------	-------------	-------------



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DE **MAYO 2025.**

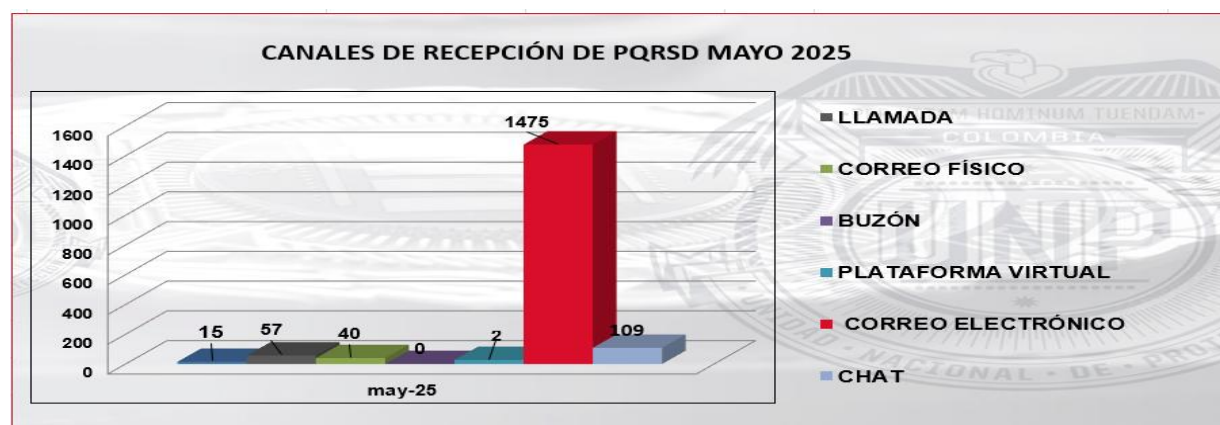
La Unidad Nacional de Protección, dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la Entidad durante el mes de mayo.

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 PQRSD		
may-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	15
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	57
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	40
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	27
	CORREO ELECTRÓNICO	1475
	CHAT	109
TOTAL		1723



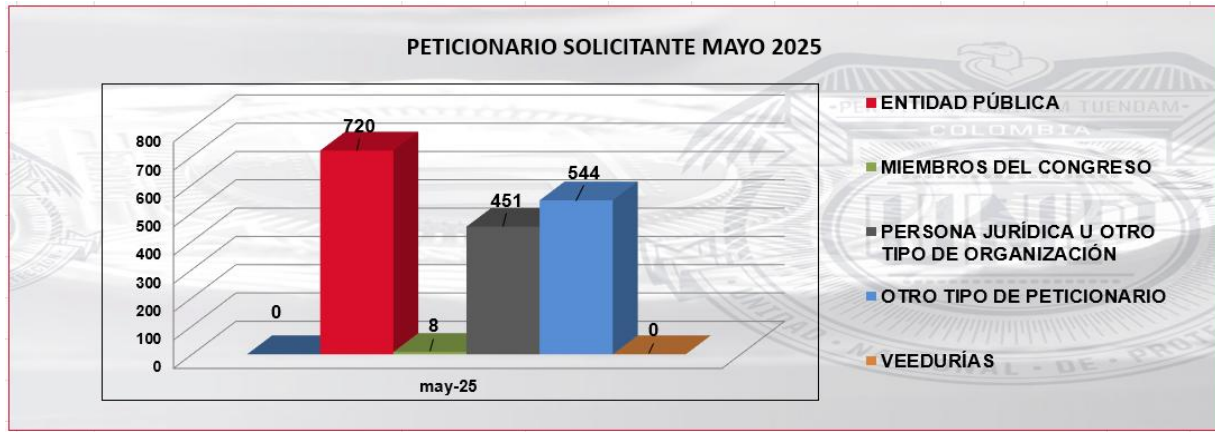
El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

b. ENTE SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
may-25	
EMPRESA	0
ENTIDAD PÚBLICA	720
MIEMBROS DEL CONGRESO	8

PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	451
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	544
VEEDURÍAS	0
TOTAL	1723



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
may-25	
DENUNCIAS	11
DERECHO DE PETICIÓN	854
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	81
QUEJA	17
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	758
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1723



10. INFORME DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN MAYO AÑO 2025

GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Mes de Mayo 2025.



Casos Alegados Mes de Mayo 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MAYO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	MAYO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	410
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	810
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	2.214
Sub Total	3.435
INFORMATIVA	224
TRANSFERENCIA	109
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	684
Sub Total	1.017
TOTAL	4.452



****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 Mayo 2025, se conocerá el número real de las mismas**.**

Casos Gestionados Mes de Mayo 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MES DE MAYO AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	MAYO
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	461
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	806
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	1.944
Sub Total	3.212
INFORMATIVA	242
TRANSFERENCIA	123
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	758
Sub Total	1.123
TOTAL	4.335



Casos Gestionados por Género, Mes de Mayo 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO MES DE MAYO AÑO 2025				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO BINARIO	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	112	348	1	461
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	1	0	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	328	475	3	806
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	664	1.279	1	1.944
Sub Total	1.104	2.103	5	3.212
INFORMATIVA	80	162	0	242
TRANSFERENCIA	38	85	0	123
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	218	536	4	758
TOTAL	336	783	4	1.123
	1.440	2.886	9	4.335

****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 Mayo 2025 Vs. Mes de Abril 2025.

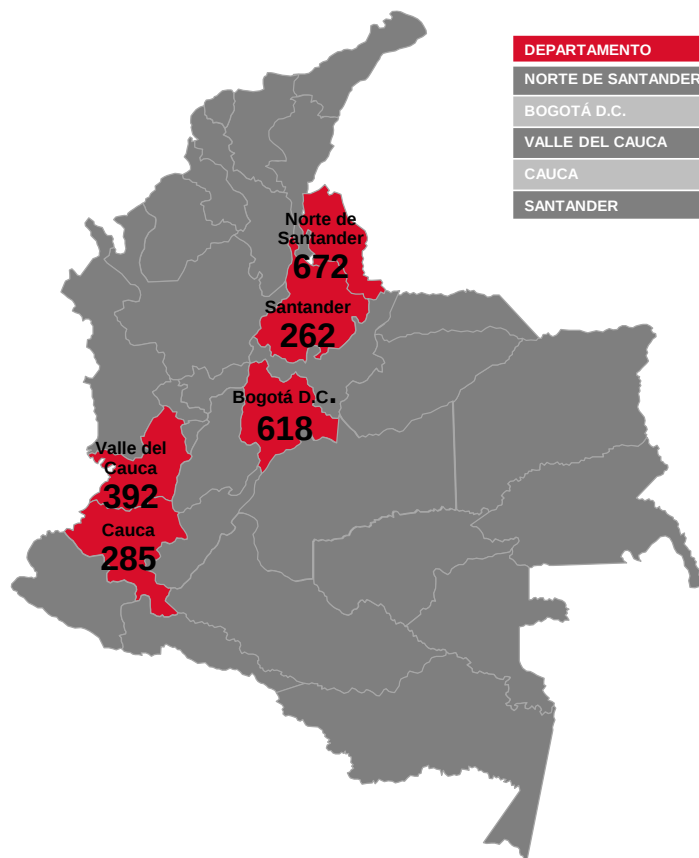
SOLICITUDES GESTIONADAS MAYO AÑO 2025 Vs ABRIL AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	MAYO	ABRIL	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
NORTE DE SANTANDER	672	618	54

GUAVIARE	53	24	29
CESAR	152	123	29
LA GUAJIRA	81	57	24
ATLÁNTICO	94	71	23
CAQUETÁ	66	53	13
QUINDIO	34	21	13
CHOCÓ	89	81	8
VAUPÉS	0	0	0
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	0	1	-1
VICHADA	3	5	-2
GUAINÍA	1	4	-3
BOYACÁ	60	64	-4
ARAUCA	63	67	-4
BOLÍVAR	128	133	-5
BOGOTÁ, D.C.	618	624	-6
CUNDINAMARCA	82	90	-8
PUTUMAYO	35	44	-9
AMAZONAS	1	13	-12
HUILA	58	72	-14
CALDAS	21	41	-20
RISARALDA	78	105	-27
META	108	135	-27
CAUCA	285	315	-30
SIN DETERMINAR	12	45	-33
MAGDALENA	237	272	-35
TOLIMA	115	154	-39
CÓRDOBA	128	169	-41
SANTANDER	262	309	-47
VALLE DEL CAUCA	392	440	-48
CASANARE	62	112	-50
ANTIOQUIA	216	270	-54
SUCRE	43	107	-64
NARIÑO	86	177	-91
TOTAL	4.335	4.816	-481

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	MAYO
NORTE DE SANTANDER	672
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	207
BOGOTÁ D.C	618
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	81
VALLE DEL CAUCA	392
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	66
CAUCA	285
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	113
SANTANDER	262
9. Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH.	46

Igualmente, durante el mes de Mayo del año 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 51% de las solicitudes atendidas, siendo Norte de Santander, el de mayor número con un 16%, seguido de Bogotá D.C. con un 14%, Valle del Cauca con un 9%, Cauca con el 7% y por último Santander con el 6%:

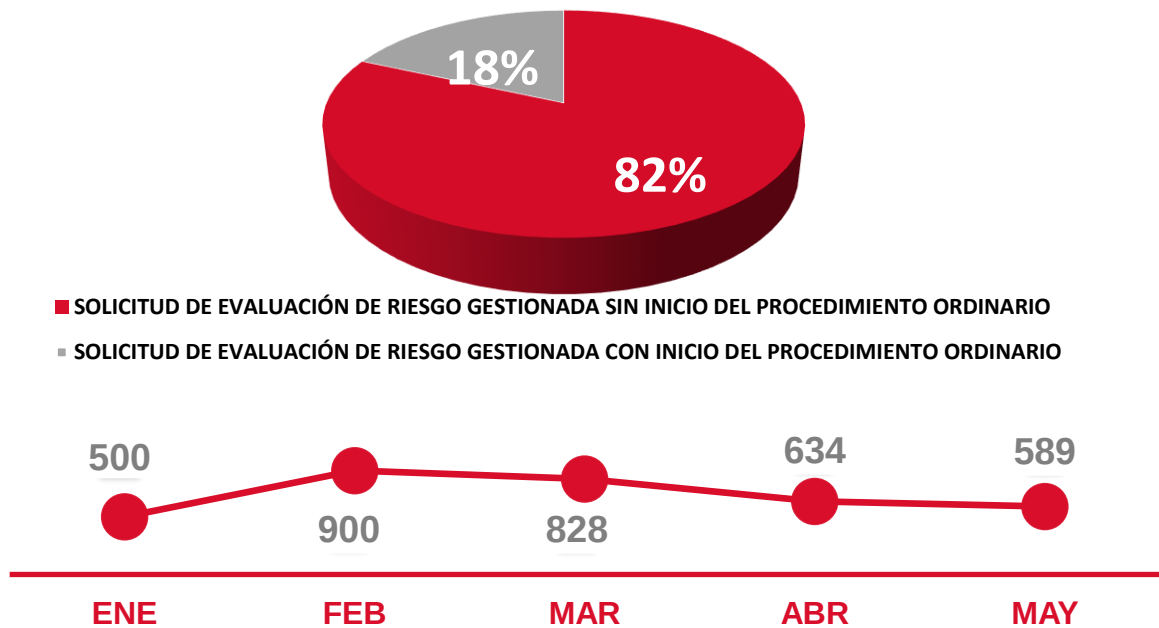


Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Mes de Mayo 2025.

Por otra parte, durante el periodo del 1 al 31 de Mayo del año 2025, de las 3.212 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 18% que corresponde a 589 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 2.623 restantes y que corresponden en este caso al 82%, 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 MAYO AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	2.623	82%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	589	18%

TOTAL	3.212	100%
-------	-------	------



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

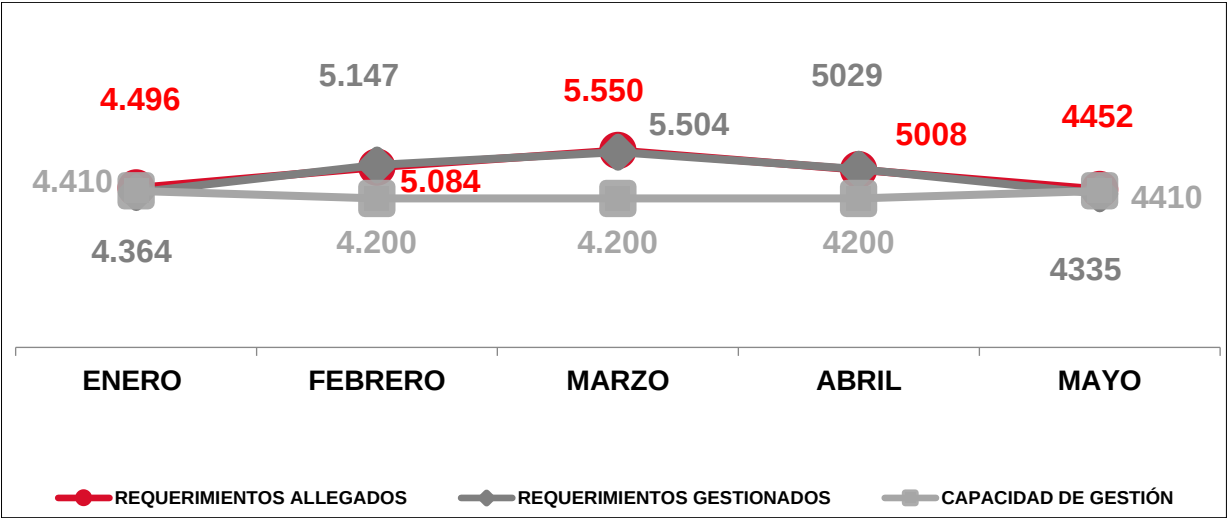
NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-05-2025		
EQUIPO	MAYO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	538	538
TOTAL	538	538

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

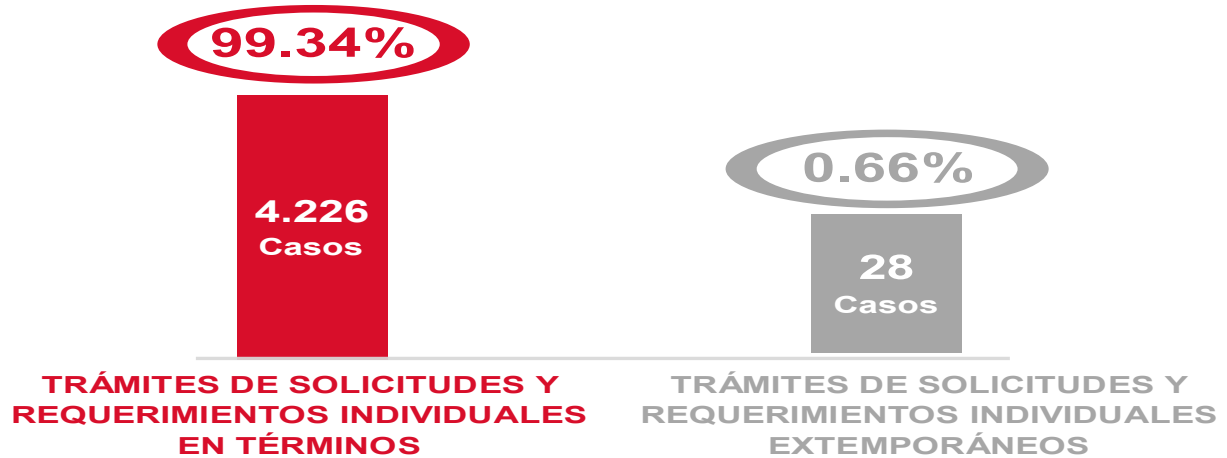


Capacidad Instalada a Corte 31 de Mayo 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - 1 DE ENERO AL 31 DE MAYO AÑO 2025						
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.496	5.084	5.550	5.008	4.452	4.918
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.364	5.147	5.504	5.029	4.335	4.876
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.410	4.200	4.200	4.200	4.410	4.284



Oportunidad en la Atención Mes de Mayo 2025.





Para el mes de Mayo del año 2025, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presentó una variación no consecuente con la reducción lograda en los últimos meses del año inmediatamente anterior y los primeros meses del año 2025, al punto de presentar 33 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 **2.2** días hábiles promedio.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el mes de Mayo del año 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 99,14% 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:

- La transmisión de datos y operatividad en el funcionamiento de la herramienta de gestión documental ProtecDoc, no ha permitido una atención idónea, teniendo en cuenta el proceso de acondicionamiento de esta, por parte del personal que hace uso de esta; por lo cual se está en la búsqueda de mejorar el

fortalecimiento de esta herramienta, que permita acortar los tiempos de respuesta acorde a 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 Mayo 2025.

Se puede concluir que, para el mes de mayo del año 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 97% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de Mayo del año 2025, se encuentran sin atención 538 EXT y que suman alrededor de 1.076 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 Mayo del año 2025, se atendió un total de 4.335 solicitudes y requerimientos, de los cuales 3.435 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 1.017 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 26% de toda la gestión del GSC.

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

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a mayo 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 MAYO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	46
FEBRERO	15	40
MARZO	17	53
ABRIL	19	54
MAYO	15	46
TOTAL	89	239

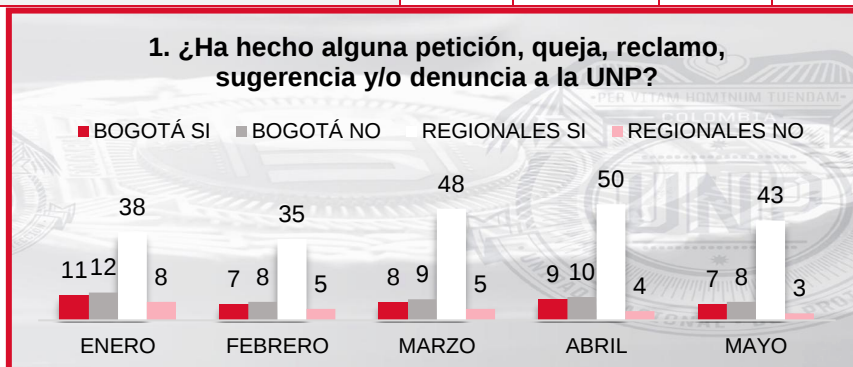


Participación

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

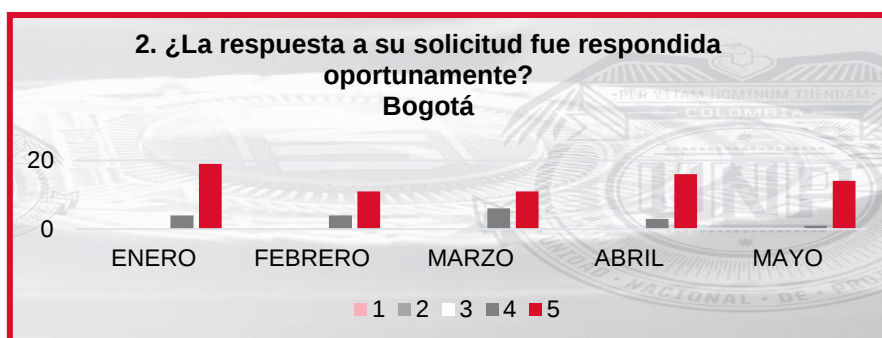
MARZO	8	9	48	5
ABRIL	9	10	50	4
MAYO	7	8	43	3



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
ABRIL	0	0	0	3	16
MAYO	0	0	0	1	14



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
MAYO	0	0	0	6	40



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
MAYO	0	0	0	1	14



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
MAYO	0	0	0	1	45

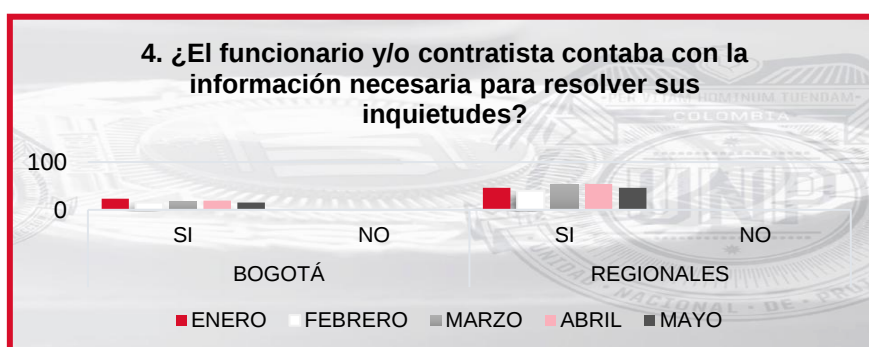


Dominio

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:

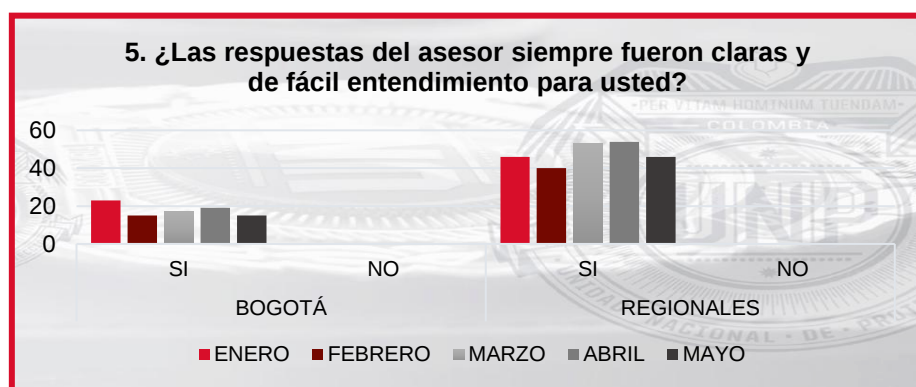
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

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
MAYO	15	0	46	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
MAYO	15	0	46	0

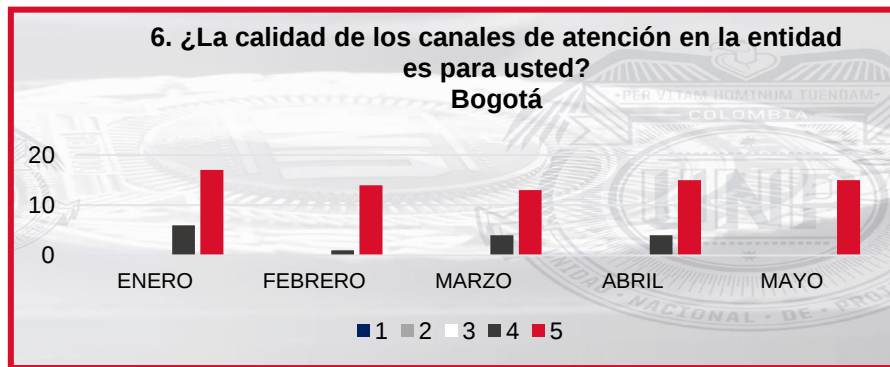


Percepción

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:

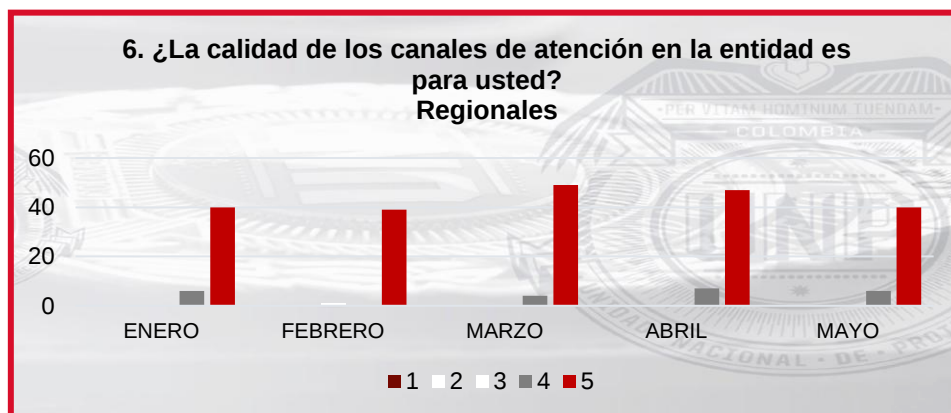
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	17
FEBRERO	0	0	0	1	14
MARZO	0	0	0	4	13
ABRIL	0	0	0	4	15

MAYO	0	0	0	0	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:

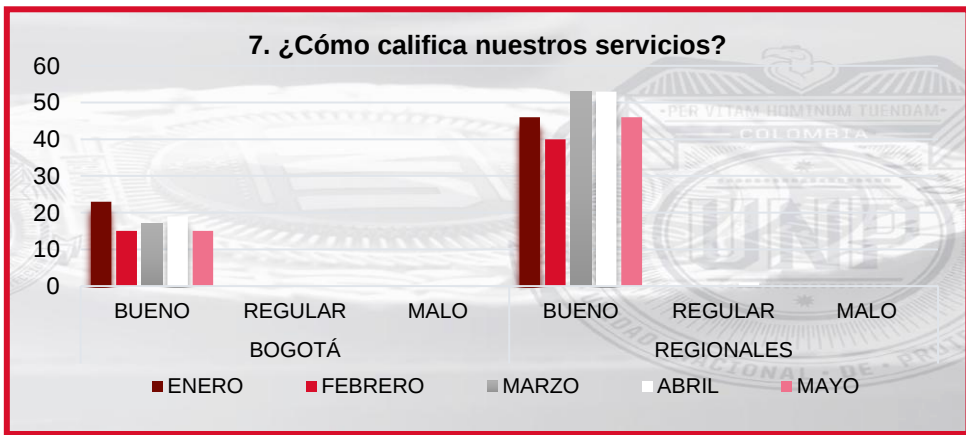
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	40
FEBRERO	0	0	1	0	39
MARZO	0	0	0	4	49
ABRIL	0	0	0	7	47
MAYO	0	0	0	6	40



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
MAYO	15	0	0	46	0	0

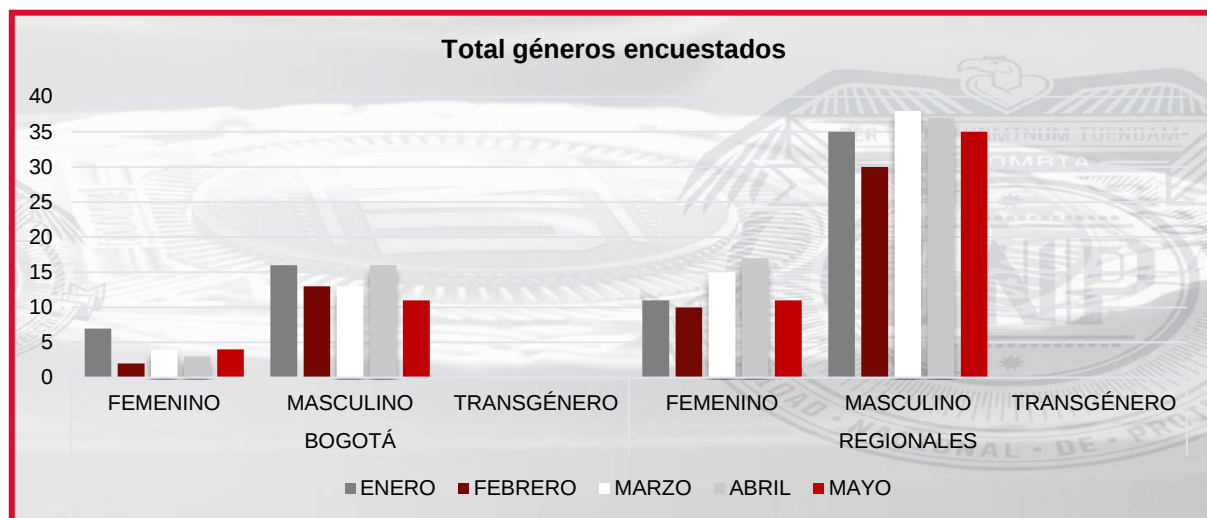


Aplicación del enfoque diferencial

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

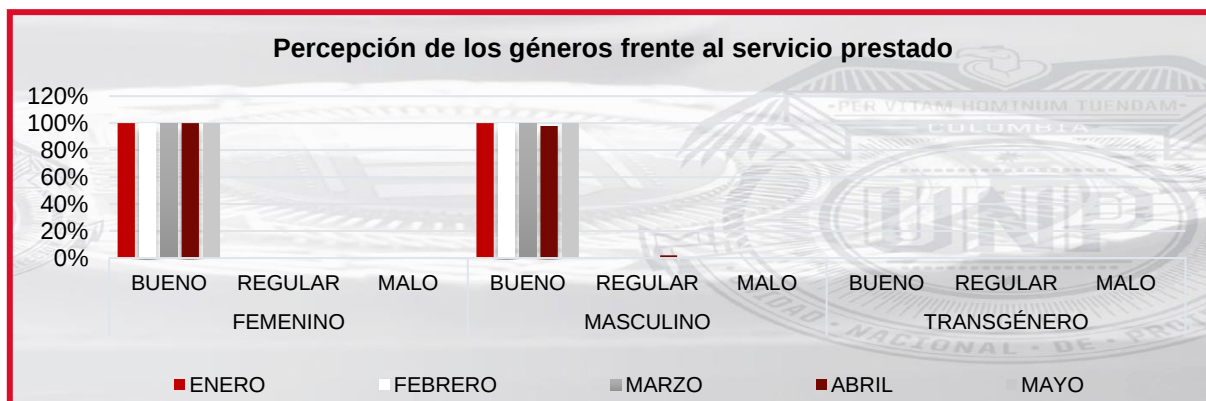
Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	11	35	0
FEBRERO	2	13	0	10	30	0
MARZO	4	13	0	15	38	0

ABRIL	3	16	0	17	37	0
MAYO	4	11	0	11	35	0



Percepción de los géneros encuestados

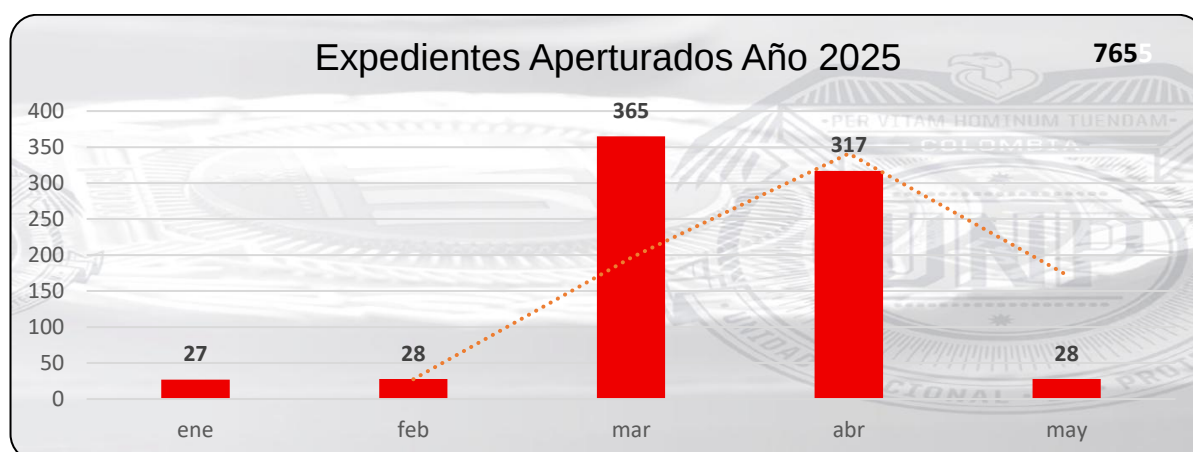
Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



12. INFORME PQRSD QUEJAS Y DENUNCIAS CONFLICTO DE INTERESES

Información estadística correspondiente a quejas y denuncias por posibles actos de corrupción y conflictos de intereses, desde el Grupo de Control Disciplinario Interno se ha procedido consolidar dicha información correspondiente al mes de mayo de 2025, en el cual se detallan los expedientes aperturados en lo transcurrido en el año, discriminados por tipo de conducta y dependencia de origen del quejoso o remitente, incluyendo las variables de conflictos de interés y demás categorías pertinentes para su análisis.

Expedientes Aperturados Año 2025



Por tipo de Conducta

CONDUCTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
Armamento	1	2	210	10	4	227
Ausentismo Laboral	0	0	1	0	1	2
Esquemas de Protección	1	4	0	2	0	7
Incumplimiento de Deberes	1	2	116	292	4	415
Incumplimiento de Funciones	6	9	11	8	2	36
Órdenes de Trabajo	0	1	0	0	1	1
Tratos Inadecuados	3	1	2	0	2	8
vehículos	8	4	2	3	5	22
Viáticos	2	2	0	0	1	5
No definido	5	3	23	2	8	37
Total	27	28	365	317	28	765

Por quejoso o remitente de la queja u informe.

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
Oficina de Control Interno	0	1	0	3	1	5
Correo electrónico	6	3	2	0	2	13
Defensoría	1	0	0	0	1	2
Dirección	1	0	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0	1	6	8
Procuraduría	2	12	7	5	3	29
Secretaría General	2	2	219	9	5	237
Subdirección Especializada de Seguridad	10	9	3	7	8	37
Subdirección de Evaluación del Riesgo	0	0	2	0	0	2
Subdirección de Protección	4	0	0	0	1	5
Subdirección de Talento Humano	0	1	132	292	1	426

Total	27	28	365	317	28	765
--------------	-----------	-----------	------------	------------	-----------	------------

13. 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 61 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de mayo 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 mayo el 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 15 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Barrancabermeja por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la

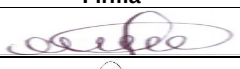
encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP

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		6/6/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		6/6/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		6/6/2025
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.			

14. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRS D DE MAYO 2025

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DE ENERO A MAYO 2025				
PQRS D RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2024 A ABRIL 2025	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
8408	7775	18	561	52
	92,47%	0,21%	6,67%	0,62%

