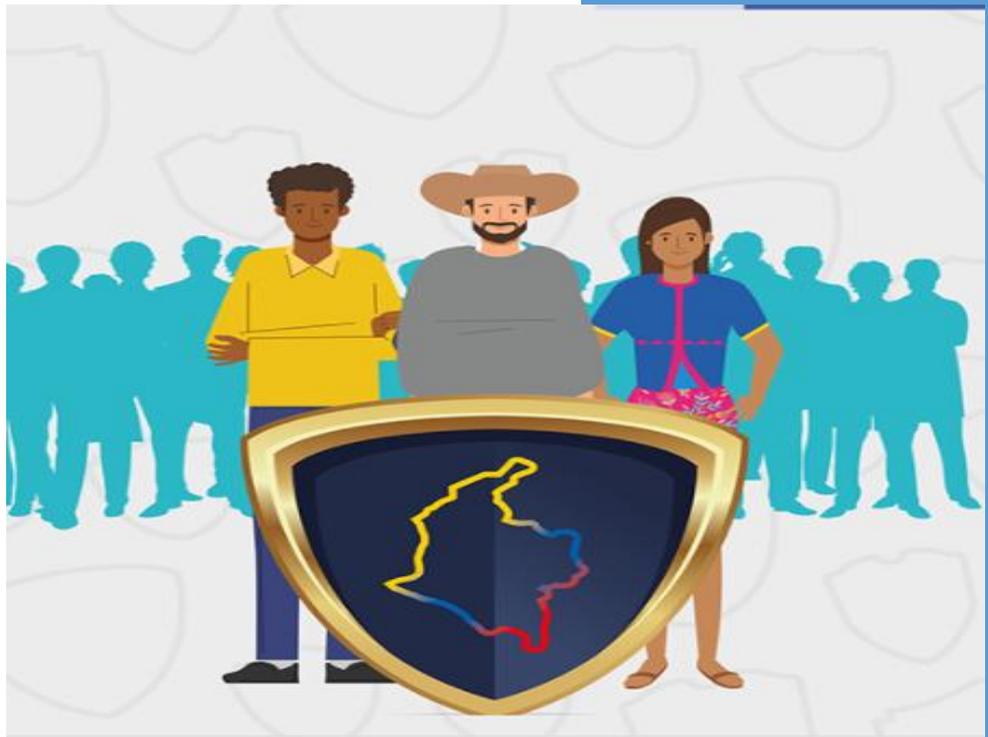




UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de julio de 2025



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

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

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES JUNIO	2
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JUNIO	11
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JUNIO	11
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE JUNIO	12
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	20
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD	20
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE JUNIO	23
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....	24
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE JUNIO	24
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE JUNIO	26
10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO	29
11. INFORME PQRSD QUEJAS Y DENUNCIAS CONFLICTO DE INTERESES.....	30
12. CONCLUSIONES	41
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO	43

 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 junio de 2025 fueron elevadas **1625** 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.

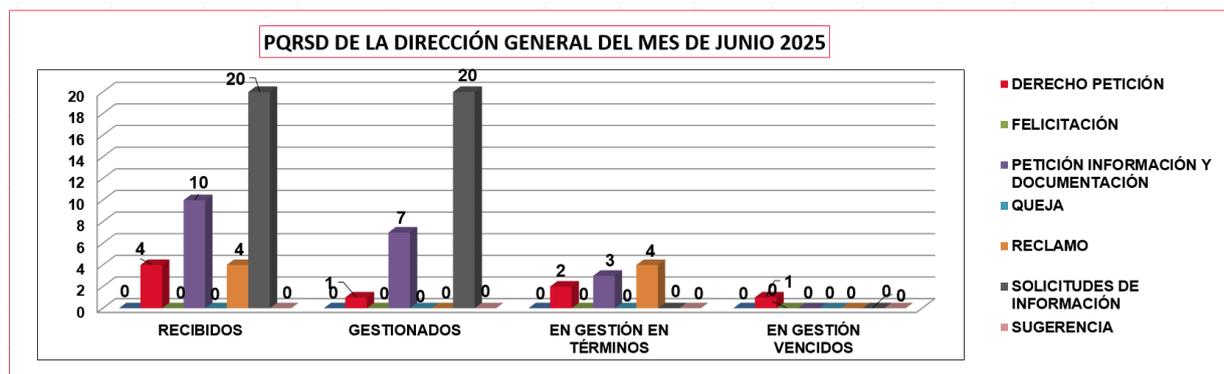
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

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

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

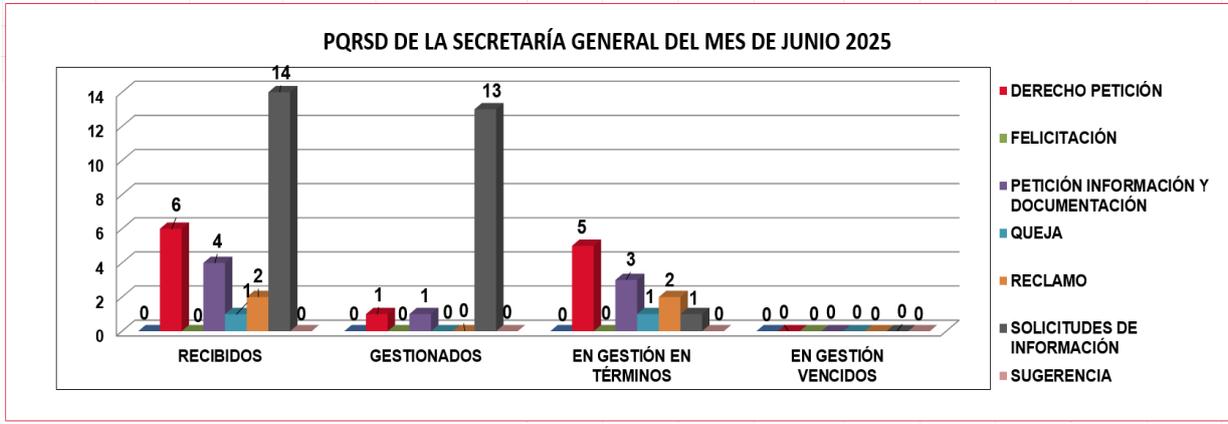
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	1	2	1	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10	7	3	0	10
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	4	0	4	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	20	0	0	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	38	28	9	1	38



b. SECRETARÍA GENERAL

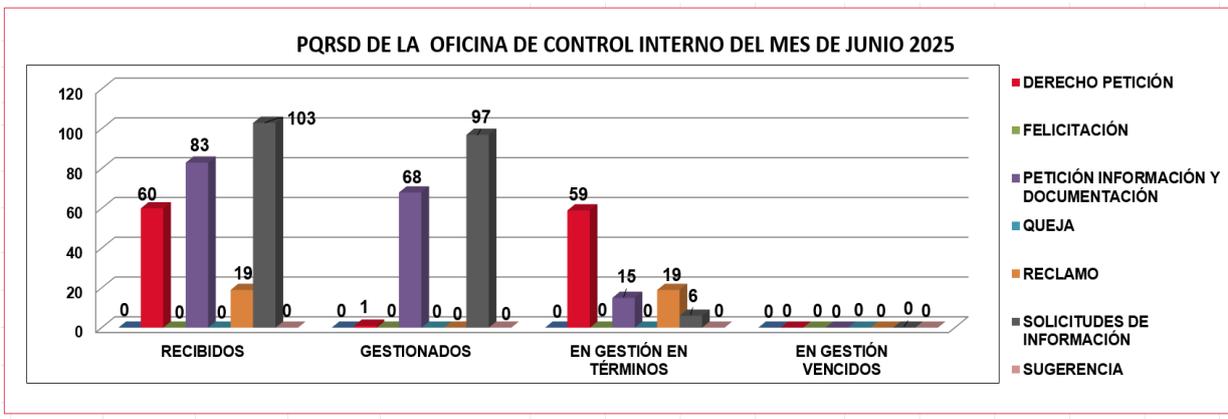
PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JUNIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	1	5	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	1	3	0	4
QUEJA	1	0	1	0	1
RECLAMO	2	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	13	1	0	14
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27	15	12	0	27



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

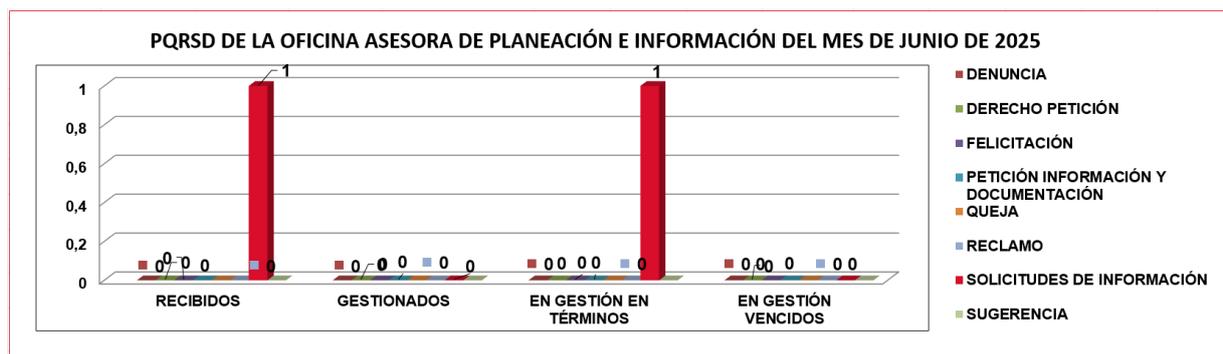
PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JUNIO 2025

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	60	1	59	0	60
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	83	68	15	0	83
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	19	0	19	0	19
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	103	97	6	0	103
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	265	166	99	0	265



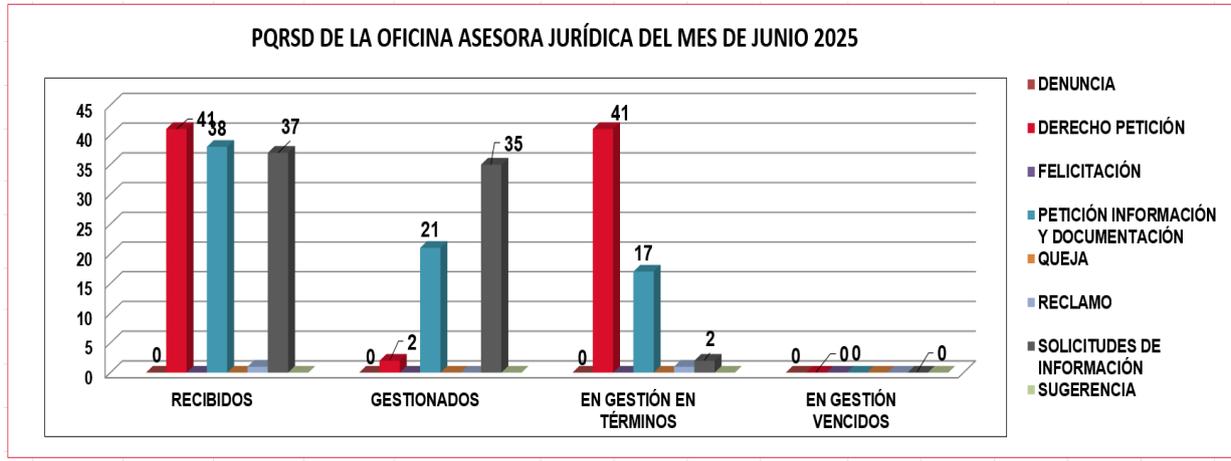
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

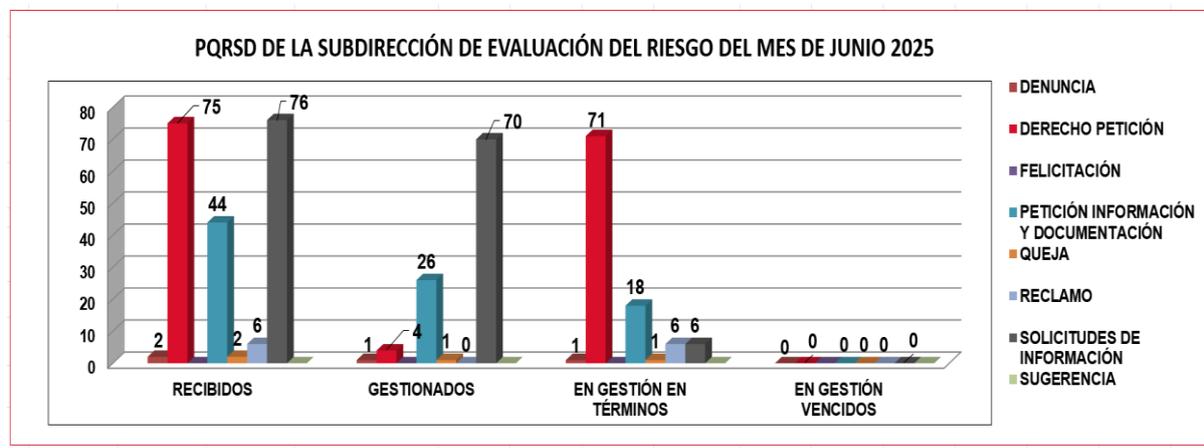
PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JUNIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	41	2	41	0	43
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	38	21	17	0	38
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	37	35	2	0	37
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	119	58	61	0	119



f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

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

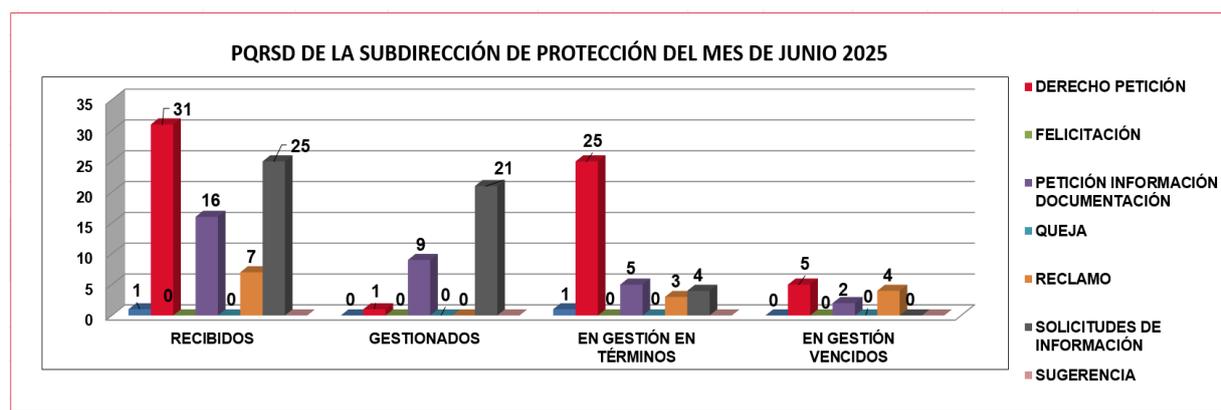
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	1	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	75	4	71	0	75
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44	26	18	0	44
QUEJA	2	1	1	0	2
RECLAMO	6	0	6	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	76	70	6	0	76
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	205	102	103	0	205



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

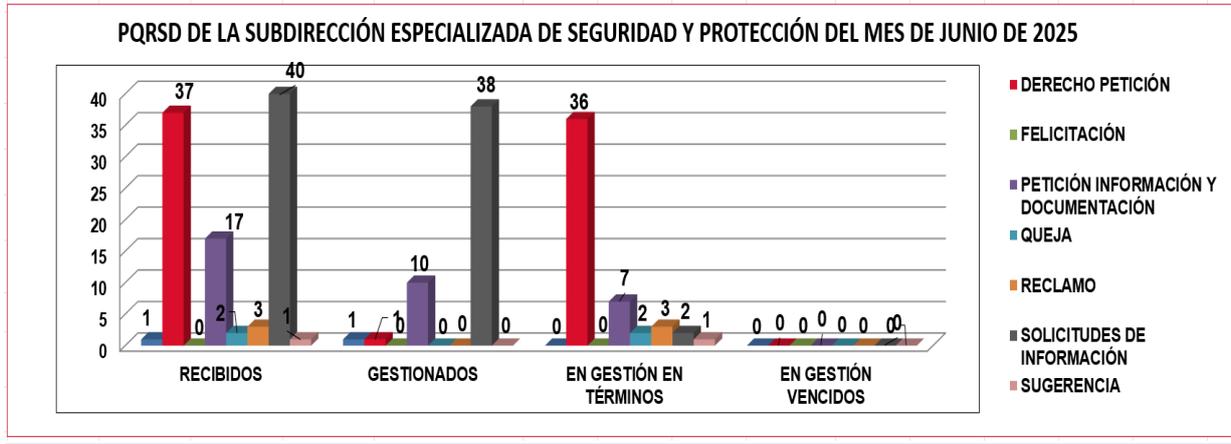
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	31	1	25	5	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	16	9	5	2	16
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	7	0	3	4	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	25	21	4	0	25
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	80	31	38	11	80



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

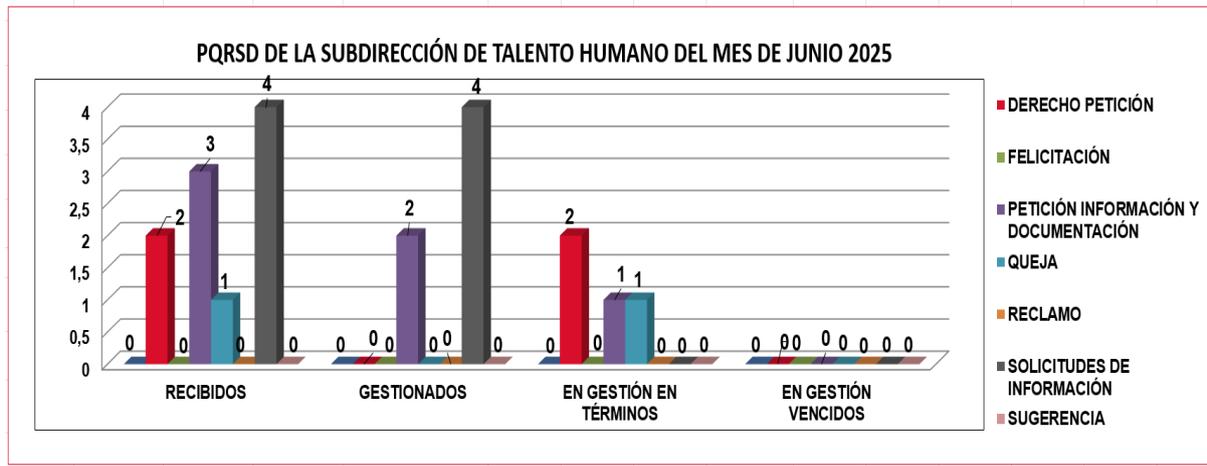
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	37	1	36	0	37
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	17	10	7	0	17
QUEJA	2	0	2	0	2
RECLAMO	3	0	3	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	40	38	2	0	40
SUGERENCIA	1	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	101	50	51	0	101



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

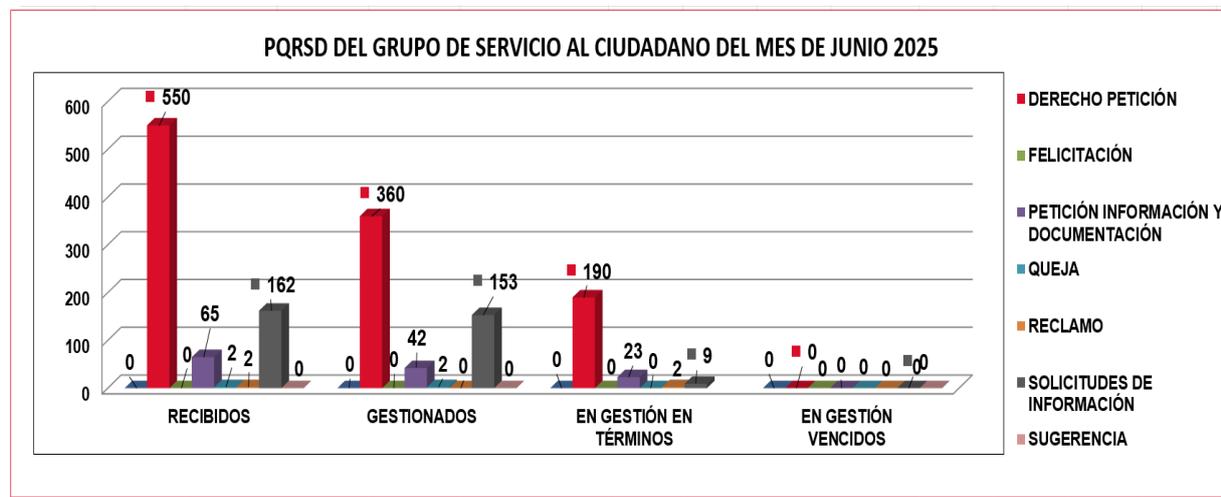
PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO 2025

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	0	2	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	1	0	3
QUEJA	1	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	4	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	10	6	4	0	10



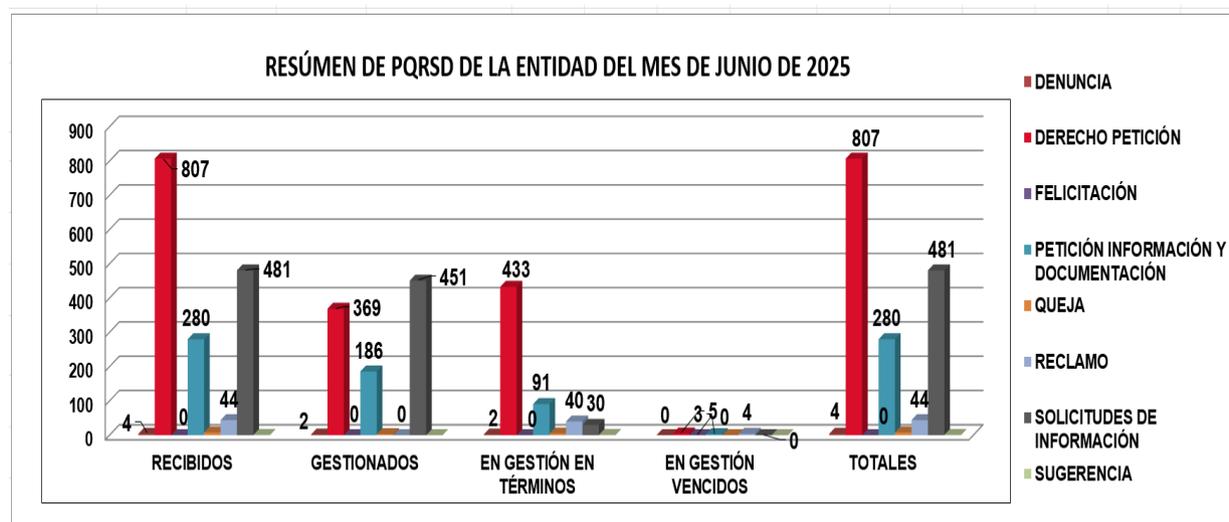
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	550	360	190	0	550
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	65	42	23	0	65
QUEJA	2	2	0	0	2
RECLAMO	2	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	162	153	9	0	162
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	781	557	224	0	781



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

RESÚMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	2	2	0	4
DERECHO PETICIÓN	807	369	433	5	807
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	280	186	91	3	280
QUEJA	8	3	5	0	8
RECLAMO	44	0	40	4	44
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	481	451	30	0	481
SUGERENCIA	1	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1625	1011	602	12	1625

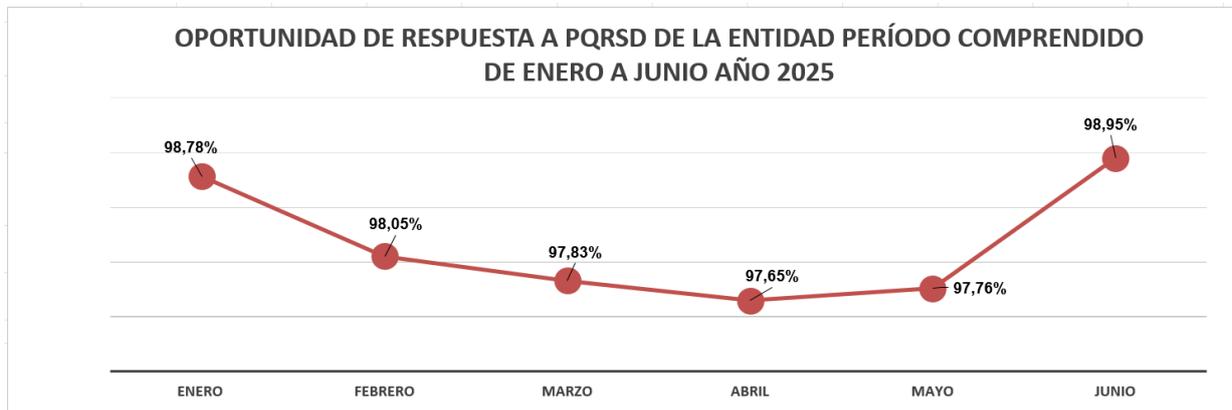


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD JUNIO DE 2025.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, ONG y ciudadanos, respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas recibidas. Las diversas solicitudes de información tienen que ver principalmente sobre la ponderación del nivel de riesgo y la implementación de medidas de protección.

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A JUNIO 2025					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
98,78%	98,05%	97,83%	97,65%	97,76%	98,95%



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

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.

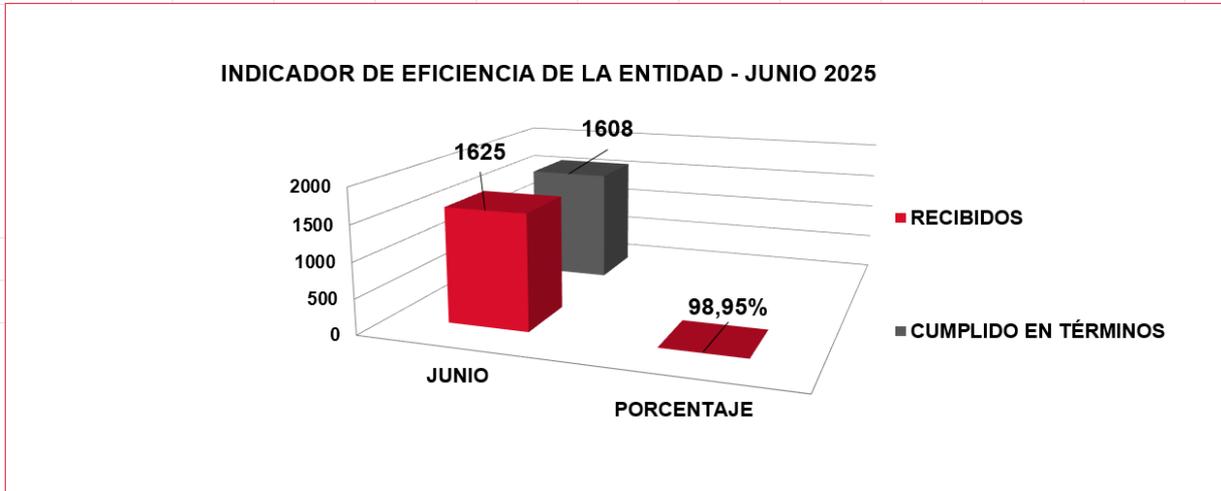
 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de junio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (mayo) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en junio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1625** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1608** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,95%**. El restante **1,05%** 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 la falta de velocidad en el procesamiento de la información y la dificultad en el funcionamiento y operatividad de la herramienta de gestión documental PROTECDOC, teniendo en cuenta el proceso de acondicionamiento de esta.

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.

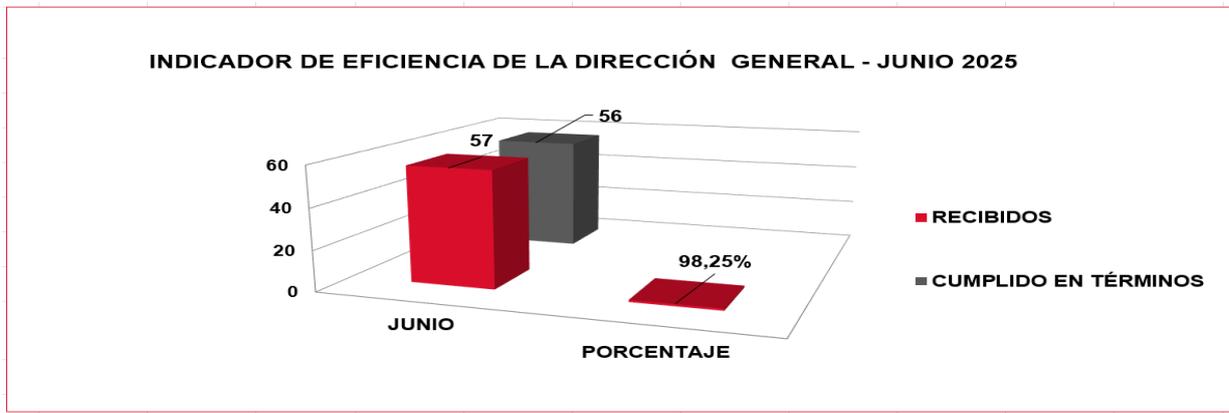
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	192	192
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	475	459
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	268	268
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	690	689
TOTAL	1625	1608
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO 2025	98,95%	
* 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

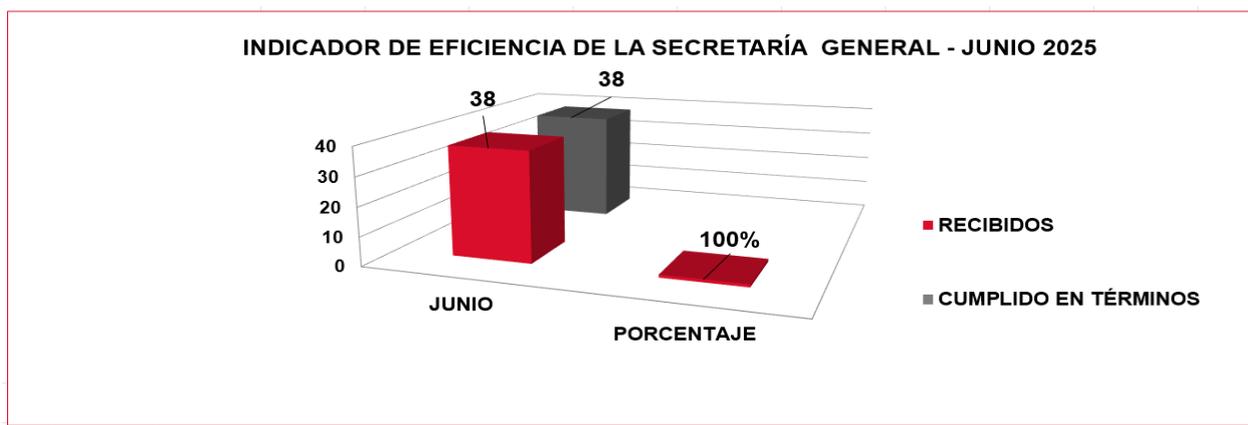
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	29	29
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	23	22
TOTAL	57	56
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	98,25%	



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

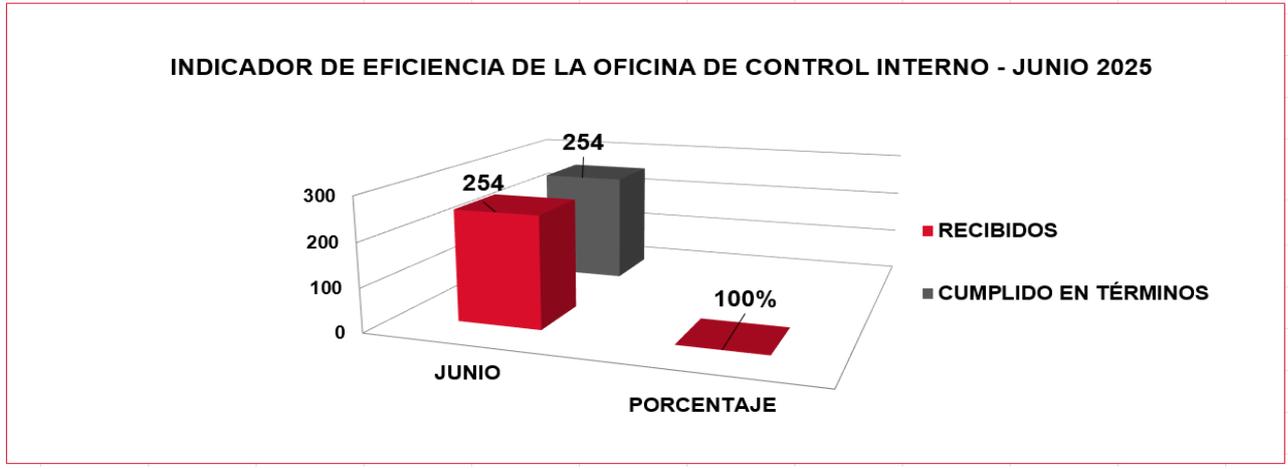
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	12	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	25
TOTAL	38	38
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



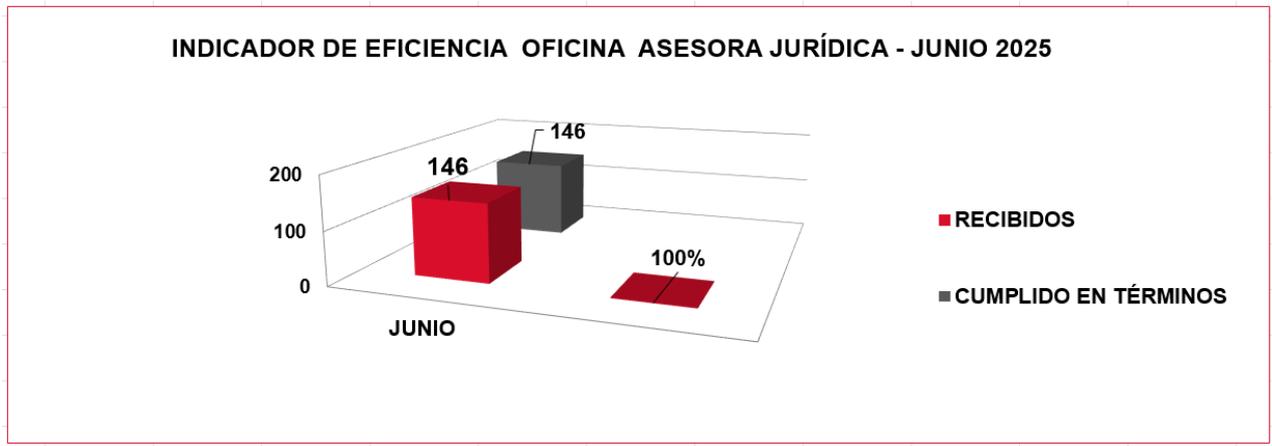
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	128	128
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	119	119
TOTAL	254	254
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

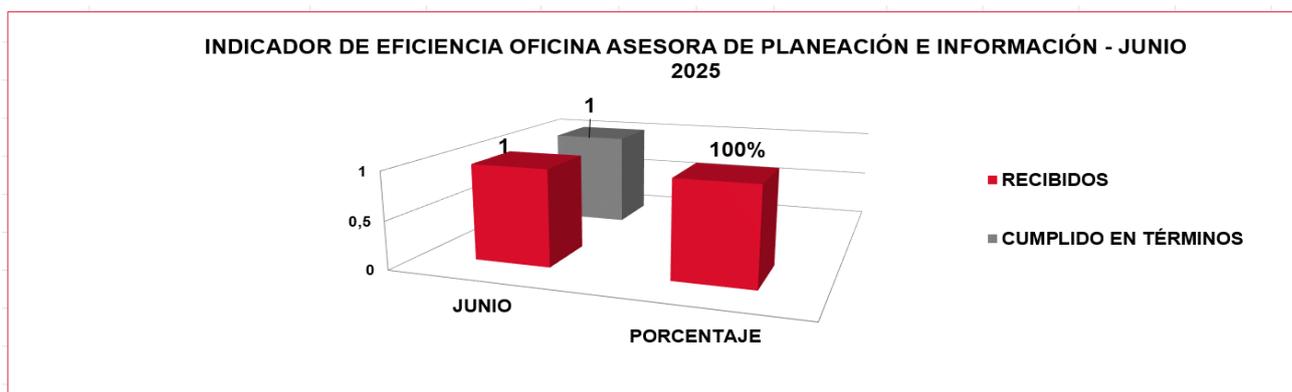
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	40	40
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	8	8
PQRS D PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	98	98
TOTAL	146	146
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	



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

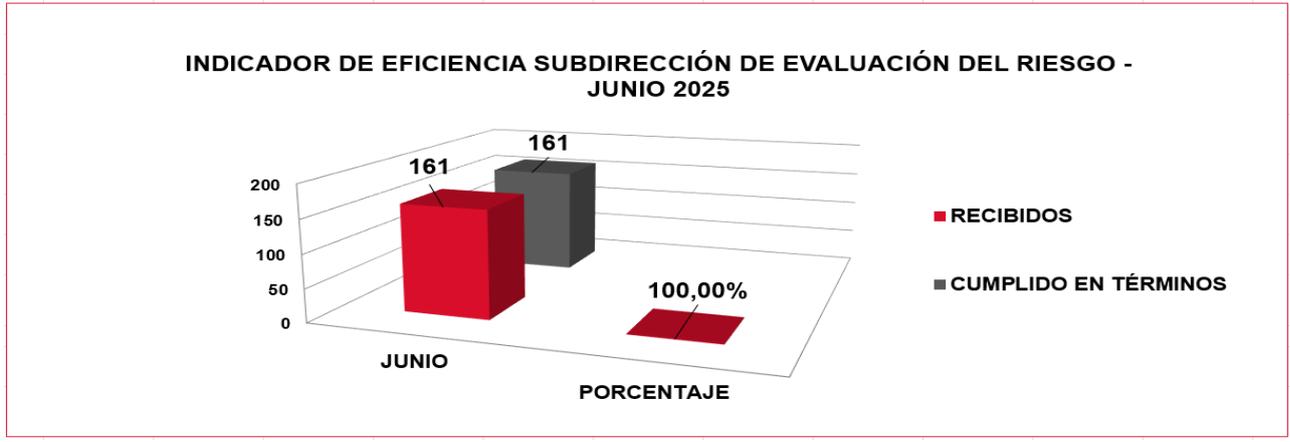
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



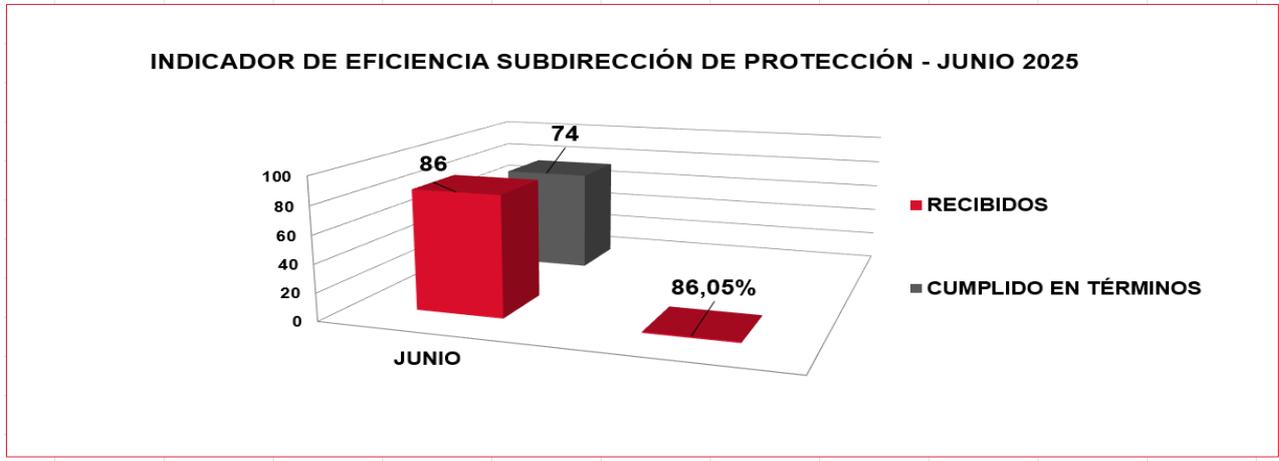
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	48	48
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	106	106
TOTAL	161	161
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

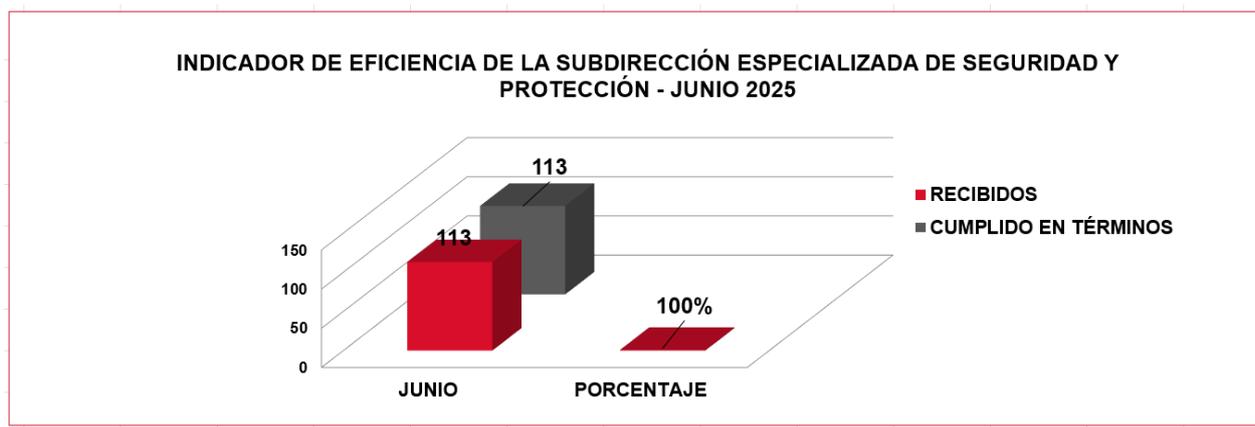
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	23	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	53	53
TOTAL	86	74
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	86,05%	



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

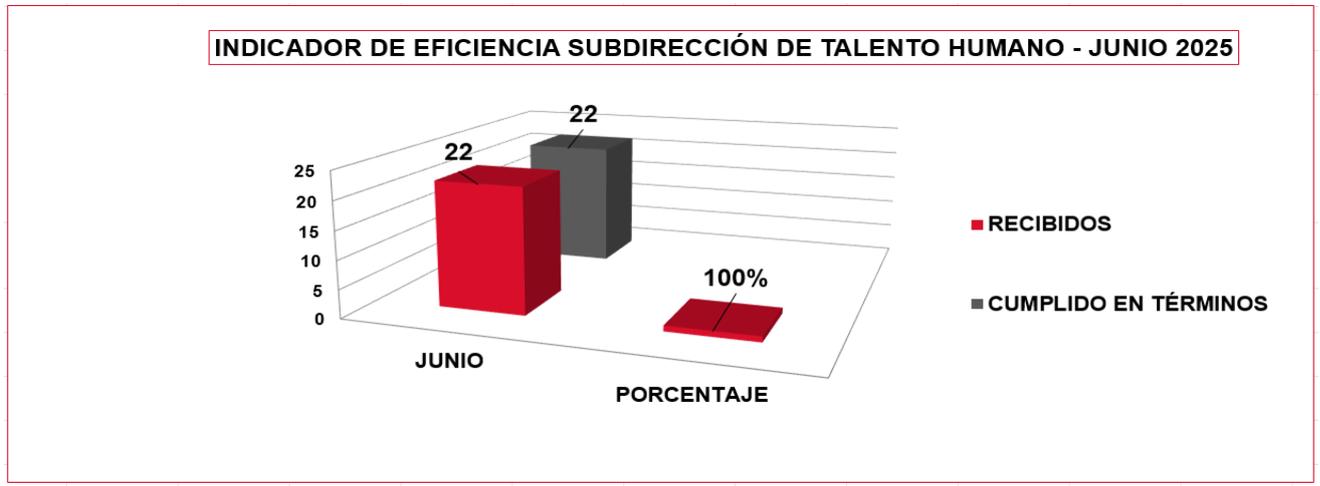
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	56	56
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	48	48
TOTAL	113	113
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



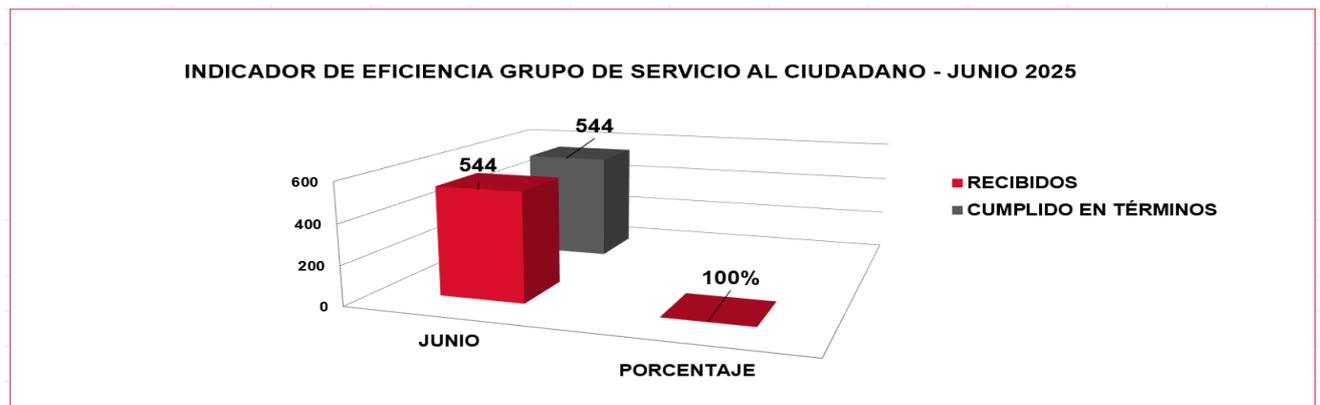
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	3	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	17	17
TOTAL	22	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

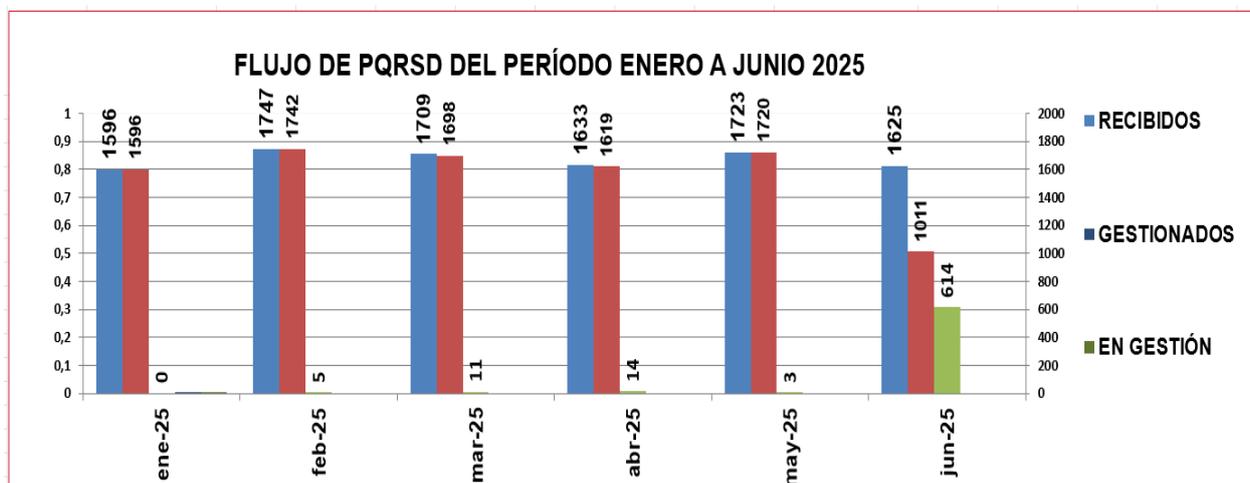
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JUNIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	192	192
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO 2025	125	125
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2025)	27	27
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	200	200
TOTAL	544	544
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 junio 2025.

FLUJO DE PQRSD DE ENERO A JUNIO 2025									
PQRSD	DETALLE	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033	
	GESTIONADOS	1596	1742	1698	1619	1720	1011	9386	93,6%
	EN GESTIÓN	0	5	11	14	3	614	647	6,4%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO		10033							



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:

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

- ✓ 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 30 DE JUNIO 2025

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO 2025						
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	EN GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA A JUNIO 2025
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	38	28	9	10	19	98,95%
SECRETARÍA GENERAL	27	15	12	0	12	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	265	166	99	0	99	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	119	58	61	0	61	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	205	102	106	0	106	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80	31	38	32	70	91,02%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	10	6	4	0	4	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	779	555	224	0	224	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	101	50	51	0	51	100%
TOTAL	1625	1011	605	42	647	98,95%

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

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

575 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en junio 2025.

9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en junio 2025.

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo contestadas en junio 2025.

7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero contestadas en junio 2025.

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero contestadas en junio 2025

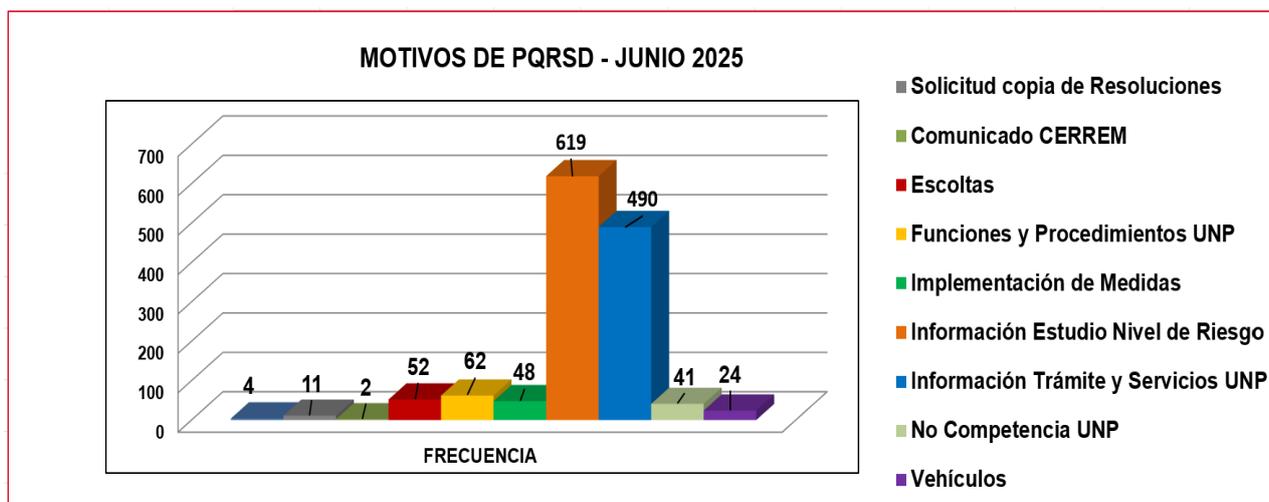
Es pertinente mencionar, que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la Entidad.

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 JUNIO DE 2025

MOTIVOS DE PQRSD JUNIO DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4	0%
Solicitud copia de Resoluciones	11	1%
Comunicado CERREM	2	0%
Escoltas	52	3%
Funciones y Procedimientos UNP	62	4%
Implementación de Medidas	48	3%
Información Estudio Nivel de Riesgo	619	38%
Información Trámite y Servicios UNP	490	30%
No Competencia UNP	41	3%
Solicitud de Información	272	17%
Vehículos	24	1%
TOTAL, MOTIVOS	1625	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 JUNIO DE 2025.

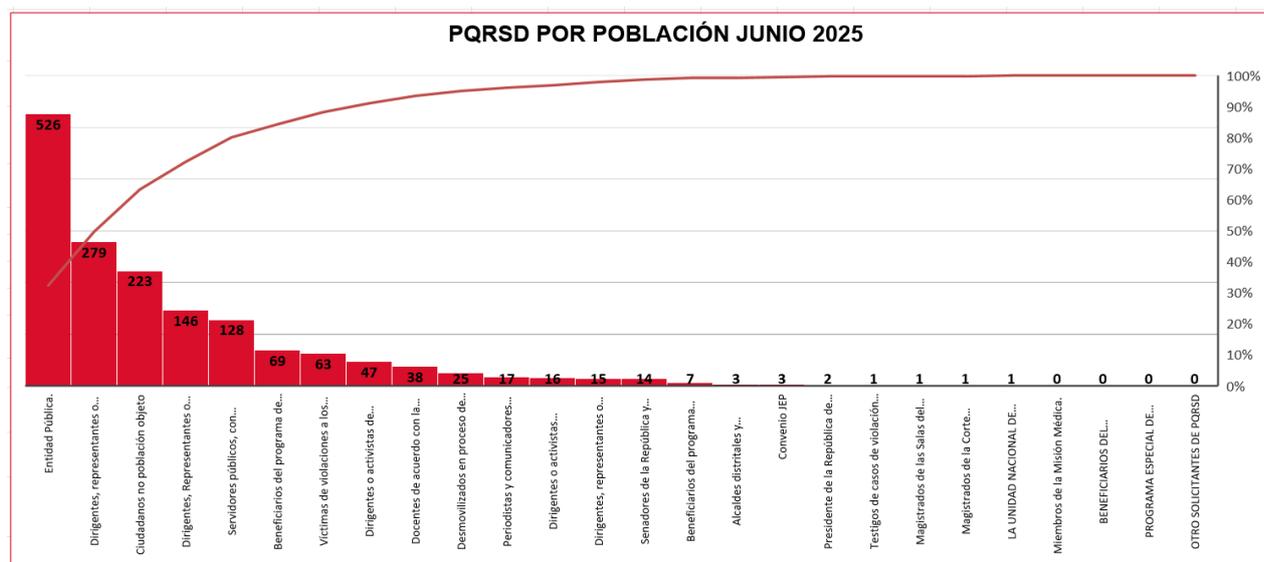
En el presente mes de junio, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN JUNIO 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.	47	2,89%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	279	17,17%
Dirigentes o activistas sindicales.	16	0,98%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	15	0,92%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	146	8,98%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	1	0,06%
Periodistas y comunicadores sociales.	17	1,05%
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.	63	3,88%
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.	38	2,34%
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.	128	7,88%
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.	25	1,54%

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

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0,12%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	14	0,86%
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.	3	0,18%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	7	0,43%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección.	69	4,25%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Convenio JEP	3	
Entidad Pública.	526	32,37%
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	1	0,06%
Ciudadanos no población objeto	223	13,72%
TOTAL	1625	100%



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

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

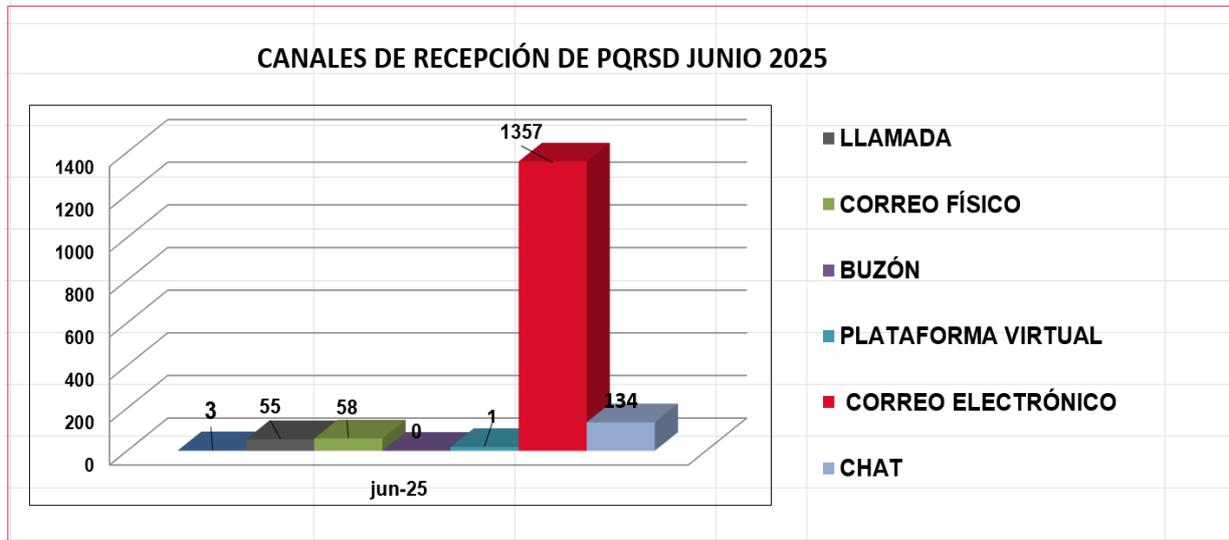
La Unidad Nacional de Protección, dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la Entidad durante el mes de junio.

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

a. NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
jun-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	3
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	55
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	58
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	18
	CORREO ELECTRÓNICO	1357
	CHAT	134
TOTAL		1625

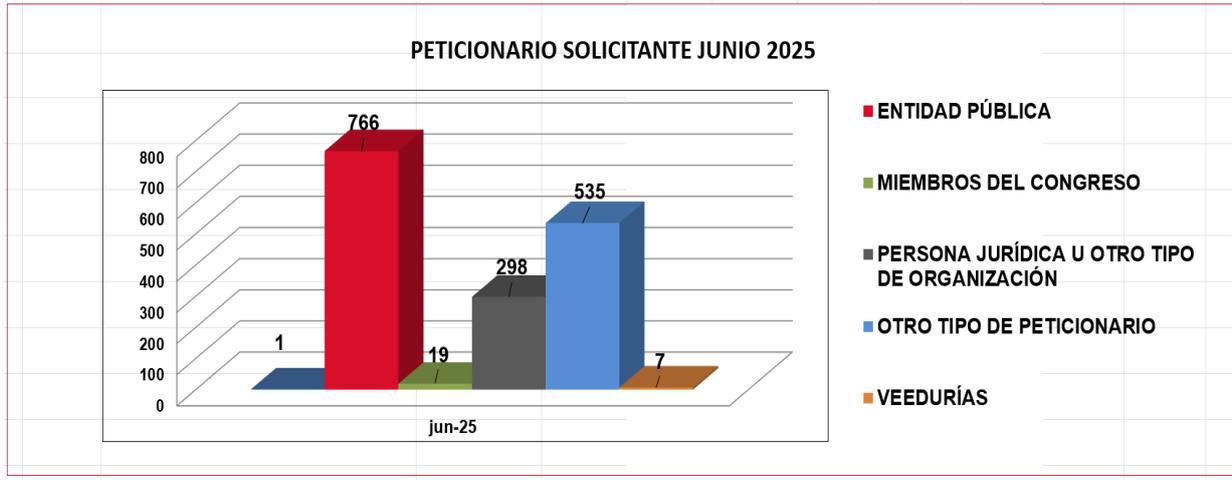


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

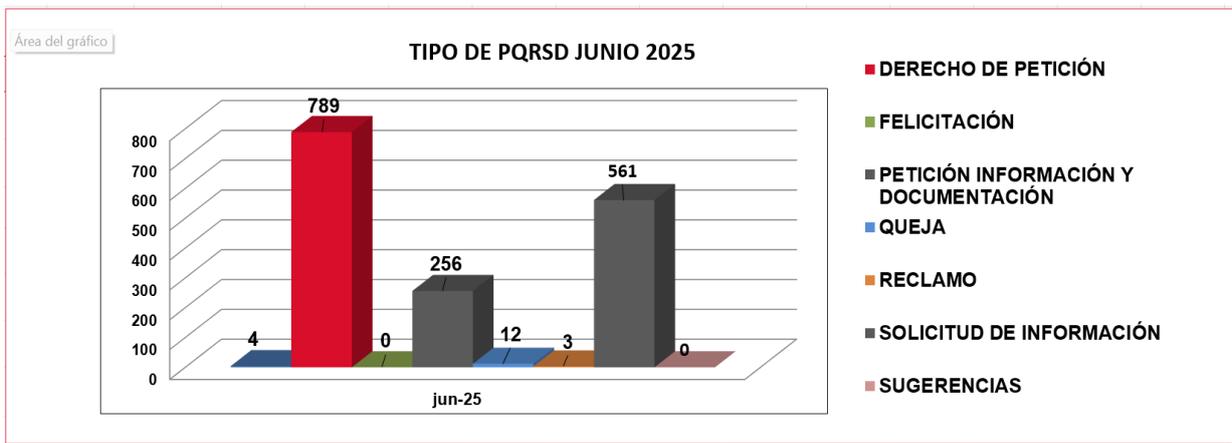
b. PETICIONARIO SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
jun-25	
ENTIDAD PÚBLICA	766
MIEMBROS DEL CONGRESO	19
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	298
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	535
VEEDURÍAS	7
TOTAL	1625



c. TIPO DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	
jun-25	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	789
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	256
QUEJA	12
RECLAMO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	561
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1625



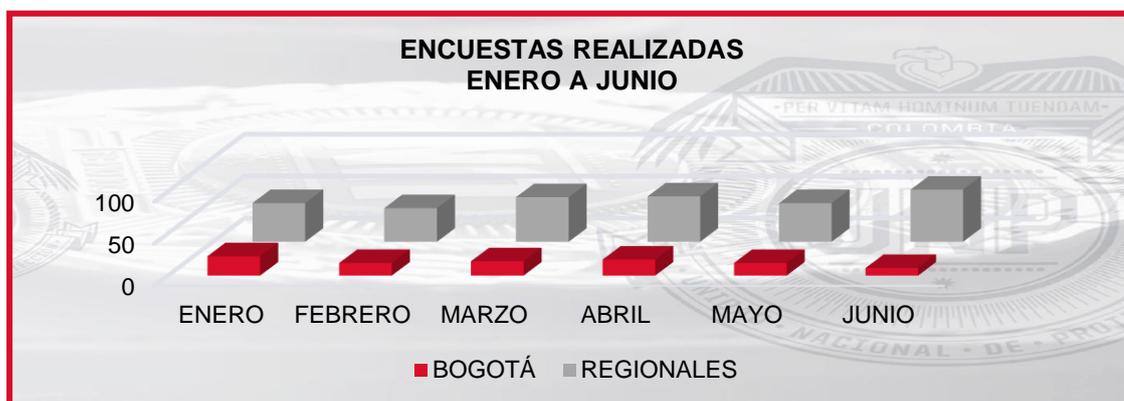
10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO JUNIO 2025

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a junio 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

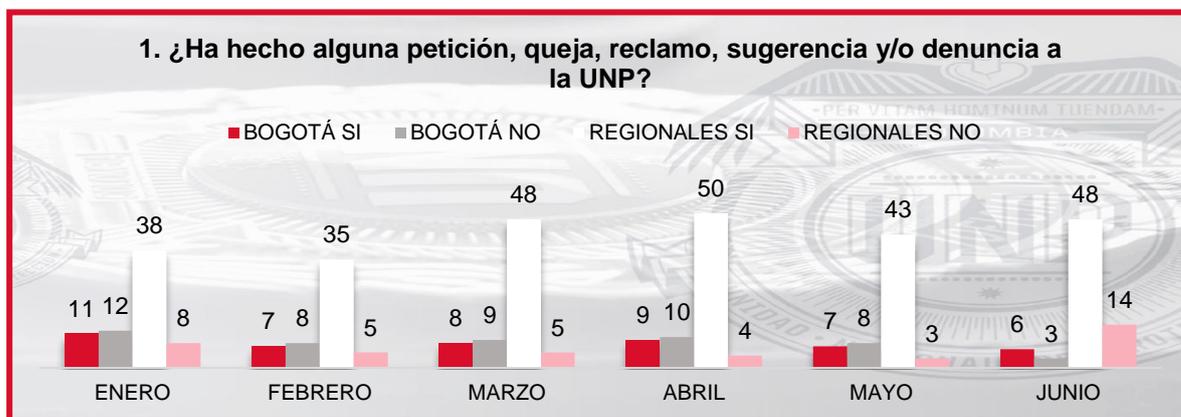
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JUNIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	46
FEBRERO	15	40
MARZO	17	53
ABRIL	19	54
MAYO	15	46
JUNIO	9	62
TOTAL	98	301



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:

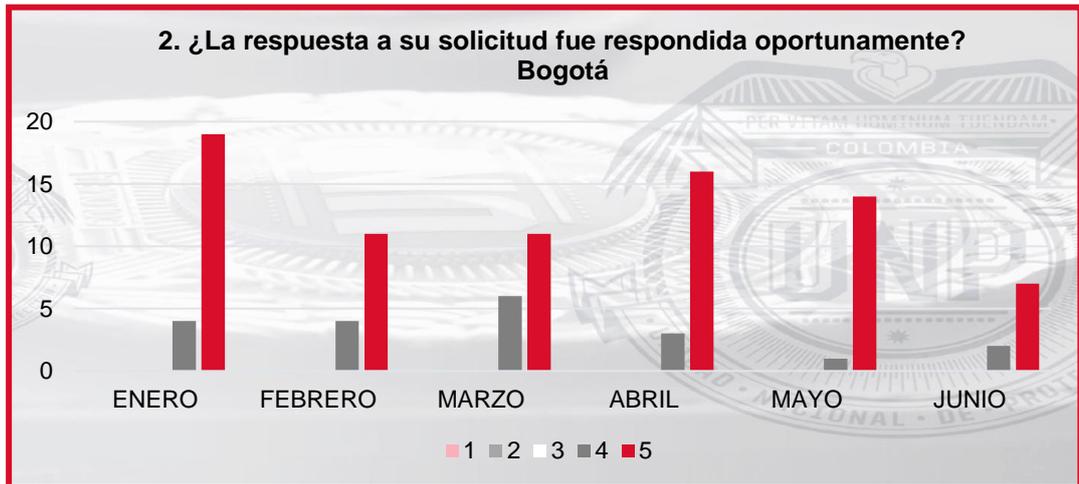
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	11	12	38	8
FEBRERO	7	8	35	5
MARZO	8	9	48	5
ABRIL	9	10	50	4
MAYO	7	8	43	3
JUNIO	6	3	48	14



Oportunidad

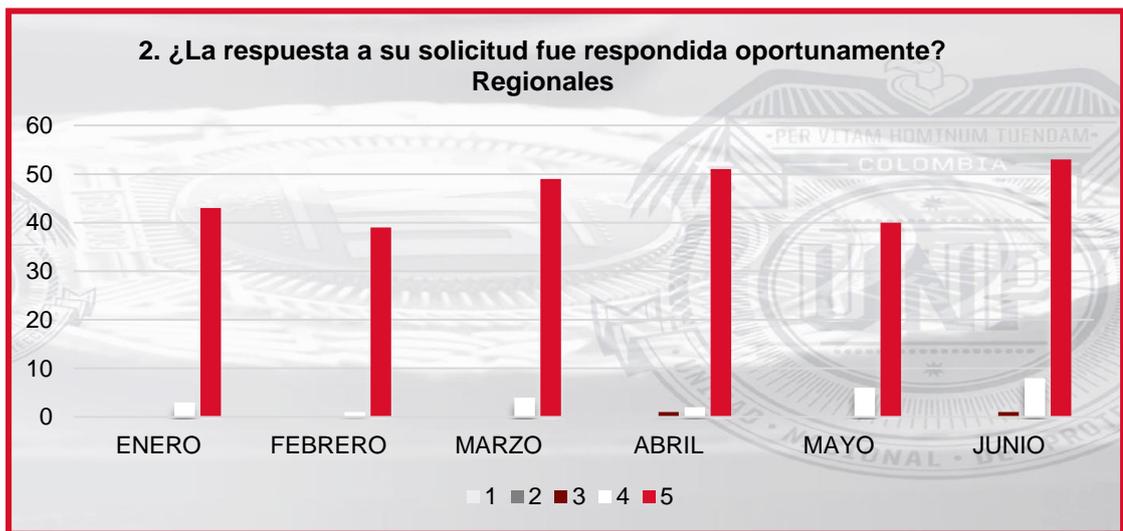
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, 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
JUNIO	0	0	0	2	7



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
JUNIO	0	0	1	8	53



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
JUNIO	0	0	0	2	7



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
JUNIO	0	0	0	9	53



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
JUNIO	9	0	62	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
JUNIO	9	0	62	0

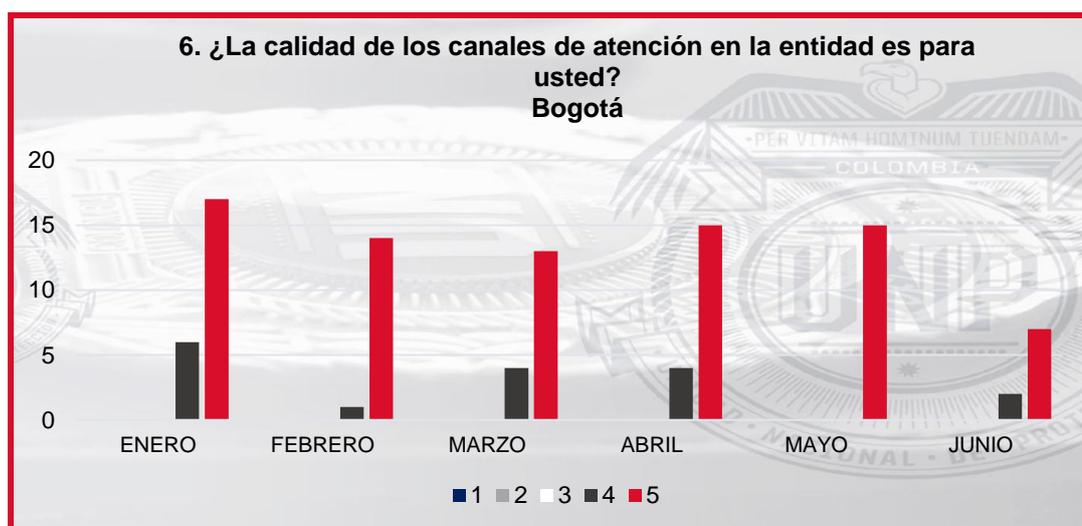


Percepción

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
JUNIO	0	0	0	2	7



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
JUNIO	0	0	0	6	56

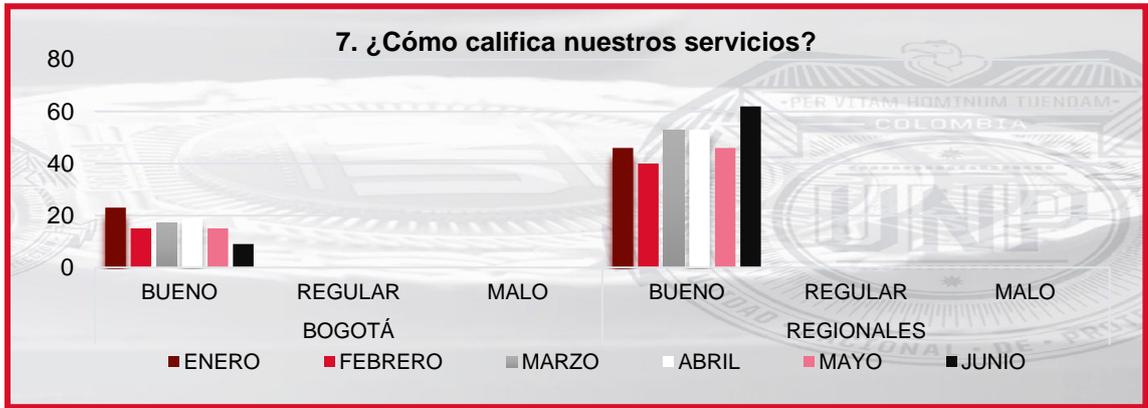


Satisfacción

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

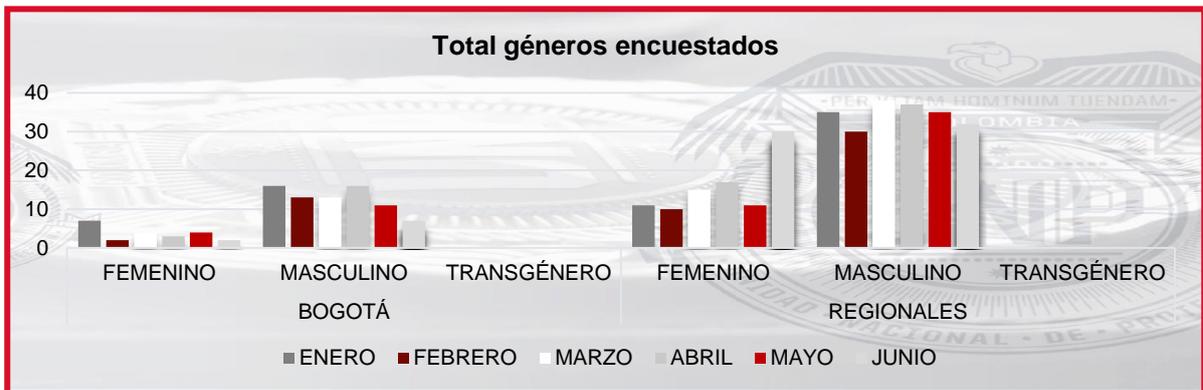
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	23	0	0	46	0	0
FEBRERO	15	0	0	40	0	0
MARZO	17	0	0	53	0	0
ABRIL	19	0	0	53	1	0
MAYO	15	0	0	46	0	0
JUNIO	9	0	0	62	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

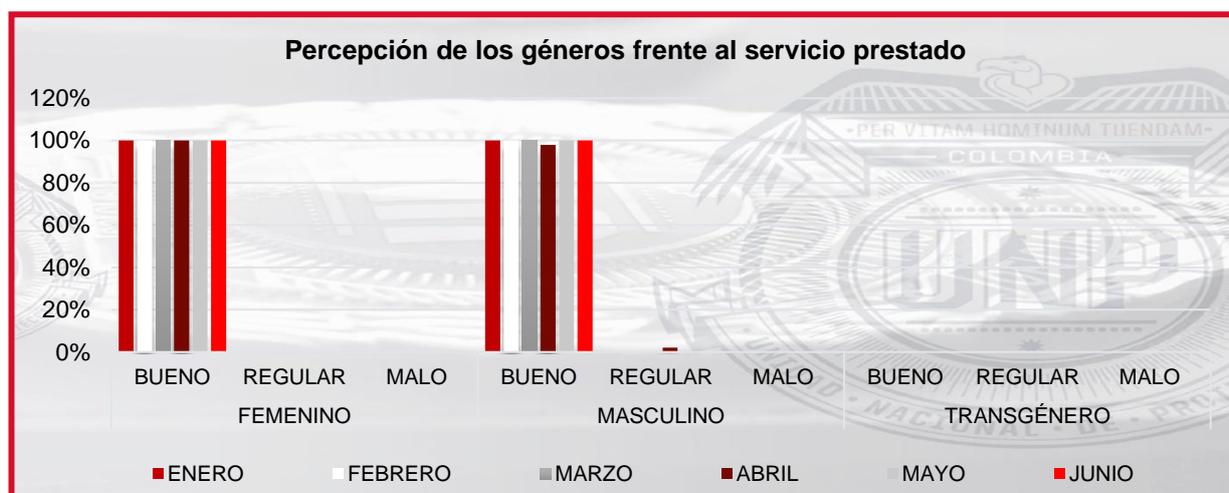
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

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
JUNIO	2	7	0	30	32	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%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

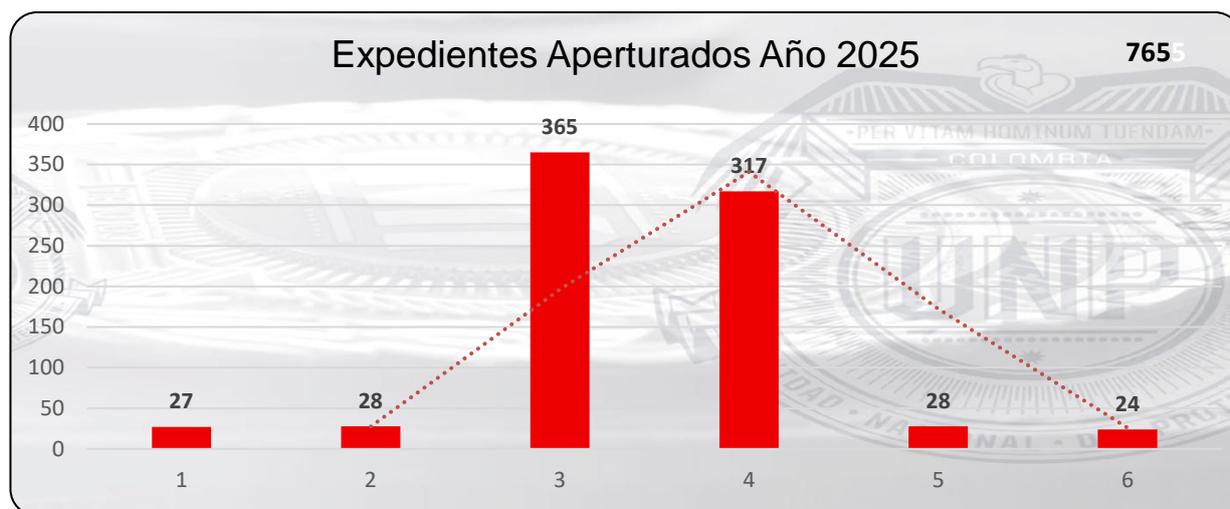


11. INFORME PQRSD QUEJAS Y DENUNCIAS CONFLICTO DE INTERESES

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 junio 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	JUN	TOTAL
Abandono del Cargo	0	0	0	0	0	3	3
Armamento	1	2	210	10	5	3	231
Ausentismo Laboral	0	0	1	0	1	0	2
Esquema de Protección	1	4	0	2	0	0	7
Incumplimiento de Deberes	1	2	116	292	4	0	415
Incumplimiento de Funciones	7	9	11	8	3	9	47
Órdenes de Trabajo	1	1	0	0	0	0	2
OTRO	8	3	23	2	10	4	50
Tratos Inadecuados	3	1	2	0	2	4	12
Vehículos	8	4	2	3	5	1	23
Viáticos	2	2	0	1	1	0	6
Total	32	28	365	318	31	24	798

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

Por quejoso o remitente de la queja u informe.

CONDUCTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Abandono del Cargo	0	0	0	0	0	3	3
Armamento	1	2	210	10	5	3	231
Ausentismo Laboral	0	0	1	0	1	0	2
Esquema de Protección	1	4	0	2	0	0	7
Incumplimiento de Deberes	1	2	116	292	4	0	415
Incumplimiento de Funciones	7	9	11	8	3	9	47
Órdenes de Trabajo	1	1	0	0	0	0	2
OTRO	8	3	23	2	10	4	50
Tratos Inadecuados	3	1	2		2	4	12
Vehículos	8	4	2	3	5	1	23
Viáticos	2	2		1	1	0	6
Total	32	28	365	318	31	24	798

12. CONCLUSIONES

- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se recomienda continuar con la estrategia de sensibilización con el objetivo de concientizar a los diferentes procesos sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la Entidad por cualquier persona natural o jurídica, Entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta y/o la elaboración del correo electrónico donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección, actualizó el canal de comunicación CHAT Virtual, en la página Web, para permitir una mejor

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

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

- Se observa que de las 71 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de junio 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 junio el 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 32 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.

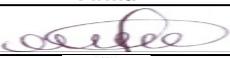
Líder del Proceso,

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		7/7/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador-GSC		7/7/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		7/7/2025

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

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSD DE JUNIO 2025

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DE ENERO A JUNIO 2025		
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO ENERO A JUNIO 2025	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
10033	605	42
	6,03%	0,42%

