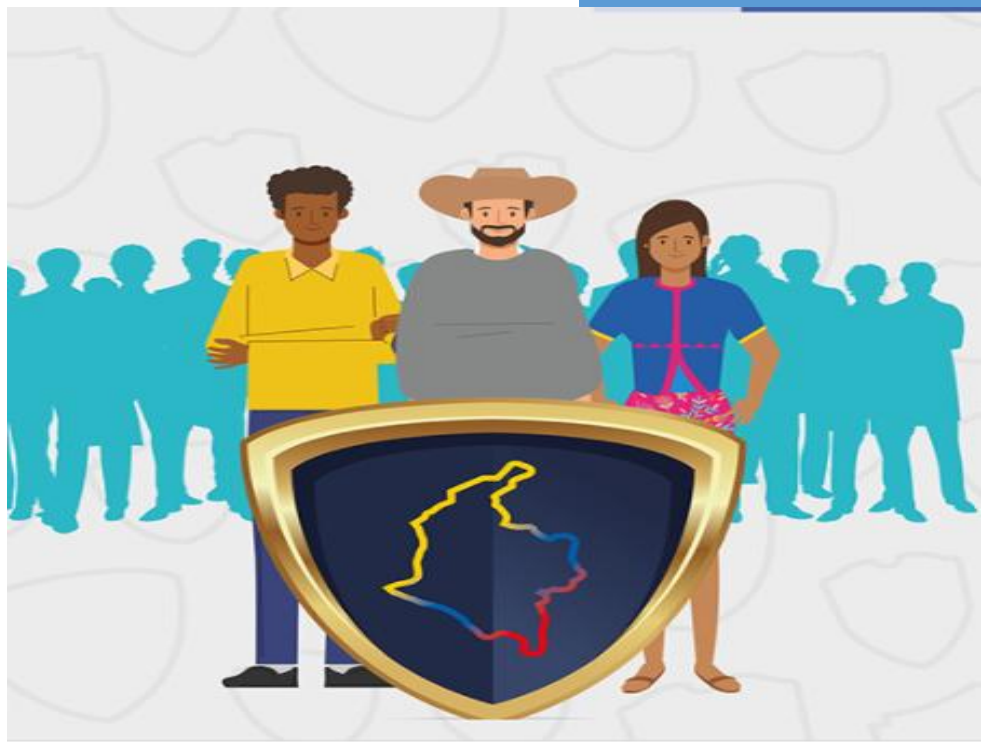




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
13 de agosto de 2025



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

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE2

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS MES JULIO2

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD DEL MES DE JULIO10

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE JULIO11

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE JULIO12

4.2 FLUJO DE PQRSD.....19

5. ANALISIS REZAGOS PQRSD20

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE JULIO23

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSD.....24

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE JULIO24

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE JULIO26

10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO DEL MES DE JULIO29

11. DATOS ESTADISTICOS REPORTADOS POR EL GRUPO DE CONTROL
DISCIPLINARIO. INTERNO.....42

12. CONCLUSIONES44

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO46

 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 redunda 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 julio de 2025 fueron elevadas **2085** 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.

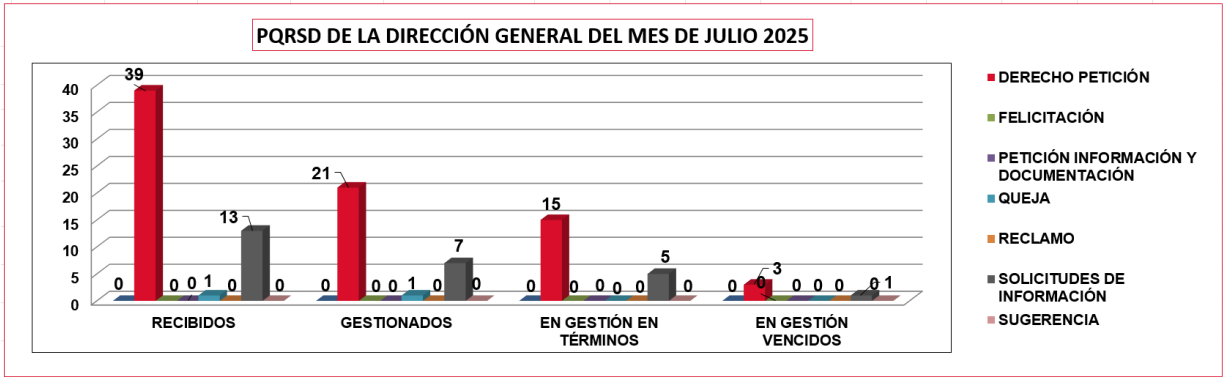
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

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

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

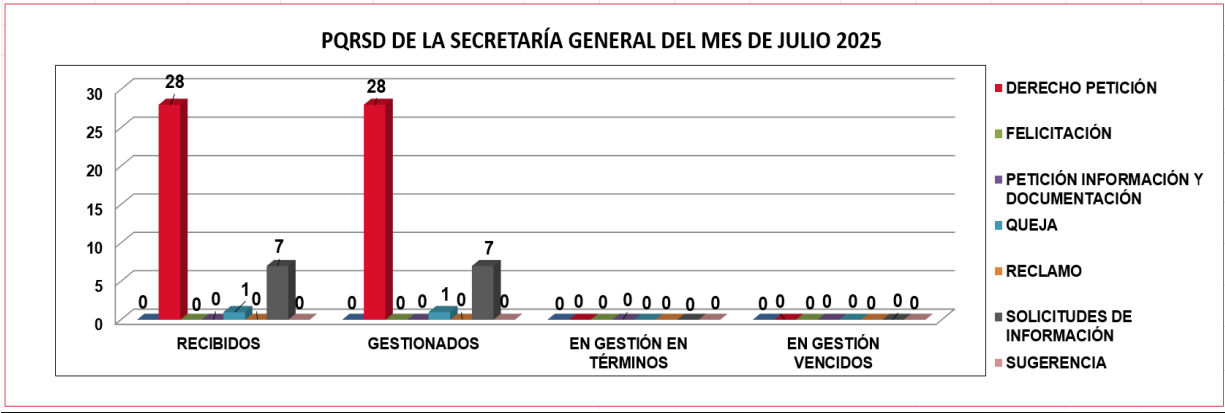
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	39	21	15	3	39
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	7	5	1	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	53	29	20	4	53



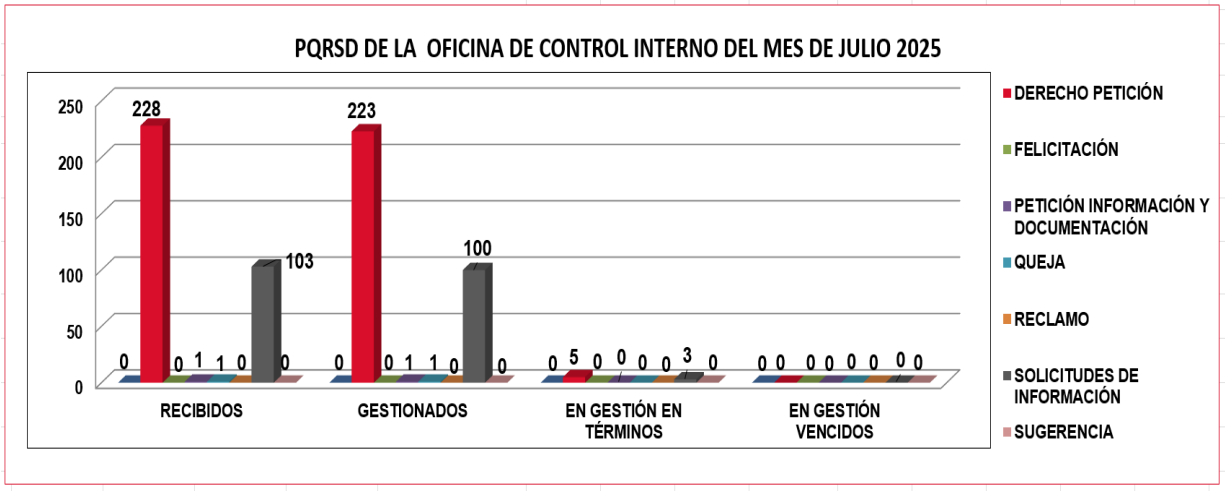
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	28	28	0	0	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	7	0	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	36	36	0	0	36



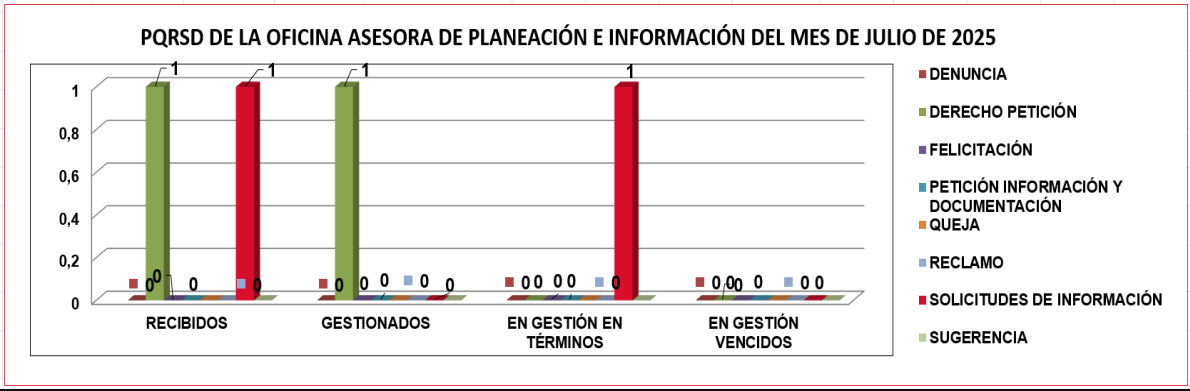
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	228	223	5	0	228
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	103	100	3	0	103
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	333	325	8	0	333



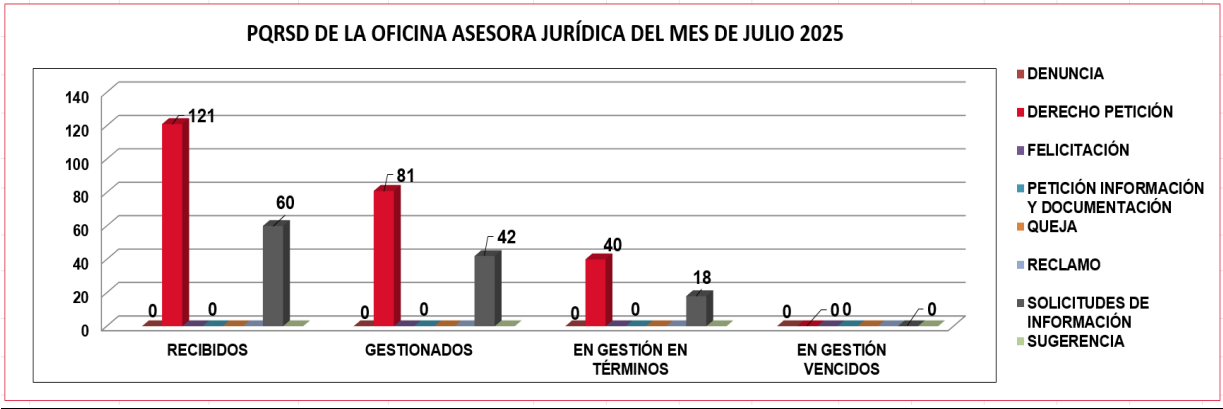
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	1
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	2	1	1	0	2



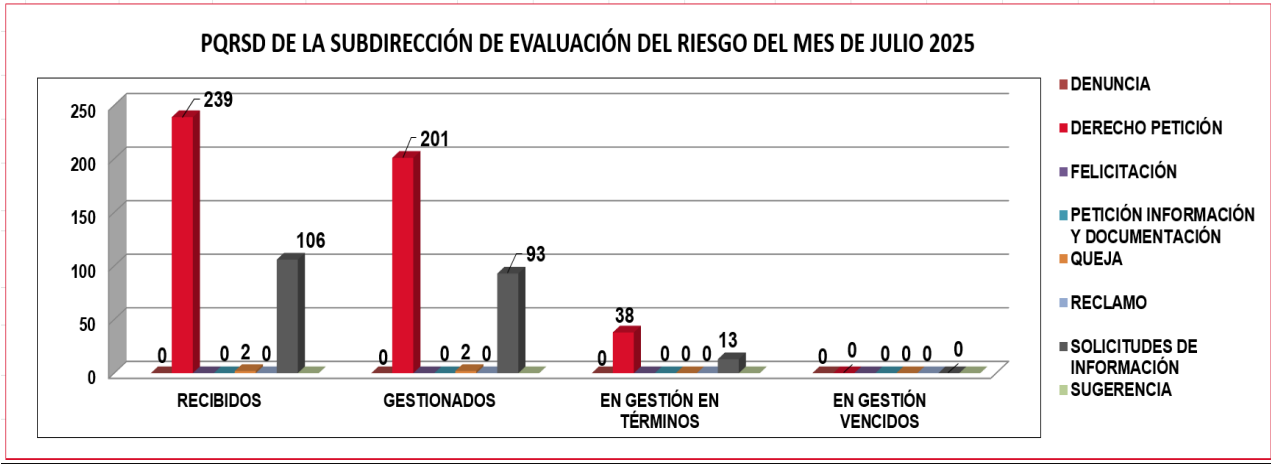
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	121	81	40	0	121
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	60	42	18	0	60
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	181	123	58	0	181



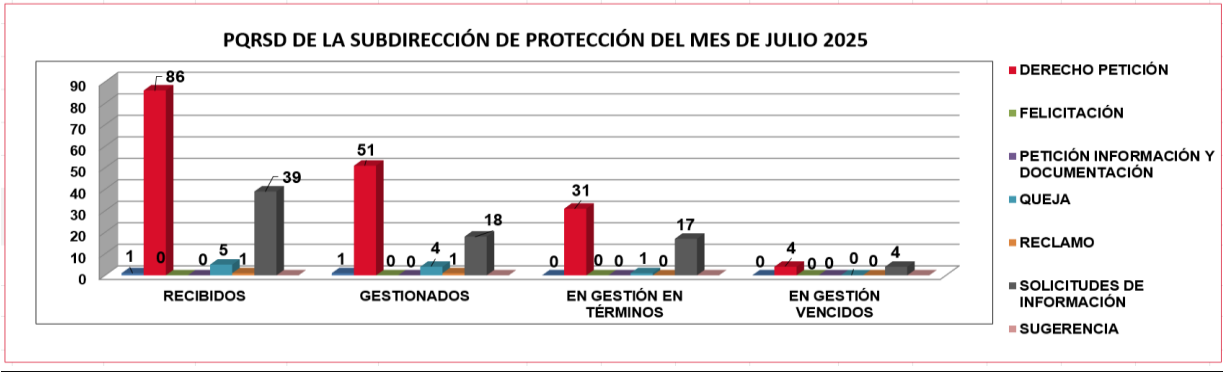
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	239	201	38	0	239
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	106	93	13	0	106
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	347	296	51	0	347



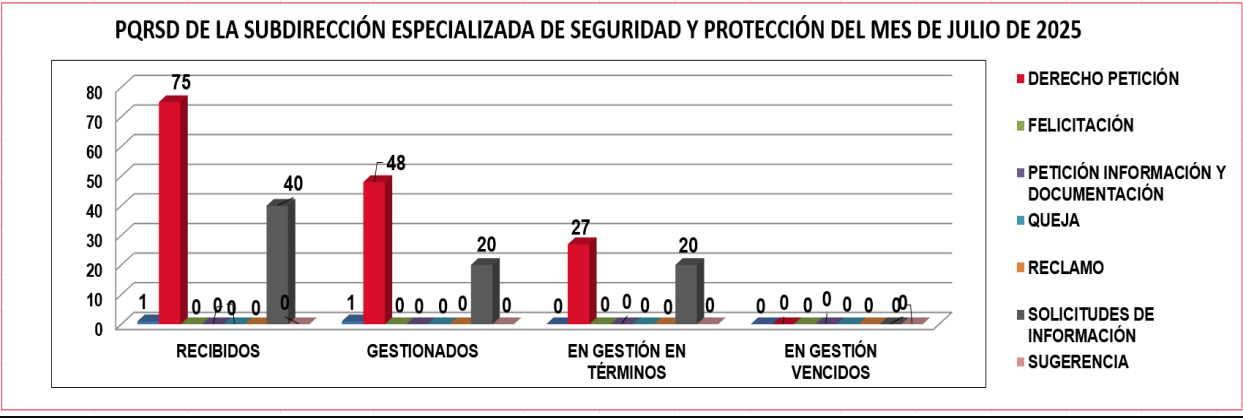
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	86	51	31	4	86
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	5	4	1	0	5
RECLAMO	1	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	39	18	17	4	39
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	132	75	49	8	132



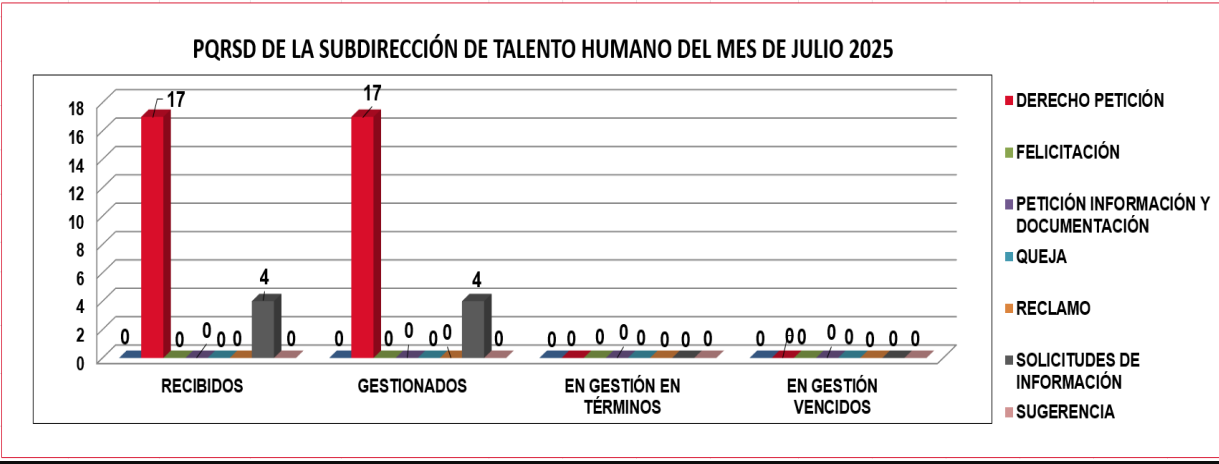
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	75	48	27	0	75
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	40	20	20	0	40
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	116	69	47	0	116



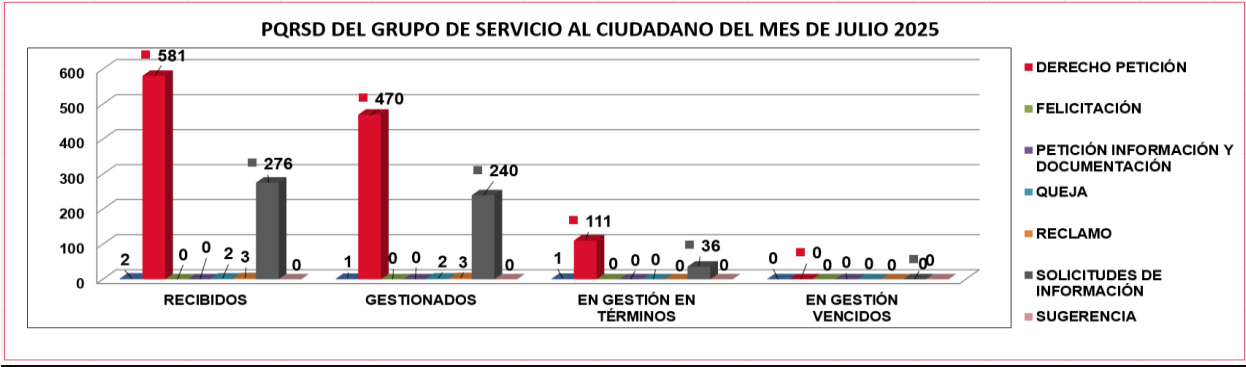
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	17	0	0	17
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	4	4	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21	21	0	0	21



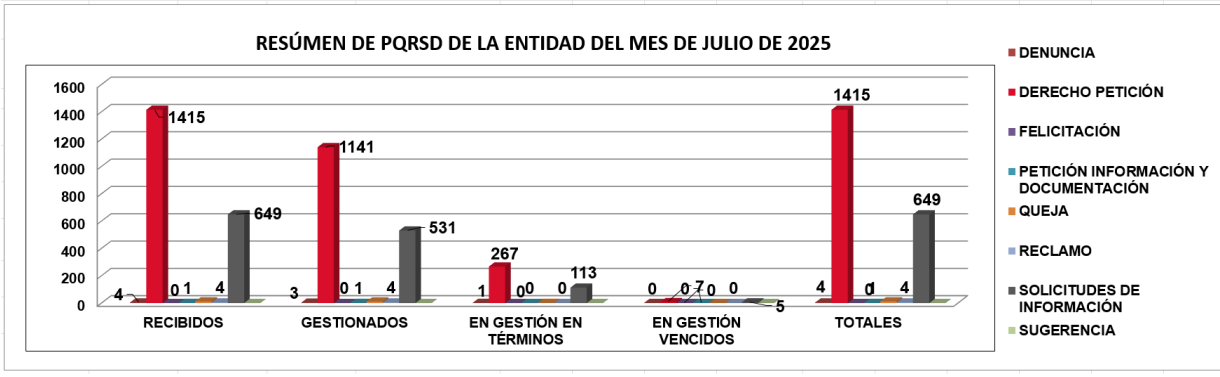
j. **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	1	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	581	470	111	0	581
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	2
RECLAMO	3	3	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	276	240	36	0	276
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	864	716	148	0	864



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

RESÚMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO 2025					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	3	1	0	4
DERECHO PETICIÓN	1415	1141	267	7	1415
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	1
QUEJA	12	11	1	0	12
RECLAMO	4	4	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	649	531	113	5	649
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	2085	1691	382	12	2085

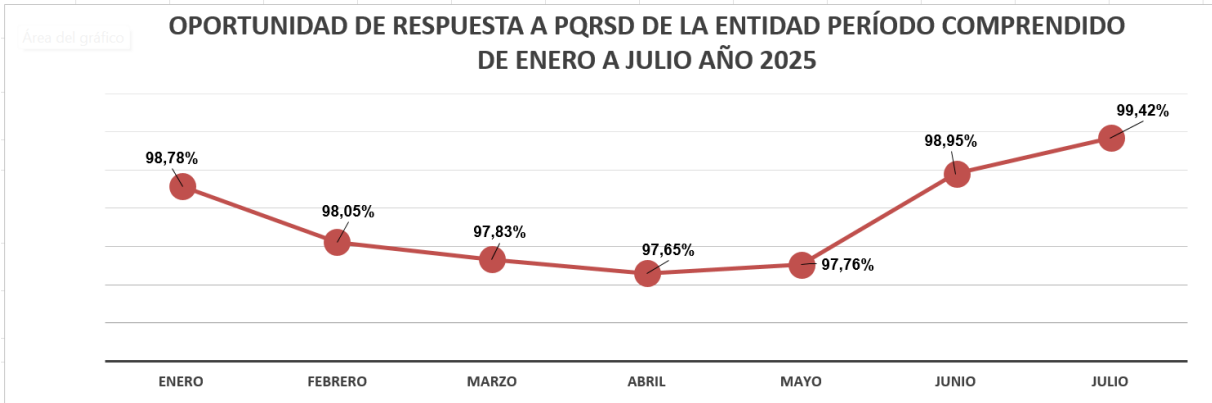


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD JULIO 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 JULIO 2025						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
98,78%	98,05%	97,83%	97,65%	97,76%	98,95%	99,42%



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

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.

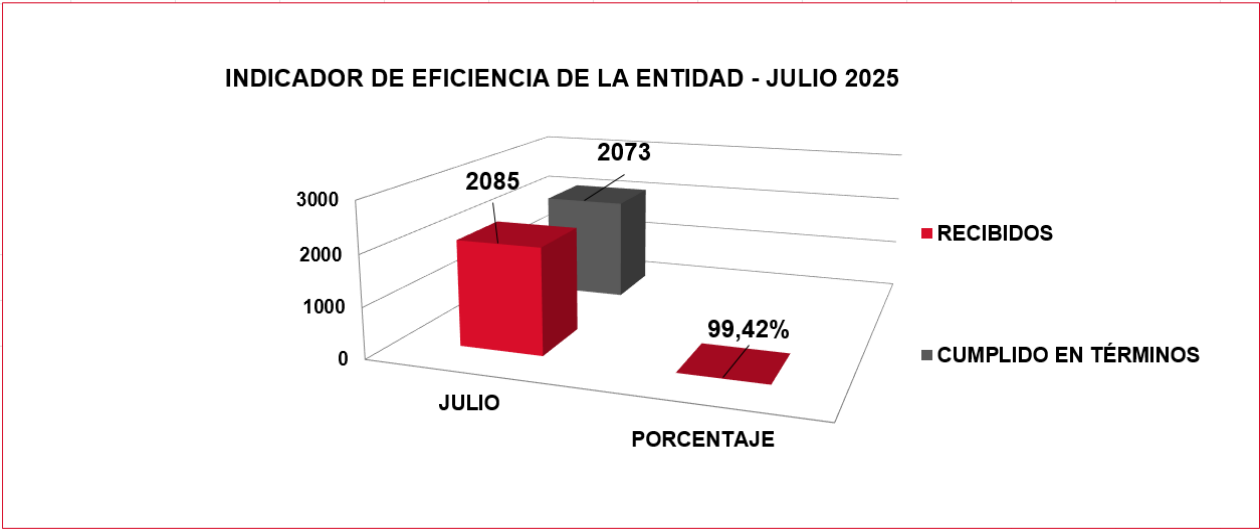
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de julio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (junio) que debieron contestarse en el mes de julio, y las recibidas en julio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **2085** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **2073** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,42%**. El restante **0,58%** 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. La 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.

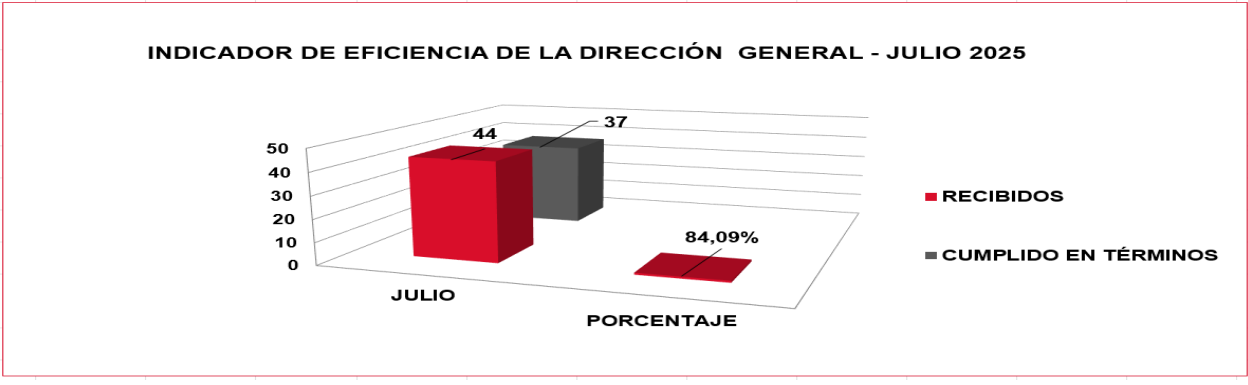
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	240	240
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	787	780
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	374	374
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	684	679
TOTAL	2085	2073
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO 2025	99,42%	
* 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.		



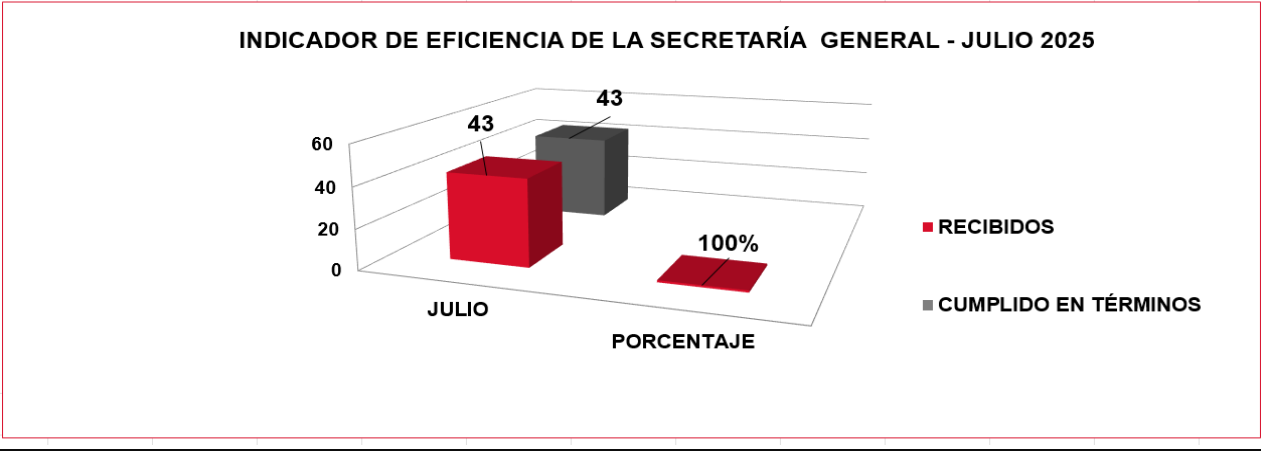
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	27	23
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	8
TOTAL	44	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	84,09%	



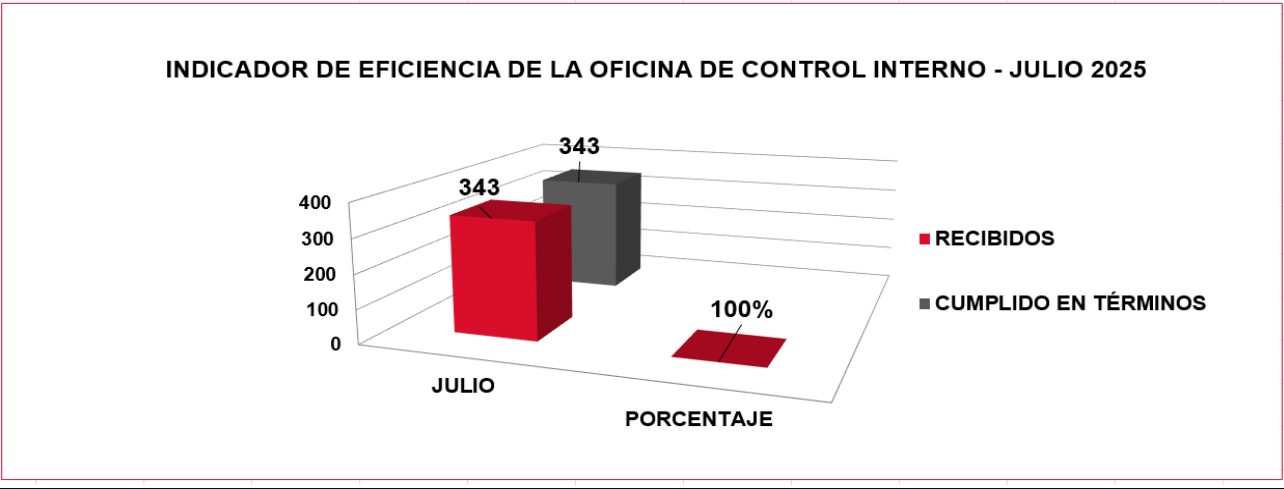
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	17	17
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	11	11
TOTAL	43	43
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	



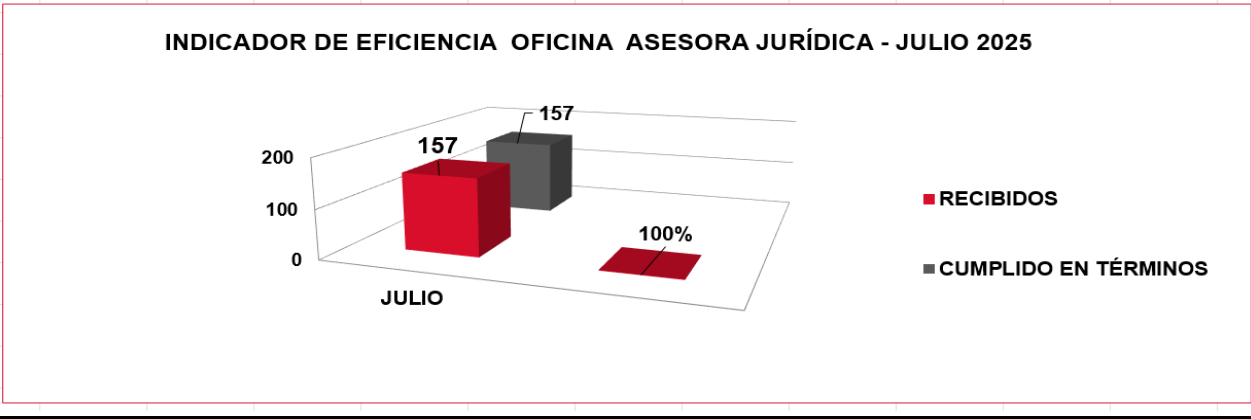
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	133	133
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	101	101
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	109	109
TOTAL	343	343
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



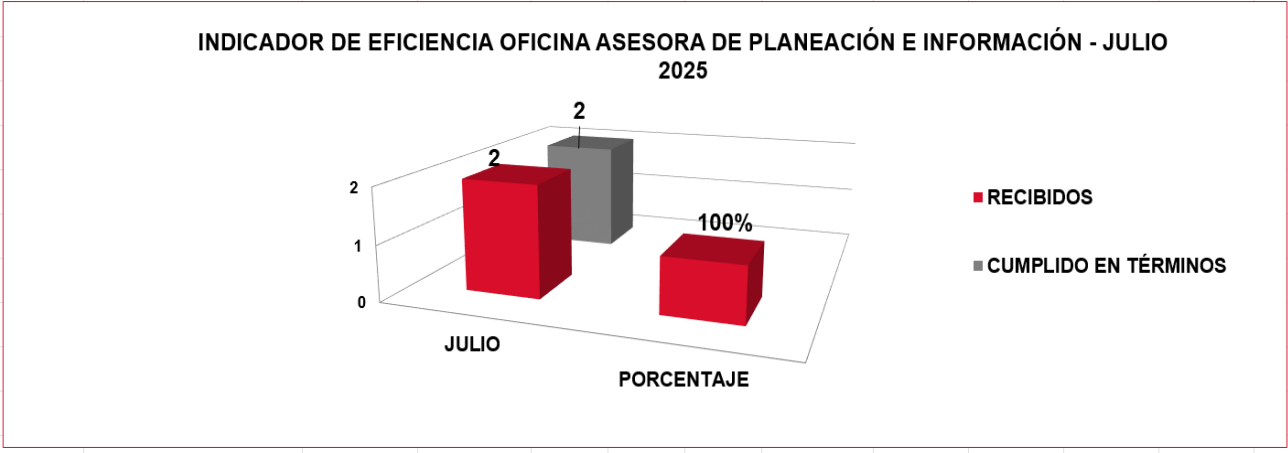
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	85	85
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	25	25
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	47	47
TOTAL	157	157
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	



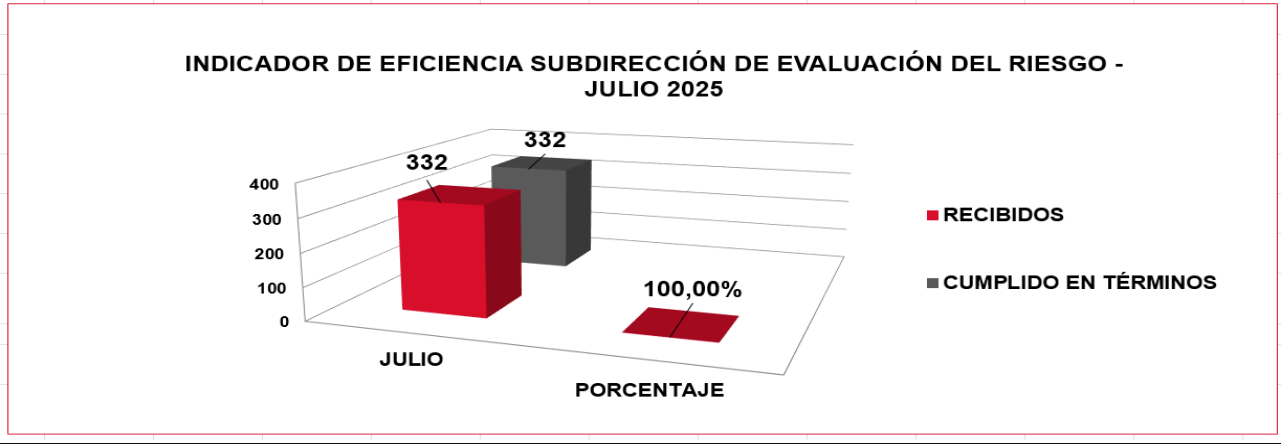
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



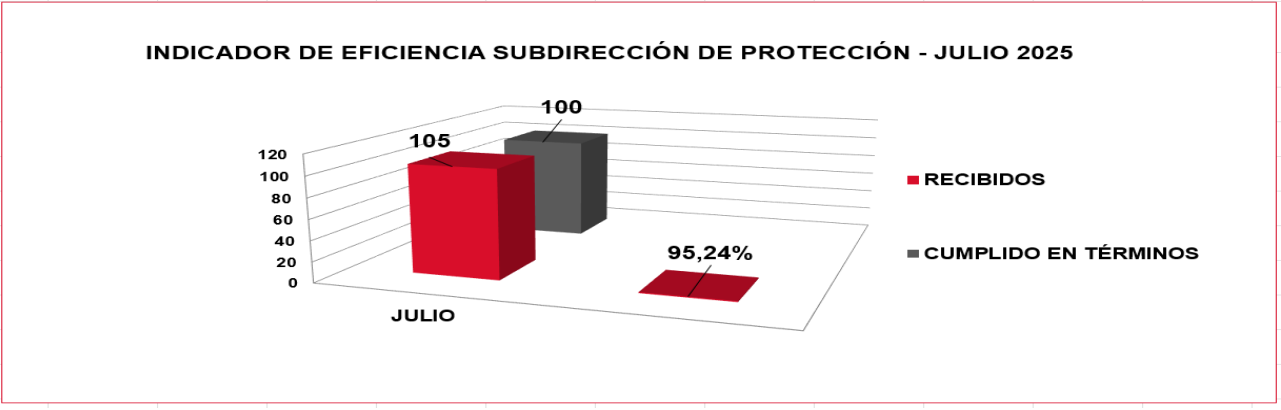
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	143	143
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	102	102
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	87	87
TOTAL	332	332
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	



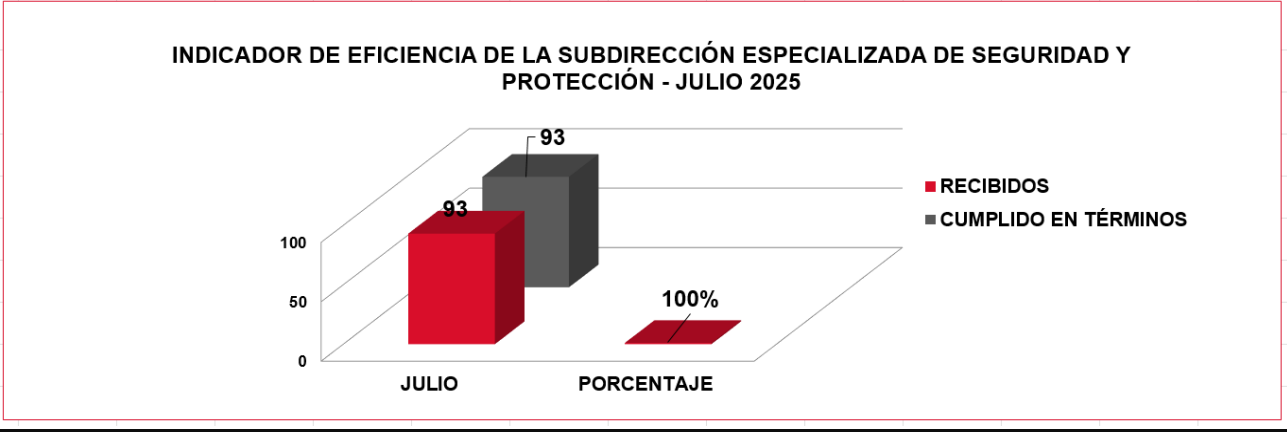
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	46	43
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	25	25
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	34	32
TOTAL	105	100
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	95,24%	



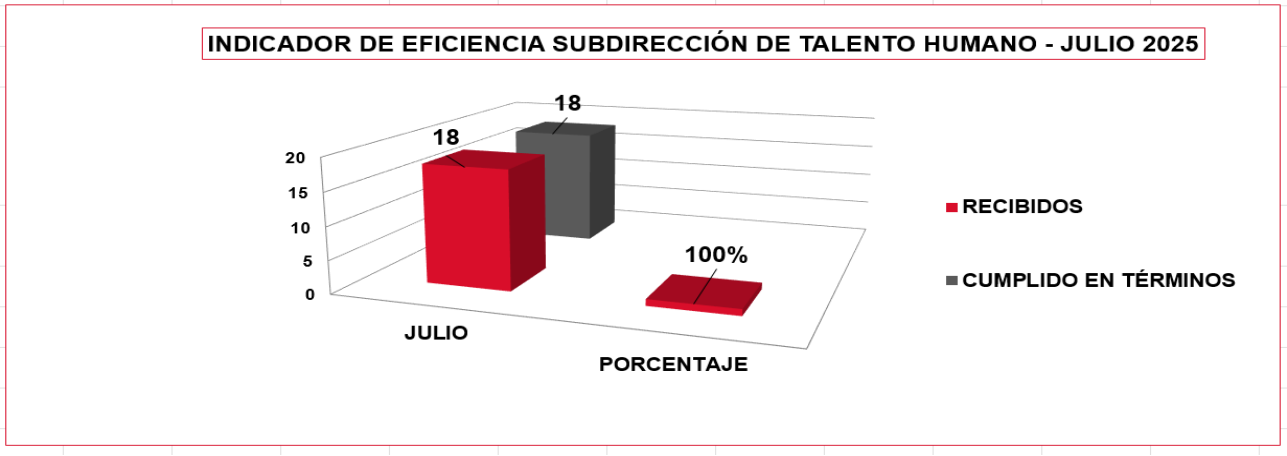
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	40	40
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	19	19
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	34	34
TOTAL	93	93
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



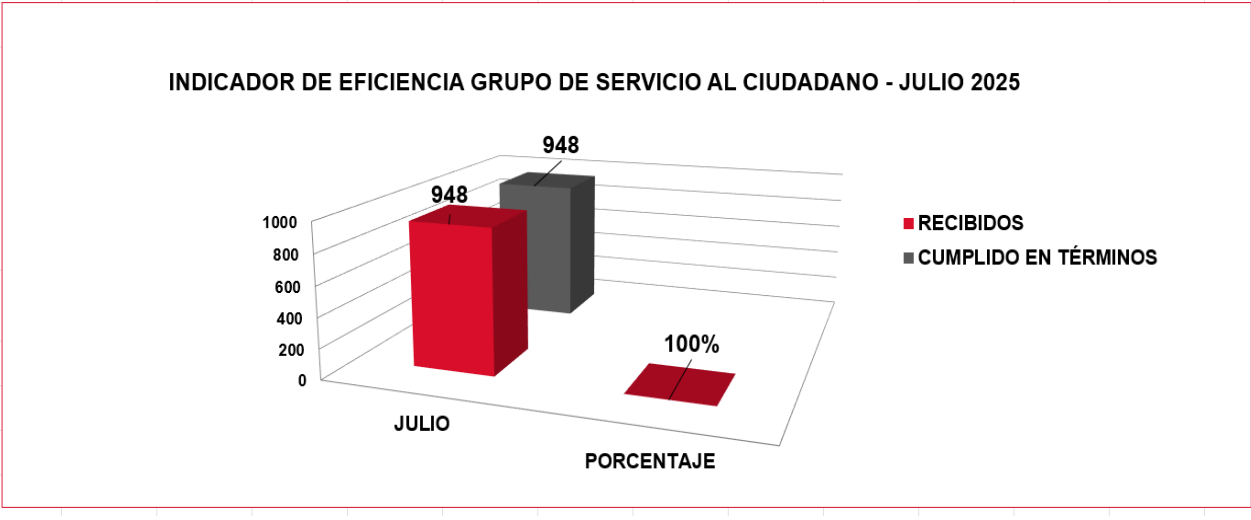
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	2	2
TOTAL	18	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

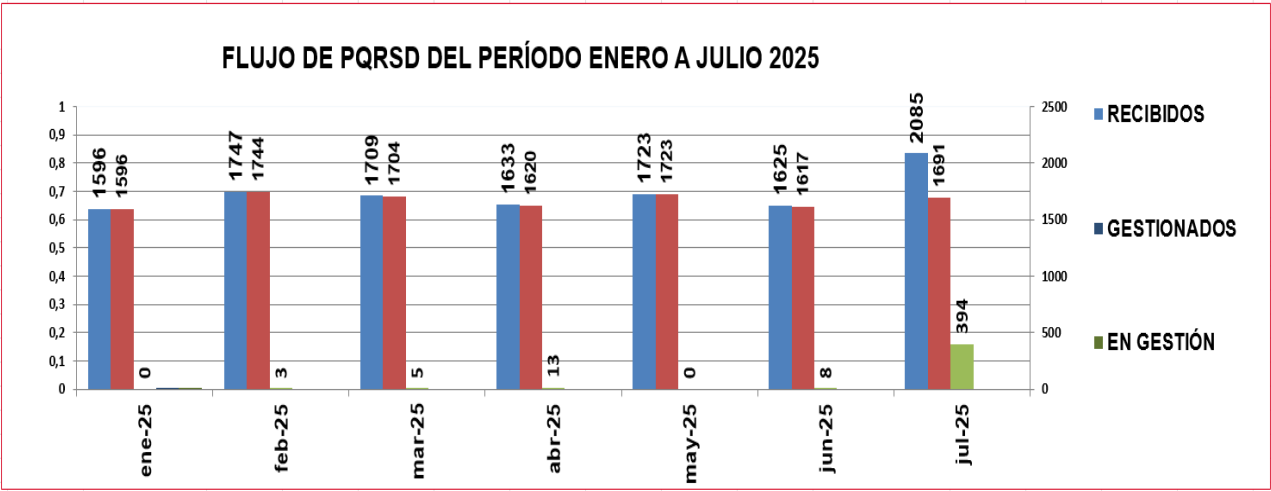
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - JULIO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	240	240
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO 2025	288	288
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2025)	119	119
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	301	301
TOTAL	948	948
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 julio 2025.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A JULIO 2025										
PQRS	DETALLE	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1596	1747	1709	1633	1723	1625	2085	12118	
	GESTIONADOS	1596	1744	1704	1620	1723	1617	1691	11695	96,5%
	EN GESTIÓN	0	3	5	13	0	8	394	423	3,5%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO		12118								



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 JULIO 2025

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

- 606 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en julio 2025.
- 3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en julio 2025.
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en julio 2025.
- 6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo contestadas en julio 2025.
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero contestadas en julio 2025.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO 2025				
DEPENDENCIAS			EN GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTE
				INDICADOR DE

	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	EN TÉRMINOS	VENCIDOS	POR TRAMITAR	EFICIENCIA JULIO 2025
DIRECCIÓN GENERAL	53	29	24	9	33	84,09%
SECRETARÍA GENERAL	36	36	0	0	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	333	325	8	0	8	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	1	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	181	123	58	0	58	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	347	296	51	0	51	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	132	75	49	28	77	95,24%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	21	21	0	0	0	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	864	716	148	0	148	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	116	69	47	0	47	100%
TOTAL	2085	1691	386	37	423	99,42%

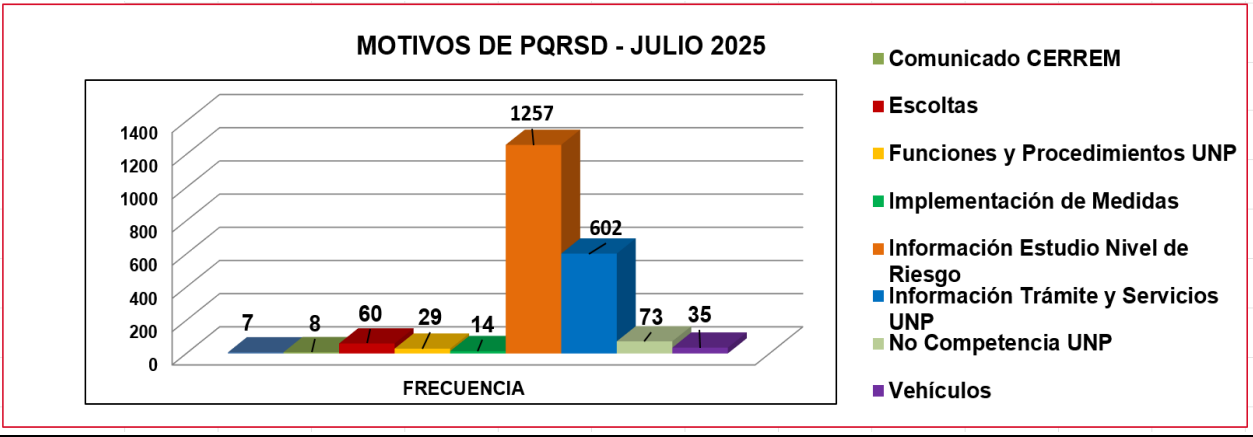
Es pertinente mencionar, que el Grupo de Servicio al Ciudadano sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la Entidad.

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

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

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

MOTIVOS DE PQRSD JULIO DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	0%
Comunicado CERREM	8	0%
Escoltas	60	3%
Funciones y Procedimientos UNP	29	1%
Implementación de Medidas	14	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1257	60%
Información Trámite y Servicios UNP	602	29%
No Competencia UNP	73	4%
Vehículos	35	2%
TOTAL, MOTIVOS	2085	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 JULIO DE 2025.

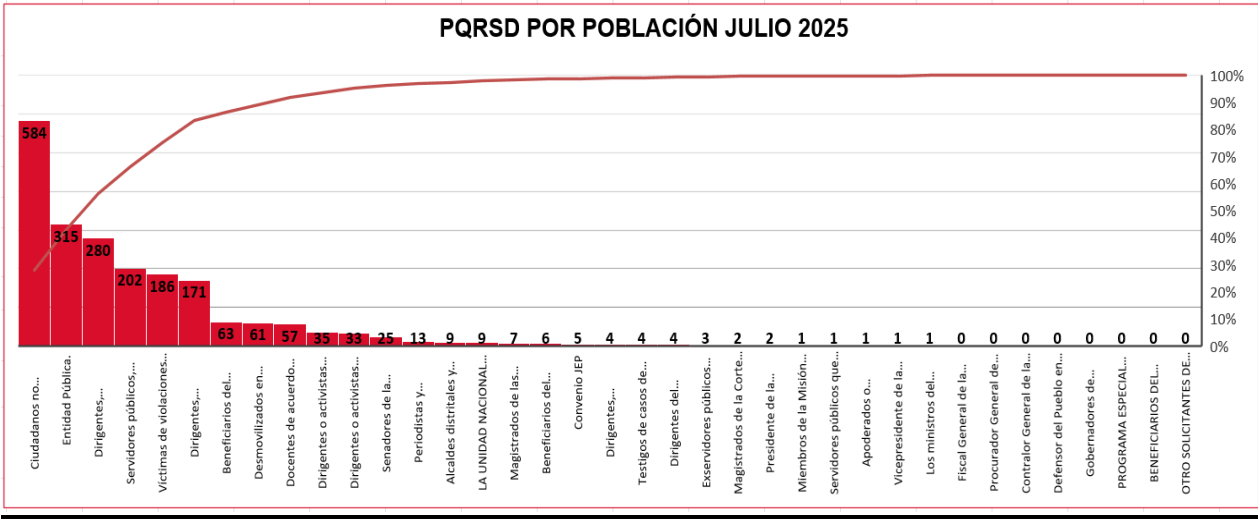
En el presente mes de julio, no se recibió ninguna petición en el buzón.

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

PQRSD POR POBLACIÓN JULIO 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.	33	1,58%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	171	8,20%
Dirigentes o activistas sindicales.	35	1,68%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	0,19%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	280	13,43%
Miembros de la Misión Médica.	1	0,05%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	4	0,19%
Periodistas y comunicadores sociales.	13	0,62%
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.	186	8,92%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	0,05%
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del Gobierno nacional y Exservidores públicos que hayan ocupado alguno de los cargos públicos enunciados en el artículo 2.4.1.2.7 del Decreto 1066 de 2015	3	0,14%
Dirigentes del Movimiento 19 de Abril M-19, la Corriente de Renovación Socialista, CRS, el Ejército Popular de Liberación, EPL, el Partido Revolucionario de los Trabajadores, PRT, el Movimiento Armado Quintín Lame, MAQL, el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados, MIR, COAR y las Milicias Populares del Pueblo y para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburrá y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en los años 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil.	4	0,19%

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

Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	0,05%
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.	57	2,73%
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.	202	9,69%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	7	0,34%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	61	2,93%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0,10%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,05%
Los ministros del Despacho.	1	0,05%
Fiscal General de la Nación.	0	0,00%
Procurador General de la Nación	0	0,00%
Contralor General de la República	0	0,00%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	25	1,20%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz;	2	0,10%
Alcaldes distritales y municipales.	9	0,43%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	6	0,29%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	63	3,02%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Convenio JEP	5	
Entidad Pública.	315	15,11%
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	9	0,43%
Ciudadanos no población objeto	584	28,01%
TOTAL	2085	100%



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

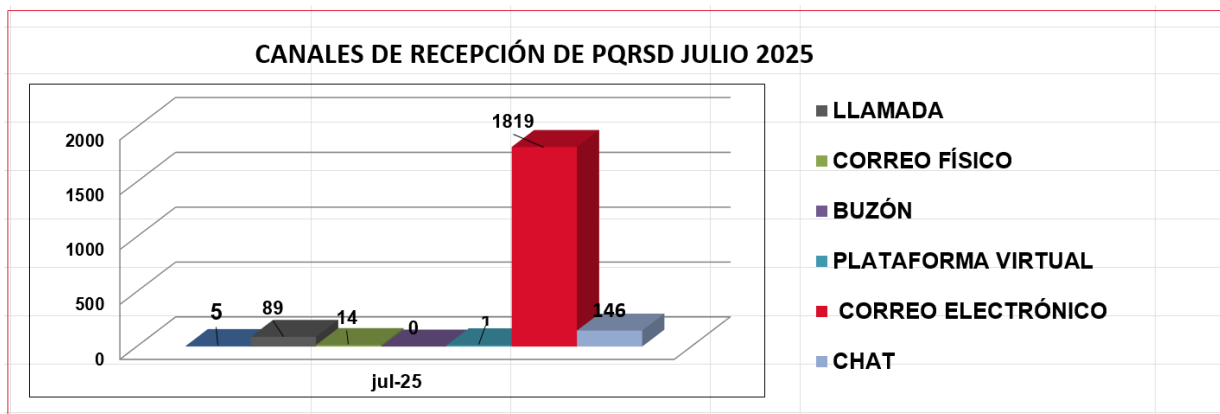
La Unidad Nacional de Protección, dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la Entidad durante el mes de julio.

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		
jul-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	5
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	89
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	14
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	12
	CORREO ELECTRÓNICO	1819
	CHAT	146
TOTAL		2085

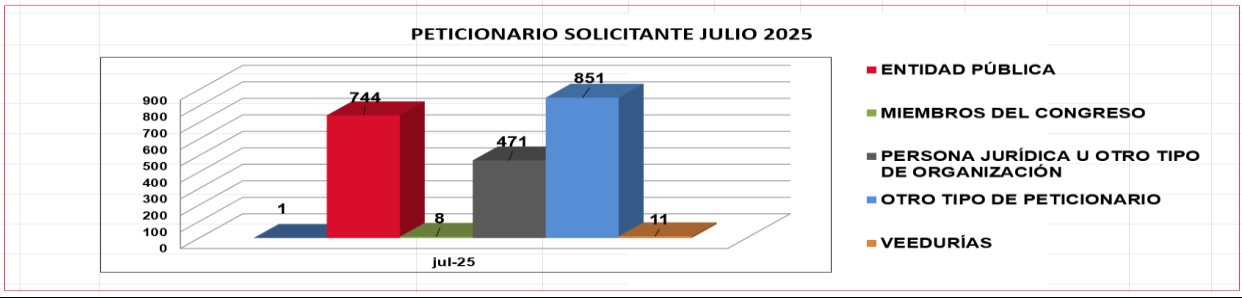


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

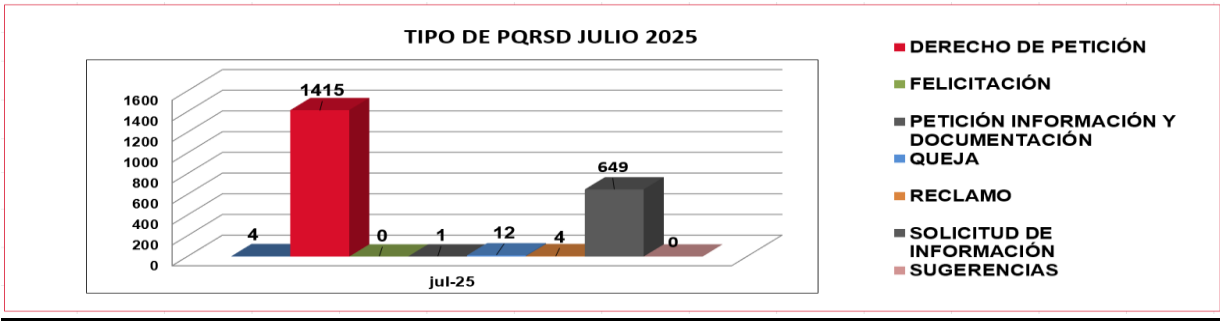
b. PETICIONARIO SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
jul-25	
ENTIDAD PÚBLICA	744
MIEMBROS DEL CONGRESO	8
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	471
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	851
VEEDURÍAS	11
TOTAL	2085



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
jul-25	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	1415
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1
QUEJA	12
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	649
SUGERENCIAS	0
TOTAL	2085



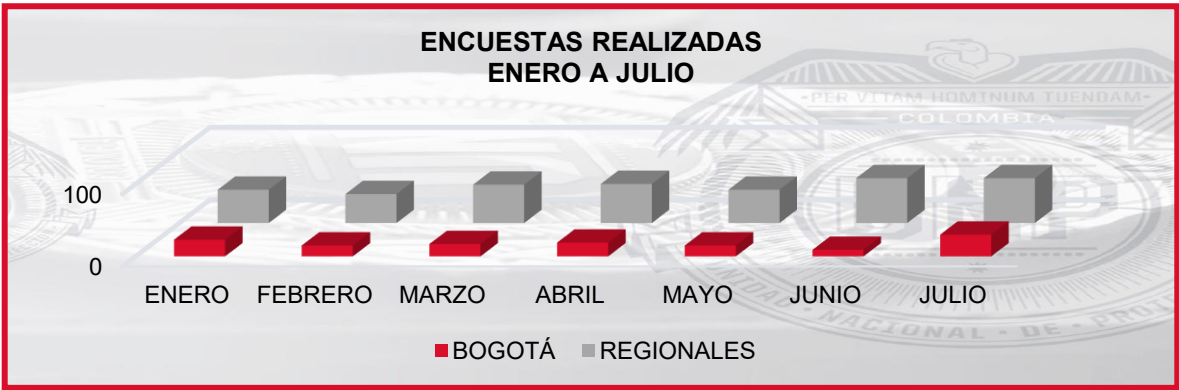
10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO JULIO 2025

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

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

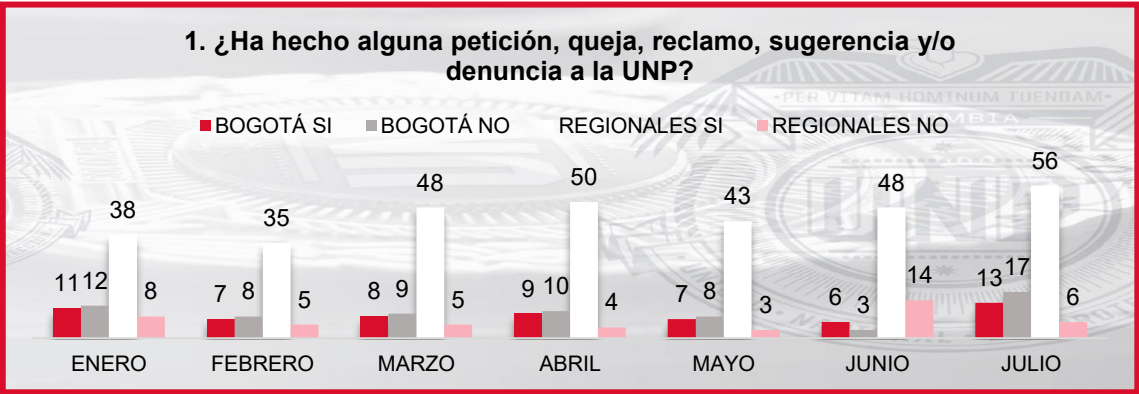
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JULIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	46
FEBRERO	15	40
MARZO	17	53
ABRIL	19	54
MAYO	15	46
JUNIO	9	62
JULIO	30	62
TOTAL	128	363



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:

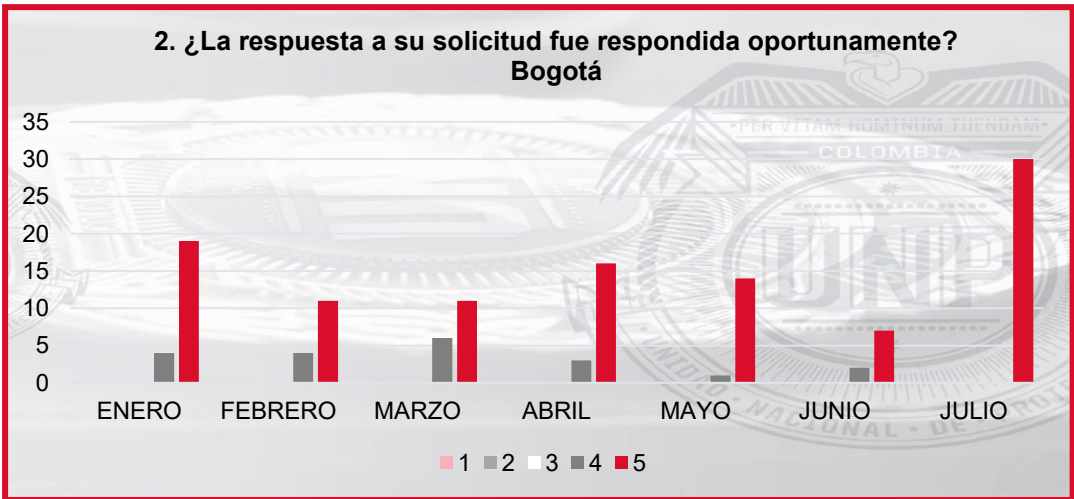
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	11	12	38	8
FEBRERO	7	8	35	5
MARZO	8	9	48	5
ABRIL	9	10	50	4
MAYO	7	8	43	3
JUNIO	6	3	48	14
JULIO	13	17	56	6



Oportunidad

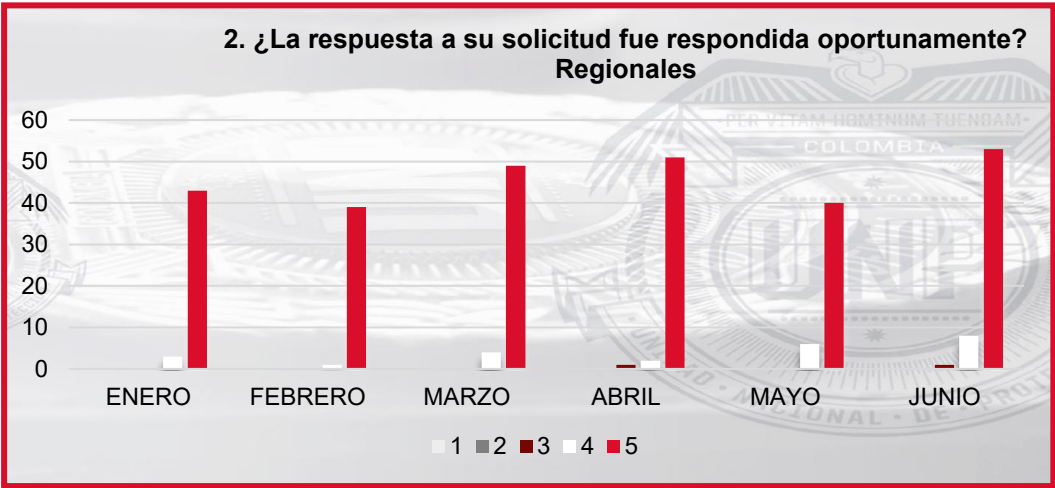
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, 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
JULIO	0	0	0	0	30



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
JULIO	0	0	1	3	58



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
JULIO	0	0	0	0	30



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
JULIO	0	0	0	2	60

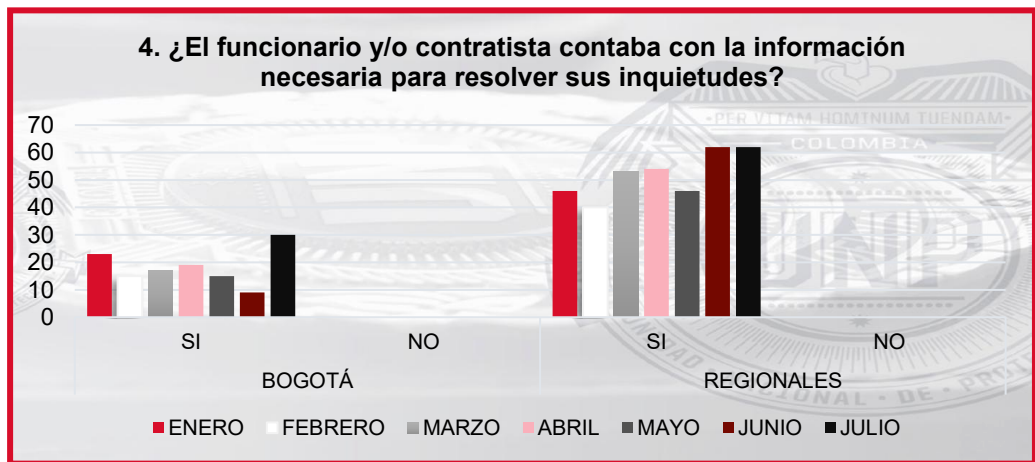


Dominio

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
JULIO	30	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:

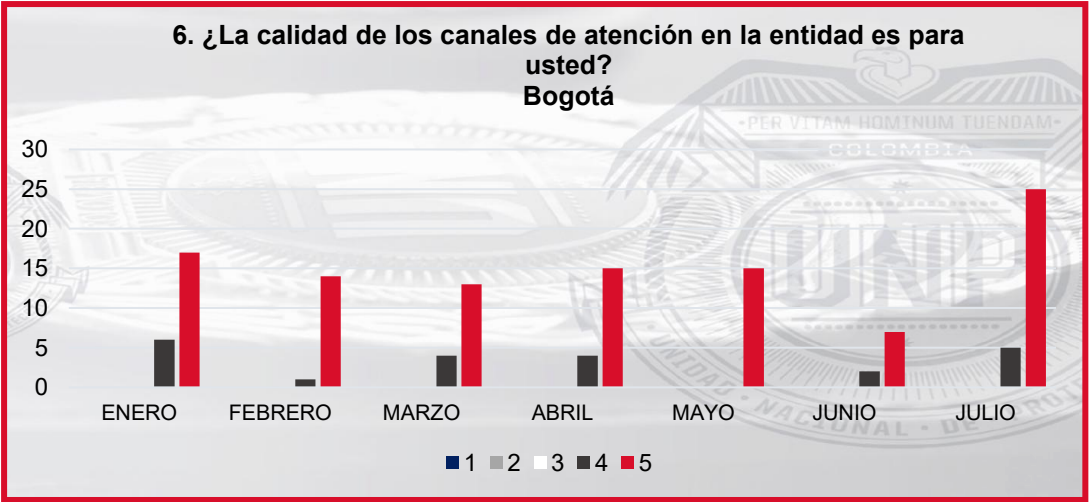
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	46	0
FEBRERO	15	0	40	0
MARZO	17	0	53	0
ABRIL	19	0	54	0
MAYO	15	0	46	0
JUNIO	9	0	62	0
JULIO	30	0	62	0



Percepción

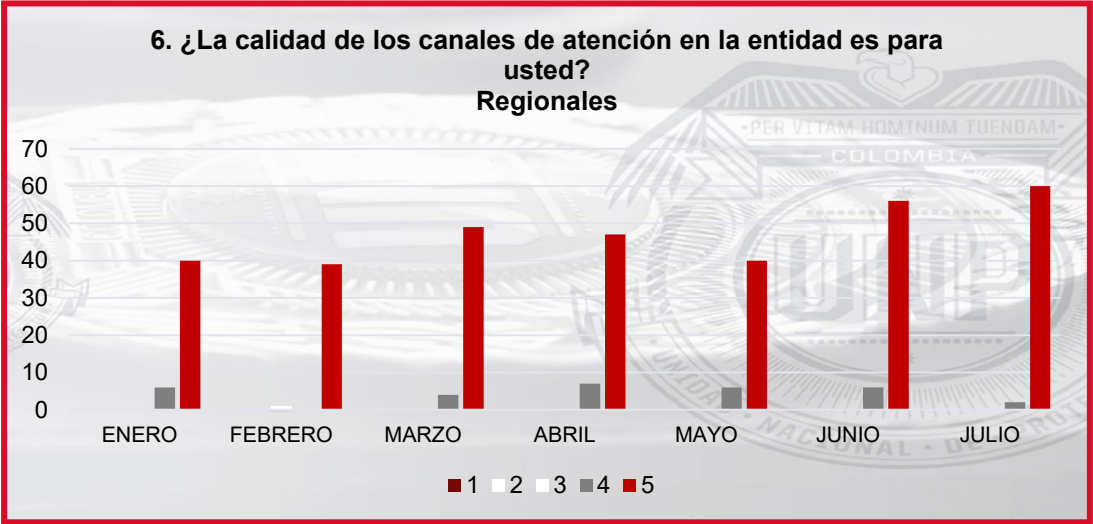
En lo referente a la tercera pregunta “**¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
JULIO	0	0	0	5	25



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:

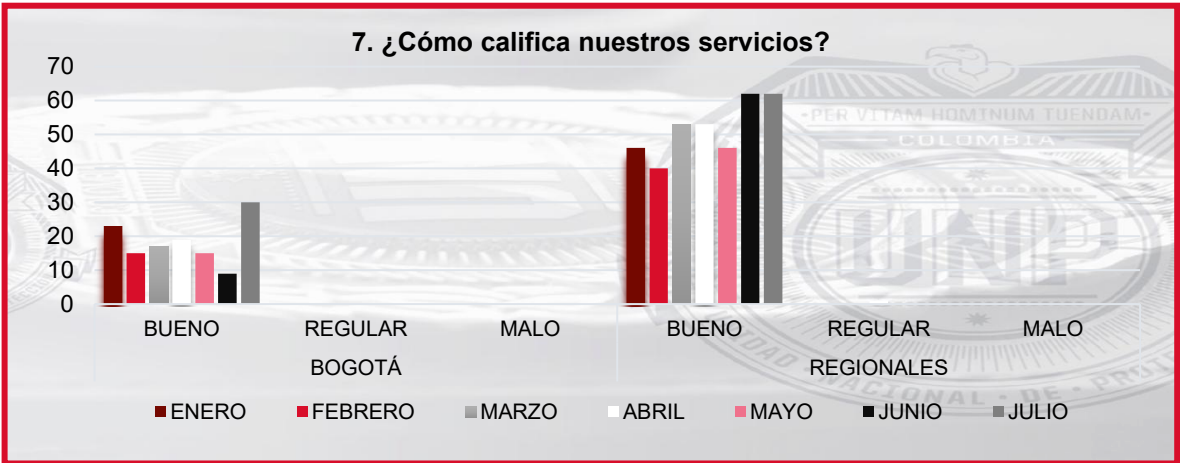
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	40
FEBRERO	0	0	1	0	39
MARZO	0	0	0	4	49
ABRIL	0	0	0	7	47
MAYO	0	0	0	6	40
JUNIO	0	0	0	6	56
JULIO	0	0	0	2	60



Satisfacción

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

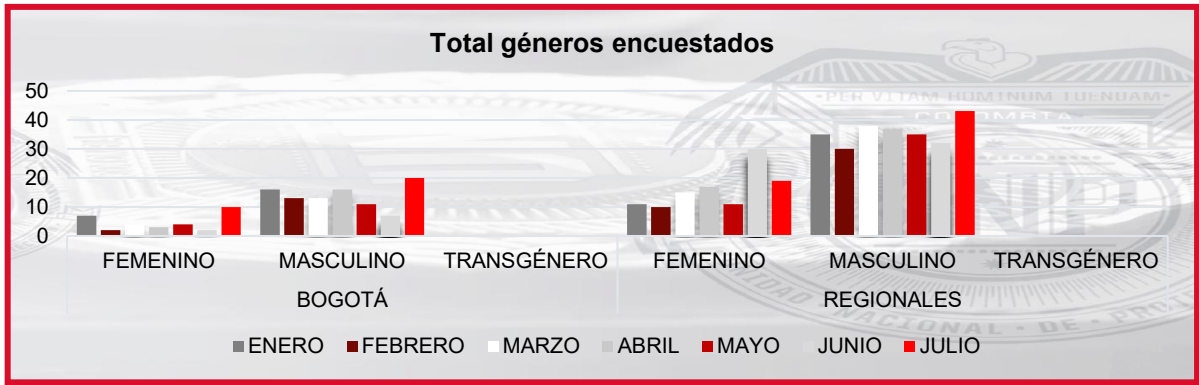
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	23	0	0	46	0	0
FEBRERO	15	0	0	40	0	0
MARZO	17	0	0	53	0	0
ABRIL	19	0	0	53	1	0
MAYO	15	0	0	46	0	0
JUNIO	9	0	0	62	0	0
JULIO	30	0	0	62	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

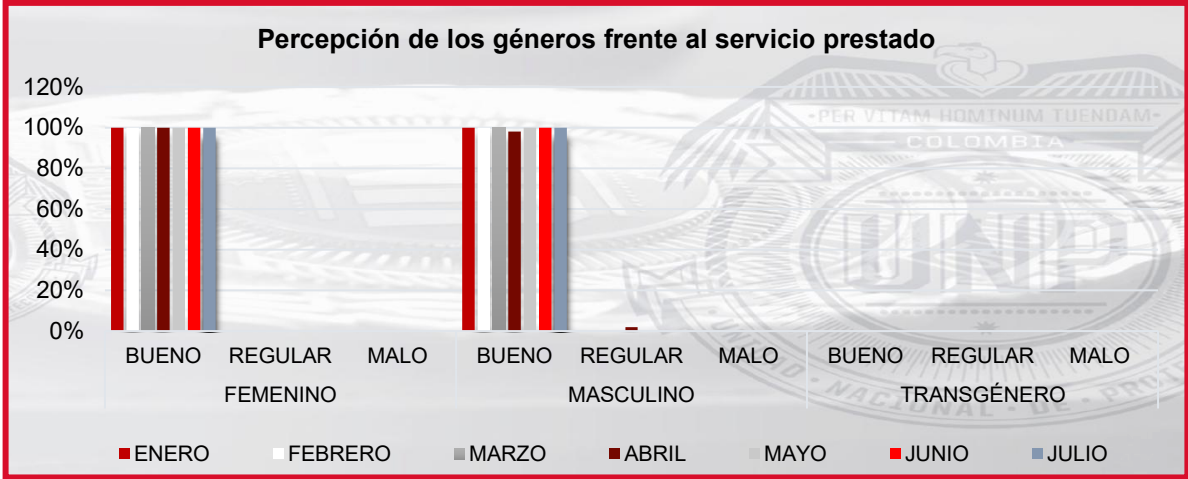
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

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
JULIO	10	20	0	19	43	0



Percepción de los géneros encuestados

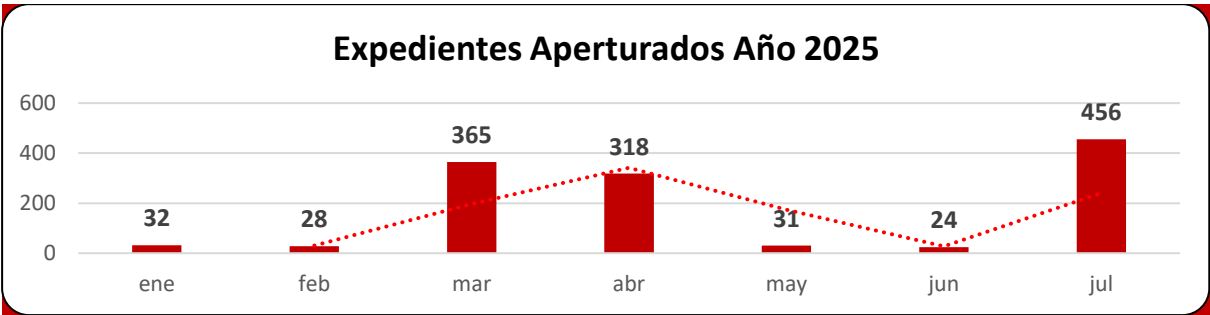
Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	98%	2%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



11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR EL GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO JULIO 2025

De acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Control Disciplinario Interno y dando cumplimiento a lo establecido en la Política de Integridad, a continuación se relacionan los datos estadísticos correspondientes al mes de julio 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 cuando estas se presenten y demás categorías pertinentes para su análisis.

Expedientes Aperturados Año 2025



Por tipo de Conducta

Conducta	ene	feb	mar	abr	May	jun	jul	Total, general
Abandono del Cargo	0	0	0	0	0	3	1	4
Armamento	1	2	210	10	5	3	5	236
Ausentismo Laboral	0	0	1	0	1	0	0	2
Esquema de Protección	1	4	0	2	0	0	0	7
Incumplimiento de Deberes	1	2	116	292	4	0	431	846
Incumplimiento de Funciones	7	9	11	8	3	9	4	51
Órdenes de Trabajo	1	1	0	0	0	0	0	2
Tratos Inadecuados	3	1	2	0	2	5	2	15
Vehículos	8	4	2	3	5	1	4	27
Viáticos	2	2	0	1	1	0	0	6
Sin Definir	8	3	23	2	10	3	9	58
Total, general	32	28	365	318	31	24	456	1254

Por quejoso o remitente de la queja u informe.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Total,
Oficina de Control Interno	0	1	0	3	2	1	1	8
Correo electrónico	1	1	1	0	4	1	4	12
Defensoría	1	0	0	0	1	1	1	4
Dirección	1	0	0	0	0	2	0	3
Fiscalía	0	0	0	0	0	1	1	2
Noticias de opinión	0	0	0	0	0	1	2	3
Oficina Asesora jurídica	1	0	0	1	6	0	0	8
Policía	0	0	0	0	0	1	0	1

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

Procuraduría	2	12	7	5	3	5	6	40
Secretaría General	3	2	219	10	5	4	6	249
Subdirección Especializada de Seguridad	11	9	3	7	8	7	4	49
Subdirección de Evaluación del Riesgo	1	0	2	0	0	0	0	3
Subdirección de Protección	4	0	0	0	1	0	2	7
Subdirección de Talento Humano		1	132	292	1		429	855
No especifico	7	2	1	0	0	0	0	10
Totales	32	28	365	318	31	24	456	1254

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 PROTECDOC.
- 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 92 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de julio 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 julio el 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 29 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Arauca 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 – OAPI

Unidad Nacional de Protección

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		13/8/2025
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera / Coordinador (E)-GSC		13/8/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		13/8/2025

 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 JULIO 2025

RESUMEN PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DE ENERO A JULIO 2025			
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO ENERO A JULIO 2025	GESTIONADAS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
12118	11695	386	37
	96,51%	3,19%	0,31%

