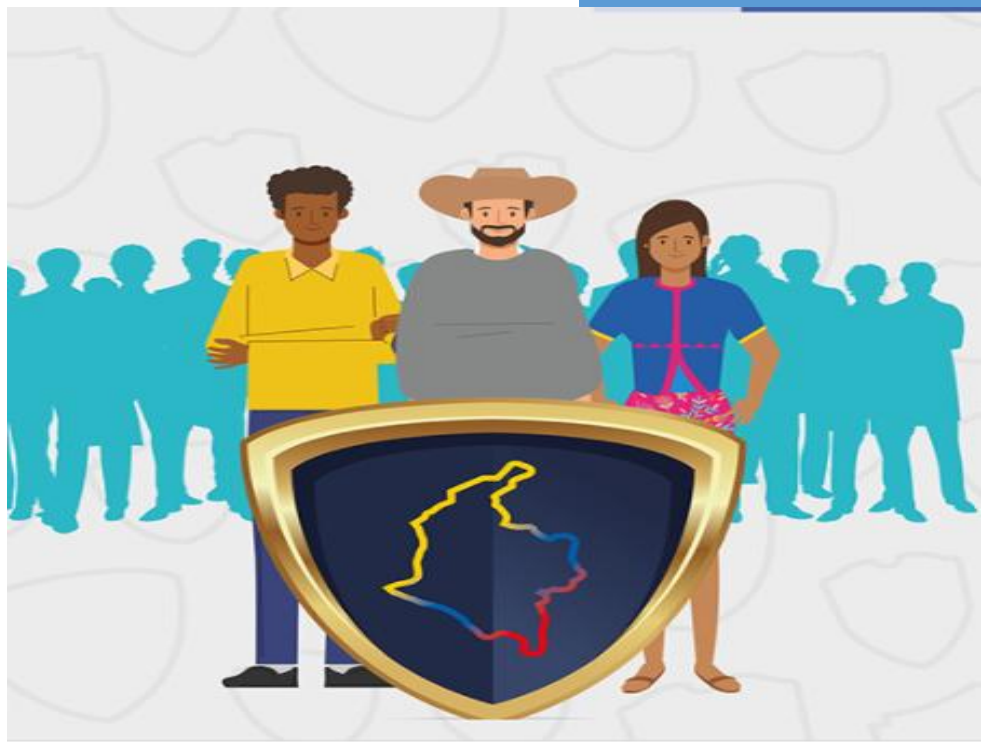




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
5 de septiembre 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 PQRS D DE LA ENTIDAD
MES DE AGOSTO DE 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE2

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

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE AGOSTO10

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE AGOSTO11

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE AGOSTO12

4.2 FLUJO DE PQRS D.....19

5. ANALISIS REZAGOS PQRS D20

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

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

8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE AGOSTO23

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE AGOSTO25

10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO29

11. DATOS ESTADISTICOS REPORTADOS POR EL GRUPO DE CONTROL
DISCIPLINARIO. INTERNO.....41

12. CONCLUSIONES43

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 agosto de 2025 fueron elevadas **1838** 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.

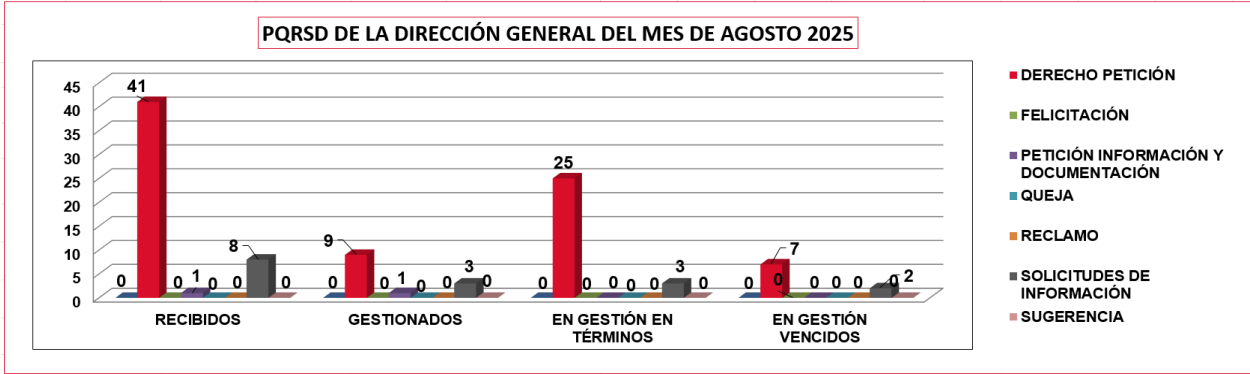
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

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

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

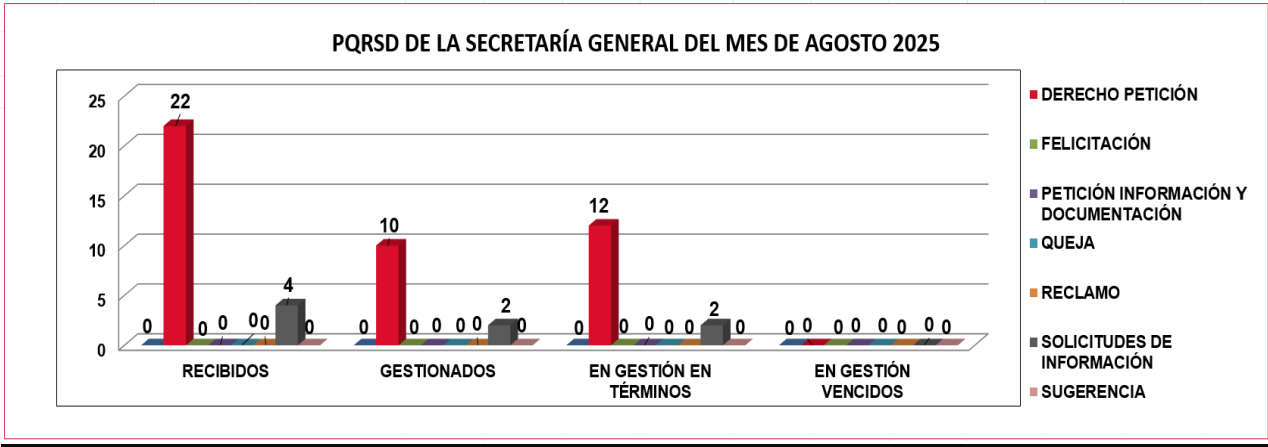
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	41	9	25	7	41
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	3	3	2	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	50	13	28	9	50



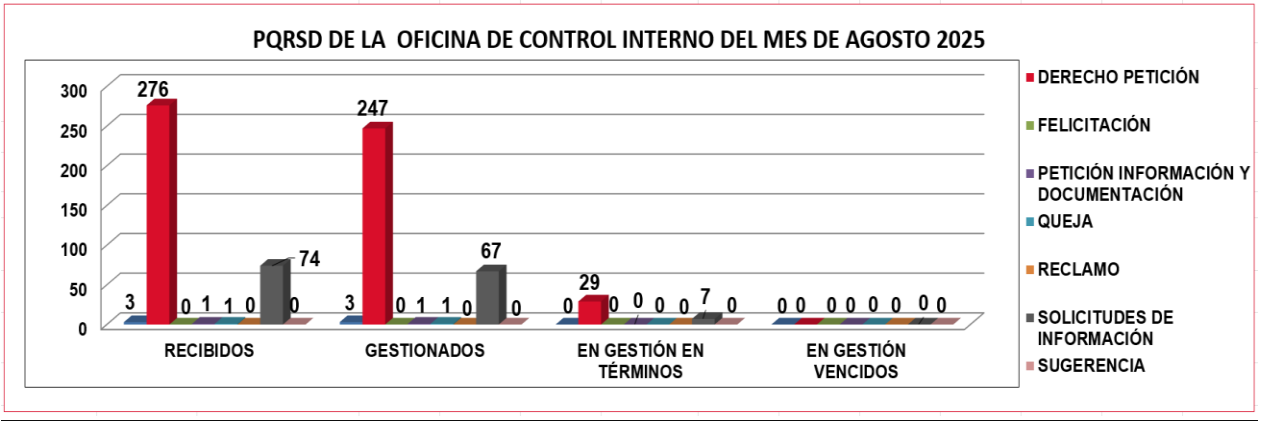
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	22	10	12	0	22
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	2	2	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26	12	14	0	26



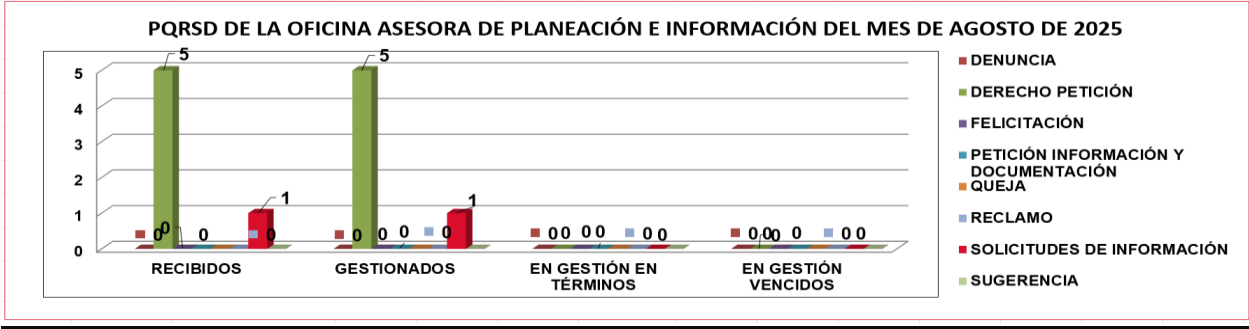
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	3	0	0	3
DERECHO PETICIÓN	276	247	29	0	276
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	74	67	7	0	74
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	355	319	36	0	355



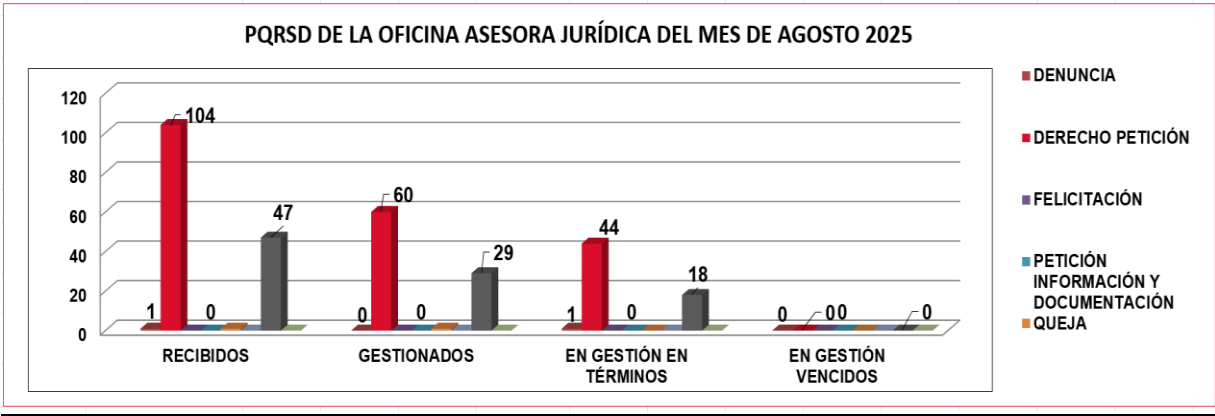
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	5	0	0	5
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	1	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	6	6	0	0	6



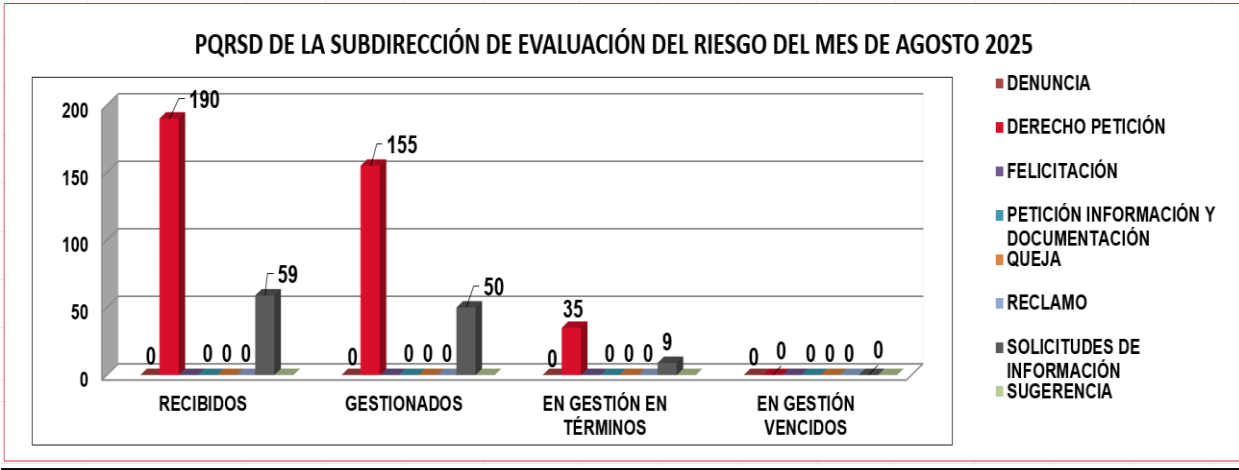
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	104	60	44	0	104
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	47	29	18	0	47
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	153	90	63	0	153



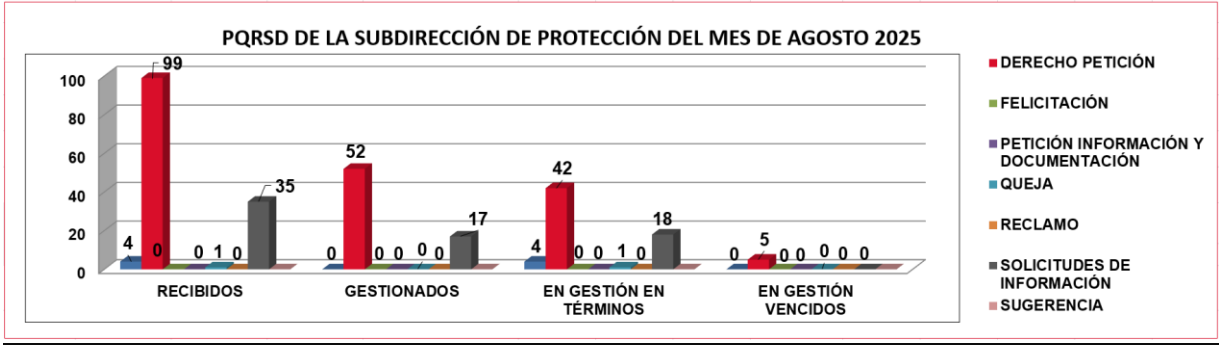
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	190	155	35	0	190
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	59	50	9	0	59
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	249	205	44	0	249



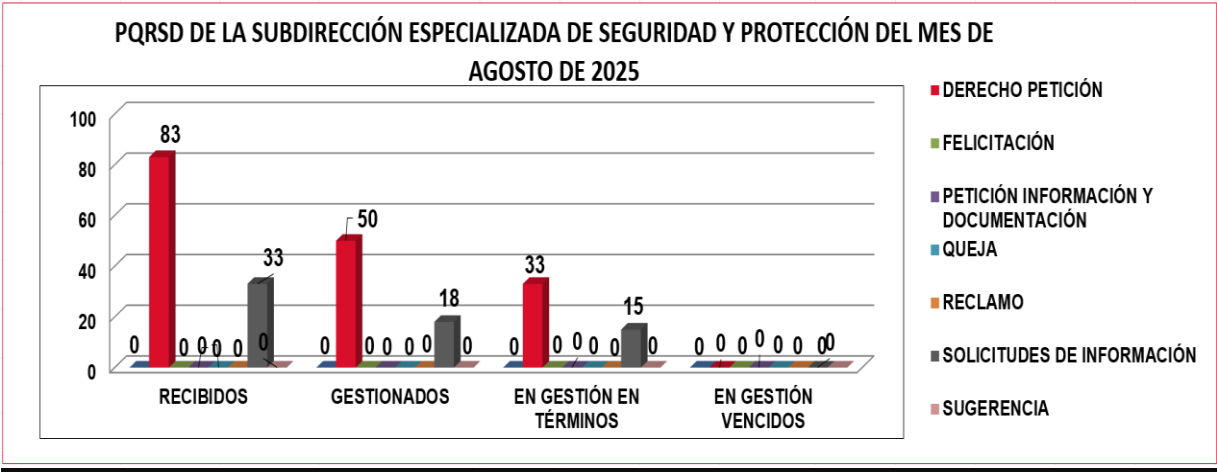
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	0	4	0	4
DERECHO PETICIÓN	99	52	42	5	99
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	35	17	18	0	35
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	139	69	65	5	139



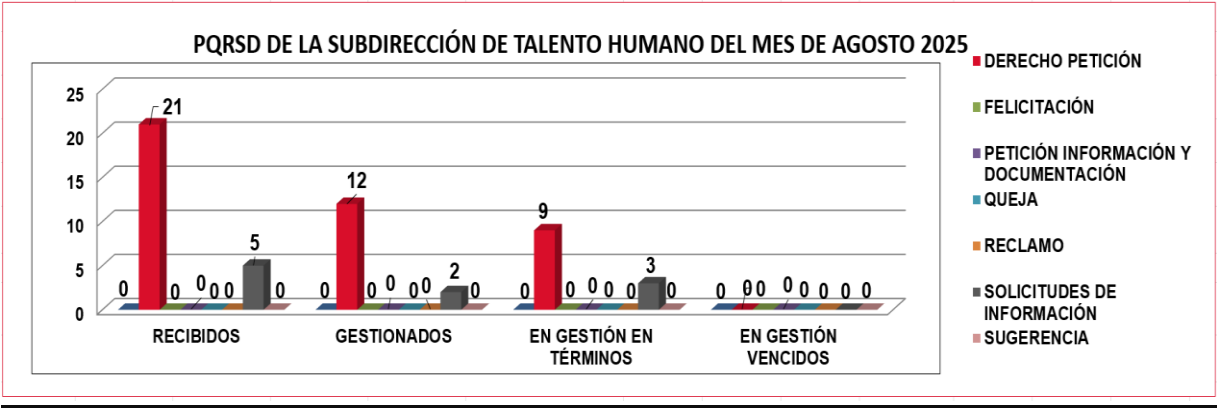
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	83	50	33	0	83
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	33	18	15	0	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	116	68	48	0	116



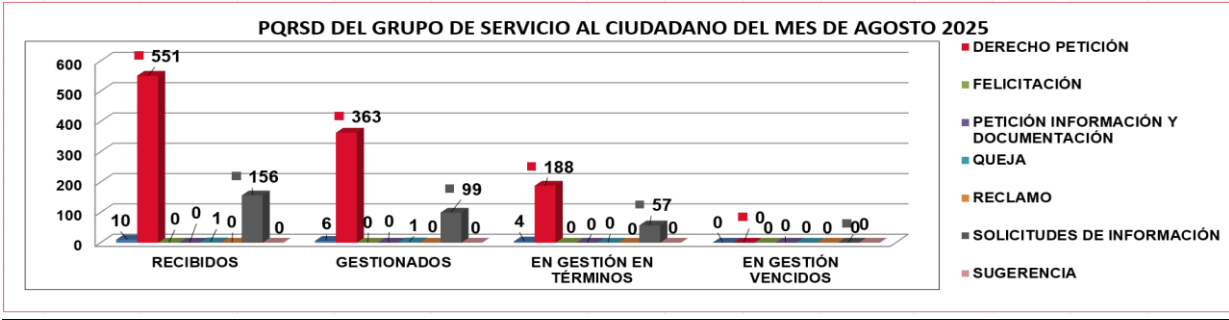
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	21	12	9	0	21
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	5	2	3	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26	14	12	0	26



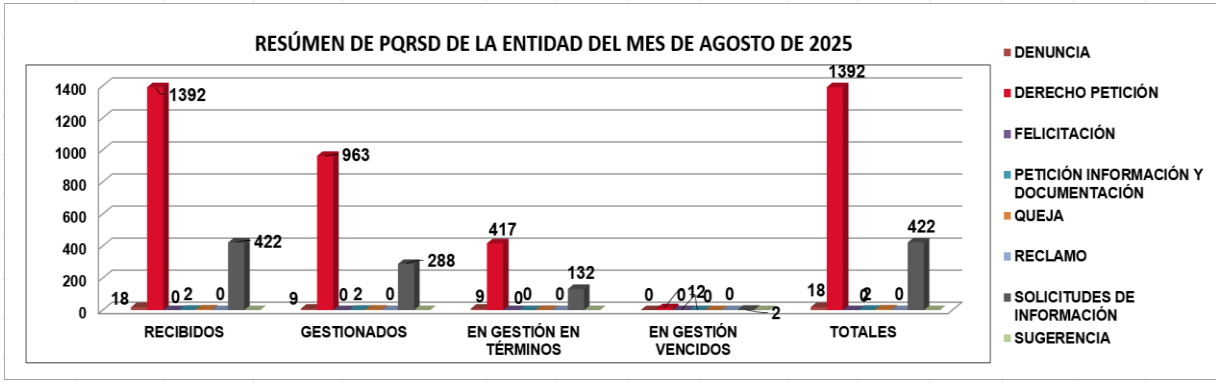
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	10	6	4	0	10
DERECHO PETICIÓN	551	363	188	0	551
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	156	99	57	0	156
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	718	469	249	0	718



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

RESÚMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	18	9	9	0	18
DERECHO PETICIÓN	1392	963	417	12	1392
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	2
QUEJA	4	3	1	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	422	288	132	2	422
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1838	1265	559	14	1838

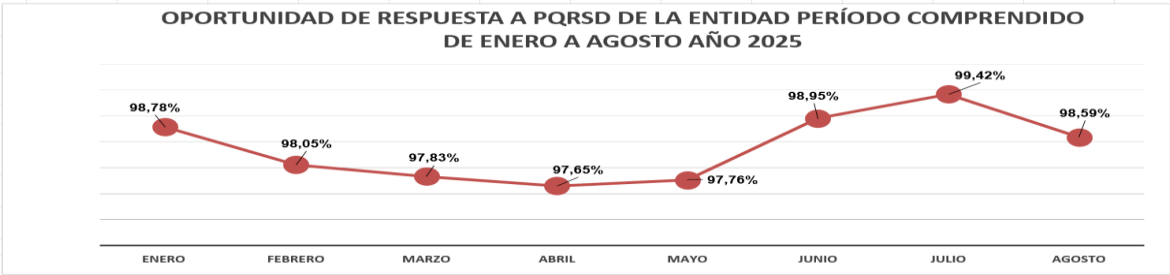


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS AGOSTO DE 2025.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A AGOSTO 2025							
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
98,78%	98,05%	97,83%	97,65%	97,76%	98,95%	99,42%	98,59%



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

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

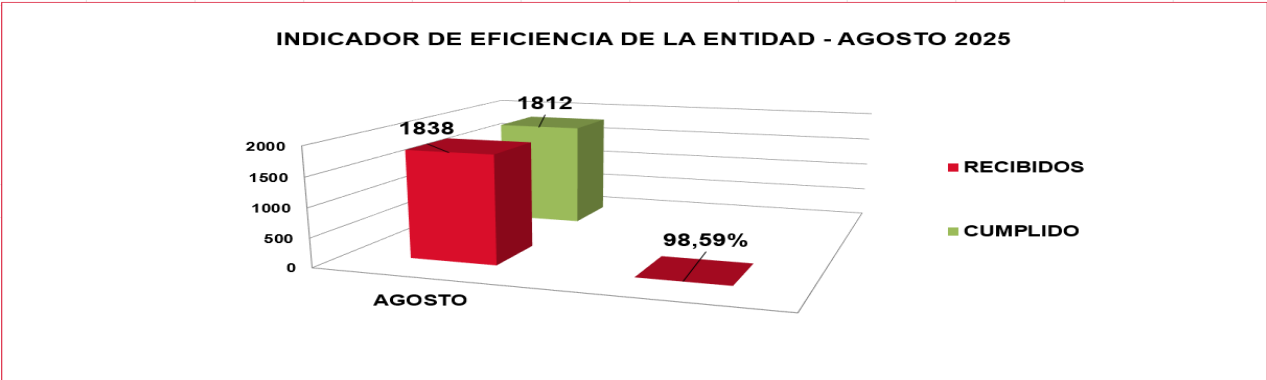
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se concluye la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de agosto, y las recibidas en agosto para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1838** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1812** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **98,59%**. El restante **1,41%** 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.

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

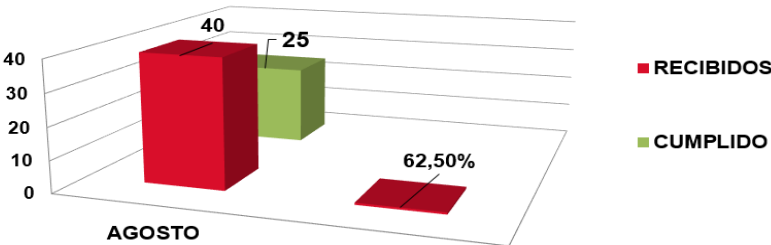
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	161	161
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	501	486
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	681	681
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	495	484
TOTAL	1838	1812
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO 2025	98,59%	
* 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 - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	17	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	18	12
TOTAL	40	25
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	62,50%	

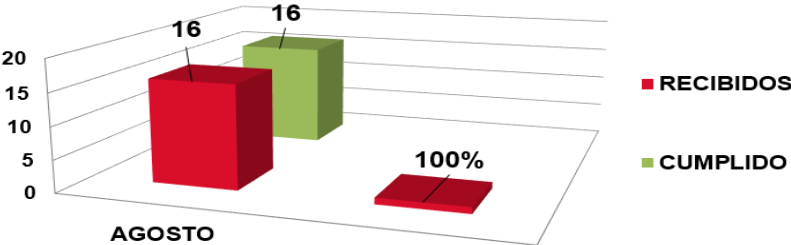
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO 2025



b. SECRETARÍA GENERAL

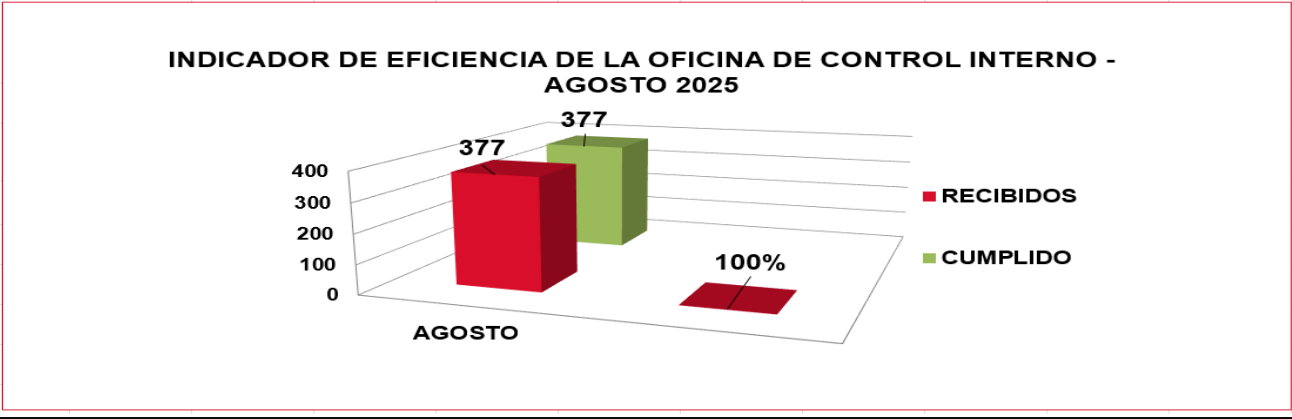
OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	4	4
TOTAL	16	16
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	100%	

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL - AGOSTO 2025



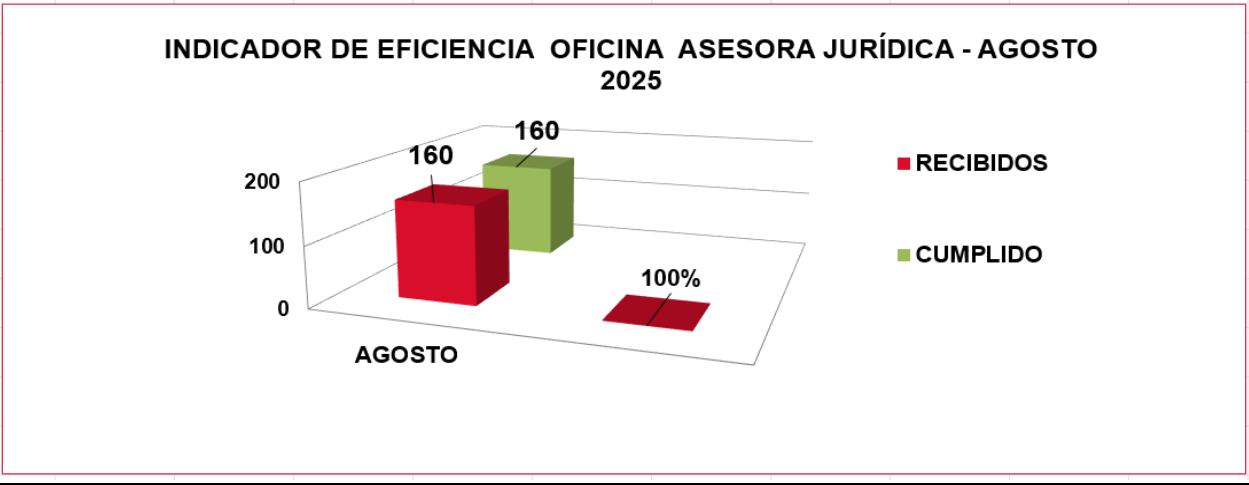
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	124	124
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	195	195
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	58	58
TOTAL	377	377
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



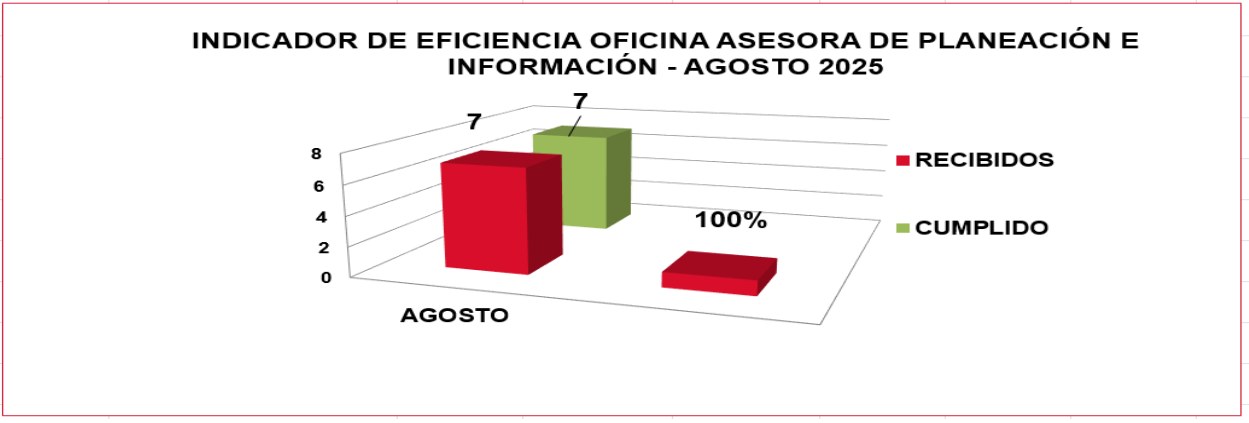
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	46	46
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	44	44
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	70	70
TOTAL	160	160
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	



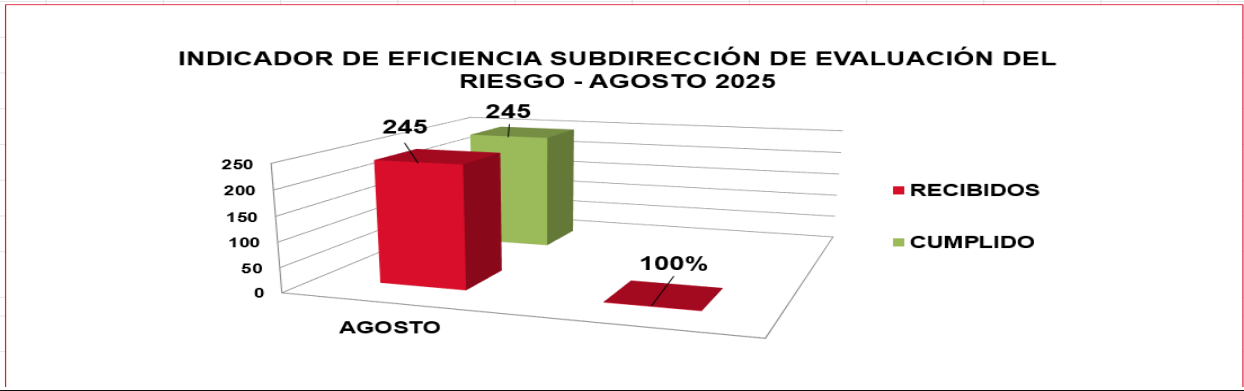
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	7	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



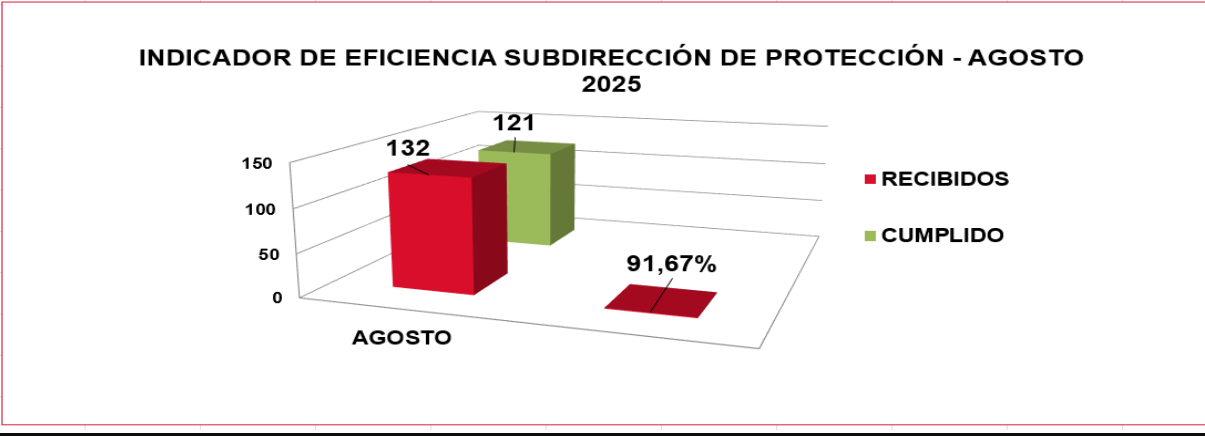
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	70	70
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	135	135
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	40	40
TOTAL	245	245
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	



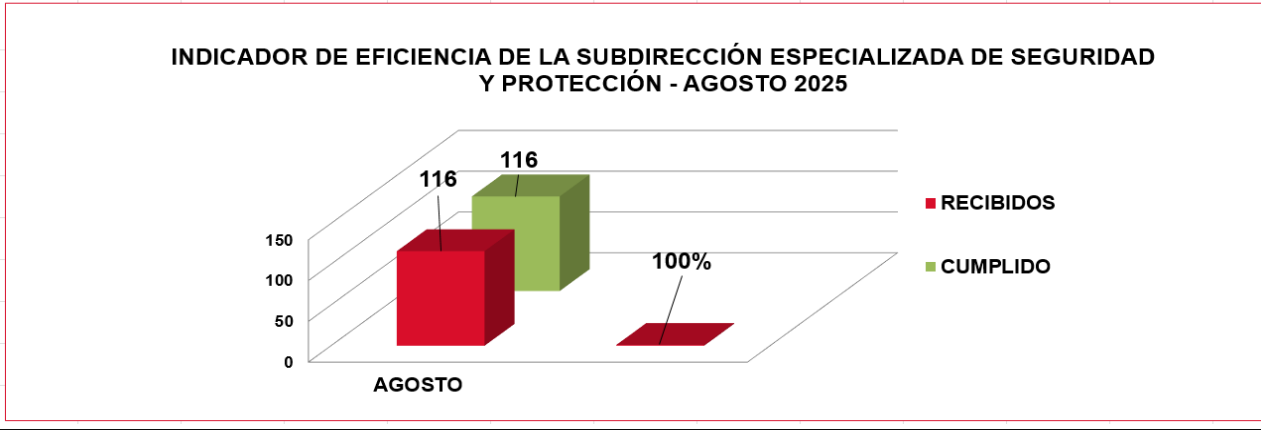
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	31	25
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	43	43
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	58	53
TOTAL	132	121
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	91,67%	



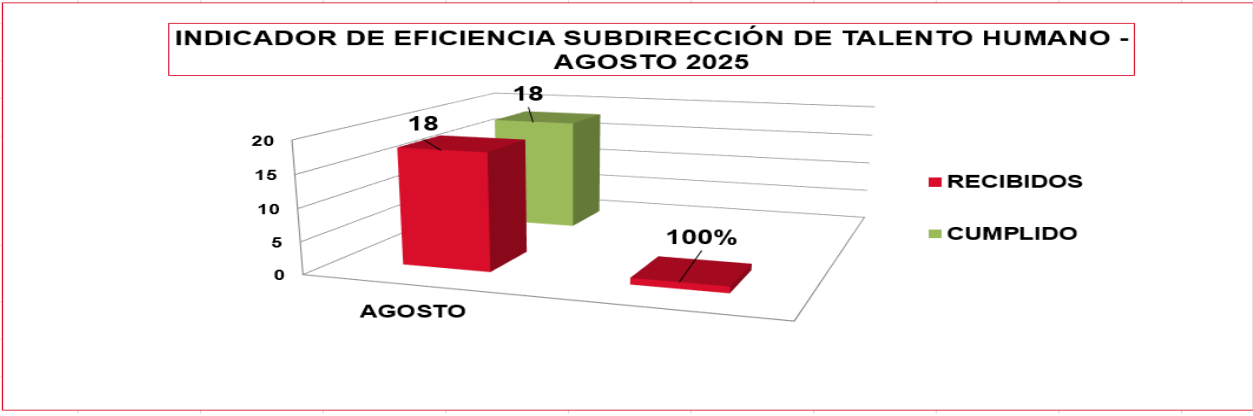
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	28	28
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	40	40
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	48	48
TOTAL	116	116
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	



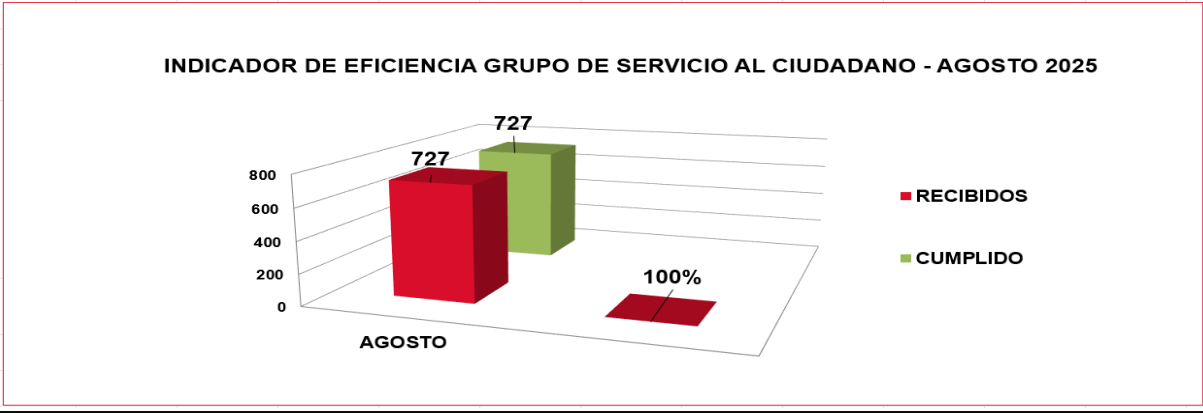
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	4	4
TOTAL	18	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

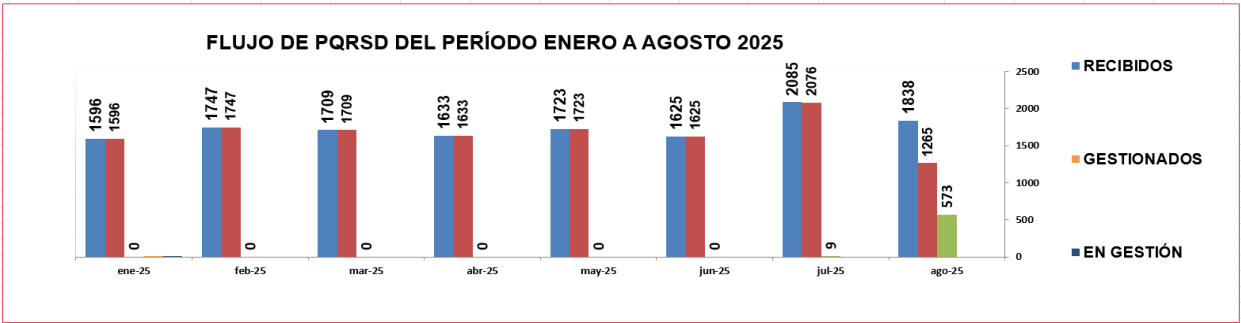
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - AGOSTO 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	161	161
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2025	165	165
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2025)	207	207
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	194	194
TOTAL	727	727
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 PQRS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas del mes de agosto 2025.

FLUJO DE PQRS DEL PERÍODO ENERO A AGOSTO 2025											
PQRS	DETALLE	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1596	1747	1709	1633	1723	1625	2085	1838	13956	
	GESTIONADOS	1596	1747	1709	1633	1723	1625	2076	1265	13374	95,8%
	EN GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	9	573	582	4,2%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERÍODO		13956									



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

5. ANÁLISIS DE PQRS D 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 PQRS D 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 PQRS D, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio al Ciudadano.
- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información, estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario; a fin de presentar un informe consolidado:

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO 2025

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO 2025						
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	EN GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA AGOSTO 2025
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	50	13	28	15	43	62,50%
SECRETARÍA GENERAL	26	12	14	0	14	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	355	319	36	0	36	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	6	6	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	153	90	63	0	63	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	249	205	44	0	44	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	139	69	65	7	72	91,67%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	26	14	12	0	12	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	718	469	249	0	249	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	116	68	49	0	49	100%
TOTAL	1838	1265	560	22	582	98,59%

367 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en agosto 2025.

8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en agosto 2025.

13 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en agosto 2025.

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

3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero contestadas en agosto 2025.

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

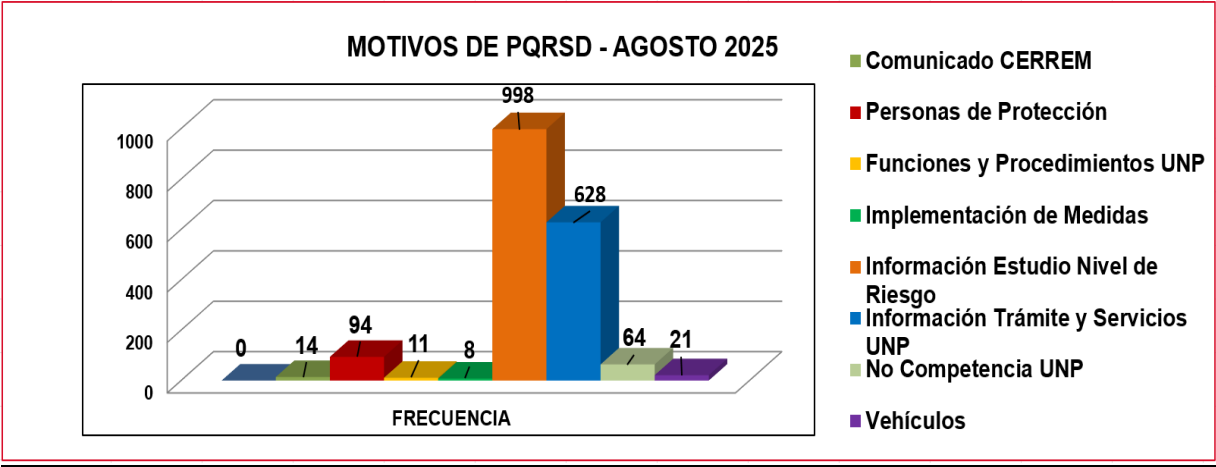
 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

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

6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2025

MOTIVOS DE PQRS AGOSTO DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Comunicado CERREM	14	1%
Personas de Protección	94	5%
Funciones y Procedimientos UNP	11	1%
Implementación de Medidas	8	0%
Información Estudio Nivel de Riesgo	998	54%
Información Trámite y Servicios UNP	628	34%
No Competencia UNP	64	3%
Vehículos	21	1%
TOTAL, MOTIVOS	1838	100%



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

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

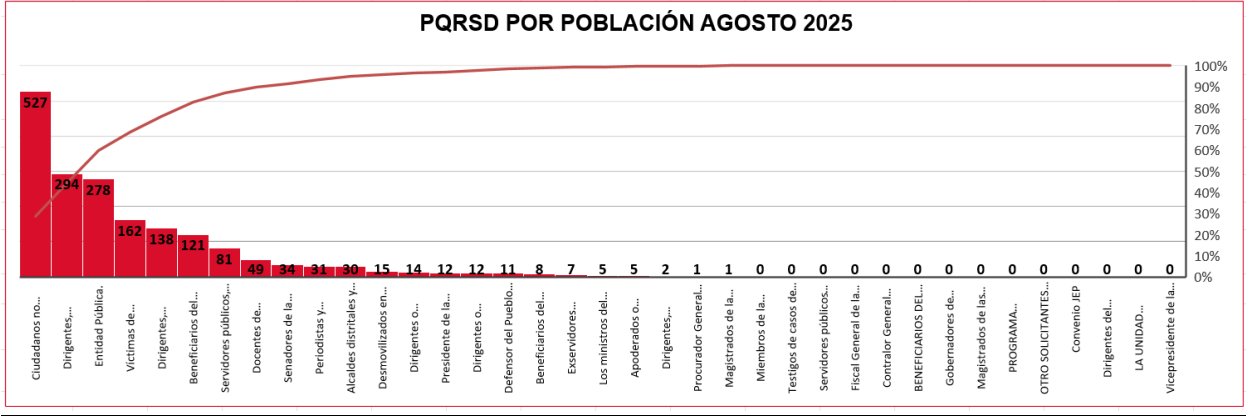
8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE AGOSTO DE 2025.

PQRS POR POBLACIÓN AGOSTO DE 2025		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	12	0,65%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	294	16,00%
Dirigentes o activistas sindicales.	14	0,76%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	2	0,11%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	138	7,51%

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

Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	31	1,69%
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.	162	8,81%
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.	0	0,00%
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	7	0,38%
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.	0	0,00%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	5	0,27%
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.	49	2,67%
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.	81	4,41%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	0	0,00%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	15	0,82%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	12	0,65%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	5	0,27%
Fiscal General de la Nación.	0	0,00%
Procurador General de la Nación	1	0,05%
Contralor General de la República	0	0,00%

Defensor del Pueblo en el orden nacional.	11	0,60%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	34	1,85%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz;	1	0,05%
Alcaldes distritales y municipales.	30	1,63%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	8	0,44%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	121	6,58%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Convenio JEP	0	
Entidad Pública.	278	15,13%
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	0	0,00%
Ciudadanos no población objeto	527	28,67%
TOTAL	1838	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE DE AGOSTO 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 agosto.

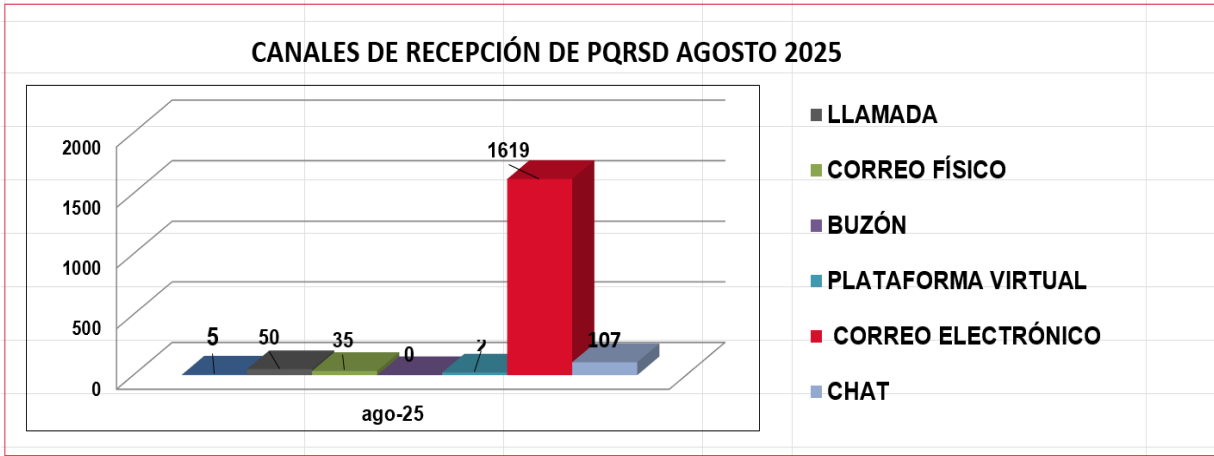
 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

a. NÚMERO DE PQRSO RECIBIDAS POR CANAL.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSO		
ago-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	5
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	50
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	35
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	22
	CORREO ELECTRÓNICO	1619
	CHAT	107
TOTAL		1838

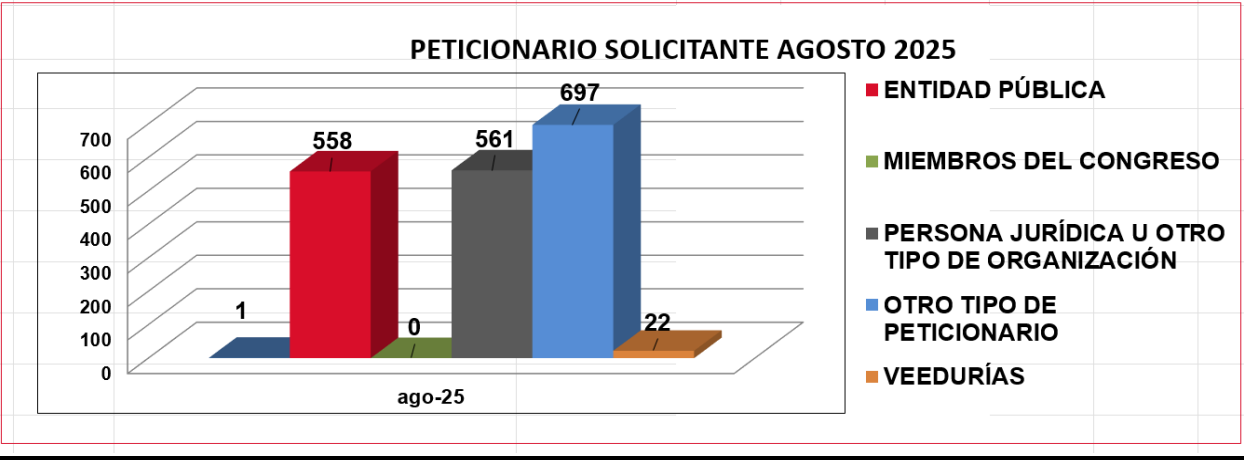


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

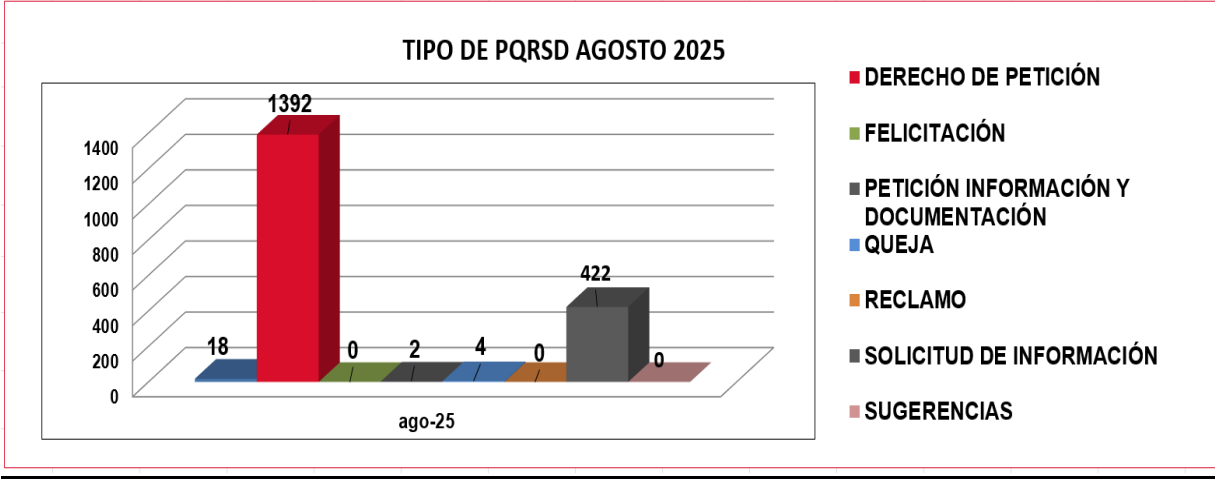
b. PETICIONARIO SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
ago-25	
ENTIDAD PÚBLICA	558
MIEMBROS DEL CONGRESO	0
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	561
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	697
VEEDURÍAS	22
TOTAL	1838



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
ago-25	
DENUNCIAS	18
DERECHO DE PETICIÓN	1392
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2
QUEJA	4
RECLAMO	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	422
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1838



**10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO AGOSTO 2025**

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

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

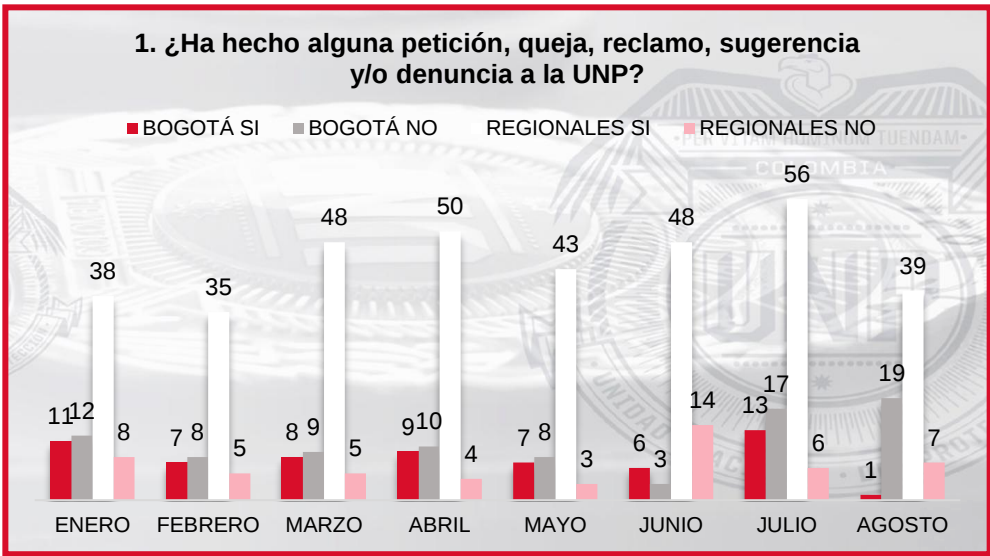
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A AGOSTO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	23	46
FEBRERO	15	40
MARZO	17	53
ABRIL	19	54
MAYO	15	46
JUNIO	9	62
JULIO	30	62
AGOSTO	20	46
TOTAL	148	409



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:

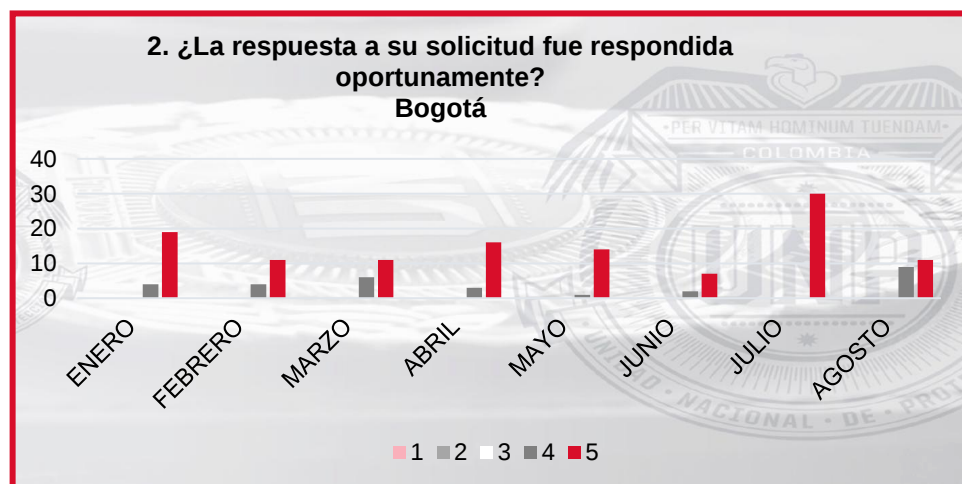
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	11	12	38	8
FEBRERO	7	8	35	5
MARZO	8	9	48	5
ABRIL	9	10	50	4
MAYO	7	8	43	3
JUNIO	6	3	48	14
JULIO	13	17	56	6
AGOSTO	1	19	39	7



Oportunidad

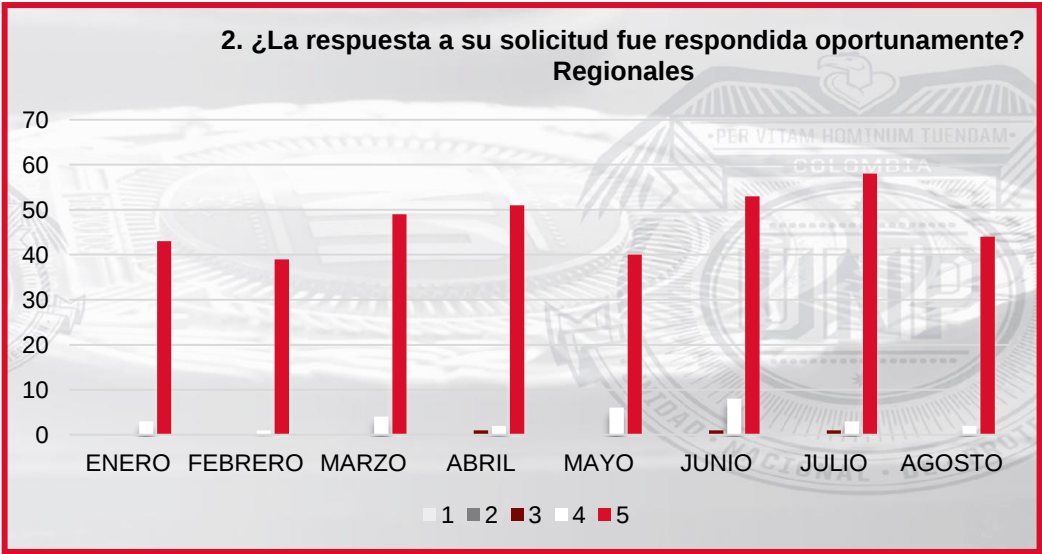
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, 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
AGOSTO	0	0	0	9	11



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

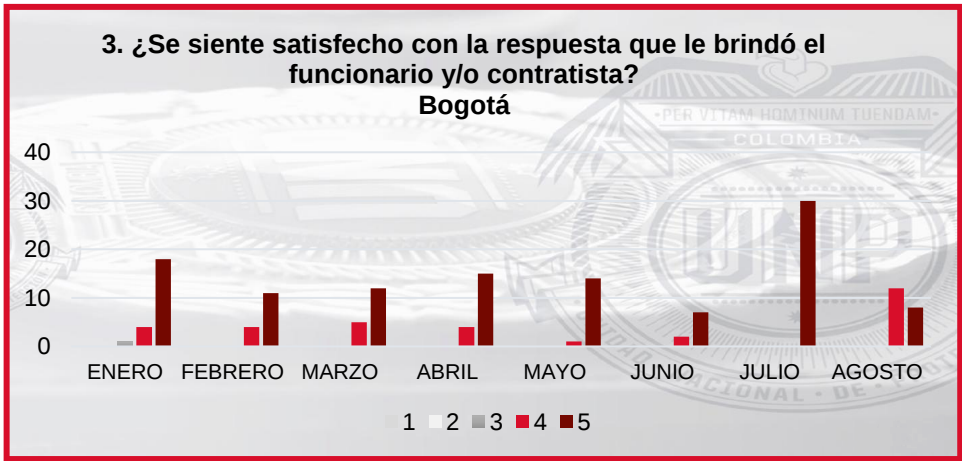
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	43
FEBRERO	0	0	0	1	39
MARZO	0	0	0	4	49
ABRIL	0	0	1	2	51
MAYO	0	0	0	6	40
JUNIO	0	0	1	8	53
JULIO	0	0	1	3	58
AGOSTO	0	0	0	2	44



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
AGOSTO	0	0	0	12	8



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
AGOSTO	0	0	0	1	45

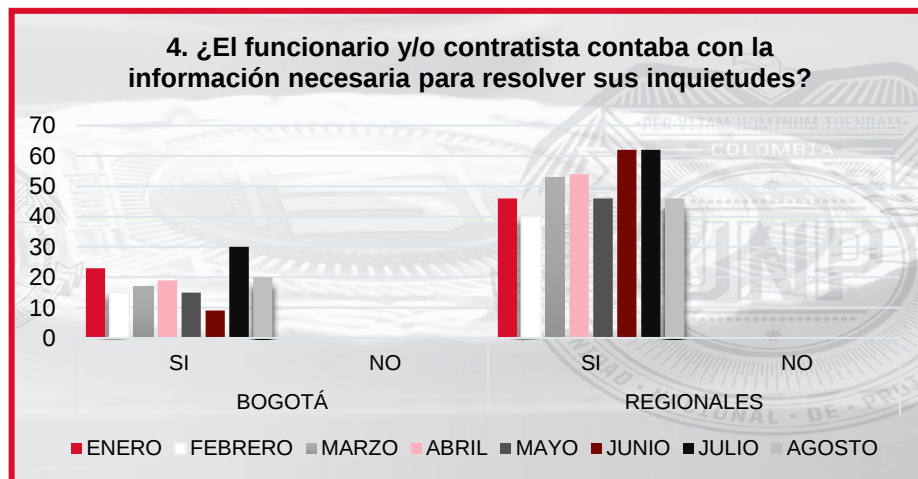


Dominio

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus

inquietudes?, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

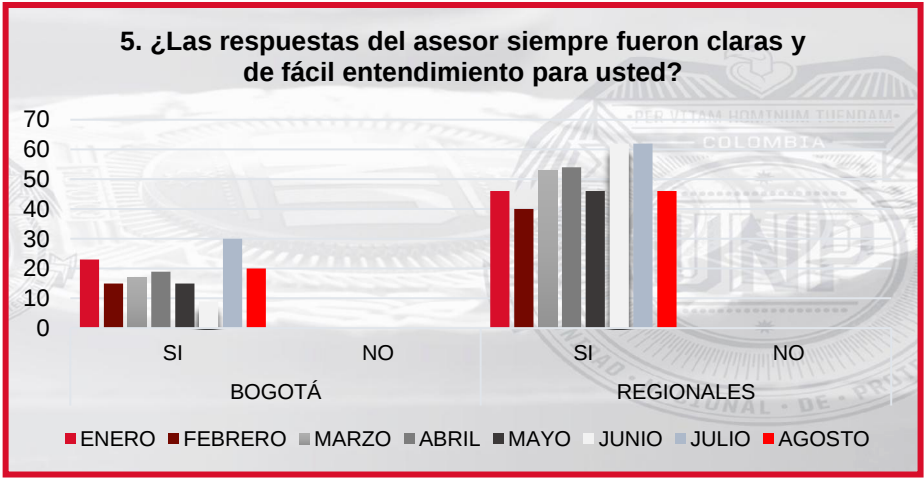
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	46	0
FEBRERO	15	0	40	0
MARZO	17	0	53	0
ABRIL	19	0	54	0
MAYO	15	0	46	0
JUNIO	9	0	62	0
JULIO	30	0	62	0
AGOSTO	20	0	46	0



¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?

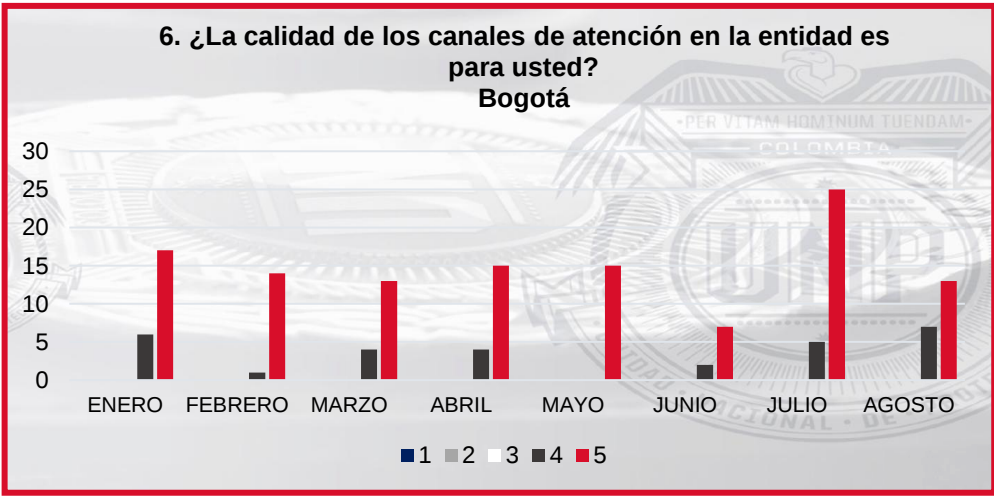
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	46	0
FEBRERO	15	0	40	0
MARZO	17	0	53	0
ABRIL	19	0	54	0
MAYO	15	0	46	0
JUNIO	9	0	62	0
JULIO	30	0	62	0
AGOSTO	20	0	46	0



Percepción

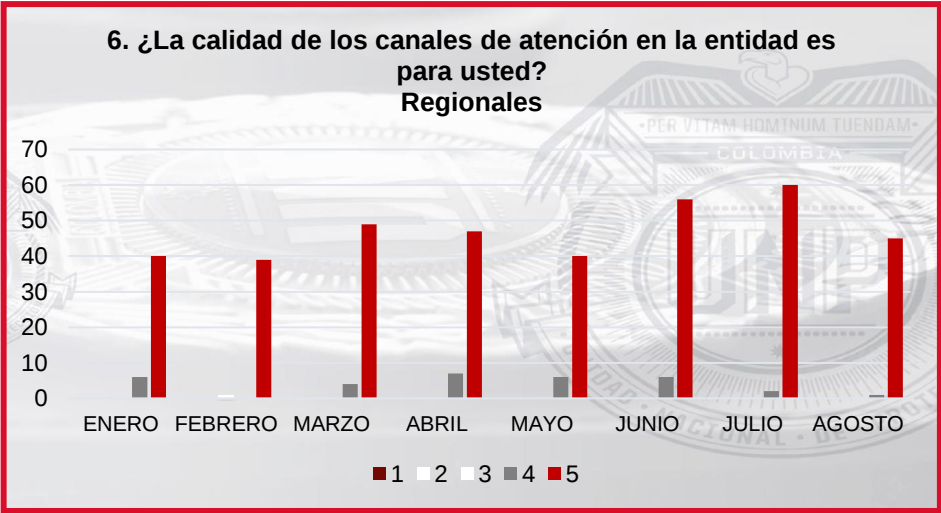
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	17
FEBRERO	0	0	0	1	14
MARZO	0	0	0	4	13
ABRIL	0	0	0	4	15
MAYO	0	0	0	0	15
JUNIO	0	0	0	2	7
JULIO	0	0	0	5	25
AGOSTO	0	0	0	7	13



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

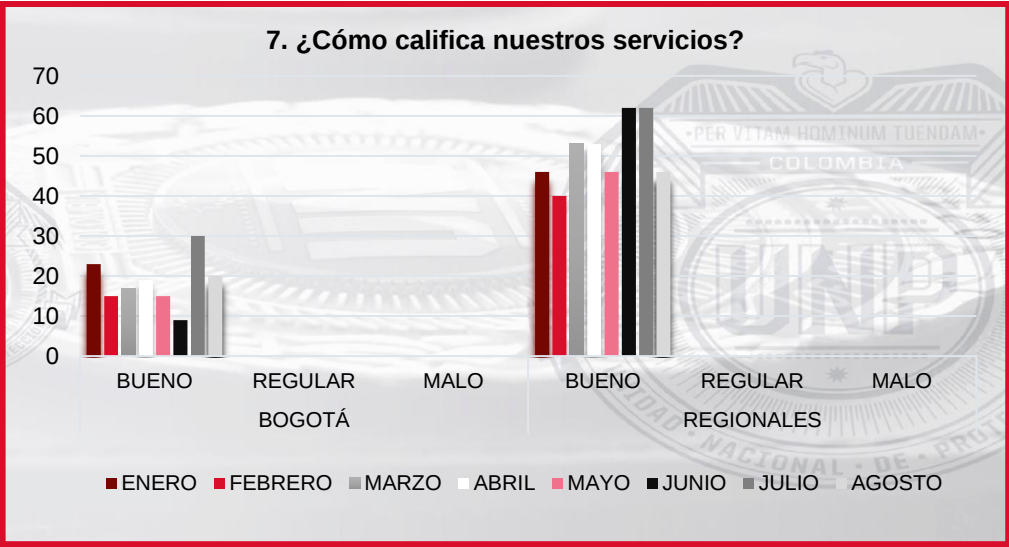
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	40
FEBRERO	0	0	1	0	39
MARZO	0	0	0	4	49
ABRIL	0	0	0	7	47
MAYO	0	0	0	6	40
JUNIO	0	0	0	6	56
JULIO	0	0	0	2	60
AGOSTO	0	0	0	1	45



Satisfacción

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

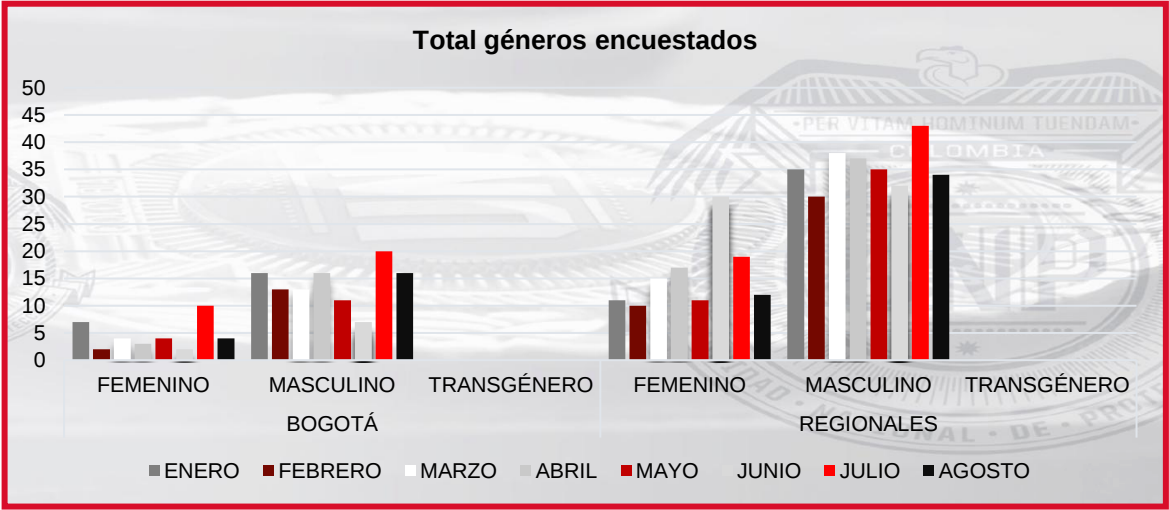
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	23	0	0	46	0	0
FEBRERO	15	0	0	40	0	0
MARZO	17	0	0	53	0	0
ABRIL	19	0	0	53	1	0
MAYO	15	0	0	46	0	0
JUNIO	9	0	0	62	0	0
JULIO	30	0	0	62	0	0
AGOSTO	20	0	0	46	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

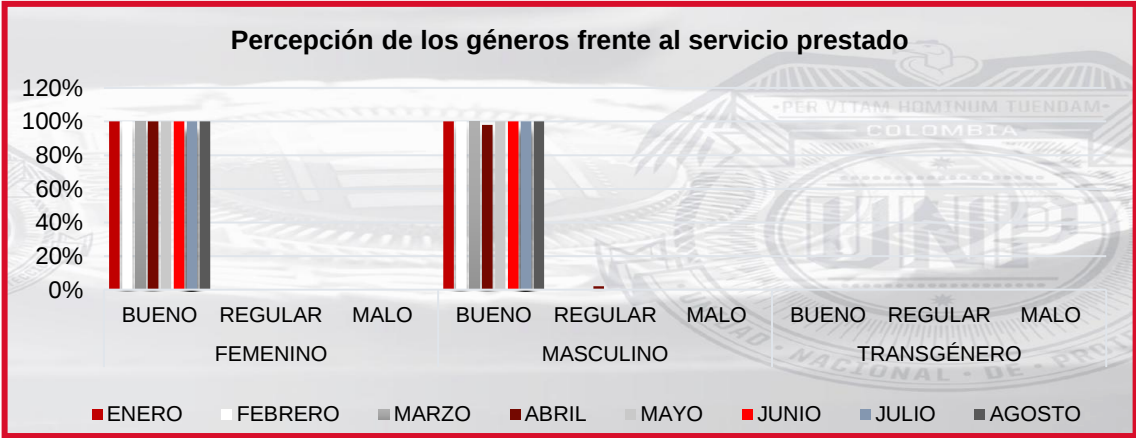
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	7	16	0	11	35	0
FEBRERO	2	13	0	10	30	0
MARZO	4	13	0	15	38	0
ABRIL	3	16	0	17	37	0
MAYO	4	11	0	11	35	0
JUNIO	2	7	0	30	32	0
JULIO	10	20	0	19	43	0
AGOSTO	4	16	0	12	34	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%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

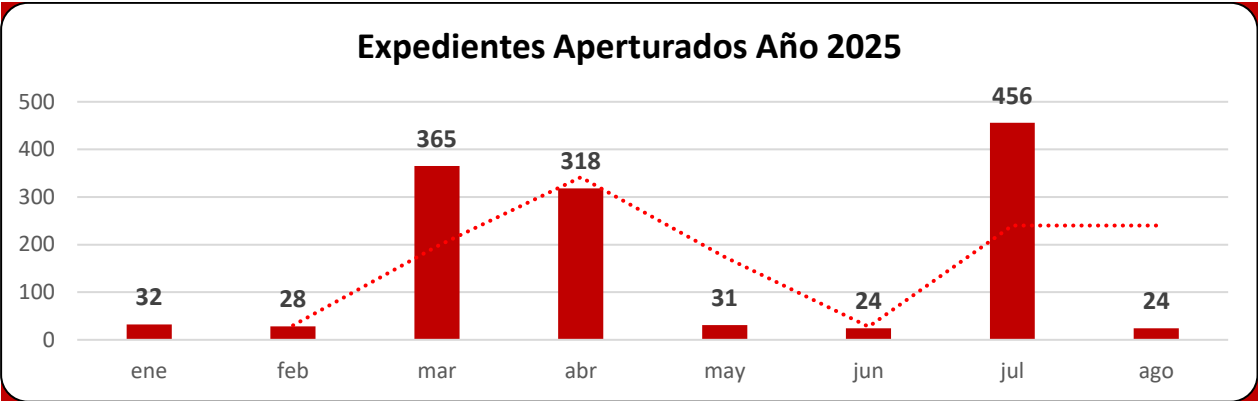


11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR EL GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO AGOSTO 2025

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 Agosto 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

Conductas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Total,
Abandono del cargo	0	0	0	0	0	3	1	0	4
Armamento	1	2	210	10	5	3	5	6	242
Ausentismo Laboral	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Esquema de Protección	1	4	0	2	0	0	0	0	7
Incumplimiento d Deberes	1	2	116	292	4	0	431	2	848
Incumplimiento de Funciones	7	9	11	8	3	9	4	6	57
Órdenes de Trabajo	1	1	0	0	0	0	0	0	2
OTRO	8	3	23	2	10	3	9	6	64
Tratos Inadecuados	3	1	2	0	2	5	2	0	15
Vehículos	8	4	2	3	5	1	4	3	30
Viáticos	2	2	0	1	1	0	0	1	7
Total,	32	28	365	318	31	24	456	24	1278

Por quejoso o remitente de la queja u informe.

Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Total,
Oficina de Control Interno	0	1	0	3	2	1	1	2	10
Correo electrónico	1	1	1	0	4	1	4	1	13
Defensoría	1	0	0	0	1	1	1	0	4
Dirección	1	0	0	0	0	2	0	0	3
Fiscalía	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Noticias de opinión	0	0	0	0	0	1	2	1	4
Oficina Asesora Juridica	1	0	0	1	6	0	0	0	8
Policía	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Procuraduría	2	12	7	5	3	5	6	4	44
Secretaría General	3	2	219	10	5	4	6	6	255
Subdirección Especializada de Seguridad	11	9	3	7	8	7	4	8	57
Subdirección de Evaluación del Riesgo	1	0	2	0	0	0	0	0	3
Subdirección de Protección	4	0	0	0	1	0	2	1	8
Subdirección de Talento Humano	0	1	132	292	1	0	429	1	856
No especifico	7	2	1	0	0	0	0	0	10
Totales	32	28	365	318	31	24	456	24	1278

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

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 interacción con los ciudadanos, ya que este permite atender a varios usuarios al mismo tiempo.
- Se observa que de las 66 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **agosto** 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 **agosto** el 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 16 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

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

- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Neiva 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		5//92025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador -GSC		5//92025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		5//92025
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRSO DE AGOSTO 2025

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DE ENERO A AGOSTO 2025			
PQRSO RECIBIDAS EN EL PERÍODO ENERO A AGOSTO 2025	GESTIONADAS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
13956	13374	560	22
	95,83%	4,01%	0,16%

