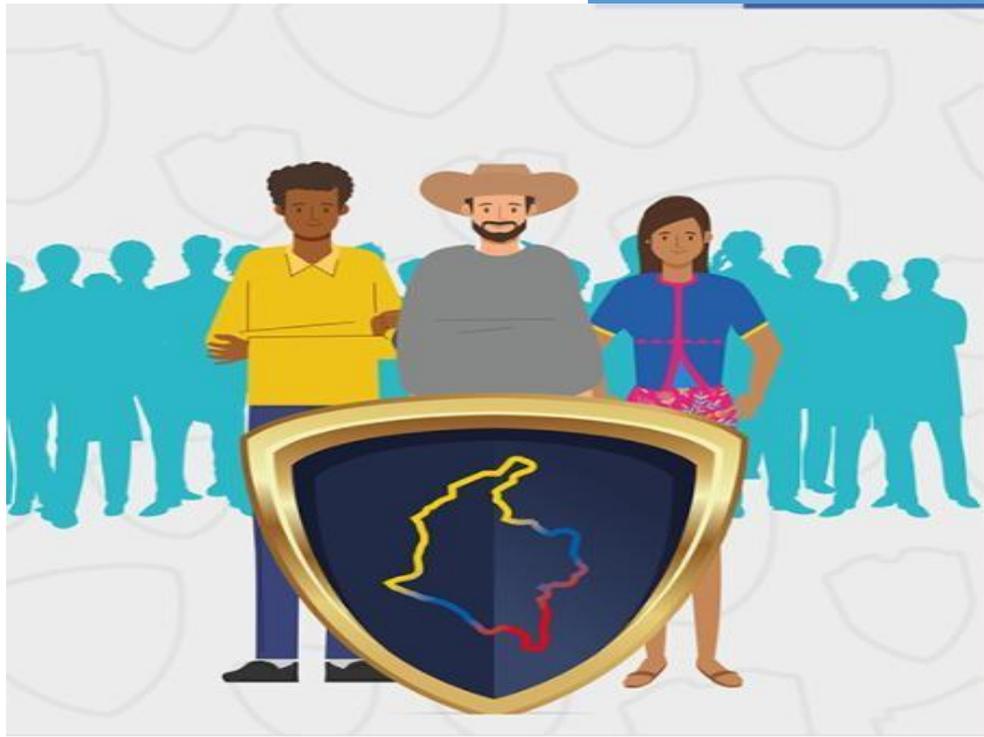




UNP



INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2025 UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano

Agosto 26 de 2025



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

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1. PROPÓSITO	2
2. ALCANCE	2
3. LOGROS PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.....	3
4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.....	5
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.....	9
6. DATOS ESTADÍSTICOS.....	9
6.1 Tipo de atención primer semestre año 2025.....	9
6.2 Peticionarios Solicitantes primer semestre año 2025	10
6.3 Tipos de PQRSD primer semestre año 2025.....	11
7. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS AÑO 2025	12
71. Flujo de PQRSD primer semestre año 2025	13
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2025	14
9. MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2025	17
10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.....	18
11. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.....	19
12. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.....	29
13. CONCLUSIONES	37



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

1. PROPÓSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión de servicio al Ciudadano, identificando oportunidades de crecimiento en busca de mejores prácticas para ser ejecutadas por cada Entidad. La UNP como organismo estatal mediante autodiagnósticos practicados por cada una de sus procesos y recopilando sus mejores experiencias busca el mejoramiento de su gestión pública articulando sus sistemas de Gestión y Control Interno, permitiendo armonizar los procesos misionales con el servicio al ciudadano y así atender en forma integral al beneficiario de la entidad y al ciudadano en general lo que debe permitir una respuesta con efectividad, colaboración e información redundando en certidumbre de la gestión.

2. ALCANCE

Como gran factor crítico del éxito en la gestión de la Entidad y en busca de la satisfacción del ciudadano es necesario hacer revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional con la utilización del recurso humano con que cuenta la UNP, por eso este Grupo de Servicio al Ciudadano encuentra su fortaleza en disponer de la información en forma oportuna y clara de los demás procesos de la Entidad lo que permitirá tener insumos confiables para realizar una gestión que tenga impacto en la imagen de la Unidad.

Mediante autodiagnóstico de su proceso el Grupo de Servicio al Ciudadano revisa periódicamente el cumplimiento normativo, adelanta encuesta de satisfacción y percepción y elabora los informes de PQRSD y adicionalmente organizara herramientas destinadas a alimentar la Rendición de Cuentas de la Entidad en esto se viene trabajando con el grupo de Tecnología e Información de la institución para



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

organizar, con las nuevas aplicaciones electrónicas la colaboración de los diferentes grupos de valor con los servidores públicos.

El presente informe refleja los logros alcanzados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2025, así mismo contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la entidad y las gestiones emprendidas frente a las mismas.

De igual manera, indica la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por los Asesores del GSC, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.

Garantizar la aplicación de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a la Transparencia, acceso de la información pública y lucha contra la corrupción.

3. LOGROS PRIMER SEMESTRE AÑO 2025

Fortalecimiento Cultura de Servicio al Ciudadano.

Se realizaron las siguientes campañas internas a través de correo informativo y Yammer:

- Resolución 1074 de 2017.
- El lenguaje claro es el lenguaje de la empatía.
- En la UNP garantizamos el Derecho Fundamental de Petición.
- En la UNP tenemos el reto de usar un lenguaje simple, directo y humano.
- UNP sin barreras.
- Todos trabajamos por una atención con transparencia y humanidad.
- Socialización atributos del buen servicio en la UNP.



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

- En la UNP brindamos un servicio con humanidad a las víctimas.

Las cuales tuvieron como objetivo el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la UNP, permitiendo garantizar una atención incluyente, digna, efectiva, oportuna, clara, transparente, imparcial y de calidad.

Certidumbre en el Ciudadano e Inclusión.

Una de las prioridades para la Entidad, es que los ciudadanos tengan acceso a información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios, como así mismo los mecanismos para acceder a estos; de tal manera se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización ABC para acceder a la ruta de protección individual y colectiva (Primer documento traducido en lenguaje claro), Presentación Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP (Segundo documento traducido en lenguaje claro).
- Difusión en redes sociales y/o slider página web de las campañas:
 - Recuerda que todos los trámites y servicios de la UNP son gratuitos.
 - Redes sociales no son canal oficial de PQRSD.
 - Página web para todos.
 - En la UNP tenemos el compromiso de usar un lenguaje simple, directo y humano
 - ¡Estamos a un clic de distancia!
 - En la UNP te orientamos y te acompañamos en tu solicitud de protección
 - Tu opinión nos interesa
 - Todo trámite ante la entidad es gratuito.



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

Estas campañas tuvieron como objetivo la generación de confianza entre el ciudadano y la UNP, gracias al acompañamiento constante de los asesores del Grupo de Servicio al Ciudadano, para la gestión de sus trámites y servicios.

Estrategias de Omnicanalidad para Recepcionar PQRSD de la Ciudadanía.

Se garantizó que la ciudadanía pueda escoger uno o más de un canal para su interacción con la entidad.

Racionalización de Trámites

En el marco de la política de racionalización de trámites y en aras de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, se realiza la implementación en línea de los formularios de solicitud de inscripción a los Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP.

4. AVANCE ACTIVIDADES PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2025.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2025, el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó las actividades que a continuación serán mencionadas a fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en los diferentes planes y mapas institucionales, aprobados y oficializados a la fecha de emisión del presente informe, los cuales están encaminados a optimizar la atención al ciudadano mediante aumento de los canales de comunicación, la presencia regional y la mejora en los tiempos de respuesta.



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

Avances GSC de enero 01 al 30 de junio de 2025.

Mapa Integral de Riesgos.

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de enero 01 a junio 30 de 2025.
Firma semestral acuerdos de confidencialidad.	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.	1 / 2= 50%
El Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano, remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíbe, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso.	3 comunicados internos y/o actas de sensibilización.	1/ 3= 33.33%
El Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad.	3 comunicados internos y/o actas de reunión	1/ 3=33.33%



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

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de enero 01 a junio 30 de 2025.
El Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD, a través de correo electrónico y/o comunicación interna.	Correos electrónicos / comunicaciones internas semanales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista o servidor público encargado de administrar la Base Matriz de PQRSD, comunican quincenalmente a subdirectores, secretaría general, asesores y jefes de Oficina, las PQRSD que, a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información.	Correos electrónicos / comunicaciones internas quincenales enviados a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano y contratista o servidor público encargado de administrar la Base Matriz de PQRSD, comunica mensualmente a los subdirectores, secretaría general, asesores y jefes de oficina, la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la	Comunicaciones internas mensuales enviadas a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%



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

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de enero 01 a junio 30 de 2025.
comunicación no han sido contestadas.		
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD.	Correos de convocatoria a mesas de trabajo / Listados de asistencia.	100%
El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta.	Comunicación formal solicitando personal en caso de requerirse. Llamado al cumplimiento de funciones y/o obligaciones contractuales a través de correo electrónico y/o mesa de trabajo para cumplimiento y/o traslado Disciplinario y/o cancelación de contrato.	100%

Plan de Participación Ciudadana.

Participar en el FESTIVAL PARA TEJER LO PÚBLICO “JUNTÉMONOS” a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la entidad en el marco de la ruta de protección.	0% Se está a la espera de la convocatoria realizada por el DAFP.
Realizar Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.	100%
Realizar a través de los diferentes canales de la UNP consulta ciudadana en los temas de interés de la Rendición de Cuentas.	100%



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

5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA

En este semestre no se realizaron ferias. El Departamento Administrativo de la Función Pública tiene programada la estrategia "Juntémonos, para tejer lo público" para el tercer cuatrimestre del año 2025. Adicionalmente, se espera que se realicen los acompañamientos a la ciudadanía por parte de la Unidad Nacional de Protección y demás Entidades a los municipios de Ocaña - Norte de Santander y Argelia - Cuca.

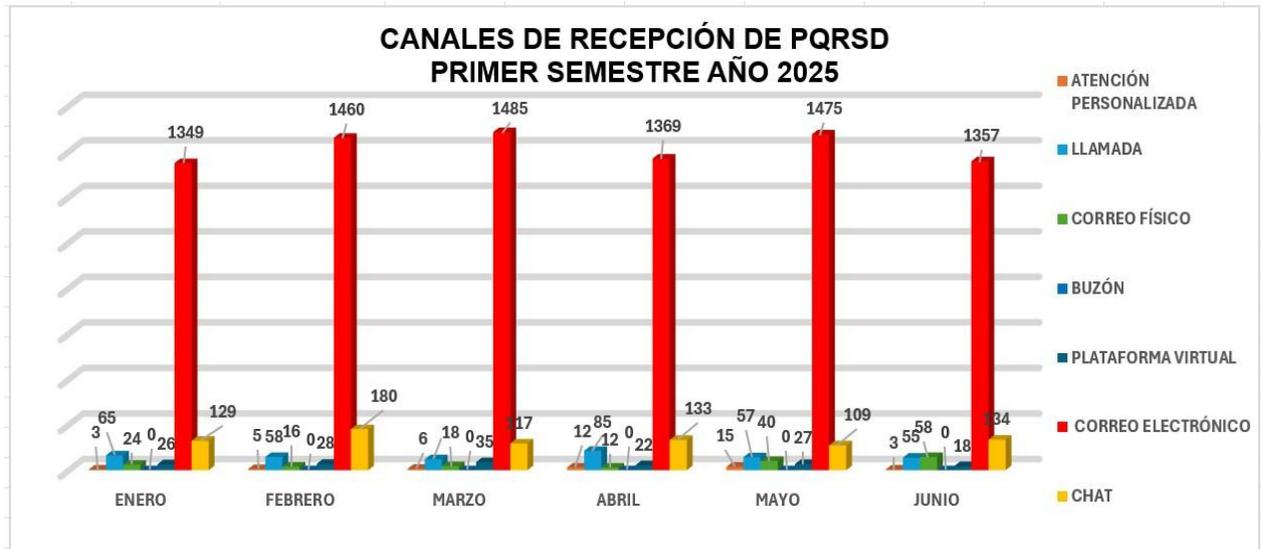
6. DATOS ESTADÍSTICOS

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.

6.1 Tipo de atención por canales del primer semestre año 2025.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2025								
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	3	5	6	12	15	3	44
CANAL TELEFONICO	LLAMADA	65	58	48	85	57	55	368
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	24	16	18	12	40	58	168
	BUZÓN	0	0	0	0	0	0	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	26	28	35	22	27	18	156
	CORREO ELECTRÓNICO	1349	1460	1485	1369	1475	1357	8495
	CHAT	129	180	117	133	109	134	802
TOTAL		1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033





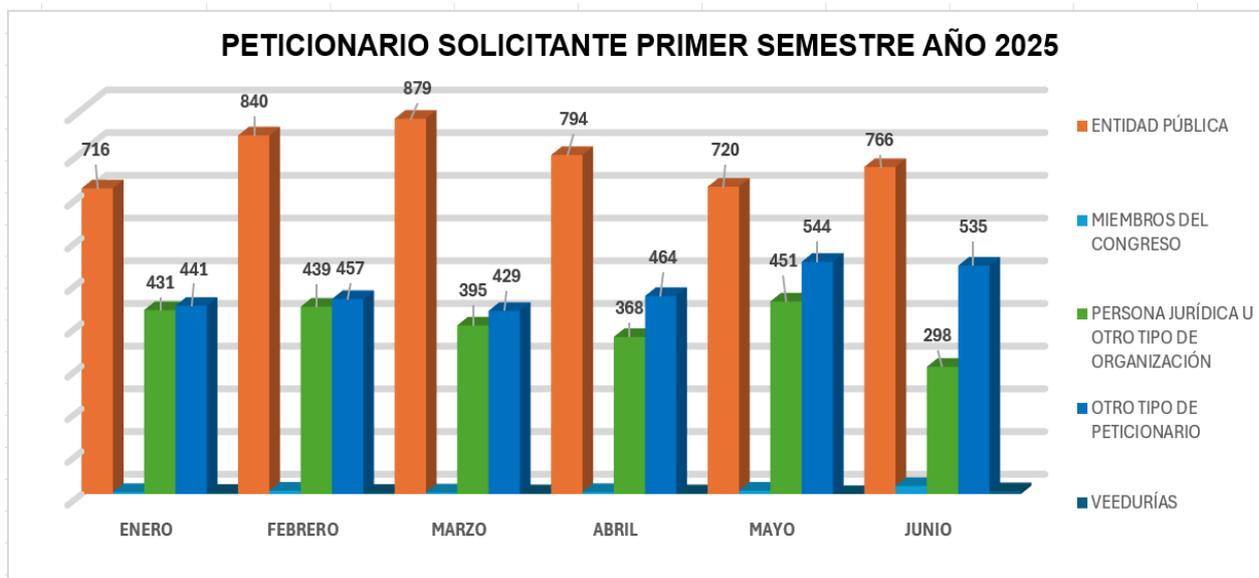
6.2 Peticionarios Solicitantes del Primer Semestre año 2025.

El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ Miembros del congreso (5) cinco días
- ✓ Entidad Pública (10) diez días
- ✓ Persona natural o jurídica (15) quince días

PETICIONARIO SOLICITANTE PRIMER SEMESTRE AÑO 2025							
PETICIONARIO SOLICITANTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ENTIDAD PÚBLICA	716	840	879	794	720	766	4715
MIEMBROS DEL CONGRESO	5	8	4	5	8	19	49
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	431	439	395	368	451	298	2382
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	441	457	429	464	544	535	2870
VEEDURÍAS	3	3	2	2	0	7	17
TOTAL	1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033

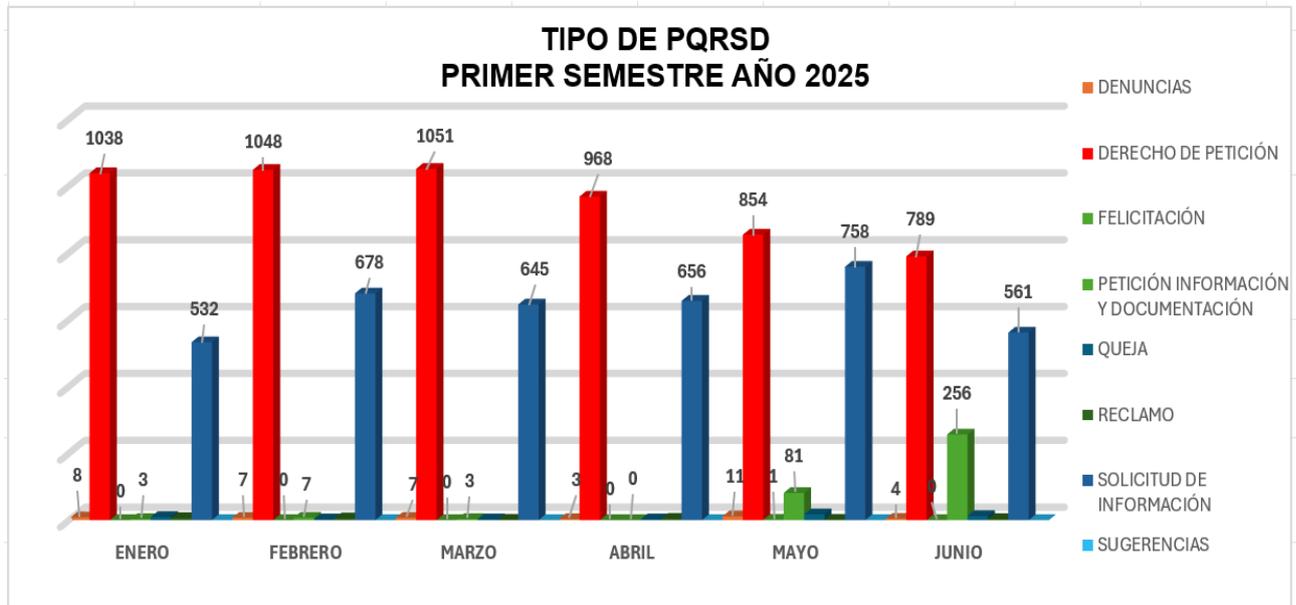




6.3 Tipos de PQRSD del Primer Semestre año 2025.

TIPO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2025							
TIPO DE PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DENUNCIAS	8	7	7	3	11	4	40
DERECHO DE PETICIÓN	1038	1048	1051	968	854	789	5748
FELICITACIÓN	0	0	0	0	1	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	7	3	0	81	256	350
QUEJA	9	2	2	2	17	12	44
RECLAMO	6	5	1	4	1	3	20
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	532	678	645	656	758	561	3830
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033





7. ESTADO CONSOLIDADO PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2025

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 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 de Servicio al Ciudadano.



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

- ✓ 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 y del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. A fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

7.1 Flujo de Datos Primer Semestre año 2025

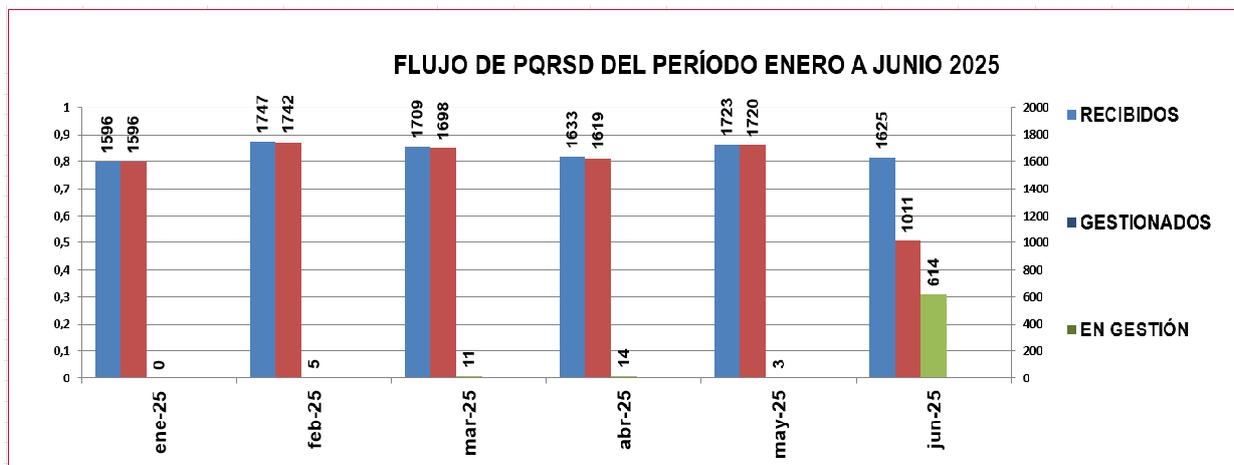
No obstante, es pertinente mencionar que los datos estadísticos antes presentados solo evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, por lo cual se hace necesario continuar con el seguimiento de las PQRSD teniendo en cuenta que:

Es pertinente aclarar que el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a las PQRSD elevadas ante la entidad de acuerdo con las copias generadas por el Área de Radicación y Correspondencia.

Una vez ilustrado lo anterior, se presenta los datos estadísticos de los cuales se colige el flujo de PQRSD mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2025 y las respuestas proyectadas en el mismo.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO 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 PERÍODO		10033							





8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE **AÑO 2025.**

PQRSD POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE 2025								
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	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.	27	28	22	19	38	47	181	1,80%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	238	254	229	226	332	279	1558	15,53%
Dirigentes o activistas sindicales.	13	16	9	20	11	16	85	0,85%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	3	12	14	8	2	15	54	0,54%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	160	136	144	105	119	146	810	8,07%
Miembros de la Misión Médica.	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0	0	0	0	1	1	0,01%
Periodistas y comunicadores sociales.	22	13	15	16	24	17	107	1,07%

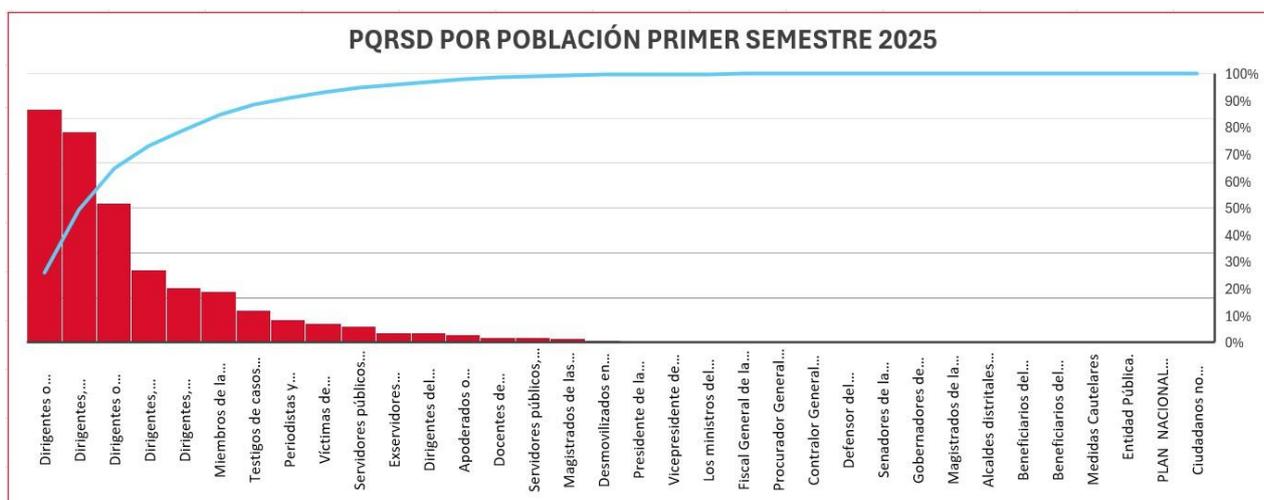


 Unidad Nacional de Protección	FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO						 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO						
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN						

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.	114	94	109	113	122	63	615	6,13%
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	10	3	1	5	2	0	21	0,21%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	0	1	0	1	0	3	0,03%
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.	47	39	35	39	61	38	259	2,58%
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.	69	80	92	88	112	128	569	5,67%
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	1	0	1	0	1	4	0,04%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	24	27	32	32	69	25	209	2,08%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0	1	0	3	2	6	0,06%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0	0	0	3	0	3	0,03%
Los ministros del Despacho.	0	1	6	1	0	0	8	0,08%
Fiscal General de la Nación.	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Procurador General de la Nación	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	4	10	5	10	0	14	43	0,43%
Gobernadores de Departamento.	0	0	1	0	0	0	1	0,01%

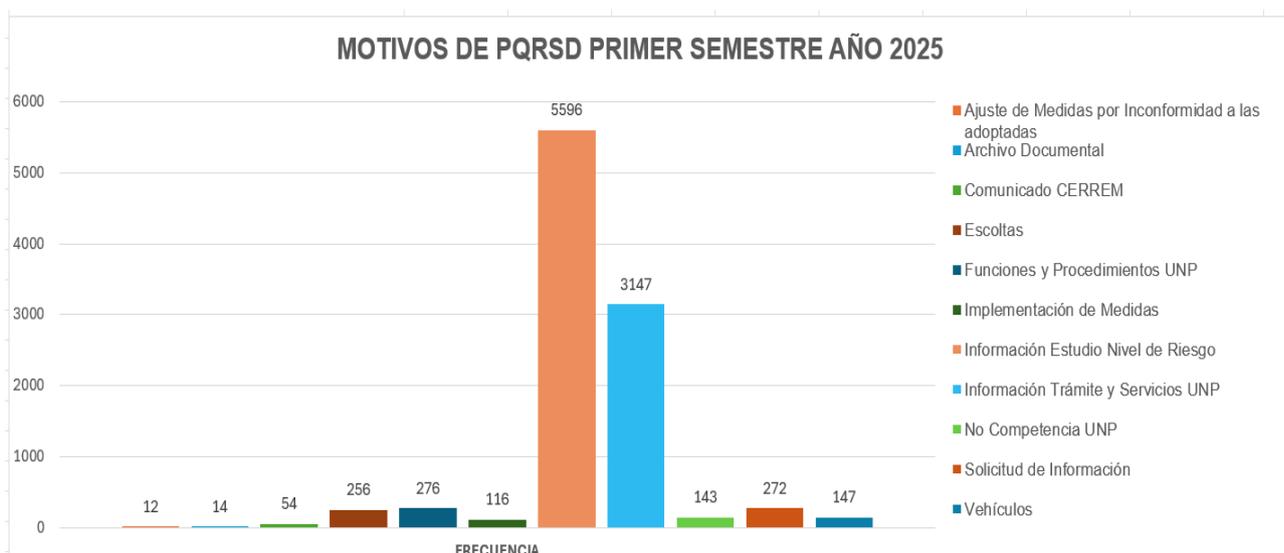


Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el Director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y debido al conflicto armado.	3	0	0	1	0	1	5	0,05%
Alcaldes distritales y municipales.	12	13	17	12	2	3	59	0,59%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	6	14	3	6	72	7	108	1,08%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Beneficiarios del Programa de Protección Especializada de Seguridad y Protección. FARC.EP	69	70	53	54	48	69	363	3,62%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Medidas Cautelares	0	0	0	0	0	4	4	0,03%
Entidad Pública.	388	467	483	461	274	526	2599	25,90%
Ciudadanos no población objeto	383	469	437	416	428	223	2356	23,48%
TOTAL	1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033	100%



9. MOTIVOS DE PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.

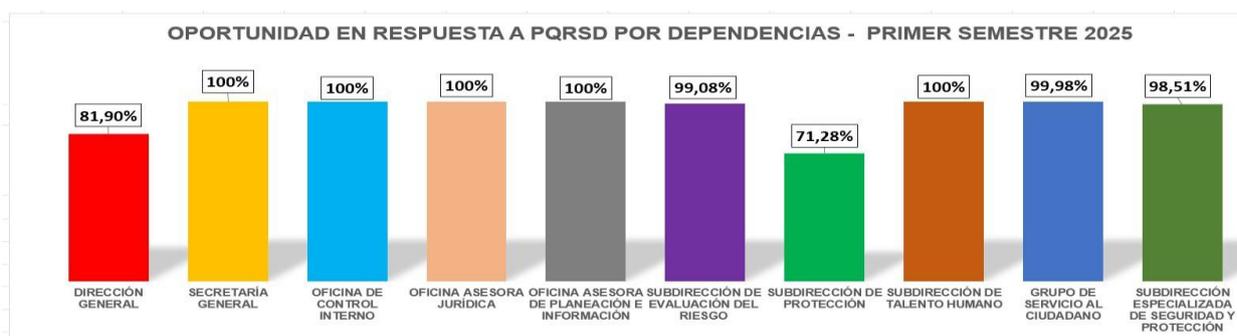
MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2025								
MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	1	1	1	5	4	12	0%
Archivo Documental	0	0	3	0	0	11	14	0%
Comunicado CERREM	20	13	7	12	0	2	54	1%
Personas de Protección	41	44	20	19	80	52	256	3%
Funciones y Procedimientos UNP	11	28	24	5	146	62	276	3%
Implementación de Medidas	16	12	11	7	22	48	116	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1072	1098	1142	1073	592	619	5596	56%
Información Trámite y Servicios UNP	408	501	460	493	795	490	3147	31%
No Competencia UNP	7	16	14	14	51	41	143	1%
Solicitud de Información	0	0	0	0	0	272	272	3%
Vehículos	21	34	27	9	32	24	147	1%
TOTAL, MOTIVOS	1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033	100%



10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD PRIMER SEMESTRE

AÑO 2025.

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025							
PERÍODO							
DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO INDICADOR
ENTIDAD	98,78%	98,05%	97,83%	97,65%	97,76%	98,95%	98,17%
DIRECCIÓN GENERAL	89,47%	86,05%	73,08%	74,19%	70,37%	98,25%	81,90%
SECRETARÍA GENERAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	98,49%	98,59%	98,52%	98,89%	100%	100%	99,08%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	87,38%	81,88%	81,37%	77,01%	91,02%	86,05%	71,28%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	100%	99,86%	100%	100%	100%	99,98%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	100%	100%	100%	91,07%	100%	98,51%
TOTAL	98,78%	98,05%	97,83%	97,65%	97,76%	98,95%	98,17%



11. INFORME ESTADÍSTICO COMPARATIVO ENCUESTAS
SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.

COMPARATIVO ENCUESTAS

- 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

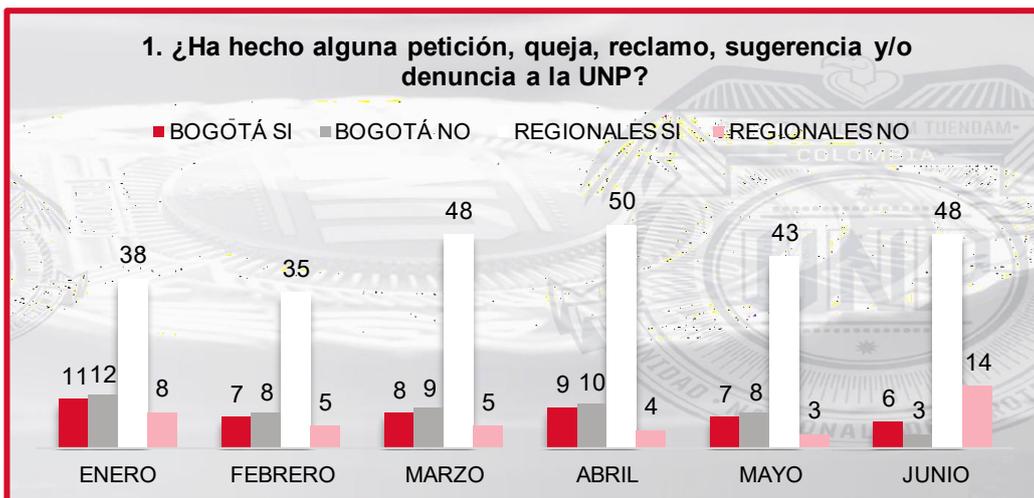


Participación

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

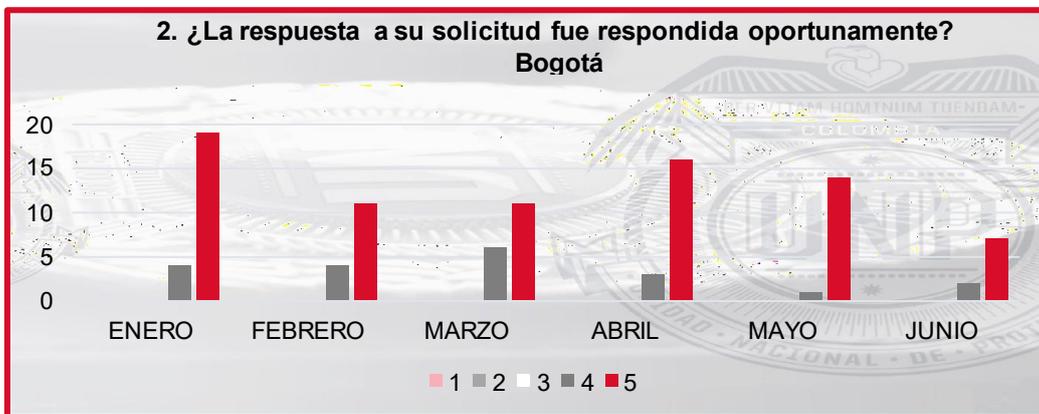


Oportunidad

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 concemiente 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

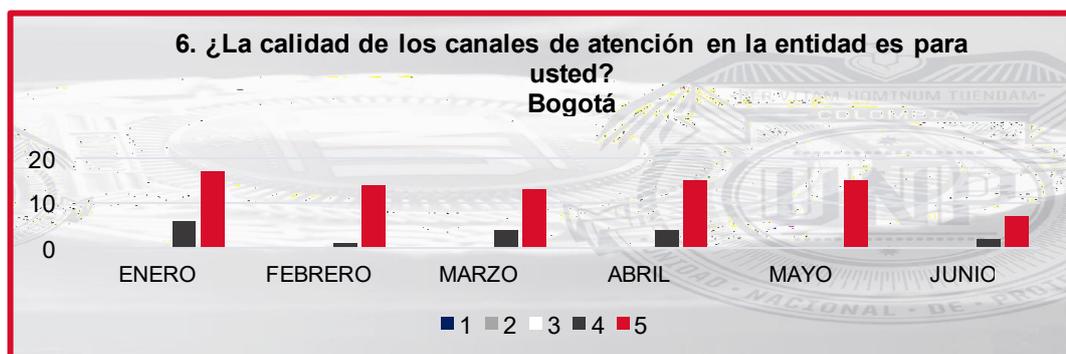




Percepción

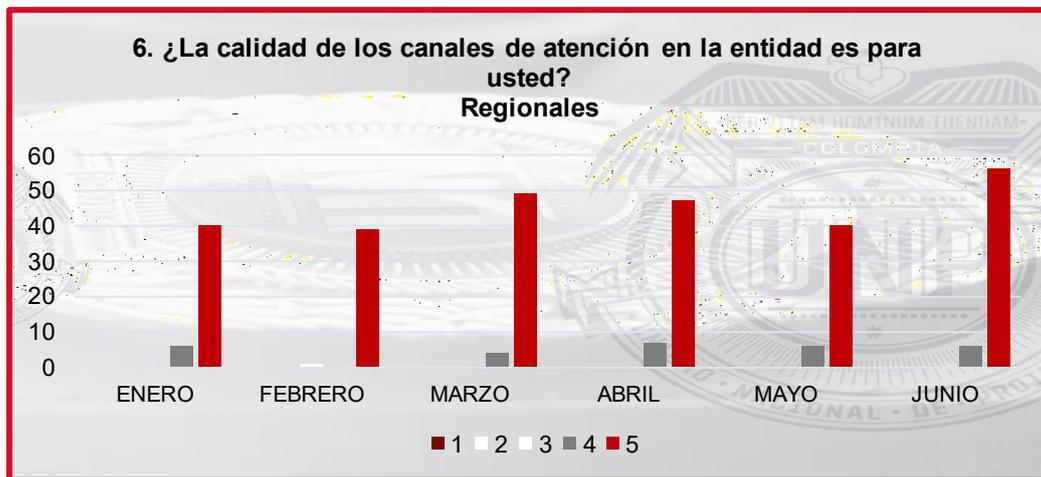
En lo referente a la tercera pregunta “**¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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



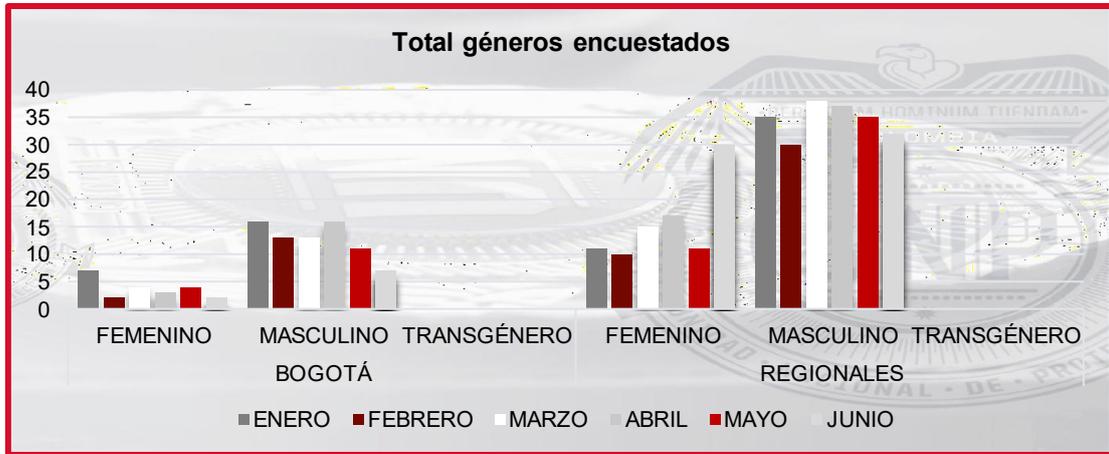
Aplicación del enfoque diferencial

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

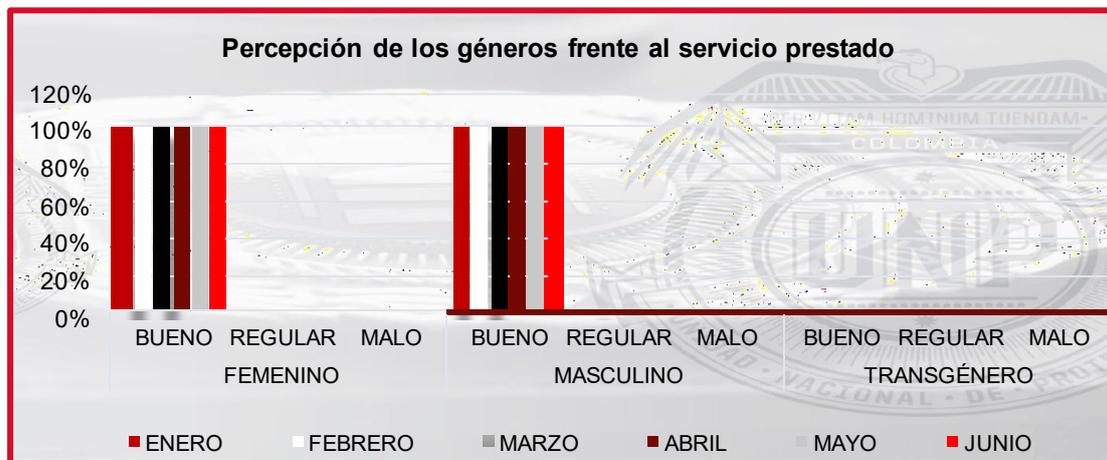




Percepción de los géneros encuestados

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%



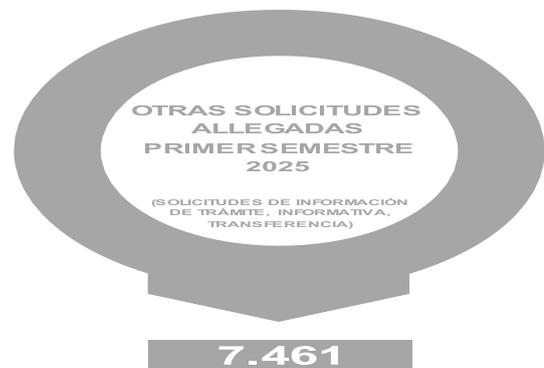
12. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2025

Gestión General Primer Semestre 2025.



Casos Alegados Primer Semestre 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	PRIMER SEMESTRE AÑO 2025
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	3.521
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	4
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	5.579
SOLICITUD DE EVALUACION DE RIESGO INCOMPLETA	14.512
Sub Total	23.616
INFORMATIVA	1.575
TRANSFERENCIA	1.080
SOLICITUDES DE INFORMACION DE TRAMITE	4.806
Sub Total	7.461
TOTAL	31.077



Casos Gestionados Primer Semestre 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	PRIMER SEMESTRE AÑO 2025
SOLICITUD DE REVALUACION DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	3.452
SOLICITUD DE REVALUACION DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	4
SOLICITUD DE EVALUACION DE RIESGO COMPLETA	5.276
SOLICITUD DE EVALUACION DE RIESGO INCOMPLETA	14.391
Sub Total	23.123
INFORMATIVA	1.543
TRANSFERENCIA	1.071
SOLICITUDES DE INFORMACION DE TRÁMITE	4.730
Sub Total	7.344
TOTAL	30.467



Casos Gestionados por Género, Primer Semestre 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GENERO PRIMER SEMESTRE AÑO 2025							
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO BINARIO	SIN DETERMINAR	TOTAL	
SOLICITUD DE REVALUACION DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	914	2.525	1	4	8	3.452	
SOLICITUD DE REVALUACION DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	0	4	0	0	0	4	
SOLICITUD DE EVALUACION DE RIESGO COMPLETA	1.904	3.307	2	8	55	5.276	
SOLICITUD DE EVALUACION DE RIESGO INCOMPLETA	4.626	9.441	5	7	312	14.391	
Sub Total	7.444	15.277	8	19	375	23.123	
INFORMATIVA	528	999	1	0	15	1.543	
TRANSFERENCIA	324	710	1	1	35	1.071	
SOLICITUDES DE INFORMACION DE TRÁMITE	1.399	3.286	1	7	37	4.730	
TOTAL	2.251	4.995	3	8	87	7.344	
	9.695	20.272	11	27	462	30.467	

****Es importante mencionar que, la identificación de Género, solo se hace a través del auto reconocimiento que las personas reportan al momento de allegar la Solicitud de Evaluación de Riesgo y otro requerimiento**.**



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

Aumento Comparativo de Solicitudes por Departamentos, Gestionadas Primer Semestre 2025 Vs. Segundo Semestre 2024.

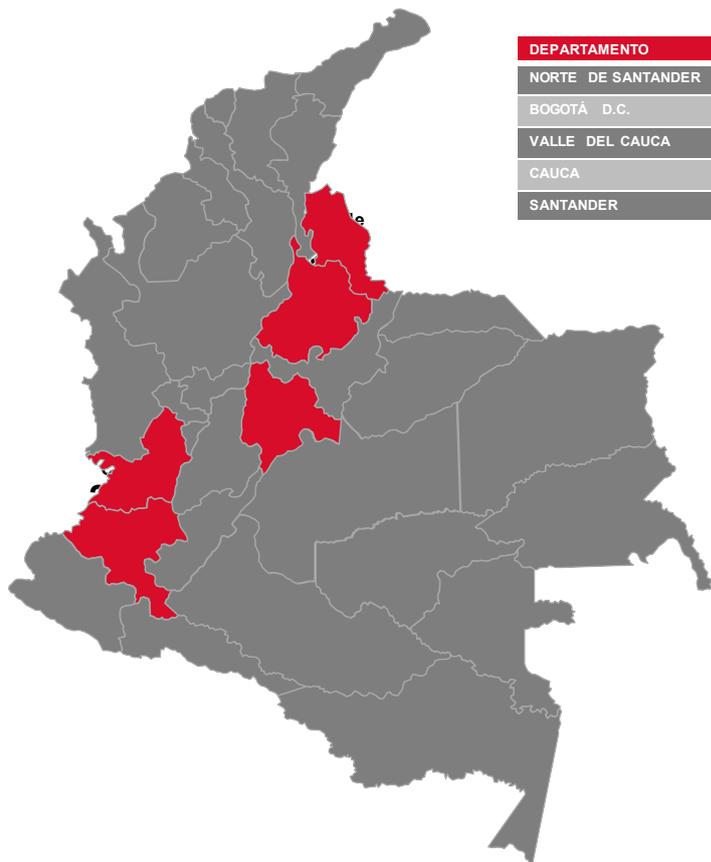
SOLICITUDES GESTIONADAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2025 Vs. SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024			
DEPARTAMENTO	PRIMER SEMESTRE AÑO 2025	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
NORTE DE SANTANDER	4.150	1.783	2367
BOGOTÁ, D.C.	4.125	3.537	588
MAGDALENA	1.472	1.073	399
NARIÑO	899	660	239
ANTIOQUIA	1.383	1.163	220
CORDOBA	851	633	218
CASANARE	406	249	157
GUAVIARE	292	154	138
VALLE DEL CAUCA	2.621	2.492	129
LA GUAJIRA	401	290	111
RISARALDA	442	343	99
SANTANDER	1.897	1.824	73
QUINDIO	157	101	56
ATLANTICO	535	480	55
CUNDINAMARCA	538	491	47
CALDAS	197	162	35
CHOCO	500	472	28
BOYACA	382	368	14
GUAINIA	9	5	4
PUTUMAYO	283	284	-1
AMAZONAS	29	31	-2
VICHADA	31	36	-5
VAUPEZ	5	11	-6
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES	3	14	-11
SUCRE	421	444	-23
META	858	905	-47
CESAR	933	995	-62
HUILA	403	521	-118
ARAUCA	448	583	-135
CAQUETA	379	586	-207
BOLIVAR	981	1.307	-326
TOLIMA	719	1.073	-354
CAUCA	2.223	2.651	-428
SIN DETERMINAR	1.494	5.836	-4342
TOTAL	30.467	31.557	-1.090

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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	PRIMER SEMESTRE AÑO 2025
NORTE DE SANTANDER	4.150
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	1.262
BOGOTÁ, D.C.	4.125
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	588
VALLE DEL CAUCA	2.621
15. Servidores Públicos.	475
CAUCA	2.223
05. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	875
SANTANDER	1.897
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	351



Igualmente, durante el Primer Semestre 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 49% de las solicitudes atendidas, siendo Norte de Santander, el de mayor número con un 14%, seguido de Bogotá D.C con un 13%, Valle del Cauca con un 9%, Cauca con el 7% y por último Santander con el 6%:



DEPARTAMENTO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
NORTE DE SANTANDER	4.150	14%
BOGOTÁ D.C.	4.125	13%
VALLE DEL CAUCA	2.621	9%
CAUCA	2.223	7%
SANTANDER	1.897	6%

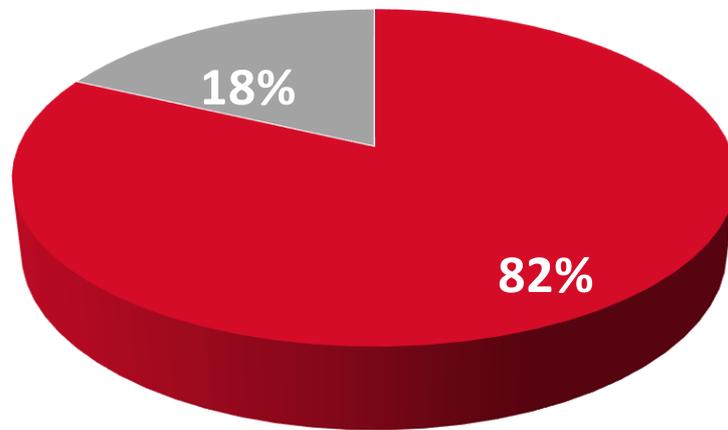
Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Primer Semestre 2025.

Por otra parte, durante el periodo correspondiente al Primer Semestre 2025, de las 243.123 solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 18% que corresponde a 4.147 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 18.976 restantes y que corresponden en este caso al 82%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras entidades

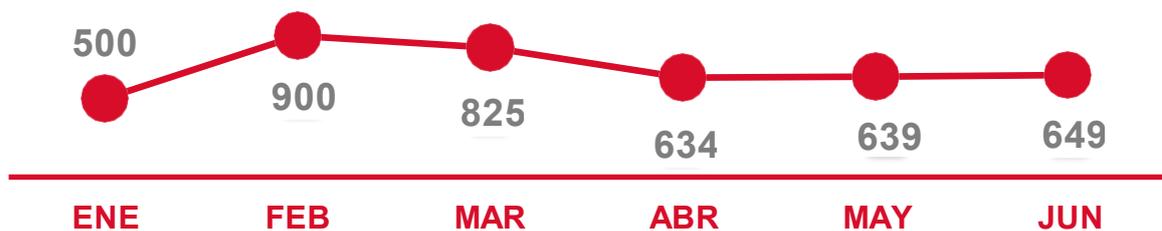


individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una Evaluación de Riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO PRIMER SEMESTRE AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACION DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	18.976	82%
SOLICITUD DE EVALUACION DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4.147	18%
TOTAL	23.123	100%



- SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO
- SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO

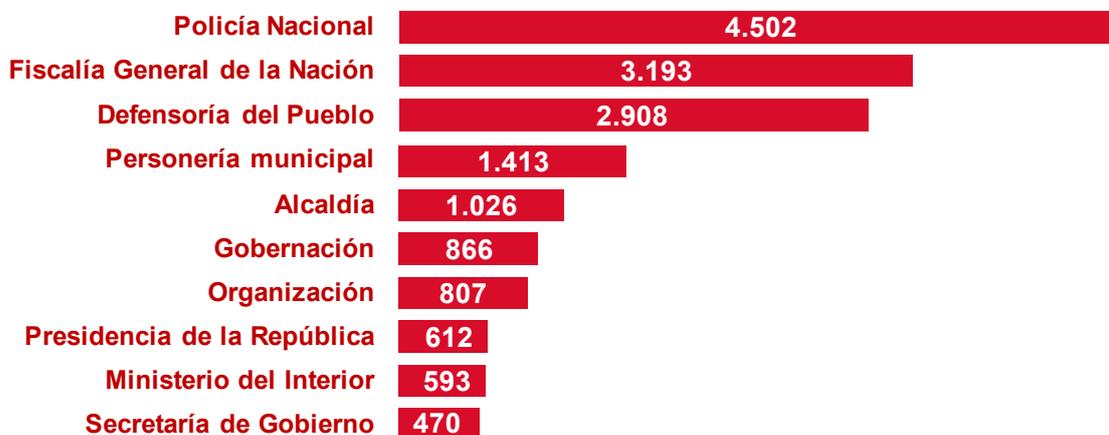


Casos en Trámite al Finalizar Primer Semestre 2025, Corte 30 de junio 2025.

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-06-2025		
EQUIPO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	937	937
TOTAL	937	937

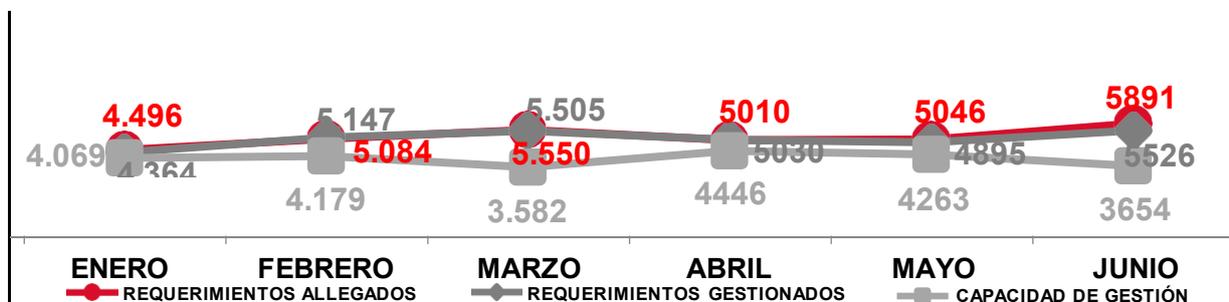


Top 10 de Entidades que Más Remite Solicitudes, Primer Semestre 2025.



Capacidad Instalada a Corte 30 de Junio 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - PRIMER SEMESTRE AÑO 2025							
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	4.496	5.084	5.550	5.010	5.046	5.891	5.180
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	4.364	5.147	5.505	5.030	4.895	5.526	5.078
CAPACIDAD DE GESTION	4.069	4.179	3.582	4.446	4.263	3.654	4.032



Oportunidad en la Atención Primer Semestre 2025.



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



Para el Primer Semestre 2025, la extemporaneidad de las gestiones realizadas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presentó una variación no consecuente con la reducción lograda al finalizar el segundo semestre del año inmediatamente anterior, al punto de presentar 109 casos con atención extemporánea. Sin embargo, en términos generales, durante lo corrido del año 2025, el GSC está atendiendo las Solicitudes de Evaluación de Riesgo en **2 días hábiles promedio**.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el Primer Semestre 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, cumple al 98,04% en la gestión de las Solicitudes de Evaluación de Riesgo. Sin embargo y en busca de llevar la gestión al 100%, se debe seguir trabajando y mejorado día a día, toda vez que se pueden presentar algunos aspectos, que podrían dificultar sus actividades en el proceso para atender al 100% las solicitudes recibidas, entre los cuales tenemos:

- Las dificultades en la transmisión de datos y operatividad del funcionamiento de la herramienta de gestión documental PROTECDOC, teniendo en cuenta el proceso de acondicionamiento de esta, mismas que a la fecha son de conocimiento de la OAPI y de la Secretaría General de la entidad.



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

- De la misma manera, el elevado número de casos allegados a la UNP, por la falta de atención oportuna, pues el ciudadano, al no recibir respuesta a sus solicitudes en términos de los derechos fundamentales, esto se convierte en acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRSD, etc., lo que incrementa las solicitudes, toda vez que, las entidades y entes de control a los que les informan de la no atención en la UNP, remiten nuevos requerimientos por competencia para que se dé respuesta en algunos casos en términos de horas y días.

Logros Primer Semestre 2025.

Se puede concluir que, para el Primer Semestre 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC presentó un rendimiento del 98,04% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de Junio del año 2025, se encuentran sin atención 937 casos, los cuales se están atendiendo dentro de los cinco (5) días hábiles, establecidos como términos de atención.

Por otra parte, se efectuaron solicitudes distintas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo, requerimientos que ocupan tiempo en su trámite. En este punto, es pertinente precisar que, durante el Primer Semestre 2025, se atendió un total de 30.467 solicitudes y requerimientos, de los cuales 23.123 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 7.344 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 24% de toda la gestión del GSC.

13. CONCLUSIONES

Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se continuará con la estrategia de concientizar a las diferentes Dependencias sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta dentro de la herramienta PROTECDOC lo que permitirá hacer un óptimo seguimiento a la respuesta emitida por la Entidad, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a



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

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 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.

Es importante tener en cuenta, que se debe dar estricto cumplimiento a todo el trámite de las PQRSD en la Plataforma PROTECDOC (proyección de las respuestas mediante MEM u OFI; adjuntar las evidencias de lo actuado en el PROTECDOC y como última actividad tramitarlas en el PROTECDOC). Con estas actividades quedarán debidamente gestionadas cada una de las PQRSD asignadas a su dependencia en el PROTECDOC, a fin de evitar los llamados no solo del GSC como responsable del seguimiento, sino para dar cumplimiento a los requerimientos de la Oficina de Control Interno, en la materia; a quien debemos informar sobre el cumplimiento de cada una de las dependencias en la atención oportuna y trámite de cada una de las PQRSD, para los informes correspondientes de dicha dependencia.

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		26/8/2025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/ Coordinador-GSC		26/8/2025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información		26/8/2025
<small>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.</small>			

Archívese en: Archivo del Grupo de Servicio al Ciudadano de acuerdo con las tablas de retención documental.

