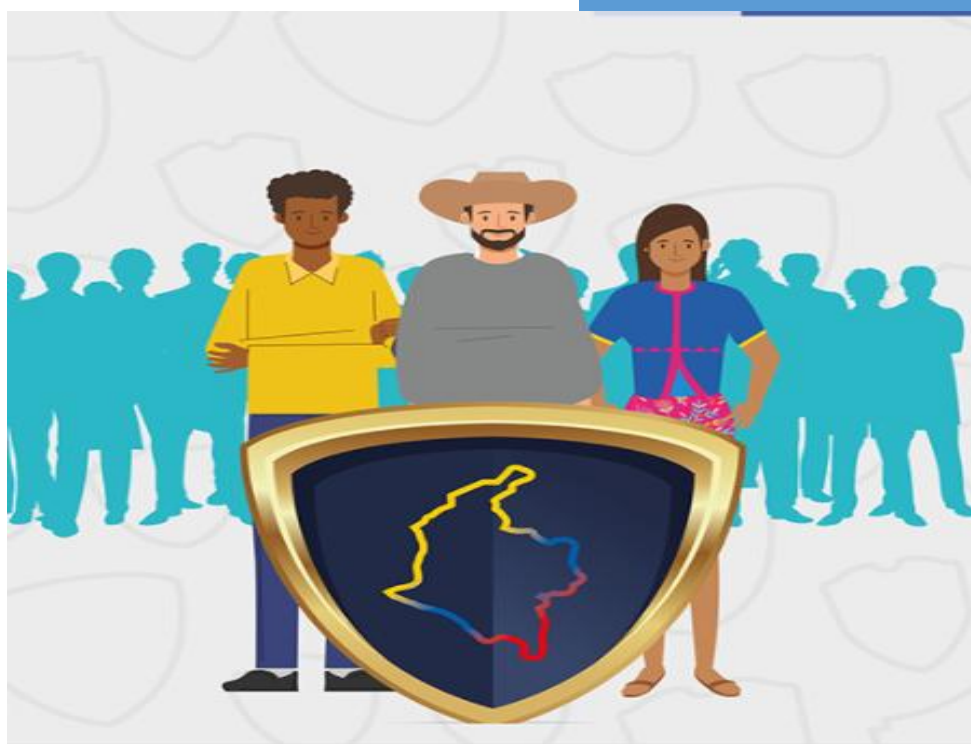




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
7 de octubre 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 PQRSO DE LA ENTIDAD
MES DE SEPTIEMBRE DE 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE 2

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSO POR DEPENDENCIAS MES
SEPTIEMBRE.....2

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSO DEL MES DE SEPTIEMBRE 4

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE SEPTIEMBRE 11

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DE SEPTIEMBRE 12

4.2 FLUJO DE PQRSO.....19

5. ANALISIS REZAGOS PQRSO 20

6. MOTIVOS DE LAS PQRSO RECIBIDAS Y ATENDIDAS MES DE
SEPTIEMBRE.....22

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRSO.....23

8. PQRSO RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN MES DE SEPTIEMBRE
.....23

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE
SEPTIEMBRE.....25

10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE.....29

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

12. CONCLUSIONES 44

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO 47

 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 septiembre de 2025 fueron elevadas **1778** PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), ante la Entidad, de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se adelanta el respectivo seguimiento, con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

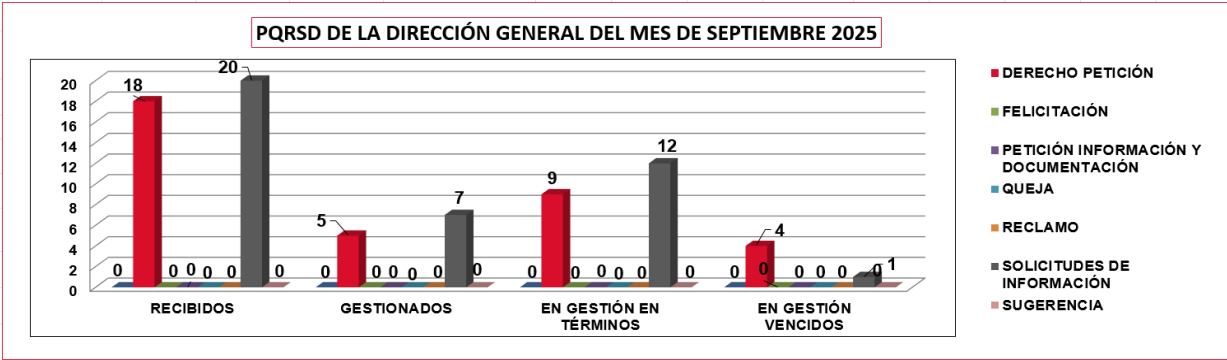
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

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

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

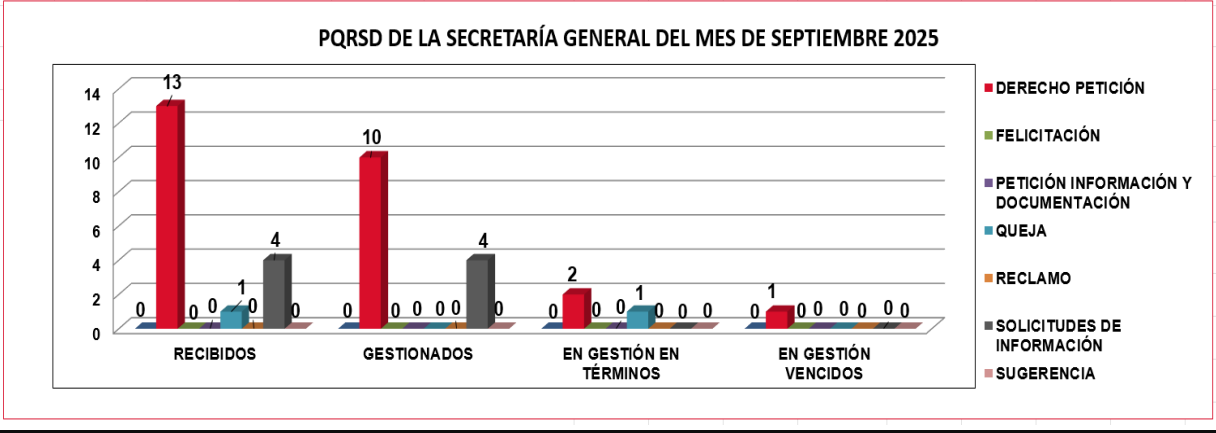
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	5	9	4	18
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	20	7	12	1	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	38	12	21	5	38



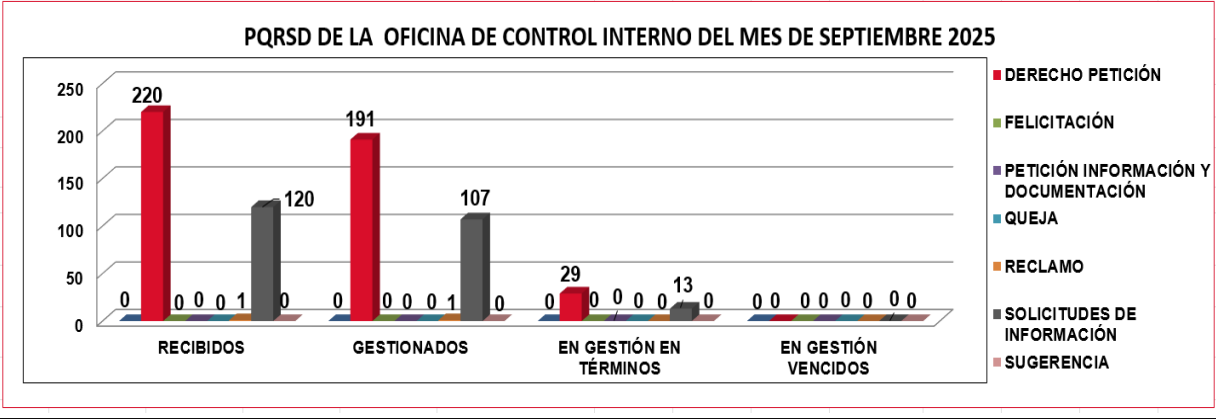
b. SECRETARÍA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	10	2	1	13
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	4	4	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18	14	3	1	18



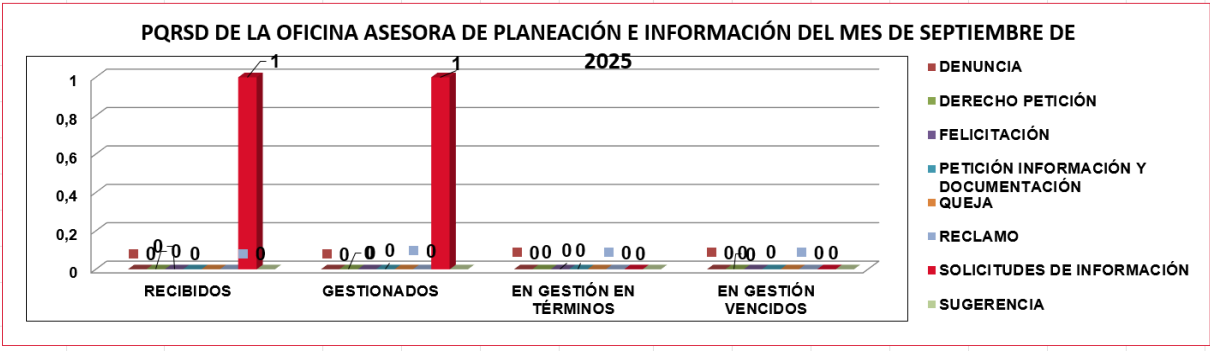
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	220	191	29	0	220
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	120	107	13	0	120
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	341	299	42	0	341



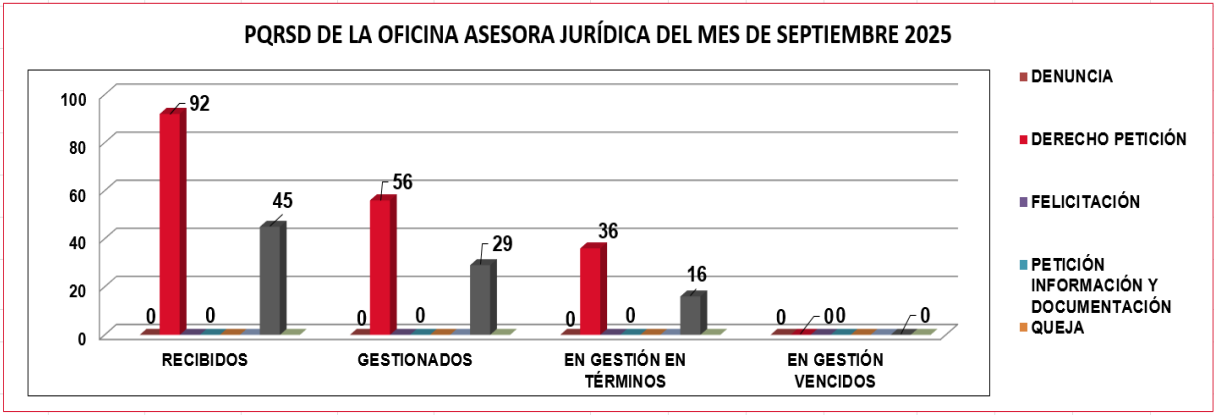
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



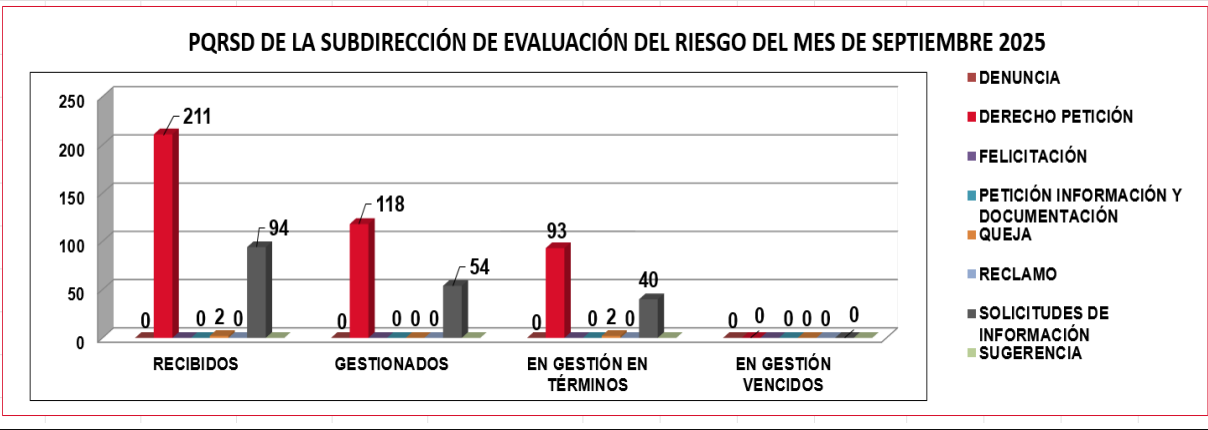
e. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	92	56	36	0	92
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	45	29	16	0	45
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	137	85	52	0	137



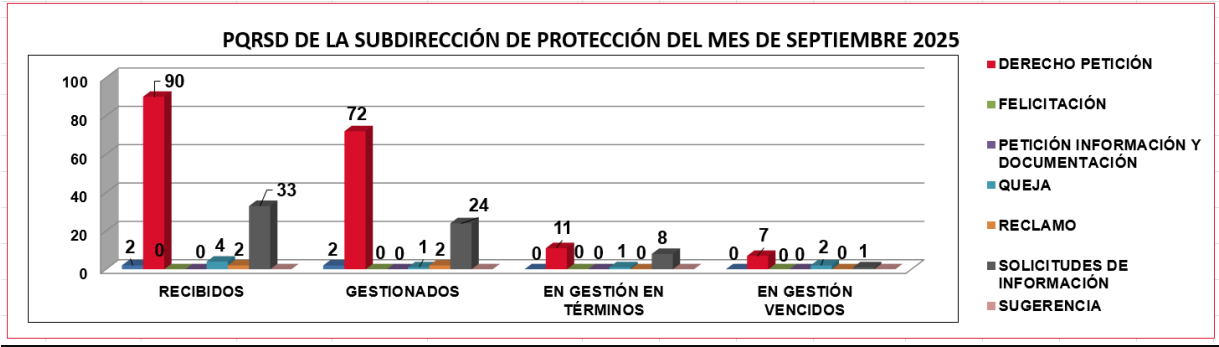
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	211	118	93	0	211
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	2	0	2	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	94	54	40	0	94
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	307	172	135	0	307



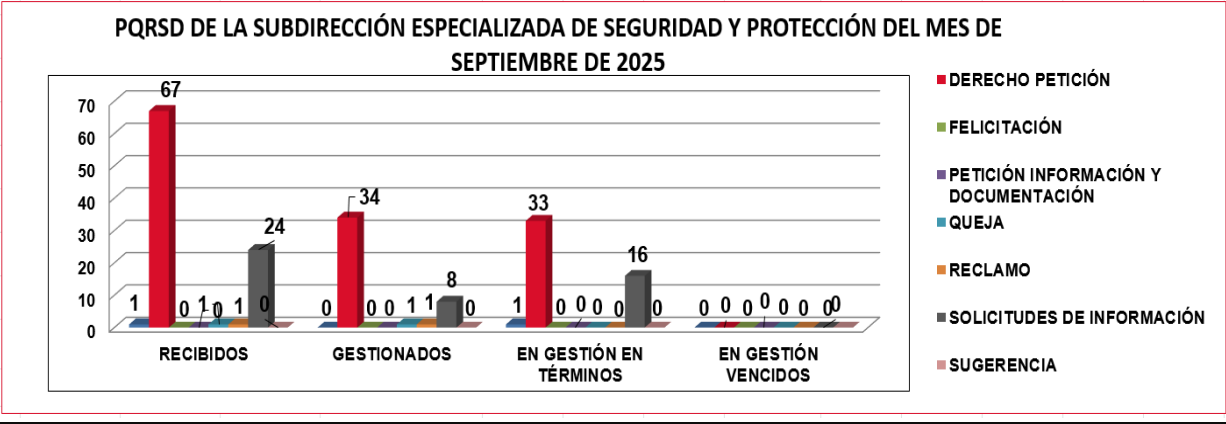
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	2	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	90	72	11	7	90
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	4	1	1	2	4
RECLAMO	2	2	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	24	8	1	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	131	101	20	10	131



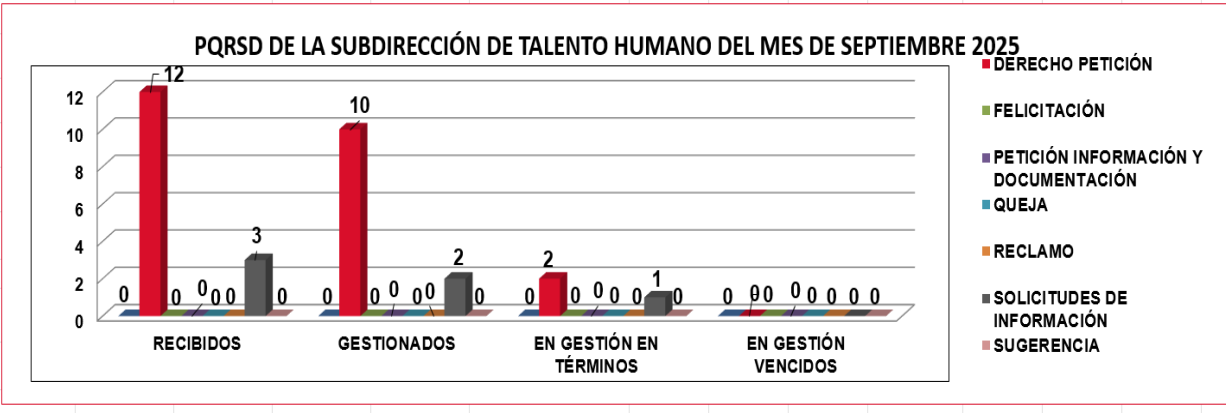
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	67	34	33	0	67
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	8	16	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	94	44	50	0	94



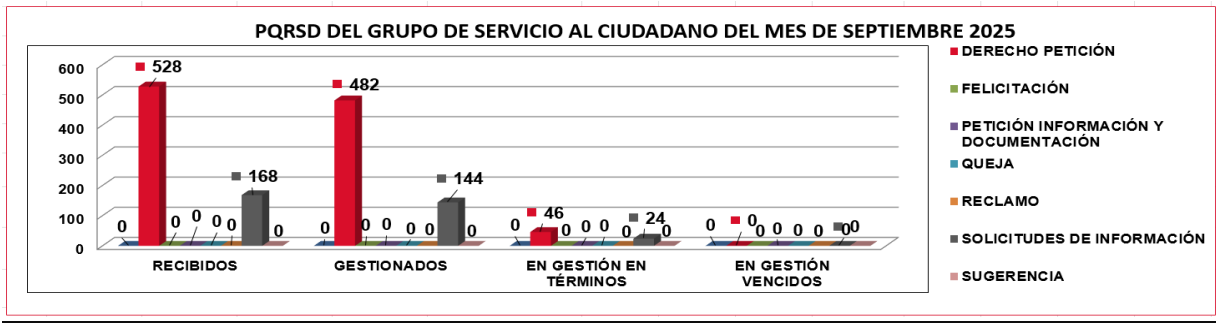
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	12	10	2	0	12
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	3	2	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	15	12	3	0	15



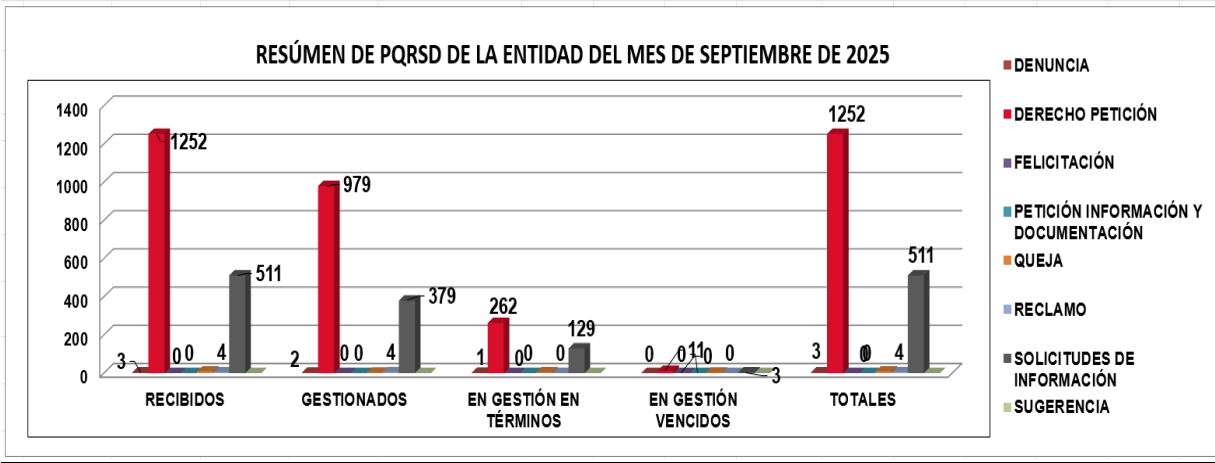
j. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	528	482	46	0	528
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	168	144	24	0	168
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	696	626	70	0	696



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

RESÚMEN DE PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	2	1	0	3
DERECHO PETICIÓN	1252	979	262	11	1252
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	8	2	4	2	8
RECLAMO	4	4	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	511	379	129	3	511
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1778	1366	396	16	1778

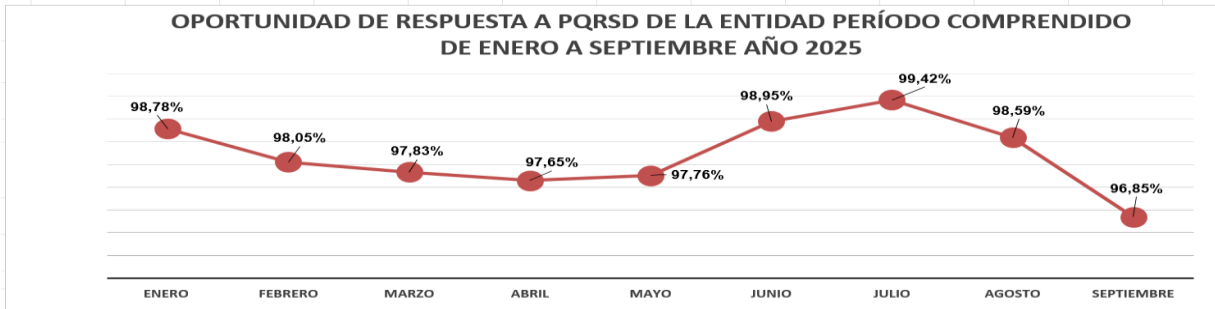


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GSC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. **OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS DE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2025								
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
98,78%	98,05%	97,83%	97,65%	97,76%	98,95%	99,42%	98,59%	96,85%



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

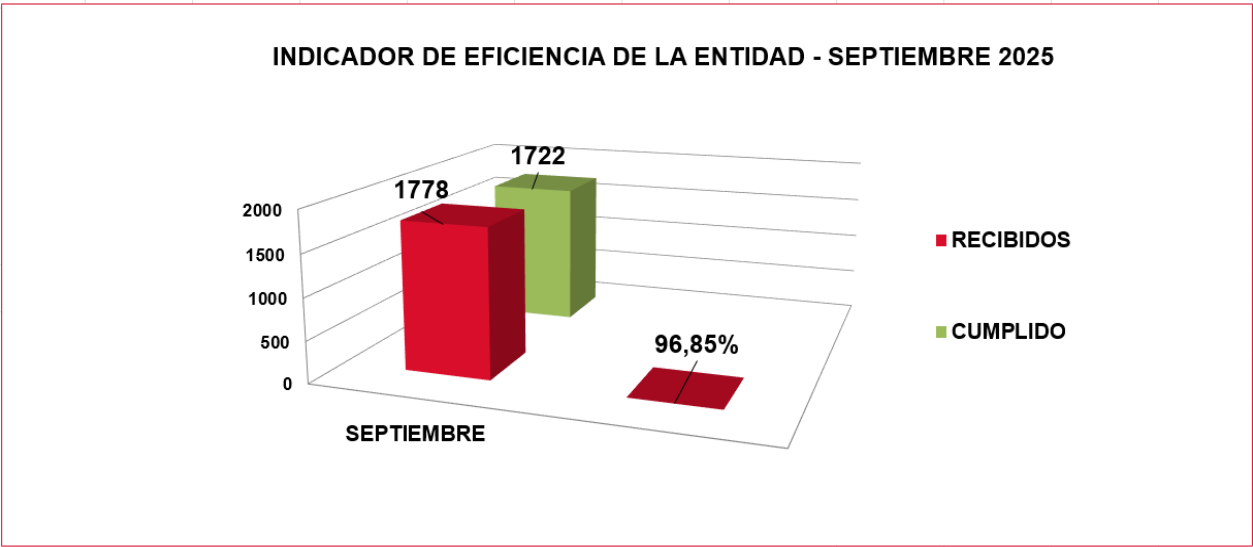
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se concluye la oportunidad en las respuestas a PQRS elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de septiembre, se contabilizaron las PQRS del mes anterior (agosto) que debieron contestarse en el mes de septiembre, y las recibidas en septiembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1778** PQRS, de ese total fueron respondidas en términos **1722** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **96,85%**. El restante **3,15%** de PQRS 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 PQRS 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.

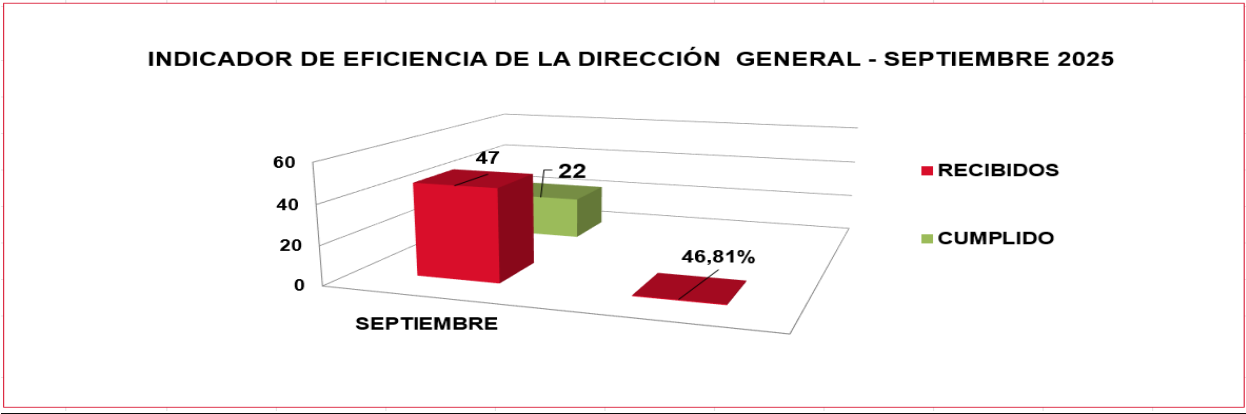
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	99	99
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	701	682
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	323	323
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	655	618
TOTAL	1778	1722
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE 2025	96,85%	
* 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.		



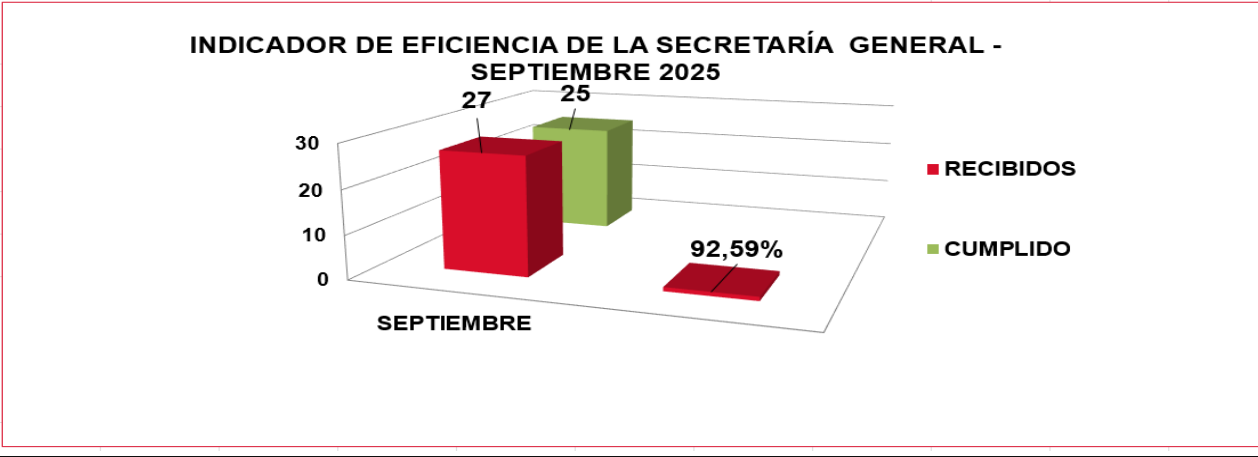
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	15	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	29	9
TOTAL	47	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	46,81%	



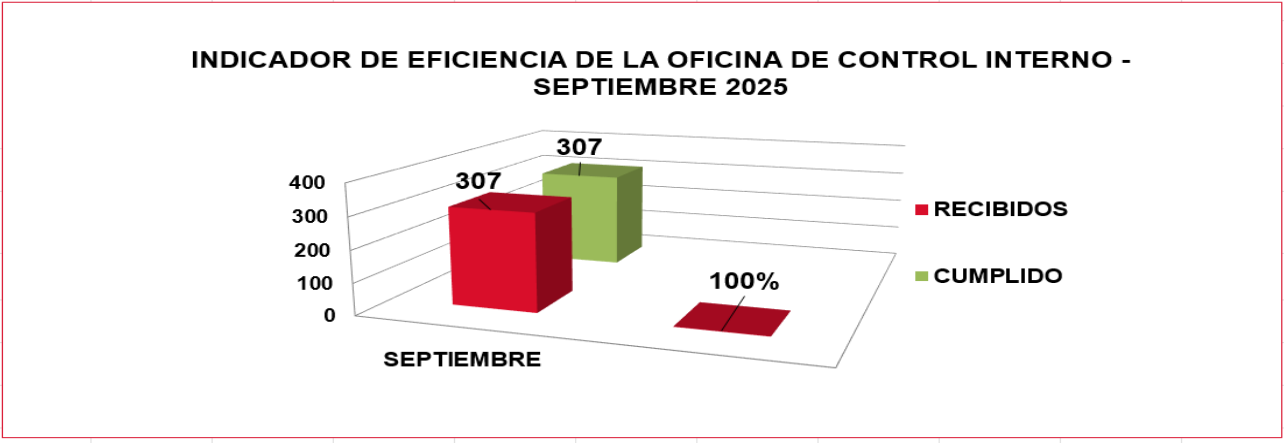
b. SECRETARÍA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARÍA GENERAL - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	11	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	12	11
TOTAL	27	25
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL	92,59%	



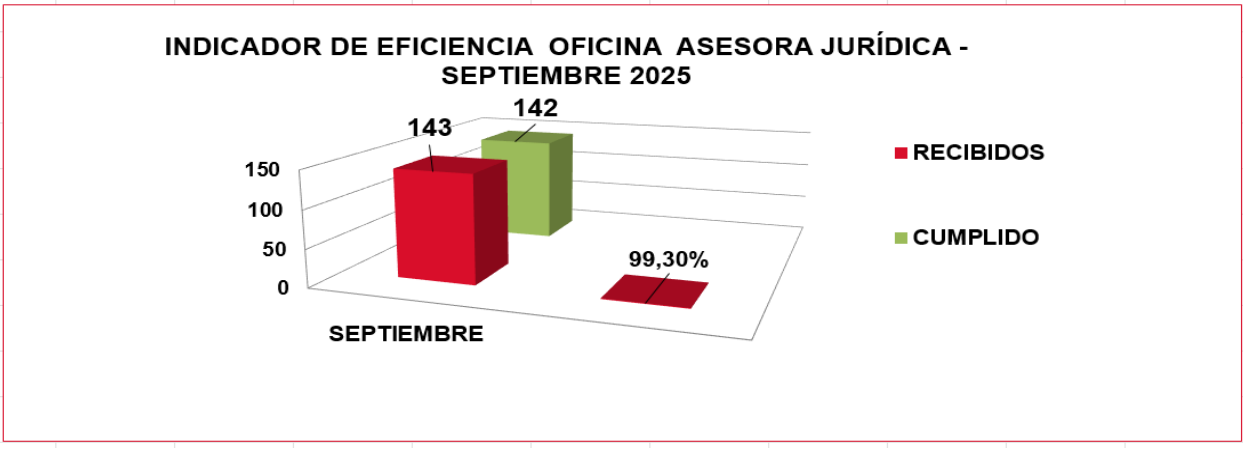
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	148	148
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	70	70
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	89	89
TOTAL	307	307
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



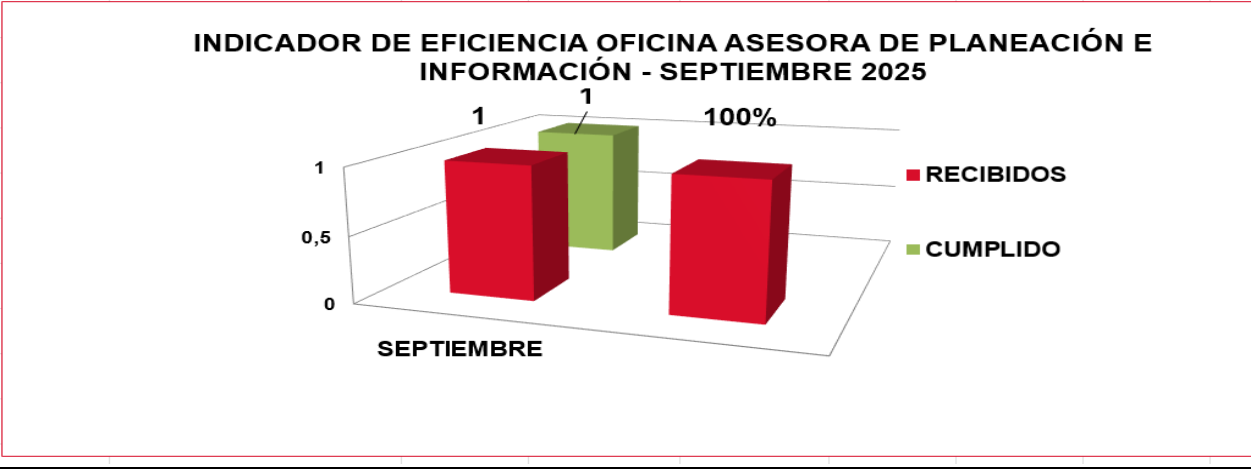
d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	54	53
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	21	21
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	68	68
TOTAL	143	142
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	99,30%	



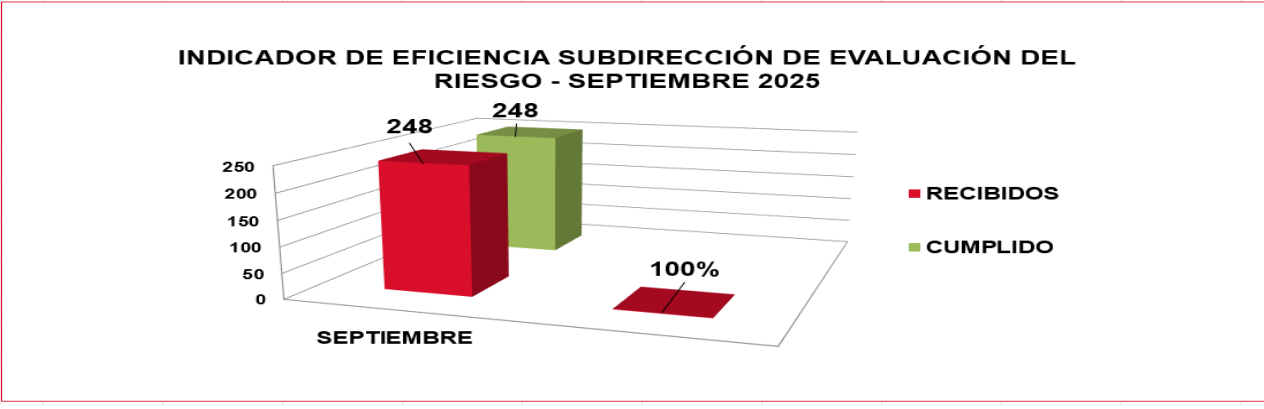
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



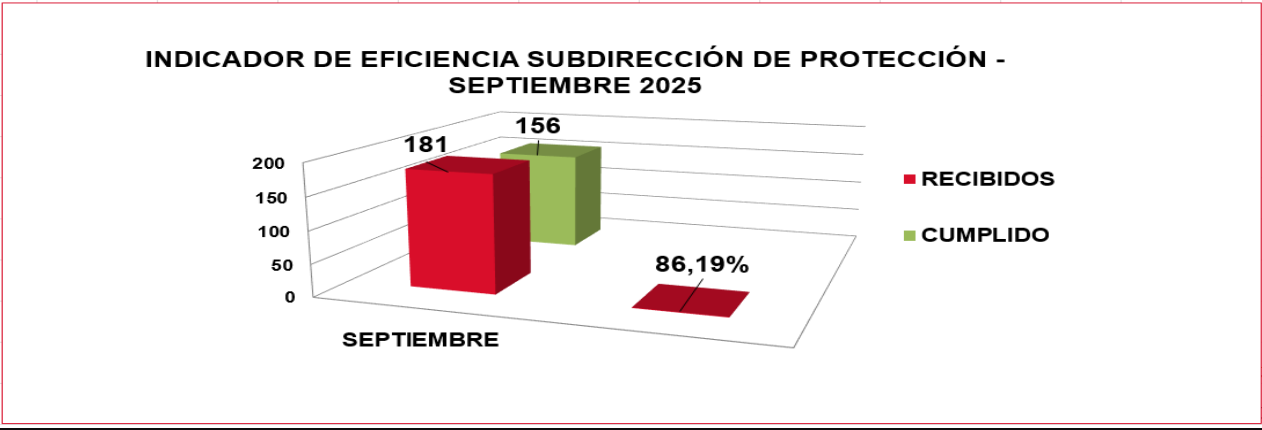
f. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	157	157
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	18	18
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	73	73
TOTAL	248	248
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	



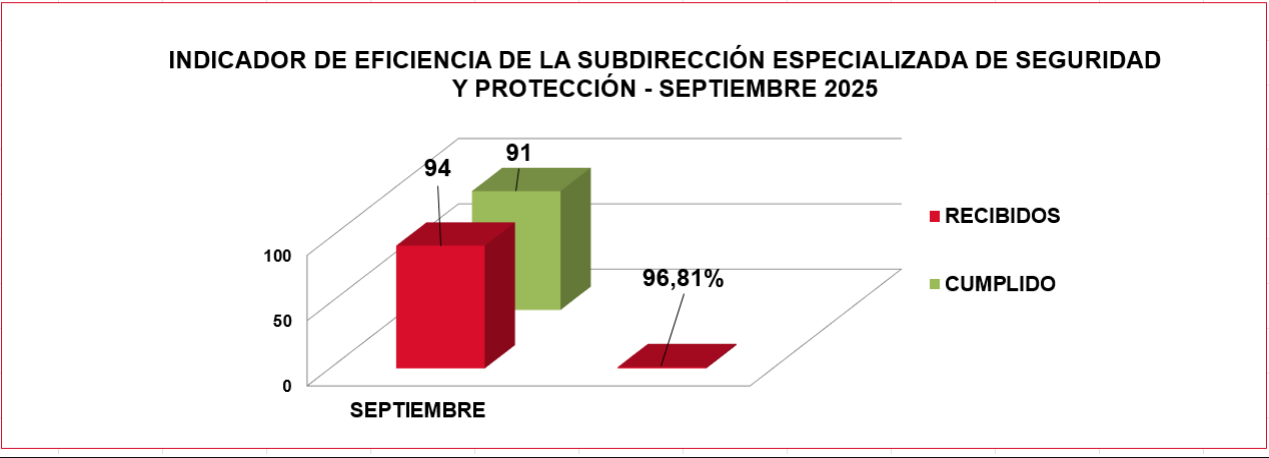
g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	65	54
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	46	46
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	70	56
TOTAL	181	156
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	86,19%	



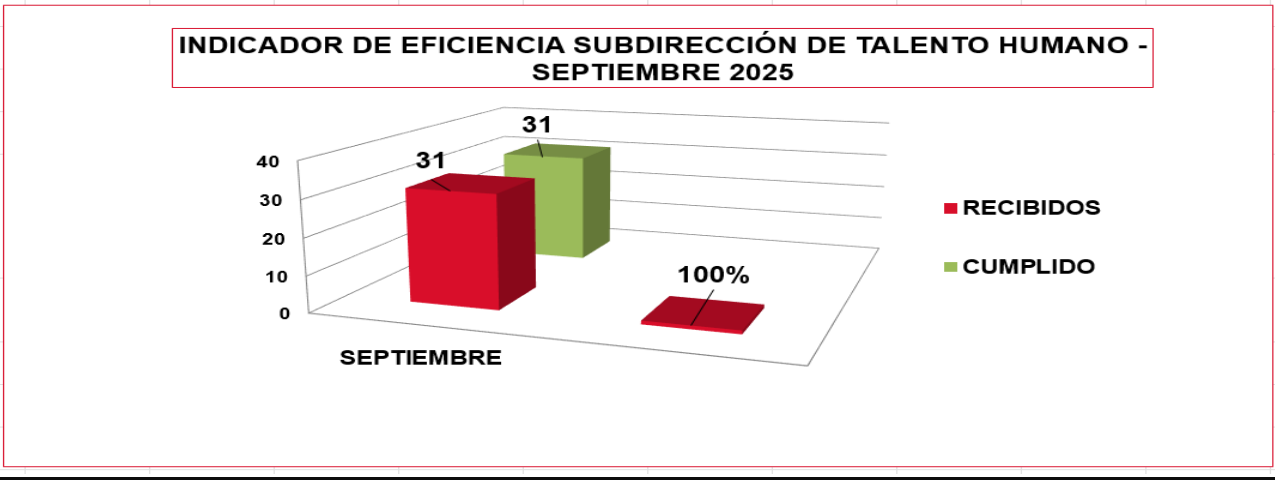
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	31	30
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	49	47
TOTAL	94	91
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	96,81%	



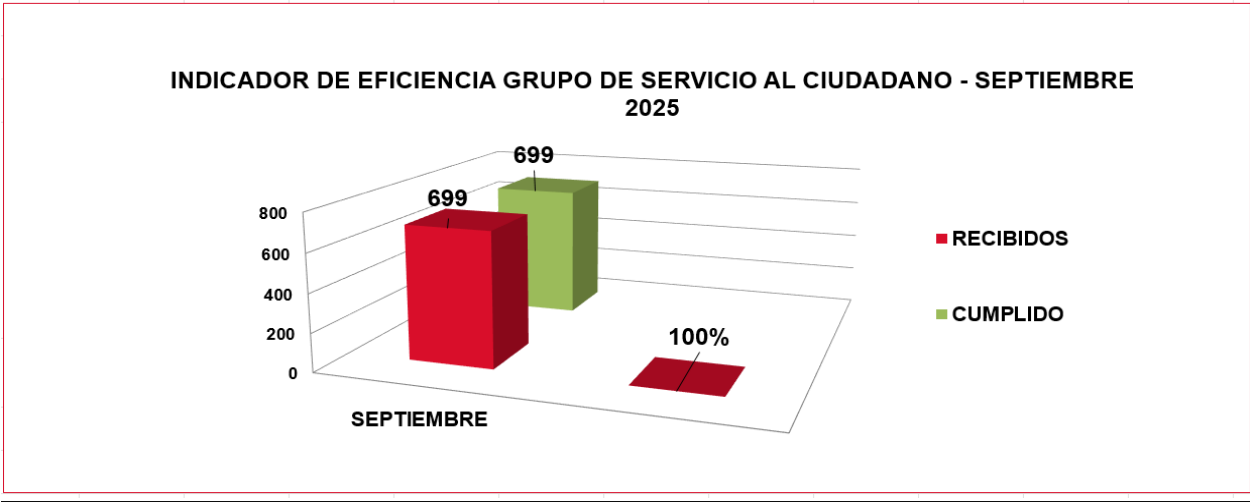
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	19	19
TOTAL	31	31
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	



J. GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

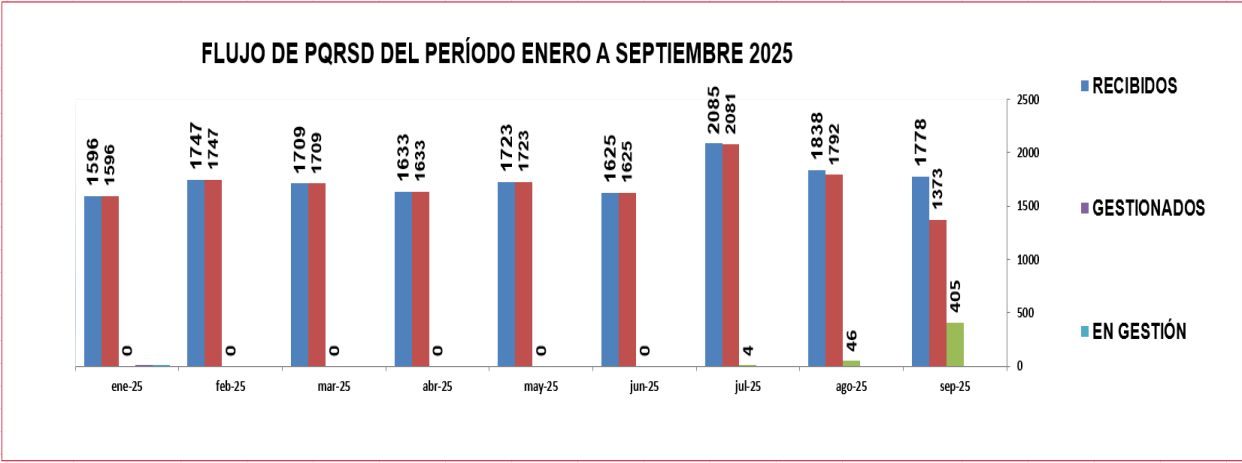
OPORTUNIDAD GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE 2025		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	99	99
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE 2025	214	214
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE 2025)	141	141
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	245	245
TOTAL	699	699
INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSO DEL PERÍODO ENERO A SEPTIEMBRE 2025												
PQRSO	DETALLE	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1596	1747	1709	1633	1723	1625	2085	1838	1778	15734	
	GESTIONADOS	1596	1747	1709	1633	1723	1625	2081	1792	1373	15279	97,1%
	EN GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	4	46	405	455	2,9%
TOTAL, PQRSO RECIBIDAS EN EL PERÍODO		15734										



5. ANÁLISIS DE PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0501 de 2021 y la Resolución 0536 del 3 de mayo de 2021 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, como lo son:

- ✓ Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Administrar la base matriz de monitoreo y seguimiento a las PQRSD, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y de acuerdo con los resultados plantear oportunidades de mejora del Servicio al Ciudadano.
- ✓ Apoyar en la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Unidad Nacional de Protección, a partir del análisis de información, estadísticas y de los indicadores de los procesos misionales del proceso de Servicio al Ciudadano, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario; a fin de presentar un informe consolidado:

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2025

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2025						
DEPENDENCIAS	PQRS D RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	EN GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA SEPTIEMBR E 2025
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	38	12	21	33	54	46,81%
SECRETARÍA GENERAL	18	14	3	1	4	92,59%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	341	299	42	0	42	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	137	85	52	1	53	99,30%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	307	172	135	0	135	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	131	101	20	22	42	86,19%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15	12	3	0	3	100%
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	696	626	70	0	70	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	94	44	50	2	52	96,81%
TOTAL	1778	1366	396	59	455	96,85%

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

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

527 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en septiembre 2025.

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en septiembre 2025.

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

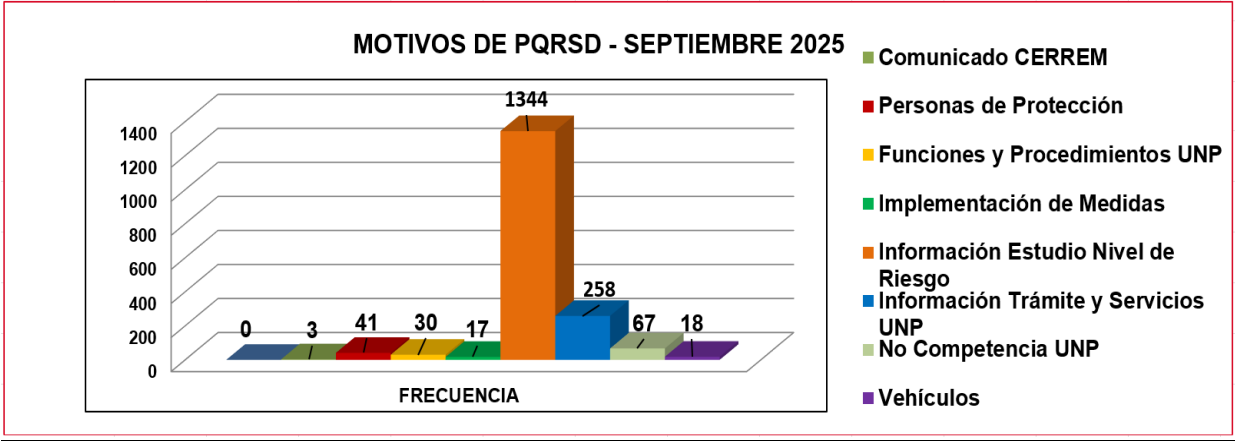
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen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

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

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

MOTIVOS DE PQRSD SEPTIEMBRE DE 2025		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0	0%
Comunicado CERREM	3	0%

Personas de Protección	41	2%
Funciones y Procedimientos UNP	30	2%
Implementación de Medidas	17	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1344	76%
Información Trámite y Servicios UNP	258	15%
No Competencia UNP	67	4%
Vehículos	18	1%
TOTAL, MOTIVOS	1778	100%



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

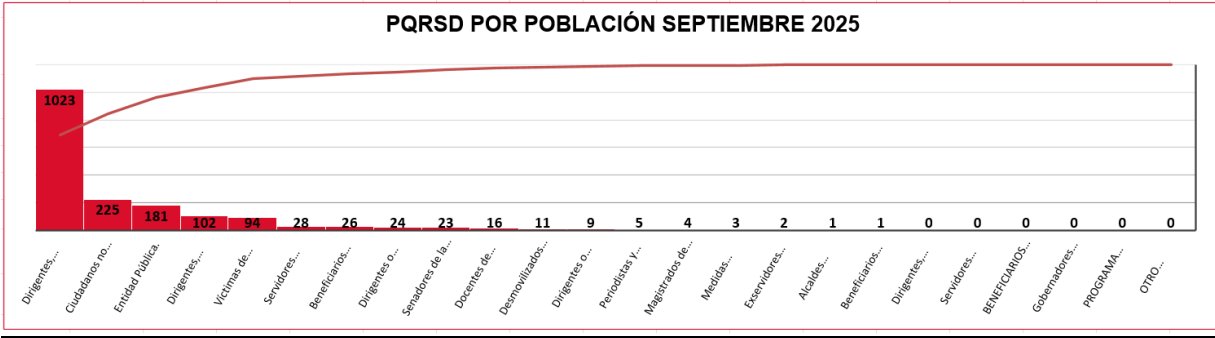
En el preste mes de septiembre, no se recibió ninguna petición en el buzón.

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES 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	

PQRSD POR POBLACIÓN SEPTIEMBRE DE 2025		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	24	1,35%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	102	5,74%
Dirigentes o activistas sindicales.	9	0,51%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	0	0,00%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	1023	57,54%
Periodistas y comunicadores sociales.	5	0,28%
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.	94	5,29%
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	2	0,11%
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.	16	0,90%
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.	28	1,57%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	4	0,22%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	11	0,62%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	23	1,29%
Gobernadores de Departamento.	0	0,00%
Alcaldes distritales y municipales.	1	0,06%

Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	1	0,06%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	26	1,46%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Medidas Cautelares	3	0,17%
Entidad Pública.	181	10,18%
Ciudadanos no población objeto	225	12,65%
TOTAL	1778	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre.

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

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

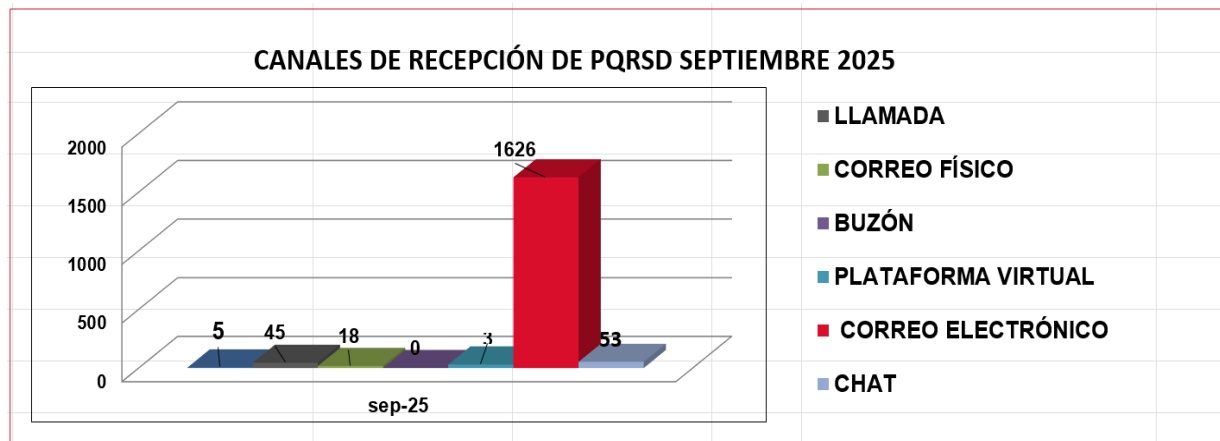
prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - SEPTIEMBRE 2025					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR
			EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	20	7	12	1	13
SECRETARÍA GENERAL	4	4	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	120	107	13	0	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	45	29	16	0	16
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	94	54	40	0	40
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	33	24	7	2	9
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	2	1	0	1
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	168	144	24	0	24
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	24	8	16	0	16
TOTAL	511	379	129	3	132

a. **NÚMERO DE PQRSO RECIBIDAS POR CANAL.**

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
sep-25		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	5
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	45
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	18
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	31
	CORREO ELECTRÓNICO	1626
	CHAT	53
TOTAL		1778

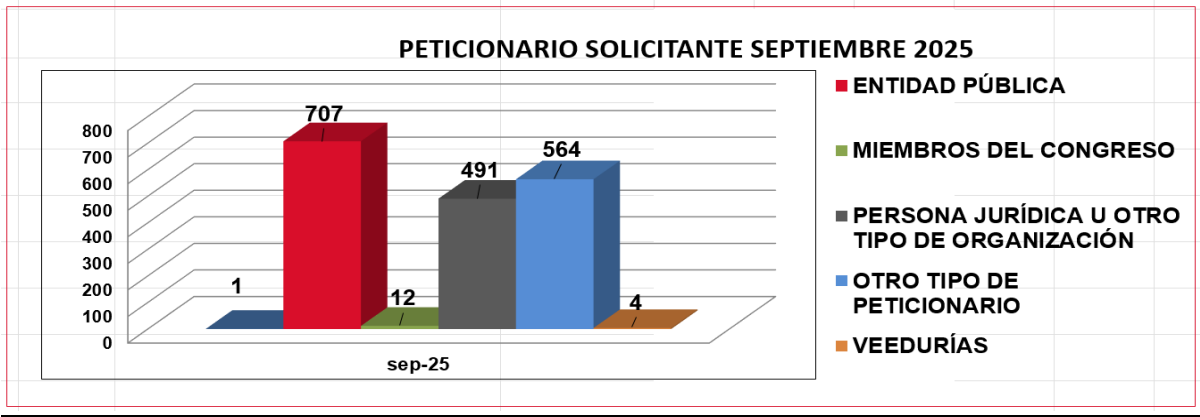


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

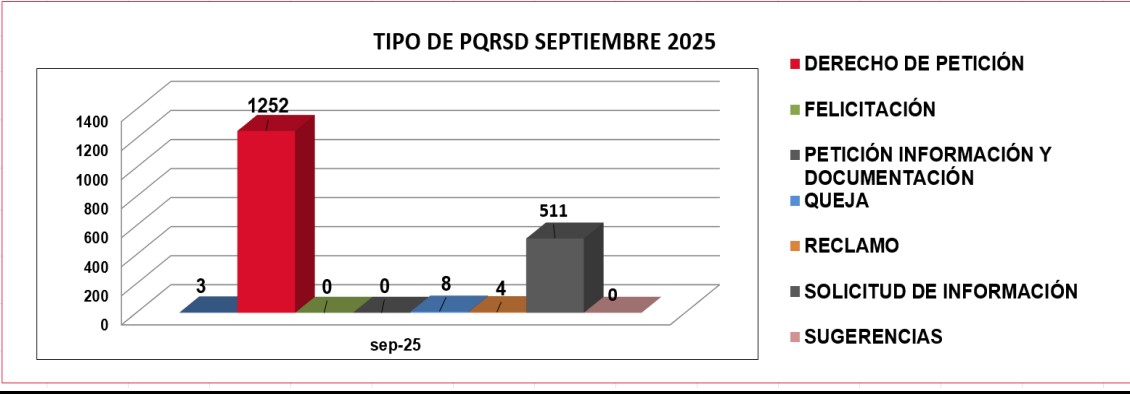
b. PETICIONARIO SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
sep-25	
ENTIDAD PÚBLICA	707
MIEMBROS DEL CONGRESO	12
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	491
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	564
VEEDURÍAS	4
TOTAL	1778



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
sep-25	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	1252
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0
QUEJA	8
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	511
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1778



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

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a septiembre 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 PQRSO ante la Entidad, en el lapso señalado.

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A SEPTIEMBRE		
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
SEPTIEMBRE	22	59
TOTAL	170	468

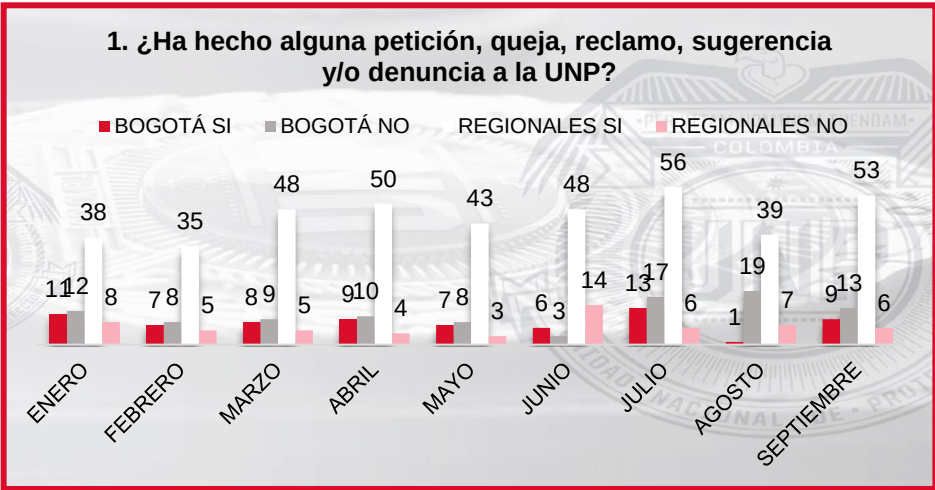


Participación

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
SEPTIEMBRE	9	13	53	6

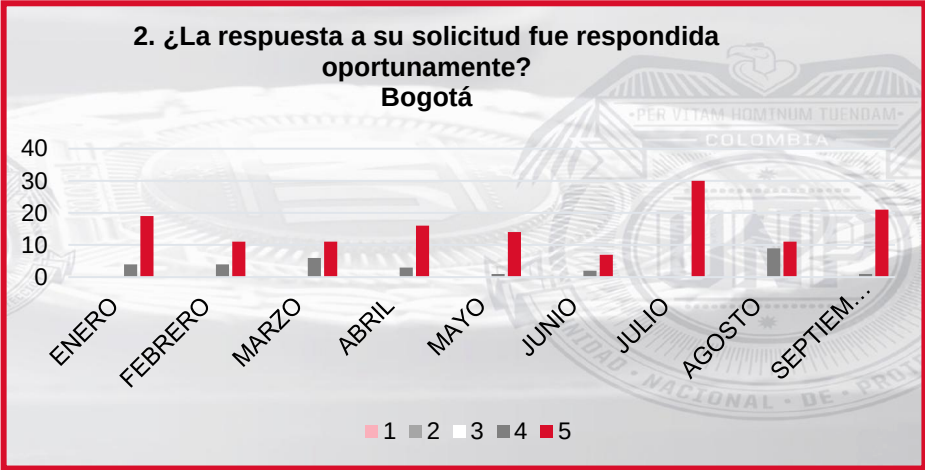


Oportunidad

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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	4	19
FEBRERO	0	0	0	4	11
MARZO	0	0	0	6	11
ABRIL	0	0	0	3	16
MAYO	0	0	0	1	14
JUNIO	0	0	0	2	7
JULIO	0	0	0	0	30

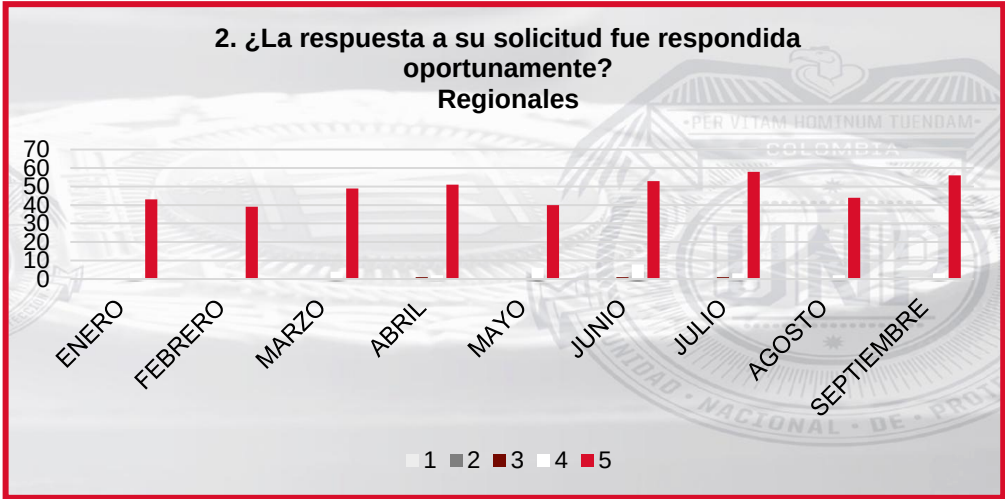
AGOSTO	0	0	0	9	11
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	21



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

SEPTIEMBRE	0	0	0	3	56
------------	---	---	---	---	----

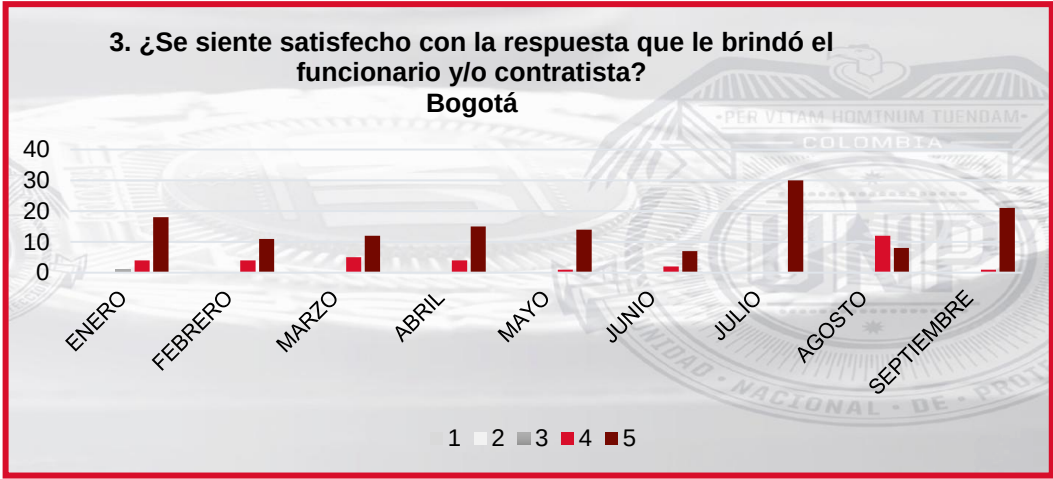


Orientación

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
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	21



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:

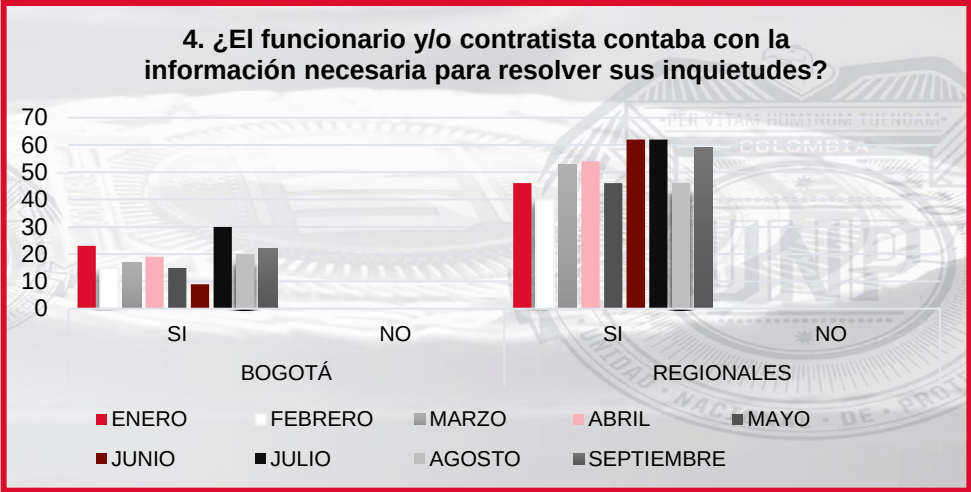
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	0	46
FEBRERO	0	0	0	1	39
MARZO	0	0	0	1	52
ABRIL	0	0	0	7	47
MAYO	0	0	0	1	45
JUNIO	0	0	0	9	53
JULIO	0	0	0	2	60
AGOSTO	0	0	0	1	45
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	58



Dominio

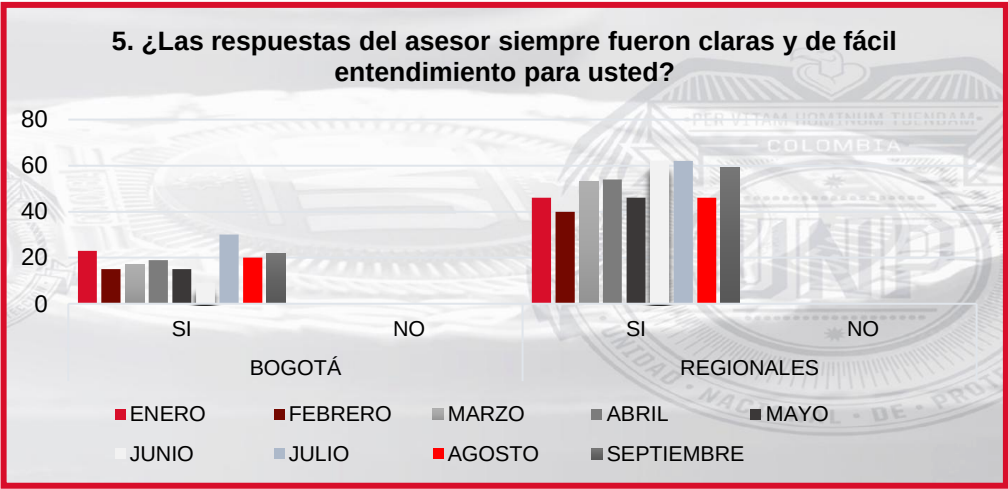
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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
SEPTIEMBRE	22	0	59	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:

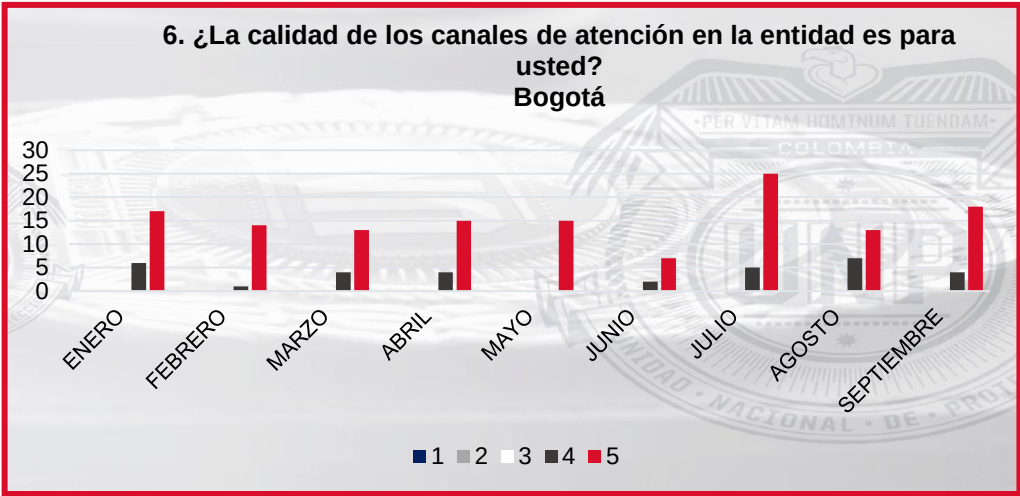
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	23	0	46	0
FEBRERO	15	0	40	0
MARZO	17	0	53	0
ABRIL	19	0	54	0
MAYO	15	0	46	0
JUNIO	9	0	62	0
JULIO	30	0	62	0
AGOSTO	20	0	46	0
SEPTIEMBRE	22	0	59	0



Percepción

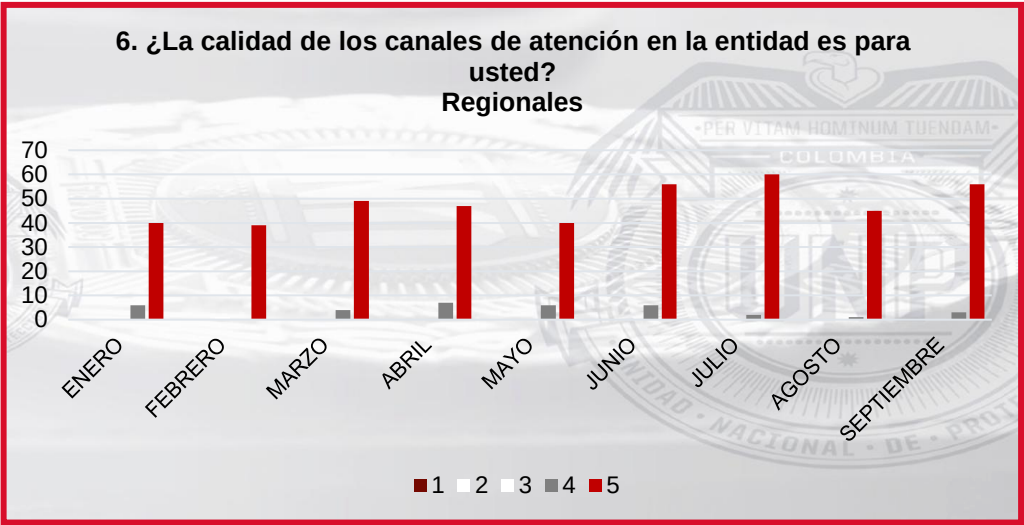
En lo referente a la tercera pregunta “**¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	18



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:

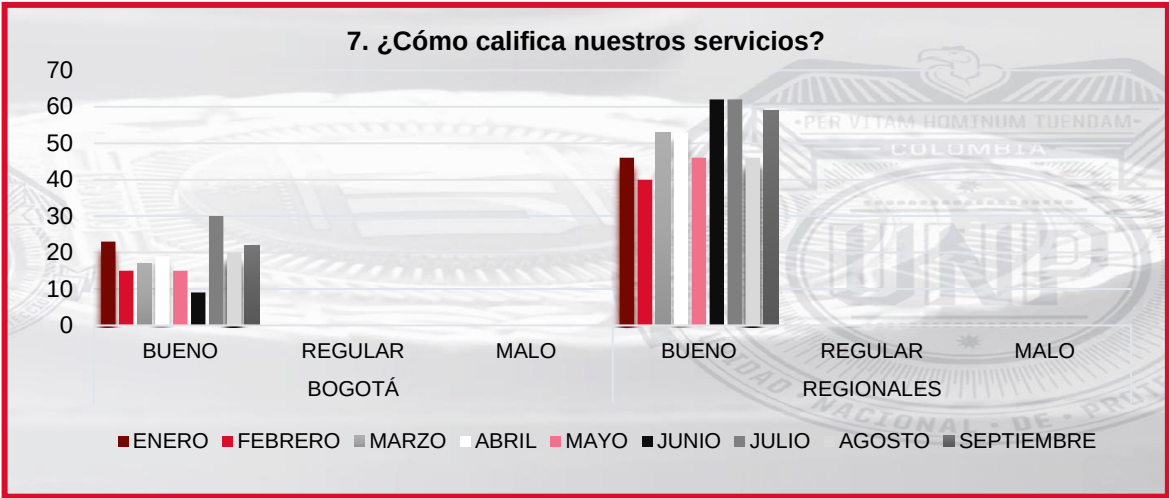
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	6	40
FEBRERO	0	0	1	0	39
MARZO	0	0	0	4	49
ABRIL	0	0	0	7	47
MAYO	0	0	0	6	40
JUNIO	0	0	0	6	56
JULIO	0	0	0	2	60
AGOSTO	0	0	0	1	45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



Satisfacción

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

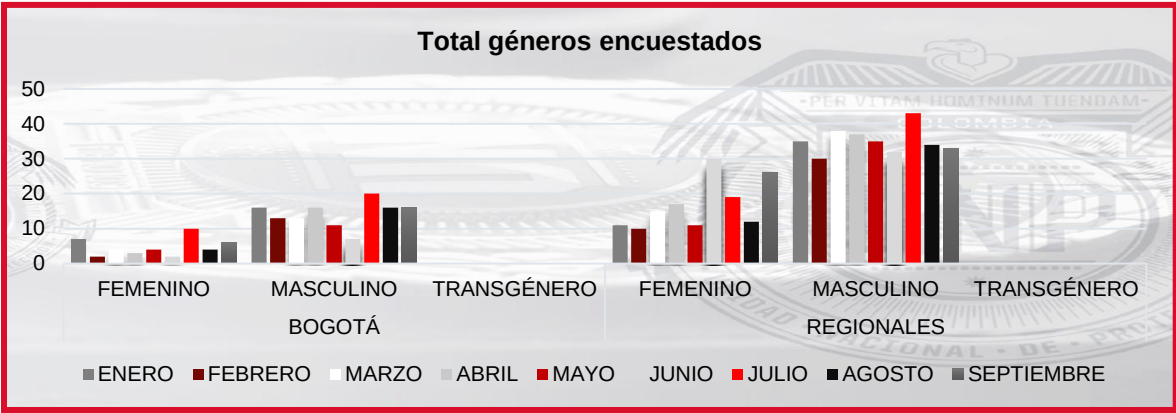
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	23	0	0	46	0	0
FEBRERO	15	0	0	40	0	0
MARZO	17	0	0	53	0	0
ABRIL	19	0	0	53	1	0
MAYO	15	0	0	46	0	0
JUNIO	9	0	0	62	0	0
JULIO	30	0	0	62	0	0
AGOSTO	20	0	0	46	0	0
SEPTIEMBRE	22	0	0	59	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

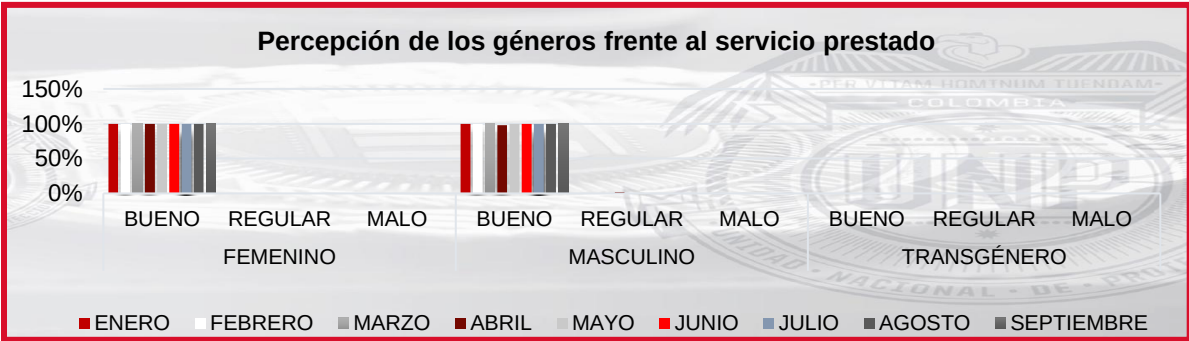
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

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
SEPTIEMBRE	6	16	0	26	33	0



Percepción de los géneros encuestados

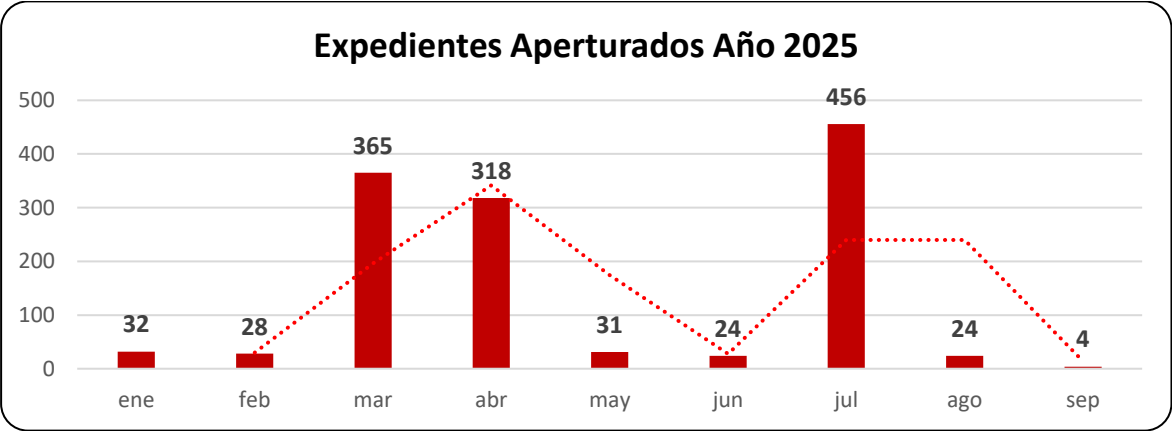
Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	98%	2%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



11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR EL GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2025, en el cual se detallan los expedientes aperturados en lo transcurrido del 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	Sep	Total,
Abandono del cargo	0	0	0	0	0	3	1	0	0	4
Armamento	1	2	210	211	5	3	5	6	1	444
Ausentismo Laboral	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Corrupción	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

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

Esquema de Protección	1	4	0	2	0	0	0	0	0	7
Gasolina	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Género	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Incumplimiento de Deberes	1	2	116	3	4	0	431	2	0	559
Incumplimiento de Funciones	8	9	11	11	3	9	4	6	1	62
Órdenes de Trabajo	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
OTRO	2	3	22	7	9	3	9	6	1	62
Talento Humano	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Tratos Inadecuados	3	1	2	1	2	5	2	0	0	16
Vehículos	8	4	2	6	5	1	4	3	0	33
Viáticos	2	2	0	1	1	0	0	1	0	7
En blanco	5	0	1	73	1	0	0	0	0	80
Total,	32	28	365	318	31	24	456	24	4	1282

Por quejoso o remitente de la queja u informe.

Dependencias	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total,
Oficina de Control Interno	0	1	0	4	2	1	1	2	0	11
Correo electrónico	1	1	1	1	4	1	4	1	0	14
Defensoría	1	0	0	0	1	1	1	0	0	4
Dirección	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Fiscalía	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Noticias de opinión	0	0	0	0	0	1	2	1	1	5
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0	2	6	0	0	0	0	9
Policía	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Procuraduría	2	12	7	8	3	5	6	4	1	48
Secretaría General	3	2	219	213	5	4	6	6	1	459
Subdirección Especializada de Seguridad	11	9	3	12	8	7	4	8	1	63
Subdirección de Evaluación del Riesgo	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Subdirección de Protección	4	0	0	0	1	0	2	1	0	8

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

Subdirección de Talento Humano	1	1	132	5	1	0	429	1	0	570
No específico	6	2	1	73	0	0	0	0	0	82
Totales	32	28	365	318	31	24	456	24	4	1282

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 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 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 81 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en Grupos Regionales de Protección en el mes de **septiembre** del 100%; 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.

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

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de **septiembre** el 2025, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y GURP por 32 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Pasto 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,

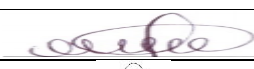


Firmado digitalmente por
Javier Francisco
Rodríguez Moreno

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		7//102025
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador -GSC		7//102025
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación e Información	 Firmado digitalmente por Javier Francisco Rodríguez Moreno	7//102025
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 SEPTIEMBRE 2025

RESUMEN PQRSO PENDIENTES POR TRAMITAR EN SIGOB DE ENERO A SEPTIEMBRE 2025			
PQRSO RECIBIDAS EN EL PERÍODO ENERO A SEPTIEMBRE 2025	GESTIONADAS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
15734	15279	396	59
	97,11%	2,52%	0,37%

