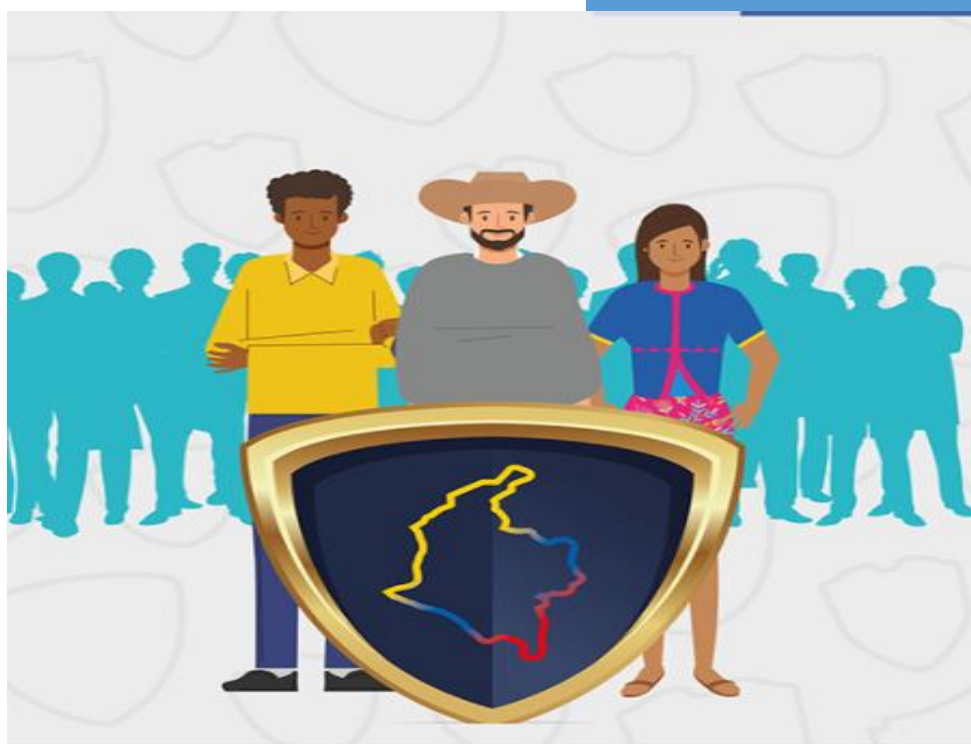




INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2025 UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
Enero 20 de 2026



TABLA DE CONTENIDO

Página.

1. PROPÓSITO	2
2. ALCANCE.....	2
3. LOGROS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.....	3
4. AVANCE PLANES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.....	6
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.....	10
6. DATOS ESTADÍSTICOS.....	19
6.1 Tipo de atención Segundo Semestre año 2025.....	19
6.2 Peticionarios Solicitantes Segundo Semestre año 2025.....	20
6.3 Tipos de PQRSD Segundo Semestre año 2025.....	21
7. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS AÑO 2025.....	22
7.1. Flujo de PQRSD Segundo Semestre año 2025.....	23
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.....	24
9. MOTIVOS DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.....	28
10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.....	29
11. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.....	30
12. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.....	39
13. CONCLUSIONES.....	49



 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, adelanta autodiagnósticos en cada uno de sus procesos y recopila sus mejores prácticas con el objetivo de mejorar su gestión pública. Para ello, articula sus Sistemas de Gestión y de Control Interno, lo que permite armonizar los procesos misionales con la prestación del Servicio al Ciudadano. De esta manera, la entidad puede atender de forma integral tanto a sus beneficiarios como a la ciudadanía en general, garantizando respuestas oportunas, efectivas, colaborativas y basadas en información que genere confianza y certeza sobre la gestión institucional

2. ALCANCE

Como un factor crítico para el éxito en la gestión de la Entidad y en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano, resulta indispensable realizar revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional, aprovechando el talento humano con el que cuenta la UNP. En este marco, el Grupo de Servicio al Ciudadano encuentra su fortaleza en disponer de información oportuna y clara proveniente de los demás procesos de la Entidad. Esto le permitirá contar con insumos confiables para desarrollar una gestión efectiva y con impacto positivo en la imagen de la Unidad

El Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante el autodiagnóstico de su proceso, revisa periódicamente el cumplimiento normativo, aplica encuestas de satisfacción y percepción, y elabora los informes de PQRSD. Adicionalmente, organiza herramientas destinadas a alimentar la Rendición de Cuentas de la entidad. En este propósito, se viene trabajando de manera articulada con el Grupo de Tecnología e Información para integrar las nuevas



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

aplicaciones electrónicas y fortalecer la colaboración entre los diferentes grupos de valor y los servidores públicos.

El presente informe refleja los logros alcanzados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025

Fortalecimiento Cultura de Servicio al Ciudadano.

Se realizaron las siguientes campañas internas a través de Engage y/o correo informativo

- Resolución 1074 de 2017.
- En la UNP garantizamos el Derecho Fundamental de Petición.
- Lenguaje claro.
- El lenguaje claro es el lenguaje de la empatía.
- En la UNP tenemos el reto de usar un lenguaje simple, directo y humano.
- Ponte las gafas de la inclusión.
- Ponte la camiseta de la empatía.



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

- UNP sin barreras.
- Tú eres la imagen de la UNP.
- Todos trabajamos por una atención con transparencia y humanidad.

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 Carta de Trato Digno, Portafolio de Servicios y Trámites, 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:
 - Todo trámite ante la entidad es gratuito.
 - 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.
 - ¿Sabes cómo descargar nuestro formulario de solicitud de protección?
 - Página web para todos.



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

- Tú seguridad a un solo clic.

Estas campañas estuvieron orientadas a 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, así las cosas, el GSC dio continuidad a la campaña informativa en redes sociales, respecto de los canales para elevar PQRSD ante la UNP y resolver dudas sobre nuestros trámites.

Racionalización de Trámites.

En el marco de la Política Pública de Racionalización de Trámites, la UNP implementó los formularios en línea para la solicitud de protección tanto en su ruta individual como colectiva.

Lo anterior, con la finalidad de facilitar el acceso de nuestra población objeto a sus derechos y agilizar el trámite en la etapa de recolección de requisitos mínimos.

En este sentido, también se procedió socializar al interior de la UNP este gran avance, a fin de que cada servidor público y contratista apoye desde su rol a la implementación de esta nueva herramienta.



De igual manera, ha sido decisivo para el éxito de esta nueva etapa en nuestra Entidad, la socialización con el ciudadano.

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

En el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 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.

Avances GSC de Julio 01 al 31 de diciembre de 2025.
Mapa Integral de Riesgos.

Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de julio 01 a diciembre 31 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.	2 / 2= 100%
El Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano, remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con	3 comunicados internos y/o actas de sensibilización.	3 / 3= 100%



Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de julio 01 a diciembre 31 de 2025.
destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso.		
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	3 / 3= 100%
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%



Nombre del Indicador	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento de julio 01 a diciembre 31 de 2025.
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 comunicación no han sido contestadas.	Comunicaciones internas mensuales enviadas a Líderes y enlaces de PQRSD de las Dependencias.	100%
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el período 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.	100%
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%

Programa de Transparencia y Ética Pública

Actividad	Meta o Producto	Porcentaje de cumplimiento
Elaborar y publicar los informes de PQRSD.	Informes PQRSD publicados.	12 / 12 = 100%
Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad visual, auditiva, entre otras).	Campaña de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad visual, auditiva entre otras).	100%
Realizar campañas de sensibilización para eliminar las barreras actitudinales que impiden el acceso a las personas en condición de discapacidad a los servicios de la UNP.	Campañas de sensibilización realizadas	100%
Participar en las “Juntanzas, festival para tejer lo público” en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias	Informe de Participación de las Juntanzas	100%



de la Entidad en el marco de la ruta de protección		
Validar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de atención al ciudadano evaluado	100%
Revisar y /o actualizar la caracterización de los grupos de valor de la UNP	Documento de caracterización Actualizado	100%
Definir una estrategia para promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía	Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano realizada	100%

5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta la estrategia “Juntémonos” para Tejer lo Público en las que se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana en la gestión.

Estas estrategias fueron diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación y ejecutadas dentro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano entre los años 2010 a 2020. A partir del año 2021 fueron asignados al Departamento Administrativo de Función Pública bajo el liderazgo de su Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano con el nombre de Ferias Acércate.



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

Para el presente año, el DAFP con el nombre de Juntémonos para Tejer lo Público programó el desarrollo de dos (2) Juntémonos, que se llevarían a cabo en los siguientes municipios: Ocaña – Norte de Santander; Argelia – Cauca, estos fueron seleccionados analizando los indicadores de calidad de vida, acceso a la oferta pública, indicadores sobre el desempeño de las políticas de gestión y desempeño institucional, entre otros.

Dentro de los principales objetivos de esta actividad está coordinar y articular, juntamente con las ciudadanías y las instituciones del Estado participantes, el desarrollo de los "juntémonos para tejer lo público" para propiciar el diálogo de saberes y participación incluyente en los que la ciudadanía se acerca a trámites y servicios de entidades públicas nacionales y territoriales priorizados de acuerdo con las necesidades de los territorios a fin de generar una memoria colectiva donde se valore, en conjunto con los territorios, la incidencia de los espacios de diálogo de saberes y participación incluyente, así como las oportunidades de construcción de lo común.

La UNP como Entidad del orden nacional nuevamente fue priorizada por el DAFP, para participar de forma presencial con el acompañamiento de sus oficinas territoriales. Como Entidad coordinadora del Programa de Prevención y Protección de los Derechos Humanos de defensores, líderes y lideresas sociales, comunales y periodistas, que brinda acciones de seguridad y respaldo a quienes han asumido el liderazgo en la promoción y salvaguarda de los derechos humanos. Para ello dentro de la programación de Juntémonos se programó la ejecución de actividades que permitirán la divulgación de nuestra oferta institucional relacionada con los contenidos sobre el Programa de Prevención y Protección que lidera la Entidad mediante la realización de capacitaciones, socializaciones, talleres, mesas de trabajo con información de interés y espacios de relacionamiento con los ciudadanos y ahora con mayor razón al promulgar el Gobierno Nacional el decreto 1139 del 23 de septiembre de 2021.

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

OBJETIVO

Dentro de estos espacios de relacionamiento Estado-Ciudadano, durante varios días se integra la oferta de diferentes entidades del orden nacional, departamental y municipal, en municipios priorizados con bajo acceso a la oferta pública.

En los últimos cinco años, se han intensificado las agresiones a los defensores de derechos humanos, líderes sociales que se desenvuelven en diferentes ámbitos territoriales, por lo que los Juntémonos se convierten en excelentes vehículos para presentar nuestra oferta institucional en territorio lo que permitirá articular los esfuerzos de nuestra administración con los departamentos, municipios y demás actores sociales, para presentar una serie de medidas eficaces para atender esta problemática cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.

Dentro de estos espacios se busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los dos trámites registrados por la UNP en el SUIT como lo son la Solicitud de Protección en la Ruta Individual y la Solicitud de Protección en la Ruta Colectiva de Protección mediante la presentación de nuestros canales de acceso tanto físicos como virtuales en los tramites del Programa de Prevención y Protección como la formulación de PQRSD. Para este Juntémonos dentro de las jornadas académicas que se programan se logra dialogar en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

RELATORÍA

Junio de 2025



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

Durante este mes, se remite debidamente diligenciado formato de inscripción al “Juntémonos” para Tejer lo público 2025. El DAFP informó lo siguiente:

1. Listado de las entidades Inscritas para participar en el Juntémonos que se llevaría a cabo Ocaña – Norte de Santander.
2. Presentación y preparación del juntémonos Ocaña – Norte de Santander.

Asimismo, fue remitida la invitación a la presentación de la estrategia Juntémonos por el Equipo Estrategia Juntémonos de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Adicional a lo anteriormente mencionado, se confirma inscripción de los funcionarios pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación, del Grupo de Servicio al Ciudadano: Maria Mercedes Mendoza Gutiérrez y William Eduardo Diago Rivera, como los representantes de la UNP para participar en el Juntémonos a realizar en Ocaña – Norte de Santander figurando como contactos de la Entidad para la organización del evento.

Definiendo las diferentes alternativas de participación donde la Entidad de la siguiente manera:

- Participación en la socialización del programa de prevención y protección de la UNP y atención al Ciudadano los días sábado 20 y domingo 21 de septiembre de 2025 en el municipio de Ocaña – Norte de Santander.

20 de septiembre de 2025.

Dentro de la programación los comisionados William Eduardo Diago Rivera y María Mercedes Mendoza estuvieron en el espacio designado para atención de usuarios y beneficiarios (Institución Educativa Agustina Ferro Ocaña – Norte de Santander), donde se presentó el Programa de Prevención y Protección que coordina la Entidad y adicional la recepción de peticiones y/o solicitudes a los que hubiera lugar por parte de los usuarios, para esta jornada hubo 12 interacciones.

21 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	

Se atendieron los primeros ciudadanos en la Institución Educativa Agustina Ferro Ocaña – Norte de Santander, sitio determinado por los organizadores suministrando información sobre la misión de la UNP, el marco legal que la rige.

- El Juntémonos de Ocaña – Norte de Santander cerró con dos grandes jornadas con los ciudadanos de subregión del Catatumbo ambas de participación, de información y atención de trámites y servicios.
- Para este juntémonos se inscribieron 65 entidades públicas del orden nacional y territorial, cerca de 190 servidores públicos expusieron todo el portafolio institucional a la ciudadanía con información de los diferentes trámites y servicios de interés, para brindar solución a las principales problemáticas del territorio.
- Las atenciones presenciales y las intervenciones en la carpa principal se llevaron a cabo el sábado 20 de septiembre y el domingo 21 de septiembre, se adelantaron en la Institución Educativa Agustina Ferro. En el punto asignado por la organización se interactuó con 7 ciudadanos con diferentes características y de grupos de interés para la Entidad.

MONTAJE





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

GESTIÓN LOGRADA

La estrategia Juntémonos para Tejer lo Público” en Ocaña – Norte de Santander en su segunda jornada logró concretar interacciones con los ciudadanos tanto de la población local como de la Subregión del Catatumbo, donde recibieron atención directa y lograron adelantar tramites y de igual manera se presentaron espacios de Rendición de Cuentas por la administración local. Durante esta estrategia los ciudadanos lograron realizar trámites, resolver dudas, conocer programas sociales y acceder a servicios sin salir de su territorio.

Específicamente la UNP con esta actividad refuerza su imagen de una Entidad con participación dentro de los mecanismos e instancias constituidos por el Gobierno Nacional cuyo propósito es prevenir la ocurrencia de nuevas afectaciones protegiendo y garantizando la labor de los defensores, líderes y lideresas de Derechos Humanos en cada rincón del País.

La nueva relación “persona – servidores públicos” debe ser el pilar en que la estructura del Estado debe girar para la realización efectiva de los derechos de la persona, con un objetivo preponderante que no es otro que una gestión pública de calidad, lo que redundará en la mejora continua de la gestión. Esto se puede ver con el trabajo denodado de los servidores públicos que organizan este Juntémonos, logrando mediante el desplazamiento de las entidades públicas del orden nacional a los territorios, para el caso de la Entidad se presenta nuestra oferta institucional en territorio lo que nos permitirá articular los esfuerzos de la administración nacional con los departamentales, municipales y demás actores sociales, cuya meta es disminuir las barreras al acceso de las poblaciones objeto a los servicios que presta la UNP.



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

COMPROMISOS

Se debe continuar en el Juntémonos con la socialización mediante diálogos en la región con los grupos de valor y de interés. Las medidas de seguridad y protección deben minimizar el riesgo advertido en cada territorio de la geografía nacional con énfasis en los líderes y defensores de Derechos Humanos.

Una atención más efectiva a la población víctima y vulnerable con el objetivo de buscar una reparación integral en la persona que acude a nosotros dentro de cada Juntémonos sea de nuestro Programa o para asesorarla en satisfacer su necesidad. Por último, atender a la población con enfoque, diferencial, de género y étnico.

LOGROS DEL JUNTÉMONOS

Sensibilización en temas de Servicio al Ciudadano y trámites de la Entidad a los ciudadanos y entidades públicas

Un nuevo objetivo para este Juntémonos es la implementación de diálogos en la región con los grupos de valor y de interés dirigidos al logro de una activa participación ciudadana. Esta actividad busca tanto la mejora de nuestra misión con formulación y ejecución de proyectos, como un control social del Programa reflejado en la estrategia de rendición de cuentas que nos permita construir la mayor transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

CONCLUSIONES

De esta manera la UNP participa en la construcción de una Política Pública Integral para la garantía de la Defensa de los Derechos Humanos acercándonos a aquellos



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

territorios donde mediante agresiones se viene afectando la vida, la libertad y la integridad de los líderes sociales y de los defensores de derechos humanos. Situación que resulta intolerable por lo que el Gobierno Nacional valora el papel que adelantan estos actores en el ejercicio de la defensa de los derechos humanos y de reivindicaciones sociales al comprender que estos brindan un apoyo fundamental a la defensa de la democracia y del Estado de Derecho.

También queda en firme la implementación de las herramientas tecnológicas que permiten el análisis, la caracterización y la aplicación de los enfoques de género, territorial y étnico, facilitando la atención de los asistentes en la sede del Juntémonos.

Estos espacios permiten que conjuntamente se refuerza la contribución de cada Entidad a fin de dar solución a problemáticas que no tienen tanta visibilidad dentro del territorio y que la acción estatal trabaje de forma sólida, articulada y coordinada, bajo la aplicación de los principios de subsidiaridad, complementariedad y concurrencia a efecto de alcanzar los mejores resultados e impacto, sumando esfuerzos y aprovechando de la mejor manera los recursos.

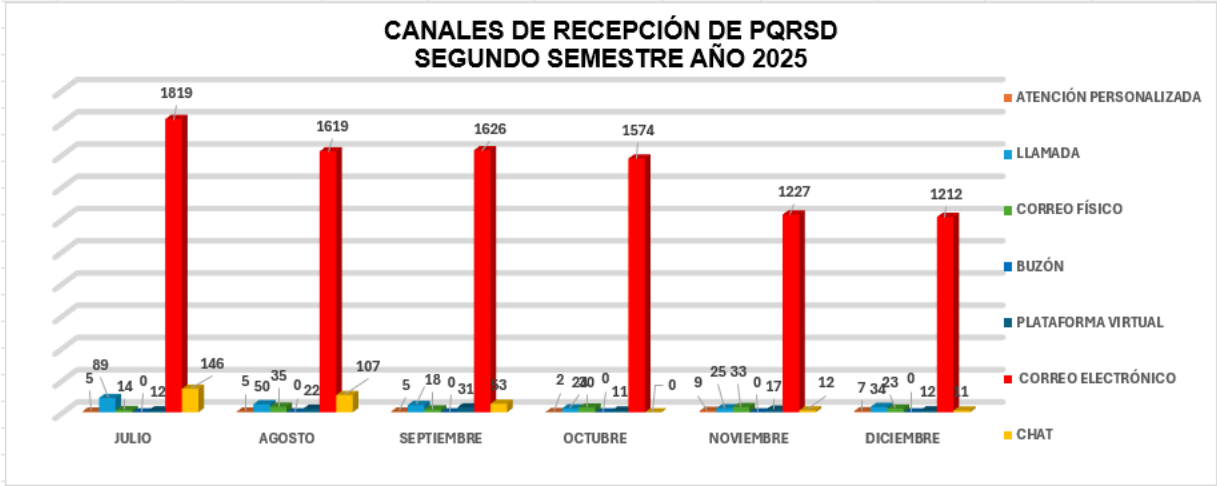
6. DATOS ESTADÍSTICOS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del período de julio a diciembre 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 segundo semestre año 2025.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS								
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025								
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	5	5	5	2	9	7	33
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	89	50	45	24	25	34	267
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	14	35	18	30	33	23	153
	BUZÓN	0	0	0	0	0	0	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	12	22	31	11	17	12	105
	CORREO ELECTRÓNICO	1819	1619	1626	1574	1227	1212	9077
	CHAT	146	107	53	0	12	11	329
TOTAL		2085	1838	1778	1641	1323	1299	9964



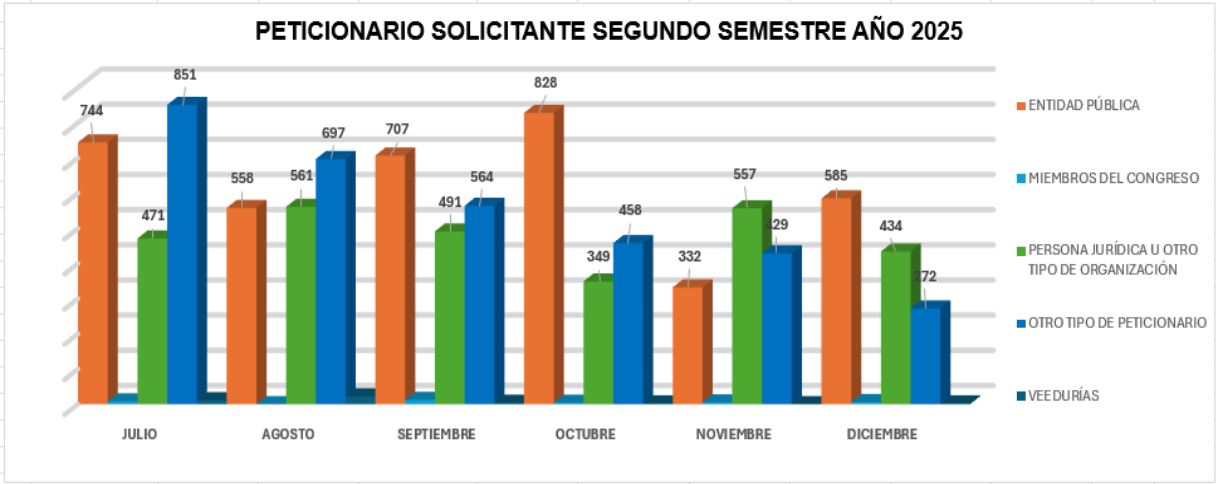
6.2 Peticionarios Solicitantes del Segundo Semestre año 2025.

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 SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025							
PETICIONARIO SOLICITANTE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ENTIDAD PÚBLICA	744	558	707	828	332	585	3754
MIEMBROS DEL CONGRESO	8	0	12	4	5	6	35
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	471	561	491	349	557	434	2863
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	851	697	564	458	429	272	3271
VEEDURÍAS	11	22	4	2	0	2	41
TOTAL	2085	1838	1778	1641	1323	1299	9964

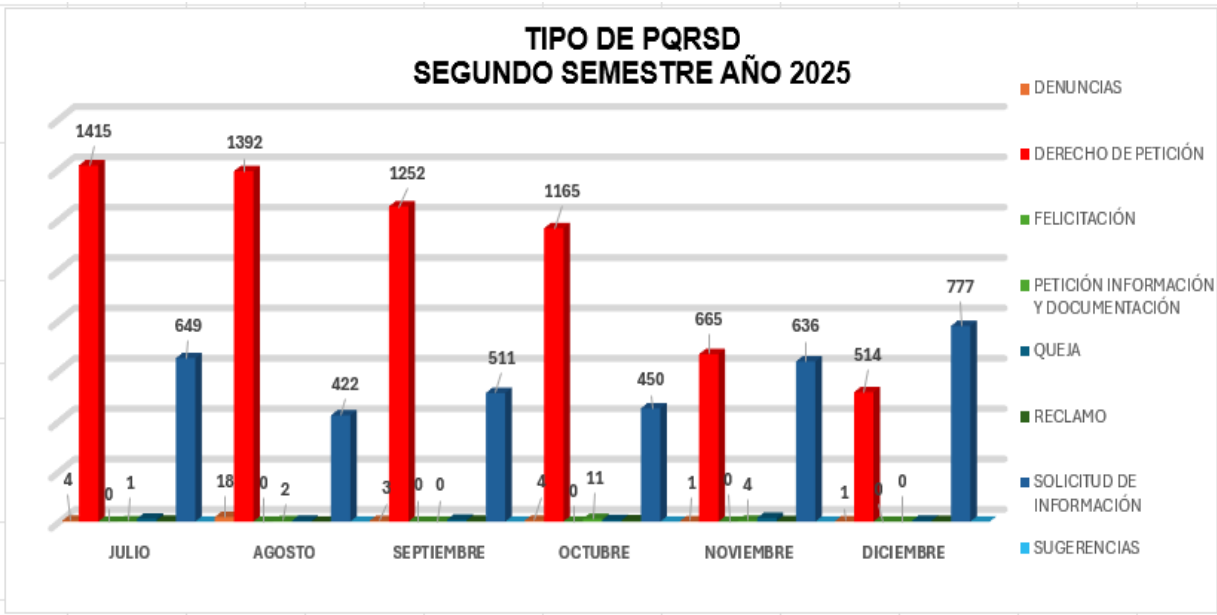


6.3 Tipos de PQRSD del Segundo Semestre año 2025.

TIPO DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025							
TIPO DE PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DENUNCIAS	4	18	3	4	1	1	31
DERECHO DE PETICIÓN	1415	1392	1252	1165	665	514	6403
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0



PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	2	0	11	4	0	18
QUEJA	12	4	8	6	15	4	49
RECLAMO	4	0	4	5	2	3	18
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	649	422	511	450	636	777	3445
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2085	1838	1778	1641	1323	1299	9964



7. ESTADO CONSOLIDADO PQRS POR DEPENDENCIAS DEL SEGUNDO 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 PQRS 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.
- ✓ 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:

PQRSD EN PROCESO DE ATENCIÓN - SEGUNDO SEMESTRE 2025											
DEPENDENCIAS	PQRSD EN GESTIÓN	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	TOTAL, PQRSD EN PROCESO	ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD RECIBIDAS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2025		
									EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	66	1	8	6	11	19	21	66	12	54	66
SECRETARÍA GENERAL	11	0	0	0	0	1	10	11	10	1	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	45	0	0	0	0	0	45	45	45	0	45
OFICINA ASESORA JURÍDICA	29	0	0	0	0	0	29	29	29	0	29
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	69	0	0	0	0	3	66	69	69	0	69
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	51	0	2	0	1	7	41	51	37	14	51
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	0	0	0	0	0	5	5	5	0	5
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	128	0	0	0	0	0	128	128	128	0	128
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	23	0	0	0	0	0	23	23	23	0	23
TOTAL	427	1	10	6	12	30	368	427	358	69	427



7.1 Flujo de Datos Segundo Semestre año 2025

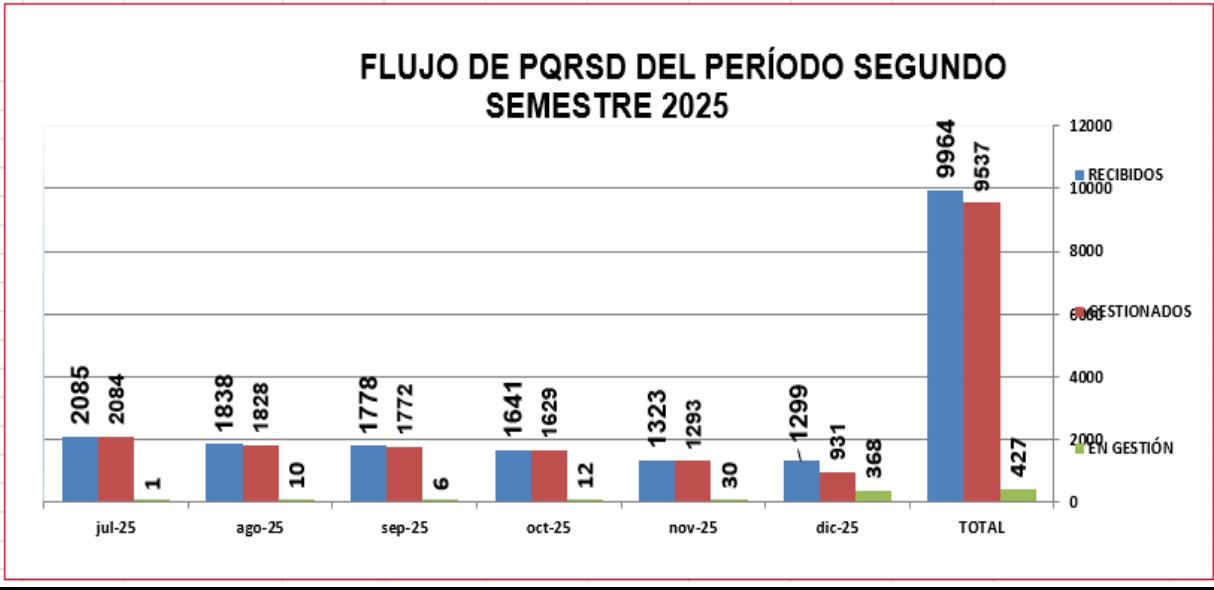
No obstante, es pertinente mencionar que los datos estadísticos antes presentados solo evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, por lo cual se hace necesario continuar con el seguimiento de las PQRSD teniendo en cuenta que:

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 segundo semestre de 2025 y las respuestas proyectadas en el mismo.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODOSEGUNDO SEMESTRE 2025									
PQRSD	DETALLE	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	2085	1838	1778	1641	1323	1299	9964	
	GESTIONADOS	2084	1828	1772	1629	1293	931	9537	95,7%
	EN GESTIÓN	1	10	6	12	30	368	427	4,3%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO		9964							





8. PQRSO RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.

PQRSO POR POBLACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2025								
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	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.	33	12	24	28	26	24	147	1,48%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	171	294	102	168	243	177	1155	11,59%
Dirigentes o activistas sindicales.	35	14	9	13	9	16	96	0,96%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	2	0	4	3	2	15	0,15%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	280	138	1023	96	137	109	1783	17,89%
Miembros de la Misión Médica.	1	0	0	0	1	0	2	0,02%



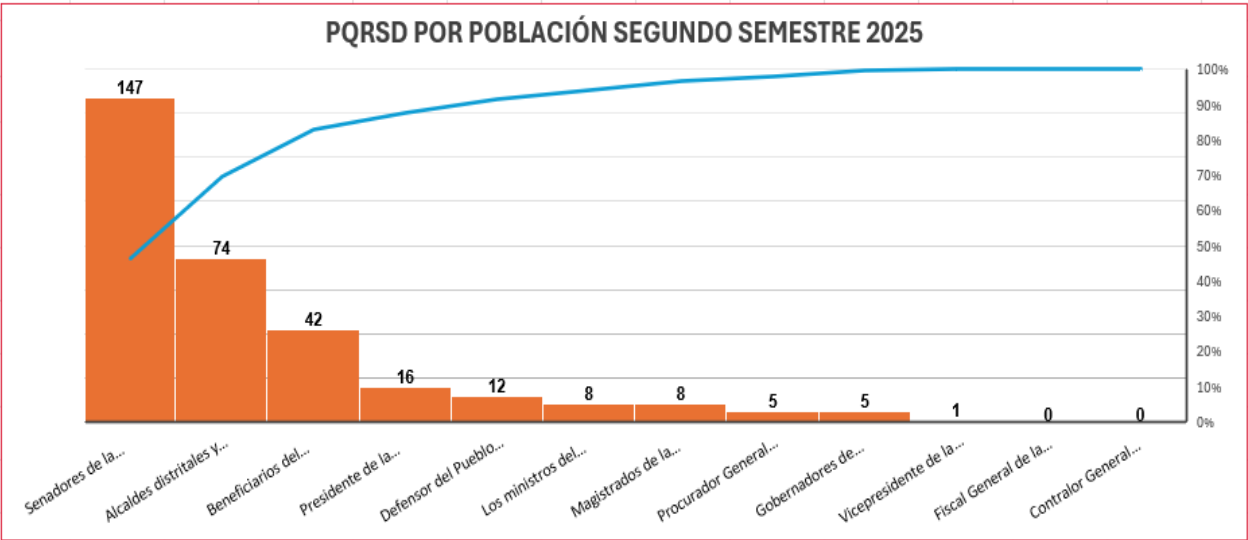
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	4	0	0	0	1	5	10	0,10%
Periodistas y comunicadores sociales.	13	31	5	13	8	26	96	0,96%
Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo.	186	162	94	318	78	159	997	10,01%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	0	0	0	6	0	7	0,07%
Exservidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la Política de Derechos Humanos o de Paz del Gobierno nacional y Exservidores públicos que hayan ocupado alguno de los cargos públicos enunciados en el artículo 2.4.1.2.7 del Decreto 1066 de 2015	3	7	2	5	0	1	18	0,18%
Dirigentes del Movimiento 19 de Abril M-19, la Corriente de Renovación Socialista, CRS, el Ejército Popular de Liberación, EPL, el Partido Revolucionario de los Trabajadores, PRT, el Movimiento Armado Quintín Lame, MAQL, el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados, MIR, COAR y las Milicias Populares del Pueblo y para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburrá y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en los años 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil.	4	0	0	8	0	0	12	0,12%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	5	0	1	1	0	8	0,08%
Docentes de acuerdo con la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.	57	49	16	30	37	23	212	2,13%
Servidores públicos, con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 del artículo 2.4.1.2.6 del decreto 1066 de 2015 y los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y la fiscalía general de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección.	202	81	28	94	81	43	529	5,31%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	7	0	4	2	4	18	35	0,35%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	61	15	11	21	27	18	153	1,54%
TOTAL	1063	810	1318	801	662	621	5275	52,94%



BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	12	0	0	0	2	16	0,16%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
Los ministros del Despacho.	1	5	0	2	0	0	8	0,08%
Fiscal General de la Nación.	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Procurador General de la Nación	0	1	0	0	4	0	5	0,05%
Contralor General de la República	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	11	0	0	1	0	12	0,12%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	25	34	23	30	8	27	147	1,48%
Gobernadores de Departamento.	0	0	0	2	3	0	5	0,05%
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 en razón del conflicto armado.	2	1	0	0	0	5	8	0,08%
Alcaldes distritales y municipales.	9	30	1	20	6	8	74	0,74%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	6	8	1	2	11	14	42	0,42%
TOTAL	46	102	25	56	33	56	318	3,19%

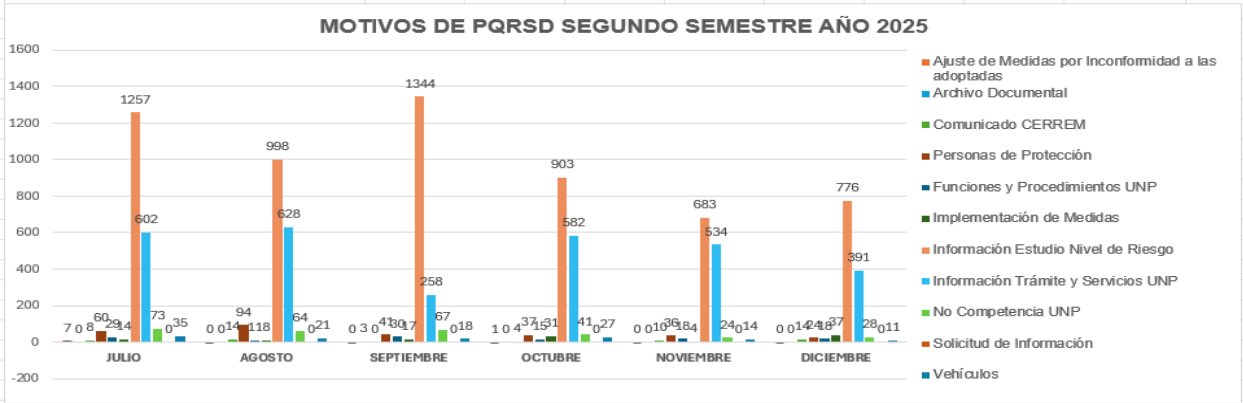


PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	63	121	26	68	39	49	366	3,67%
OTRO SOLICITANTES DE PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Convenio JEP	5	0	0	0	0	3	8	0,08%
Medidas Cautelares	0	0	3	0	3	0	6	0,06%
Entidad Pública.	315	278	181	379	111	352	1616	16,22%
Unidad Nacional de Protección	9	0	0	0	0	0	9	0,09%
Ciudadanos no población objeto	584	527	225	337	475	218	2366	23,75%
TOTAL, GENERAL	2085	1838	1778	1641	1323	1299	9964	100%



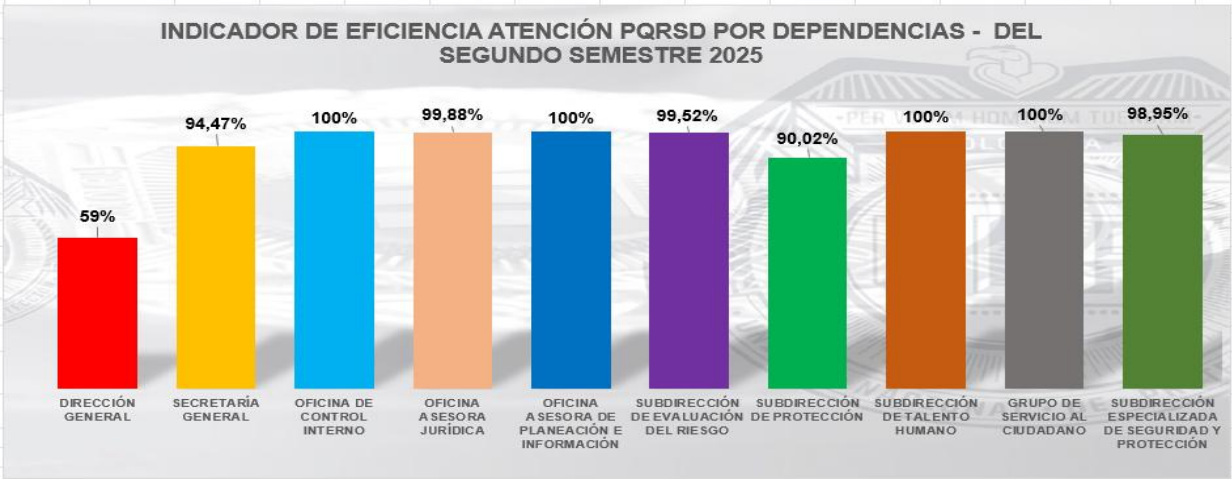
9. MOTIVOS DE PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.

MOTIVOS DE PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025								
MOTIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	0	0	1	0	0	8	0%
Archivo Documental	0	0	3	0	0	0	3	0%
Comunicado CERREM	8	14	0	4	10	14	50	1%
Personas de Protección	60	94	41	37	36	24	292	3%
Funciones y Procedimientos UNP	29	11	30	15	18	18	121	1%
Implementación de Medidas	14	8	17	31	4	37	111	1%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1257	998	1344	903	683	776	5961	60%
Información Trámite y Servicios UNP	602	628	258	582	534	391	2995	30%
No Competencia UNP	73	64	67	41	24	28	297	3%
Solicitud de Información	0	0	0	0	0	0	0	0%
Vehículos	35	21	18	27	14	11	126	1%
TOTAL, MOTIVOS	2085	1838	1778	1641	1323	1299	9964	100%



10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.

INDICADOR DE EFICIENCIA ATENCIÓN PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2025							
DEPENDENCIAS	PERÍODO						PROMEDIO INDICADOR
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ENTIDAD	99,42%	98,59%	96,85%	97,86%	98,56%	97,07%	98,06%
DIRECCIÓN GENERAL	84,09%	62,50%	46,81%	47,37%	71,79%	41,46%	59%
SECRETARÍA GENERAL	100%	100%	92,59%	100%	90,91%	83,33%	94,47%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	100%	99,30%	100%	100%	100%	99,88%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	100%	100%	98,55%	98,55%	100%	99,52%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	95,24%	91,67%	86,19%	91,07%	95,92%	80%	90,02%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	100%	100%	96,81%	100%	100%	96,88%	98,95%
TOTAL	99,42%	98,59%	96,85%	97,86%	98,56%	97,07%	98,06%



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

COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del período de julio a diciembre del 2025 respecto a las encuestas aplicadas tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado.

• **TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

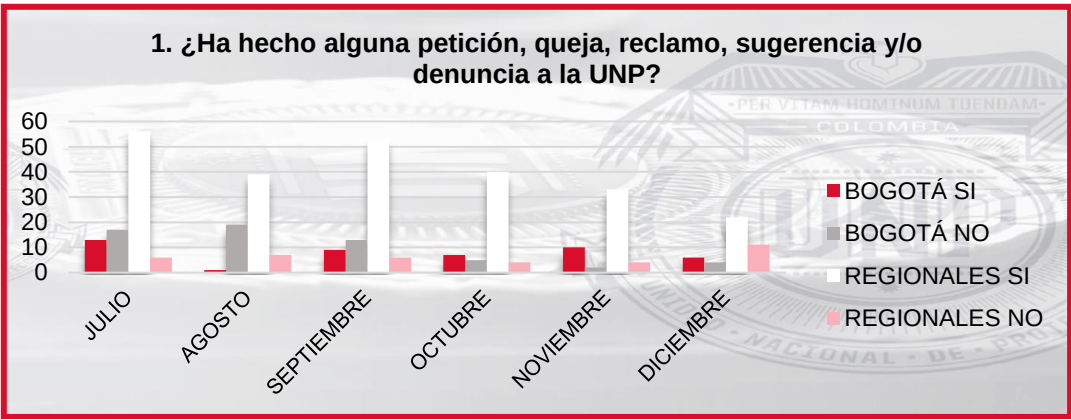
ENCUESTAS REALIZADAS JULIO A DICIEMBRE		
PERÍODO	BOGOTÁ	REGIONALES
JULIO	30	62
AGOSTO	20	46
SEPTIEMBRE	22	59
OCTUBRE	12	44
NOVIEMBRE	12	37
DICIEMBRE	10	33
TOTAL	106	281



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?				
PERÍODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
JULIO	13	17	56	6
AGOSTO	1	19	39	7
SEPTIEMBRE	9	13	53	6
OCTUBRE	7	5	40	4
NOVIEMBRE	10	2	33	4
DICIEMBRE	6	4	22	11

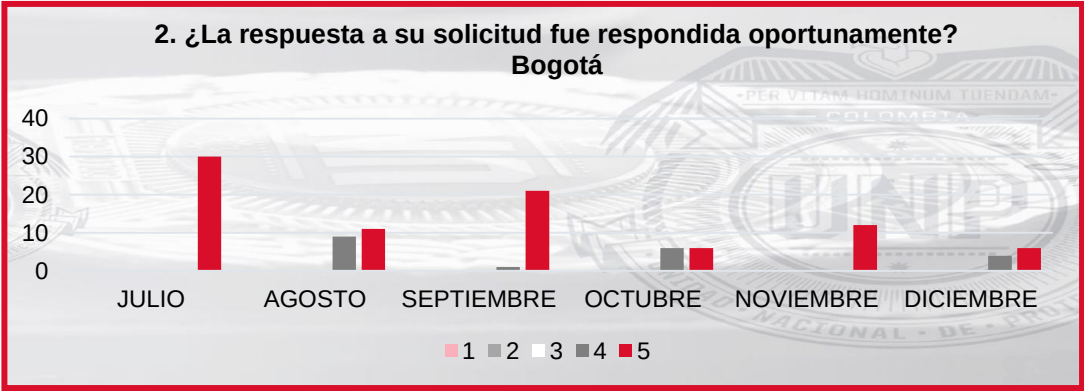


Oportunidad

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 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 la ciudad de Bogotá, se observa:



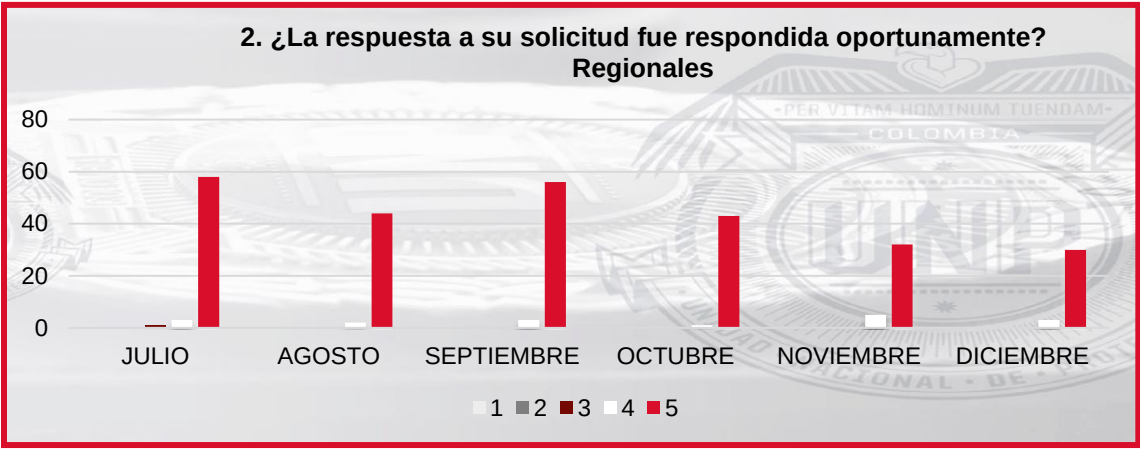
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERÍODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	0	30
AGOSTO	0	0	0	9	11
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	21
OCTUBRE	0	0	0	6	6
NOVIEMBRE	0	0	0	0	12
DICIEMBRE	0	0	0	4	6



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					
PERÍODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	1	3	58
AGOSTO	0	0	0	2	44
SEPTIEMBRE	0	0	0	3	56
OCTUBRE	0	0	0	1	43
NOVIEMBRE	0	0	0	5	32
DICIEMBRE	0	0	0	3	30





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					
PERÍODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	0	30
AGOSTO	0	0	0	12	8
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	21
OCTUBRE	0	0	0	3	9
NOVIEMBRE	0	0	0	1	11
DICIEMBRE	0	0	0	4	6



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					
PERÍODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	2	60
AGOSTO	0	0	0	1	45
SEPTIEMBRE	0	0	0	1	58
OCTUBRE	0	0	0	1	43
NOVIEMBRE	0	0	0	1	36
DICIEMBRE	0	0	0	7	26



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?

PERÍODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
JULIO	30	0	62	0
AGOSTO	20	0	46	0
SEPTIEMBRE	22	0	59	0
OCTUBRE	12	0	44	0
NOVIEMBRE	12	0	37	0
DICIEMBRE	10	0	33	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?

PERÍODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
JULIO	30	0	62	0
AGOSTO	20	0	46	0
SEPTIEMBRE	22	0	59	0
OCTUBRE	12	0	44	0
NOVIEMBRE	12	0	37	0
DICIEMBRE	10	0	33	0

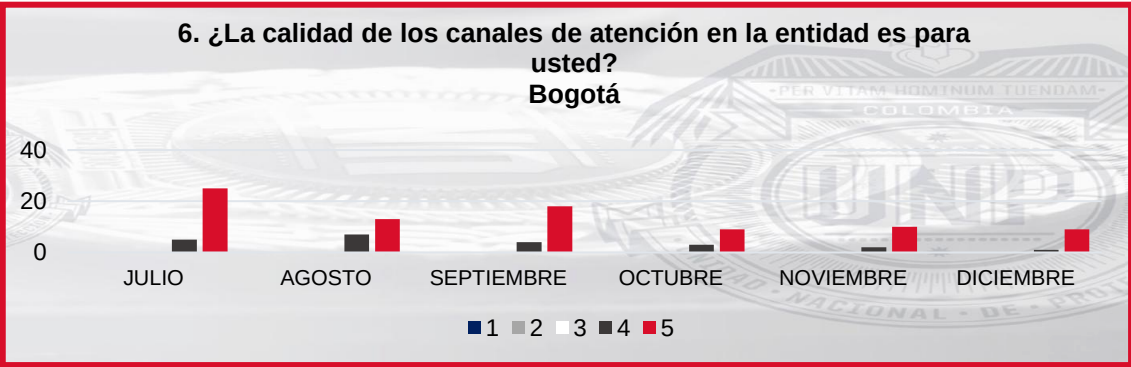




Percepción

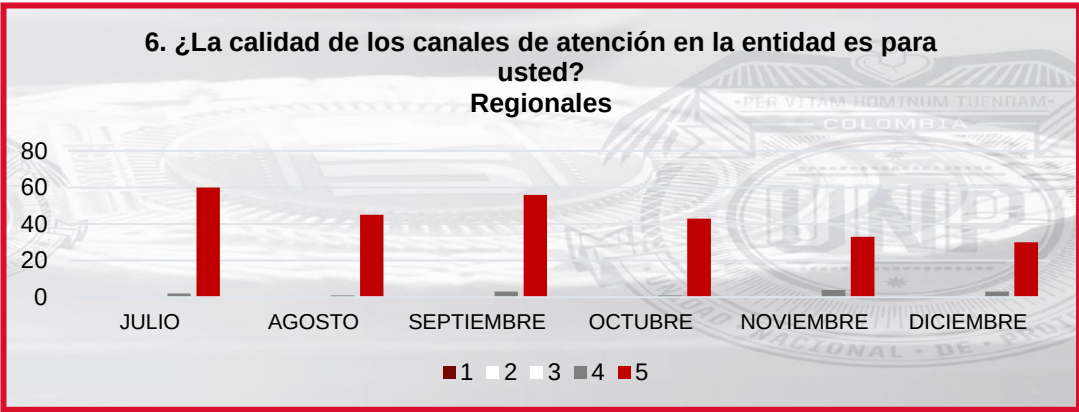
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Bogotá					
PERÍODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	5	25
AGOSTO	0	0	0	7	13
SEPTIEMBRE	0	0	0	4	18
OCTUBRE	0	0	0	3	9
NOVIEMBRE	0	0	0	2	10
DICIEMBRE	0	0	0	1	9



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					
PERÍODO	1	2	3	4	5
JULIO	0	0	0	2	60
AGOSTO	0	0	0	1	45
SEPTIEMBRE	0	0	0	3	56
OCTUBRE	0	0	0	1	43
NOVIEMBRE	0	0	0	4	33
DICIEMBRE	0	0	0	3	30

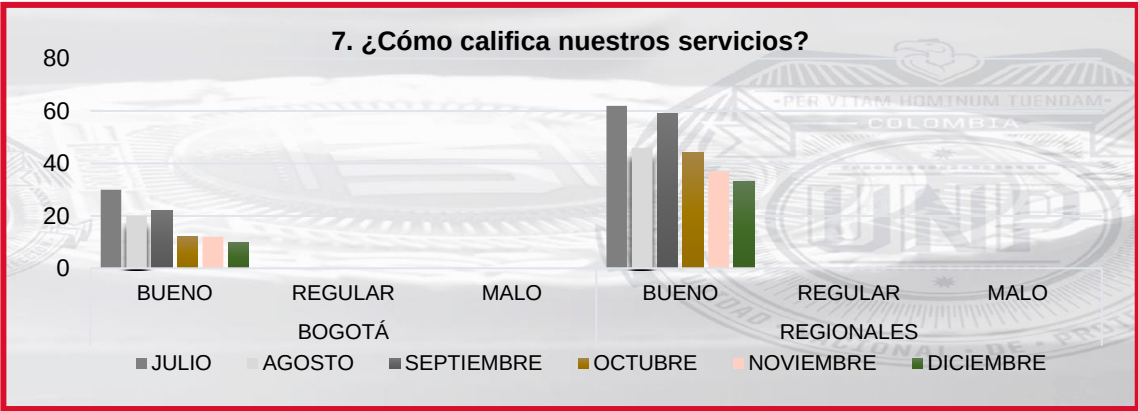


Satisfacción

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERÍODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
JULIO	30	0	0	62	0	0
AGOSTO	20	0	0	46	0	0
SEPTIEMBRE	22	0	0	59	0	0
OCTUBRE	12	0	0	44	0	0
NOVIEMBRE	12	0	0	37	0	0
DICIEMBRE	10	0	0	33	0	0

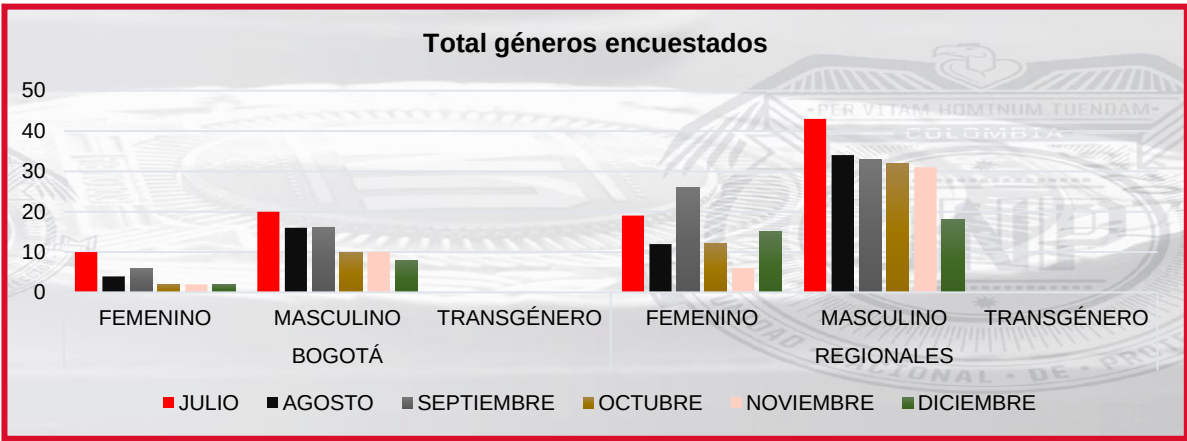




Aplicación del enfoque diferencial

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

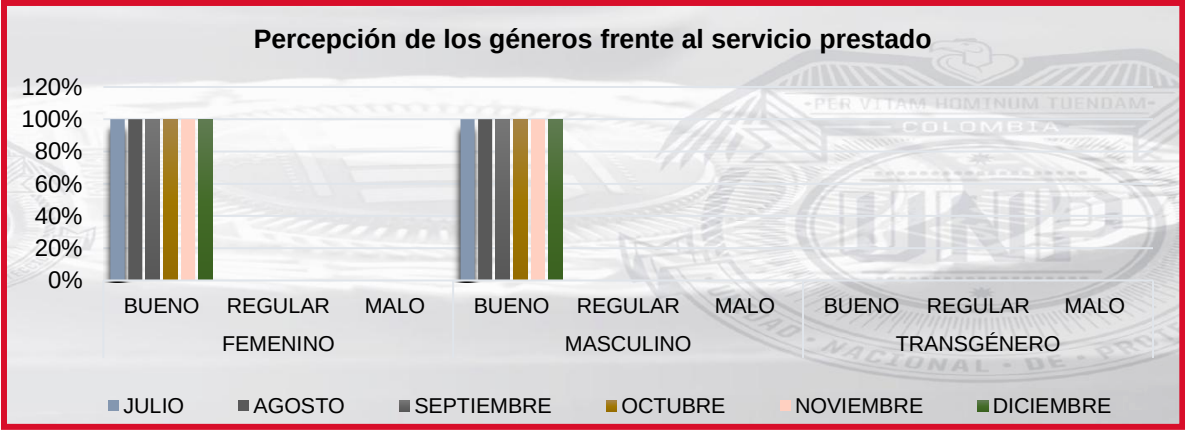
Total, géneros encuestados						
PERÍODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
JULIO	10	20	0	19	43	0
AGOSTO	4	16	0	12	34	0
SEPTIEMBRE	6	16	0	26	33	0
OCTUBRE	2	10	0	12	32	0
NOVIEMBRE	2	10	0	6	31	0
DICIEMBRE	2	8	0	15	18	0



Percepción de los géneros encuestados



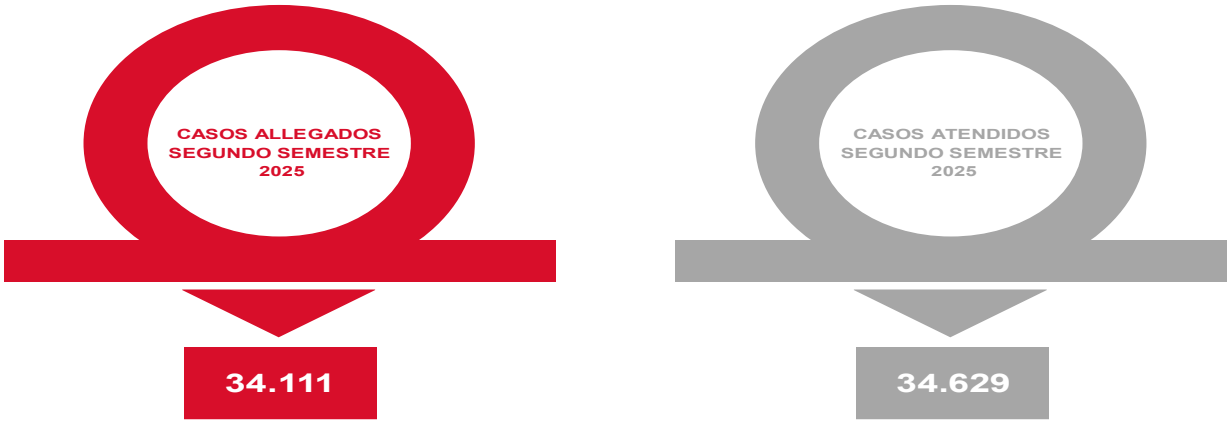
Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERÍODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



12. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO – GSC

Gestión General Segundo Semestre 2025.



Casos Alegados Segundo Semestre 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	3.398
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	17
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	5.315
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	15.609
Sub Total	24.339
INFORMATIVA	2.287
TRANSFERENCIA	697
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	6.788
Sub Total	9.772
TOTAL	34.111



Casos Gestionados Segundo Semestre 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025	
TIPO DE SOLICITUD	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	3.506
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	1
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	5.615
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	15.540
Sub Total	24.662
INFORMATIVA	2.323
TRANSFERENCIA	716
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	6.928
Sub Total	9.967
TOTAL	34.629



Casos Gestionados por Género, Segundo Semestre 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GÉNERO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025						
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	NO BINARIO	SIN DETERMINAR	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	831	2.658	0	1	0	3.490
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	4	13	0	0	0	17
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	1.966	3.630	7	12	0	5.615
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	5.533	9.957	13	34	3	15.540
Sub Total	8.334	16.258	20	47	3	24.662
INFORMATIVA	912	1.407	1	3	0	2.323
TRANSFERENCIA	212	499	0	5	0	716
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	1.903	5.015	2	8	0	6.928
Sub Total	3.027	6.921	3	16	0	9.967
TOTAL	11.361	23.179	23	63	3	34.629

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.

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

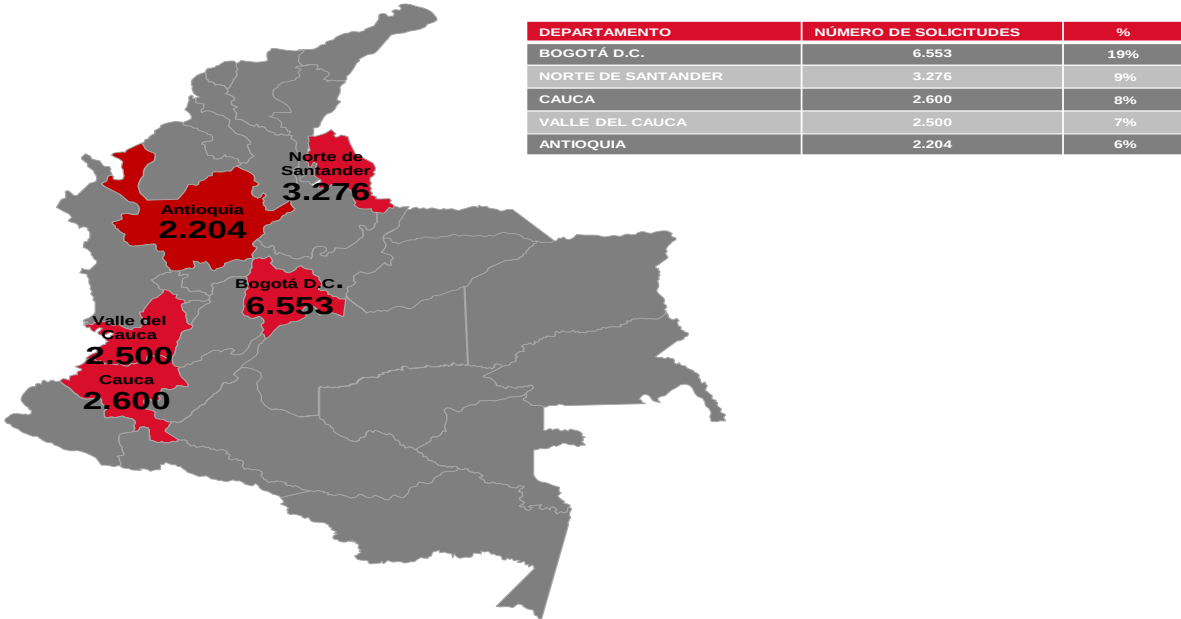
SOLICITUDES GESTIONADAS SEGUNDO SEMESTRE 2025 Vs. PRIMER SEMESTRE AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025	PRIMER SEMESTRE AÑO 2025	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
BOGOTÁ, D.C.	6.553	4.125	2428
ANTIOQUIA	2.204	1.383	821
BOLIVAR	1.540	981	559
META	1.383	858	525
TOLIMA	1.144	719	425
CAUCA	2.600	2.223	377
CUNDINAMARCA	827	538	289
GUAVIARE	524	292	232
HUILA	618	403	215
ARAUCA	630	448	182
ATLÁNTICO	700	535	165
CESAR	1.095	933	162
BOYACÁ	534	382	152
SUCRE	571	421	150
CAQUETÁ	493	379	114
CÓRDOBA	889	851	38
CALDAS	230	197	33
LA GUAJIRA	430	401	29
RISARALDA	471	442	29
NARIÑO	920	899	21
VICHADA	47	31	16
PUTUMAYO	290	283	7
GUAINÍA	14	9	5
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	4	3	1
AMAZONAS	26	29	-3
VAUPÉS	2	5	-3
CHOCÓ	452	500	-48
CASANARE	346	406	-60
QUINDIO	94	157	-63
SANTANDER	1.787	1.897	-110
VALLE DEL CAUCA	2.500	2.621	-121
MAGDALENA	1.275	1.472	-197
NORTE DE SANTANDER	3.276	4.150	-874
SIN DETERMINAR	160	1.494	-1334
TOTAL	34.629	30.467	4.162



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

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025
BOGOTÁ, D.C.	6.553
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	709
NORTE DE SANTANDER	3.276
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	885
CAUCA	2.600
5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	985
VALLE DEL CAUCA	2.500
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	380
ANTIOQUIA	2.204
15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN quienes tienen su propio marco normativo para su protección	428

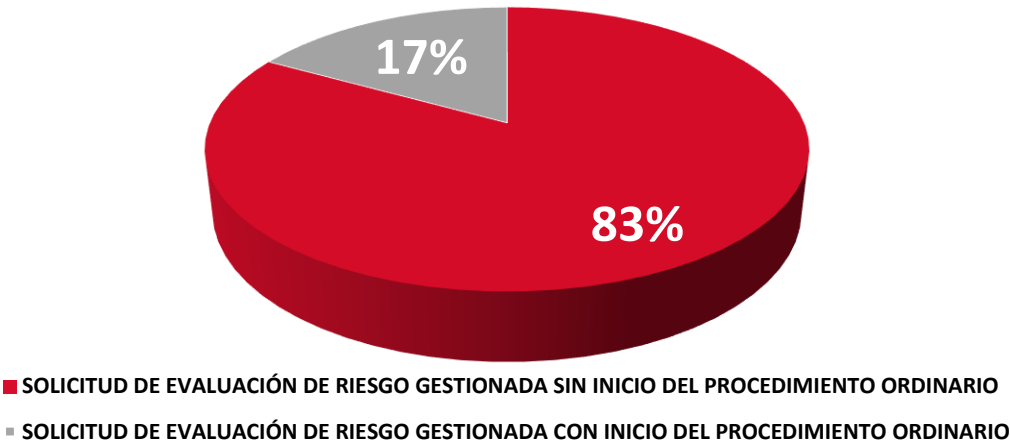
Igualmente, durante el Segundo Semestre 2025, solo en cinco departamentos se presentó el 49% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá, el de mayor número con un 19%, seguido de Norte de Santander con un 9%, Cauca con un 8%, Valle del Cauca con el 7% y por último Antioquia con el 6%:

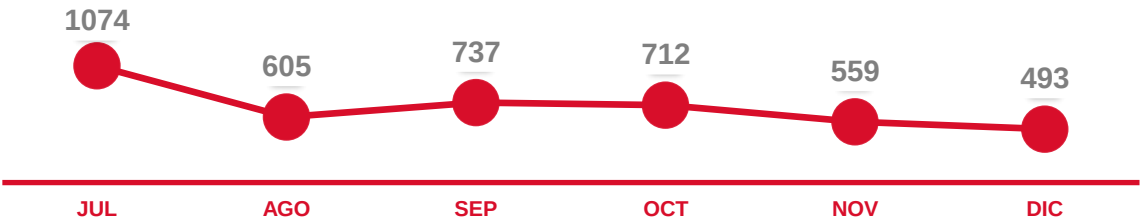


**Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT,
Segundo Semestre 2025.**

Por otra parte, durante el período correspondiente al Segundo Semestre 2025, de las 24.662 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 17% que corresponde a 4.180 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 20.482 restantes y que corresponden en este caso al 83%, 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 SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	20.482	83%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	4.180	17%
TOTAL	24.662	100%





Casos en Trámite al Finalizar Segundo Semestre 2025, Corte 31 de diciembre 2025.

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 31-12-2025		
EQUIPO	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	437	437
TOTAL	437	437

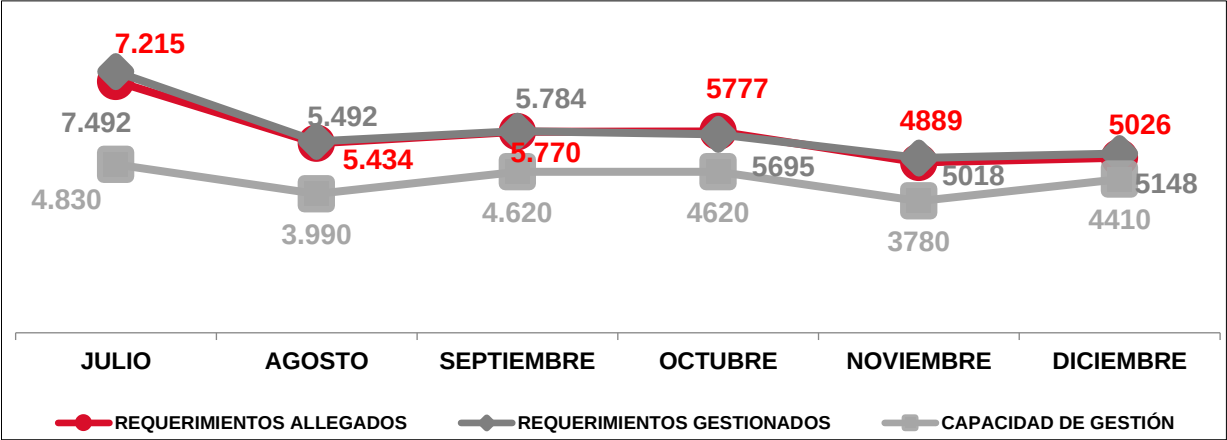
Top 10 de Entidades que más Remite Solicitudes, Segundo Semestre 2025.



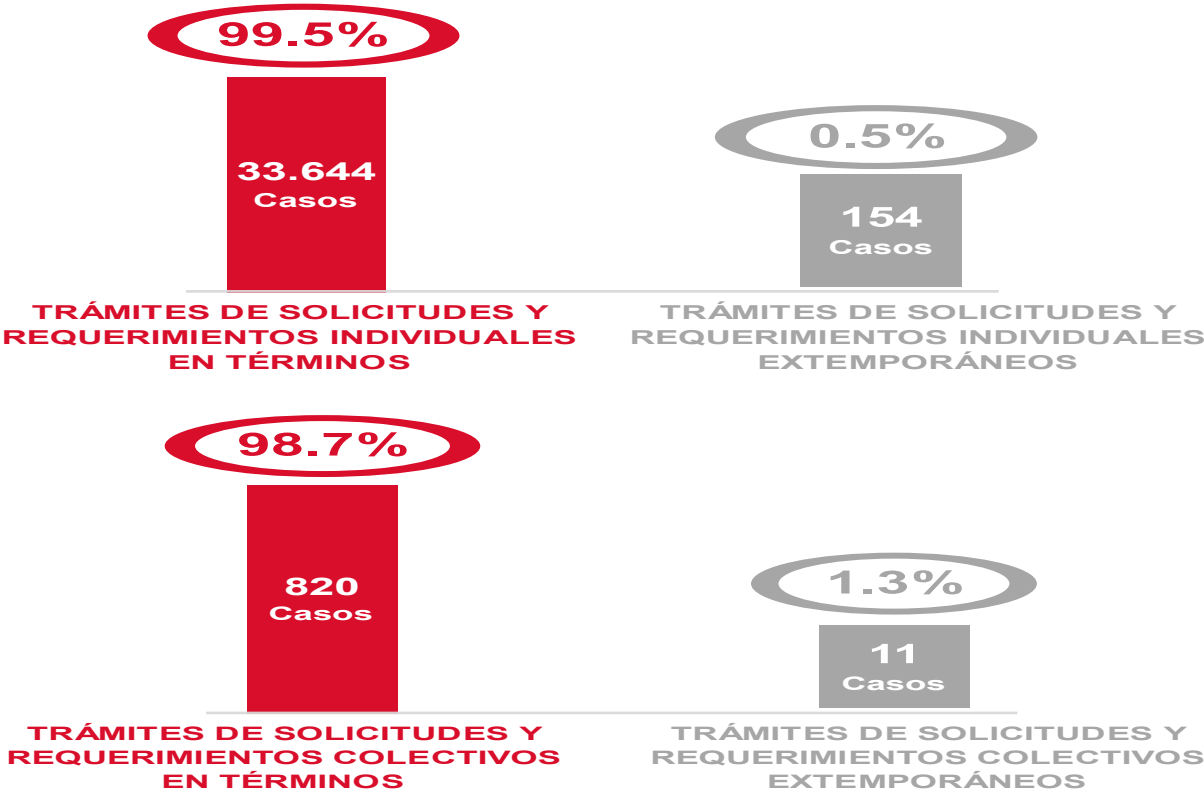
Capacidad Instalada a Corte 31 de Diciembre 2025.

CAPACIDAD INSTALADA EQUIPO DE SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO AÑO 2025 - SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025							
CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	7.215	5.434	5.770	5.777	4.889	5.026	5.685
REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	7.492	5.492	5.784	5.695	5.018	5.148	5.772
CAPACIDAD DE GESTIÓN	4.830	3.990	4.620	4.620	3.780	4.410	4.375





Oportunidad en la Atención Segundo Semestre 2025.



Para el Segundo Semestre 2025, la extemporaneidad en la atención a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presentó un incremento frente al primer semestre del mismo año, registrándose un total de 165 casos atendidos de manera extemporánea. No obstante, en términos generales, durante lo corrido del año 2025, el GSC



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

mantiene un tiempo promedio de atención de **2,4** días hábiles para las Solicitudes de Evaluación de Riesgo.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el Segundo Semestre 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano - GSC, superó su capacidad de gestión en un 1.52% 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:

- Los ajustes a la herramienta ProtecDoc que nos permitirán atender de manera más ágil las solicitudes allegadas al GSC, por lo que desde la OAPI se están adelantando las acciones necesarias para lograr una funcionalidad del 100% en el menor tiempo posible.
- 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.

Resultados Segundo Semestre 2025.



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

Se puede concluir que, para el Segundo Semestre 2025, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC superó su capacidad de gestión en un 1.52% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 31 de diciembre del año 2025, se encuentran sin atención 437 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 Segundo Semestre 2025, se atendió un total de 34.629 solicitudes y requerimientos, de los cuales 24.662 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 9.967 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 29% 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 la entidad por cualquier persona natural o jurídica, Entidad Pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a traves 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 las dependencias 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 se le debe 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,



Firmado digitalmente
por Javier Francisco
Rodríguez Moreno

JAVIER FRANCISCO RODRÍGUEZ MORENO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Unidad Nacional de Protección

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-GSC		20/1/2026
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/ Coordinador-GSC		20/1/2026
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina Asesora de Planeación	 Firmado digitalmente por Javier Francisco Rodríguez Moreno	20/1/2026
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.			

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

