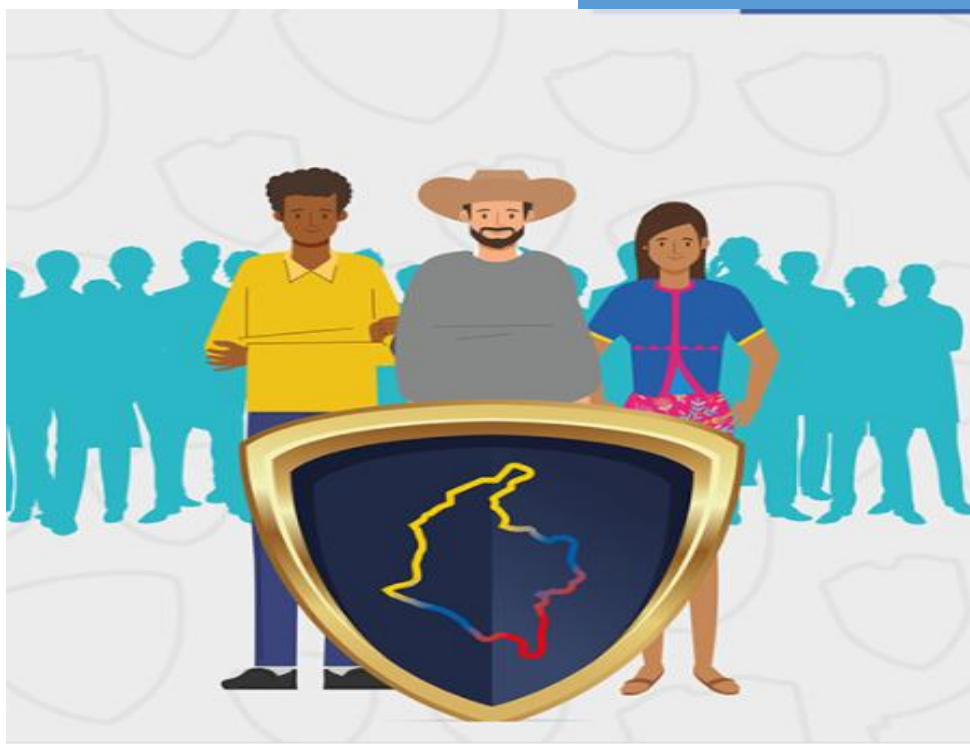




UNP



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



Gestión de Servicio al Ciudadano
9 de febrero de 2026



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
MES DE ENERO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE 2

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

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE ENERO..... 10

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE ENERO..... 11

4.1. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO..... 11

4.2 FLUJO DE PQRS D.....17

5. ANALISIS REZAGO PQRS D 18

6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS DE ENERO.....20

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRS D.....21

8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DE ENERO.....21

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE ENERO.....23

10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO DEL MES DE ENERO.....26

11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR LA OFICINA DE CONTROL
DISCIPLINARIO INTERNO.....34

12. CONCLUSIONES 35

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO.....38

 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 enero de 2026 fueron elevadas **1296** PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), ante la Entidad, de acuerdo a la información suministrada a esta Oficina 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.

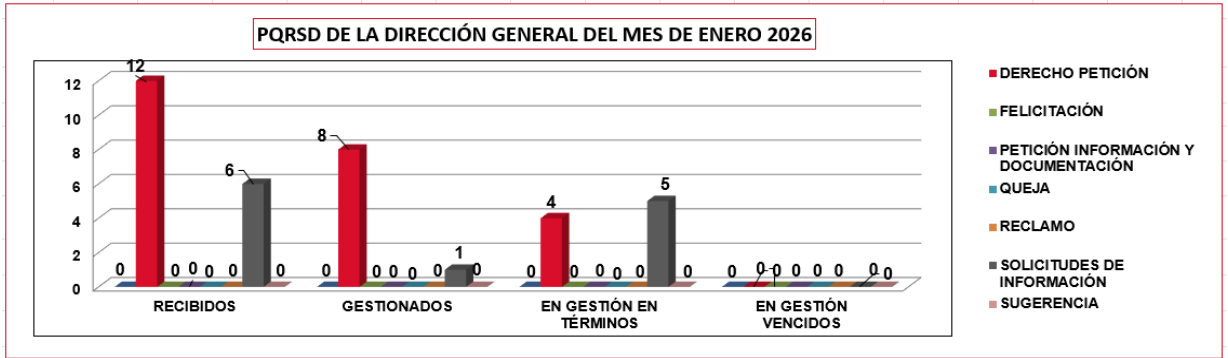
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE ENERO AÑO 2026

A continuación, se relaciona el número de PQRSD radicadas durante el mes de enero del año 2026 y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

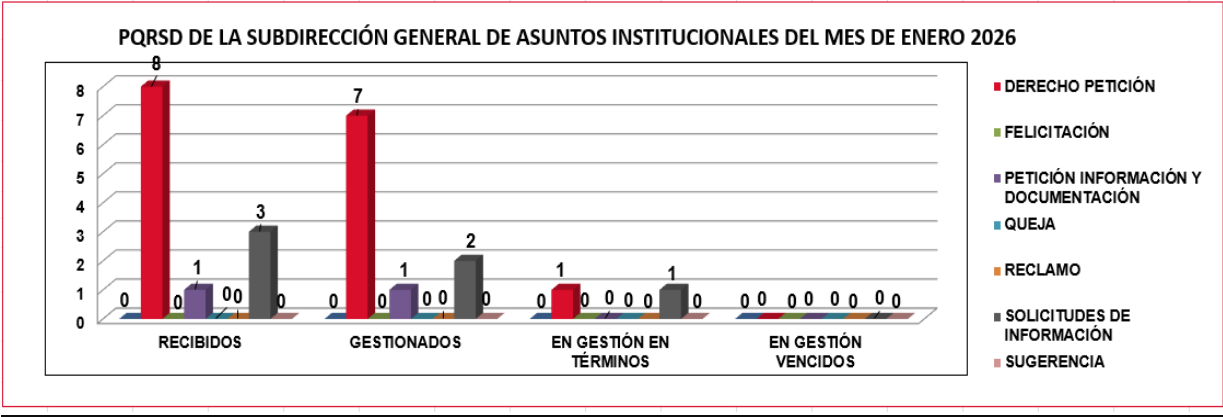
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	12	8	4	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	6	1	5	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18	9	9	0	18



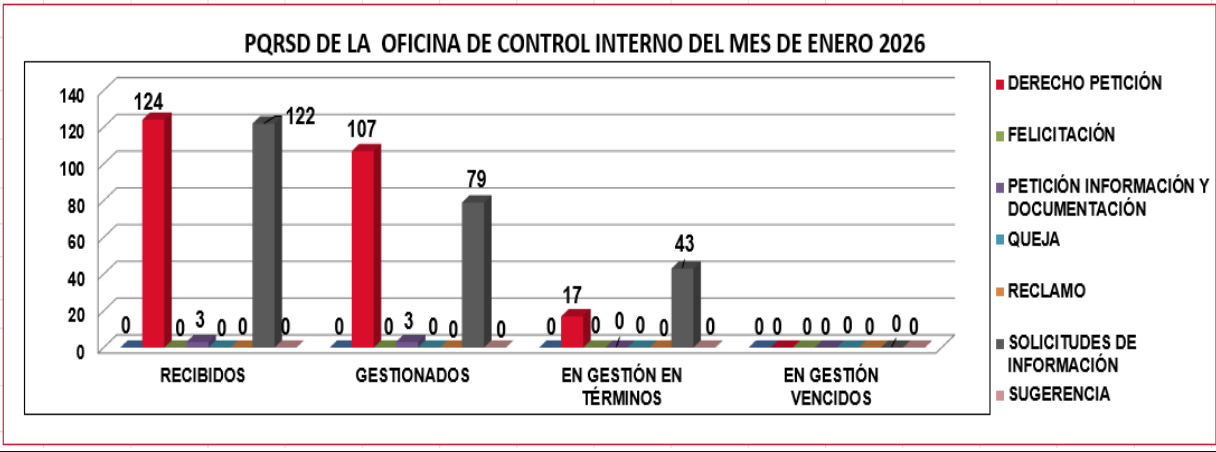
b. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	7	1	0	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	12	10	2	0	12



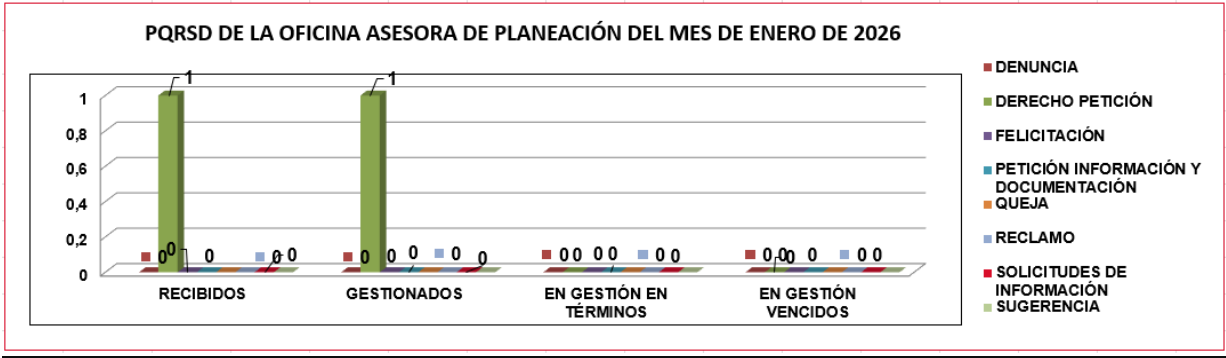
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	124	107	17	0	124
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	122	79	43	0	122
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	249	189	60	0	249



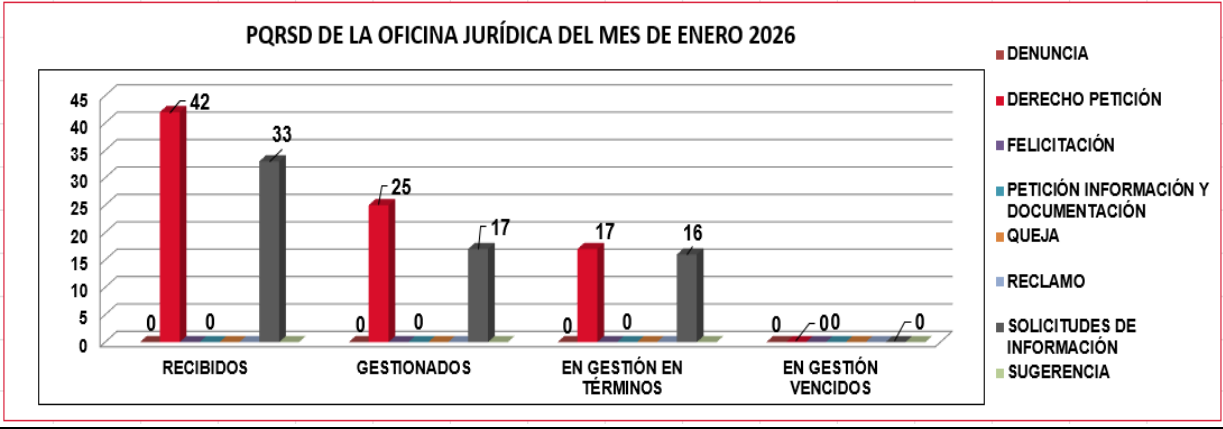
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1	1	0	0	1



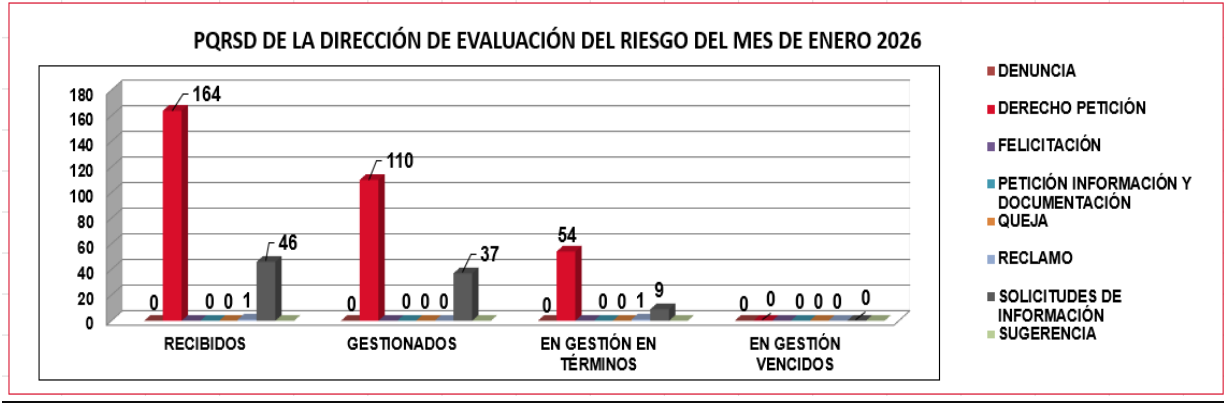
e. OFICINA JURÍDICA

PQRS D LA OFICINA JURÍDICA DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	42	25	17	0	42
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	17	16	0	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	75	42	33	0	75



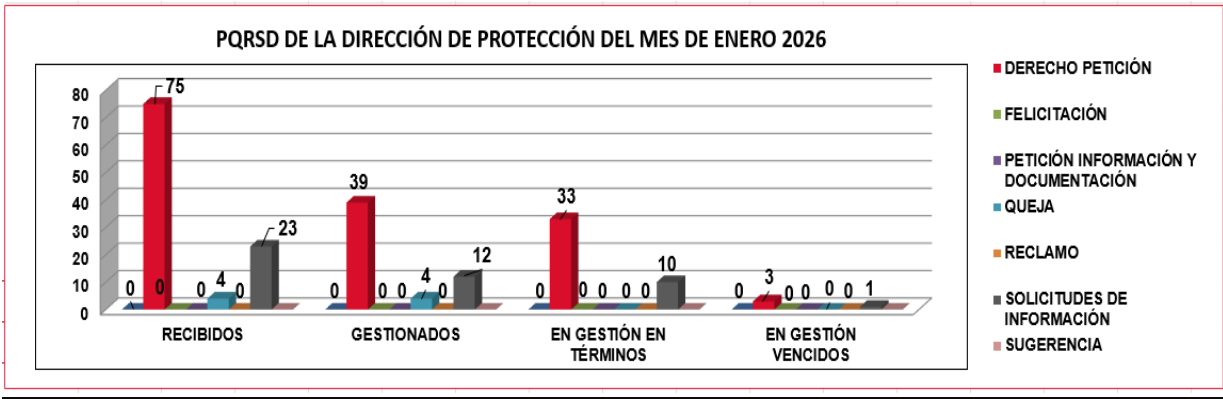
f. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRS DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	164	110	54	0	164
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	46	37	9	0	46
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	211	147	64	0	211



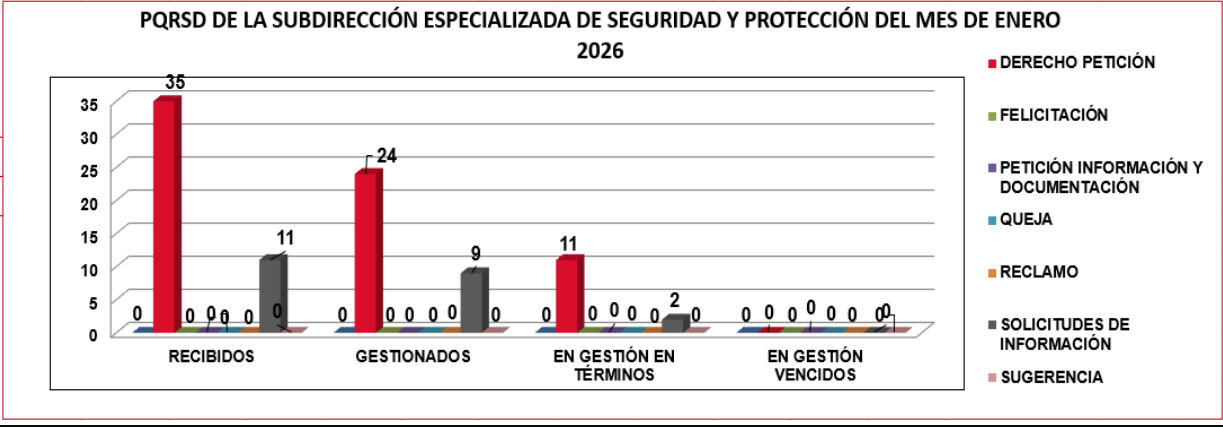
g. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	75	39	33	3	75
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	4	4	0	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23	12	10	1	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	102	55	43	4	102



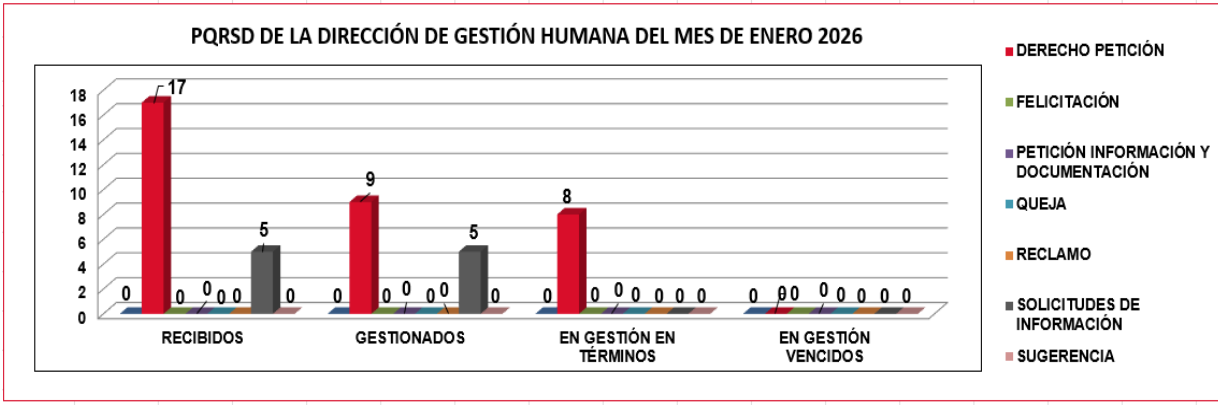
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	35	24	11	0	35
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	11	9	2	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	46	33	13	0	46



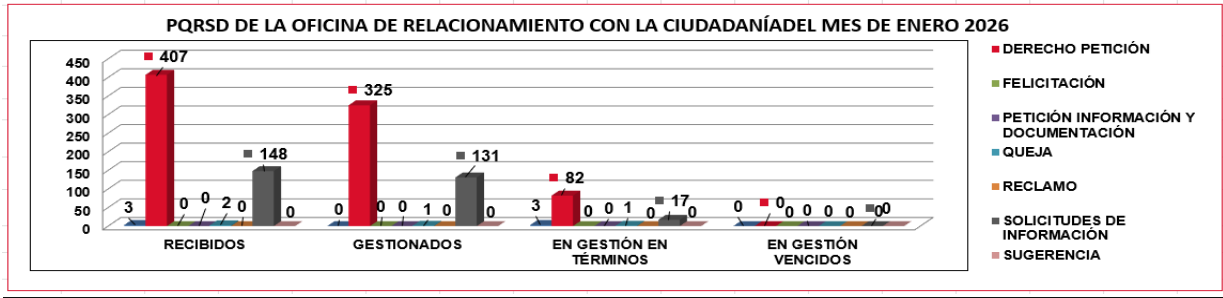
i. DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

PQRSD DE LA DIRECCIÓN DEGESTIÓN HUMANA DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	9	8	0	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	5	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22	14	8	0	22



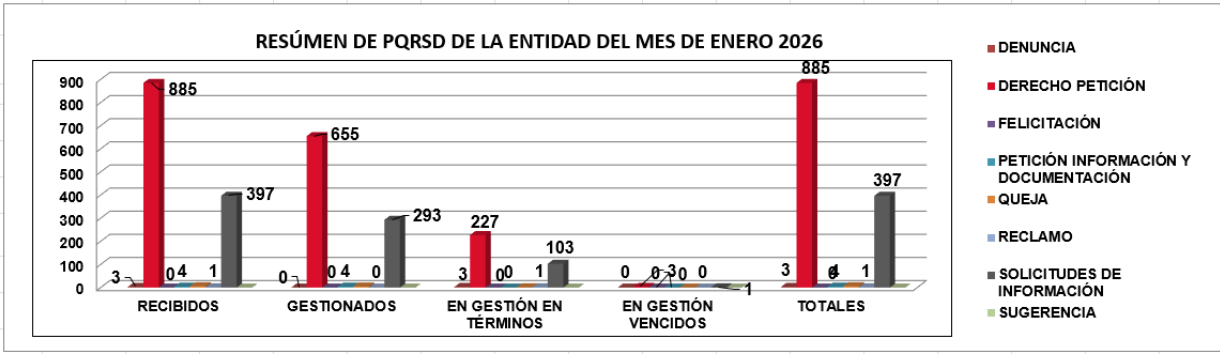
j. OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

PQRSD DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	0	3	0	3
DERECHO PETICIÓN	407	325	82	0	407
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	148	131	17	0	148
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	560	457	103	0	560



k. RESÚMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DEL MES DE ENERO DE 2026.

RESÚMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	0	3	0	3
DERECHO PETICIÓN	885	655	227	3	885
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	4
QUEJA	6	5	1	0	6
RECLAMO	1	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	397	293	103	1	397
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1296	957	335	4	1296

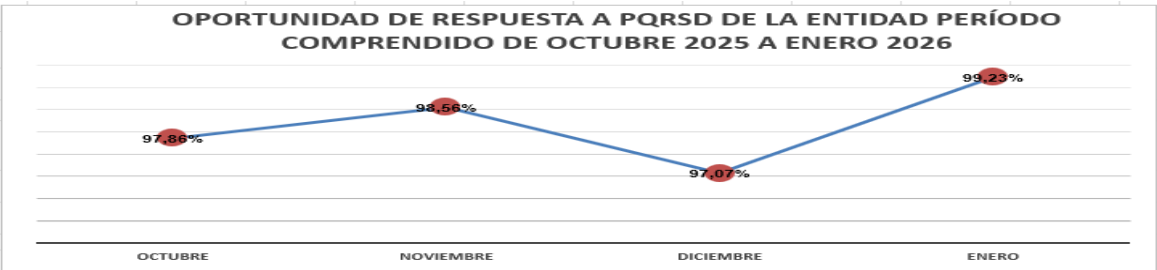


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. **OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRS D ENERO DE 2026.**

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRS D 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 - OCTUBRE 2025 A ENERO 2026			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
97,86%	98,56%	97,07%	99,23%



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

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

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

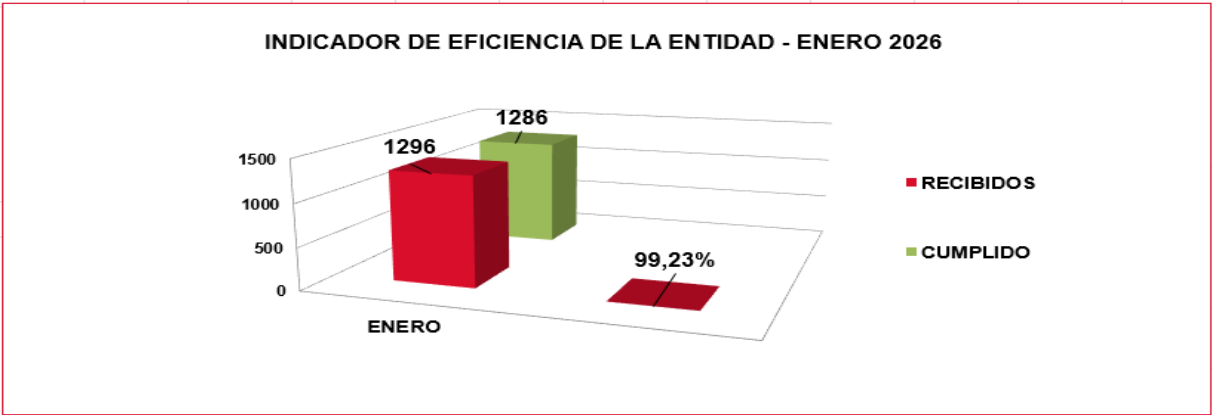
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de enero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (diciembre) que debieron contestarse en el mes de enero, y las recibidas en enero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1296** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1286** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **99,23%**. El restante **0,77%** de PQRSD no contestadas oportunamente tienen como causas la no transferencia oportuna por parte de la dependencia inicial al área competente de elaborar y emitir respuesta.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Arauca y Nariño, los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

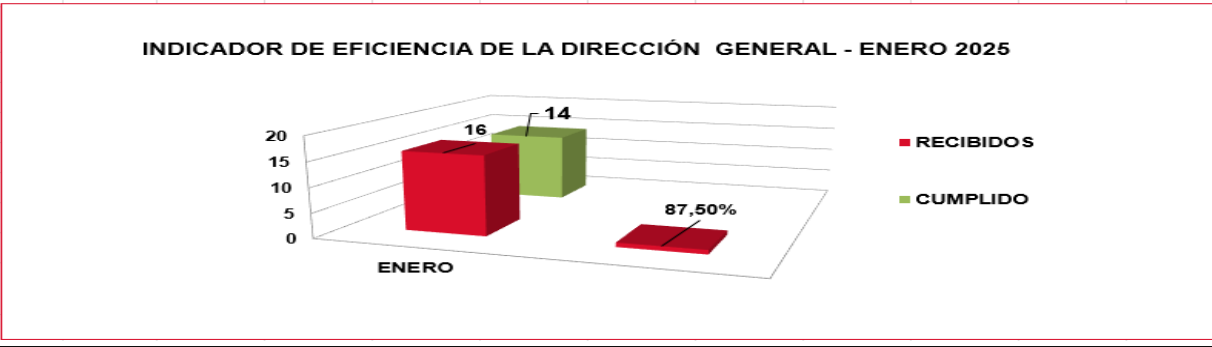
OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	58	58
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	351	347
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	485	485

PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	402	396
TOTAL	1296	1286
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO 2026	99,23%	
* Para medir el indicador de oportunidad de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales, telefónicas y chat únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención*.		



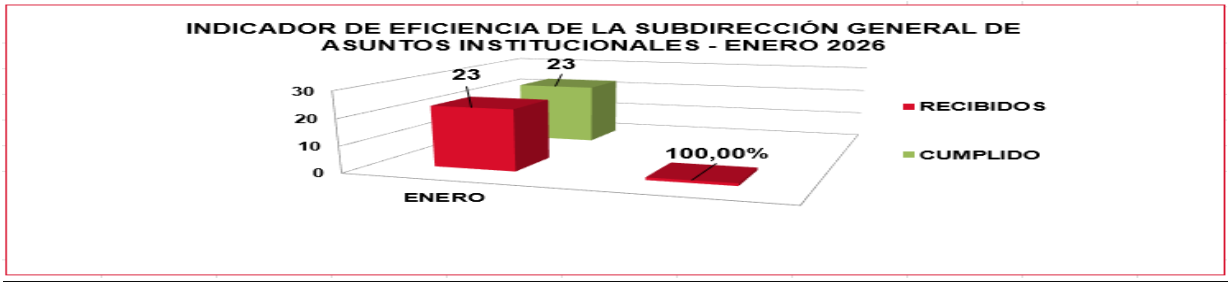
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	7
TOTAL	16	14
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	87,50%	



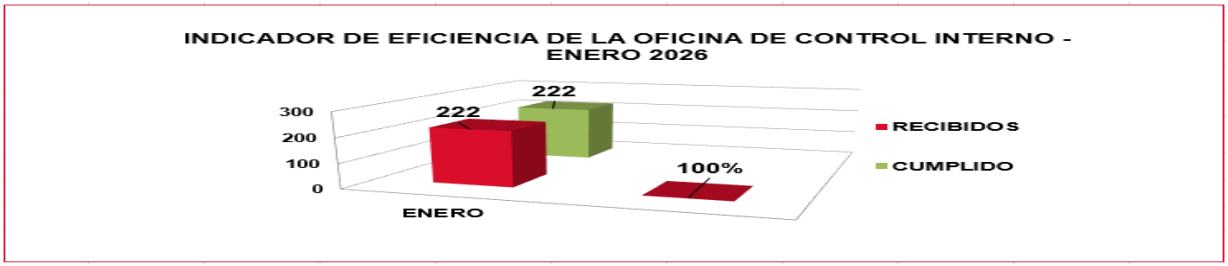
b. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	13	13
TOTAL	23	23
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	100%	



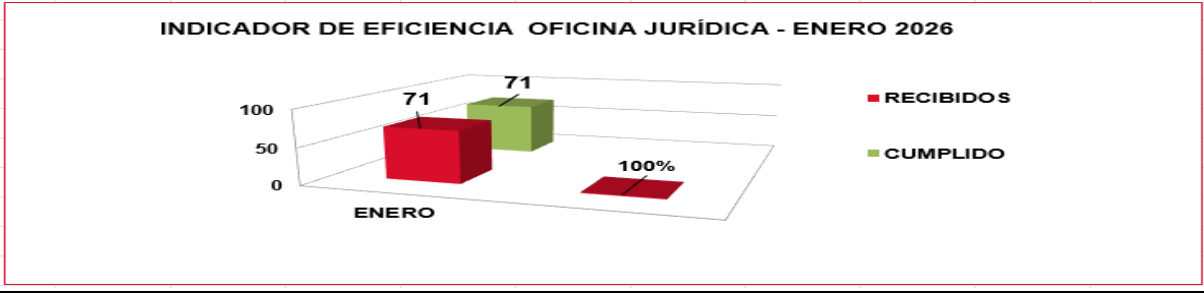
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	57	57
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	111	111
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	54	54
TOTAL	222	222
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	



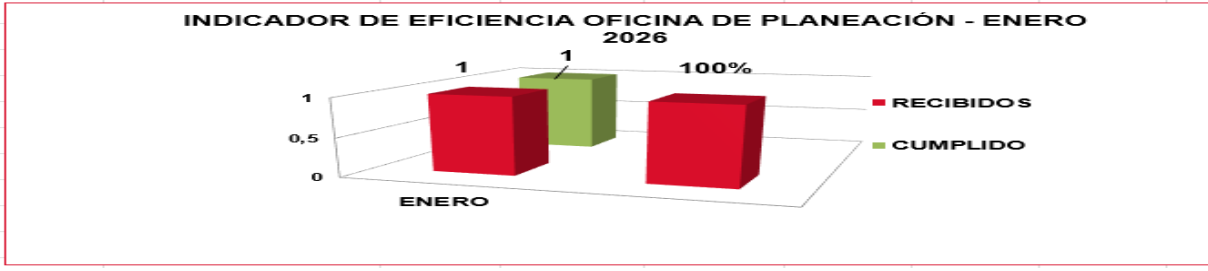
d. OFICINA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA JURÍDICA - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	26	26
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	30	30
TOTAL	71	71
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA JURÍDICA	100%	



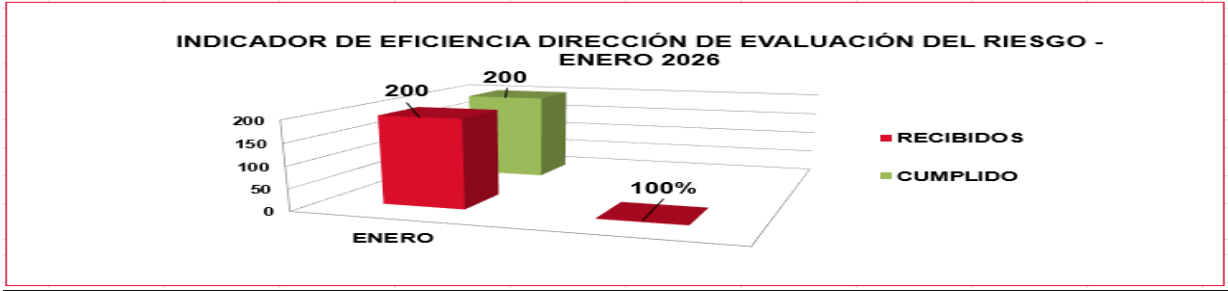
e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100%	



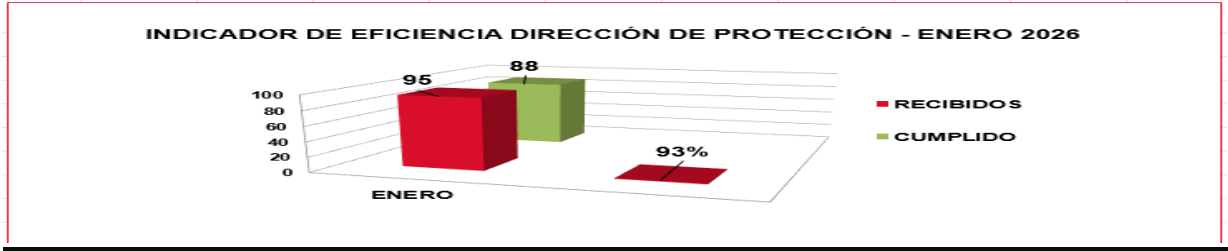
f. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	58	58
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	73	73
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	69	69
TOTAL	200	200
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	



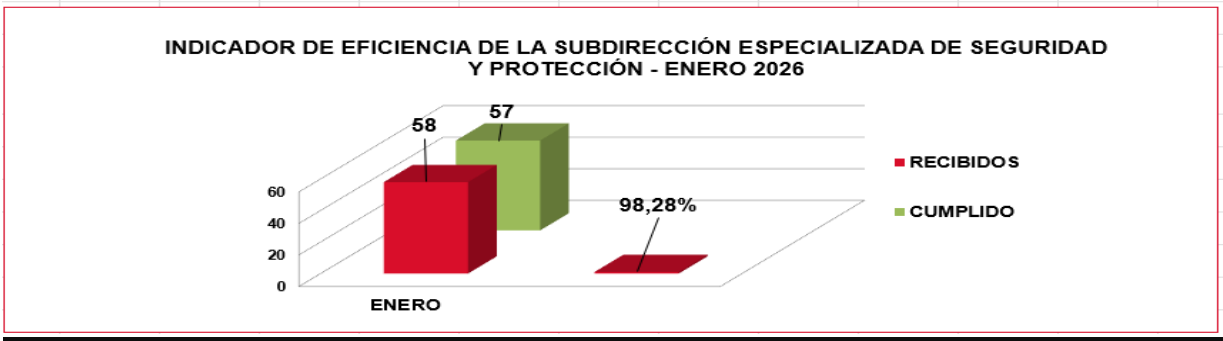
g. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	27	23
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	30	30
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	38	35
TOTAL	95	88
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	92,63%	



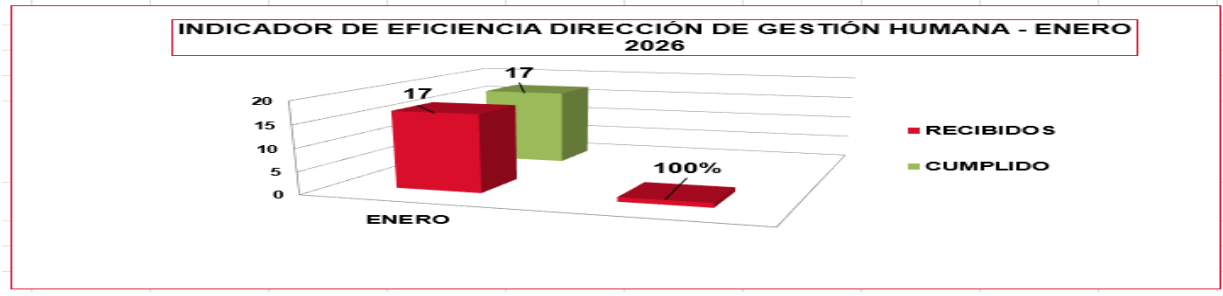
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	16	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	16	16
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	26	25
TOTAL	58	57
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	98,28%	



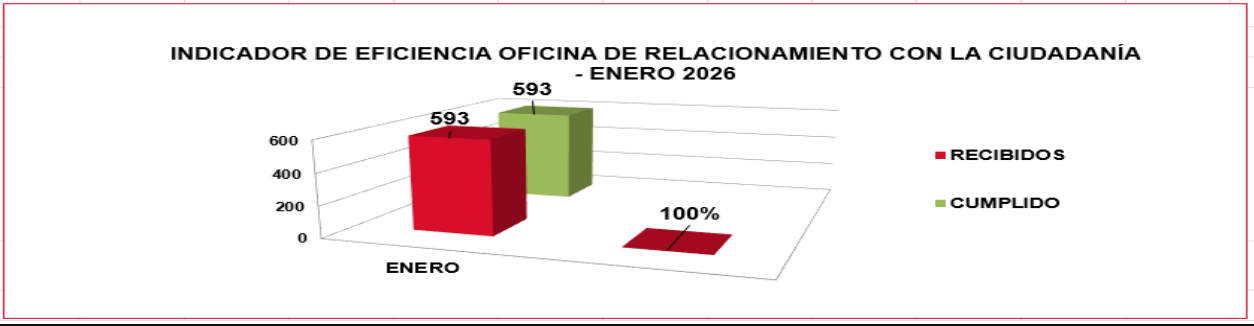
i. DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	3	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	3	3
TOTAL	17	17
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	100%	



J. OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

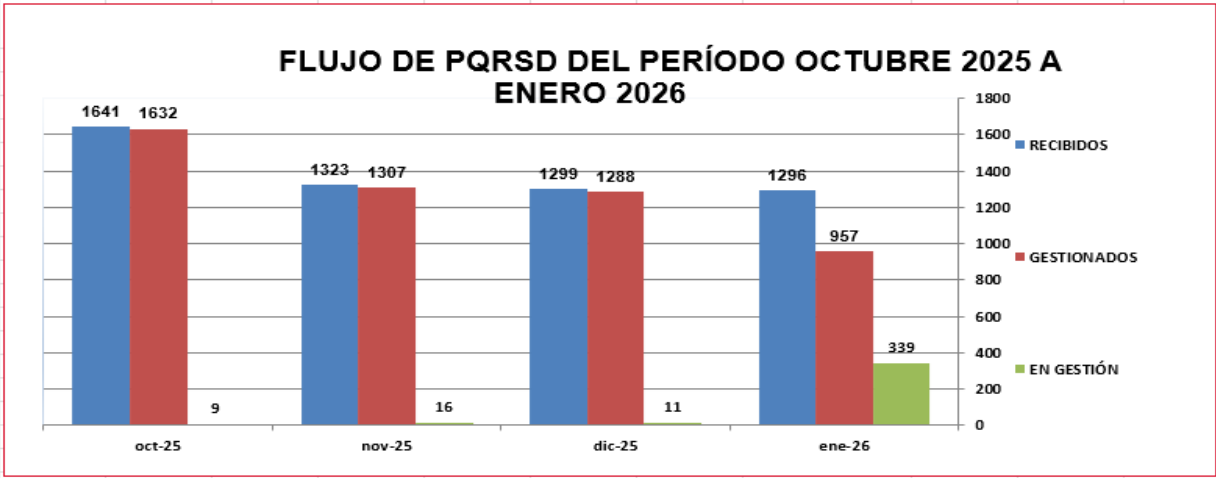
OPORTUNIDAD OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA - ENERO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	58	58
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO 2026	156	156
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2026)	219	219
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2025, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	160	160
TOTAL	593	593
INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	100%	
* Para medir el indicador de oportunidad de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales, telefónicas y chat 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 enero 2026.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO OCTUBRE 2025 A ENERO 2026							
PQRSD	DETALLE	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1641	1323	1299	1296	5559	
	GESTIONADOS	1632	1307	1288	957	5184	93,3%
	EN GESTIÓN	9	16	11	339	375	6,7%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO		5559					



5. ANÁLISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0501 de 2021 y la Resolución 0536 del 3 de mayo de 2021 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, 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 la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, así como los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario; a fin de presentar un informe consolidado:

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE ENERO 2026

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE ENERO 2026						
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	EN GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA ENERO 2026
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	18	9	9	46	55	87,50%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	12	10	2	0	2	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	249	189	60	0	60	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	0	0	100%
OFICINA JURÍDICA	75	42	33	0	33	100%
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	211	147	64	0	64	100%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	102	55	43	14	57	92,63%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	22	14	8	0	8	100%
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	560	457	103	0	103	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	46	33	13	0	13	98,28%
TOTAL	1296	957	335	60	395	99,23%

357 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2025y contestadas en enero 2026.

14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2025 y contestadas en enero 2026.

03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2025y contestadas en enero 2026.

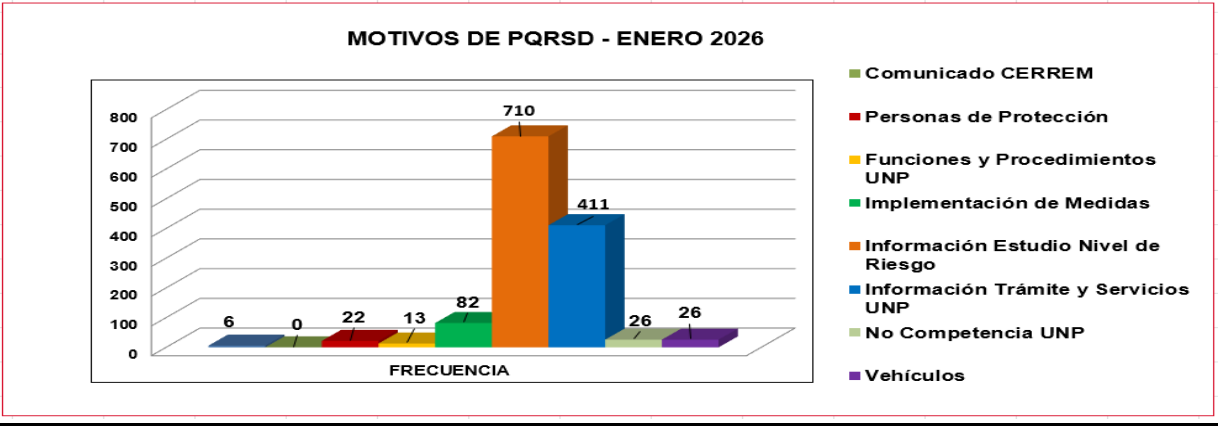
Es pertinente mencionar, que la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la Entidad.

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 la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía 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 ENERO DE 2026**

MOTIVOS DE PQRSD ENERO DE 2026		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	6	0%
Comunicado CERREM	0	0%
Personas de Protección	22	2%
Funciones y Procedimientos UNP	13	1%
Implementación de Medidas	82	6%
Información Estudio Nivel de Riesgo	710	55%
Información Trámite y Servicios UNP	411	32%
No Competencia UNP	26	2%
Vehículos	26	2%
TOTAL, MOTIVOS	1296	100%



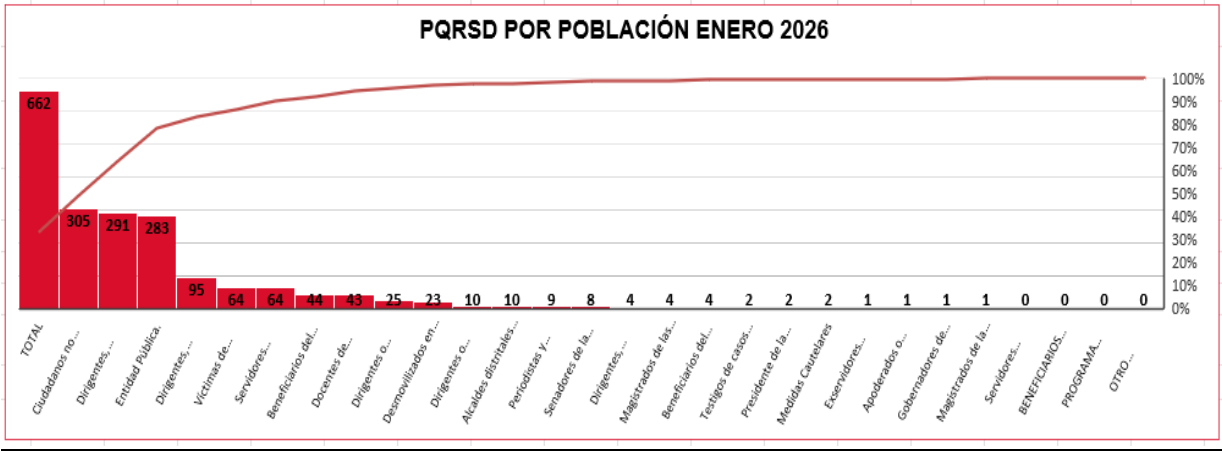
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSD) DE ENERO DE 2026.

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

8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE ENERO DE 2026.

PQRSD POR POBLACIÓN ENERO 2026		
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.	25	1,93%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	291	22,45%
Dirigentes o activistas sindicales.	10	0,77%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	0,31%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	95	7,33%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	2	0,15%
Periodistas y comunicadores sociales.	9	0,69%
Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo.	64	4,94%
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	1	0,08%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	1	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.	43	3,32%
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.	64	4,94%
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	0,31%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	23	1,77%
TOTAL	636	49%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	0,15%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	8	0,62%
Gobernadores de Departamento.	1	0,08%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz;	1	0,08%
Alcaldes distritales y municipales.	10	0,77%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	4	0,31%
TOTAL	26	2%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	44	3,40%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Medidas Cautelares	2	0,15%
Entidad Pública.	283	21,84%
Ciudadanos no población objeto	305	23,53%
TOTAL, GENERAL,	1296	151%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE ENERO 2026.

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 enero.

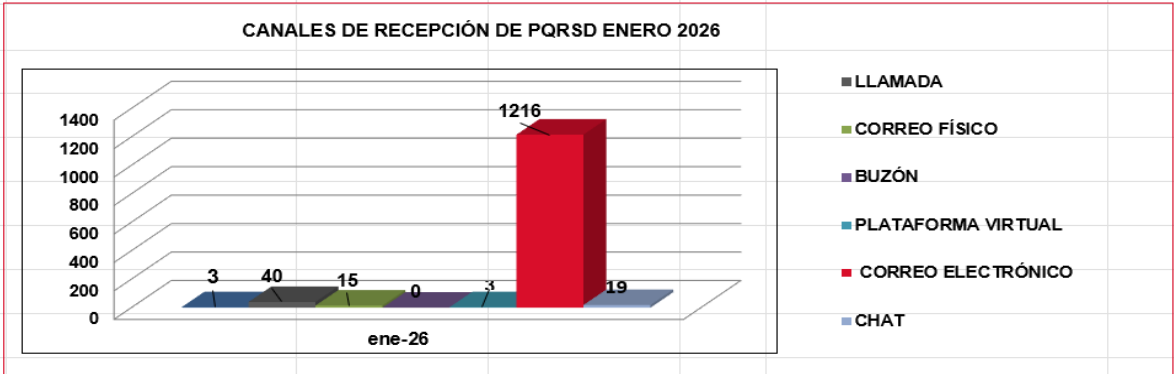
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - ENERO 2026					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	6	1	5	0	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	4	3	1	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	125	82	43	0	43
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0
OFICINA JURÍDICA	33	17	16	0	16
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	46	37	9	0	9
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	23	12	10	1	11
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	5	5	0	0	0
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	148	131	17	0	17
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	11	9	2	0	2
TOTAL	401	297	103	1	104

a. NÚMERO DE PQRSO RECIBIDAS POR CANAL.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSO		
ene-26		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	3
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	40
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	15
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	3
	CORREO ELECTRÓNICO	1216
	CHAT	19
TOTAL		1296

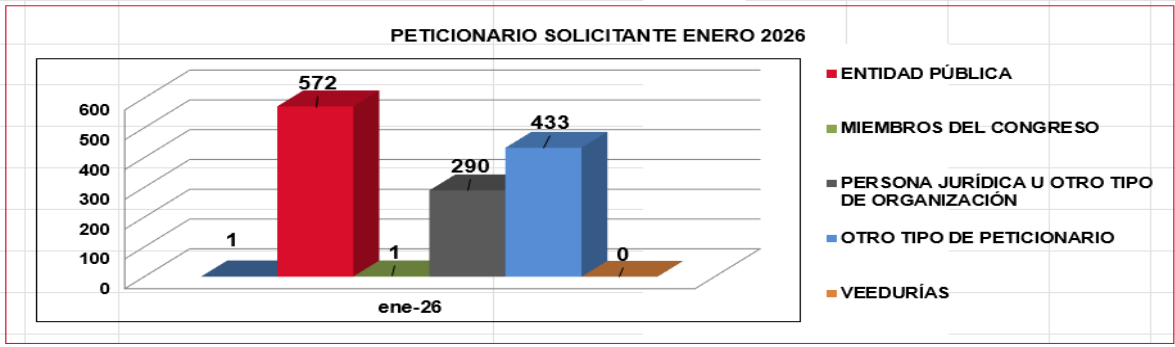


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

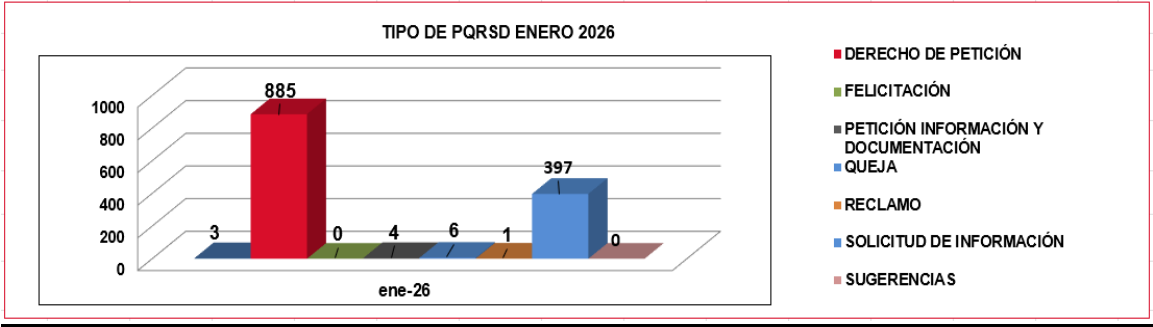
b. PETICIONARIO SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
ene-26	
ENTIDAD PÚBLICA	572
MIEMBROS DEL CONGRESO	1
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	290
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	433
VEEDURÍAS	0
TOTAL	1296



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
ene-26	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	885
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4
QUEJA	6
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	397
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1296

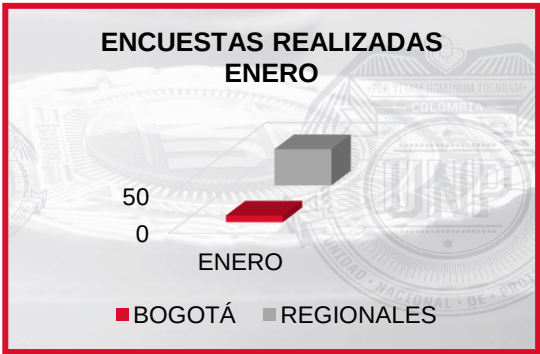


10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO ENERO 2026

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

- TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS

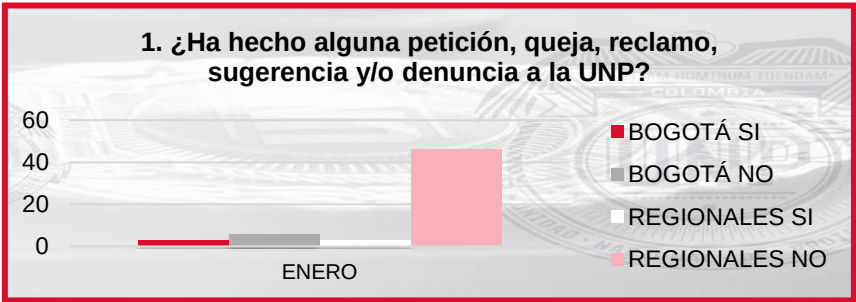
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	9	49



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:

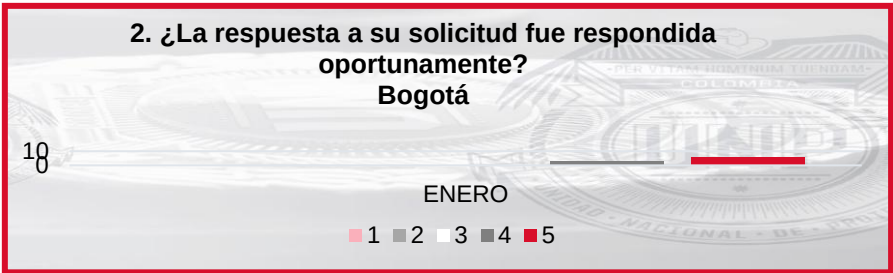
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	3	6	3	46



Oportunidad

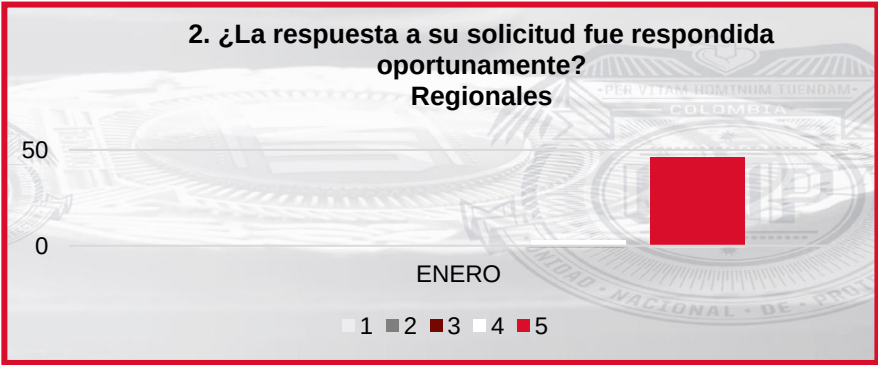
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá,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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	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 las diferentes **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	46



Orientación

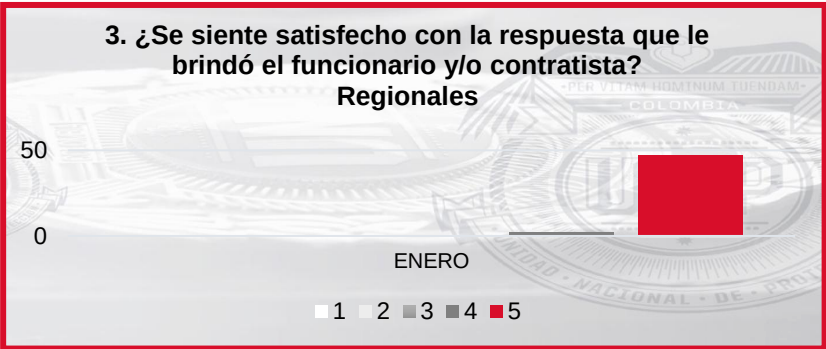
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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	0	3	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 las **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	2	47



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?

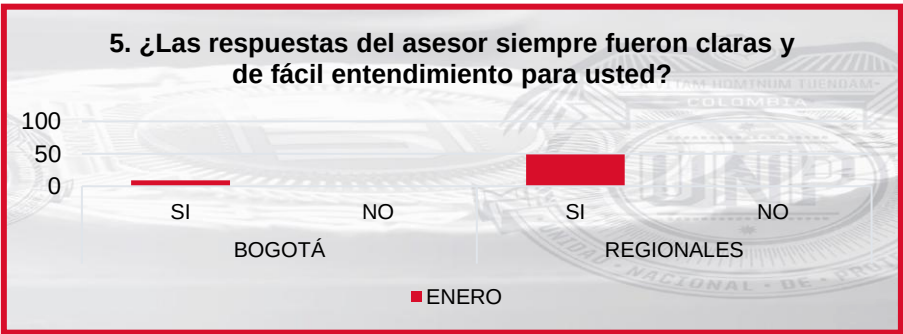
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	9	0	49	0



¿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	9	0	49	0



Percepción

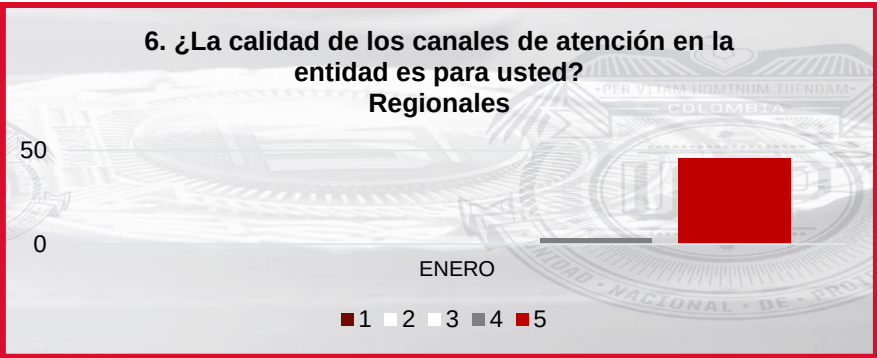
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

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	4	5



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 las Regionales de Protección de la UNP, tenemos:

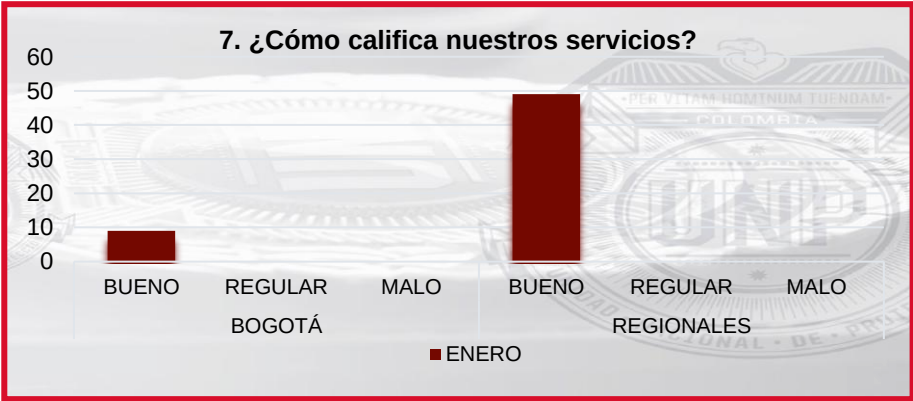
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	46



Satisfacción

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

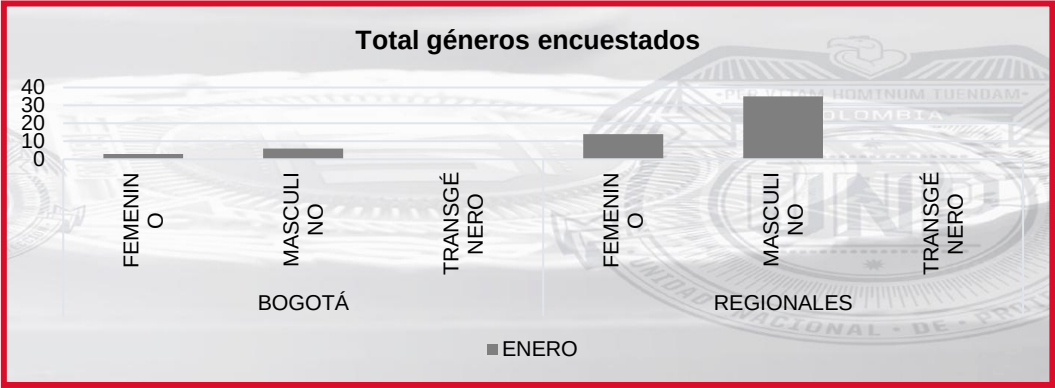
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	9	0	0	49	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

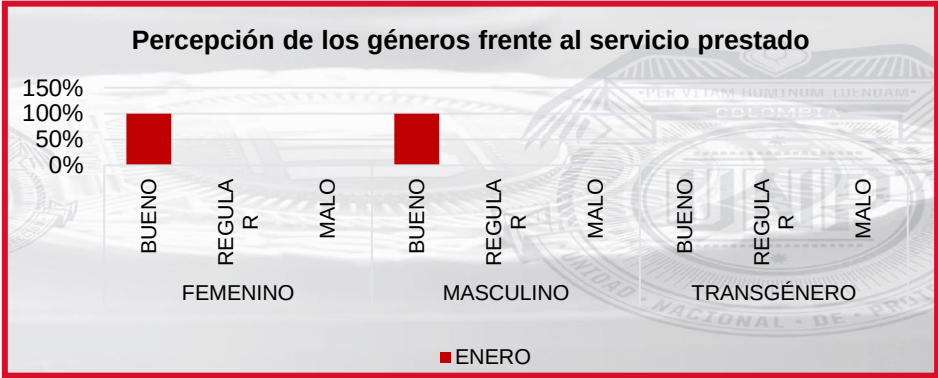
Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	3	6	0	14	35	0



Percepción de los géneros encuestados

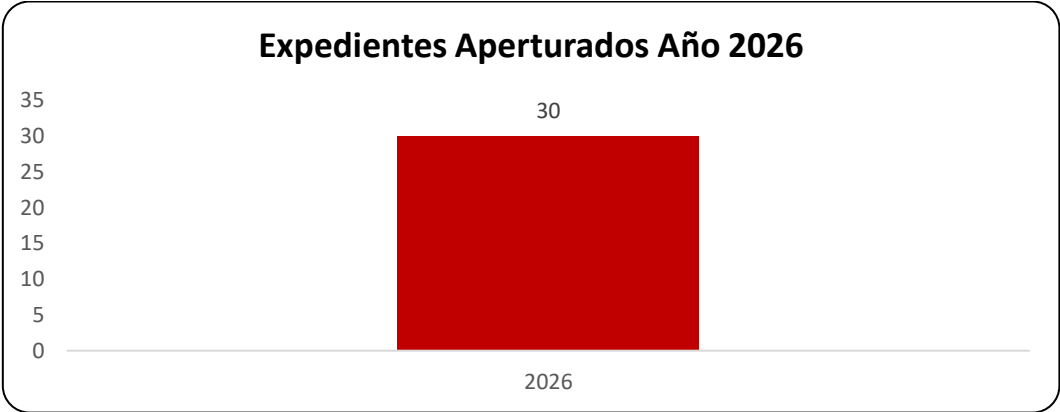
Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



**11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR LA OFICINA DE
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO ENERO 2026**

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina 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 enero 2026, 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 2026



Fuente: GCD-FT-20 V1 Formato Base de Datos Control Interno Disciplinario 31/01/2026

Por tipo de Conducta

OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA	ENE
Armamento – Irregularidades en el Porte o Uso (Negligencia)	8
Ausentismo Laboral Injustificado	2

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

Incumplimiento de Funciones y/o Deberes	10
NO Definido	6
Tratos Inadecuados (Incluye Acoso Laboral o Sexual)	1
Vehículos – Daño o Mal Uso de Vehículos o Equipos	2
Viáticos (Legalización – Reintegro)	1
Total, General	30

Fuente: GCD-FT-20 V1 Formato Base de Datos Control Interno Disciplinario 31/01/2026

Por quejoso o remitente de la queja u informe.

QUEJOSO O REMITENTE DEL INFORME	ENE
Correo electrónico	5
Fiscalía General de la Nación	1
Procuraduría General de la Nación	6
Subdirección General de Asuntos Institucionales	10
Dirección de Evaluación del Riesgo	1
Dirección de Gestión Humana	0
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	7
Total, General	30

Fuente: GCD-FT-20 V1 Formato Base de Datos Control Interno Disciplinario 31/12/2025

12. CONCLUSIONES

- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, 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

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

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.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Cúcuta 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.
- Se observa que de las 58 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en las Regionales de Protección en el mes de **enero** 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.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de **enero** el 2026, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y las regionales por 17 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 de Relacionamento con la Ciudadanía (E)

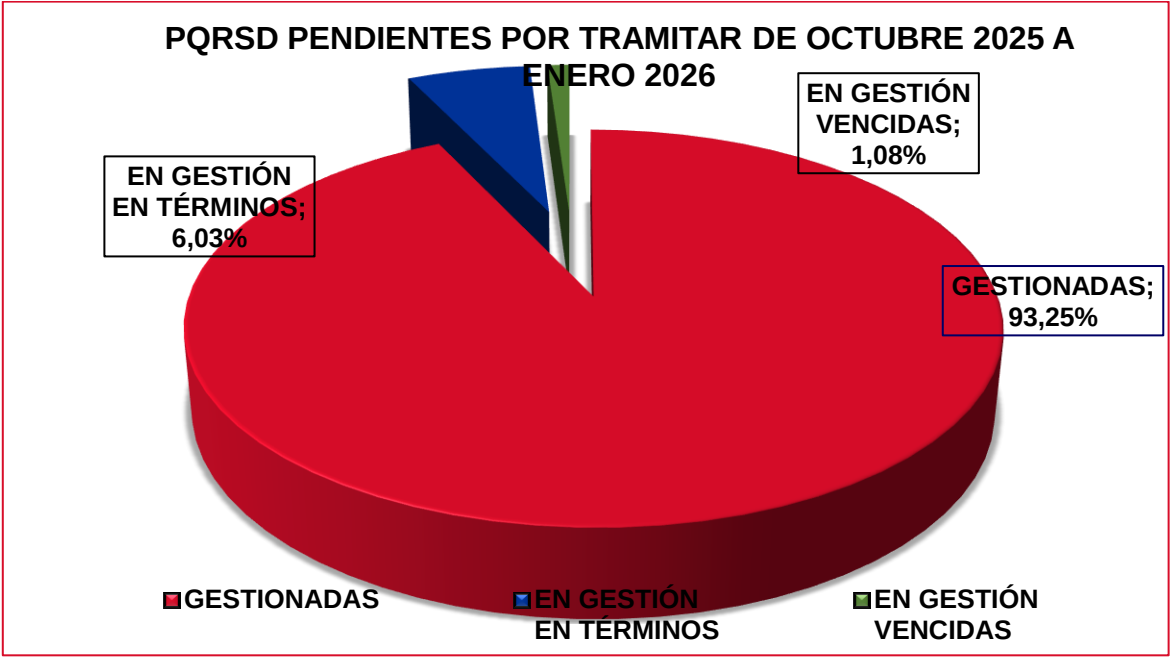
Unidad Nacional de Protección

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-ORC		9/2/2026
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Profesional Especializado Grado 18		9/2/2026
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía (E)	 Firmado digitalmente por Javier Francisco Rodríguez Moreno	9/2/2026
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.			

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRS DE ENERO 2026

RESUMEN PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR EN PROTECDOC DE OCTUBRE 2025 A ENERO 2026			
PQRS RECIBIDAS EN EL PERÍODO OCTURE 2025 A ENERO 2026	GESTIONADAS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
5559	5184	335	60
	93,25%	6,03%	1,08%



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