



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



Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía
Junio 4 de 2026



Etiquetado:

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

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE 2

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

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D DEL MES DE MAYO 12

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE MAYO 12

4.1. INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO 13

4.2 FLUJO DE PQRS D.....21

5. ANALISIS REZAGOS PQRS D 22

6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS DE MAYO.....24

7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE LAS PQRS D.....25

8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN DE MAYO 26

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE MAYO 28

10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO DEL MES DE MAYO.....32

11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR EL GRUPO DE CONTROL
DISCIPLINARIO INTERNO.....39

12. CONCLUSIONES 42

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO.....44

 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 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 redundará 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 mayo de 2026 fueron elevadas **1851** 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.

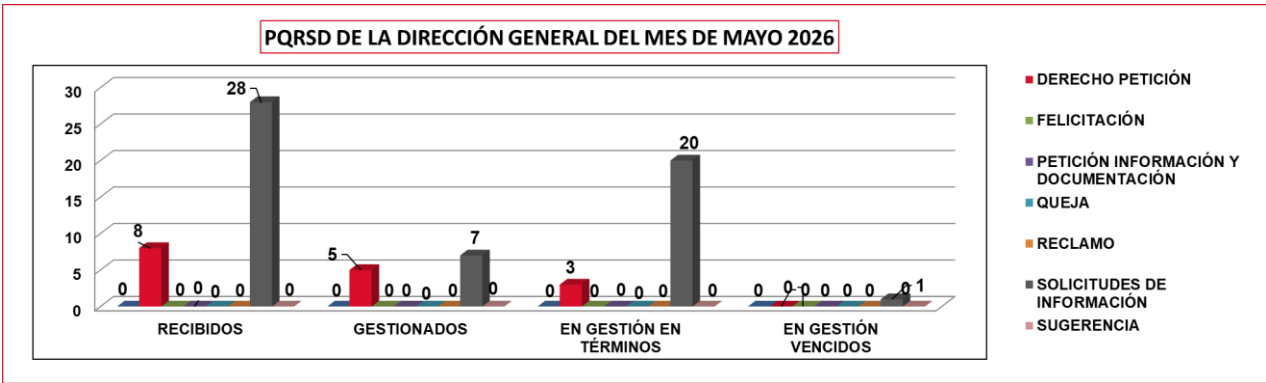
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS DEL MES DE MAYO AÑO 2026

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



a. DIRECCIÓN GENERAL

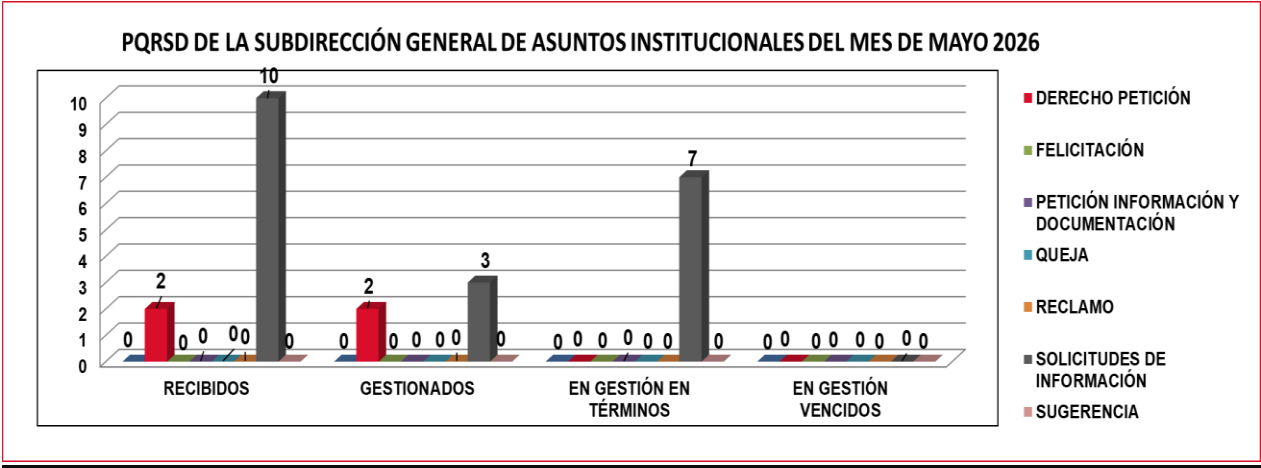
PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	5	3	0	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	7	20	1	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	36	12	23	1	36



b. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	2
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	10	3	7	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	12	5	7	0	12

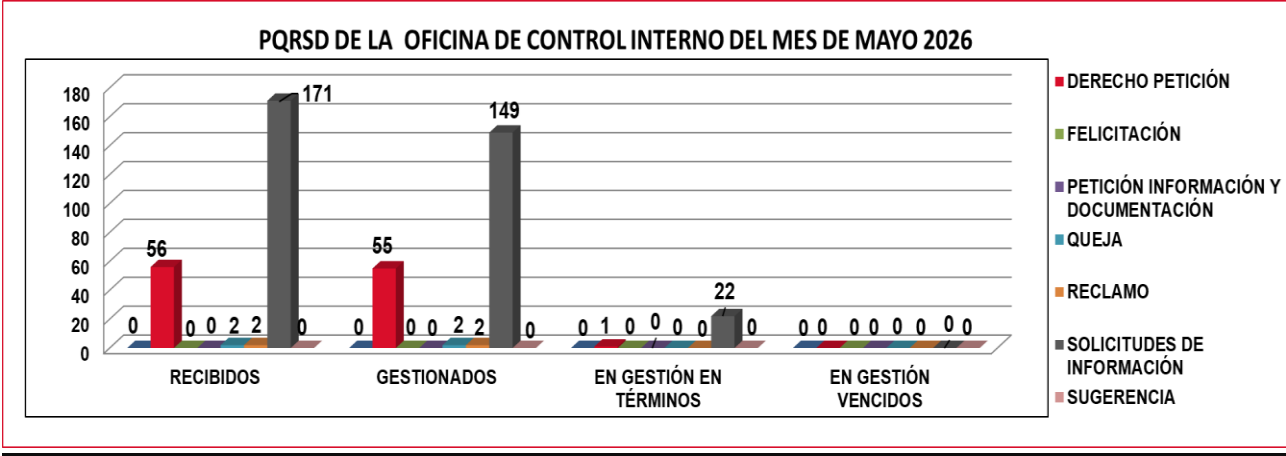




c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

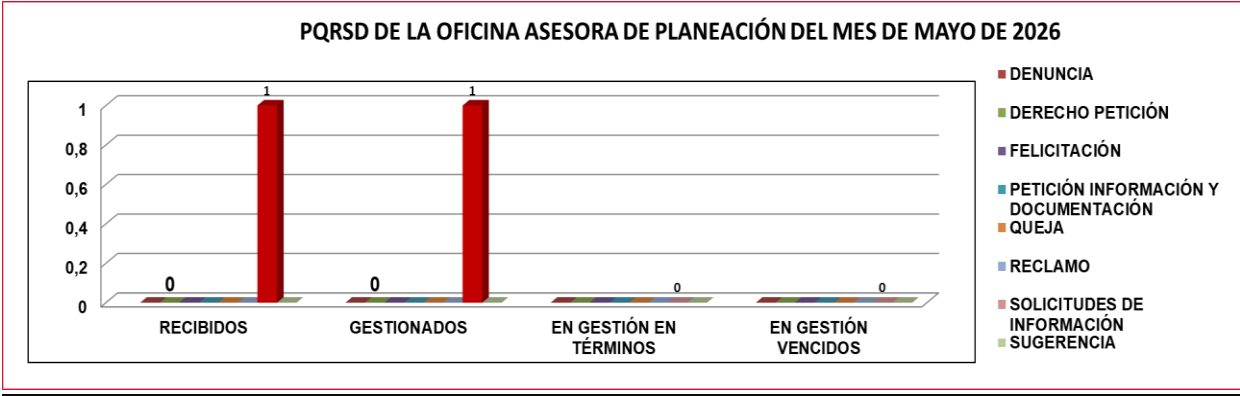
PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	56	55	1	0	56
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	2
RECLAMO	2	2	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	171	149	22	0	171
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	231	208	23	0	231





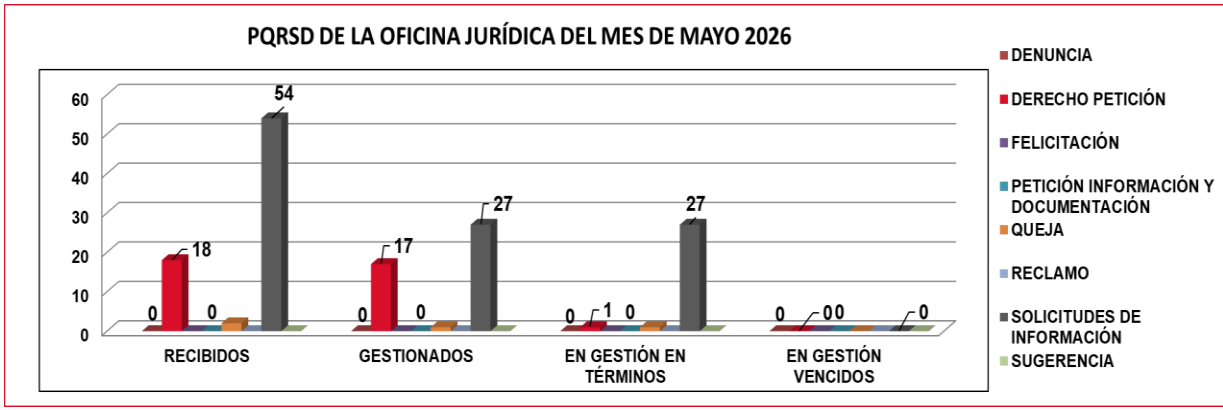
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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



e. OFICINA JURÍDICA

PQRSD LA OFICINA JURÍDICA DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	18	17	1	0	18
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	54	27	27	0	54
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	74	45	29	0	74

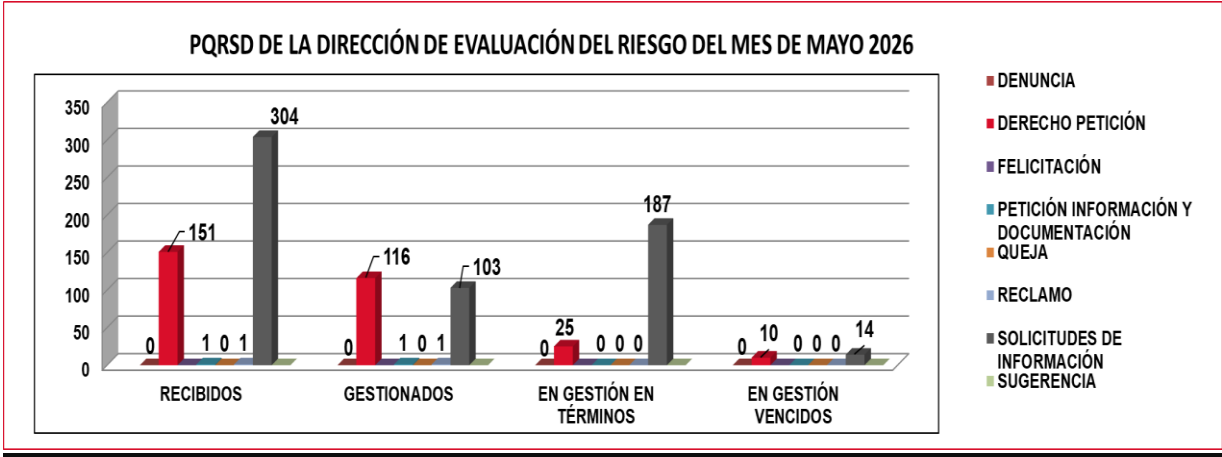


f. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	151	116	25	10	151
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	1



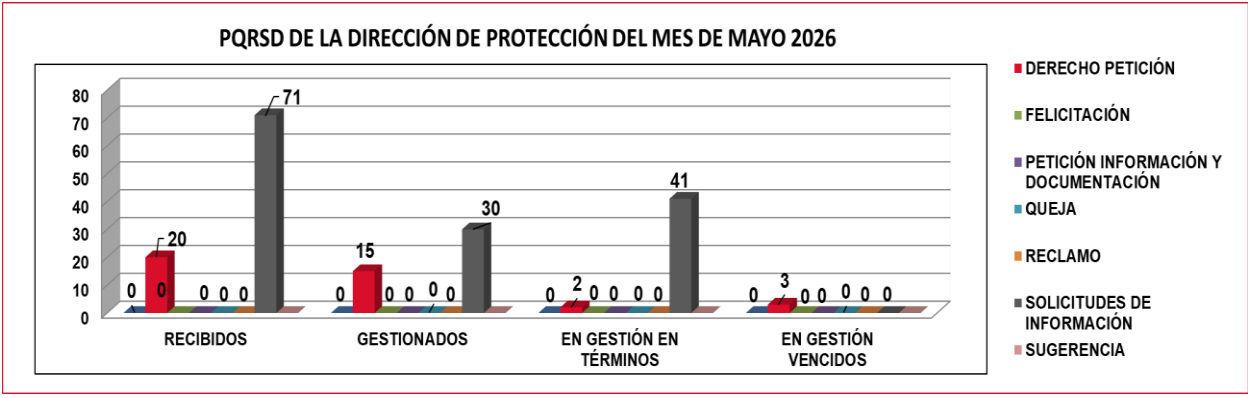
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	304	103	187	14	304
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	457	221	212	24	457



g. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	15	2	3	20
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	71	30	41	0	71
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	91	45	43	3	91

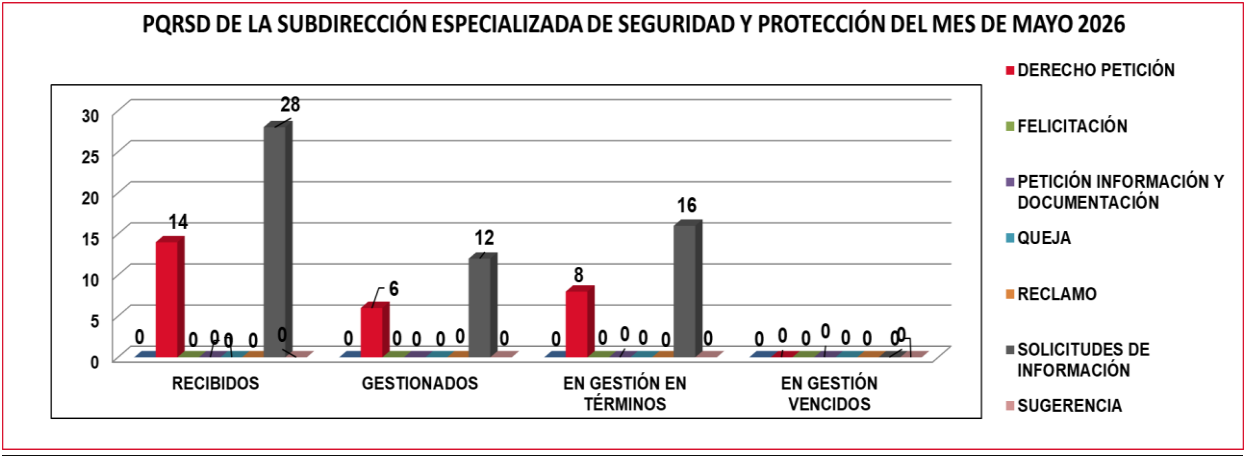




h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

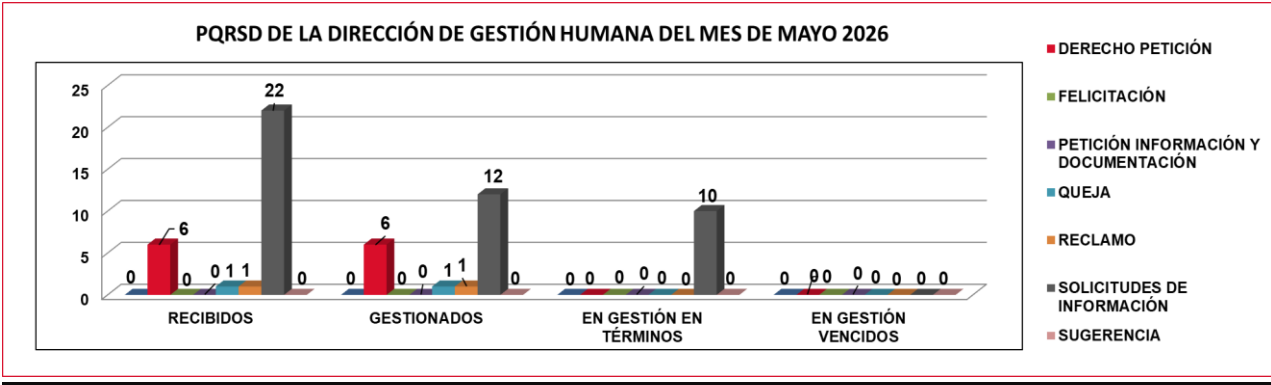
PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO 2026

TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	14	6	8	0	14
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	28	12	16	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	42	18	24	0	42



i. DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

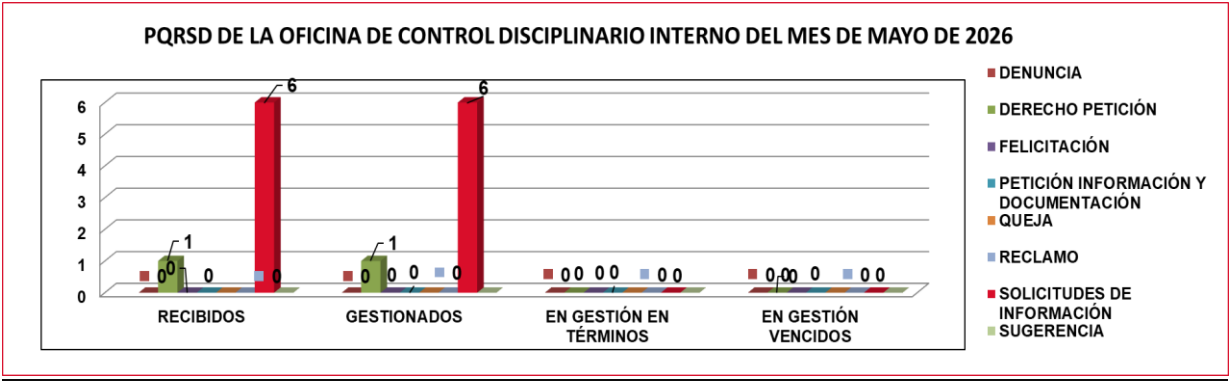
PQRS D DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	6	0	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	22	12	10	0	22
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	30	20	10	0	30



j. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

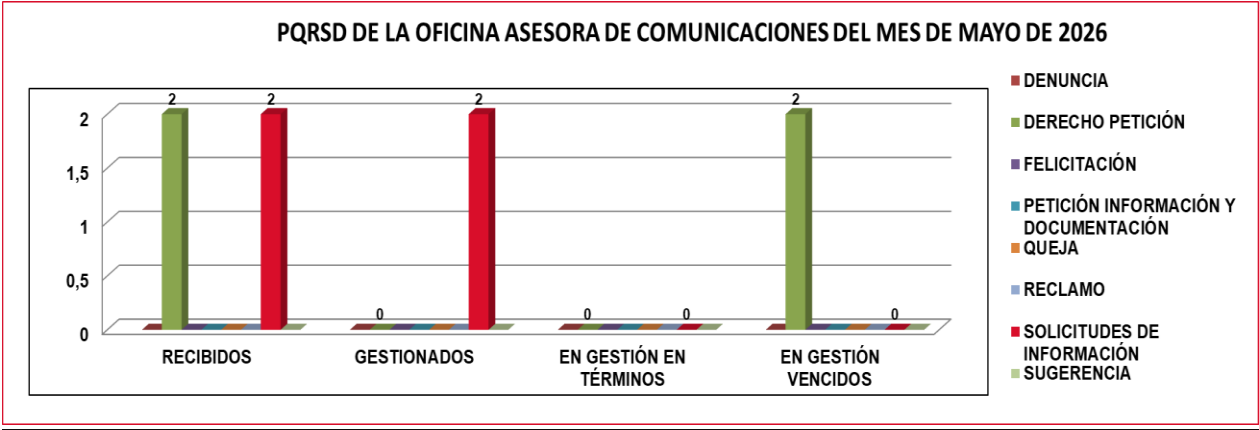
PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	6	0	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	7	7	0	0	7





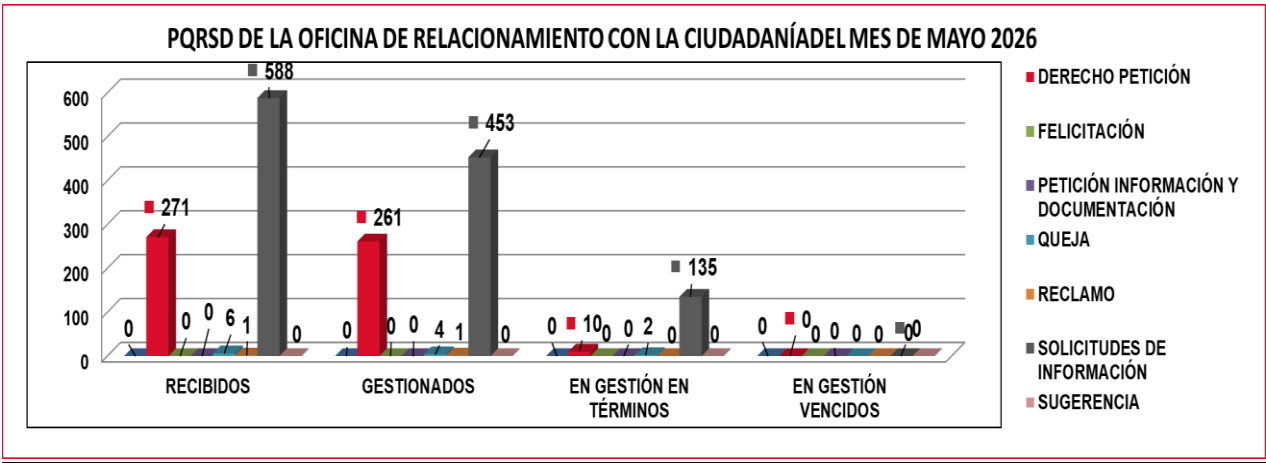
k. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	0	0	2	2
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	2	2	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4	2	0	2	4



I. OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

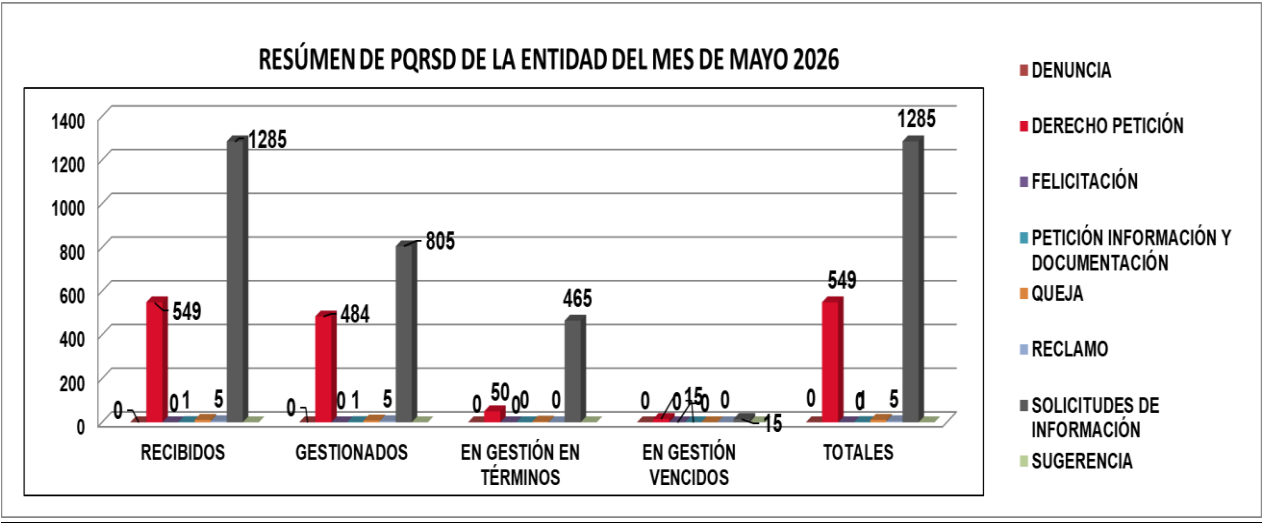
PQRSD DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	271	261	10	0	271
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	6	4	2	0	6
RECLAMO	1	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	588	453	135	0	588
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	866	719	147	0	866



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



RESÚMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO 2026					
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	549	484	50	15	549
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	1
QUEJA	11	8	3	0	11
RECLAMO	5	5	0	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1285	805	465	15	1285
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1851	1303	518	30	1851

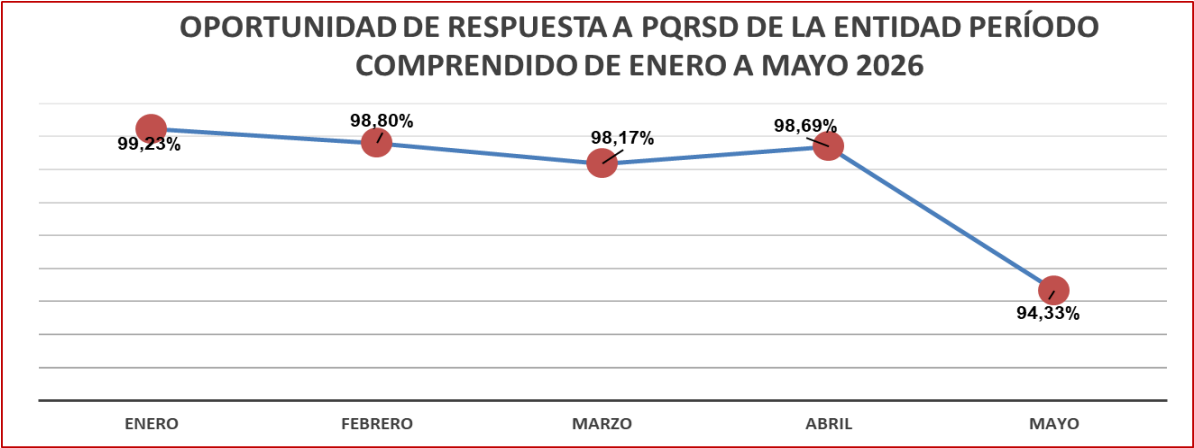


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSO MAYO DE 2026.

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

OPORTUNIDAD ENTIDAD - ENERO A MAYO 2026				
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
99,23%	98,80%	98,17%	98,69%	94,33%



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

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



 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME	 Interior 
	OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

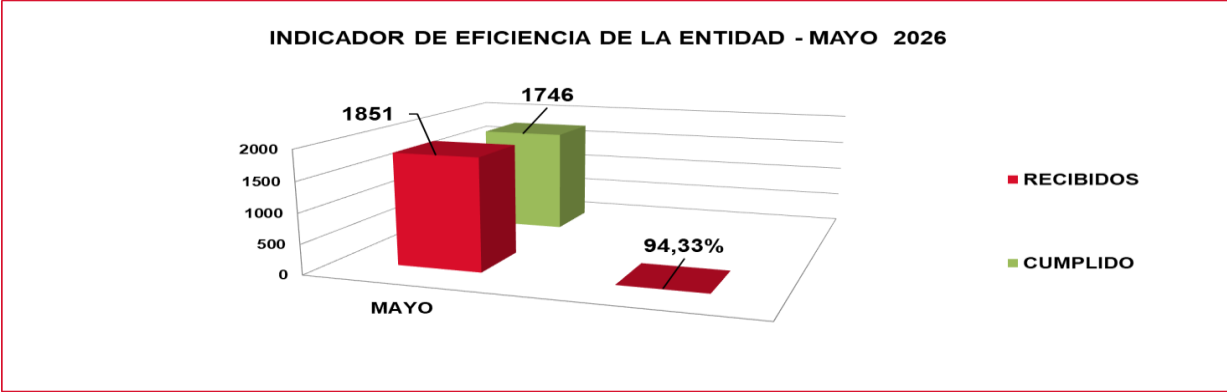
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes de mayo, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1851** PQRSD, de ese total fueron respondidas en términos **1746** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **94,33%**. El restante **5,67%** 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

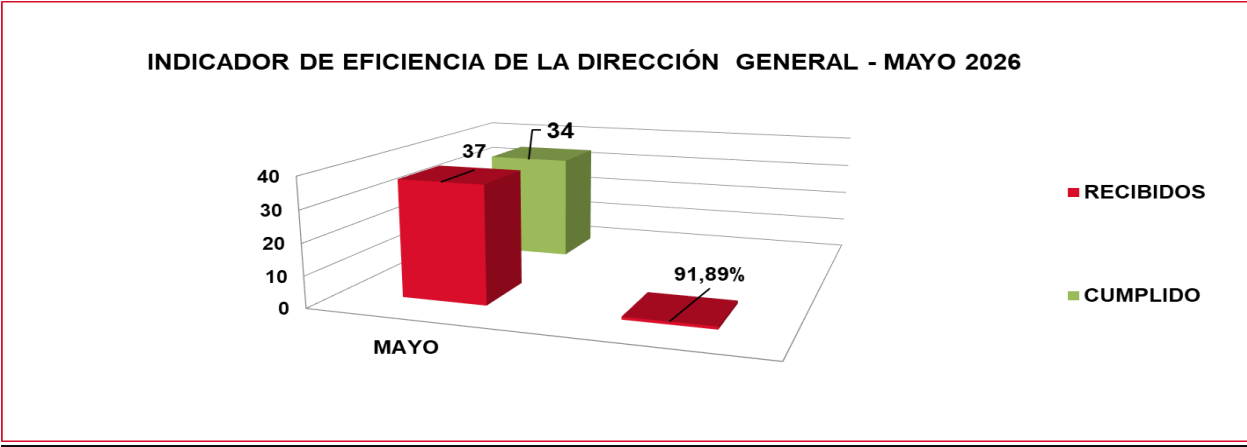
OPORTUNIDAD		
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	104	104
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	606	558
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	452	452
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	689	632
TOTAL	1851	1746
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MAYO 2026	94,33%	
* 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*.		





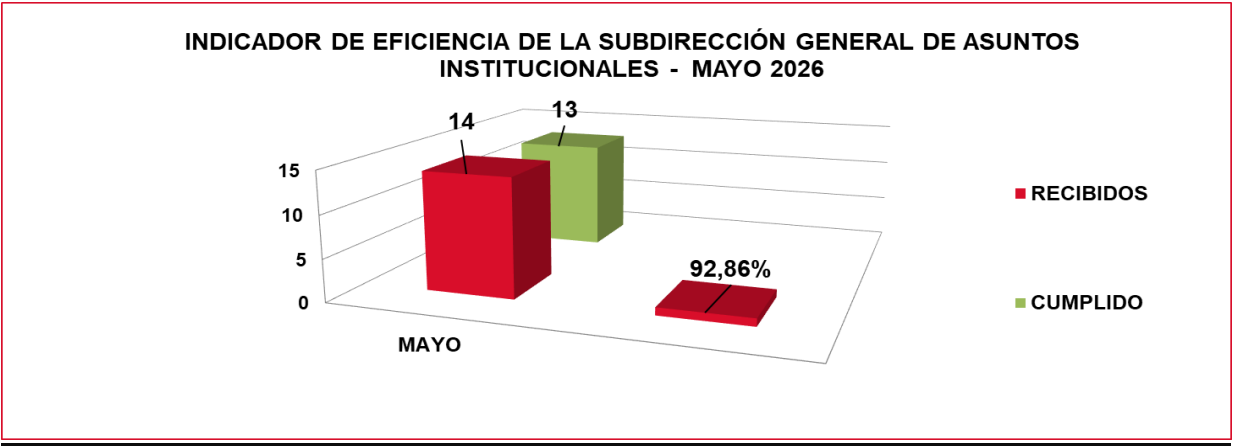
a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	8	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	23
TOTAL	37	34
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	91,89%	



b. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	8
TOTAL	14	13
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	92,86%	

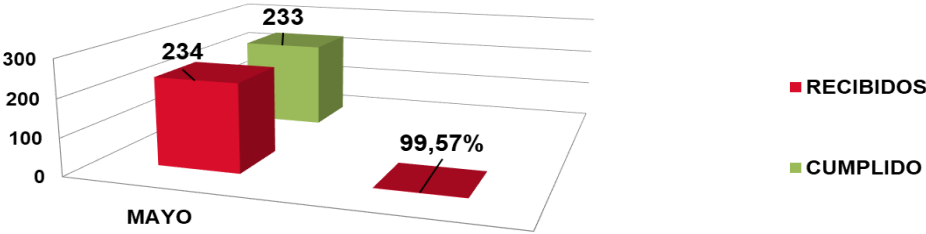


c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	79	79
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	58	58
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	97	96
TOTAL	234	233
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	99,57%	



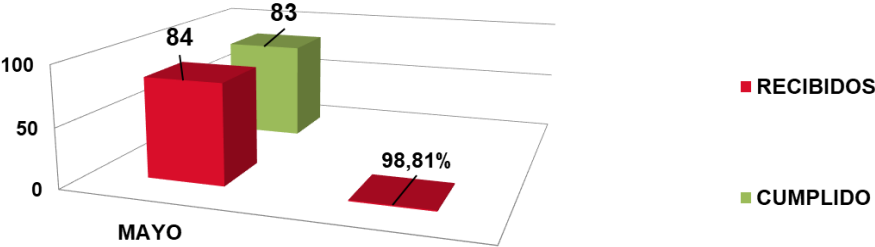
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO 2026



d. OFICINA JURÍDICA

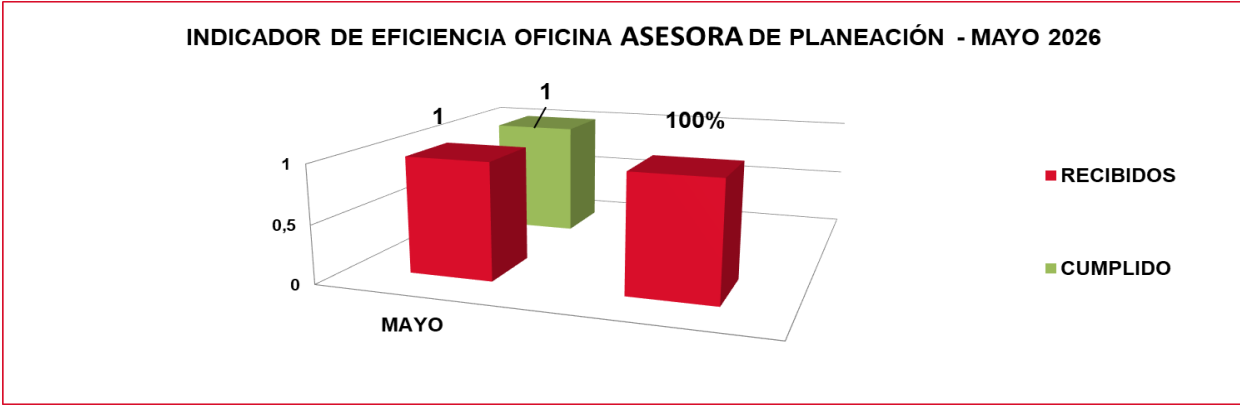
OPORTUNIDAD OFICINA JURÍDICA - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	29	29
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	42	41
TOTAL	84	83
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA JURÍDICA	98,81%	

INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA JURÍDICA - MAYO 2026



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

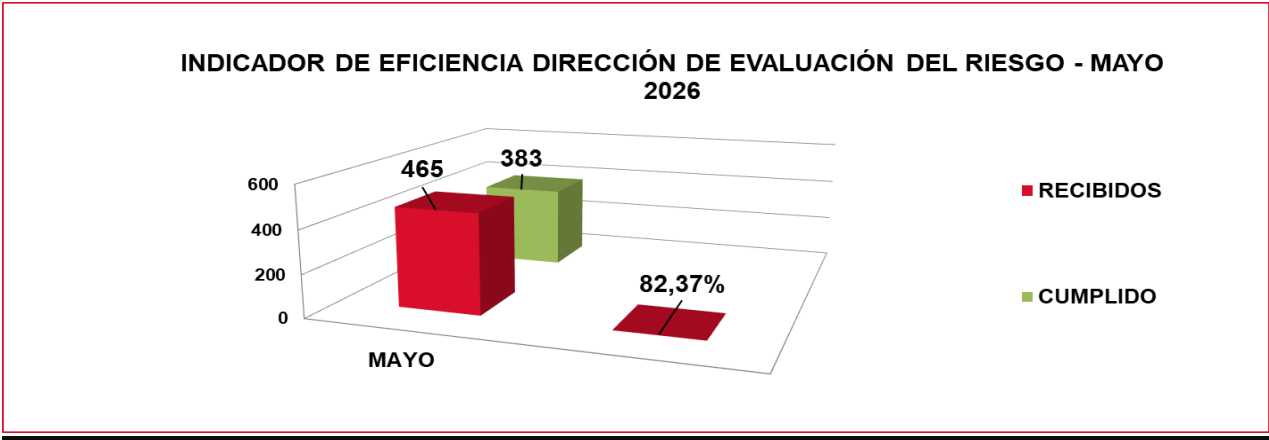
OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA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



f. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

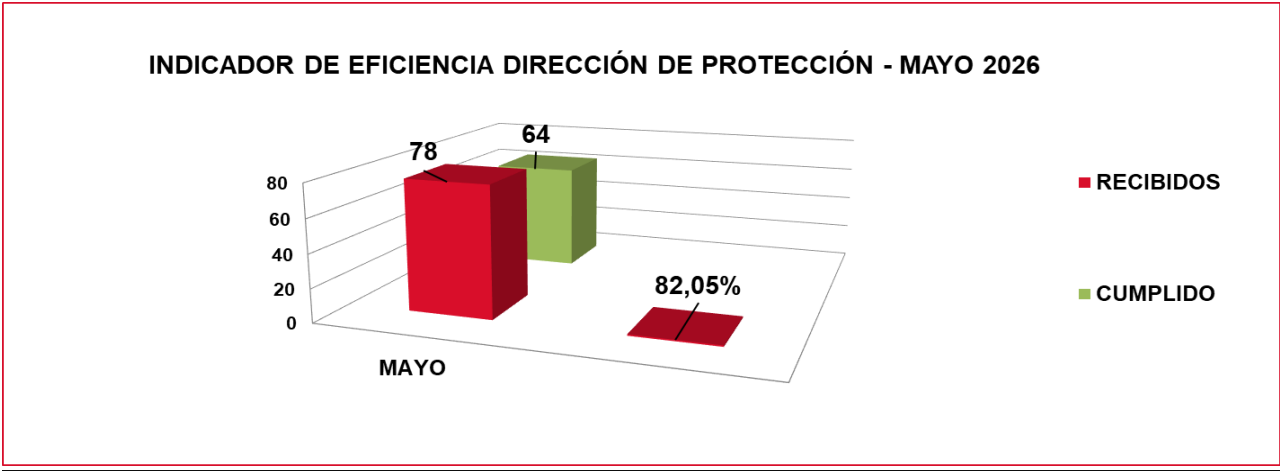
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	191	149
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	51	51
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	223	183
TOTAL	465	383
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	82,37%	





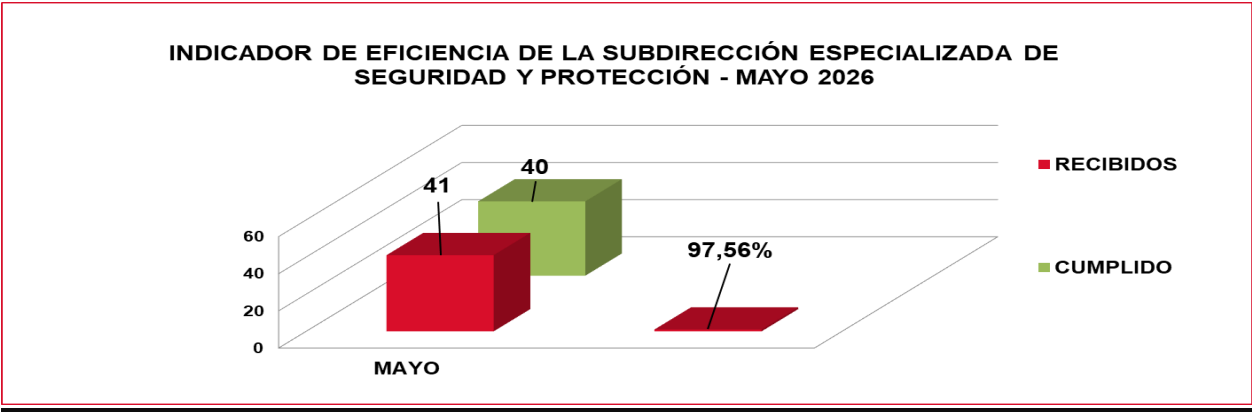
g. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	22	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	12	12
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	44	33
TOTAL	78	64
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	82,05%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

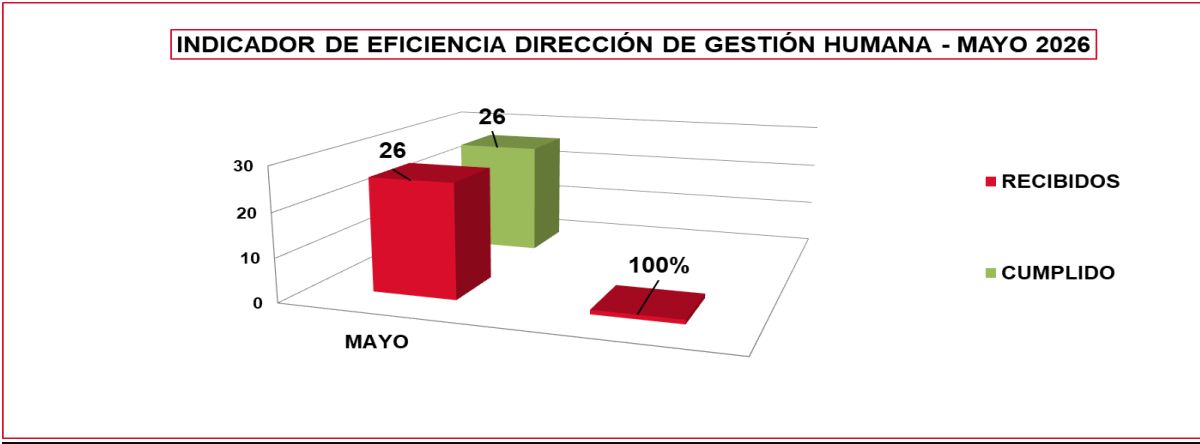
OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	24
TOTAL	41	40
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	97,56%	



i. DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

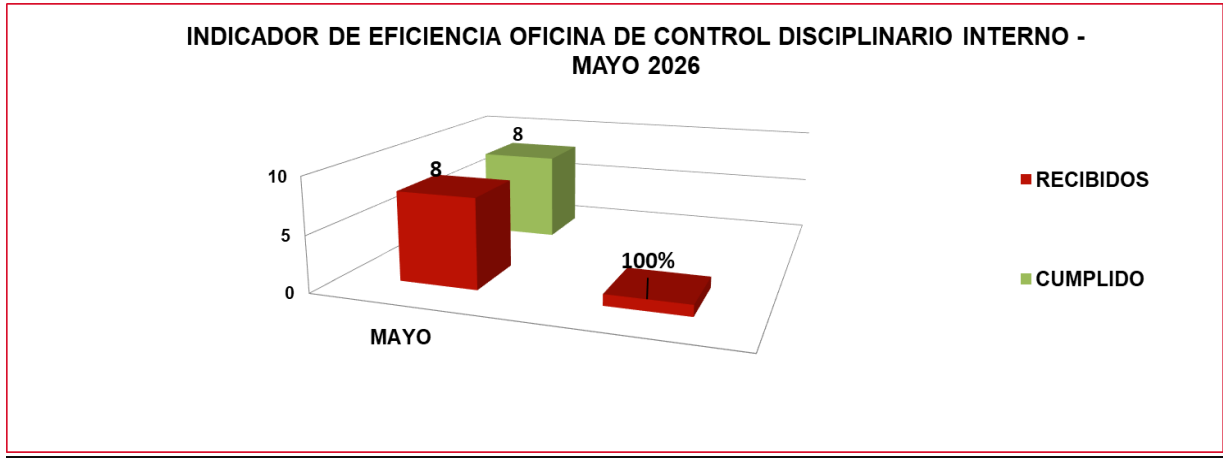
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	15	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	9
TOTAL	26	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	100%	





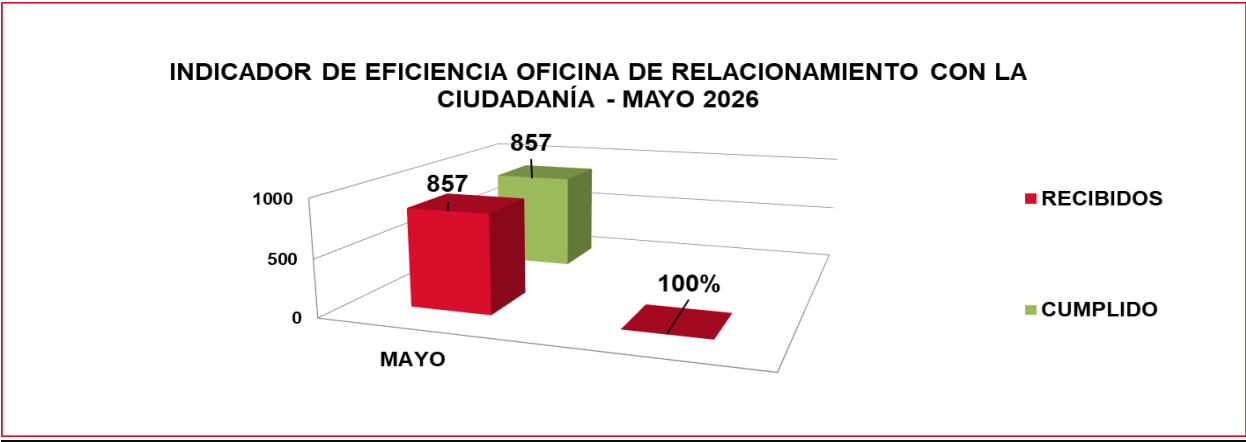
j. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	3	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	8	8
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	100%	



J. OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

OPORTUNIDAD OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA - MAYO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT*	104	104
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO 2026	241	241
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2026)	301	301
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	211	211
TOTAL	857	857
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*.		

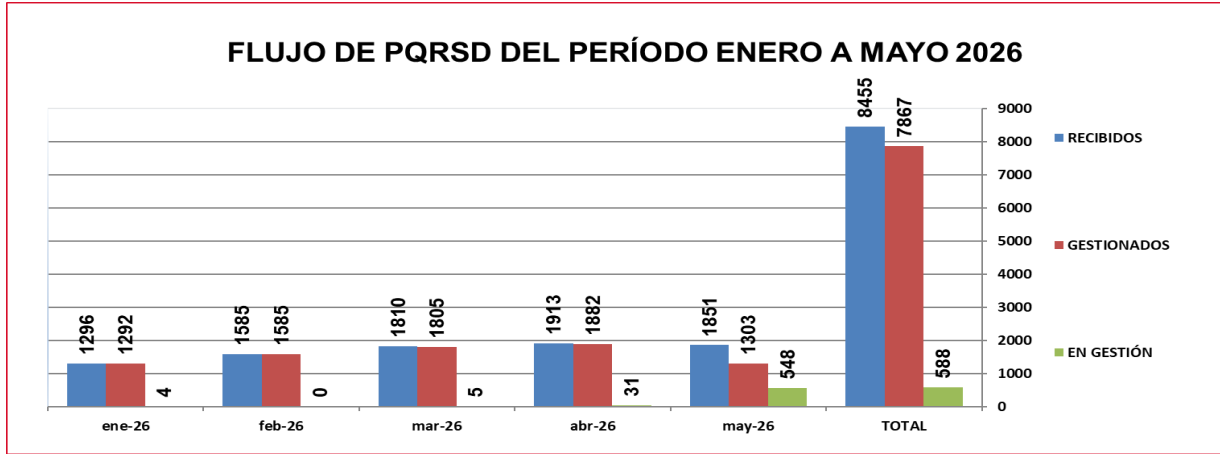


4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas del mes de mayo 2026.



FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A MAYO 2026								
PQRSD	DETALLE	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1296	1585	1810	1913	1851	8455	
	GESTIONADOS	1292	1585	1805	1882	1303	7867	93,05%
	EN GESTIÓN	4	0	5	31	548	588	6,95%
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO		8455						



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.



 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME	 Interior 
	OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- ✓ 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 MAYO 2026

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO 2026						
DEPENDENCIAS	PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	EN GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA MAYO 2026
			EN TÉRMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	36	12	23	4	27	91,89%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	12	5	7	0	7	92,86%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	231	208	23	0	23	99,57%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	0	0	100%
OFICINA JURÍDICA	74	45	29	0	29	98,81%
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	457	221	212	39	251	82,37%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	91	45	43	12	55	82,05%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	30	20	10	0	10	100%
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	866	719	147	0	147	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	42	18	24	0	24	97,57%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7	7	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	2	0	2	2	60%
TOTAL	1851	1303	518	57	575	94,33%



 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA		 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

435 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en mayo 2026.

05 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en mayo 2026.

03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en mayo 2026.

01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en mayo 2026.

Es pertinente mencionar, que la Oficina de Relacionamento 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.

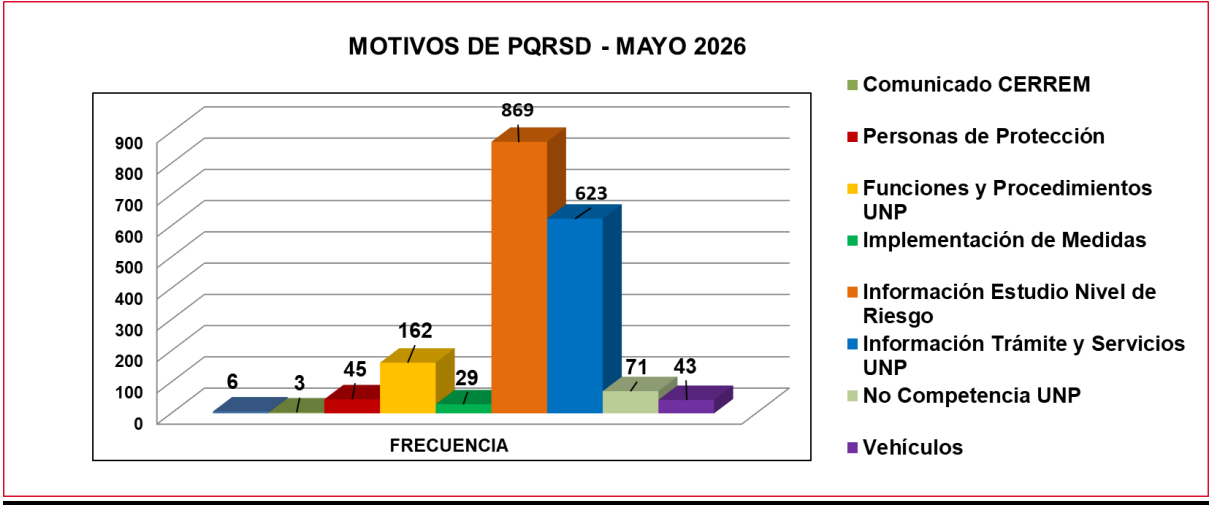
Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que lo servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen 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 MAYO DE 2026



MOTIVOS DE PQRSO MAYO DE 2026		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Archivo Documental	6	0%
Comunicado CERREM	3	0%
Personas de Protección	45	2%
Funciones y Procedimientos UNP	162	9%
Implementación de Medidas	29	2%
Información Estudio Nivel de Riesgo	869	47%
Información Trámite y Servicios UNP	623	34%
No Competencia UNP	71	4%
Vehículos	43	2%
TOTAL, MOTIVOS	1851	100%



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRSO) DE MAYO DE 2026.

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

 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

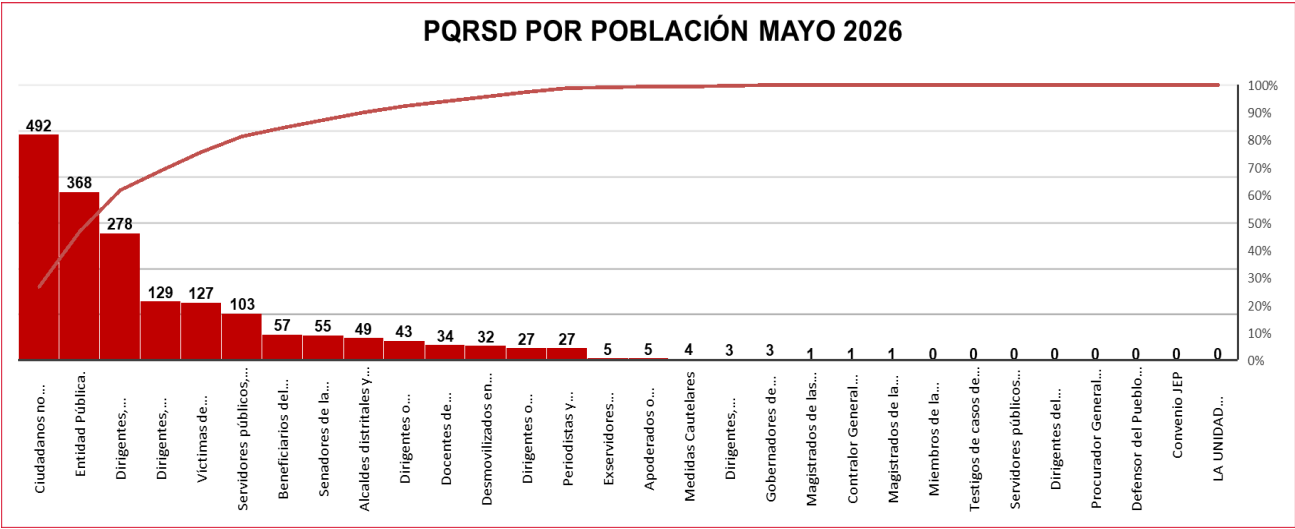
PQRSD POR POBLACIÓN MAYO 2026		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	43	2,32%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	278	15,02%
Dirigentes o activistas sindicales.	27	1,46%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	3	0,16%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	129	6,98%
Miembros de la Misión Médica.	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	0	0,00%
Periodistas y comunicadores sociales.	27	1,46%
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.	127	6,86%
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	5	0,27%
Dirigentes del Movimiento 19 de Abril M-19, la Corriente de Renovación Socialista, CRS, el Ejército Popular de Liberación, EPL, el Partido Revolucionario de los Trabajadores, PRT, el Movimiento Armado Quintín Lame, MAQL, el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados, MIR, COAR y las Milicias Populares del Pueblo y para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburrá y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en los años 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil.	0	0,00%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	5	0,27%



 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME	 Interior 
	OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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.	34	1,84%
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.	103	5,56%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	1	0,05%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	32	1,73%
TOTAL	814	9,45%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	0	0,00%
Fiscal General de la Nación.	0	0,00%
Procurador General de la Nación	0	0,00%
Contralor General de la República	1	0,05%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	55	2,97%
Gobernadores de Departamento.	3	0,16%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz;	1	0,05%
Alcaldes distritales y municipales.	49	2,65%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	7	0,38%
TOTAL	116	6,27%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	57	3,08%
OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Medidas Cautelares	4	0,22%
Convenio JEP	0	0,00%
Entidad Pública.	368	19,88%
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	0	0,00%
Ciudadanos no población objeto	492	0,00%
TOTAL, GENERAL,	1851	100%





9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE
MAYO 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 mayo.

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.



 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME	 Interior 
	OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

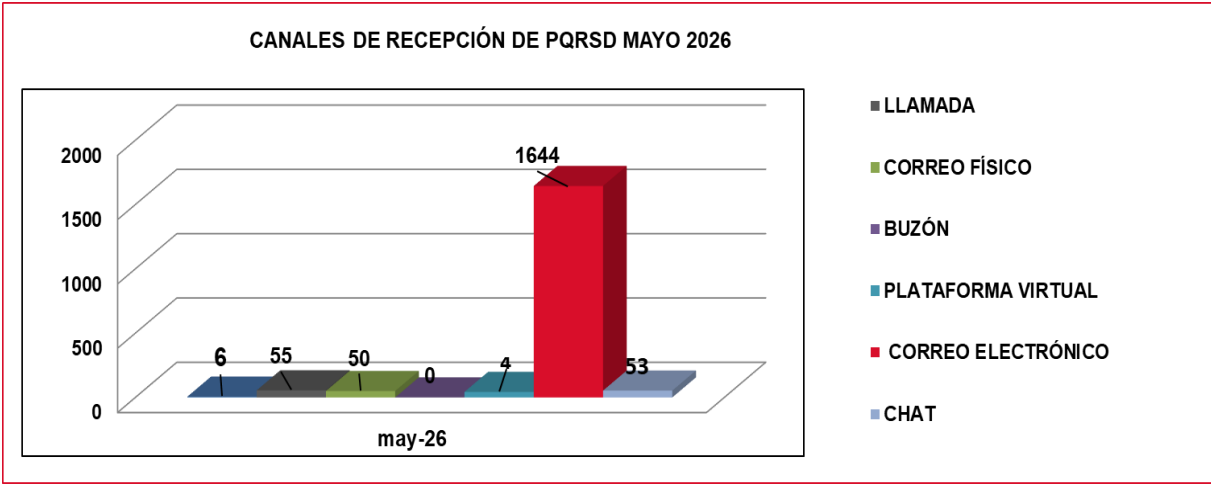
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - MAYO 2026					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR
			EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	28	7	20	1	21
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	10	3	7	0	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	171	149	22	0	22
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	0	0
OFICINA JURÍDICA	54	27	27	0	27
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	304	103	187	14	201
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	30	41	0	41
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	22	12	10	0	10
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	588	453	135	0	135
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y	28	12	16	0	16
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	6	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	0	0	0
TOTAL	1285	805	465	15	480

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		
may-26		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	6
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	55
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	50
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	43
	CORREO ELECTRÓNICO	1644
	CHAT	53
TOTAL		1851





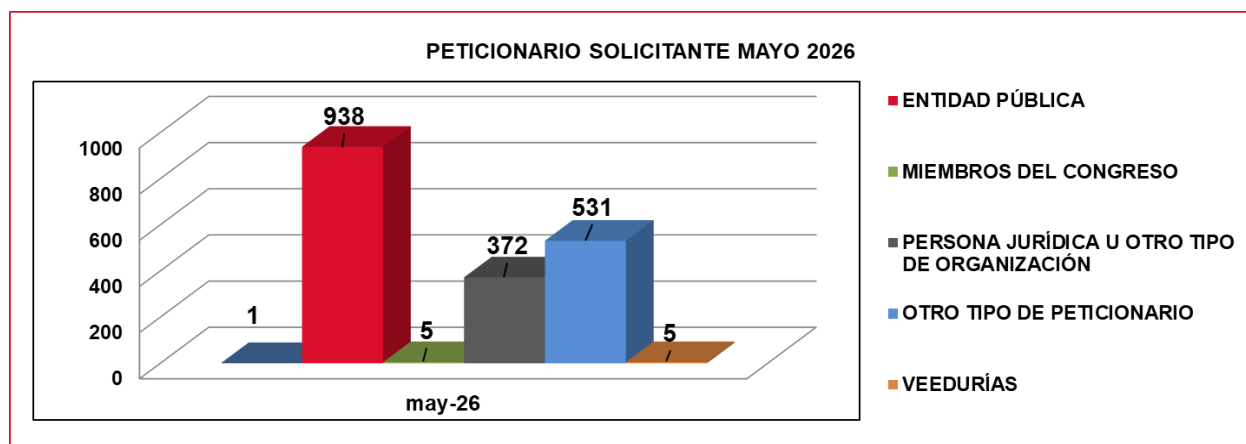
El número de PQRS atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

b. PETICIONARIO SOLICITANTE

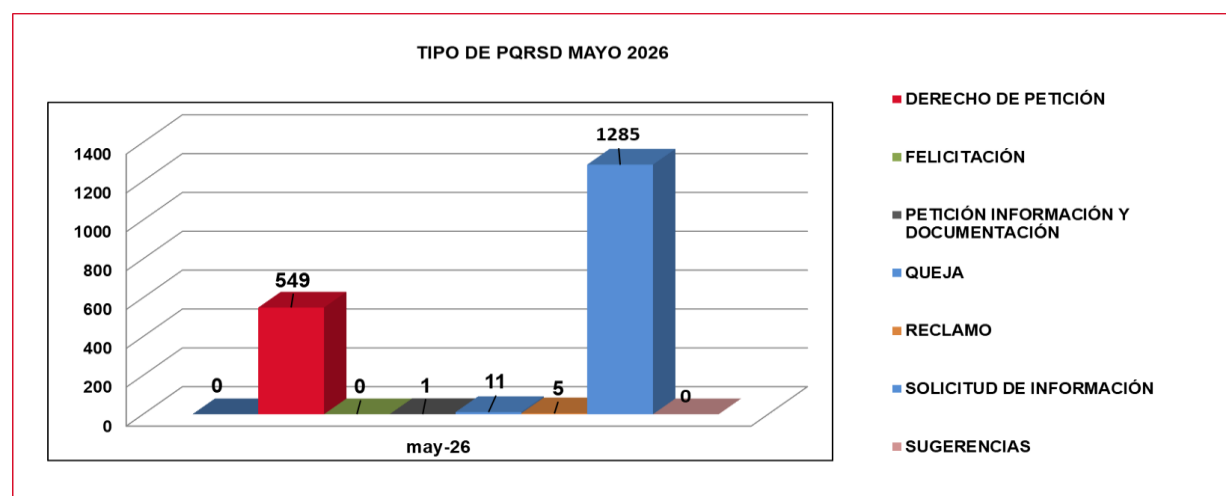
PETICIONARIO SOLICITANTE	
may-26	
ENTIDAD PÚBLICA	938
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	372
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	531
VEEDURÍAS	5
TOTAL	1851





c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
may-26	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	549
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1
QUEJA	11
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1285
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1851



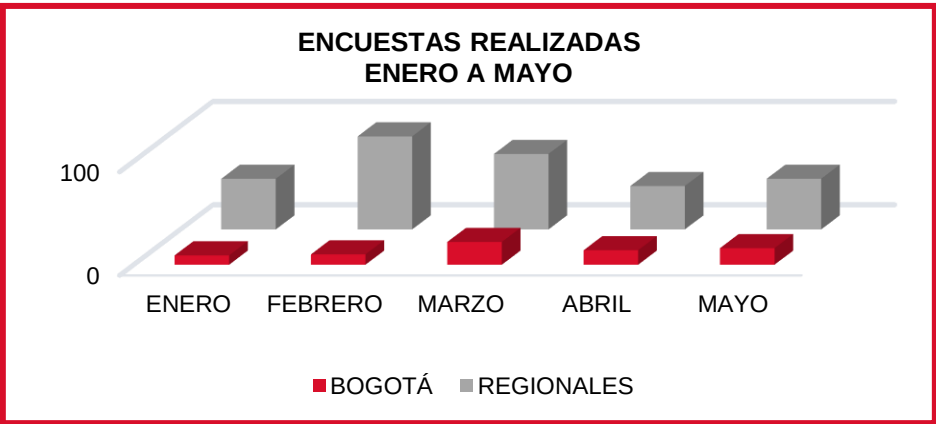
10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO MAYO 2026

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a mayo del 2026 respecto a las encuestas aplicadas tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la Entidad, en el lapso señalado.

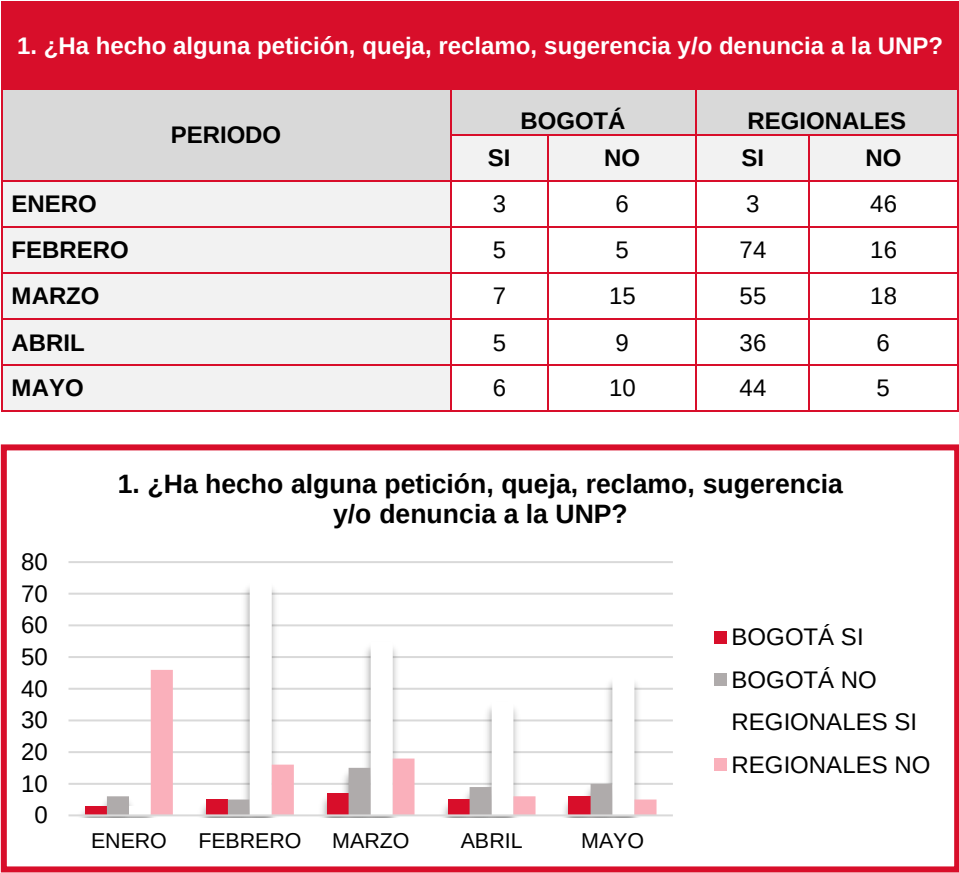
➤ **TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A MAYO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	9	49
FEBRERO	10	90
MARZO	22	73
ABRIL	14	42
MAYO	16	49
TOTAL	71	303



Participación

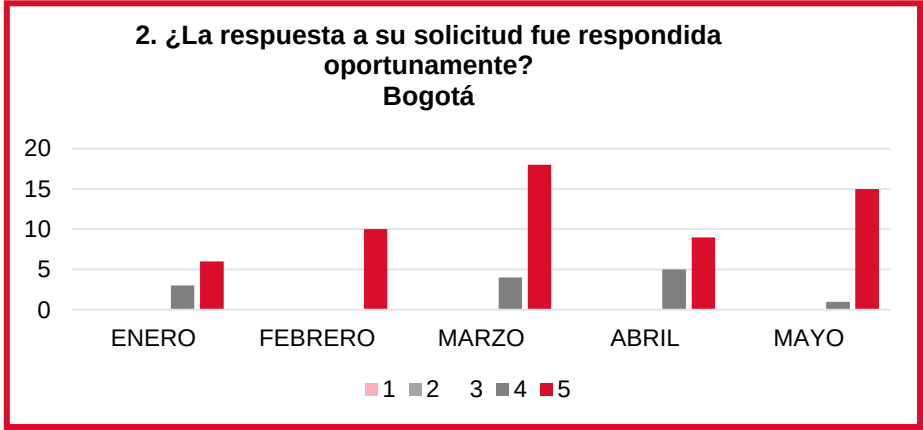
Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:



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:

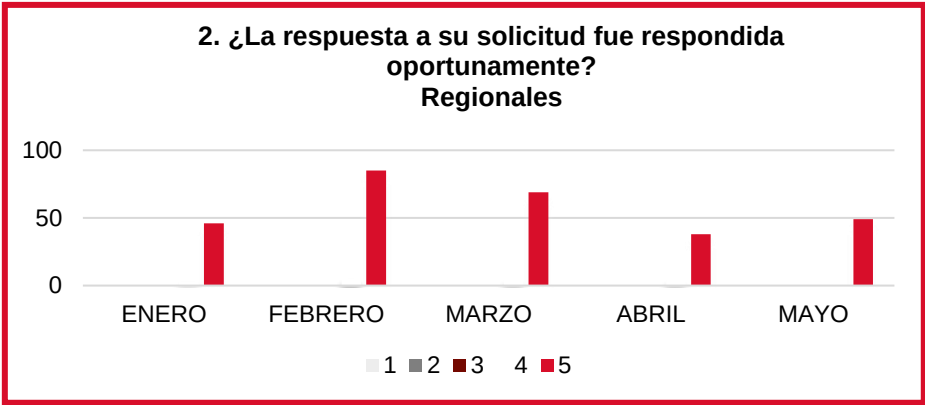
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	6
FEBRERO	0	0	0	0	10
MARZO	0	0	0	4	18
ABRIL	0	0	0	5	9
MAYO	0	0	0	1	15



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
FEBRERO	0	0	0	5	85
MARZO	0	0	0	4	69
ABRIL	0	0	0	4	38
MAYO	0	0	0	0	49

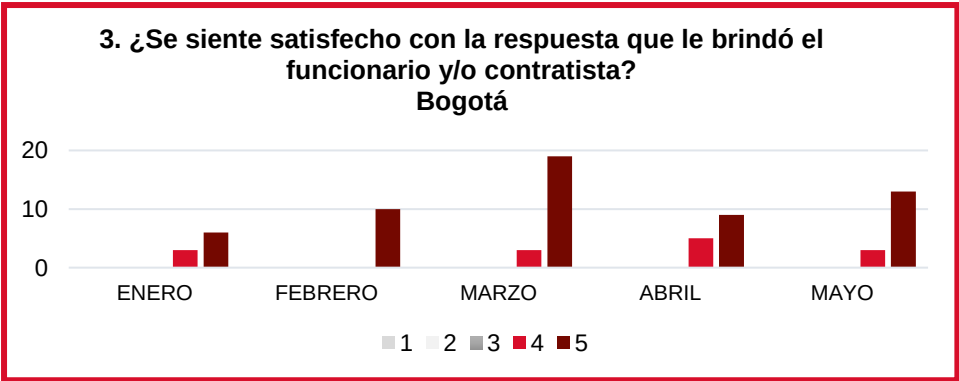




Orientación

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
FEBRERO	0	0	0	0	10
MARZO	0	0	0	3	19
ABRIL	0	0	0	5	9
MAYO	0	0	0	3	13



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
FEBRERO	0	0	0	7	83
MARZO	0	0	0	4	69
ABRIL	0	0	0	3	39
MAYO	0	0	0	0	49



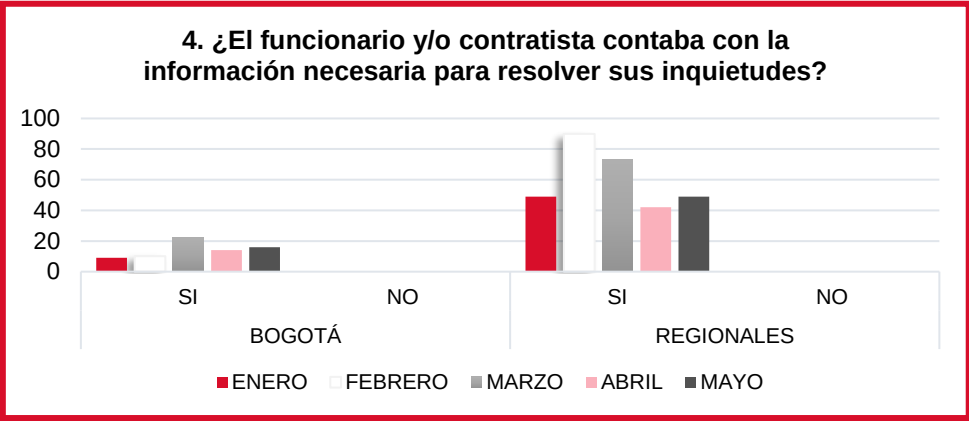
Dominio

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
FEBRERO	10	0	90	0
MARZO	22	0	73	0
ABRIL	14	0	42	0
MAYO	16	0	49	0

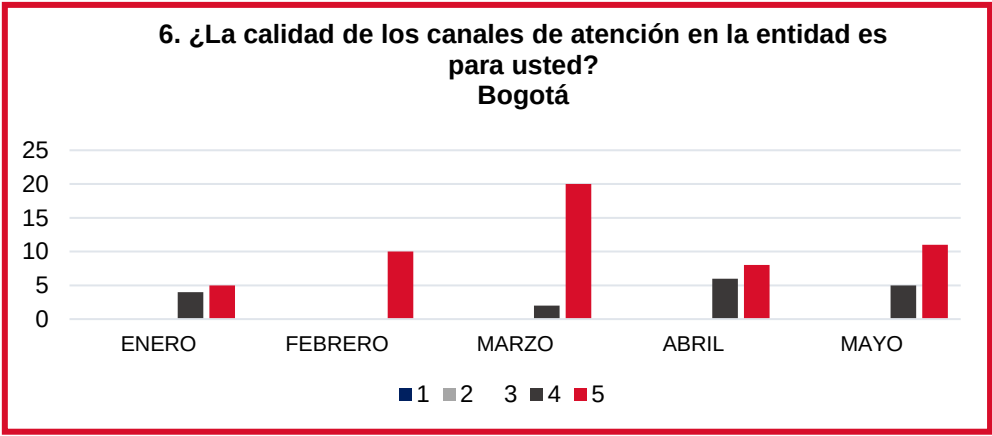


¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted? Que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto podemos observar:

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

PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	0	0	0	4
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	2
ABRIL	0	0	0	6
MAYO	0	0	0	5

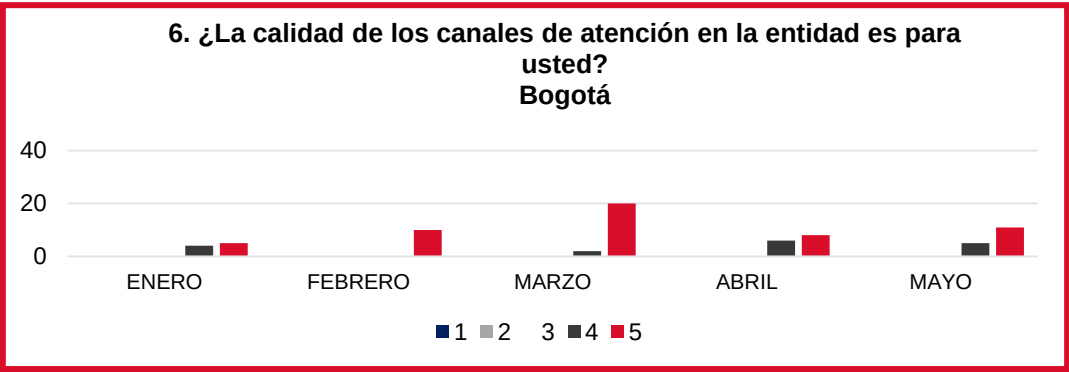




Percepción

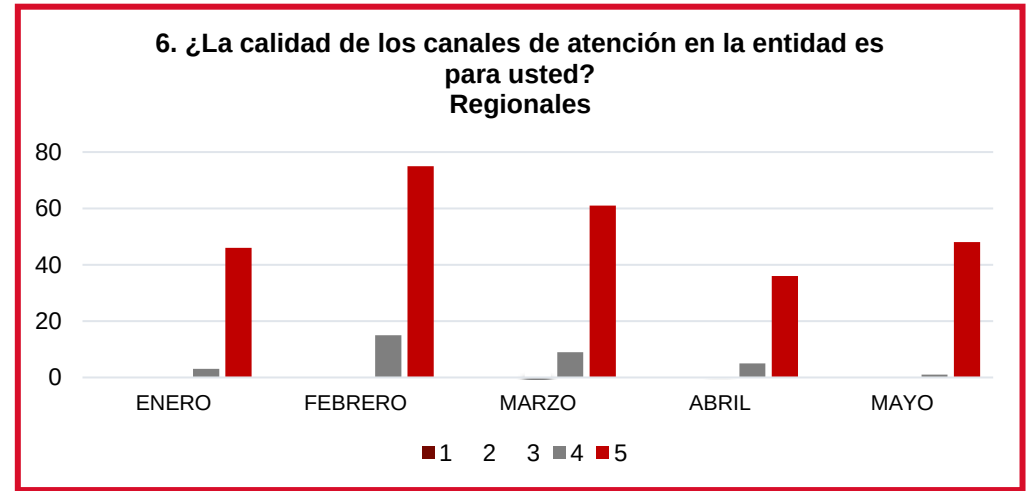
En lo referente a la tercera pregunta “**¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?**” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
FEBRERO	0	0	0	0	10
MARZO	0	0	0	2	20
ABRIL	0	0	0	6	8
MAYO	0	0	0	5	11



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
FEBRERO	0	0	0	15	75
MARZO	0	0	3	9	61
ABRIL	0	0	1	5	36
MAYO	0	0	0	1	48



Satisfacción

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

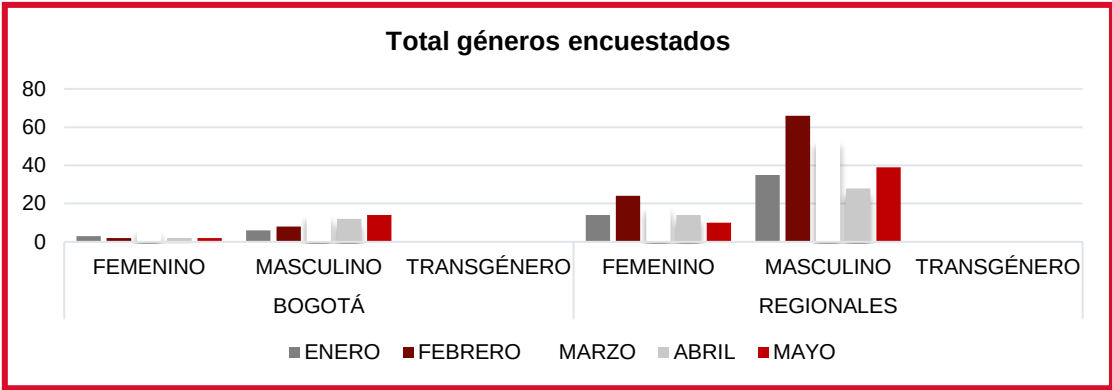




Aplicación del enfoque diferencial

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

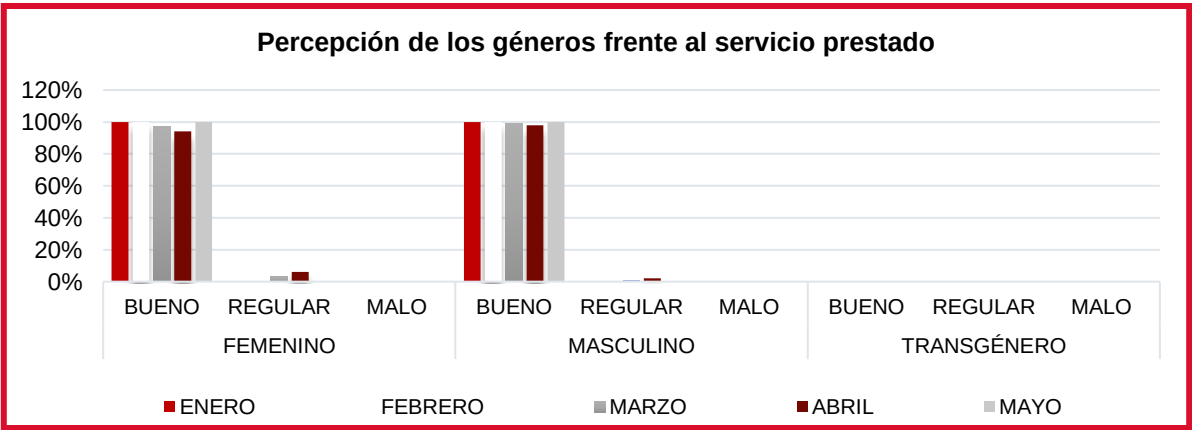
Total géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	3	6	0	14	35	0
FEBRERO	2	8	0	24	66	0
MARZO	7	15	0	19	54	0
ABRIL	2	12	0	14	28	0
MAYO	2	14	0	10	39	0



Percepción de los géneros encuestados

Hace referencia a la cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio como Bueno, Regular o Malo.

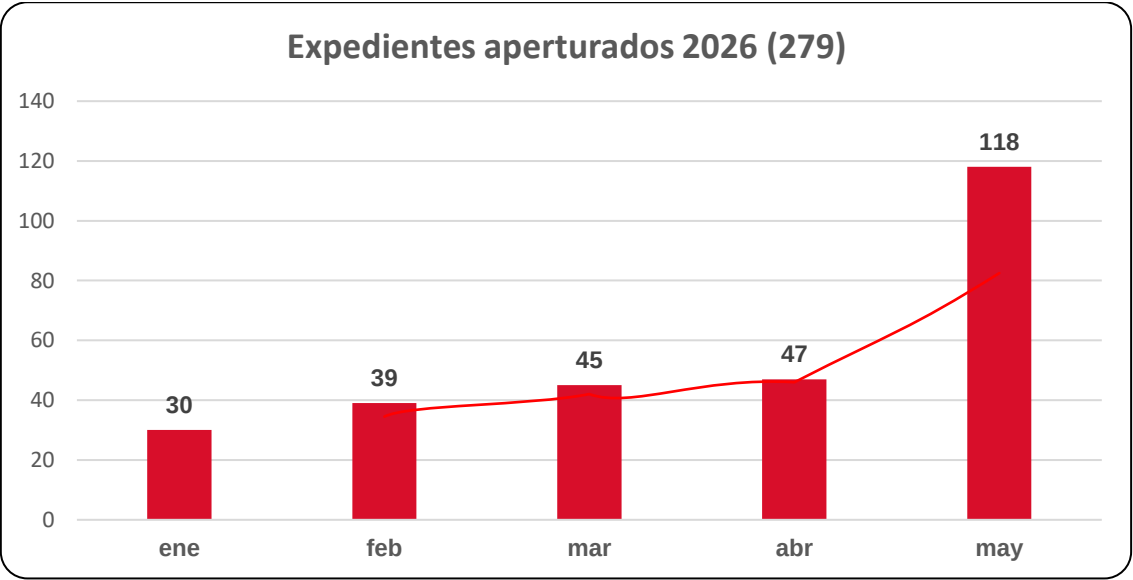
Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	97%	3%	0%	99%	1%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	94%	6%	0%	98%	2%	0%	0%	0%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



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



Por Tipo de Conducta

Posible Conducta Disciplinaria	ene	feb	mar	abr	may	Total
Abandono del Cargo	0	0	1	0	0	1
Acoso Laboral	0	1	1	0	1	3
Acoso Sexual	0	1	3	0	0	4
Armamento – Irregularidades en el Porte o Uso	8	4	4	2	5	23
Ausentismo Laboral Injustificado	2	1	0	1	0	4
Corrupción / Proceder Ilegítimo con Fines de Lucro	0	0	0	4	1	5
Discriminación (Género, Raza u Otras)	2	0	1	0	1	4
Incumplimiento de Capacitaciones Obligatorias	0	0	1	0	0	1
Incumplimiento de Funciones y/o Deberes	10	7	2	14	82	115
Irregularidades en Contratación	0	0	0	1	0	1
NO Definido	4	5	17	9	5	40
Tratos Inadecuados	1	0	0	3	3	7
Vehículos – Daño o Mal Uso de Vehículos o Equipos	2	20	15	13	18	68
Viáticos (Legalización – Reintegro)	1	0	0	0	1	2
(en blanco)	0	0	0	0	1	1
Total, general	30	39	45	47	118	279

Fuente: GCD-FT-20 V1 Formato Base de Datos Control Interno Disciplinario

Nota: Al analizar las conductas con mayor incremento entre abril y mayo, se destaca que "Incumplimiento de funciones y/o deberes" pasó de 14 casos en abril a 82 casos en mayo (esto debido a Informes sobre la no presentación de bienes por parte de los funcionarios), lo que representa el aumento más pronunciado dentro del período. Asimismo, "Vehículos – Daño o mal uso de vehículos o equipos" mostró un crecimiento constante, al pasar de 2 casos en enero a 20 en febrero, con valores mensuales que se mantuvieron entre 15 y 18 casos entre marzo y mayo.

La conducta clasificada como "No definido" presentó una tendencia variable durante los cinco meses, iniciando con 4 casos en enero, alcanzando su punto más alto en marzo con 17 casos, y cerrando mayo con 5 casos. Por su parte, "Armamento – Irregularidades en el porte o uso" se mantuvo relativamente estable, con valores que

 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME	 Interior 
	OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

oscilaron entre 2 y 8 casos mensuales, sin mostrar una tendencia de incremento sostenido a lo largo del período analizado.

Por Quejoso o Remitente de la Queja u Informe.

Remite el informe o Queja	ene	feb	mar	abr	may	Total
Correo electrónico	5	4	8	6	6	29
Defensoría del Pueblo	0	0	0	1	0	1
Dirección	0	1	0	1	0	2
Fiscalía General de la Nación	1	0	0	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación e Información	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	0	2	0	3	3	8
Oficina de Control Interno	0	3	1	1	0	5
Procuraduría General de la Nación	6	0	3	6	8	23
Secretaría General	10	4	5	4	73	96
Subdirección de Evaluación del Riesgo	1	0	0	0	0	1
Subdirección de Protección	0	1	0	3	4	8
Subdirección de Talento Humano	0	2	4	2	1	9
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	7	22	21	18	23	91
(en blanco)	0	0	3	1	0	4
Total, general	30	39	45	47	118	279

Fuente: GCD-FT-20 V1 Formato Base de Datos Control Interno Disciplinario

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 Relacionamento 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 persona natural o jurídica, Entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso



se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del PROTECDOC.

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, la Unidad Nacional de Protección, actualizó el canal de comunicación CHAT Virtual, en la página Web, para permitir una mejor interacción con los ciudadanos, ya que este permite atender a varios usuarios al mismo tiempo.
- Se observa que de las 65 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en las Regionales de Protección en el mes de mayo 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 mayo el 2026, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y las regionales por 12 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Buenaventura 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”

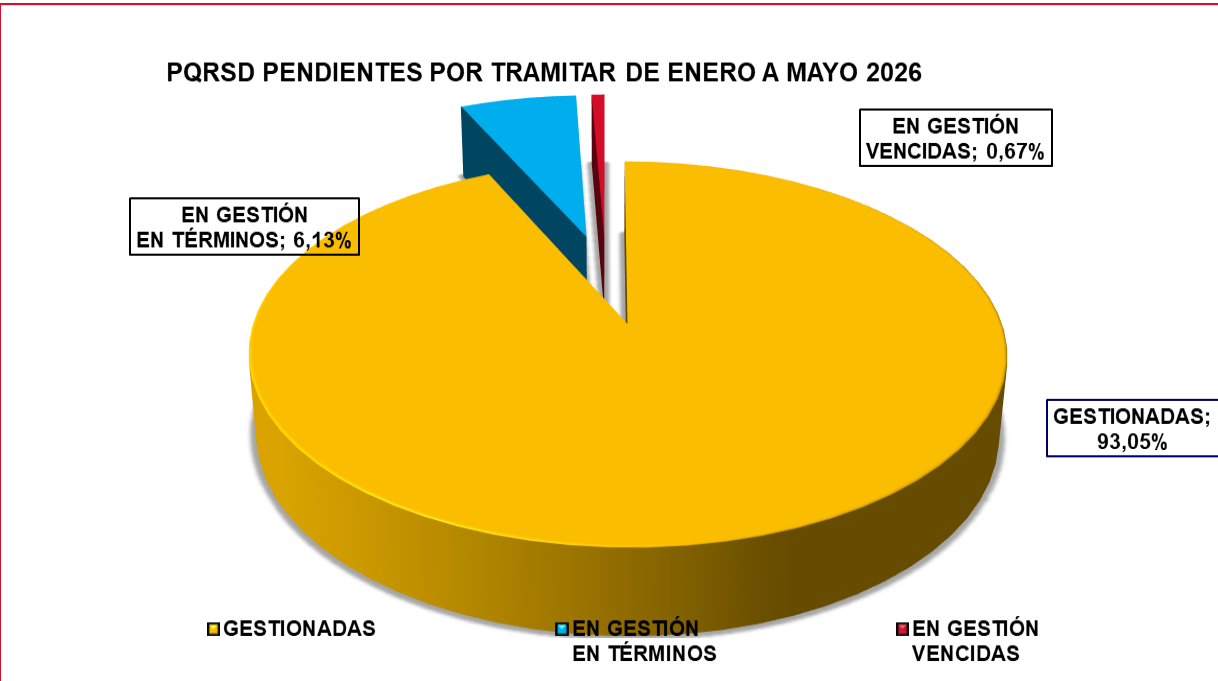
	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-ORC		4/6/2026



Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Profesional Especializado Grado 18		4/6/2026
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía (E)	 Firmado digitalmente por Javier Francisco Rodríguez Moreno	4/6/2026
Los arriba 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 D DE MAYO 2026

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR EN PROTECDOC DE ENERO A MAYO 2026			
PQRS D RECIBIDAS EN EL PERÍODO ENERO A MAYO 2026	GESTIONADAS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	EN GESTIÓN VENCIDAS
8455	7867	518	57
	93,05%	6,13%	0,67%



 Unidad Nacional de Protección 	FORMATO INFORME OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA		 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

Archívese en: Archivo de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía de acuerdo con las tablas de retención documental.

