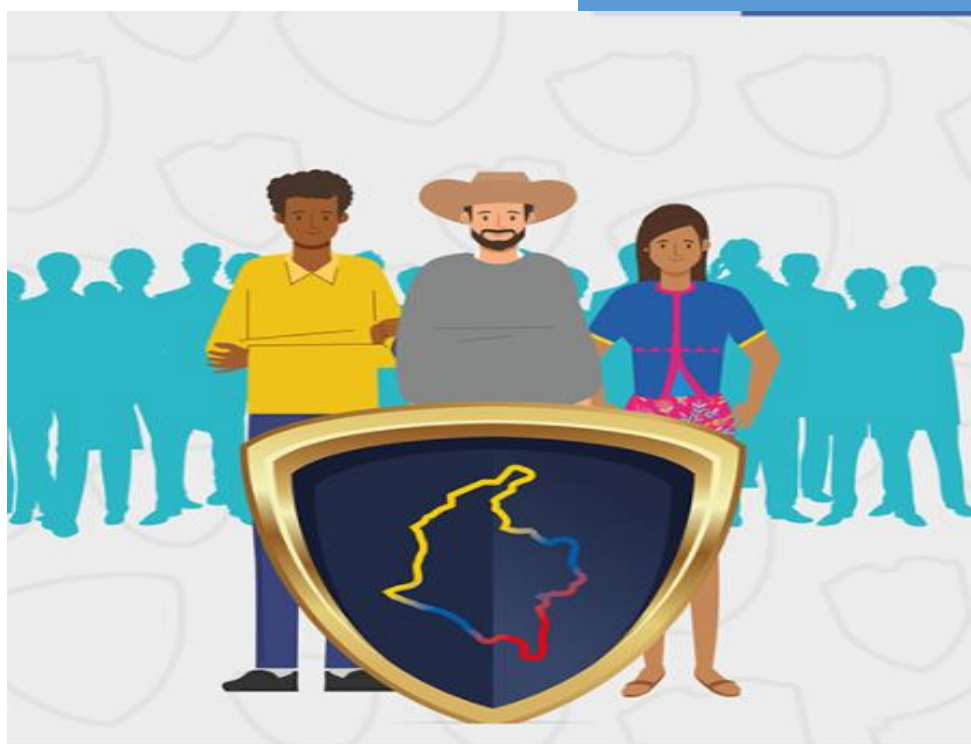




INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grupo de Servicio a la Ciudadanía
Julio 28 de 2026

Etiquetado: P

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1. PROPÓSITO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.....	3
4. SEGUIMIENTO INDICADORES OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.....	6
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA.....	13
6. DATOS ESTADÍSTICOS.....	14
6.1 Tipo de atención Primer Semestre año 2026.....	14
6.2 Peticionarios Solicitantes Primer Semestre año 2026.....	14
6.3 Tipos de PQRSD Primer Semestre año 2026.....	16
7. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS AÑO 2026.....	17
7.1. Flujo de PQRSD Primer Semestre año 2026.....	18
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.....	19
9. MOTIVOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.....	24
10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.....	24
11. INFORME ESTADISTICO COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.....	25
12. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.....	38
13. CONCLUSIONES.....	47

 Unidad Nacional de Protección	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2026

1. ROPÓSITO

El Gobierno Nacional ha diseñado sistemas y modelos para guiar a los servidores públicos en el ejercicio de la gestión de Servicio al Ciudadano, identificando oportunidades de crecimiento en busca de mejores prácticas para ser ejecutadas por cada Entidad. La UNP, como organismo estatal, adelanta autodiagnósticos en cada uno de sus procesos y recopila sus mejores prácticas con el objetivo de mejorar su gestión pública. Para ello, articula sus Sistemas de Gestión y de Control Interno, lo que permite armonizar los procesos misionales con la prestación del Servicio al Ciudadano. De esta manera, la Entidad puede atender de forma integral tanto a sus beneficiarios como a la ciudadanía en general, garantizando respuestas oportunas, efectivas, colaborativas y basadas en información que genere confianza y certeza sobre la gestión institucional

2. ALCANCE

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

La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, mediante el autodiagnóstico de su proceso, revisa periódicamente el cumplimiento normativo, aplica encuestas de

 Unidad Nacional de Protección	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

satisfacción y percepción, y elabora los informes de PQRSD. Adicionalmente, organiza herramientas destinadas a alimentar la Rendición de Cuentas de la Entidad. En este propósito, se viene trabajando de manera articulada con la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información para integrar las nuevas aplicaciones electrónicas y fortalecer la colaboración entre los diferentes grupos de valor y los servidores públicos.

El presente informe refleja los logros alcanzados por La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía en el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2026, así mismo contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la Entidad y las gestiones emprendidas frente a las mismas.

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

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

3. ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE **AÑO 2026**

Se lideró la formulación y adopción de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, instrumento orientado a fortalecer la atención de solicitantes y beneficiarios de los Programas de Prevención y Protección que coordina la UNP, bajo la premisa “Atención al Ciudadano Somos Todos”.

Esta gestión permitió establecer lineamientos claros para garantizar una atención incluyente, digna, efectiva, oportuna, clara, transparente, imparcial y de calidad,

 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN			

promoviendo la mejora continua de los servicios y consolidando una cultura institucional centrada en las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

- **Fortalecimiento Cultura de Servicio a la Ciudadanía.**

Se desarrollaron acciones para promover tanto en servidores públicos como contratistas, una mayor sensibilización sobre la importancia de brindar una atención incluyente, digna, efectiva, oportuna, clara, transparente, imparcial y de calidad a la ciudadanía.

En este contexto, se realizaron las siguientes campañas internas a través de Engage, fondo de pantalla y/o correo informativo:

1. Responder también es proteger.
2. En la UNP todos trabajamos por una atención con transparencia y humanidad.
3. Modo Servicio ON.
4. UNP sin barreras.
5. En la UNP hablamos clarito.

- **Certidumbre en el Ciudadano e Inclusión.**

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

- Actualización Carta de Trato Digno, Portafolio de Servicios y Trámites.
- Socialización ABC para acceder a la ruta de protección individual y colectiva (Primer documento traducido en lenguaje claro).
- Difusión en redes sociales y/o slider página web de las campañas:

 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Página web para todos.
- Llámanos estamos contigo.
- Queremos leerte.
- En la UNP cambiamos para mejorar.
- Todo trámite ante la Entidad es gratuito.
- Tú solicitud de protección en 3 pasos.
- Tú voz construye cambios.
- ¿Necesitas solicitar protección ante la UNP? Haz tu solicitud en línea.

- **Estrategias de Omnicanalidad para Recepcionar PQRS de la Ciudadanía.**

Se garantizó que la ciudadanía pueda escoger uno o más de un canal para su interacción con la Entidad, así las cosas, dio continuidad a la campaña informativa en redes sociales, respecto de los canales para elevar PQRS ante la UNP y resolver dudas sobre nuestros trámites.

- **Racionalización de Trámites.**

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

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

En este sentido, se dio continuidad a la socialización al interior de la UNP de este gran avance, a fin de que cada servidor público y contratista, apoye desde su rol a la difusión de esta herramienta.

 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

- **Participación Escenarios Interinstitucionales.**

Participamos en la primera Mesa de Trabajo Servicio al Ciudadano SNARIV, donde se compartió con las demás Entidades nuestra gestión y logros en materia de atención a la población víctimas del conflicto armado.

4. SEGUIMIENTO INDICADORES OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE 2026.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Integral de Calidad, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía realiza el seguimiento periódico a los indicadores de gestión definidos para evaluar el desempeño, la eficiencia y efectividad de los servicios prestados a la ciudadanía y a los beneficiarios de la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, permitiendo verificar el avance en el cumplimiento de los objetivos institucionales asociados a la gestión de las solicitudes de protección, la satisfacción ciudadana, la satisfacción de los usuarios del servicio de protección y la oportunidad en la respuesta a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

**Indicadores de Gestión / Indicadores Objetivos Política Integral Oficina de
Relacionamiento con la Ciudadanía.**

Nombre Indicador	Meta	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Observaciones
Porcentaje de Solicitudes de Protección del Programa de Prevención y Protección de la Entidad gestionadas.	90%	((Número de solicitudes de protección gestionadas / Número de solicitudes de protección allegadas en el período con el corte definido)) *100	Eficacia	Trimestral	104%	El indicador superó la meta establecida, evidenciando una gestión eficiente de las solicitudes de protección recibidas durante el periodo evaluado.
Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD	100%	((Número total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo) / (Número total de PQRSD elevadas ante la Entidad durante el periodo)) *100	Eficiencia	Trimestral	99%	El indicador obtuvo un resultado de 99% frente a una meta establecida del 100%, evidenciando un alto nivel de cumplimiento en la gestión a PQRSD y una adecuada capacidad institucional para atender oportunamente los requerimientos ciudadanos dentro de los plazos definidos por la normatividad vigente.

Nivel de satisfacción en la atención al Ciudadano	95%	((No. De usuarios satisfechos) / (Total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los diferentes canales de Atención)) *100	Efectividad	Trimestral	99%	El indicador alcanzó un nivel de satisfacción superior a la meta programada, evidenciando una percepción favorable de los ciudadanos frente a la atención brindada por la Entidad. Este resultado demuestra el compromiso institucional con la mejora continua de los canales de atención y la calidad del servicio prestado por los asesores.
Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección.	70%	((Número de beneficiarios satisfechos / Número total de beneficiarios encuestados)) *100	Efectividad	Anual	N/A	Durante el período objeto de análisis no se cuenta con información consolidada para la medición del indicador, teniendo en cuenta su periodicidad anual. Por tal razón, su evaluación se realizará al cierre de la vigencia, una vez se disponga de los resultados correspondientes.

Seguimiento a las actividades del Mapa Integral de Riesgos, Plan de Participación Ciudadana y Programa de Transparencia y Ética Pública.

En cumplimiento de los lineamientos institucionales orientados al fortalecimiento de la gestión pública, la transparencia, la participación ciudadana y la administración de riesgos, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía desarrolló durante el periodo

comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2026, las actividades programadas en el Mapa Integral de Riesgos, el Plan de Participación Ciudadana y el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Las acciones ejecutadas estuvieron encaminadas a fortalecer los mecanismos de atención y relacionamiento con la ciudadanía, promover los espacios de participación y diálogo, garantizar el acceso a la información pública, fomentar la cultura de transparencia y contribuir a la mitigación de los riesgos identificados en el proceso, en concordancia con los objetivos estratégicos de la Entidad y las disposiciones normativas vigentes.

A continuación, se presentan los principales avances y resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos de planeación y seguimiento bajo responsabilidad de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía durante el periodo antes señalado.

Mapa Integral de Riesgos.

Descripción del Riesgo	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento 1er. Cuatrimestre de 2026.
Posibilidad de afectación reputacional debido a sanciones disciplinarias y/o penales por solicitar o recibir dádivas por parte de servidores o colaboradores de La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía a nombre propio o de	C1: Coordinador de La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los Servidores Públicos y Contratistas de la ORC.	1 / 2= 50%

Descripción del Riesgo	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento 1er. Cuatrimestre de 2026.
terceros, a cambio de la entrega de información reservada, propia de la Entidad por falta de uso y apropiación del código de integridad.	C2: Coordinador de La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, socializa cuatrimestralmente prohibición del cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la Entidad.	1 / 3= 33%
	C3: de La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, lidera la socialización cuatrimestral al interior de la ORC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la Entidad, a través de correo electrónico y/o mesas de trabajo.	1 / 3= 33%
Posibilidad de afectación reputacional debido a sanciones disciplinarias y/o penales por vulnerar el derecho fundamental de petición por incumplimiento a los términos legales de respuesta causado por debilidades en los mecanismos de gestión de las PQRSD en las diferentes dependencias.	C1: El Coordinador de La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, y contratista o servidor público encargado de administrar la Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD de cada dependencia a través de correo electrónico y/o comunicación interna.	33%
	C2: El Coordinador de La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, y contratista o servidor público encargado de administrar la Base Matriz de PQRSD, comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaría General, Asesores y jefes de Oficina, las PQRSD que, a pesar de las alertas emitidas por la ORC a los respectivos enlaces, no han sido	33%

Descripción del Riesgo	Actividad de control	Porcentaje de cumplimiento 1er. Cuatrimestre de 2026.
PQRSD en las diferentes dependencias.	tramitadas en el Sistema de Información.	
	C3: El Coordinador de La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, y contratista o servidor público encargado de administrar la Base Matriz de PQRSD, comunica mensualmente a los Subdirectores, Secretaría General, Asesores y jefes de Oficina, la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.	33%
	C4: El Coordinador de La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, y contratista o servidor público encargado realiza mesas de trabajo mensuales con los enlaces de PQRSD de las Dependencias, que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD.	33%
Posibilidad de afectación reputacional debido a sanciones disciplinarias y/o penales por vulnerar los derechos fundamentales a la vida, la libertad, la integridad y seguridad de las poblaciones objeto del Programa de Prevención y Protección de la UNP, por extemporaneidad en los tiempos para iniciar la ruta de evaluación de riesgo individual, colectiva y de seguridad física de instalaciones, debido a insuficiencia de personal para atender la demanda poblacional	C1: El Coordinador de La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, y contratista o servidor público encargado revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta.	33%

 Unidad Nacional de Protección	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Plan de Participación Ciudadana.

Descripción Actividad	Porcentaje de cumplimiento 1er. Trimestre 2026.
Presentar un informe de la participación en el Festival para Tejer lo Público “Juntémonos” para sensibilizar a la ciudadanía sobre las competencias de la Entidad en el marco de la ruta de protección.	0%
Elaborar un documento que contenga los resultados de la campaña de recepción de sugerencias con el fin de identificar oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.	25%
Realizar un ejercicio de participación, a través de los diferentes canales de la UNP, con el fin de identificar los temas de interés de la ciudadanía para el proceso de rendición de cuentas.	100%

Programa de Transparencia y Ética Pública

Descripción Actividad	Meta o Producto	Porcentaje de cumplimiento 1er. Cuatrimestre de 2026
Elaborar y publicar los informes de PQRSD.	Informes PQRSD publicados.	33%
Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad visual, auditiva, entre otras).	Campaña de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad visual, auditiva entre otras).	33%
Realizar campañas de sensibilización para eliminar las barreras actitudinales que impiden el acceso a las	Campañas de sensibilización realizadas	33%

personas en condición de discapacidad a los servicios de la UNP.		
Participar en las “Juntanzas, festival para tejer lo público” en las cuales se identifique la necesidad de intervención por parte de la UNP, a fin de sensibilizar acerca de las competencias de la Entidad en el marco de la ruta de protección.	Informe de Participación de las Juntanzas	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia
Validar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de atención al ciudadano evaluado	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Revisar y /o actualizar la caracterización de los grupos de valor de la UNP	Documento de caracterización Actualizado	0% Actividad programada para ejecutarse durante el segundo semestre de la vigencia.
Definir una estrategia para promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía	Campaña de recepción de sugerencias para mejorar la atención al ciudadano realizada	33%

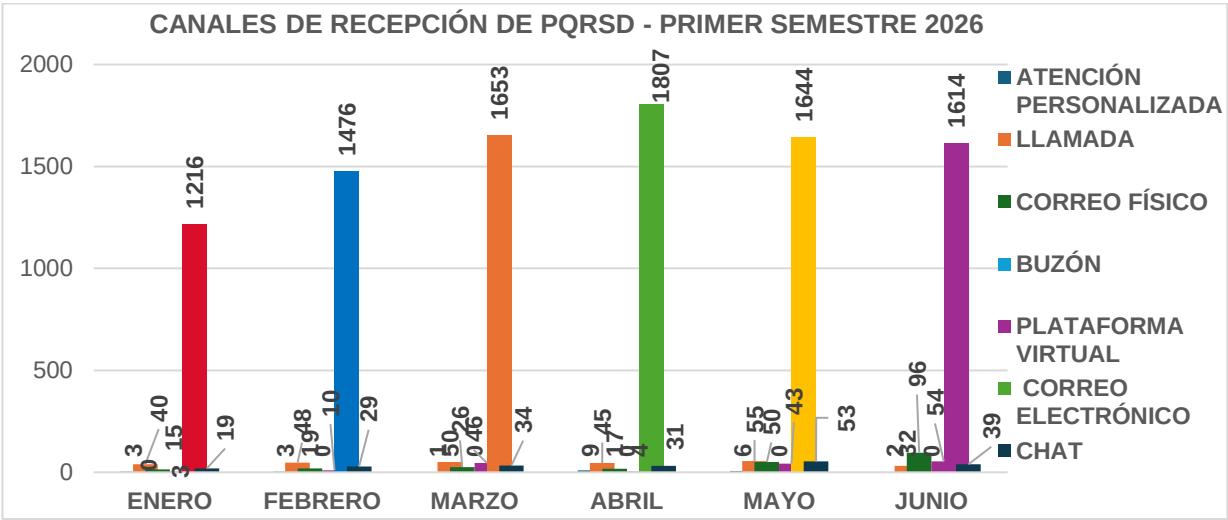
5. PARTICIPACIÓN ESCENARIOS ORIENTACIÓN CIUDADANA-PRIMER SEMESTRE 2026

Para el primer semestre del año 2026, el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP no programó la estrategia "Juntémonos, para tejer lo público". Se espera que se realicen los acompañamientos a la ciudadanía por parte de la Unidad Nacional de Protección y demás Entidades a los municipios que se listen en el ejercicio para el segundo semestre del 2026.

6. DATOS ESTADÍSTICOS

6.1 Tipo de atención por canales del primer semestre año 2026.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSO - PRIMER SEMESTRE 2026								
CANAL PRESENCIAL	CANAL ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	ATENCIÓN PERSONALIZADA	3	3	1	9	6	2	24
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	40	48	50	45	55	32	270
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	15	19	26	17	50	96	223
	BUZÓN	0	0	0	0	0	0	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	3	10	46	4	43	54	160
	CORREO ELECTRÓNICO	1216	1476	1653	1807	1644	1614	9410
	CHAT	19	29	34	31	53	39	205
TOTAL		1296	1585	1810	1913	1851	1837	10292



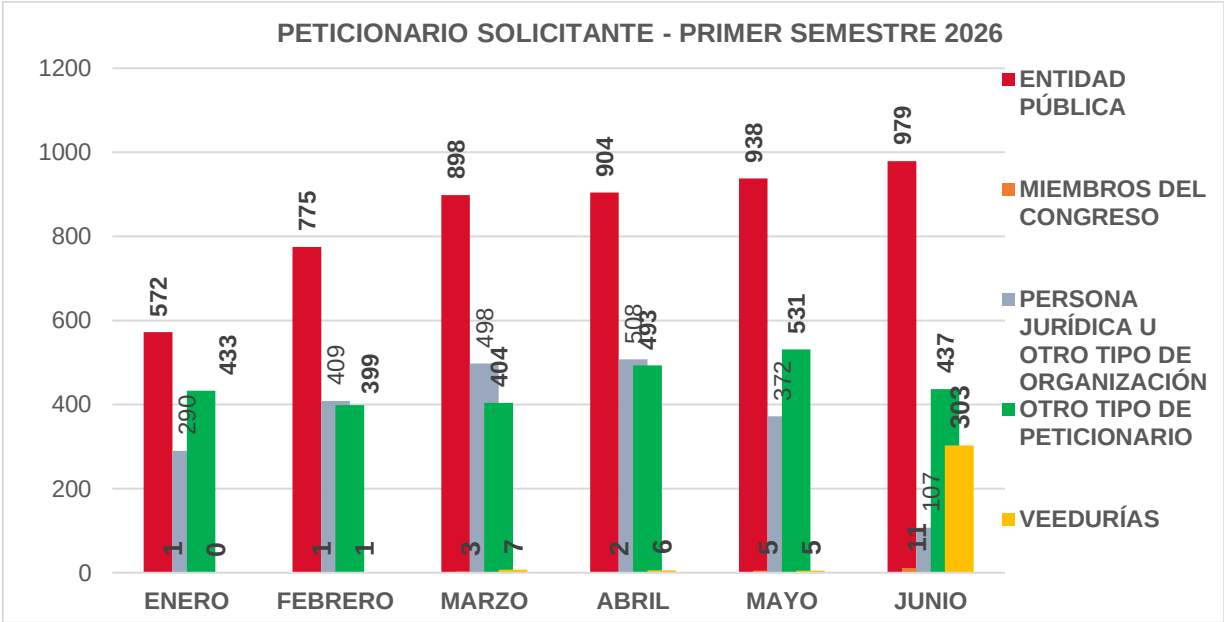
6.2 Peticionarios Solicitantes del Primer Semestre año 2026.

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

- ✓ Miembros del Congreso (5) cinco días

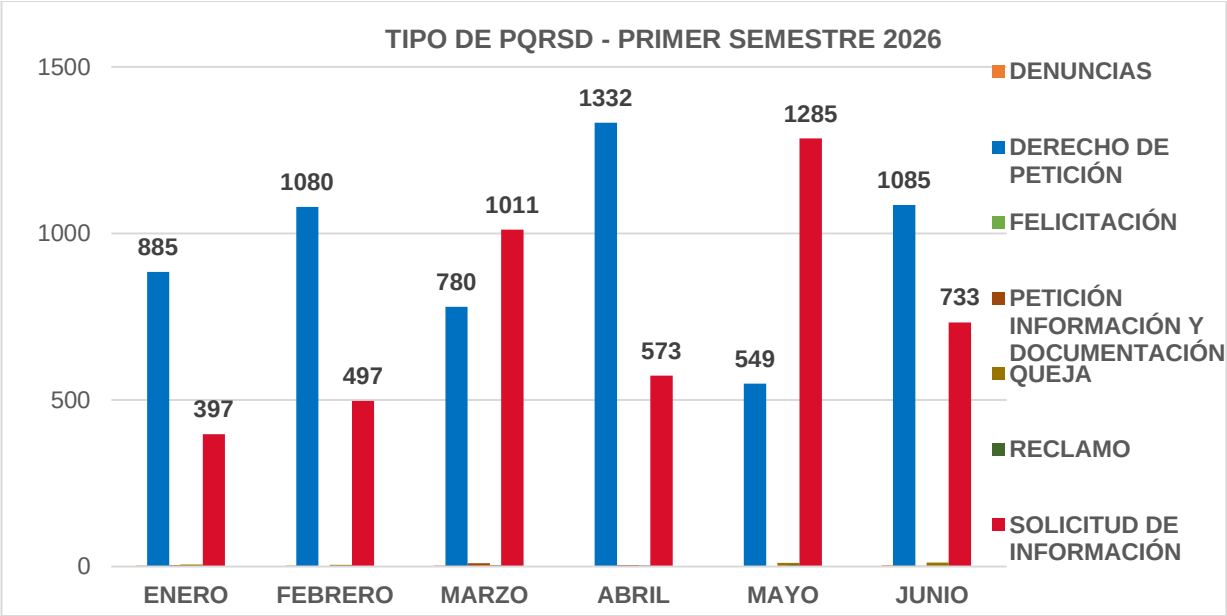
- ✓ Entidad Pública (10) diez días
- ✓ Persona natural o jurídica (15) quince días

PETICIONARIO SOLICITANTE - PRIMER SEMESTRE 2026							
PETICIONARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ENTIDAD PÚBLICA	572	775	898	904	938	979	5066
MIEMBROS DEL CONGRESO	1	1	3	2	5	11	23
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	290	409	498	508	372	107	2184
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	433	399	404	493	531	437	2697
VEEDURÍAS	0	1	7	6	5	303	322
TOTAL	1296	1585	1810	1913	1851	1837	10292



6.3 Tipos de PQRSD del Primer Semestre año 2026.

TIPO DE PQRSD - PRIMER SEMESTRE 2026							
TIPO PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DENUNCIAS	3	3	3	0	0	4	13
DERECHO DE PETICIÓN	885	1080	780	1332	549	1085	5711
FELICITACIÓN	0	0	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	0	10	4	1	2	21
QUEJA	6	5	4	1	11	12	39
RECLAMO	1	0	1	3	5	1	11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	397	497	1011	573	1285	733	4496
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1296	1585	1810	1913	1851	1837	10292



7. **ESTADO CONSOLIDADO PQRSD POR DEPENDENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2026**

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

DEPENDENCIAS	TOTAL, RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO 2026	GESTIONADOS	PQRS D EN GESTI ON	PQRS RECIBIDAS POR PERIODO				TOTAL, PQRS D EN PROCE SO	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS D RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO 2026		
				ene-mar 26	abr-26	may-26	jun-26		EN TÉRMINOS	VENCIDOS	TOTAL
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	2384	2156	228	0	1	48	179	228	179	49	228
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	145	137	8	0	0	0	8	8	8	0	8
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	706	675	31	0	0	2	29	31	29	2	31

DIRECCIÓN GENERAL	228	201	27	0	0	5	22	27	22	5	27
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	4	2	0	0	0	2	2	2	0	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	4	1	0	0	0	1	1	1	0	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	34	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1485	1481	4	0	0	0	4	4	4	0	4
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	4442	4364	78	0	0	0	78	78	78	0	78
OFICINA JURÍDICA	473	457	16	0	0	0	16	16	16	0	16
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	311	299	12	0	0	0	12	12	12	0	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	73	71	2	0	0	0	2	2	2	0	2
TOTAL	10292	9883	409	0	1	55	353	409	353	56	409

7.1 Flujo de Datos Primer Semestre año 2026

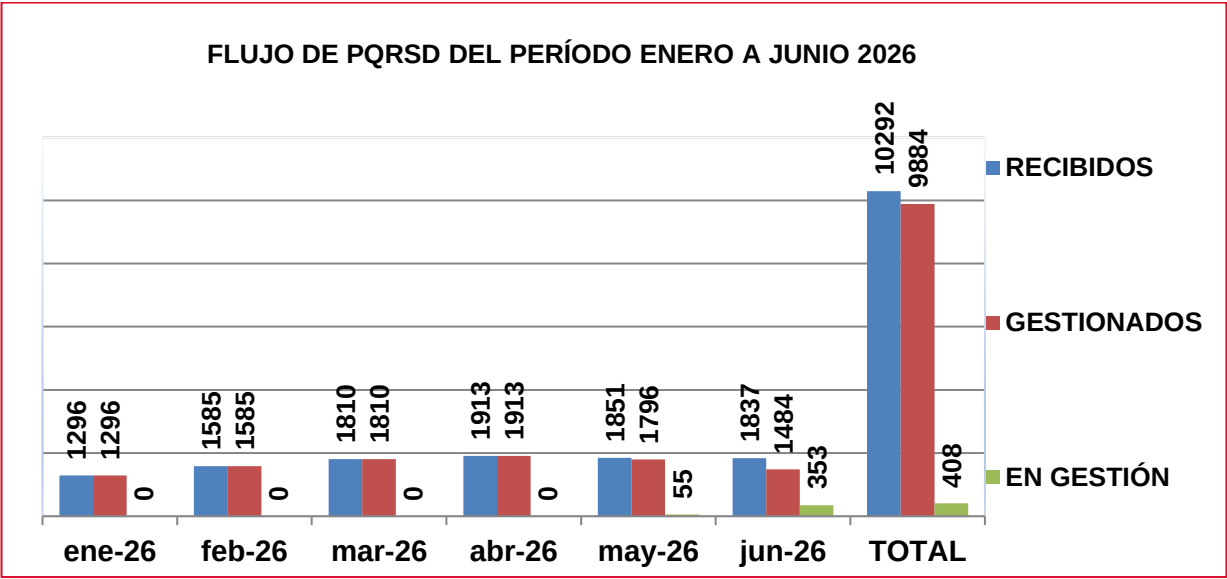
No obstante, es pertinente mencionar que los datos estadísticos antes presentados solo evidencian el flujo de las PQRSD en cada mes, por lo cual se hace necesario continuar con el seguimiento de las PQRSD teniendo en cuenta que:

Es pertinente aclarar que la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía realiza el seguimiento a las PQRSD elevadas ante la Entidad de acuerdo con las copias generadas por el Área de Radicación y Correspondencia.

Una vez ilustrado lo anterior, se presenta los datos estadísticos de los cuales se colige el flujo de PQRSD mensual por dependencia, en el cual se evidencia el número

de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2026 y las respuestas proyectadas en el mismo.

FLUJO DE PQRSD DEL PERÍODO ENERO A JUNIO 2026									
PQRS	DETALLE	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1296	1585	1810	1913	1851	1837	10292	
	GESTIONADOS	1296	1585	1810	1913	1796	1484	9884	96,04%
	EN GESTIÓN	0	0	0	0	55	353	408	3,96%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERÍODO		10292							



8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE
AÑO 2026.

 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

PQRSD POR POBLACIÓN PRIMER SEMESTRE 2026								
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos; y directivos y miembros de organizaciones políticas, declaradas en oposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1909 de 2018 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.	25	21	32	43	43	28	192	1,93%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	291	176	165	201	278	324	1435	22,45%
Dirigentes o activistas sindicales.	10	23	44	69	27	17	190	0,77%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	4	5	3	16	3	3	34	0,31%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	95	122	137	72	129	142	697	7,33%
Miembros de la Misión Médica.	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	2	4	0	4	0	1	11	0,15%
Periodistas y comunicadores sociales.	9	18	4	11	27	55	124	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	68	74	201	127	96	630	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	2	2	0	0	0	4	0,00%

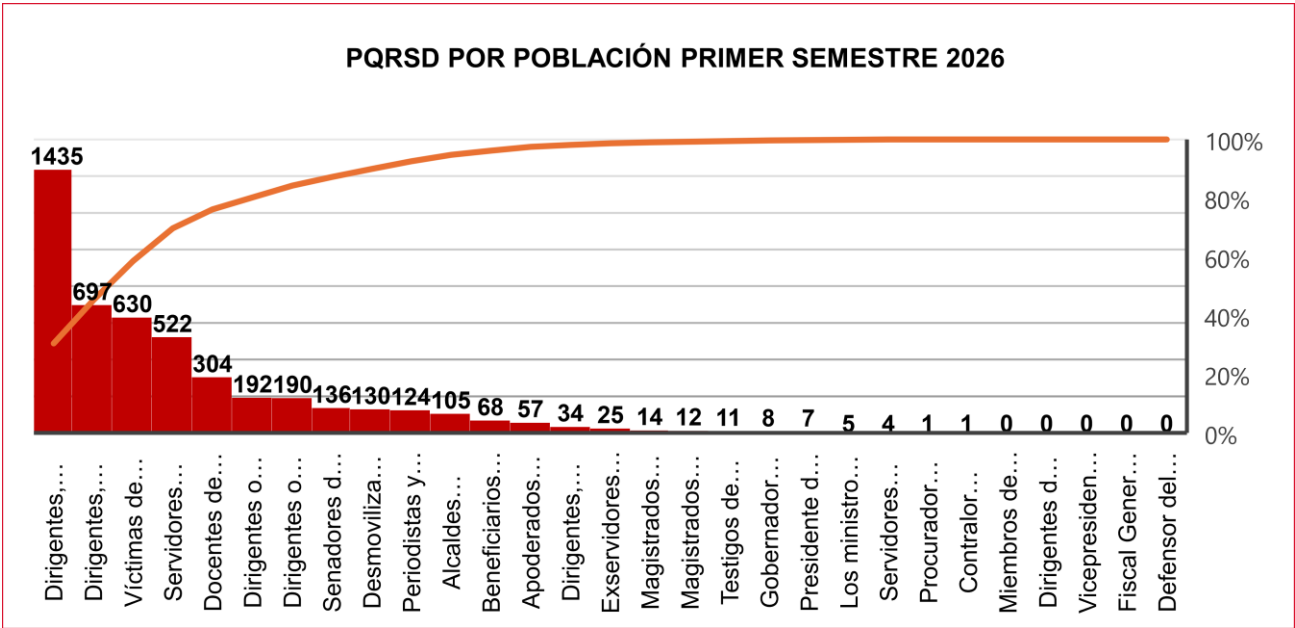
 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA								 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO								
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN								

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	8	3	6	5	2	25	0,08%
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	0	0	0	0	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.	1	0	2	4	5	45	57	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	32	97	33	34	65	304	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	80	158	52	103	65	522	4,94%

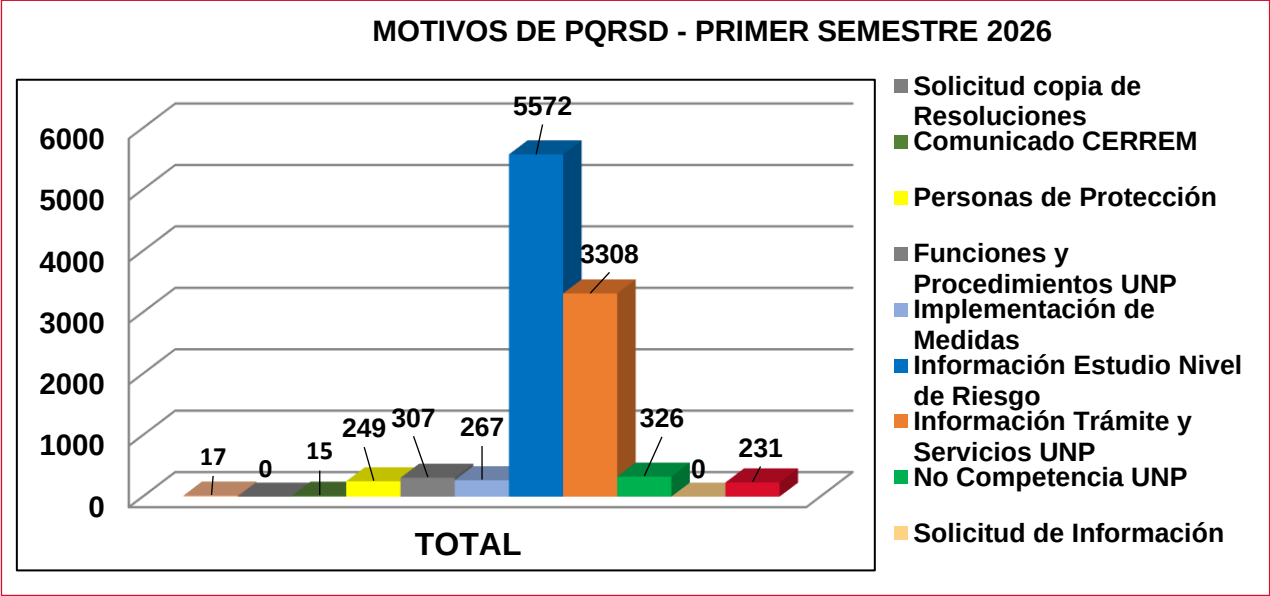
 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN		

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	3	2	2	1	2	14	0,31%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reinserción y la Normalización - ARN.	23	19	10	24	32	22	130	1,77%
TOTAL	636	581	733	738	814	867	4369	49%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	2	2	0	0	0	3	7	0,15%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Los ministros del Despacho.	0	1	0	2	0	2	5	0,00%
Fiscal General de la Nación.	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Procurador General de la Nación	0	0	1	0	0	0	1	0,00%
Contralor General de la República	0	0	0	0	1	0	1	0,00%
Defensor del Pueblo en el orden nacional.	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	8	38	6	11	55	18	136	0,62%
Gobernadores de Departamento.	1	1	1	1	3	1	8	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	5	2	0	1	3	12	0,08%
Alcaldes distritales y municipales.	10	0	12	18	49	16	105	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	6	0	45	7	6	68	0,31%

TOTAL	26	53	22	77	116	49	343	2%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	44	57	30	62	57	71	321	3,40%
OTROS SOLICITANTES DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Medidas Cautelares	2	0	0	4	4	5	15	0,15%
Convenio JEP	0	0	0	0	0	0	0	
Entidad Pública.	283	444	380	527	368	441	2443	21,84%
LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Ciudadanos no población objeto	305	450	645	505	492	404	2801	23,53%
TOTAL, GENERAL	1296	1585	1810	1913	1851	1837	10292	151%



9. MOTIVOS DE PQRSO DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.



10. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSO PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.

INDICADOR DE EFICIENCIA ATENCIÓN PQRSO POR DEPENDENCIAS DE ENERO A JUNIO 2026							
DEPENDENCIAS	PERÍODO						PROMEDIO INDICADOR
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
ENTIDAD	99,23%	98,80%	98,17%	98,69%	94,33%	88,02%	96,21%
DIRECCIÓN GENERAL	87,50%	75%	71,88%	65%	91,89%	71,43%	77,12%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	100%	100%	100%	90%	92,86%	100%	97,14%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	100%	100%	100%	100%	99,57%	100%	99,93%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

OFICINA JURÍDICA	100%	100%	97,70%	98,80%	98,81%	100%	99,22%
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	100%	100%	100%	99%	82,37%	65,84%	91,20%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	92,63%	93,15%	85,48%	97,27%	92,05%	93,14%	92,29%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	98,28%	100%	91,67%	94,64%	97,57%	89,47%	95,27%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0%	0%	0%	0%	60%	100%	80%
TOTAL	99,23%	98,80%	98,17%	98,69%	94,33%	88,02%	96,21%

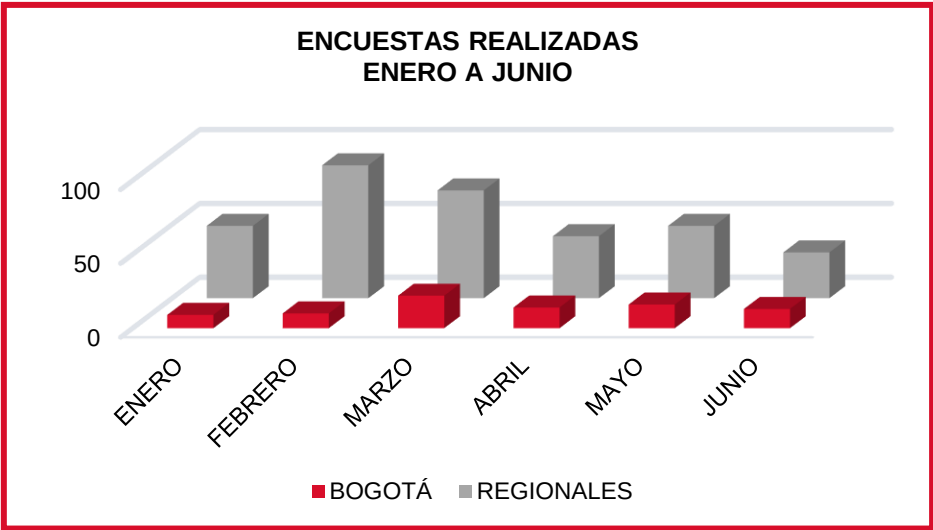
11. INFORME ESTADÍSTICO COMPARATIVO ENCUESTAS
SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE AÑO 2026.

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo de enero a junio 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**

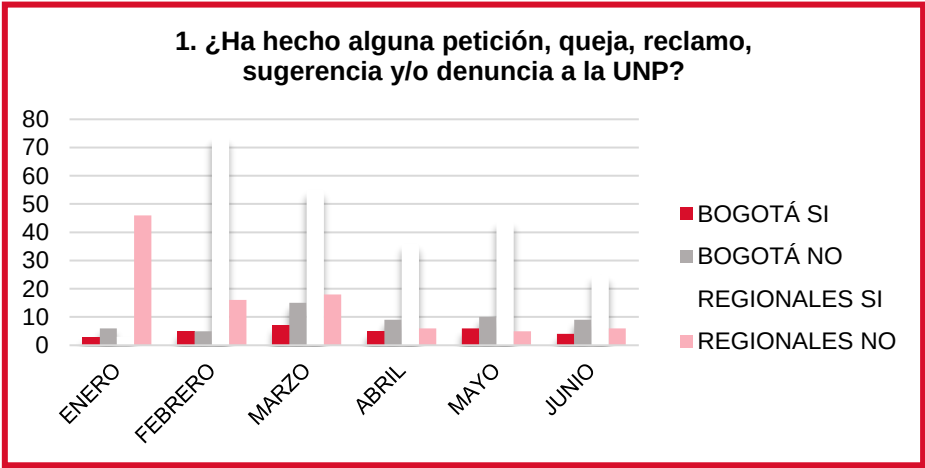
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JUNIO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	9	49
FEBRERO	10	90
MARZO	22	73
ABRIL	14	42
MAYO	16	49
JUNIO	13	31
TOTAL	84	334



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:

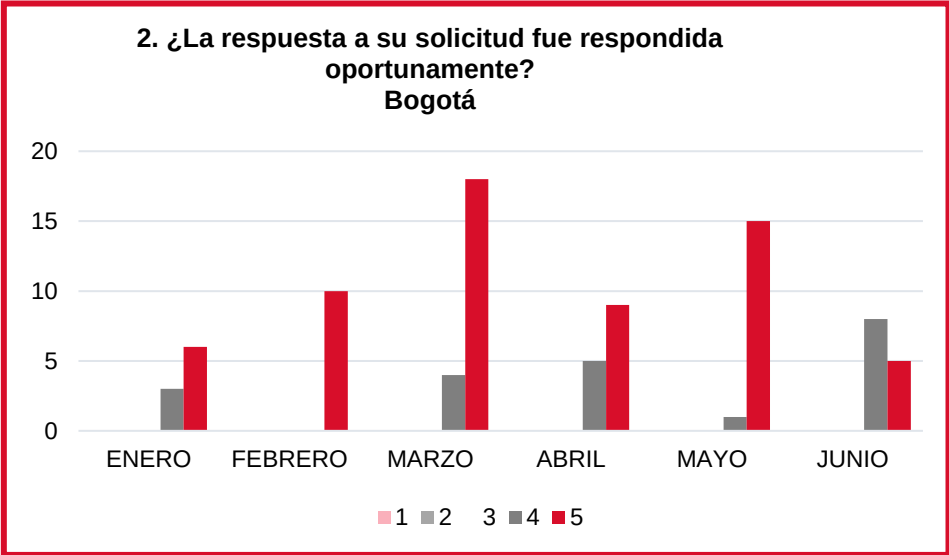
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	3	6	3	46
FEBRERO	5	5	74	16
MARZO	7	15	55	18
ABRIL	5	9	36	6
MAYO	6	10	44	5
JUNIO	4	9	25	6



Oportunidad

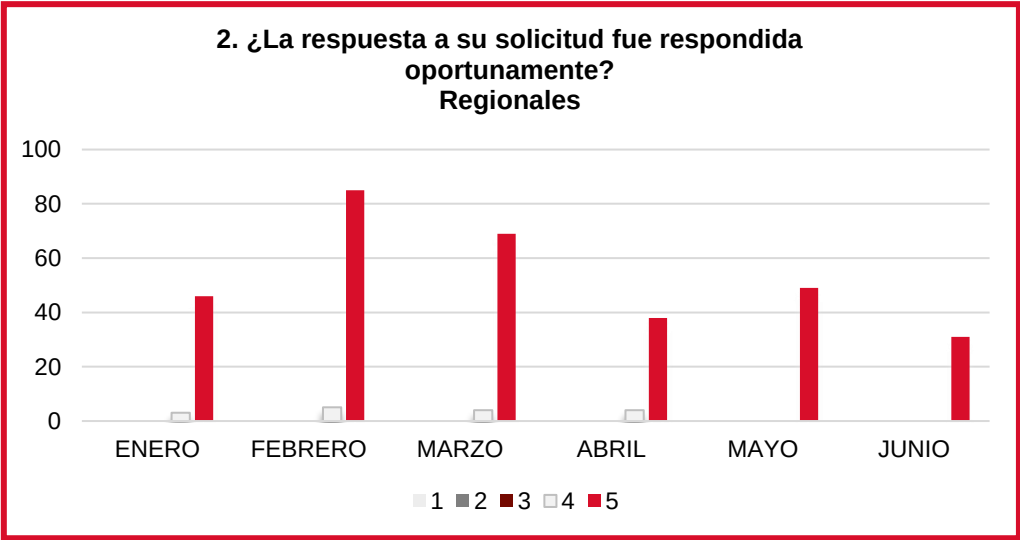
En lo atinente a la segunda pregunta “**¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?**”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de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

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	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
JUNIO	0	0	0	8	5



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:

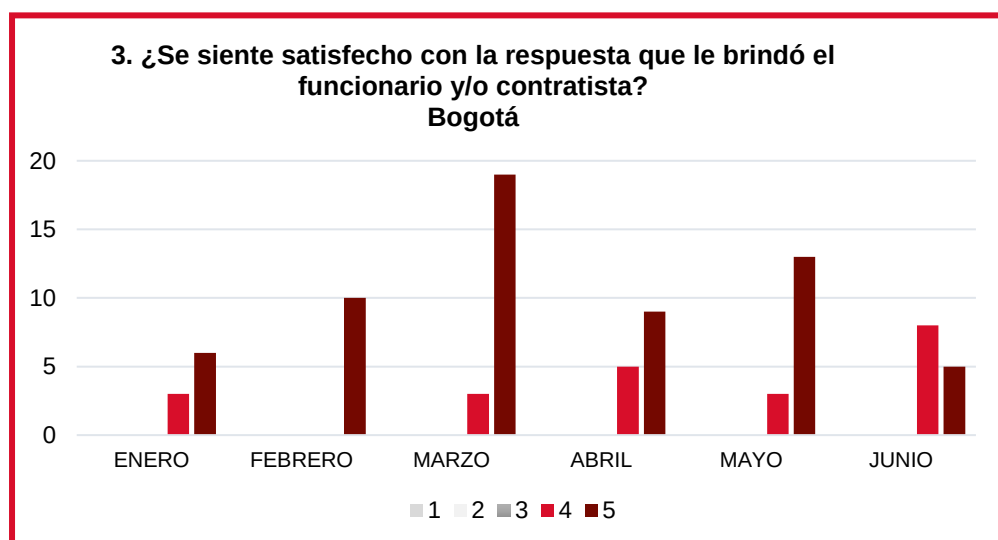
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	46
FEBRERO	0	0	0	5	85
MARZO	0	0	0	4	69
ABRIL	0	0	0	4	38
MAYO	0	0	0	0	49
JUNIO	0	0	0	0	31



Orientación

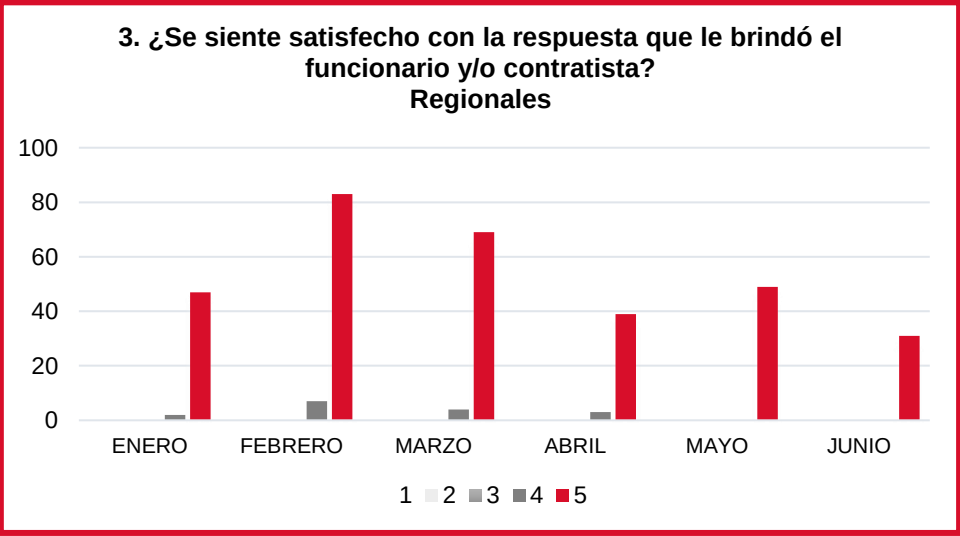
En lo referente a la tercera pregunta “**¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
JUNIO	0	0	0	8	5



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
JUNIO	0	0	0	0	31



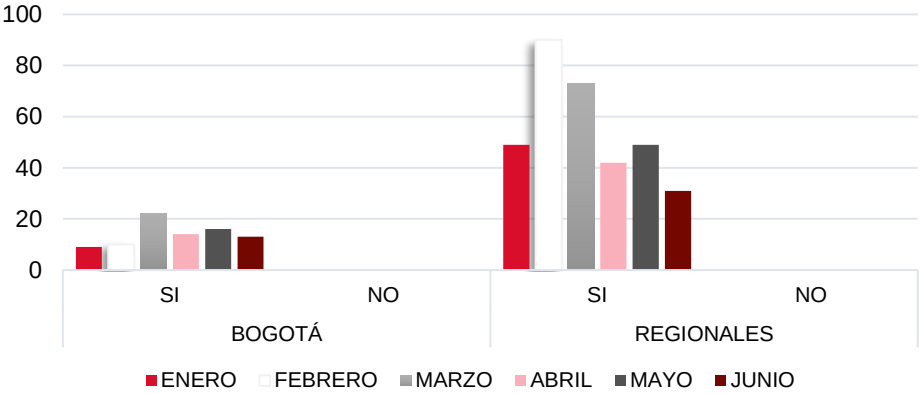
Dominio

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?

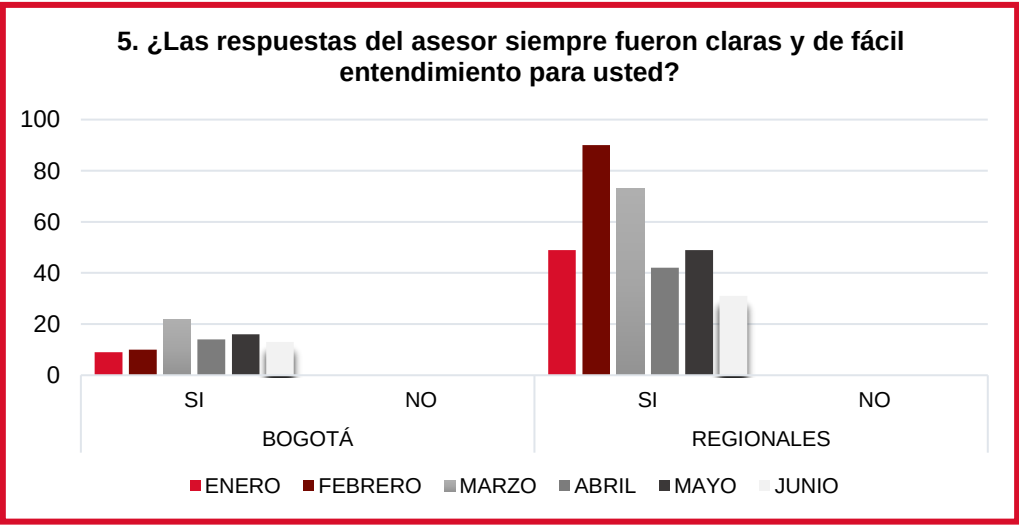
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	9	0	49	0
FEBRERO	10	0	90	0
MARZO	22	0	73	0
ABRIL	14	0	42	0
MAYO	16	0	49	0
JUNIO	13	0	31	0

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?



¿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:

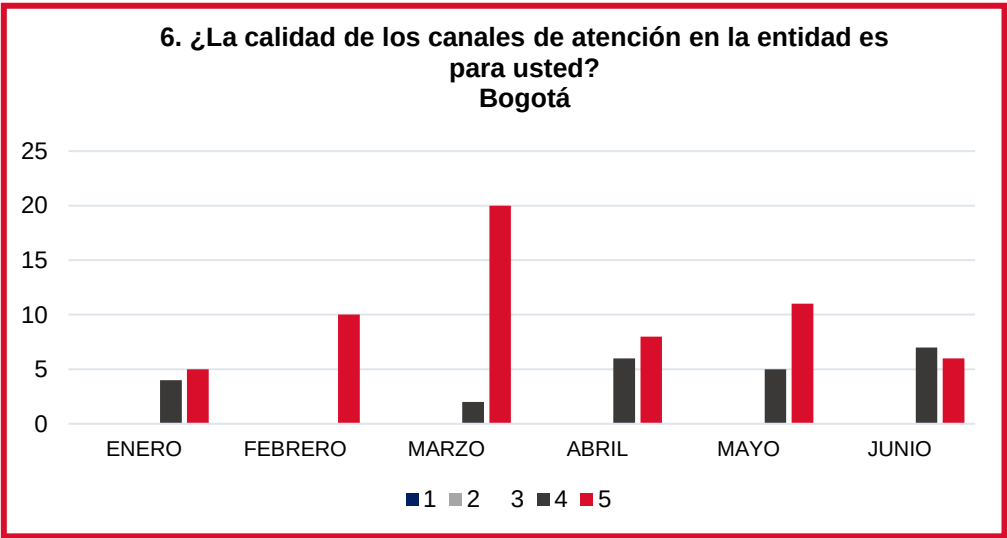
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	9	0	49	0
FEBRERO	10	0	90	0
MARZO	22	0	73	0
ABRIL	14	0	42	0
MAYO	16	0	49	0
JUNIO	13	0	31	0



Percepción

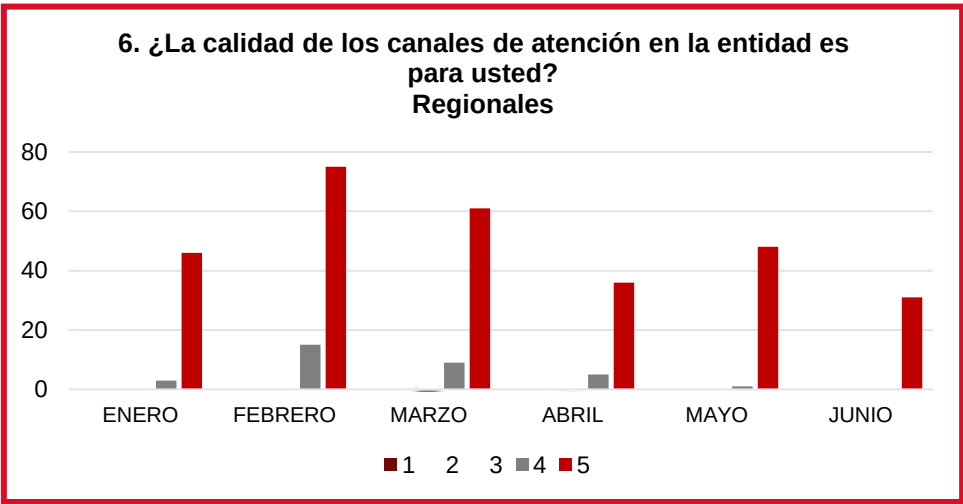
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

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
FEBRERO	0	0	0	0	10
MARZO	0	0	0	2	20
ABRIL	0	0	0	6	8
MAYO	0	0	0	5	11
JUNIO	0	0	0	7	6



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:

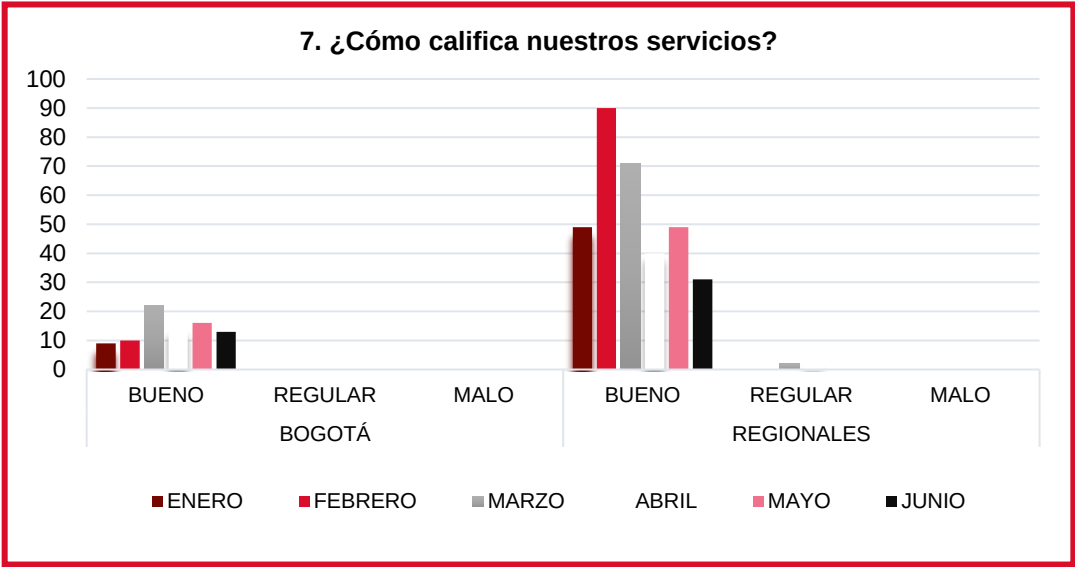
6. ¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	46
FEBRERO	0	0	0	15	75
MARZO	0	0	3	9	61
ABRIL	0	0	1	5	36
MAYO	0	0	0	1	48
JUNIO	0	0	0	0	31



Satisfacción

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

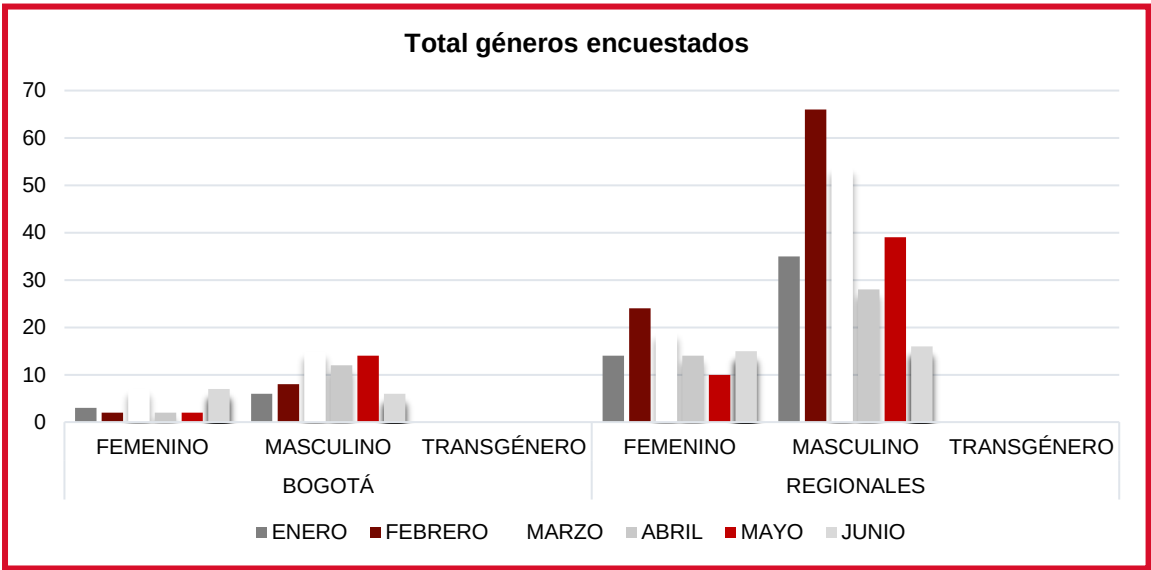
7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	9	0	0	49	0	0
FEBRERO	10	0	0	90	0	0
MARZO	22	0	0	71	2	0
ABRIL	14	0	0	40	2	0
MAYO	16	0	0	49	0	0
JUNIO	13	0	0	31	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

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

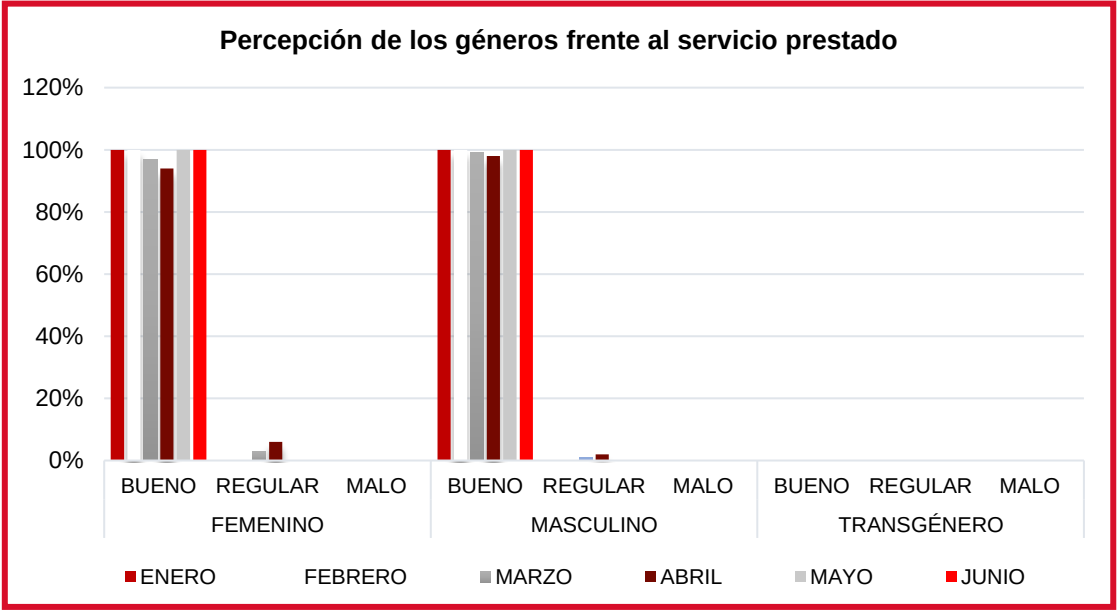
Total, géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	3	6	0	14	35	0
FEBRERO	2	8	0	24	66	0
MARZO	7	15	0	19	54	0
ABRIL	2	12	0	14	28	0
MAYO	2	14	0	10	39	0
JUNIO	7	6	0	15	16	0



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%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

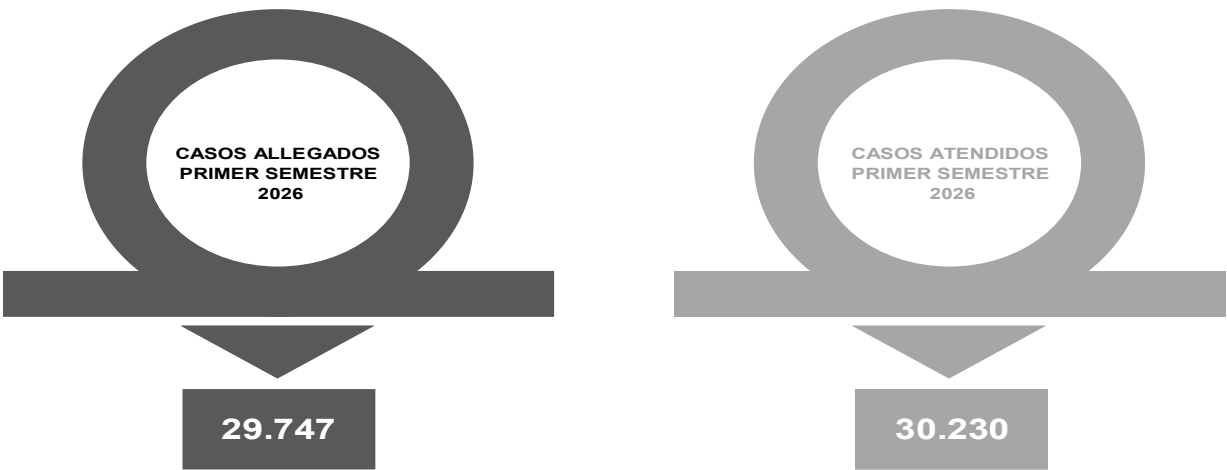


12. INFORME SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PRIMER SEMESTRE
AÑO 2026

Para el presente informe sobre el comportamiento de las solicitudes de protección en el Primer Semestre del año 2026, es importante hacer claridad que a partir del 4 de junio de 2026 no son competencia de esta oficina, teniendo en cuenta lo establecido en el "(...) Decreto 0019 del 15 de enero de 2026, mediante el cual las Solicitudes de Protección, elevadas a la UNP serán atendidas por la Dirección de Evaluación del Riesgo - DER, como una de sus funciones establecidas en el "(...) Artículo 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO. 1. Atender y gestionar de manera oportuna la solicitudes de protección, verificando requisitos, registrando la información necesaria y orientando el trámite conforme a los procedimientos definidos a nivel institucional. (...)".

Así las cosas, es importante resaltar que las solicitudes de protección fueron atendidas en el periodo enero - mayo de 2026 en 2.0 días hábiles en promedio. Así mismo en el periodo febrero - mayo de 2026 fueron atendidas en 1.9 días hábiles en promedio respecto de los cinco (5) días hábiles establecidos en los procesos y procedimientos, términos de atención nunca antes presentados en la UNP.

Gestión General Primer Semestre 2026.



Casos Allegados Primer Semestre 2026.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2026	
TIPO DE SOLICITUD	PRIMER SEMESTRE AÑO 2026
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	2.378
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	7
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	5.046
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	13.769
Sub Total	21.200
INFORMATIVA	1.937
TRANSFERENCIA	482
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	6.128
Sub Total	8.547
TOTAL	29.747



Casos Gestionados Primer Semestre 2026.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2026	
TIPO DE SOLICITUD	PRIMER SEMESTRE AÑO 2026
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	2.418
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	7
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	5.122
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	13.989
Sub Total	21.536
INFORMATIVA	1.973
TRANSFERENCIA	490
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	6.231
Sub Total	8.694
TOTAL	30.230



Casos Gestionados por Género, Primer Semestre 2026.

NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR GÉNERO PRIMER SEMESTRE AÑO 2026				
TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	NO BINARIO	TOTAL
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR HECHO SOBREVINIENTE	683	1.734	1	2.418
SOLICITUD DE REVALUACIÓN DE RIESGO POR TEMPORALIDAD	2	5	0	7
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO COMPLETA	1.836	3.286	0	5.122
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO INCOMPLETA	4.895	9.091	3	13.989
Sub Total	7.416	14.116	4	21.536
INFORMATIVA	776	1.197	0	1.973
TRANSFERENCIA	168	322	0	490
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE	1.870	4.357	4	6.231
TOTAL	2.814	5.876	4	8.694
	10.230	19.992	8	30.230

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

Aumento Comparativo de Solicitudes por Departamentos, Gestionadas Primer Semestre 2026 Vs. Segundo Semestre 2026.

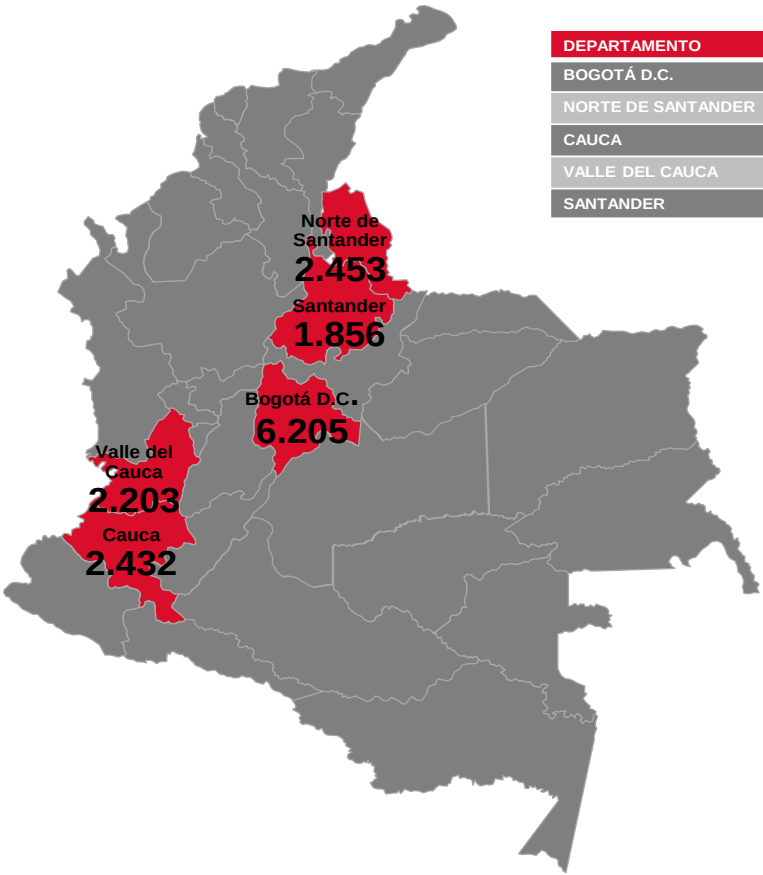
SOLICITUDES GESTIONADAS PRIMER SEMESTRE 2026 Vs. SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025			
DEPARTAMENTO	PRIMER SEMESTRE AÑO 2026	SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025	INCREMENTO O DISMINUCIÓN
Atlántico	858	700	158
Quindío	179	94	85
Putumayo	370	290	80
Santander	1.856	1.787	69
Caldas	272	230	42
Tolima	1.174	1.144	30
Vichada	70	47	23
Archipiélago De San Andrés	21	4	17
Vaupés	4	2	2
Guainía	15	14	1
Caquetá	487	493	-6
Amazonas	19	26	-7
Huila	599	618	-19
Casanare	324	346	-22
Chocó	427	452	-25
Risaralda	423	471	-48
Sin Determinar	96	160	-64
La Guajira	356	430	-74
Nariño	841	920	-79
Magdalena	1.188	1.275	-87

Arauca	507	630	-123
Boyacá	405	534	-129
Sucre	417	571	-154
Cauca	2.432	2.600	-168
Cundinamarca	593	827	-234
Bolívar	1.245	1.540	-295
Valle Del Cauca	2.203	2.500	-297
Meta	1.084	1.383	-299
Guaviare	218	524	-306
Córdoba	581	889	-308
Cesar	784	1.095	-311
Bogotá, D.C.	6.205	6.553	-348
Antioquia	1.524	2.204	-680
Norte De Santander	2.453	3.276	-823
TOTAL	30.230	34.629	-4.399

Top 5 Departamentos con Mayor Número de Solicitudes y su Grupo Poblacional más Alto, Primer Semestre 2026.

TOP 5 DEPARTAMENTOS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES Y SU GRUPO POBLACIONAL MÁS ALTO	
DEPARTAMENTO / POBLACIÓN	PRIMER SEMESTRE AÑO 2026
BOGOTÁ, D.C.	6.205
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	476
NORTE DE SANTANDER	2.453
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	556
CAUCA	2.432
5. Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos	719
VALLE DEL CAUCA	2.203
15. Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN quienes tienen su propio marco normativo para su protección	365
SANTANDER	1.856
02. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos.	269

Igualmente, durante el Primer Semestre 2026, solo en cinco departamentos se presentó el 50% de las solicitudes atendidas, siendo Bogotá, el de mayor número con un 21%, seguido de Norte de Santander con un 8%, Cauca con un 8%, Valle del Cauca con el 7% y por último Santander con el 6%:

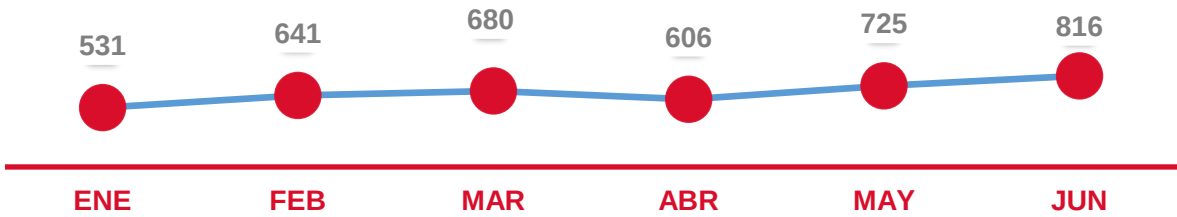


DEPARTAMENTO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
BOGOTÁ D.C.	6.205	21%
NORTE DE SANTANDER	2.453	8%
CAUCA	2.432	8%
VALLE DEL CAUCA	2.203	7%
SANTANDER	1.856	6%

Casos Enviados al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo – EAMT, Primer Semestre 2026.

Por otra parte, durante el periodo correspondiente al Primer Semestre 2026, de las 21.536 Solicitudes de Evaluación de Riesgo atendidas, el 19% que corresponde a 3.999 casos, cumplieron con la totalidad de los requisitos y se enviaron al Equipo de Asignaciones de Misiones de Trabajo - EAMT para el inicio del respectivo estudio de Evaluación y/o Revaluación de Riesgo; para los 17.537 restantes y que corresponden en este caso al 81%, se les brindó un trámite diferente (remisión por competencia a otra Entidad, solicitud de cumplimiento de requisitos, solicitud a otras Entidades individualizarlas, no inicio de ruta por falta de nexo causal, solicitud de ampliación de información respecto de los hechos reportados, solicitud datos de ubicación, respuestas debidamente motivadas a Entidades y solicitantes, etc.), toda vez que no cumplieron con los parámetros establecidos, para iniciar una Evaluación de Riesgo, cómo se puede observar en las siguientes gráficas.

ESTADO DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO PRIMER SEMESTRE AÑO 2026		
ESTADO	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA SIN INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	17.537	81%
SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGO GESTIONADA CON INICIO DEL PROCEDIMIENTO ORDINARIO	3.999	19%
TOTAL	21.536	100%



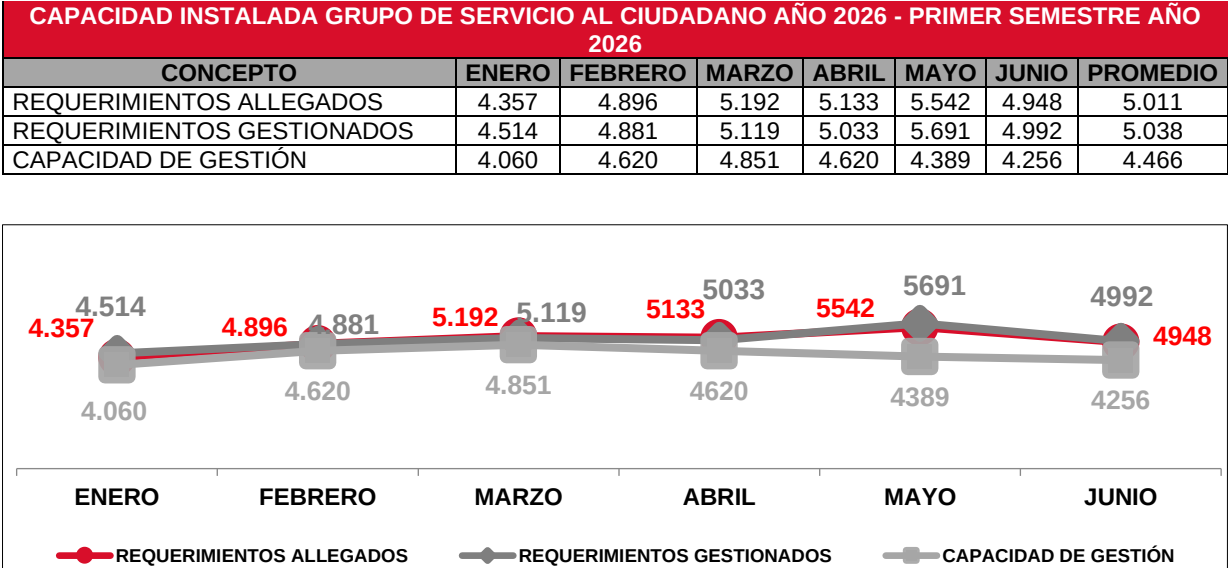
Casos en Trámite al Finalizar Primer Semestre 2026, Corte 30 de junio 2026.

NÚMERO DE RADICADOS (EXT) EN TRÁMITE AL 30-06-2026		
EQUIPO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUDES DE EVALUACIÓN DE RIESGO	321	321
TOTAL	321	321

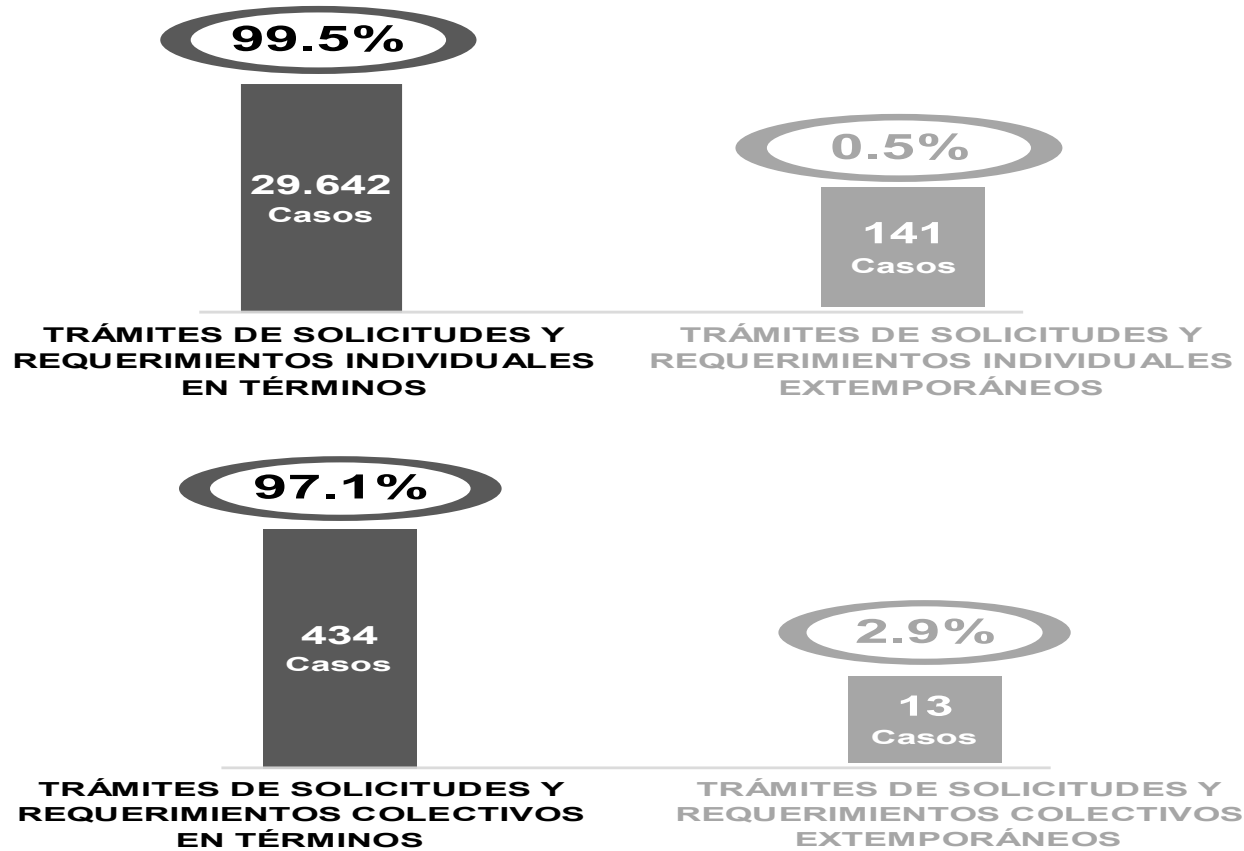
Top 10 de Entidades que más Remite Solicitudes, Primer Semestre 2026.

Policía Nacional	5.164
Defensoría del Pueblo	3.078
Fiscalía General de la Nación	2.985
Alcaldía	1.334
Personería municipal	1.319
Organización	986
Gobernación	849
Presidencia de la República	801
Ministerio del Interior	752
Secretaría de Educación Departamental	526

Capacidad Instalada a Corte 30 de Junio 2026.



Oportunidad en la Atención Primer Semestre 2026.



 Unidad Nacional de Protección	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Interior
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Para el Primer Semestre 2026, la extemporaneidad en la atención a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo y demás requerimientos presentó una disminución frente al segundo semestre del año anterior, registrándose un total de 154 casos atendidos de manera extemporánea. No obstante, en términos generales, durante lo corrido del año 2026, el Grupo de Servicio al Ciudadano mantuvo un tiempo promedio de atención de **2,2** días hábiles para las Solicitudes de Evaluación de Riesgo.

Hallazgos y Novedades de Personal

Actualmente, y al finalizar el Primer Semestre 2026, el Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC, superó su capacidad de gestión en un 0.89% de las Solicitudes de Evaluación de Riesgo. No obstante, los resultados favorables obtenidos, y con el propósito de alcanzar niveles óptimos de gestión, resulta necesario que se continúe fortaleciendo los procesos operativos y administrativos, teniendo en cuenta la existencia de factores que podrían afectar la atención oportuna de las solicitudes, entre los que se destacan:

- Continuar con las mejoras y apropiación de ProtecDoc para hacer que la transmisión de datos y el funcionamiento de dicha herramienta de gestión documental sea más eficiente y derive en el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las solicitudes.
- El incremento sostenido de requerimientos recibidos por la UNP, derivado de la presentación de acciones de tutela, derechos de petición, desacatos, PQRS y demás actuaciones promovidas por ciudadanos que consideran no haber recibido respuesta oportuna a sus solicitudes. Esta situación genera una carga adicional de trabajo, toda vez que las Entidades y organismos de control trasladan nuevos requerimientos por competencia, algunos de ellos con plazos de respuesta de carácter urgente.

Resultados Primer Semestre 2026.

Se puede concluir que, para el Primer Semestre 2026, la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano - GSP superó su capacidad de gestión en un 0,89% respecto a las solicitudes allegadas. Así mismo, se puede resaltar que, a corte del 30 de junio del año 2026, se encuentran sin atención 321 casos, los cuales están siendo atendidos por la Dirección de Evaluación del Riesgo, dentro de los cinco (5) días hábiles, establecidos como términos de atención, teniendo en cuenta lo establecido en el "(...) Decreto 0019 del 15 de enero de 2026, mediante el cual las Solicitudes de Protección, elevadas a la UNP serán atendidas por la Dirección de Evaluación del Riesgo - DER, como una de sus funciones establecidas en el "(...) Artículo 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO. 1. Atender y gestionar de manera oportuna la solicitudes de protección, verificando requisitos, registrando

 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Interior 
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

la información necesaria y orientando el trámite conforme a los procedimientos definidos a nivel institucional. (...)”.

Por otra parte, se efectuaron solicitudes distintas a las Solicitudes de Evaluación de Riesgo, requerimientos que ocupan tiempo en su trámite. En este punto, es pertinente precisar que, durante el Primer Semestre 2026, se atendió un total de 30.230 solicitudes y requerimientos, de los cuales 21.536 fueron Solicitudes de Evaluación de Riesgo y 8.694 fueron otras solicitudes. Representado estas últimas el 29% de toda la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano.

13.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 Oficina - ORC, se continuará con la estrategia de concientizar a las diferentes Dependencias sobre la obligación de elaborar oficios de respuesta dentro de la herramienta PROTECDOC lo que permitirá hacer un óptimo seguimiento a la respuesta emitida por la Entidad, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la Entidad por cualquier persona natural o jurídica, Entidad Pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través del oficio de respuesta donde se emite la misma y su entrega al peticionario, en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del PROTECDOC.

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

de las dependencias en la atención oportuna y trámite de cada una de las PQRSD, para los informes correspondientes de dicha dependencia.

Líder del Proceso,



Firmado digitalmente por
Javier Francisco Rodríguez Moreno

JAVIER FRANCISCO RODRÍGUEZ MORENO
Jefe Oficina 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		28/7/2026
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda/ Coordinador-ORC		28/7/2026
Aprobó:	Javier Francisco Rodríguez Moreno/ Jefe - Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía(E)	 Firmado digitalmente por Javier Francisco Rodríguez Moreno	28/7/2026
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

Archívese en: Archivo del Grupo de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con las tablas de retención documental.