



UNP



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



Grupo de Servicio a la Ciudadanía
10 de agosto 2026

Etiquetado: P

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

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE 2

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

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

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL MES DE AGOSTO 12

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

4.2 FLUJO DE PQRS D.....21

5. ANALISIS REZAGOS PQRS D 22

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

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

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

9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE AGOSTO.....27

10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO 31

11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR EL GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO.....44

12. CONCLUSIONES 45

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO.....47

 Unidad Nacional de Protección 	INFORME GRUPO DE SERVICIO A 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 agosto de 2026 fueron elevadas **1691** 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.

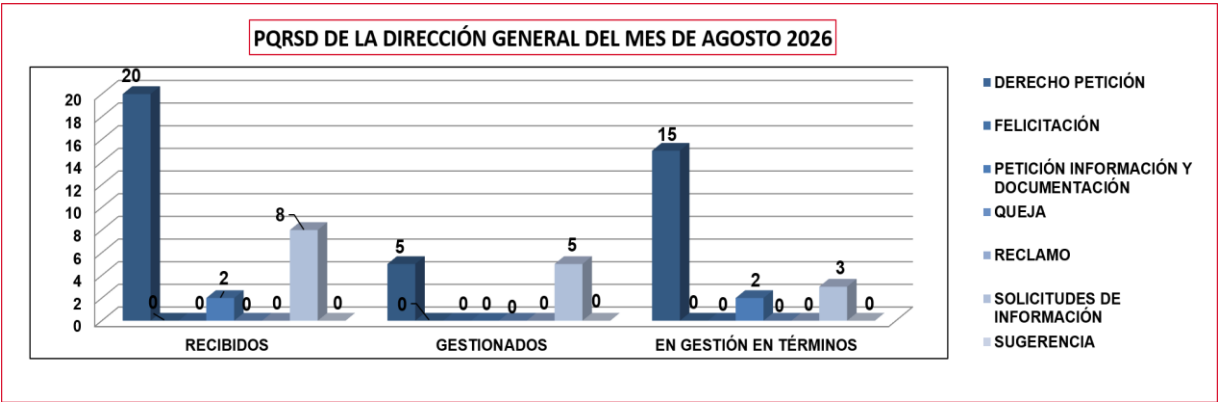
De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que hace parte integral de este informe.

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

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

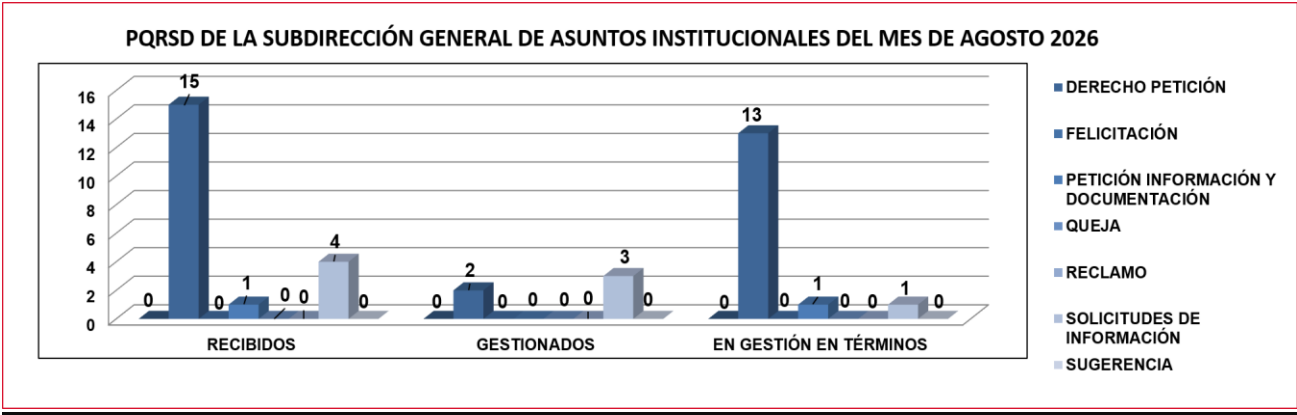
a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	20	5	15	20
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	2	2
QUEJA	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	5	3	8
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	30	10	20	30



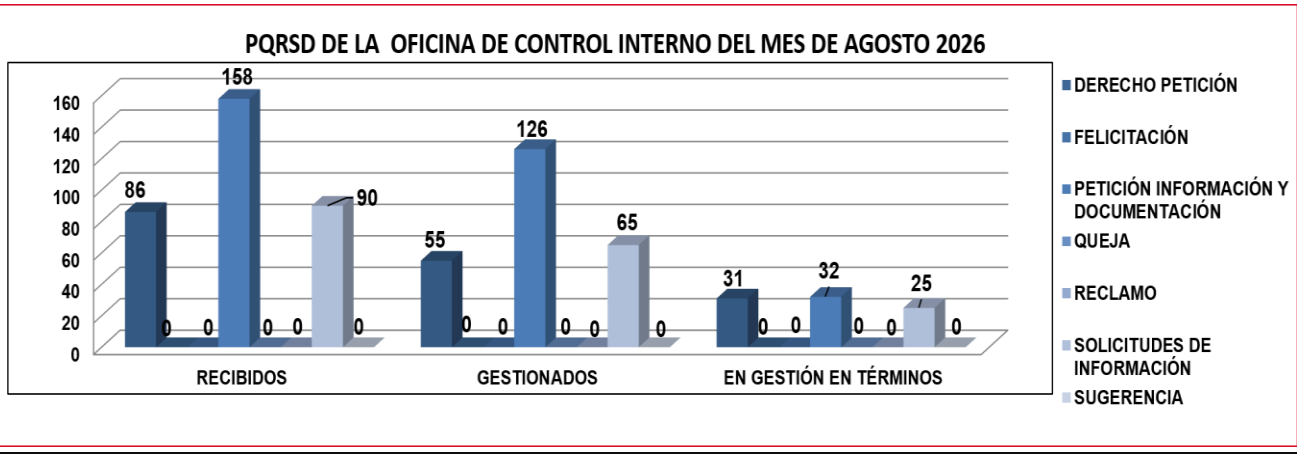
b. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	2	13	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	1	1
QUEJA	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	3	1	4
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	20	5	15	20



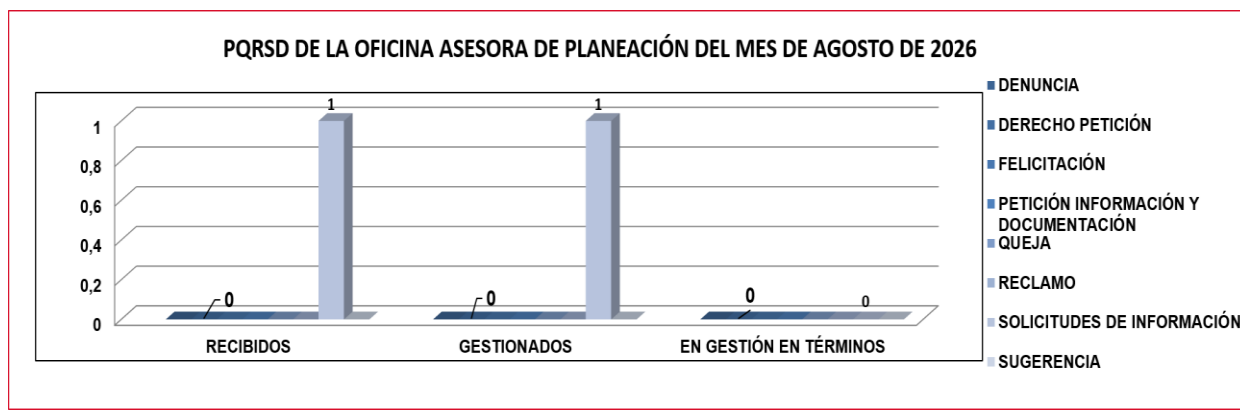
c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	86	55	31	86
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	158	126	32	158
QUEJA	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	90	65	25	90
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	334	246	88	334



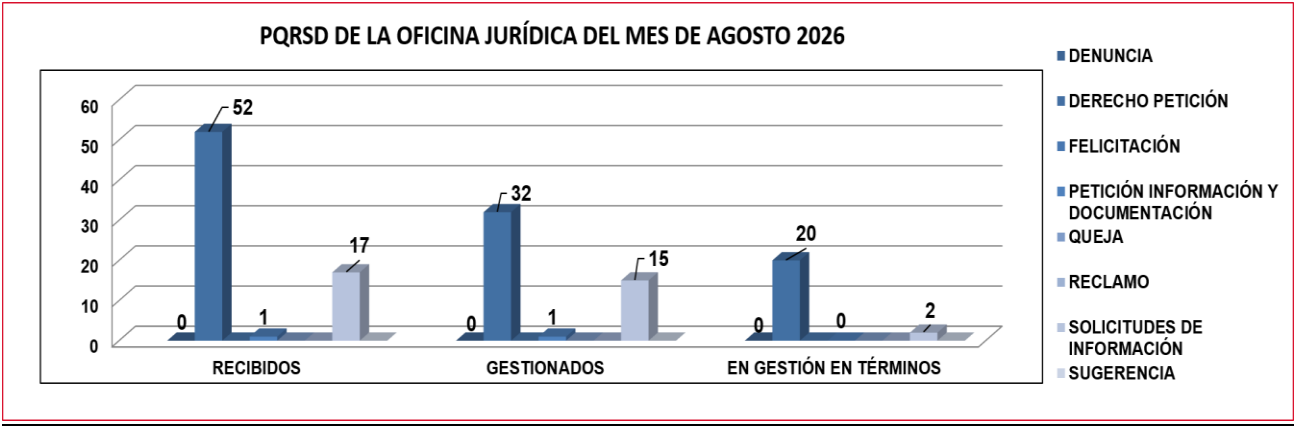
d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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



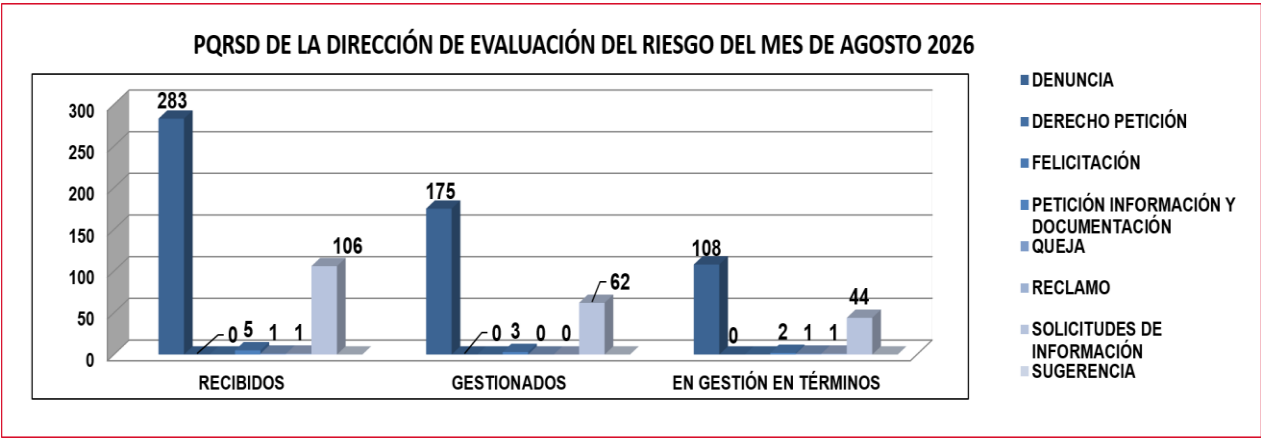
e. OFICINA JURÍDICA

PQRSD LA OFICINA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	52	32	20	52
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	15	2	17
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	70	48	22	70



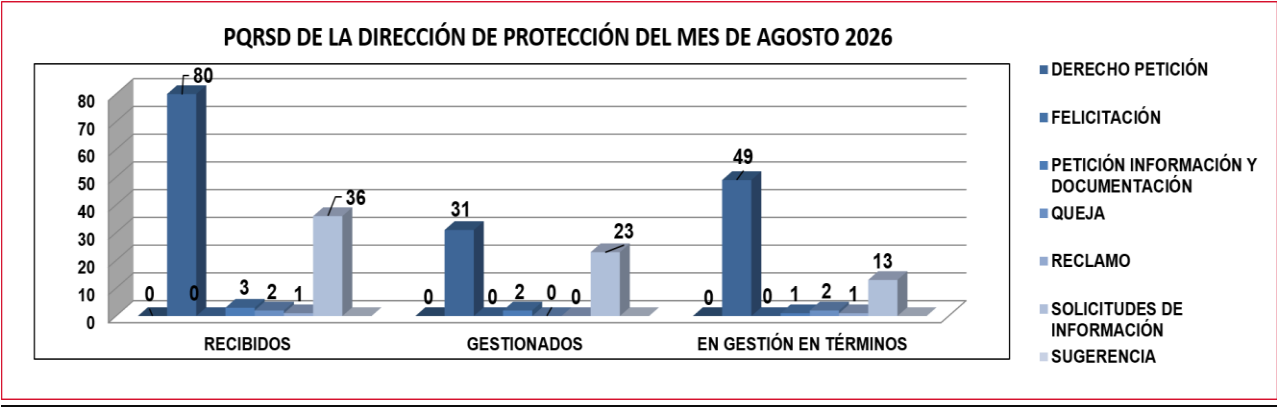
f. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

PQRSD DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	283	175	108	283
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	3	2	5
QUEJA	1	0	1	1
RECLAMO	1	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	106	62	44	106
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	396	240	156	396



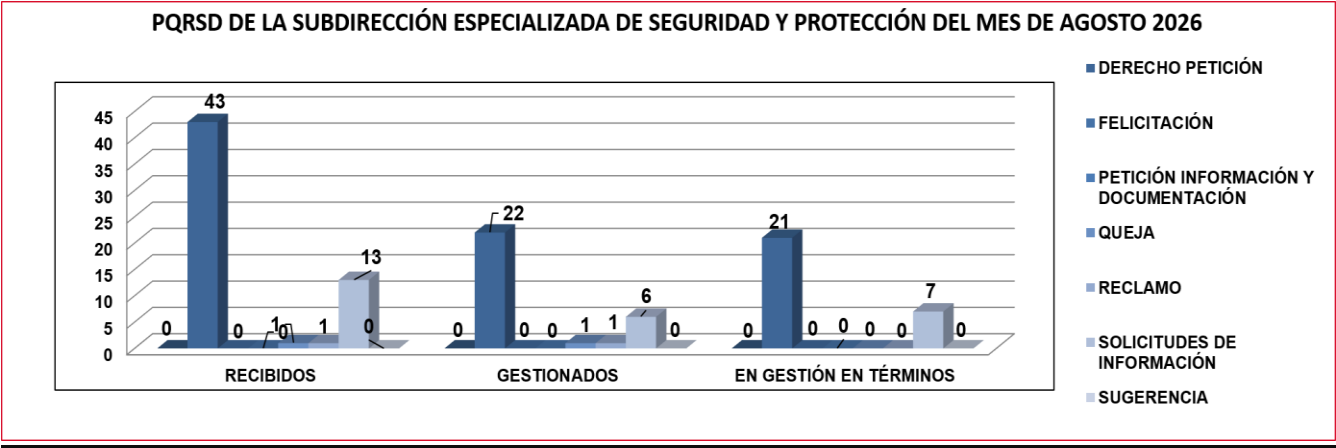
g. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	80	31	49	80
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	1	3
QUEJA	2	0	2	2
RECLAMO	1	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	23	13	36
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	122	56	66	122



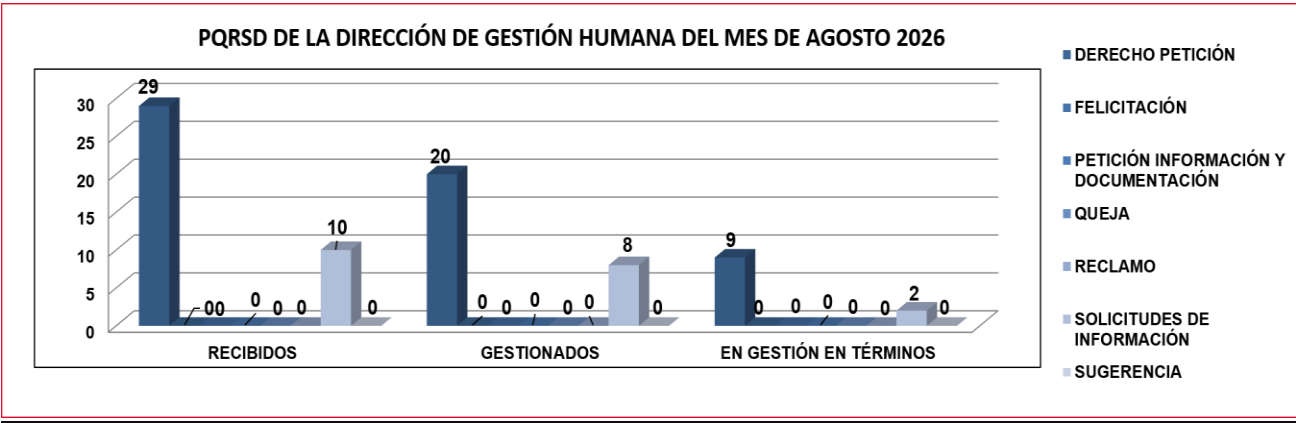
h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	43	22	21	43
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	1
RECLAMO	1	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	6	7	13
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	58	30	28	58



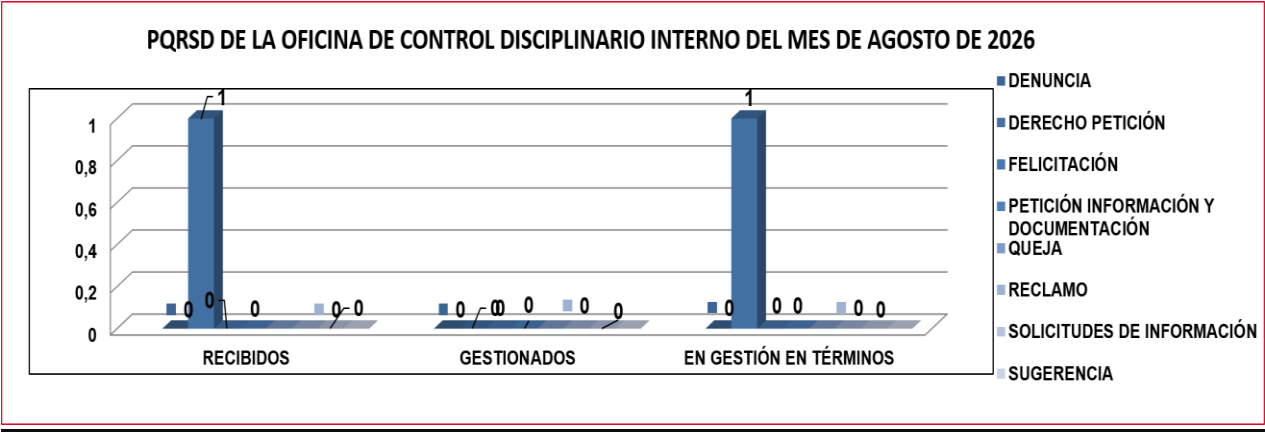
i. DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

PQRSD DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	29	20	9	29
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	8	2	10
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	39	28	11	39



j. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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



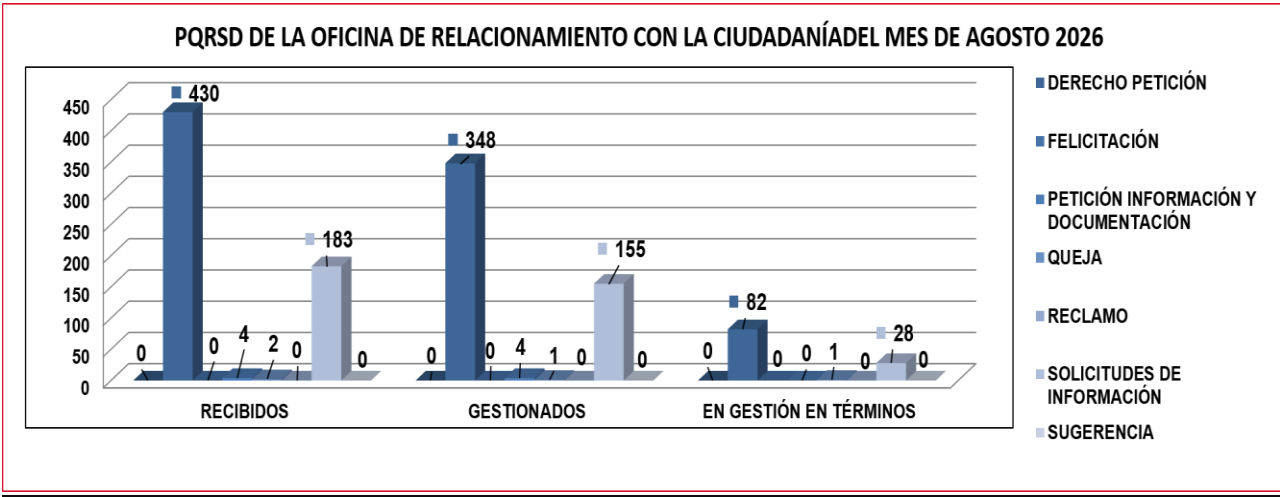
k. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

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



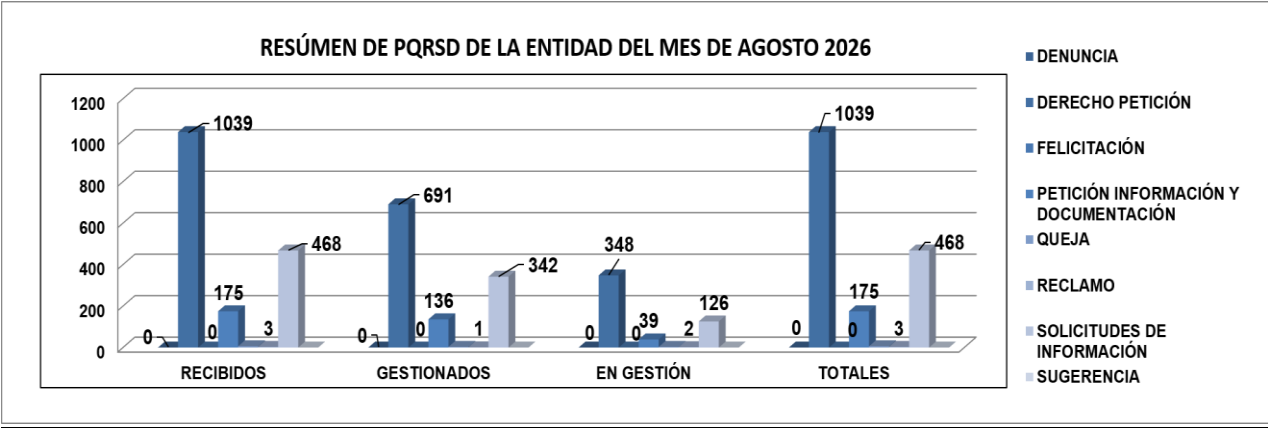
I. OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

PQRS DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN EN TÉRMINOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	430	348	82	430
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	4
QUEJA	2	1	1	2
RECLAMO	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	183	155	28	183
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	619	508	111	619



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

RESÚMEN DE PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO 2026				
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	EN GESTIÓN	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1039	691	348	1039
FELICITACIÓN	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	175	136	39	175
QUEJA	6	3	3	6
RECLAMO	3	1	2	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	468	342	126	468
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1691	1173	518	1691



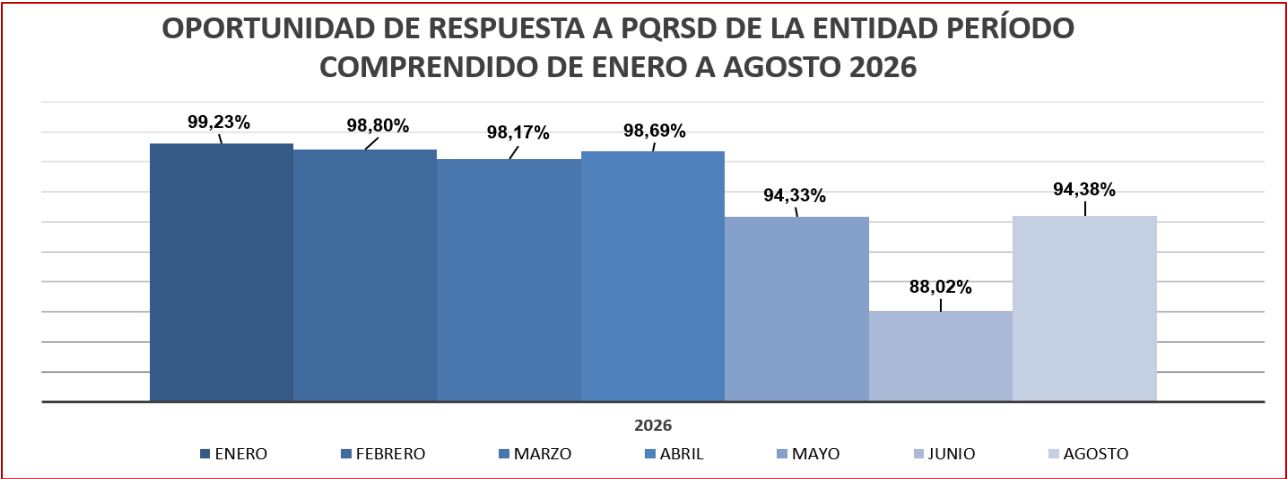
Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

3. OPORTUNIDAD RESPUESTAS DE PQRSD AGOSTO DE 2026.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD 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 AGOSTO 2026							
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
99,23%	98,80%	98,17%	98,69%	94,33%	88,02%	94,86%	94,38%



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

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

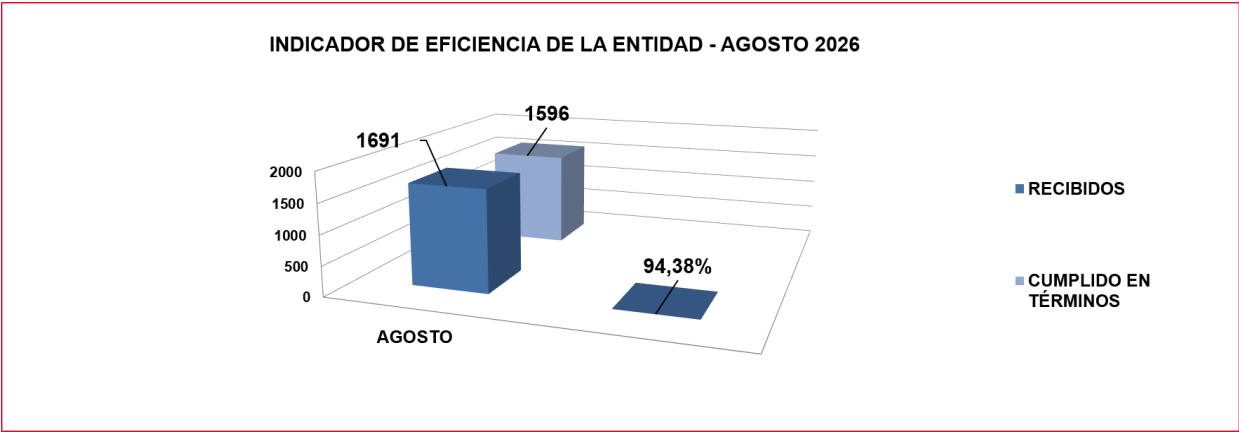
Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS D en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRS D del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de agosto, y las recibidas en agosto para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1691** PQRS D, de ese total fueron respondidas en términos **1596** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **94,38%**. El restante **5,62%** de PQRS D 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.

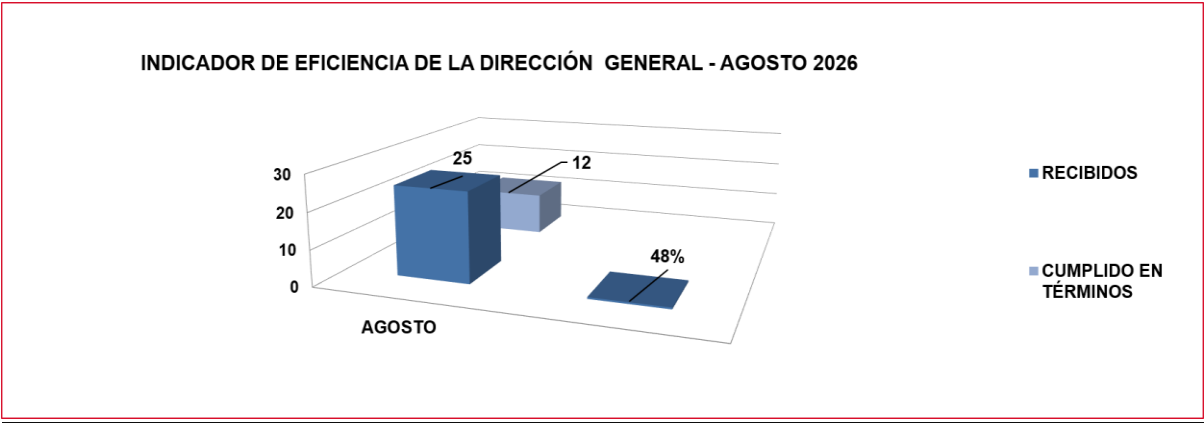
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	91	91
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	542	485
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	340	340
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	718	680
TOTAL	1691	1596
INDICADOR DE EFCIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO 2026	94,38%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio a 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

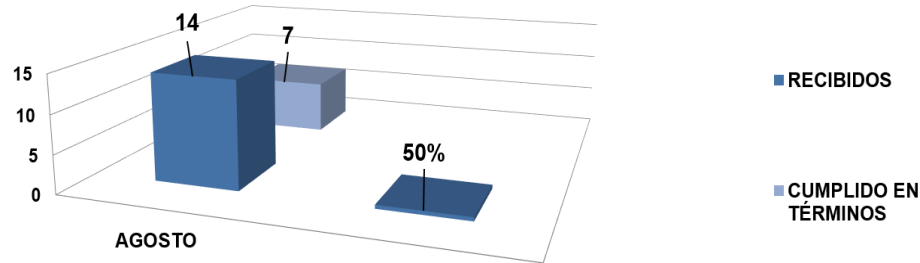
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	12	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	10	5
TOTAL	25	12
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	48%	



b. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	5	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	9	3
TOTAL	14	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	50%	

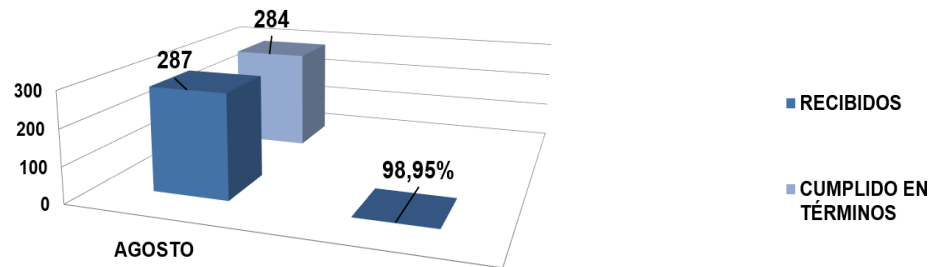
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES - AGOSTO 2026



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

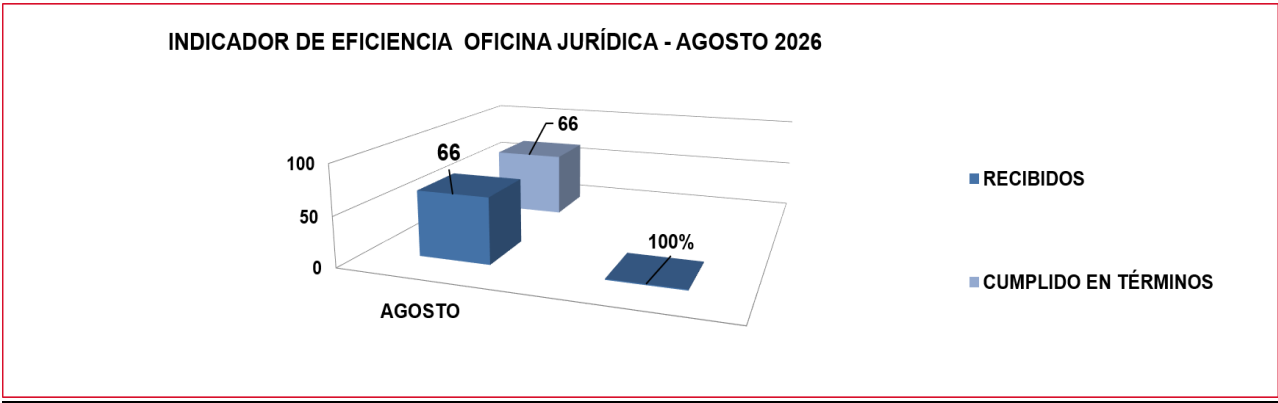
OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	130	128
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	49	49
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	108	107
TOTAL	287	284
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	98,95%	

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



d. OFICINA JURÍDICA

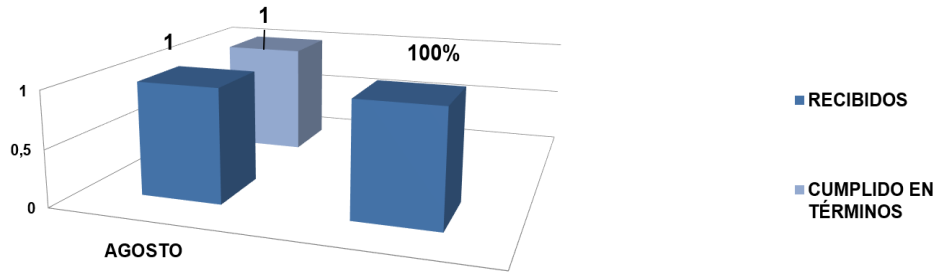
OPORTUNIDAD OFICINA JURÍDICA - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	34	34
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	25
TOTAL	66	66
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA JURÍDICA	100%	



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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

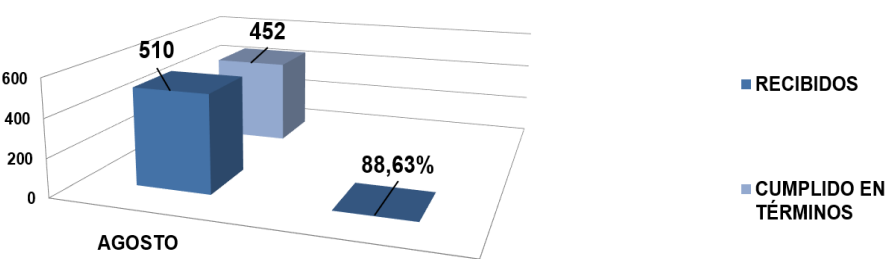
INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - AGOSTO 2026



f. DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

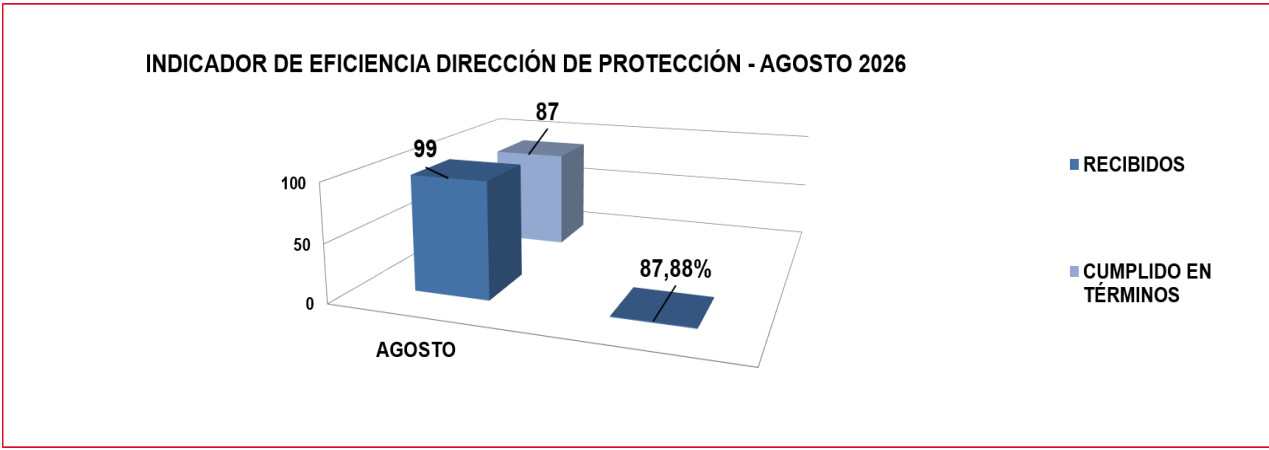
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	151	115
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	56	56
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	303	281
TOTAL	510	452
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	88,63%	

INDICADOR DE EFICIENCIA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO - AGOSTO 2026



g. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

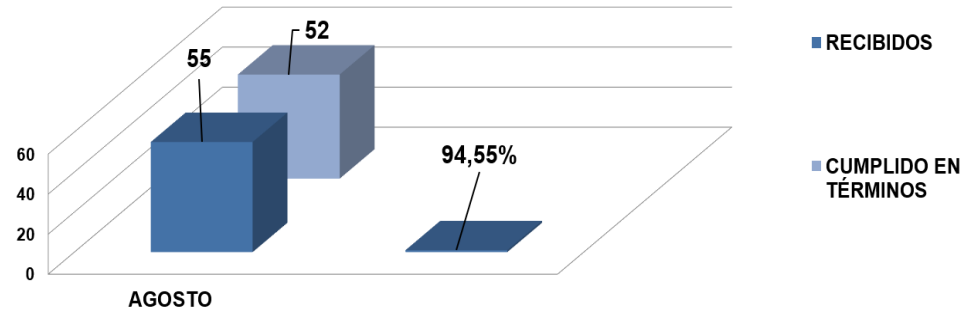
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	46	37
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	42	39
TOTAL	99	87
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	87,88%	



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	17	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	25	24
TOTAL	55	52
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	94,55%	

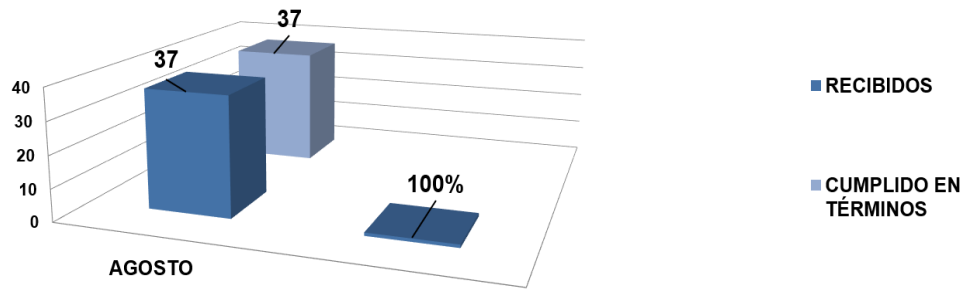
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO 2026



i. DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

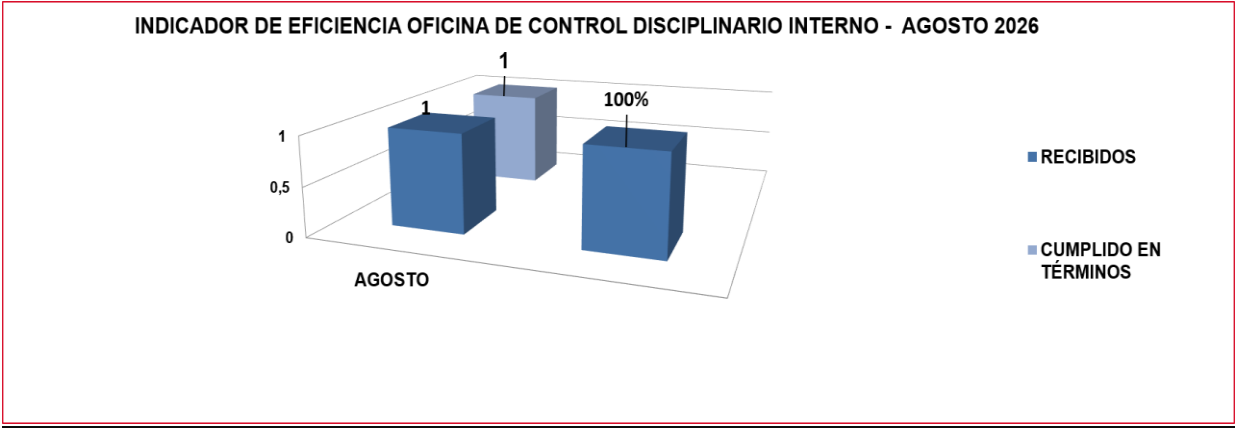
OPORTUNIDAD DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	12	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	14	14
TOTAL	37	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	100%	

INDICADOR DE EFICIENCIA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA - AGOSTO 2026



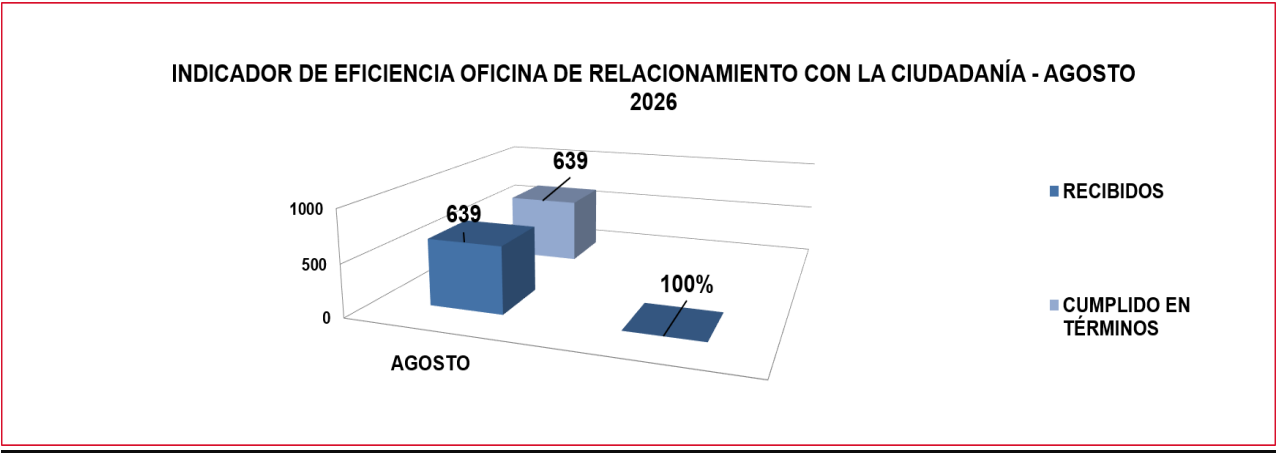
j. **OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO**

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1	1
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	100%	



J. **OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

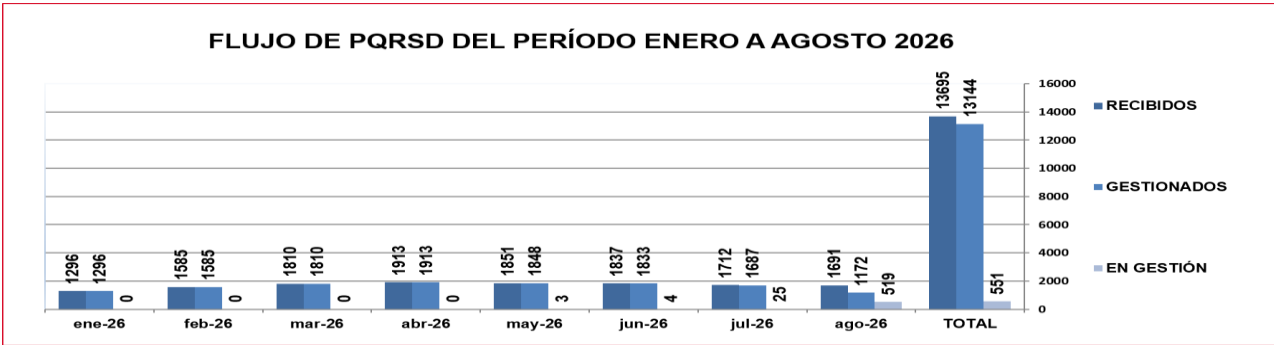
OPORTUNIDAD OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA - AGOSTO 2026		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT*	91	91
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO 2026	134	134
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2026)	234	234
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2026, DENTRO DE LOS TÉRMINOS	180	180
TOTAL	639	639
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 PQRS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas del mes de agosto 2026.

FLUJO DE PQRS DEL PERÍODO ENERO A AGOSTO 2026											
PQRS	DETALLE	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	jul-26	ago-26	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	1296	1585	1810	1913	1851	1837	1712	1691	13695	
	GESTIONADOS	1296	1585	1810	1913	1848	1833	1687	1172	13144	95,98%
	EN GESTIÓN	0	0	0	0	3	4	25	519	551	4,02%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL PERÍODO		13695									



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

5. ANÁLISIS DE PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR DE LA ENTIDAD

En el marco de las funciones realizadas por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, en virtud de la **Resolución DRG 1023 del 25 de mayo de 2026** artículo 4, funciones del Grupo de Servicio a la Ciudadanía, numerales 4 y 5:

“(...) 4. Gestionar la adecuada tipificación, direccionamiento y seguimiento de la respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) formuladas por la ciudadanía, en el marco de la atención y del relacionamiento, conforme a la naturaleza administrativa de las solicitudes, en articulación con la dependencia responsable de la gestión documental para la recepción, radicación y registro, y con las dependencias competentes para la emisión de la respuesta.

5. Realizar seguimiento a las PQRSD asignadas a las diferentes dependencias de la Unidad, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos de respuesta y contribuir al fortalecimiento de la oportunidad y calidad de la gestión institucional.”

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

a 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 AGOSTO 2026

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO 2026				
DEPENDENCIAS	RECIBIDAS EN EL MES	GESTIONADAS EN EL MES	EN GESTIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA AGOSTO 2026
DIRECCIÓN GENERAL	30	10	20	48%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	20	5	15	50%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	334	246	88	98,95%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	100%
OFICINA JURÍDICA	70	48	22	100%
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	396	240	156	88,63%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	122	56	66	87,88%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	39	28	11	100%
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	619	508	111	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	58	30	28	94,55%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	1	100%
TOTAL	1691	1172	519	94,38

499 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en agosto 2026.

9 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en agosto 2026.

4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en agosto 2026.

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

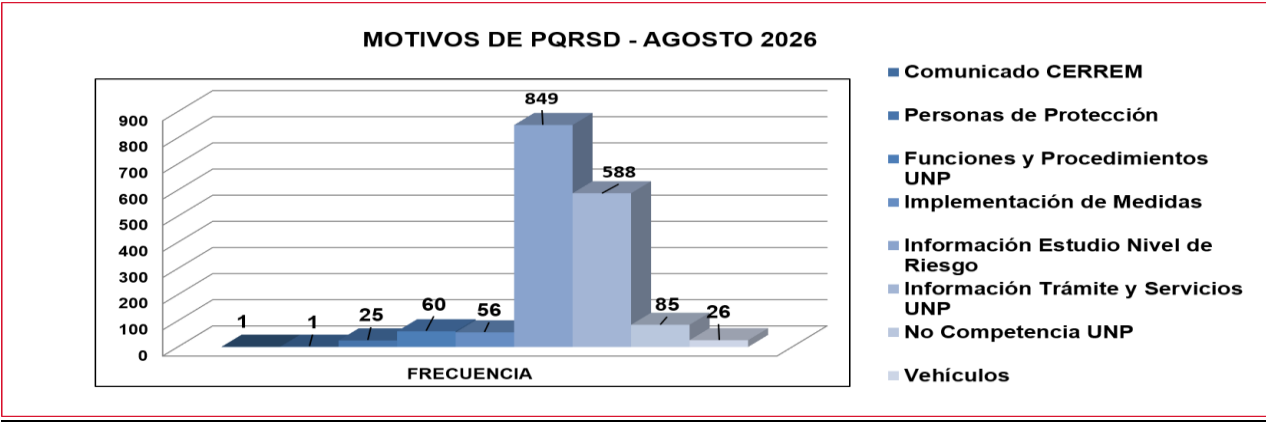
Es pertinente mencionar, que el Grupo de Servicio a la Ciudadanía sigue adelantando mesas de trabajo con los diferentes procesos, con el fin de mejorar los índices del indicador de eficiencia de la Entidad.

Si bien es cierto que se ha fortalecido la cultura de servicio al ciudadano en el entendido que los servidores públicos identifican la reglamentación interna de PQRSD, conocen los términos de respuesta, comprenden la importancia del ciudadano como eje fundamental de nuestro objetivo institucional, y conocen el seguimiento a las PQRSD que desde el Grupo de Servicio a la Ciudadanía se realiza, 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 AGOSTO DE 2026

MOTIVOS DE PQRSD AGOSTO DE 2026		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Archivo Documental	1	0%
Comunicado CERREM	1	0%
Personas de Protección	25	1%
Funciones y Procedimientos UNP	60	4%
Implementación de Medidas	56	3%
Información Estudio Nivel de Riesgo	849	50%
Información Trámite y Servicios UNP	588	35%
No Competencia UNP	85	5%
Vehículos	26	2%
TOTAL, MOTIVOS	1691	100%



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZÓN DE (PQRS) DE AGOSTO DE 2026.

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

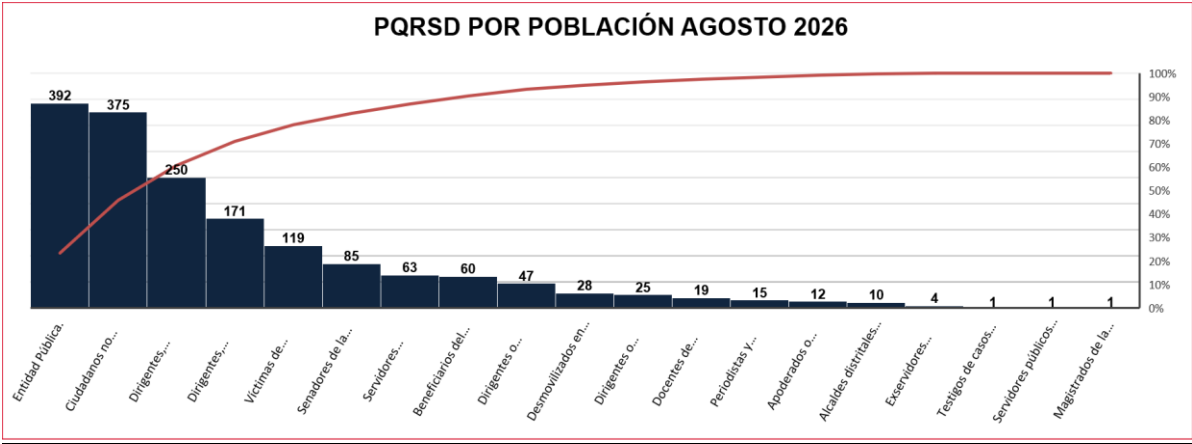
8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS MES DE AGOSTO DE 2026.

PQRS POR POBLACIÓN AGOSTO 2026		
POBLACIÓN OBJETO DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL RIESGO	PQRS 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.	47	2,78%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de Derechos Humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	250	14,78%
Dirigentes o activistas sindicales.	25	1,48%
Dirigentes, Representantes o miembros de grupos étnicos.	171	10,11%
Testigos de casos de violación a los Derechos Humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario.	1	0,06%

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

Periodistas y comunicadores sociales.	15	0,89%
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.	119	7,04%
Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	1	0,06%
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	4	0,24%
Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de Derechos Humanos o infracciones al derecho internacional humanitario.	12	0,71%
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.	19	1,12%
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.	63	3,73%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.	28	1,66%
TOTAL	755	7,21%
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA EN VIRTUD DEL CARGO	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,06%
Los ministros del Despacho.	5	166,67%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	85	5,03%
Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz;	1	0,06%
Alcaldes distritales y municipales.	10	0,59%
Beneficiarios del programa especial de protección integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la unión patriótica y el partido comunista colombiano. decreto 1066.	7	0,41%
TOTAL	109	6,09%
PROGRAMA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DECRETO 299 DE 2017	PQRSD RADICADAS	PORCENTAJE
Beneficiarios del programa de protección especializada de seguridad y protección. FARC.EP	60	136,36%

OTRO SOLICITANTES DE PQRS	PQRS RADICADAS	PORCENTAJE
Entidad Pública.	392	23,18%
Ciudadanos no población objeto	375	22,18%
TOTAL, GENERAL	1691	100%



9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL MES DE AGOSTO 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 agosto.

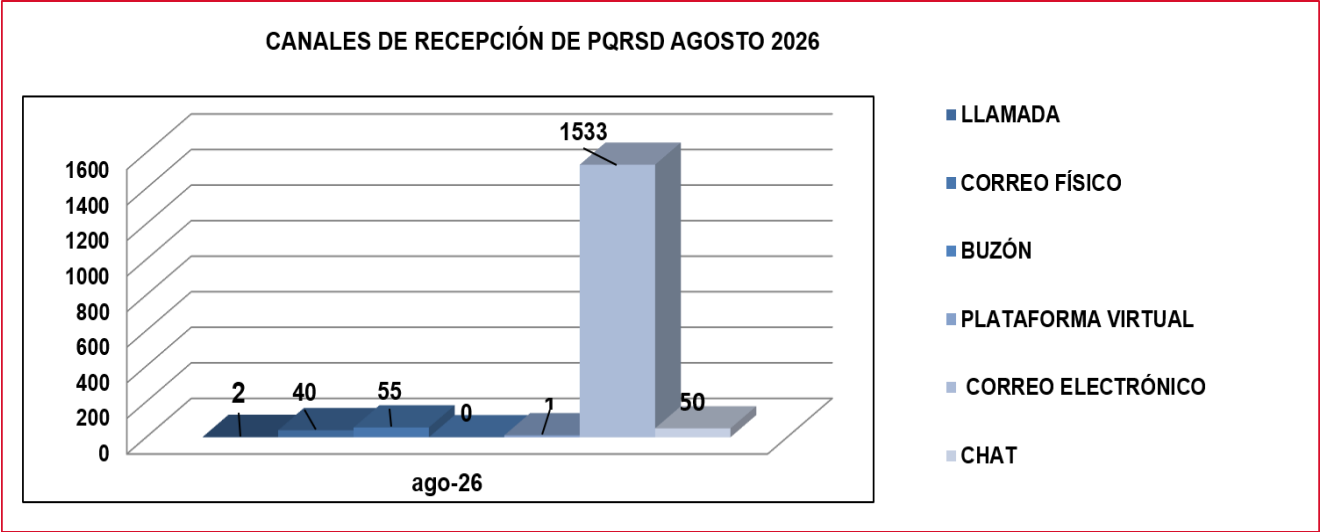
Lo anterior, en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - AGOSTO 2026				
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	GESTIONADOS	GESTIÓN	TOTAL, PENDIENTES POR TRAMITAR
DIRECCIÓN GENERAL	10	5	5	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	5	3	2	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	248	191	57	57
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	0
OFICINA JURÍDICA	18	16	2	2
DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	111	65	46	46
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	39	25	14	14
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	10	8	2	2
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	187	159	28	28
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y	13	6	7	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0
TOTAL	643	480	163	163

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		
ago-26		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	2
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	40
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	55
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	11
	CORREO ELECTRÓNICO	1533
	CHAT	50
TOTAL		1691

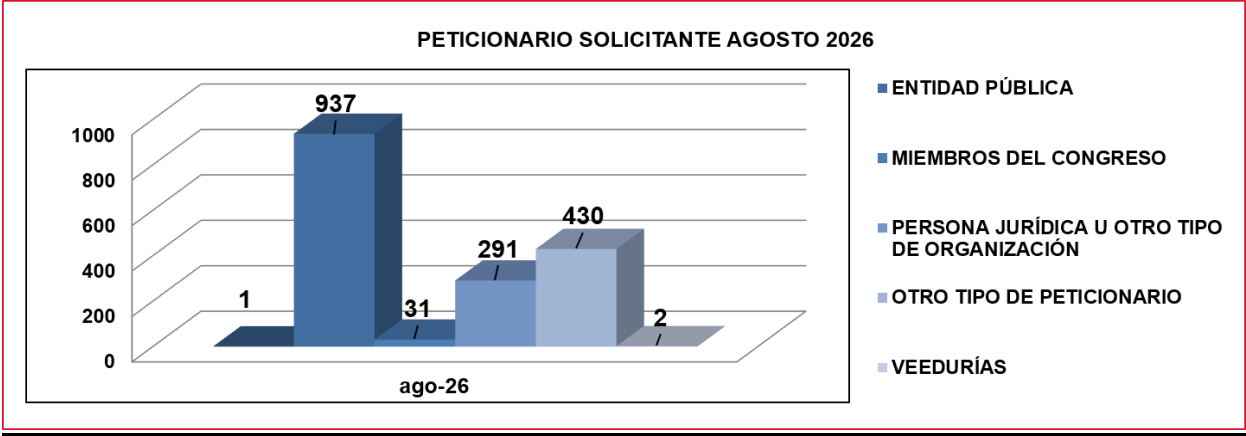


El número de PQRSD atendidas por los diferentes canales de recepción definidos para tal fin es:

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

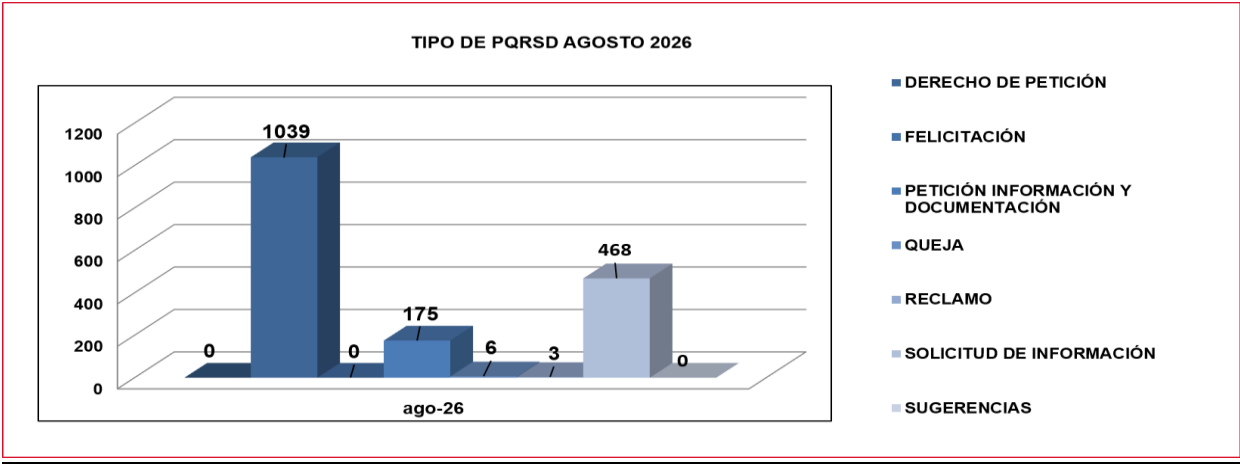
b. PETICIONARIO SOLICITANTE

PETICIONARIO SOLICITANTE	
ago-26	
ENTIDAD PÚBLICA	937
MIEMBROS DEL CONGRESO	31
PERSONA JURÍDICA U OTRO TIPO DE ORGANIZACIÓN	291
OTRO TIPO DE PETICIONARIO	430
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1691



c. TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	
ago-26	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	1039
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	175
QUEJA	6
RECLAMO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	468
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1691



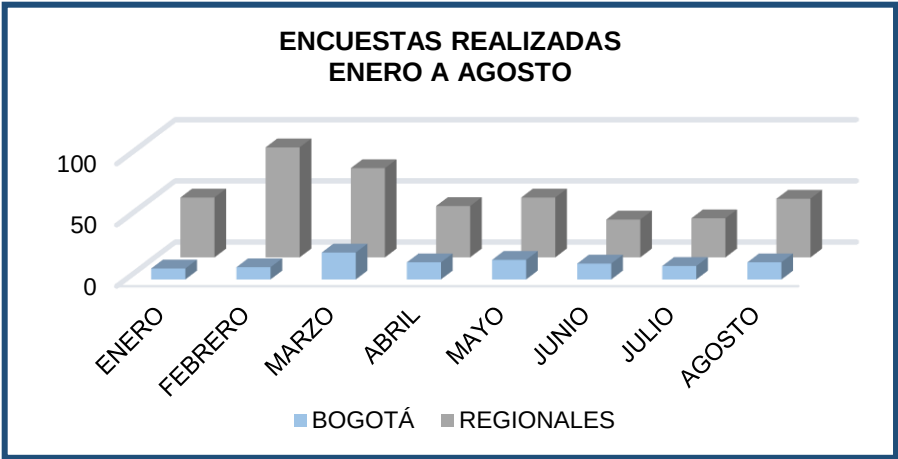
**10. INFORME COMPARATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL
CIUDADANO AGOSTO 2026**

COMPARATIVO DE ENCUESTAS

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

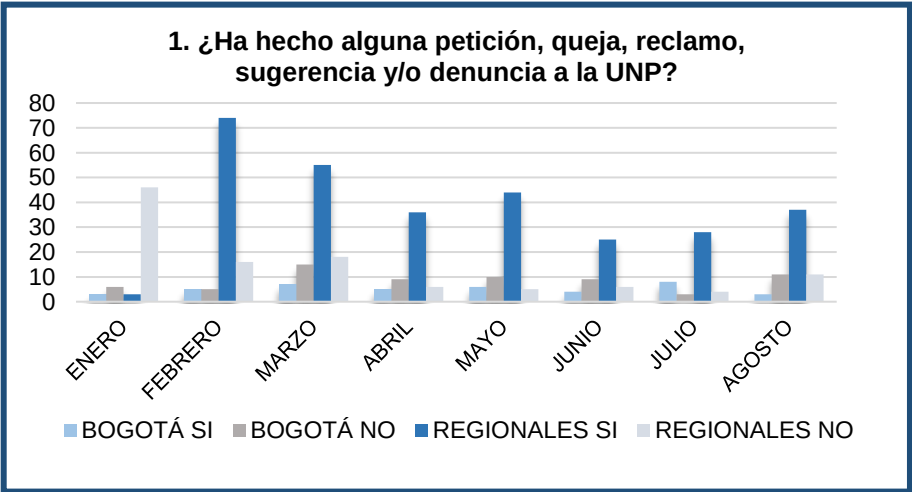
ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A AGOSTO		
PERIODO	BOGOTÁ	REGIONALES
ENERO	9	49
FEBRERO	10	90
MARZO	22	73
ABRIL	14	42
MAYO	16	49
JUNIO	13	31
JULIO	11	32
AGOSTO	14	48
TOTAL	109	414



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
JULIO	8	3	28	4
AGOSTO	3	11	37	11

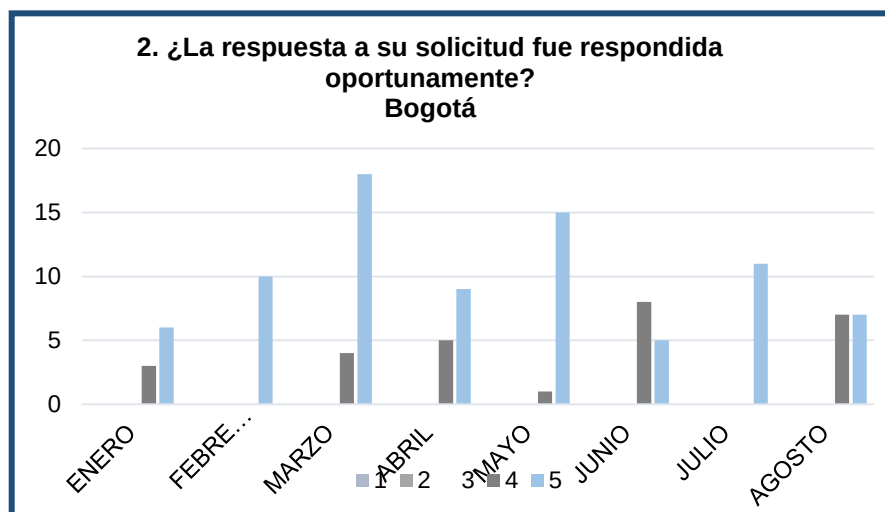


Oportunidad

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual está relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS

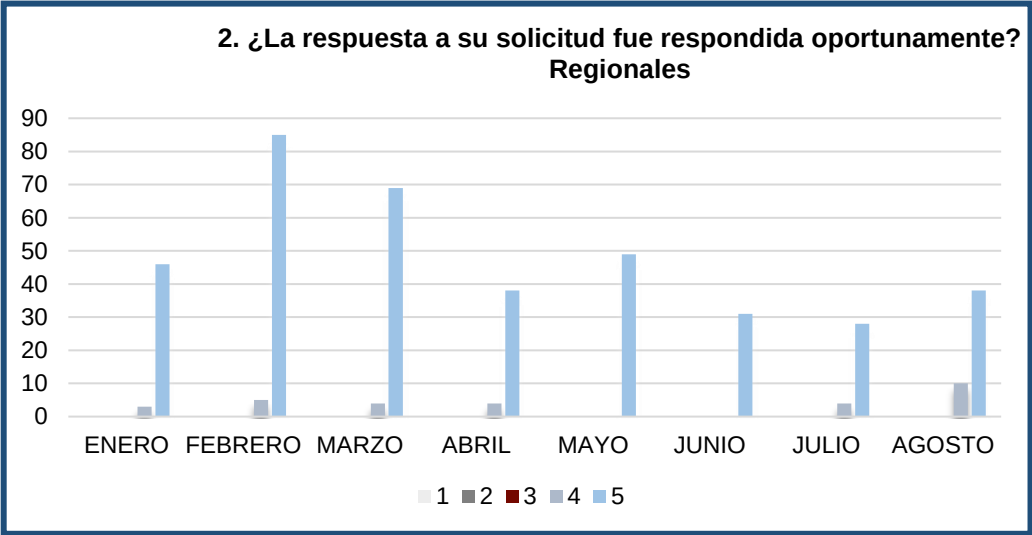
y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se observa:

2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Bogotá					
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
JULIO	0	0	0	0	11
AGOSTO	0	0	0	7	7



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:

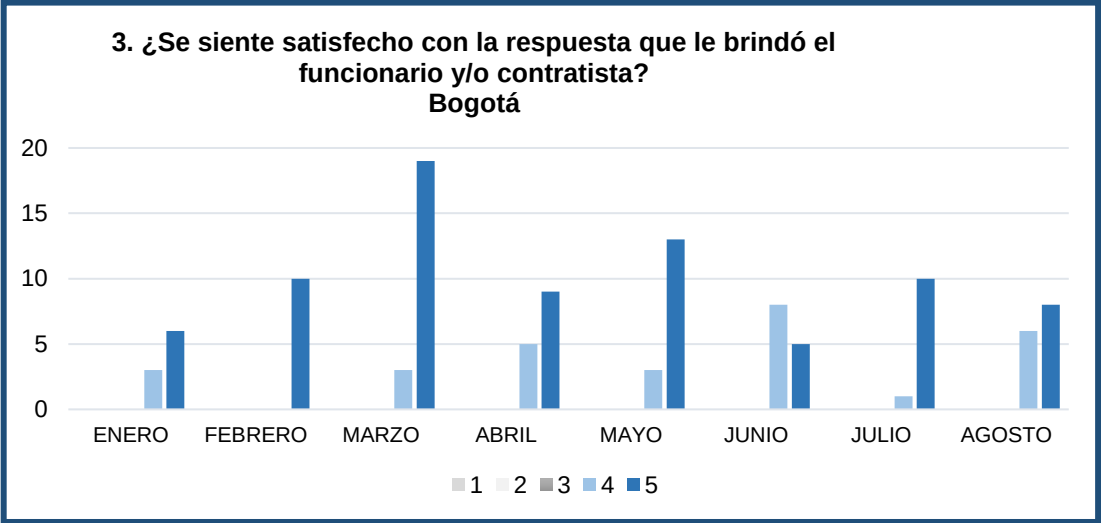
2. ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	3	46
FEBRERO	0	0	0	5	85
MARZO	0	0	0	4	69
ABRIL	0	0	0	4	38
MAYO	0	0	0	0	49
JUNIO	0	0	0	0	31
JULIO	0	0	0	4	28
AGOSTO	0	0	0	10	38



Orientación

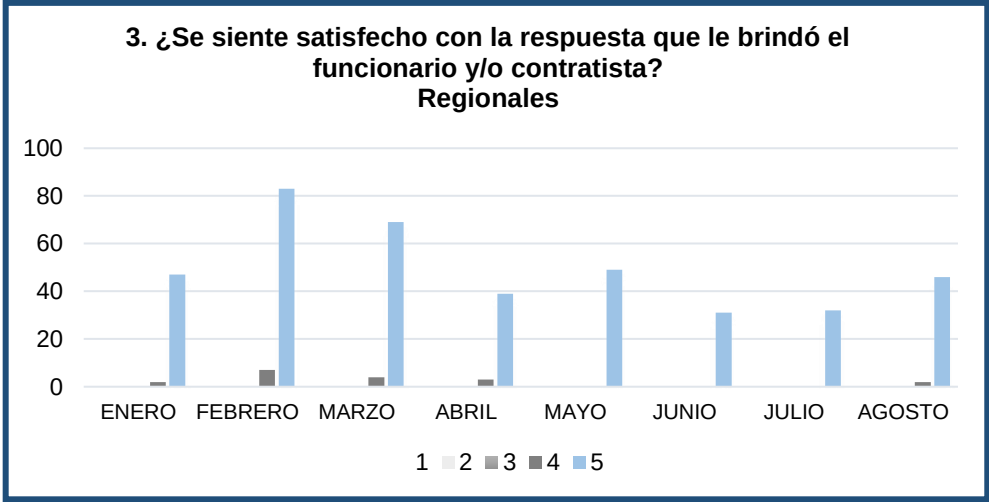
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para Bogotá observamos:

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
JULIO	0	0	0	1	10
AGOSTO	0	0	0	6	8



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:

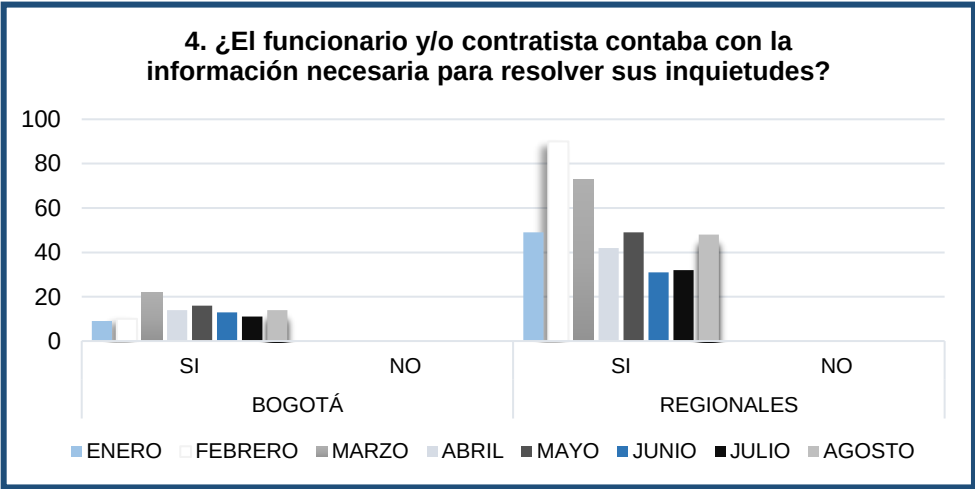
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? Regionales					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0	0	0	2	47
FEBRERO	0	0	0	7	83
MARZO	0	0	0	4	69
ABRIL	0	0	0	3	39
MAYO	0	0	0	0	49
JUNIO	0	0	0	0	31
JULIO	0	0	0	0	32
AGOSTO	0	0	0	2	46



Dominio

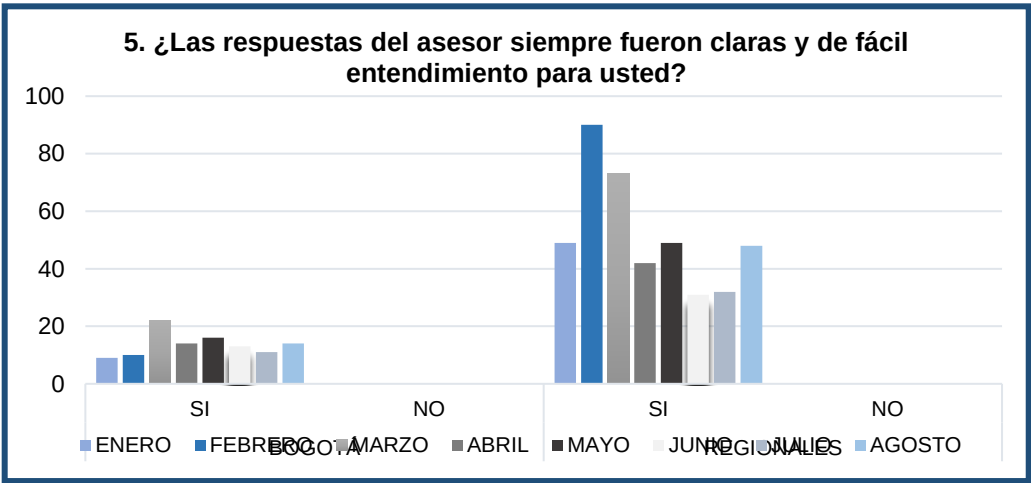
En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo evidenciar:

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
JULIO	11	0	32	0
AGOSTO	14	0	48	0



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

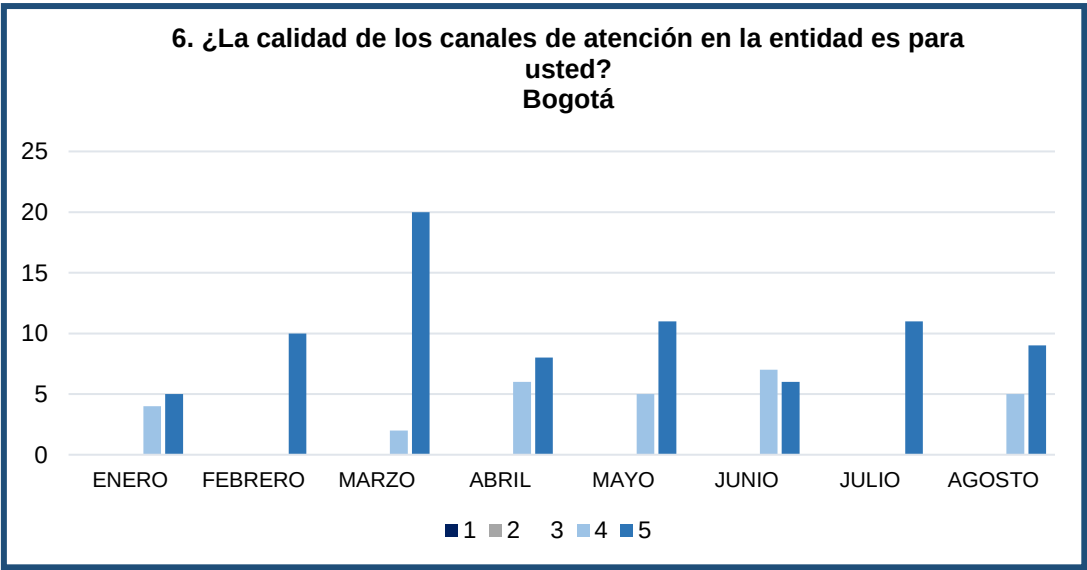
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?				
PERIODO	BOGOTÁ		REGIONALES	
	SI	NO	SI	NO
ENERO	9	0	49	0
FEBRERO	10	0	90	0
MARZO	22	0	73	0
ABRIL	14	0	42	0
MAYO	16	0	49	0
JUNIO	13	0	31	0
JULIO	11	0	32	0
AGOSTO	14	0	48	0



Percepción

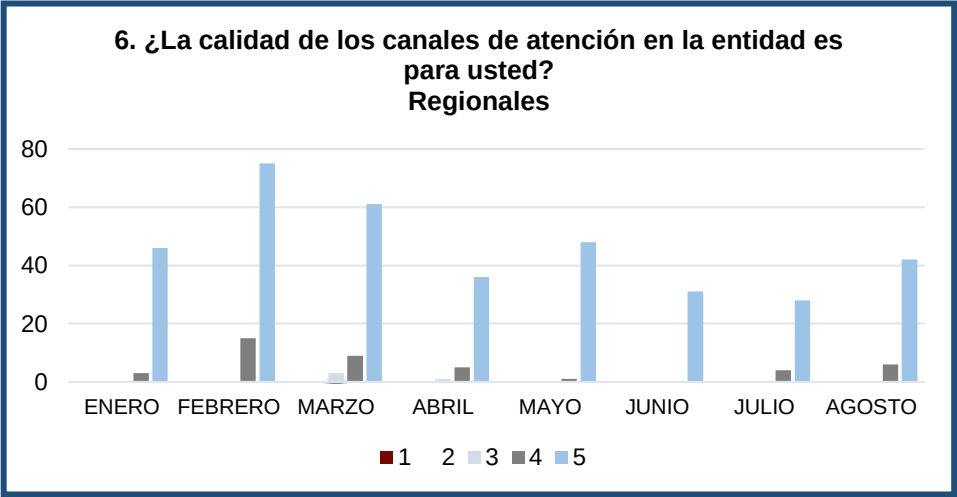
En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para **Bogotá** observamos:

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
JULIO	0	0	0	0	11
AGOSTO	0	0	0	5	9



En lo referente a la tercera pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?” y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, para 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
JULIO	0	0	0	4	28
AGOSTO	0	0	0	6	42

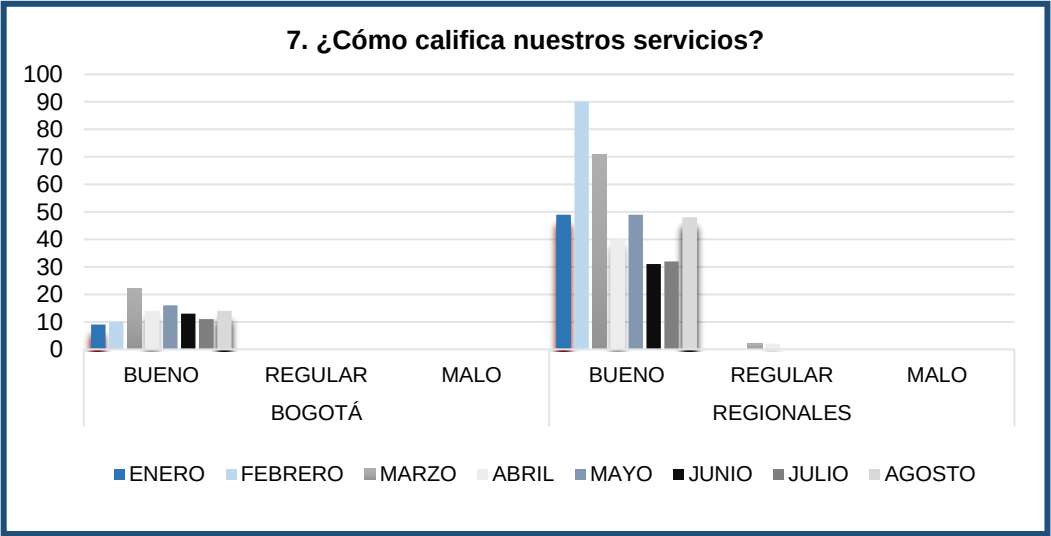


Satisfacción

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

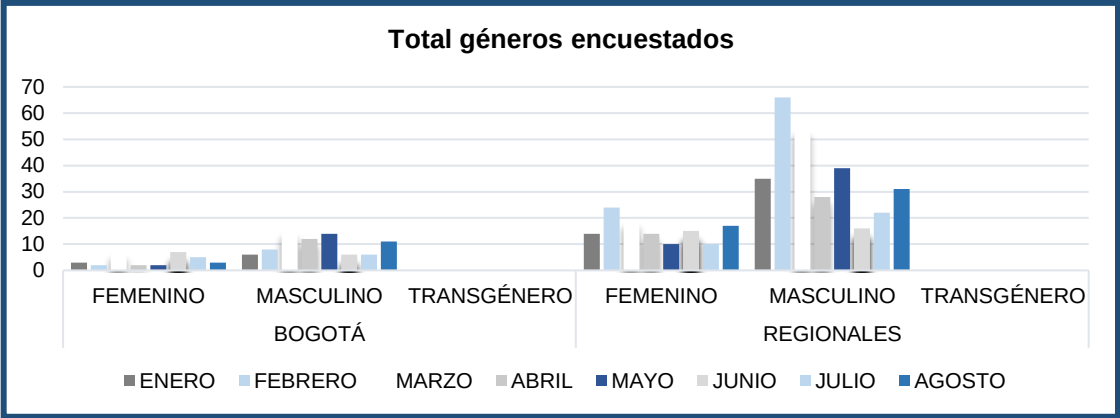
MARZO	22	0	0	71	2	0
ABRIL	14	0	0	40	2	0
MAYO	16	0	0	49	0	0
JUNIO	13	0	0	31	0	0
JULIO	11	0	0	32	0	0
AGOSTO	14	0	0	48	0	0



Aplicación del enfoque diferencial

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

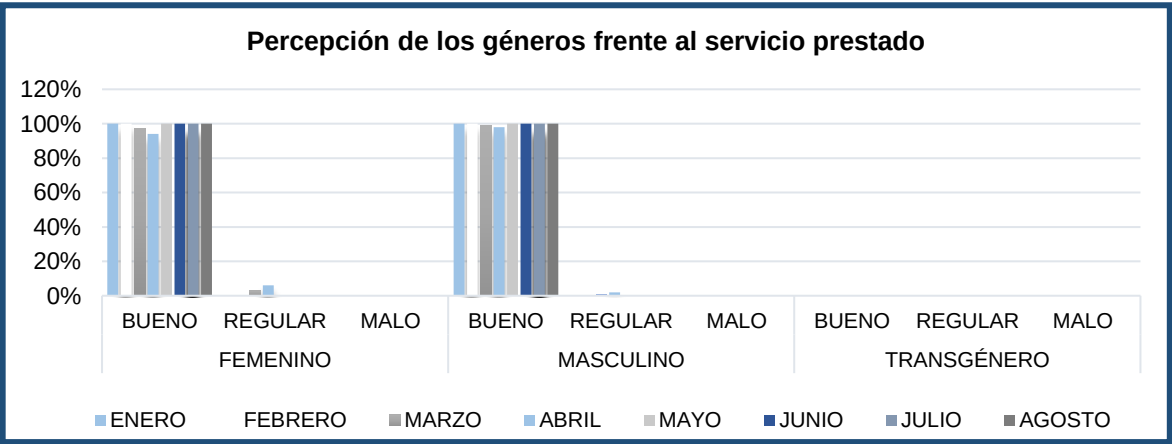
Total géneros encuestados						
PERIODO	BOGOTÁ			REGIONALES		
	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	TRANSGÉNERO
ENERO	3	6	0	14	35	0
FEBRERO	2	8	0	24	66	0
MARZO	7	15	0	19	54	0
ABRIL	2	12	0	14	28	0
MAYO	2	14	0	10	39	0
JUNIO	7	6	0	15	16	0
JULIO	5	6	0	10	22	0
AGOSTO	3	11	0	17	31	0



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.

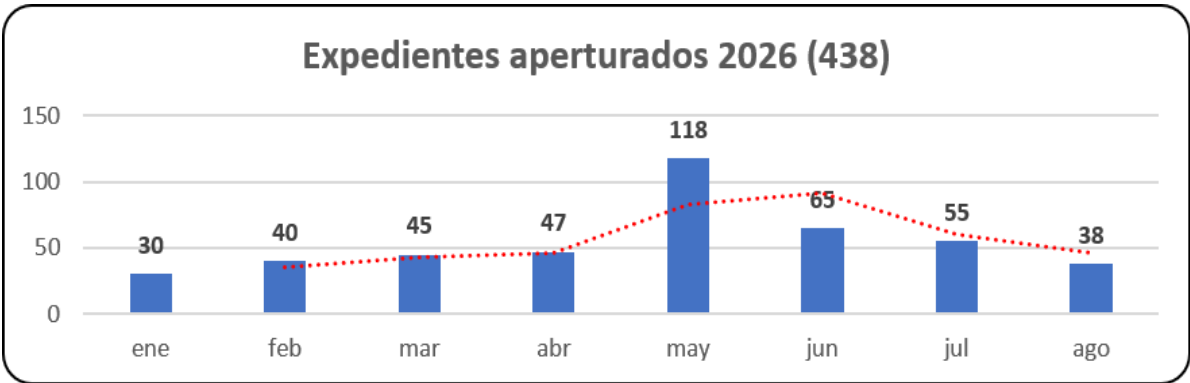
Percepción de los géneros frente al servicio prestado									
PERIODO	FEMENINO			MASCULINO			TRANSGÉNERO		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
MARZO	97%	3%	0%	99%	1%	0%	0%	0%	0%
ABRIL	94%	6%	0%	98%	2%	0%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



11. DATOS ESTADÍSTICOS REPORTADOS POR LA OFICNA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO AGOSTO 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 agosto 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	jun	jul	ago	Total, general
Abandono del Cargo	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Acoso Laboral	0	1	1	0	1	1	0	1	5
Acoso Sexual	0	1	3	0	0	0	0	1	5
Armamento – Irregularidades en el Porte	8	4	4	2	5	3	8	6	40
Ausentismo Laboral Injustificado	2	1	0	1	0	1	3	0	8
Conflicto de Intereses No Declarado	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Corrupción / Proceder Ilegítimo con Fines	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Discriminación (Género, Raza u Otras)	2	0	1	0	1	1	0	0	5
Incumplimiento de Capacitaciones Obliga	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Incumplimiento de Funciones y/o Deberes	10	7	2	14	82	37	8	7	167
Incumplimiento de Órdenes de Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Irregularidades en Contratación	0	0	0	1	0	0	0		1
NO Definido	4	5	17	9	5	9	16	13	78
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	4		4
Tratos Inadecuados	1	0	0	3	3	0	1	1	9
Vehículos – Daño o Mal Uso de Vehículos	2	20	15	13	18	13	11	6	98
Viáticos (Legalización – Reintegro)	1	0	0	0	1	0	4	1	7
(en blanco)	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Total general	30	40	45	47	118	65	55	38	438

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

Por Quejoso o Remitente de la Queja u Informe.

Remite el informe o Queja	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
Correo Electrónico	5	4	8	6	6	2	6	8	45
Defensoría del Pueblo	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Dirección	0	1	0	1	0	1	0	0	3
Fiscalía General de la Nación	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación e Inform	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Oficina Asesora Jurídica	0	2	0	3	3	2	4	1	15
Oficina de Control Interno	0	3	1	1	0	1	2	2	10
Procuraduría General de la Nación	6	0	3	6	8	5	6	5	39
Secretaría General	10	0	5	4	73	35	13	5	149
Subdirección de Evaluación del Riesgo	1	4	0	0	0	0	1	1	3
Subdirección de Protección	0	1		3	4	3	1	2	14
Subdirección de Talento Humano	0	2	4	2	1		3	1	13
Subdirección Especializada de Seguridad	7	22	21	18	23	14	18	13	136
(en blanco)	0	1	3	1	0	0	0	0	5
Total general	30	40	45	47	118	65	55	38	438

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

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

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 62 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como en las Regionales de Protección en el mes de agosto 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 agosto el 2026, que la encuesta fue diligenciada en Bogotá y las regionales por 20 mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de Cali 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,



DANIEL EDUARDO MEDINA OCAMPO

Jefe Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía
Unidad Nacional de Protección

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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez / Contratista-ORC		10/9/2026
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda / Coordinador - GSC		10/9/2026
Aprobó:	Daniel Eduardo Medina Ocampo / Jefe - Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía		10/9/2026
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

13. ANEXO INFORME EJECUTIVO PQRS D DE AGOSTO 2026

RESUMEN PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR EN PROTECDOC DE ENERO A AGOSTO 2026		
PQRS D RECIBIDAS EN EL PERÍODO ENERO A AGOSTO 2026	GESTIONADAS	EN GESTIÓN
13695	13144	544
	95,98%	3,97%



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