UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME SOBRE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSD EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN, DURANTE EL II SEMESTRE DEL 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C.
22 de enero 2025.

INFORME SOBRE LA GESTION Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD ALLEGADAS A LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN EN EL II SEMESTRE 2024

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, modificado por el Decreto 019 de 2012 y al Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno presenta el Informe sobre la gestión y atención de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Nacional de Protección, durante el II semestre del 2024.

Para el desarrollo del presente informe, la Oficina de Control Interno, realizó el análisis de manera cuantitativa de la información aportada por el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC y de manera específica respecto a las quejas y reclamos recibidas en la entidad para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, dando a conocer la efectividad con la cual se dio respuesta a todos los requerimientos.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación presencial, telefónico, chat, correos físicos, buzón y correos electrónicos dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Durante el periodo en evaluación, se contemplan las estadísticas del flujo de las PQRSD en la Entidad, el nivel de atención por los canales de recepción, los índices de eficiencia de la entidad y los porcentajes de participación de cada una de las dependencias.

3. ASPECTOS GENERALES

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la Oficina Asesora de Planeación e Información a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a la Unidad Nacional de Proteccion, publicado en la página web de la entidad.
- Comunicados internos mensuales a los líderes de los procesos notificando el estado de las PQRSD para su seguimiento.
- Reporte semanal vía correo electrónico a los líderes de los procesos comunicando las PQRSD en gestión, identificando fecha de recepción, fecha de vencimiento y estado de la gestión.
- Reporte mensual a los líderes de proceso de la PQRSD pendientes de tramitar, del mes anterior.

En relación con lo mencionado, la Oficina de Control Interno procedió a solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Información, específicamente al Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante memorando MEM25-00000767 del 8 de enero de 2025, lo siguiente:

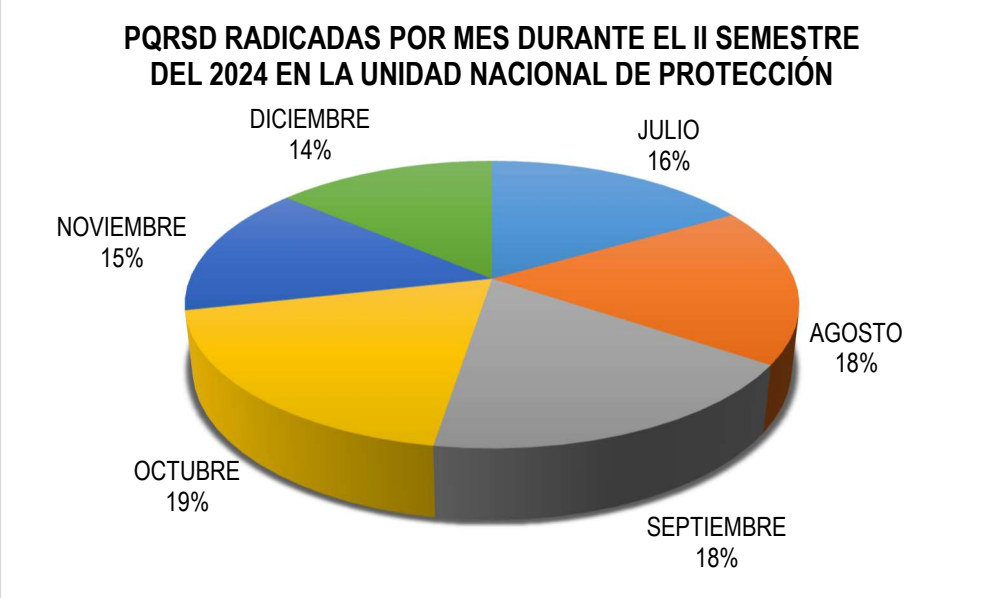
> *"De la manera más atenta, nos permitimos indicar que, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, modificado por el Decreto 019 de 2012 y el Decreto 648 de 2017, esta oficina de control interno se encuentra efectuando el seguimiento normativo a las PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2024, razón por la cual, en ejercicio de nuestras competencias requerimos se sirva allegar:*
>
> - *Base de datos en formato Excel de las PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2024.*
> - *Links de publicación en la página web de la entidad del Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a la Unidad Nacional de Protección, durante el segundo semestre de 2024.*
> - *Comunicados internos mensuales a los líderes de los procesos notificando el estado de las PQRSD para su seguimiento, durante el segundo semestre de 2024.*
> - *Soportes del reporte semanal vía correo electrónico a los líderes de los procesos comunicando las PQRSD en gestión, identificando fecha de recepción, fecha de vencimiento y estado de la gestión, durante el segundo semestre de 2024.*
> - *Soportes del reporte mensual a los líderes de procesos de la PQRSD pendientes de tramitar, durante el segundo semestre de 2024".*

En respuesta a la precitada solicitud, mediante memorando MEM25-00001608 del 13 de enero de 2025, la Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI, remitió la información requerida por la Oficina de Control Interno – OCI.

En virtud de ello, la OCI procedió a verificar y/o analizar los datos remitidos los cuales serán objeto del presente informe, veamos:

4. RESUMEN DATOS PQRSD.

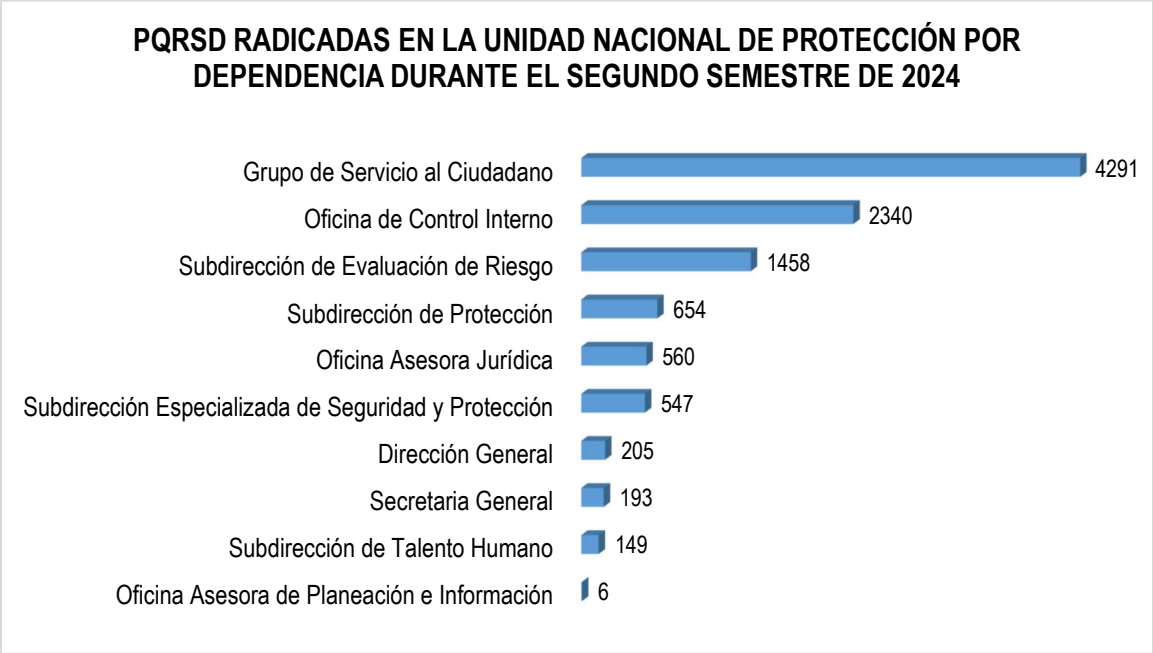
Durante el II semestre del 2024, fueron radicados en la entidad 10.403 PQRSD, de acuerdo con los datos reportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, así:



Fuente: Creación propia OCI.

Teniendo en cuenta la información reportada en la gráfica anterior, se observa que los meses que presentaron mayor número de PQRSD durante el segundo semestre de 2024, fue octubre con 1.971 PQRSD que corresponden al 19%, seguido de agosto con 1846 y septiembre con 1.885 que representan el 18% de las PQRSD.

Por su parte, las dependencias a las cuales les fueron radicados el mayor número de PQRSD fueron:



Fuente: Creación propia OCI.

De acuerdo con la gráfica anterior, los procesos con mayor influencia en la recepción de PQRSD son:

- Grupo Servicio al Ciudadano con el 41,2% equivalente a 4.291.
- La Oficina de Control Interno con el 22,4% equivalente a 2.340.
- La Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 14,0% equivalente a 1.458.

- **TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, los tipos de requerimiento radicados en la Unidad Nacional de Protección fueron los siguientes:

TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN EL II SEMESTRE 2024							
TIPO DE DOCUMENTO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTALES**
DENUNCIA	5	4	2	5	2	5	23
DERECHO DE PETICIÓN	1.204	1.210	1.189	1.245	1.030	934	6812
FELICITACIÓN	-	-	-	1	-	-	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	-	1	1	1	2	14
QUEJA	3	8	9	12	10	14	56
RECLAMO	9	7	7	7	4	5	39
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	506	616	677	699	489	469	3.456
SUGERENCIA	-	1	-	1			2
TOTALES	**1.736**	**1.846**	**1.885**	**1.971**	**1.536**	**1.429**	**10.403**
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024							

Teniendo en cuenta la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 10.403 PQRSD recibidas en la entidad, el 65,48% (6.812) corresponde a derechos de petición, el 33,22% (3.456) a solicitudes de información. El porcentaje restante, 1,30% lo conforman reclamos, quejas, peticiones de información y documentación, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

- **TIPO DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA**

Según la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, de las 10.403 PQRSD recibidas en la entidad fueron direccionadas a las diferentes dependencias por el siguiente tipo de requerimiento, tal como se detalla a continuación:

TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION POR DEPENDENCIAS EN EL II SEMESTRE 2024									
DEPENDENCIAS	**TIPOS DE DOCUMENTOS**								**TOTALES**
	DENUNCIAS	**DERECHOS DE PETICIÓN**	**FELICITACIONES**	**PETICIONES E INFORMACIÓN DOCUMENTOS**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SOLICITUD DE INFORMACIÓN**	**SUGERENCIAS**	
DIRECCIÓN GENERAL	-	120	-	-	-	-	85	-	205
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	10	2.600	-	-	12	17	1.652	-	4.291
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	-	4	-	-	-	-	2	-	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	413	-	2	-	3	141	-	560
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1.309	-	7	2	-	1.021	-	2.340

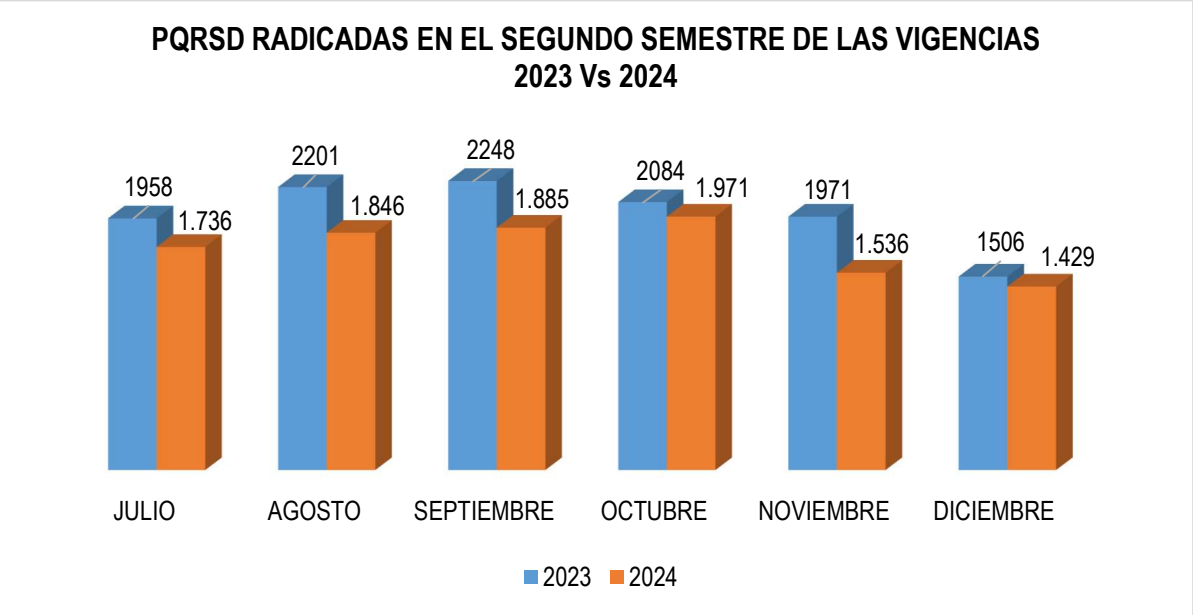
TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION POR DEPENDENCIAS EN EL II SEMESTRE 2024									
DEPENDENCIAS	TIPOS DE DOCUMENTOS								TOTALES
	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIONES	PETICIONES E INFORMACIÓN DOCUMENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIAS	
SECRETARIA GENERAL	1	174	-	1	-	-	17	-	193
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO	-	1.124	-	1	1	6	325	1	1.458
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	8	494	1	2	31	12	106	-	654
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	133	-	1	1	-	14	-	149
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	441	-	-	9	1	93	1	547
TOTAL	**23**	**6812**	**1**	**14**	**56**	**39**	**3.456**	**2**	**10.403**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

- **PQRSD INGRESADAS EN EL II SEMESTRE DE 2023 Vs II SEMESTRE 2024 A LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN.**

Durante el segundo semestre del 2023, la Unidad Nacional de Proteccion recibió 11.968 PQRSD, mientras que, en el segundo semestre de 2024, recibió 10.403 PQRSD, observando una disminución de 1.207 PQRSD, que corresponde al 13%.

Así mismo, los meses donde se evidencia la diferencia de PQRSD, se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: Creación propia OCI.

- **PQRSD INGRESADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN II SEMESTRE 2024.**

Teniendo en cuenta los diferentes canales de atención con los que cuenta la Unidad Nacional de Protección, se evidencia que el medio más utilizado de ingreso de requerimientos en el segundo semestre de la vigencia 2024 fue:

PQRSD RADICADAS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2024							
CANALES / PERIODO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
ATENCIÓN PERSONALIZADA	25	25	14	12	6	6	88
CHAT	30	80	115	201	91	67	584
CORREO ELECTRÓNICO	1.623	1.633	1.572	1.624	1.342	1.248	9.042
LLAMADA	-	51	89	74	51	56	321
RADICADO	22	13	46	20	21	24	146
VIRTUAL	36	44	49	40	25	28	222
TOTAL, GENERAL	**1.736**	**1.846**	**1.885**	**1.971**	**1.536**	**1.429**	**10.403**
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024							

De acuerdo con cuadro anterior, se observa que el canal más utilizado por la ciudadanía para radicación de requerimientos es el correo electrónico, ya que por este medio ingresaron durante el segundo semestre de 2024 un equivalente al 87% que corresponde a 9.042 requerimientos.

- **RESUMEN DE PQRSD – CUMPLIMIENTO**

Según lo informado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, de julio a diciembre de 2024, el estado actual de las PQRSD fue el siguiente:

MES	EN GESTIÓN	GESTIONADO	RESPUESTA SIN TRAMITAR	TOTAL GENERAL
JULIO	1	1.733	2	1.736
AGOSTO		1.840	6	1.846
SEPTIEMBRE		1.882	3	1.885
OCTUBRE		1.966	5	1.971
NOVIEMBRE	2	1.525	9	1.536
DICIEMBRE	238	1.148	43	1.429
TOTAL GENERAL	**241**	**10.094**	**68**	**10.403**
Fuente: Informe de PQRSD del Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024				

Referente a la información registrada anteriormente, se evidencia que el 97% de los requerimientos fueron gestionados, el 2% se encontraban en gestión y el 1% tienen respuestas sin tramitar.

De igual manera, para el periodo informado se evidencia el siguiente cumplimiento:

MES	CUMPLIDO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
JULIO	1.699	36	1	1.736
AGOSTO	1.811	35		1.846
SEPTIEMBRE	1.865	20		1.885
OCTUBRE	1.958	13		1.971
NOVIEMBRE	1.531	3	2	1.536
DICIEMBRE	1.189	2	238	1.429
TOTAL GENERAL	**10.053**	**109**	**241**	**10.403**
Fuente: Informe de PQRSD del Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024				

Al respecto, se evidencia de la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC), que el 97% de los requerimientos que comprenden 10.053 se cumplieron, el 2% que significan 241 registros no tienen información respecto al cumplimiento en términos de la PQRSD, presuntamente por la falta del diligenciamiento en la base de datos respecto al ítem "fecha de cumplido", circunstancia que será objeto de recomendación por parte de la OCI en el presente informe y al 1% que comprende 109 requerimientos reportaron respuesta fuera de términos.

- **PQRSD DISCRIMINADAS POR ÁREA**

Aunado a lo expuesto, se procede a mostrar las PQRSD del periodo que se informa, por área y o dependencia responsable, veamos:

➢ **DIRECCION GENERAL**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Dirección General durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 205 requerimientos así:

PQRSD DE DIRECCION GENERAL CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	96	19	5	120
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	65	18	2	85
TOTAL, GENERAL	**161**	**37**	**7**	**205**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Direccion General, de los 205 requerimientos recibidos, se encuentran fuera de términos 37, en terminos 161 y 7 sin información.

➢ **SUBDIRECCION DE PROTECCION**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdireccion de Proteccion durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 654 requerimientos así:

PQRSD DE SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	8	-	-	8
DERECHO DE PETICIÓN	435	37	22	494
FELICITACIÓN	1	-	-	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	-	-	2
QUEJA	28	1	2	31
RECLAMO	12	-	-	12
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	93	10	3	106
TOTAL, GENERAL	**579**	**48**	**27**	**654**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Subdireccion de Proteccion, de los 654 requerimientos recibidos, 48 se encuentran fuera de términos, 579 en terminos y 27 sin información.

➢ SUBDIRECCION ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdireccion Especializada de Seguridad y Proteccion durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 547 requerimientos así

PQRSD DE SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	2	-	2
DERECHO DE PETICIÓN	433	8	441
QUEJA	9	-	9
RECLAMO	1	-	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	93	-	93
SUGERENCIA	1	-	1
TOTAL, GENERAL	**539**	**8**	**547**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Subdireccion Especializada de Seguridad y Proteccion, de los 547 requerimientos recibidos, no reporta requerimientos fuera de términos, 539 en terminos y 8 sin información.

➢ SUBDIRECCION DE EVALUACION DEL RIESGO

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdireccion de Evaluacion del Riesgo durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 1.458 requerimientos así:

PQRSD DE SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	1.098	15	11	1.124
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	-	-	1
QUEJA	1	-	-	1
RECLAMO	5	1	-	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	316	7	2	325
SUGERENCIA	1	-	-	1
TOTAL, GENERAL	**1422**	**23**	**13**	**1.458**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Subdireccion de Evaluacion del Riesgo, de los 1.458 requerimientos recibidos, 23 se encuentran fuera de términos, 1.422 en terminos y 13 sin información.

➢ SECRETARIA GENERAL

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Secretaria General durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 193 requerimientos así

PQRSD DE SECRETARIA GENERAL CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1	-	1
DERECHO DE PETICIÓN	169	5	174
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	-	1	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17	-	17
TOTAL, GENERAL	**187**	**6**	**193**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Secretaria General, de los 193 requerimientos recibidos, no se reportan requerimientos fuera de términos, 187 en terminos y 6 sin información.

➢ SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdireccion de Talento Humano durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 149 requerimientos así

PQRSD DE SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	133	133
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1
QUEJA	1	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14	14
TOTAL, GENERAL	**149**	**149**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Subdireccion de Talento Humano, de los 181 requerimientos recibidos, no se reportan requerimientos fuera de términos, así mismo, 149 se respondieron en terminos.

➢ GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (OFICINA DE CONTROL INTERNO)

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 2.340 requerimientos así

PQRSD DE CONTROL INTERNO CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1	-	1
DERECHO DE PETICIÓN	1.275	34	1.309
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	-	7
QUEJA	2	-	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	998	23	1021
TOTAL, GENERAL	**2.283**	**57**	**2.340**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Oficina de Control Interno, de los 2.340 requerimientos recibidos, no se reportaron requerimientos fuera de términos, 2.283 se respondieron en terminos y 57 sin información.

➢ OFICINA ASESORIA JURIDICA

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Asesoría Jurídica durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 560 requerimientos así

PQRSD DE OFICINA ASESORA JURÍDICA CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1	-	-	1
DERECHO DE PETICIÓN	394	1	18	413
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	-	-	2
RECLAMO	2	-	1	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	137	-	4	141
TOTAL, GENERAL	**536**	**1**	**23**	**560**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

Al respecto, se observa que la Oficina de Asesoria Juridica, de los 560 requerimientos recibidos, uno se encuentra fuera de término, 536 en terminos y 23 sin información.

- **OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Asesora de Planeación e Información durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 6 requerimientos así

PQRSD DE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	4	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	2
TOTAL GENERAL	6	6

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Oficina de Asesora de Planeacion e Informacion, de los 6 requerimientos recibidos, ninguno se encuentra fuera de términos, y la totalidad de los mismos se contestaron en términos.

- **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre de la vigencia 2024, recibió 4.291 requerimientos así

PQRSD DE GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO CONSOLIDADO

TIPO	CUMPLIDO	SIN INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	9	1	10
DERECHO DE PETICIÓN	2.509	91	2.600
QUEJA	12		12
RECLAMO	16	1	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1.645	7	1.652
TOTAL GENERAL	4.191	100	4.291

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que el Grupo de Servicio al Cuidadano, de los 4.291 requerimientos recibidos, ninguno se encuentra fuera de términos, 4.191 en términos y 100 sin información.

5. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS QUEJAS - II SEMESTRE 2024

En la Unidad Nacional de Proteccion fueron radicadas 56 quejas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, tal como se observa en el siguiente cuadro:

QUEJA							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Grupo de Servicio al Ciudadano	1	3	-	4	1	3	12
Oficina de Control Interno	-	-	1	1	-	-	2
Subdirección de Evaluación del Riesgo	-	-	-	1	-	-	1
Subdirección de Protección	2	3	3	5	7	11	31
Subdirección de Talento Humano	-		1	-	-	-	1
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	-	2	4	1	2	-	9
TOTAL	**3**	**8**	**9**	**12**	**10**	**14**	**56**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

- **ESTADO DE LAS QUEJAS - II SEMESTRE 2024**

QUEJA	
CUMPLIDO	53
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	1
SIN INFORMACIÓN	2
TOTAL	**56**

De acuerdo con la tabla anterior, se pudo evidenciar que para las quejas se registró un porcentaje del 95% de efectividad de las respuestas en términos

6. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS RECLAMOS - II SEMESTRE 2024

En la Unidad Nacional de Proteccion fueron radicados 39 reclamos durante el segundo semestre de la vigencia 2024, tal como se observa en el siguiente cuadro:

RECLAMO							
	JULIO	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
Grupo de Servicio al Ciudadano	4	5	-	3	3	2	17
Oficina Asesora Jurídica	-	-	2	-	-	1	3
Subdirección de Evaluación del Riesgo	3	2	-	1	-	-	6
Subdirección de Protección	1	-	5	3	1	2	12
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	**9**	**7**	**7**	**7**	**4**	**5**	**39**

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2024

- **ESTADO DE LOS RECLAMOS- II SEMESTRE 2024**

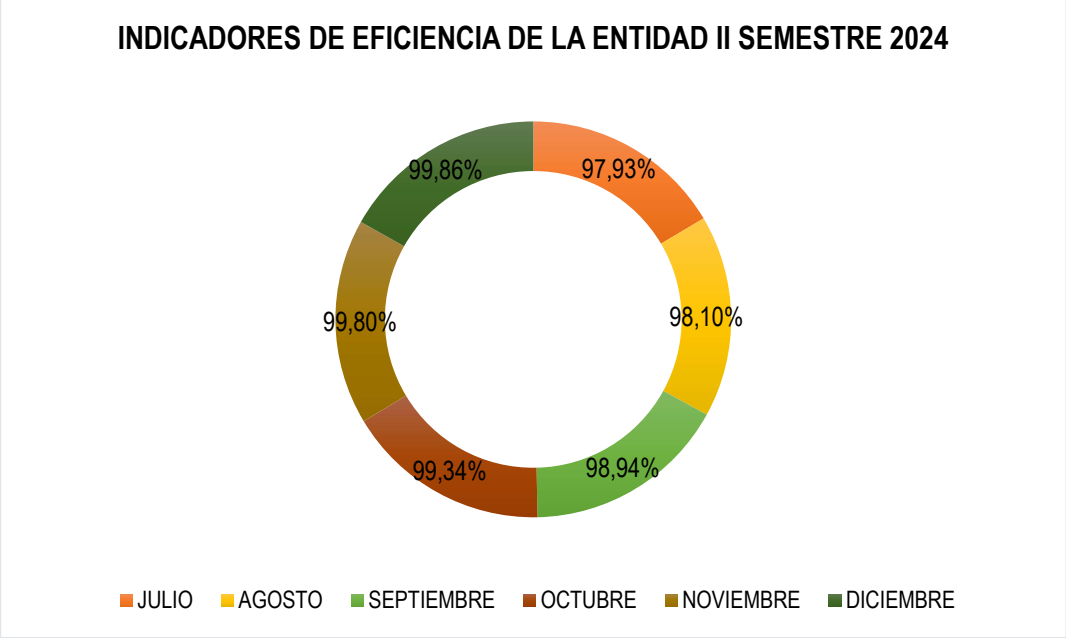
RECLAMO	
CUMPLIDO	36
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	1
SIN INFORMACIÓN	2
TOTAL	**39**

Fuente: Elaboración propia OCI

De acuerdo con la tabla anterior, se pudo evidenciar que para los reclamos se registró un porcentaje equivalente al 92% de efectividad de respuesta en términos.

- **INDICADOR DE EFICIENCIA**

Teniendo en cuenta la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI (por intermedio del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC), se observa que el indicador de eficiencia de la Entidad presentó los siguientes porcentajes de efectividad durante el II semestre de 2024:



Fuente: Elaboración propia OCI

De acuerdo con la gráfica anterior, la Oficina de Control Interno encuentra que el indicador de eficiencia se vio afectado por la extemporaneidad en las respuestas emitidas por las dependencias de la UNP en un total de 109 PQRSD, que tuvieron respuesta extemporánea o fuera de términos, en igual sentido, se tienen 241 registros que no tienen información respecto al cumplimiento en términos de las PQRSD.

7. VERIFICACIÓN RESPECTO AL SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LAS PQRSD

El Grupo de Servicio al Ciudadano, de conformidad con lo señalado en la Resolución 1074 de 2017 y en la Resolución 0501 de 2021, en la cual se establecen, entre otras, como función: "*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*", informó que, durante el segundo semestre de 2024, efectuó los respectivos seguimientos semanales y mensuales de las PQRSD en gestión y pendientes de tramitar en el Sistema de Gestión de Correspondencia – SIGOB, y de acuerdo a ello, envió los respectivos reportes a los líderes de los procesos, servidores públicos y contratistas a cargo, a saber:

- Reporte de 225 memorandos enviados semanalmente a los líderes de procesos, en los cuales se brinda el reporte de PQRSD pendientes de gestión, en donde se identifica lo siguiente: (i) fecha de recepción, (ii) fecha de vencimiento y (iii) estado de la gestión. No obstante, se deja constancia que tan solo obran 148 soportes del reporte semanal enviado a través de correo electrónico.
- Reporte de 18 memorandos enviados mensualmente a los líderes de procesos, en los cuales se brinda el reporte de PQRSD pendientes de tramitar, correspondientes al mes anterior. Sin embargo, solo se identifican 15 soportes del reporte mensual enviado a través de correo electrónico.
- 30 soportes del reporte por períodos enviado a través de correo electrónico, para mayor control al interior de cada dependencia, en los cuales se identifica lo siguiente: (i) fecha de recepción, (ii) fecha de vencimiento, (iii) estado de la gestión, (iv) fecha de cumplimiento, (v) medio de respuesta, (vi) responsable.

CONCLUSIONES

1. Se observó 241 registros que no tienen información respecto al cumplimiento en términos de las PQRSD, presuntamente por la falta del diligenciamiento en la base de datos respecto al ítem "fecha de cumplido", se recomienda establecer punto de control a efectos de lograr que la base donde reposa la información de las PQRSD contenga datos fidedignos y confiables.

2. Se observó una disminución en las PQRSD radicadas en la Unidad Nacional de Proteccion en el segundo semestre de 2024, frente a las radicadas en el segundo semestre de la vigencia anterior.

3. La Oficina de Control Interno, pudo constatar la labor que realiza de manera permanente y periódica el Grupo de Servicio al Ciudadano con las diferentes áreas alertando sobre las PQRSD pendientes por responder o por terminar su gestión en el SIGOB.

4. También es de anotar que debe existir mayor compromiso de toda la organización con el fin de que el porcentaje de PQRSD que se encuentran extemporáneos sean mitigados y atendidos en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015.

5. Se pudo observar incumplimiento que debe ser objeto de mejora en las siguientes dependencias: Dirección General, Subdireccion de Protección, Subdirección de Evaluacion del Riesgo y Oficina Asesora Jurídica, lo mencionado, sin perjuicio, de los 241 registros que no tienen información respecto al cumplimiento en términos de las PQRSD.

6. Es importante que los procesos y los servidores públicos encargados de emitir las respuestas a cada una de las solicitudes, lo hagan dentro de los términos establecidos y tramiten la gestión en el SIGOB para que la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano sea veraz, concisa, oportuna y clara.

7. Finalmente, no sobra mencionar que la labor de seguimiento debe continuar realizándose, con miras a dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y con ello, efectuar una correcta gestión de las peticiones en términos de respuesta y oportunidad, por parte de las dependencias que hacen parte de la Unidad Nacional de Protección.

ORIGINAL FIRMADO
LIZETH NATHALIA ROJAS FORERO
Jefe Oficina de Control Interno (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Julio Cesar Calderon Rodriguez / Yulie Guachetá Giraldo		17 de enero de 2025
Revisó	Lizeth Nathalia Rojas Forero		
Aprobó	Lizeth Nathalia Rojas Forero		
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.			