

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRSO
II SEMESTRE 2020
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bogotá D.C.
Enero 2021

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

INFORME ATENCIÓN PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS – PQRSD II SEMESTRE 2020

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, modificado por el Decreto 019 de 2012 y reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno presenta el Informe sobre la gestión y atención de las Peticiones, Quejas Reclamos, Solicitudes y Denuncias en la Unidad Nacional de Protección, durante el II semestre del 2020.

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 Atención al Ciudadano - GAC para el II semestre y un análisis cualitativo de las Quejas y reclamos recibidas por la entidad en el periodo comprendido del 1 de enero al junio 30 de 2020, dando a conocer al final del periodo 2020 la efectividad con la cual se dio respuesta a todos los requerimientos por parte de la entidad a los ciudadanos y entes de control que lo requirieron.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla las denuncias, derechos de petición, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación presencial, telefónico, correos físicos, buzón y correos electrónicos dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2020.

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 2020, la Oficina Asesora de Planeación e Información a través del Grupo Gestión Atención al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- ✓ Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a la Unidad Nacional de Protección, 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 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 las PQRSD pendientes de tramitar, del mes anterior.

El presente informe refleja los resultados alcanzados, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2020 y contempla las estadísticas del flujo de las PQRSD en la Entidad y las gestiones desarrolladas por el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC frente a las mismas.

4. RESUMEN DATOS PQRSD.

Los siguientes datos reportados por el Grupo de Correspondencia y el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, muestran el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que durante el II semestre del 2020 fueron radicados en la entidad.

La siguiente información muestra que durante el segundo semestre de 2020 la entidad recibió un total de 7925 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, a través de los diferentes canales establecidos para tal fin, como se relaciona a continuación:

• TIPOS DE ATENCIÓN – CANALES DE COMUNICACIÓN

RESUMEN II SEMESTRE
TIPOS DE ATENCIÓN
CANALES DE COMUNICACIÓN

CANALES / PERIODO		Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total II Semestre
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	1	2	12	14	16	14	59
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	56	26	55	41	65	21	264
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	53	59	84	79	86	41	402
	BUZÓN	0	0	0	0	31	0	31
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	43	24	29	39	0	17	152
	CORREO ELECTRÓNICO	1400	1176	1206	1185	1186	864	7017
TOTALES		1553	1287	1386	1358	1384	957	7925

Fuente: Grupo Atención al Ciudadano – II semestre 2020

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D II	
	SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP		

- RESUMEN DE PQRS D – TIPO**

RESUMEN II SEMESTRE
JULIO - DICIEMBRE 2020
CORRESPONDENCIA RECIBIDA

TIPO DE DOCUMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL II SEMESTRE
DENUNCIA	0	2	0	1	1	0	4
DERECHO DE PETICIÓN	682	546	564	489	505	364	3150
FELICITACIÓN	0	0	0	0	1	0	1
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	6	0	8	4	3	26
QUEJA	15	9	14	18	11	6	73
RECLAMO	17	15	11	15	17	6	81
SOLICITUDES DE INFORMACION	833	709	797	827	845	578	4589
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	0	1
TOTALES	1553	1287	1386	1358	1384	957	7925

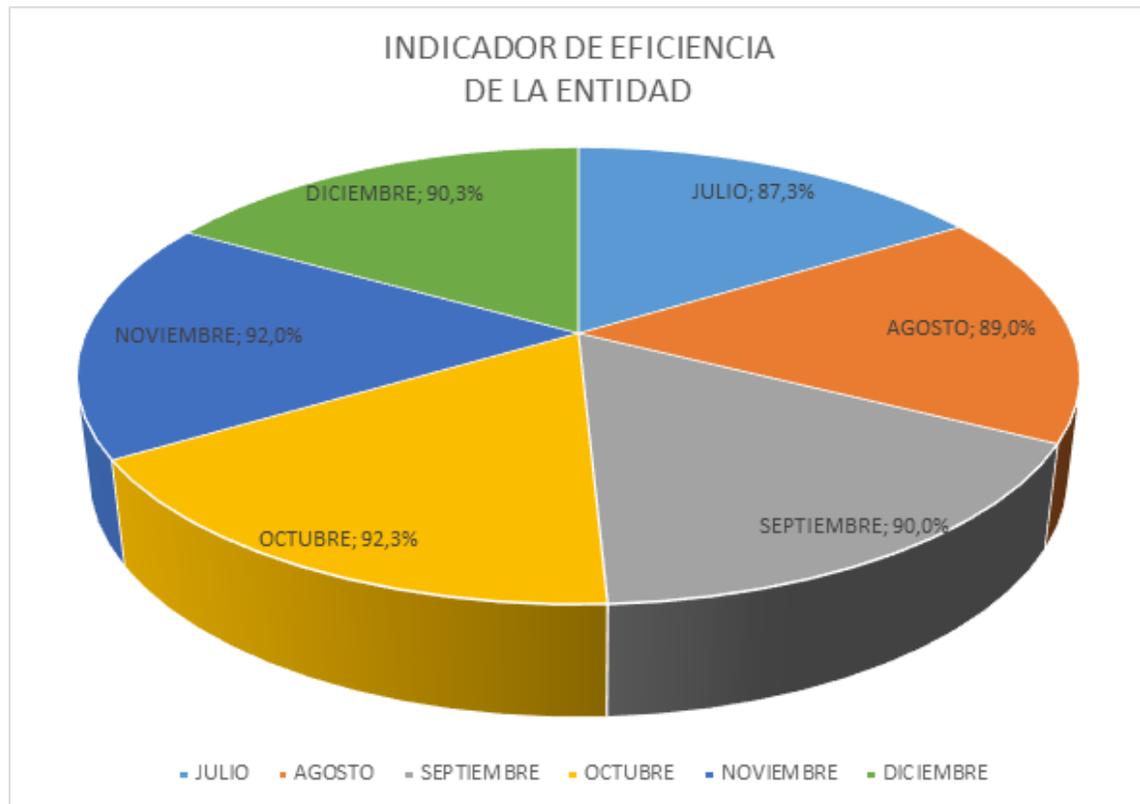
De acuerdo con la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que del total de 7925 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas en la entidad, el 58% corresponde a solicitudes de información y el 40% a derechos de petición, el porcentaje restante lo conforman reclamos, quejas, peticiones de información y documentación, denuncias, sugerencias y felicitaciones que corresponden al 2%.

- RESUMEN DE PQRS D – TIPO VS. ATENCIÓN**

RESUMEN II SEMESTRE PQRS D
TIPO VS. ATENCIÓN

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD												
DETALLE	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	Recibidos	Cumplido en términos	recibidos	Cumplido en términos	recibidos	Cumplido en términos	recibidos	Cumplido en términos	recibidos	Cumplido en términos	recibidos	Cumplido en términos
PQRS D RECIBIDAS EN EL MES	1553	1561	1287	1454	1386	1432	1358	1407	1384	1385	957	1154
CANAL PRESENCIAL Y TELEFONICO	46	46	19	19	49	49	42	42	57	57	40	40
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL MES	624	531	436	369	539	462	465	400	449	396	524	479
LAS PQRS D QUE SE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO	475	475	527	527	503	503	547	547	519	519	195	195
PQRS D DEL MES ANTERIOR	643	509	653	539	499	418	470	418	487	413	519	440
TOTAL	1788	1561	1635	1454	1590	1432	1524	1407	1512	1385	1278	1154
% DE RESPUESTA EN TERMINOS	88,42%		89,00%		90,00%		92,32%		91,60%		9030%	

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	



De acuerdo con los datos suministrados en la tabla y gráfico anterior, la Oficina de Control Interno evidenció que durante el período objeto de análisis el nivel de eficiencia fue creciente a partir del mes de julio comparado con el semestre anterior (77.52%). Se identificaron fluctuaciones durante los meses de octubre, noviembre y diciembre. Sin embargo, y pesar que se mejoró el nivel de eficiencia aún no se logra el 100% de efectividad en la oportunidad de las respuestas.

- **PQRSD por dependencias del segundo semestre de 2020:**

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, las 7925 PQRSD recibidas en la entidad fueron direccionadas a las diferentes dependencias como se detalla a continuación:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

**RESUMEN PQRS D II SEMESTRE
POR DEPENDENCIAS**

DEPENDENCIAS	TIPOS DE DOCUMENTOS								% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN	FELICITACIONES	PETICIONES E INFORMACIÓN DE DOCUMENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIAS	
DIRECCION GENERAL	0	16	1	0	0	1	156	0	2%
SECRETARIA GENERAL	0	133	0	3	17	2	57	0	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	15	0	10	1	1	470	1	6%
OFICINA ASESORIA JURIDICA	0	174	0	1	0	6	106	0	4%
OFICINA DE ASESORIA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	2	0	0	0	0	2	0	0%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	0	725	0	4	7	17	2194	0	37%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	739	0	1	42	47	214	0	13%
SUBDIRECCIÓN TALENTO HUMANO	0	251	0	0	3	0	41	0	4%
SUBDIRECCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	817	0	7	2	5	1156	0	25%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1	278	0	0	1	2	193	0	6%
TOTAL	7925								100%

Es de anotar que los procesos con mayor influencia en la recepción son: Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 37% equivalente a 2947 PQRS D recibidas en el proceso, seguida del Grupo Atención al Ciudadano con 25% equivalente a 1988 PQRS D recibidas y de la Subdirección de Protección con 1045 PQRS D recibidas que equivalen al 13%.

Por otra parte, se identificó que, de los 10 procesos relacionados en la tabla anterior, 5 de ellos reflejan PQRS D vencidas en el II semestre:

- **Dirección General (15)**

P.Q.R.S.D. DIRECCION GENERAL CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	16	8	1	7	0	16
FELICITACION	1	1	0	0	0	1
DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACION	156	82	17	42	15	156
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	174					

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO II	
	SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP		

- **Oficina Asesora Jurídica (24)**

P.Q.R.S.D. OFICINA ASESORIA JURIDICA CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	174	77	26	59	12	174
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	6	0	0	4	2	6
SOLICITUDES DE INFORMACION	106	51	12	33	10	106
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	287					

- **Subdirección de Evaluación de Riesgo (163)**

P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION Y EVALUACION DEL RIESGO CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	725	468	18	213	26	725
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	4	3	0	0	1	4
QUEJA	7	2	0	5	0	7
RECLAMO	17	11	0	6	0	17
SOLICITUDES DE INFORMACION	2194	1573	53	432	136	2194
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	2947					

- **Subdirección de Protección (33)**

P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION DE PROTECCION CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO DE PETICION	739	546	3	176	14	739
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	1	1	0	0	0	1
QUEJA	42	36	0	6	0	42
RECLAMO	47	37	0	8	2	47
SOLICITUDES DE INFORMACION	214	165	1	31	17	214
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1045					

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D II	
	SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP		

- **Subdirección Especializada de Seguridad y Protección (66)**

P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO DE PETICION	278	103	5	147	23	278
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACION	193	70	2	78	43	193
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	475					

Los 5 procesos restantes respondieron en términos las PQRS D recibidas en el período, como son:

- **Secretaria General**

P.Q.R.S.D. SECRETARIA GENERAL CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	133	84	6	43	0	133
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	3	0	0	3	0	3
QUEJA	17	13	0	4	0	17
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACION	57	43	4	10	0	57
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	212					

- **Control Interno y Auditoria.**

P.Q.R.S.D. OFICINA DE CONTROL INTERNO CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	15	14	1	0	0	15
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	10	9	0	1	0	10
QUEJA	1	0	1	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACION	470	393	2	75	0	470
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL RECIBIDOS	498					

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Oficina Asesora de Planeación e Información**

P.Q.R.S.D. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	2	0	0	2	0	2
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	2	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	4					

- **Subdirección de Talento Humano**

P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2.020						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	251	200	5	46	0	251
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	1	0	2	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	41	32	0	9	0	41
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	295					

- **Atención al Ciudadano**

P.Q.R.S.D. GRUPO ATENCION AL CIUDADANO DICIEMBRE						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	1	0	0	1
DERECHO DE PETICION	817	373	189	255	0	817
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
DOCUMENTACION	7	7	0	0	0	7
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACION	1156	785	161	210	0	1156
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1988					

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

5- Análisis Cualitativo Quejas y Reclamos I Periodo 2020

PERIODO ENERO - JUNIO 2020
CONSOLIDADO QUEJAS Y RECLAMOS.
ANALISIS CUALITATIVO

PERIODO TIPO DE DOCUMENTO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES	
	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos										
ATENCION AL CIUDADANO	0	2	0	1	2	1	2	0	2	2	2	0	8	6
AUTOMOTORES	0	3	0	4	1	2	0	1	0	1	0	1	1	11
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0	2	0	1	0	4	0	7	0	18	0
DIRECCION	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GRUPO DE IMPLEMENTACION DE MEDIDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCION	1	2	0	0	1	2	0	1	2	0	1	0	5	5
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	3	0	1	0	1	0	1	0	3	0	2	0	11
PROCESOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	2
SECRETARIA TECNICA CERREM	0	0	0	5	0	2	0	0	0	1	0	1	0	9
SUBDIRECCION DE EVALUACION DEL RIESGO	0	1	0	1	3	0	1	0	2	0	2	1	8	3
SUBDIRECCION DE PROTECCION	7	6	25	12	8	12	7	6	7	26	4	3	58	66
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	2
SUB. ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION	1	0	0	2	2	1	0	1	0	3	0	1	3	8
GRUPO DE VERIFICACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PLANEACION E INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBTOTALES	13	17	25	27	21	23	11	12	17	36	17	10	104	125

ANALISIS CUALITATIVO			
DOCUMENTOS	RECIBIDOS	AUDITADOS	%
QUEJAS	104	104	100%
RECLAMOS	125	125	100%
		229	
QUEJAS	En Terminos	98	94,00%
	Fuera De Terminos	6	6,00%
	Sin Respuesta	0	0,00%
		104	100,00%
RECLAMOS	En Terminos	113	90,4%
	Fuera De Terminos	12	9,6%
	Sin Respuesta	0	0%
		125	100%

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO II SEMESTRE 2020	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

Es de anotar que en el análisis cualitativo realizado por la Oficina de Control Interno en materia de quejas y reclamos (Q.R) se verificó la oportunidad de la respuesta y la calidad de esta, se constató que la respuesta emitida a los ciudadanos como a las entidades se dio dentro de los tiempos de ley, así como los soportes entregados en los casos en cuya respuesta se hiciera necesario adjuntar tanto los solicitados como los aclaratorios.

Es así, como el 100% de las respuestas fueron claras y efectivas y el 100% de los soportes aportados a las quejas y reclamos recibidos por la entidad, dieron claridad al cuestionamiento emitido en los documentos recibidos.

En el caso de las quejas se registró un nivel del 94% de efectividad de respuesta en términos y en los reclamos se registró un nivel del 90.4% de efectividad de respuesta en términos.

Conclusiones

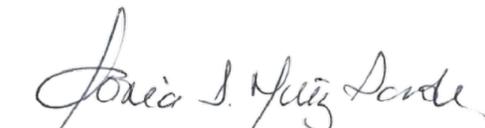
La Oficina de Control Interno, pudo constatar la labor que realiza de manera permanente y periódica el Grupo de Atención al Ciudadano con las diferentes áreas alertando sobre las PQRSO pendientes por responder o por terminar su gestión en el SIGOB.

Una vez terminado este análisis se concluye que la UNP cumple con los estándares de calidad en materia de las respuestas a las quejas y reclamos recibidos y direccionados a las diferentes dependencias.

También es de anotar que debe existir mayor compromiso a nivel general, con el fin que el porcentaje de quejas y reclamos respondidos fuera de términos llegue a cero.

Recomendaciones

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 terminen la gestión en el SIGOB para que la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano sea veraz, concisa, oportuna y clara.


GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA
 Jefe Oficina Control Interno
 Unidad Nacional de Protección