

| | | |
|--|--|--|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRS I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN -UNP

**INFORME PQRS
I SEMESTRE 2021
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Bogotá D.C. Julio
2021.**

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

INFORME ATENCIÓN PETICIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES. DENUNCIAS – PQRSD I SEMESTRE 2021

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 I semestre del 2021.

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 I semestre del periodo 2021 y un análisis cualitativo de las quejas y reclamos recibidas por la entidad en el periodo comprendido del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2020, dando a conocer 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 enero y el 30 de junio del año 2021.

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 primer semestre de la vigencia 2021, 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:

X.

| | | |
|--|--|--|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | 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.

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 I semestre del 2021 fueron radicados en la entidad.

La siguiente información muestra que durante el primer semestre de 2021 la entidad recibió un total de 9649 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, a través de los diferentes canales establecidos para tal fin, como se relaciona a continuación:

J.

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

• TIPOS DE ATENCIÓN – CANALES DE COMUNICACIÓN

**RESUMEN SEMESTRE
TIPOS DE ATENCION
CALALES DE COMUNICACIÓN**

| CANALES / PERIODO | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|-----------------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| CANAL PRESENCIAL | ATENCION PERSONALIZADA | 11 | 15 | 21 | 22 | 13 | 25 | 107 |
| CANAL TELEFONICO | LLAMADA | 34 | 62 | 61 | 49 | 68 | 40 | 314 |
| CANAL CORRESPONDENCIA | CORREO FISICO | 61 | 86 | 84 | 71 | 110 | 53 | 465 |
| | BUZON | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CANAL VIRTUAL | PLATAFORMA VIRTUAL | 14 | 29 | 24 | 16 | 27 | 28 | 138 |
| | CORREO ELECTRONICO | 1070 | 1356 | 1597 | 1551 | 1481 | 1570 | 8625 |
| TOTAL | | 1190 | 1548 | 1787 | 1709 | 1699 | 1716 | 9649 |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

• RESUMEN DE PQRSD – TIPO

- RESUMEN I SEMESTRE ENERO JUNIO 2021 CORRESPONDENCIA RECIBIDA

| PQRSD CONSOLIDADO EN LA ENTIDAD I SEMESTRE 2021 | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total I Semestre |
| DENUNCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 483 | 629 | 757 | 687 | 703 | 1034 | 4293 |
| FELICITACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 3 | 15 | 8 | 6 | 9 | 14 | 55 |
| QUEJA | 28 | 19 | 12 | 14 | 18 | 24 | 115 |
| RECLAMO | 8 | 23 | 18 | 23 | 21 | 10 | 103 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 665 | 861 | 990 | 977 | 950 | 632 | 5075 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| TOTALES | 1189 | 1547 | 1788 | 1707 | 1703 | 1715 | 9649 |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

| | | |
|--|--|--|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSO I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

De acuerdo con la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 9649 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas en la entidad, el 53% corresponde a 5075 solicitudes de información y el 45% a 4293 derechos de petición, el porcentaje restante lo conforman reclamos, quejas, peticiones de información y documentación, denuncias, sugerencias y felicitaciones que equivale al 2%. Es importante mencionar que la correspondencia recibida por la entidad en el primer semestre del periodo 2021 creció en un 18% el semestre de 2020 fue de 7925.

• RESUMEN DE PQRSO – TIPO VS. ATENCIÓN

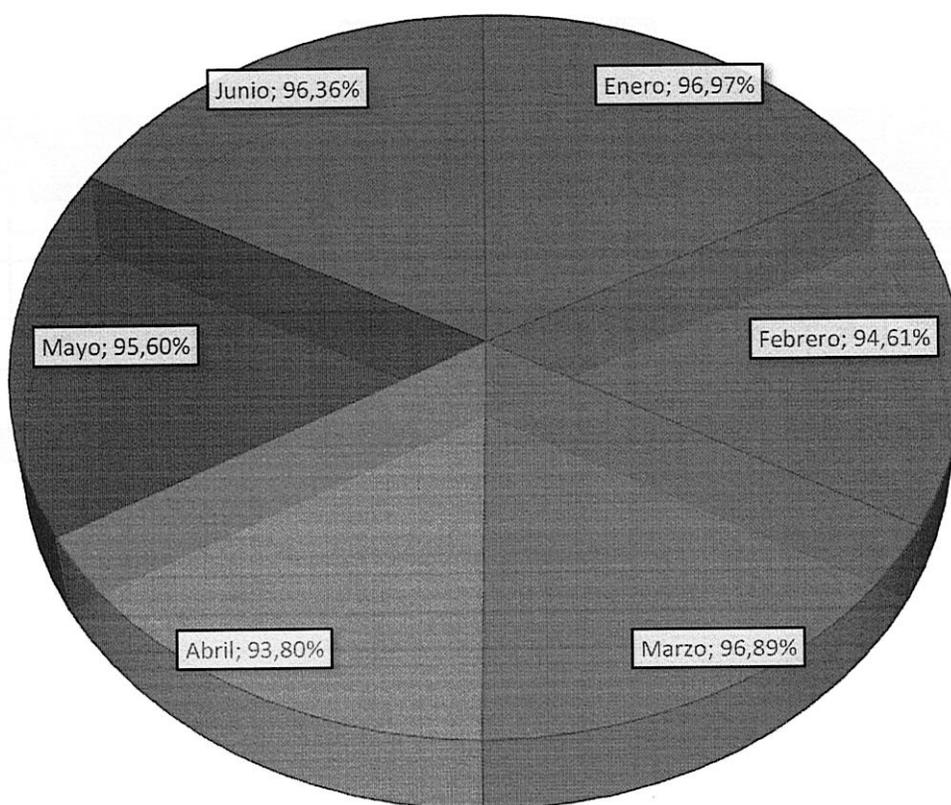
**RESUMEN I SEMESTRE PQRSO
TIPO VS. ATENCIÓN**

| DETALLE | Enero | | Febrero | | Marzo | | Abril | | Mayo | | Junio | |
|---|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------|
| | Recibidos | Cumplidos en Termino |
| PQRSO RECIBIDAS EN EL MES | 1190 | 1057 | 1548 | 1250 | 1787 | 1784 | 1709 | 1712 | 1699 | 1666 | 1702 | 1355 |
| CANAL PRESENCIAL Y TELEFONICO | 26 | 26 | 74 | 74 | 68 | 68 | 61 | 61 | 72 | 72 | 55 | 55 |
| PQRSO QUE DEBEN CONTESTAR EN EL MES | 260 | 244 | 566 | 525 | 732 | 700 | 614 | 572 | 564 | 534 | 577 | 567 |
| P.Q.R.S.D. QUE SE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO | 550 | 550 | 666 | 666 | 629 | 629 | 695 | 695 | 660 | 660 | 781 | 781 |
| PQRSO DEL MES ANTERIOR | 254 | 237 | 495 | 439 | 437 | 411 | 470 | 398 | 500 | 451 | 509 | 449 |
| TOTAL | 1090 | 1057 | 1801 | 1704 | 1866 | 1808 | 1840 | 1726 | 1796 | 1717 | 1922 | 1852 |
| % DE RESPUESTA EN TERMINOS | 96.97% | | 94.61% | | 96.99% | | 93.80% | | 95.60% | | 96.35% | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD



De acuerdo con los datos que se evidencian en la tabla anterior, durante el período objeto de análisis el nivel de eficiencia en las respuestas a las PQRSD fue variable obteniendo un porcentaje promedio en el semestre de 95.72% PQRSD

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, las 9649 PQRSD recibidas en la entidad fueron direccionadas a las diferentes dependencias como se detalla a continuación:

J.

| | | |
|--|--|--|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

TIPOS DE DOCUMENTOS

| DEPENDENCIAS | TIPOS DE DOCUMENTOS | | | | | | | | TOTALES | % DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIA |
|---|---------------------|----------------------|----------------|--|--------|----------|--------------------------|-------------|---------|------------------------------------|
| | DENUNCIAS | DERECHOS DE PETICION | FELICITACIONES | PETICIONES E INFORMACION DE DOCUMENTOS | QUEJAS | RECLAMOS | SOLICITUD DE INFORMACION | SUGERENCIAS | | |
| DIRECCION GENERAL | 0 | 21 | 1 | 1 | 0 | 0 | 85 | 0 | 108 | 1% |
| SECRETARIA GENERAL | 0 | 164 | 0 | 11 | 26 | 3 | 74 | 0 | 278 | 3% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 0 | 93 | 0 | 18 | 7 | 0 | 910 | 0 | 1028 | 11% |
| OFICINA ASESORIA JURIDICA | 1 | 187 | 0 | 8 | 2 | 11 | 159 | 0 | 368 | 4% |
| OFICINA DE ASESORIA DE PLANEACION E INFORMACION | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 13 | 0% |
| SUB. EVALUACION DE RIESGO | 0 | 609 | 0 | 3 | 2 | 25 | 1747 | 0 | 2386 | 25% |
| SUB. PROTECCION | 0 | 1266 | 0 | 3 | 61 | 54 | 286 | 0 | 1670 | 17% |
| SUB.TALENTO HUMANO | 0 | 244 | 1 | 1 | 2 | 0 | 50 | 0 | 298 | 3% |
| SUB. ATENCION AL CIUDADANO | 1 | 1099 | 0 | 9 | 7 | 2 | 1578 | 4 | 2700 | 28% |
| SUB. ESPECIALIZADA SEGURIDAD Y PROTECCION | 0 | 602 | 0 | 0 | 8 | 8 | 182 | 0 | 800 | 8% |
| TOTAL | 9649 | | | | | | | | | 100% |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

Es de anotar que los procesos con mayor influencia en la recepción de PQRSD son: Grupo Atención al Ciudadano con el 28% equivalente a 2700 PQRSD recibidas en el proceso, seguido por la Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 25% equivalente a 2386 PQRSD recibidas en el proceso y la Subdirección de Protección con el 17% equivalente a 1670 PQRSD recibidas en el proceso.

Por otra parte, se identificó que, de las 10 dependencias relacionados en la tabla anterior, 5 de ellos reflejan PQRSD vencidas en el I semestre:

8.

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

• **Dirección General**

| P.Q.R.S.D. DIRECCION GENERAL CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|---|------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 21 | 18 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| FELICITACION | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 85 | 81 | 0 | 4 | 0 | 85 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 108 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

• **Secretaria General**

| .Q.R.S.D. SECRETARIA GENERAL CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|---|------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 164 | 158 | 1 | 5 | 0 | 164 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| QUEJA | 26 | 26 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| RECLAMO | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 74 | 68 | 1 | 5 | 0 | 74 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 278 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

| | | |
|--|--|--|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

• Oficina de Control Interno

| P.Q.R.S.D. OFICINA DE CONTROL INTERNO CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 93 | 65 | 0 | 28 | 0 | 93 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 18 | 16 | 0 | 2 | 0 | 18 |
| QUEJA | 7 | 6 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 910 | 878 | 0 | 32 | 0 | 910 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 1028 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

• Oficina Asesora Jurídica

| P. Q.R.S.D. OFICINA ASESORIA JURIDICA CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|--|------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DERECHO DE PETICION | 187 | 173 | 2 | 11 | 1 | 187 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| QUEJA | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RECLAMO | 11 | 10 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 159 | 153 | 2 | 4 | 0 | 159 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 368 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

• Oficina Asesora de Planeación e Información

| P.Q.R.S.D. OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|---|-----------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 13 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

Subdirección de Evaluación del Riesgo

| P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION Y EVALUACION DEL RIESGO CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 609 | 581 | 17 | 10 | 1 | 609 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| QUEJA | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RECLAMO | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 1747 | 1723 | 19 | 5 | 0 | 1747 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 2386 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

| | | |
|--|--|--|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

• Subdirección de Protección

| P.Q. I.S.D. SUBDIRECCION DE PROTECCION CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 1266 | 1189 | 0 | 66 | 11 | 1266 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| QUEJA | 61 | 60 | 0 | 1 | 0 | 61 |
| RECLAMO | 54 | 50 | 0 | 2 | 2 | 54 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 286 | 276 | 0 | 6 | 4 | 286 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 1670 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

• Subdirección Especializada de Seguridad y Protección

| P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|--|------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 602 | 557 | 4 | 31 | 10 | 602 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJA | 8 | 7 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| RECLAMO | 8 | 7 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 182 | 162 | 3 | 4 | 13 | 182 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 800 | | | | | |

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

• **Subdirección de Talento Humano**

| P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|--|------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICION | 244 | 240 | 1 | 3 | 0 | 244 |
| FELICITACION | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJA | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 50 | 46 | 0 | 4 | 0 | 50 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 298 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

• **Grupo de Servicio al Ciudadano**

| P.Q.R.S.D. GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2021 | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTAS SIN TRAMITAR | EN GESTION | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DERECHO DE PETICION | 1099 | 1057 | 1 | 41 | 0 | 1099 |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| QUEJA | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| RECLAMO | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION | 1578 | 1554 | 2 | 22 | 0 | 1578 |
| SUGERENCIA | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | 2700 | | | | | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | INFORME CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | | | | | | | | | | | | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | | | | | | | | | | | | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | | | | | | | | | | | | |

5- Análisis Cualitativo Quejas y Reclamos II Periodo 2020

La Oficina de Control Interno para el segundo semestre de 2020 realizó el análisis cualitativo en materia de quejas y reclamos, verificando 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.

| PERIODO | JULIO | | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | | OCTUBRE | | NOVIEMBRE | | DICIEMBRE | | TOTALES | |
|--|--------|----------|--------|----------|------------|----------|---------|----------|-----------|----------|-----------|----------|---------|----------|
| | Quejas | Reclamos | Quejas | Reclamos | Quejas | Reclamos | Quejas | Reclamos | Quejas | Reclamos | Quejas | Reclamos | Quejas | Reclamos |
| TIPO DE DOCUMENTO | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección General | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | | 1 |
| Secretaría General | 4 | 1 | 1 | - | 4 | 1 | 3 | - | 3 | - | 2 | - | 17 | 2 |
| Oficina de Control Interno | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | | 1 |
| Oficina Asesora de Planeación e Información | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| Oficina Asesoría Jurídica | - | 3 | - | - | - | 1 | - | 3 | - | - | - | - | | 7 |
| Subdirección Evaluation del Riesgo | - | 4 | 1 | 3 | - | - | 1 | 5 | - | 3 | 1 | 3 | 3 | 18 |
| Subdirección de Protección | 5 | 17 | 7 | 11 | 9 | 5 | 12 | 6 | 8 | 8 | 3 | 3 | 44 | 50 |
| Subdirección Especializada de Seguridad y Protección | 1 | - | - | 1 | 1 | 3 | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 5 |
| Subdirección de Talento Humano | 3 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 4 | |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 1 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | 4 | - | - | 2 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|
| TOTALES | 14 | 25 | 9 | 15 | 15 | 11 | 17 | 15 | 11 | 17 | 6 | 6 | 72 | 89 |
|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

| | | |
|---|--|---|
|  | INFORME CONTROL INTERNO |  |
| | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2021 | |
| | GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP | |

| ANÁLISIS CUALITATIVO | | | | | |
|----------------------|------------|-------------|-------------------|---------------|----------------|
| DOCUMENTOS | CANTIDAD | EN TERMINOS | FUERA DE TERMINOS | SIN RESPUESTA | % CUMPLIMIENTO |
| QUEJAS | 72 | 68 | 4 | 0 | 95% |
| RECLAMOS | 89 | 81 | 8 | 0 | 91% |
| TOTAL | 161 | 149 | 12 | 0 | |

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano 1 Semestre 2021

CONCLUSIONES

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

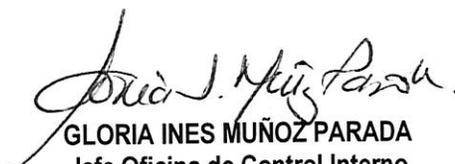
Durante el II semestre de 2020, el 100% de las respuestas fueron claras y efectivas, el 100% de los soportes aportados a las quejas y reclamos recibidos por la Entidad dieron claridad al cuestionamiento emitido en los documentos recibidos.

En el caso de las quejas se registró un nivel del 95% de efectividad de respuesta en términos y en los reclamos se registró un nivel del 91% de efectividad de respuesta en términos.

También es de anotar que debe existir mayor compromiso a nivel general, con las respuestas de las quejas y reclamos fuera de termino con el fin de lograr un porcentaje en cero.

RECOMENDACIÓN

Es importante que los procesos y los encargados de emitir las respuestas a cada una de las solicitudes que ingresan por los diferentes canales de comunicación de la Entidad, lo realicen de manera oportuna y eficiente dentro de los términos de Ley atendiendo la misionalidad de la Unidad Nacional de Protección.


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