
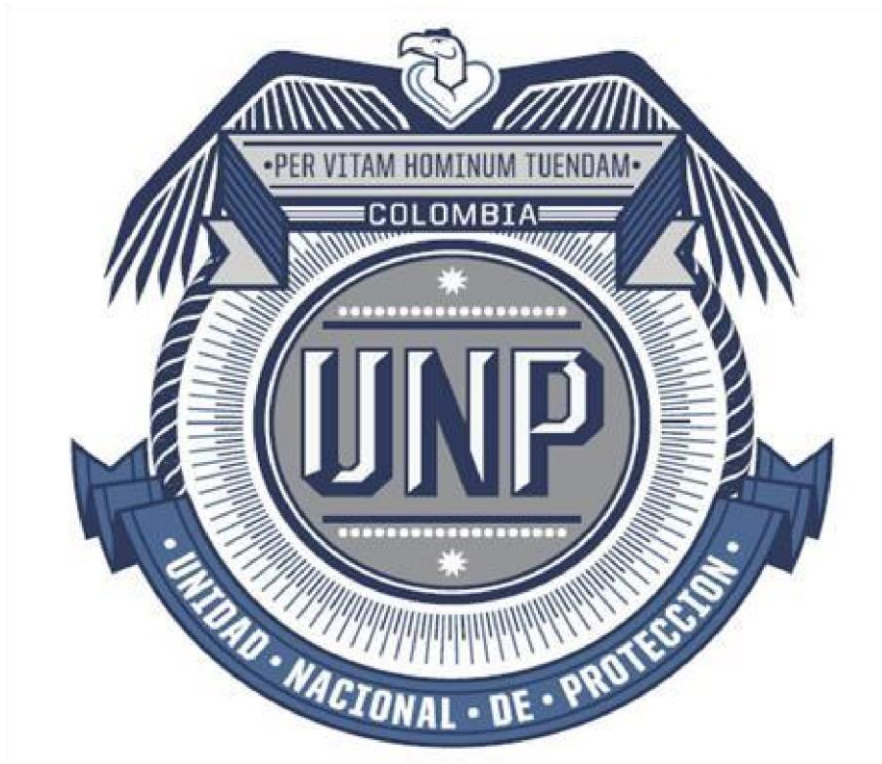


	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO II SEMESTRE 2021	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRSO
II SEMESTRE 2021
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bogotá D.C.
Enero 2022.

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

INFORME ATENCIÓN PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS – PQRSD II 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 II 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 II semestre del periodo 2021 y un análisis cualitativo de las Quejas y reclamos recibidas por la entidad en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2021, 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 julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II 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.

El presente informe refleja los resultados alcanzados, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2021 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 2021 fueron radicados en la entidad.



La siguiente información muestra que durante el segundo semestre de 2021 la entidad recibió un total de 10169 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 SEMESTRE
TIPOS DE ATENCION
CANALES DE COMUNICACION

CANALES / PERIODO		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CANAL PRESENCIAL	ATENCION PERSONALIZADA	23	25	41	26	15	19	149
CANAL TELEFONICO	LLAMADA	124	135	129	111	130	73	702
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	104	48	8	53	51	86	350
	BUZON	0	0	0	0	0	0	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	69	98	69	24	11	13	284
	CORREO ELECTRONICO	1323	1304	1523	1418	1652	1296	8516
	CHAT	0	0	0	80	73	15	168
TOTAL		1643	1610	1770	1712	1932	1502	10169

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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



- RESUMEN DE PQRSO – TIPO**

RESUMEN II SEMESTRE
JULIO DICIEMBRE 2021
CORRESPONDENCIA RECIBIDA

PQRSO CONSOLIDADO EN LA ENTIDAD II SEMESTRE 2021							
TIPO DE DOCUMENTO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total II Semestre
DENUNCIA	3	0	2	1	0	0	6
DERECHO DE PETICION	710	779	832	682	773	477	4253
FELICITACION	0	0	0	1	0	0	1
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	9	2	14	89	3	2	119
QUEJA	11	17	8	13	14	8	71
RECLAMO	10	8	4	9	2	9	42
SOLICITUDES DE INFORMACION	898	804	910	917	1139	1005	5673
SUGERENCIA	2	0	0	0	1	1	4
TOTALES	1643	1610	1770	1712	1932	1502	10169

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

De acuerdo con la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 10169 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas en la entidad, el 56% corresponde a 5673 solicitudes de información y el 42% a 4253 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 segundo semestre del periodo 2021 creció en un 5 % I semestre de 2021 fue de 9649.

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



- RESUMEN DE PQRSD – TIPO VS. ATENCIÓN**

RESUMEN I SEMESTRE PQRSD

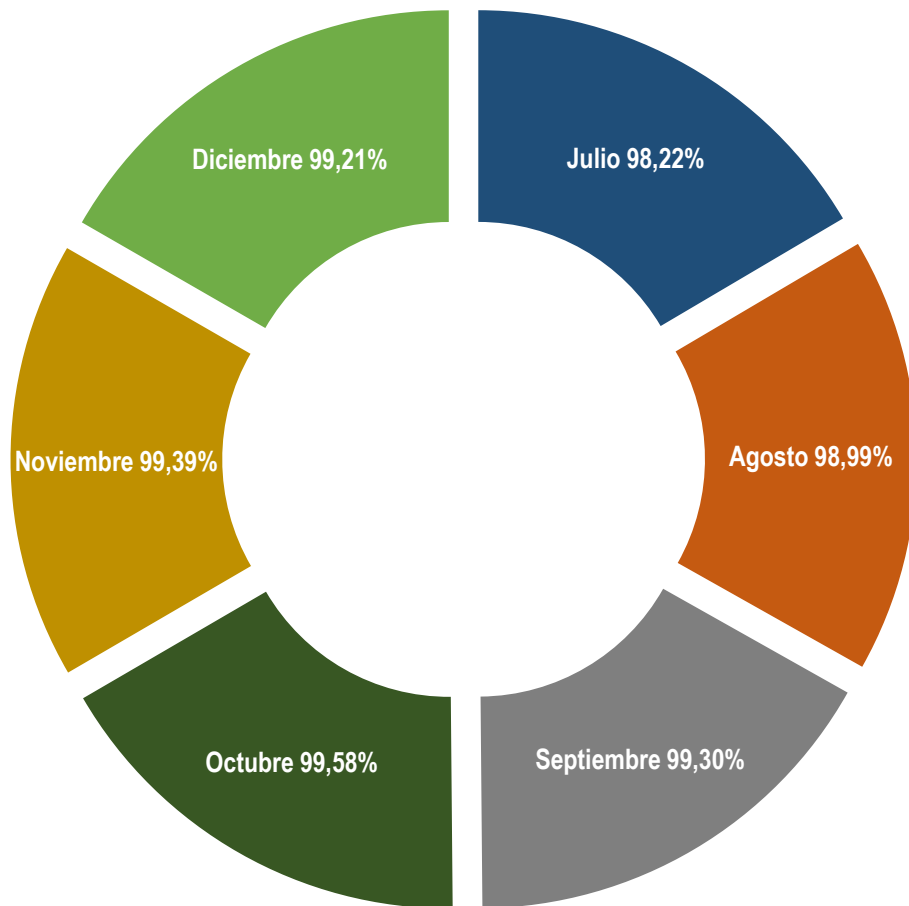
TIPO VS. ATENCIÓN

DETALLE	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Recibidos	Cumplido en Termino	Recibidos	Cumplidos en Termino	Recibidos	Cumplidos en Termino	Recibidos	Cumplidos en Termino	Recibidos	Cumplidos en Termino	Recibidos	Cumplidos en Termino
PQRSD RECIBIDAS EN EL MES	1643	1348	1610	1376	1770	1601	1712	1368	1932	1538	1502	1340
CANAL PRESENCIAL Y TELEFONICO	169	169	224	224	210	210	209	209	196	196	92	92
PQRSD QUE DEBEN CONTESTAR EN EL MES	544	531	679	671	705	699	564	563	742	734	728	723
P.Q.R.S.D.QUE SE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO	701	701	503	503	732	732	639	639	723	723	539	539
PQRSD DEL MES ANTERIOR	438	418	376	366	364	356	471	464	463	458	421	412
TOTAL	1852	1819	1782	1764	2011	1997	1883	1875	2124	2111	1780	1766
% DE RESPUESTA EN TERMINOS	98,22%		98,99%		99,30%		99,58%		99,39%		99,21%	



Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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

INDICADORES DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD



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 de julio a lo largo de todo el semestre comparado con el periodo anterior promedio de eficiencia I semestre 2021 (95.72%) periodo actual promedio de eficiencia (99.11%) a pesar que se mejoró el nivel de eficiencia aún no se logra el 100% de efectividad en la oportunidad de las respuestas.



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

- PQRSD por Dependencias del Segundo semestre de 2021:**

Según la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, las 10169 PQRSD recibidas en la entidad fueron direccionadas a las diferentes dependencias como se detalla a continuación:

DEPENDENCIAS	TIPOS DE DOCUMENTOS								TOTAL ES	% DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIA
	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICION	FELICITACIONES	PETICIONES E INFORMACION DE DOCUMENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS		
DIRECCION GENERAL	0	51	0	11	0	0	63	0	125	1%
SECRETARIA GENERAL	0	60	0	3	2	2	55	0	122	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	481	0	12	4	0	1073	0	1572	16%
OFICINA ASESORIA JURIDICA	2	126	0	0	2	3	98	0	231	2%
OFICINA DE ASESORIA DE PLANEACION E INFORMACION	0	1	0	0	0	0	3	0	4	0%
SUB. EVALUACION DE RIESGO	1	523	0	2	4	5	951	0	1486	15%
SUB. PROTECCION	0	429	0	1	45	23	210	0	708	7%
SUB. TALENTO HUMANO	0	105	0	1	2	1	143	0	252	2%
SUB. ATENCION AL CIUDADANO	1	2247	1	98	12	5	2894	4	5262	52%
SUB. ESPECIALIZADA A SEGURIDAD Y PROTECCION	0	229	0	3	0	3	172	0	407	4%
TOTAL	10169									100%

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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



Es de anotar que los procesos con mayor influencia en la recepción son: Grupo Atención al Ciudadano con el 52% equivalente a 5262 PQRSD recibidas en el proceso, seguido por la Oficina de Control Interno con el 16% equivalente a 1572 PQRSD recibidas en el proceso y la Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 15% equivalente a 1486 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 II semestre:

- **Dirección General (04)**

P.Q.R.S.D. DIRECCION GENERAL CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 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	51	27	2	21	1	51
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	11	4	3	3	1	11
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	63	40	5	16	2	63
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	125					



Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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

- **Secretaria General (01)**

P.Q.R.S.D. SECRETARIA GENERAL CONSOLIDADO JULIO- DICIEMBRE 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	60	30	4	25	1	60
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	3	1	0	2	0	3
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACION	55	27	2	26	0	55
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	122					



Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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

- Asesoría Jurídica (06)

P.Q.R.S.D. ASESORIA JURIDICA CONSOLIDADO JULIO -DICIEMBRE 2021						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	1	1	0	0	2
DERECHO DE PETICION	126	73	15	34	4	126
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	3	1	1	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACION	98	65	11	20	2	98
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	231					

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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

- **Subdirección de Protección (03)**



P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION DE PROTECCION CONSOLIDADO JULIO- DICIEMBRE 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	429	379	2	46	2	429
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	1	1	0	0	0	1
QUEJA	45	42	0	3	0	45
RECLAMO	23	22	0	1	0	23
SOLICITUDES DE INFORMACION	210	176	4	29	1	210
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	708					

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

- **Subdirección de Evaluación del Riesgo (07)**

P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION DE EVAVIACION DEL RIESGO CONSOLIDADO JULIO -DICIEMBRE 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	523	421	67	33	2	523
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	2	1	1	0	0	2
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	5	5	0	0	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACION	951	751	127	68	5	951
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1486					

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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

Las 5 dependencias restantes respondieron en términos las PQRSD recibidas en el período, como son:

- **Oficina de Control Interno**



P.Q.R.S.D. OFICINA DE CONTROL INTERNO CONSOLIDADO JULIO- DICIEMBRE 2021						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO DE PETICION	481	421	0	60	0	481
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	12	10	0	2	0	12
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	1073	906	0	167	0	1073
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1572					

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

- **. Subdirección Especializada de Seguridad y Protección**

P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION CONSOLIDADO JULIO-DICIEMBRE 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	229	197	5	27	0	229
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	3	3	0	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACION	172	150	8	14	0	172
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	407					

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSO II	
	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 JULIO - DICIEMBRE 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	1	0	0	1	0	1
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	3	1	0	2	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	4					

Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

- **Subdirección de Talento Humano**

P.Q.R.S.D. SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 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	105	90	1	14	0	105
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	1	0	1	0	0	1
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACION	143	133	1	9	0	143
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	252					



Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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

- Atención al Ciudadano

P.Q.R.S.D. OFICINA ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO JULIO - DICIEMBRE 2021						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO DE PETICION	2247	1823	31	393	0	2247
FELICITACION	1	1	0	0	0	1
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	98	97	0	1	0	98
QUEJA	12	7	0	5	0	12
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACION	2894	2639	25	230	0	2894
SUGERENCIA	4	3	0	1	0	4
				5262		



Fuente Grupo de Atención al Ciudadano II Semestre 2021

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

5- Análisis Cualitativo Quejas y Reclamos II Periodo 2020

INFORME DE CORRESPONDENCIA
PERIODO ENERO - JUNIO 2021
QUEJAS Y RECLAMOS
ANAQLISIS CUALITATIVA

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	12	0	5	1	4	1	0	1	2	0	3	0	26	3
Oficina de Control Interno	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0	7	0
Oficina Asesora de Planeación e Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesoría Jurídica	0	1	0	2	0	2	1	4	1	1	0	1	2	11
Subdirección Evaluation del Riesgo	0	2	0	7	1	2	0	3	1	8	0	3	2	25
Subdirección de Protección	14	5	12	13	6	8	10	12	7	11	12	5	61	54
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	1	0	1	0	0	5	2	3	2	0	2	0	8	8
Oficina de Talento Humano	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0
Oficina de Atención al Ciudadano	1	0	0	0	1	0	0	0	4	1	1	1	7	2
TOTALES	28	8	19	23	12	18	14	23	18	21	24	10	115	103

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD II 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	115	112	3	0	97%
RECLAMOS	103	87	16	0	85%
TOTAL	218	199	19	0	

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 97% de efectividad de respuesta en términos y en los reclamos se registró un nivel del 85% 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 PQRSD 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.

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

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.