

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRSD
I SEMESTRE 2022
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bogotá D.C.
julio 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

INFORME ATENCIÓN PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS – PQRSD I SEMESTRE 2022

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 2022.

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 2022 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 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, chat, 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 2022.

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 2022, la Oficina Asesora de Planeación e Información a través del Grupo Gestión Servicio al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- ✓ Informe mensual del estado de las PQRS D 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 PQRS D para su seguimiento
- ✓ Reporte semanal vía correo electrónico a los líderes de procesos comunicando las PQRS D en gestión, identificando fecha de recepción, fecha de vencimiento y estado de la gestión.
- ✓ Reporte mensual a los líderes de proceso de las PQRS D pendientes de tramitar, del mes anterior.

4. RESUMEN DATOS PQRS D.

Los siguientes datos reportados por el Grupo de Correspondencia y el Grupo de Servicio al Ciudadano – GAC, muestran el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS D, que durante el I semestre del 2022 fueron radicados en la entidad.

Durante el primer semestre de 2022 la entidad recibió un total de 12139 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 I SEMESTRE
TIPOS DE ATENCION
CANALES DE COMUNICACION**

CANALES / PERIODO		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total I Semestre
CANAL PRESENCIAL	ATENCION PERSONALIZADA	19	16	21	18	10	7	91
	LLAMADA	121	93	124	116	169	176	799
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	25	51	35	28	58	57	254
	BUZON	0	0	0	1	1	1	3
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	29	11	61	20	29	31	181
	CORREO ELECTRONICO	1429	1644	1959	1411	2062	1856	10361
	CHAT	73	53	68	58	115	83	450
TOTALES		1696	1868	2268	1652	2444	2211	12139

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

• RESUMEN DE PQRSD – TIPO

RESUMEN I SEMESTRE
ENERO - JUNIO 2022
CORRESPONDENCIA RECIBIDA

TIPO DE DOCUMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL I SEMESTRE
DENUNCIA	0	0	0	1	0	1	2
DERECHO DE PETICION	708	718	890	653	622	375	3966
FELICITACION	0	0	1	1	0	0	2
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	2	2	3	1	3	3	14
QUEJA	3	8	8	7	15	8	49
RECLAMO	5	2	4	5	21	16	53
SOLICITUDES DE INFORMACION	977	1138	1361	982	1783	1807	8048
SUGERENCIA	1	0	1	2	0	1	5
TOTALES	1696	1868	2268	1652	2444	2211	12139

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

De acuerdo con la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 12139 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas en la entidad, el 63% corresponde a 8048 solicitudes de información y el 33% a 3966 derechos de petición, el porcentaje restante lo conforman reclamos, quejas, peticiones de información y documentación, denuncias, sugerencias y felicitaciones que equivale al 4%. Es importante mencionar que la correspondencia recibida por la entidad en el primer semestre del periodo 2022 se incrementó en un 19.4 % frente a II semestre de 2021 fue de 10169.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

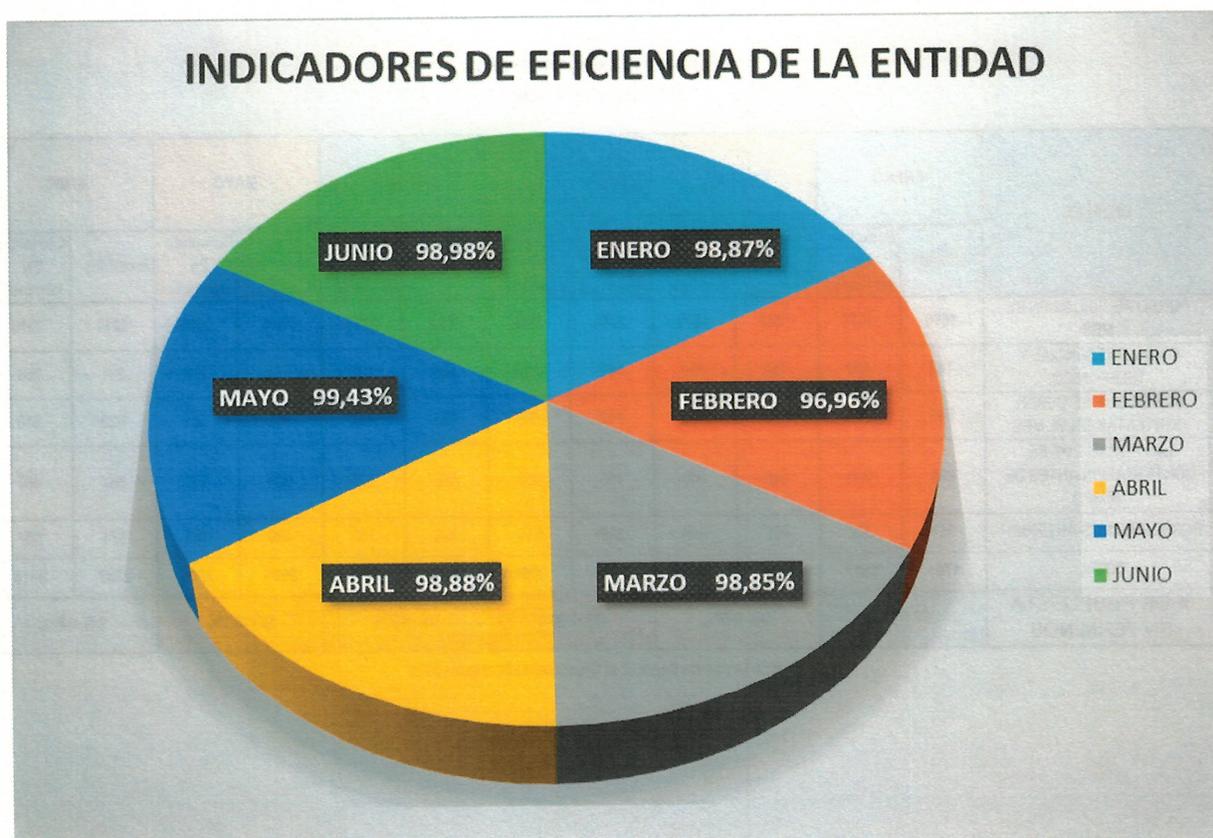
- RESUMEN DE PQRS D – TIPO VS. ATENCIÓN**

**RESUMEN I SEMESTRE PQRS D
TIPO VS. ATENCIÓN**

DETALLE	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	recibidos	Cumplido En terminos										
PQRS D RECIBIDAS EN EL MES	1696	1677	1868	1879	2268	2060	1652	2035	2444	2605	2211	2318
CANAL PRESENCIAL Y TELEFONICO	182	182	150	150	182	182	186	186	272	272	281	281
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL MES	546	527	659	633	910	906	531	522	951	941	823	813
LAS PQRS D QUE SE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO	636	636	648	648	453	453	575	575	908	908	667	667
PQRS D DEL MES ANTERIOR	337	332	481	448	539	519	766	752	489	484	571	557
TOTAL	1701	1677	1938	1879	2084	2060	2058	2035	2620	2605	2342	2318
% DE RESPUESTA EN TERMINOS	98,87%		96,96%		98,85%		98,88%		99,43%		98,98%	

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	



De acuerdo con el análisis cualitativo que se presenta posteriormente, la Oficina de Control Interno encuentra que el indicador de eficiencia se vio afectado por el retraso que presentó la Subdirección de Protección. En la atención y respuesta oportuna a las PQRSD, dado que 37 de ellas tuvieron respuesta extemporánea o fuera de términos.

- **PQRSD por Dependencias del Primer semestre de 2022:**

Según la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, las 12139 PQRSD recibidas en la entidad fueron direccionadas a las diferentes dependencias como se detalla a continuación:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

**RESUMEN PQRSD I SEMESTRE
POR DEPENDENCIAS**

DEPENDENCIAS	TIPOS DE DOCUMENTOS								% DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIA
	DENUNCIAS	DERECHOS DE PETICION	FELICITACIONES	PETICIONES E INFORMACION DE DOCUMENTOS	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	
DIRECCION GENERAL	0	42	0	0	0	0	101	0	1%
SECRETARIA GENERAL	0	66	0	1	1	0	63	0	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	562	0	3	4	0	1254	0	15%
OFICINA ASESORIA JURIDICA	0	159	0	2	0	3	185	0	2,87%
OFICINA DE ASESORIA DE PLANEACION E INFORMACION	0	6	0	0	0	0	1	0	0%
SUB. EVALUACION DE RIESGO	0	316	0	1	6	6	1109	0	11,80%
SUB. PROTECCION	1	444	0	0	25	31	432	1	7,69%
SUB. TALENTO HUMANO	0	92	1	0	2	1	175	0	2,23%
SUB. SERVICIO AL CIUDADANO	1	2100	1	7	8	10	4392	4	53,73%
SUB. ESPECIALIZADA SEGURIDAD Y PROTECCION	0	179	0	0	3	2	336	0	4,28%
TOTAL	12139								100%

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

Es de anotar que los procesos con mayor influencia en la recepción son: Grupo Servicio al Ciudadano con el 53.73% equivalente a 6523 PQRSD recibidas en el proceso, seguido por la Oficina de Control Interno con el 15% equivalente a 1823 PQRSD recibidas en el proceso y la Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 11.80 % equivalente a 1438 PQRSD recibidas en el proceso.

Por otra parte, se identificó que, de las 10 dependencias relacionados en la tabla anterior, 4 de ellos reflejan PQRSD vencidas en el I semestre:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Dirección General (01)**

PQRSD DE LA DIRECCION GENERAL CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	42	25	4	13	0	42
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION Y INFORMACION DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	101	78	5	17	1	101
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	143					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

- **Asesoría Jurídica (08)**

PQRSD OFICINA ASESORIA JURIDICA CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	159	72	9	72	6	159
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION Y INFORMACION DOCUMENTACION	2	1	0	1	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	1	1	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACION	185	102	6	75	2	185
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
	349					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Subdirección de Protección (37)**

PQRS D OFICINA SUBDIRECCION DE PROTECCION CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO DE PETICION	444	285	2	143	14	444
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	25	14	0	11	0	25
RECLAMO	31	17	0	14	0	31
SOLICITUDES DE INFORMACION	432	285	5	119	23	432
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL RECIBIDOS	934					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

- **Subdirección Especializada de Seguridad y Protección (3)**

PQRS D OFICINA SUBDIRECCION ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	179	117	1	61	0	179
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACION	336	218	24	91	3	336
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	520					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

Las 6 dependencias restantes respondieron en términos las PQRSD recibidas en el período, como son:

- **Secretaria General**

PQRSD DE SECRETARIA GENERAL CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	66	38	3	25	0	66
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION Y DOCUMENTACION	1	0	0	1	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	63	43	4	16	0	63
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	131					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP		

• **Oficina de Control Interno**

PQRS D OFICINA DE CONTROL INTERNO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	562	436	1	125	0	562
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	3	0	0	3	0	3
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	1254	990	0	264	0	1254
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1823					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

• **Subdirección Evaluación del Riesgo**

PQRS D OFICINA DE SUBDIRECCION Y EVALUACION DEL RIESGO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	316	252	21	43	0	316
FELICITACION	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	1	1	0	0	0	1
QUEJA	6	6	0	0	0	6
RECLAMO	6	5	0	1	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACION	1109	847	62	200	0	1109
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1438					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS D I SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Oficina Asesora de Planeación e Información**

PQRS D OFICINA ASESORA DE PLANEACION E CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	6	4	0	2	0	6
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	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	7					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano | Semestre 2022

- **Subdirección de Talento Humano**

PQRS D OFICINA SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION	92	72	2	18	0	92
FELICITACION	1	1	0	0	0	1
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACION	175	146	2	27	0	175
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	271					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano | Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **Servicio al Ciudadano**

PQRSD OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO DE PETICION	2100	1464	2	634	0	2100
FELICITACION	1	1	0	0	0	1
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	7	5	0	2	0	7
QUEJA	8	8	0	0	0	8
RECLAMO	10	6	0	4	0	10
SOLICITUDES DE INFORMACION	4392	3792	7	593	0	4392
SUGERENCIA	4	4	0	0	0	4
TOTAL RECIBIDOS	6523					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2022

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

5- Análisis Cualitativo Quejas y Reclamos I Periodo 2021

INFORME DE CORRESPONDENCIA

Julio - Diciembre 2021

QUEJAS Y RECLAMOS

ANÁLISIS CUALITATIVO

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	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	2	2
Oficina de Control Interno	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4	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	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	3
Subdirección Evaluation del Riesgo	0	3	0	1	2	0	0	0	1	0	1	1	4	5
Subdirección de Protección	7	4	15	3	4	3	7	6	5	1	8	6	46	23
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
Oficina de Talento Humano	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Oficina de Atención al Ciudadano	0	2	1	0	0	1	2	1	6	1	3	0	12	5
TOTALES	8	10	18	8	10	4	9	9	14	2	13	9	72	42

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2021

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

ANÁLISIS CUALITATIVO					
DOCUMENTOS	CANTIDAD	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
QUEJAS	72	70	2	0	97.3%
RECLAMOS	42	42	0	0	100%
TOTAL	114	112	2	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 97.3% de efectividad de respuesta en términos y en los reclamos se registró un nivel del 100% 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 Servicio al Ciudadano con las diferentes áreas alertando sobre las PQRSD pendientes por responder o por terminar su gestión en el SIGOB.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRSD I	
	SEMESTRE 2022	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- ✓ Una vez terminado este análisis se concluye que la UNP cumple con los estándares de calidad en materia de las respuestas a las quejas, reclamos recibidos y direccionados a las diferentes dependencias. Debiendo resaltarse que, salvo 4 dependencias, Dirección General, Asesoría Jurídica, Subdirección de Protección y la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección. Las demás dependencias atendieron en su debido tiempo los PQRSD.
- ✓ En el presente informe se hace un llamado de atención a la Subdirección de Protección para que se esmere en la atención oportuna de las solicitudes.
- ✓ También es de anotar, que debe existir mayor compromiso de toda la organización 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 INES MUÑOZ PARADA
 Jefe Oficina de Control Interno
 Unidad Nacional de Protección