

	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

Bogotá D.C.  
Enero 2023

	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

## INFORME ATENCIÓN PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS – PQRSD II 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 II 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 II semestre del periodo 2022 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 2022, 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 julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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 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.

	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

#### 4. RESUMEN DATOS PQRSD.

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 - PQRSD, que durante el II semestre del 2022 fueron radicados en la entidad.

Durante el segundo semestre de 2022 la entidad recibió un total de 13.227 PQRSD. Frente al semestre anterior se incrementó en 1088 solicitudes, a través de los diferentes canales establecidos para tal fin, lo que equivale a un 8 %, como se relaciona a continuación:

- **TIPOS DE ATENCIÓN – CANALES DE COMUNICACIÓN.**



RESUMEN II SEMESTRE								
TIPOS DE ATENCIÓN								
CANALES DE COMUNICACION								
CANALES / PERIODO		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total II Semestre
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	23	51	38	42	37	30	221
CANAL TELEFONICO	LLAMADA	145	141	138	157	143	55	779
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	67	36	58	40	61	31	293
	BUZÓN	0	0	0	0	0	0	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	26	29	28	44	26	34	187
	CORREO ELECTRÓNICO	1606	2132	1938	1805	2052	1848	11381
	CHAT	47	73	73	37	102	34	366
<b>TOTAL</b>		<b>1914</b>	<b>2462</b>	<b>2273</b>	<b>2125</b>	<b>2421</b>	<b>2032</b>	<b>13227</b>

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

- **RESUMEN DE PQRSD – TIPO**

RESUMEN II SEMESTRE PQRSD							
JULIO - DICIEMBRE 2022							
CORRESPONDENCIA RECIBIDA							
TIPO DE DOCUMENTO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL II SEMESTRE
DENUNCIA	1	2	1	1	0	5	10
DERECHO DE PETICION	371	1014	965	914	1127	979	5370
FELICITACION	1	1	0	3	0	0	5
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	0	6	4	2	3	0	15
QUEJA	7	11	8	7	8	5	46
RECLAMO	15	20	7	14	15	7	78
SOLICITUDES DE INFORMACION	1519	1408	1287	1183	1267	1036	7700



	<b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

SUGERENCIA	0	0	1	1	1	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>1914</b>	<b>2462</b>	<b>2273</b>	<b>2125</b>	<b>2421</b>	<b>2032</b>	<b>13227</b>

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

De acuerdo con la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 13.227 PQRSO recibidas en la entidad, el 58% (7.700) corresponde a solicitudes de información y el 40% (5370) a derechos de petición. El porcentaje restante, 2% lo conforman reclamos, quejas, peticiones de información y documentación, denuncias, sugerencias y felicitaciones.



• **RESUMEN DE PQRSO – TIPO VS. ATENCIÓN**

RESUMEN II SEMESTRE PQRSO												
TIPO VS. ATENCION												
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
CANAL PRESENCIAL Y TELEFONICO	209	209	243	243	216	216	221	221	262	262	116	116
PQRSO QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL MES	633	628	1042	1028	903	894	728	724	902	854	858	820
LAS PQRSO QUE SE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO	742	742	862	862	656	656	637	637	394	394	203	203
PQRSO DEL MES ANTERIOR	530	512	1241	1231	586	575	489	477	531	499	854	818
<b>TOTAL</b>	<b>2114</b>	<b>2091</b>	<b>3388</b>	<b>3364</b>	<b>2361</b>	<b>2341</b>	<b>2075</b>	<b>2059</b>	<b>2089</b>	<b>2009</b>	<b>2031</b>	<b>1957</b>
<b>% DE RESPUESTA EN TERMINOS</b>	<b>98,91%</b>		<b>99,29%</b>		<b>99,15%</b>		<b>99,23%</b>		<b>96,17%</b>		<b>96,36%</b>	

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTA LA GRÁFICA QUE MUESTRA LOS PORCENTAJES DE LO ANTERIORMENTE DETALLADO.

*(Handwritten mark)*

	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

## INDICADORES DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

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 la extemporaneidad en la respuesta que presentó en su orden: Oficina Asesora Jurídica (30), Subdirección de Protección (20), Dirección General (13), Subdirección Especializada de Seguridad y protección (9), Subdirección de Talento Humano (1), y Convivencia laboral (1), es decir, un total de 74 PQRSD tuvieron respuesta extemporánea o fuera de términos.

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

Según la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, las 13.227 PQRSD recibidas en la entidad fueron direccionadas a las diferentes dependencias como se detalla a continuación:







INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE  
SERVICIO AL CIUDADANO



GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP



RESUMEN PQRSD II SEMESTRE									
POR DEPENDENCIAS									
DEPENDENCIAS	TIPOS DE DOCUMENTOS								% D. Participación por Dependencia
	Denuncias	Derechos de Petición	Felicitaciones	Peticiones e información de Documentos	Quejas	Reclamaciones	Solicitud de información	Sugerencias	
DIRECCIÓN GENERAL	0	97	1	0	0	0	96	0	1%
SECRETARÍA GENERAL	1	81	0	0	6	1	39	0	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	898	0	3	2	2	1030	0	15%
OFICINA ASESORÍA JURÍDICA	0	340	0	1	1	4	260	0	5%
CONVIVENCIA LABORAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0%
OFICINA DE ASESORÍA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	7	0	0	0	0	4	0	1%
SUB. EVALUACIÓN DE RIESGO	0	420	0	1	3	9	764	1	9%
SUB. PROTECCIÓN	4	568	0	1	22	43	332	1	7%
SUB, TALENTO HUMANO	0	174	0	0	2	0	165	0	2%
SUB. ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	2465	4	8	7	19	4695	1	55%
SUB. ESPECIALIZADA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	0	319	0	1	3	0	315	0	5%
<b>TOTAL</b>							<b>13227</b>		<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

Es de anotar que los procesos con mayor influencia en la recepción son: Grupo Servicio al Ciudadano con el 55% equivalente a 7204 PQRSD recibidas en el proceso, seguido por la Oficina de Control Interno con el 15% equivalente a 1935 PQRSD recibidas en el proceso y la Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 9 % equivalente a 1198 PQRSD recibidas en el proceso.

Por otra parte, se identificó que, de las 10 dependencias relacionados en la tabla anterior, 6 de ellos reflejan PQRSD vencidas en el II semestre:

- Asesoría Jurídica (30)**

PQRSD OFICINA ASESORA JURÍDICA CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTIÓN		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	340	221	5	101	13	340
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	4	1	0	3	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	260	169	2	72	17	260
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
			<b>606</b>			



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

- Subdirección de Protección (20)**

PQRSD OFICINA SUBDIRECCION DE PROTECCION CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTION		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	4	3	0	1	0	4
DERECHO DE PETICIÓN	568	394	3	159	12	568
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	22	17	0	5	0	22
RECLAMO	43	24	0	19	0	43
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	332	255	2	67	8	332
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>				<b>971</b>		

8.



	<b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

- **Dirección General (13)**

PQRSO DE LA DIRECCIÓN GENERAL CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTIÓN		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	97	60	5	23	9	97
FELICITACIÓN	1	0	0	1	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	96	58	11	23	4	96
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>194</b>					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022



- **Subdirección Especializada De Seguridad Y Protección (9)**

PQRSO OFICINA SUBDIRECCION ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTION		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	319	204	19	92	4	319
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	315	214	21	75	5	315
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>638</b>					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

*Handwritten mark*



	<b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

- **Subdirección De Talento Humano (1)**

PQRSO OFICINA SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTION		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	174	139	6	29	0	174
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	165	147	2	15	1	165
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>341</b>					



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

- **Secretaría General**

PQRSO DE SECRETARIA GENERAL CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTIÓN		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN	81	44	1	36	0	81
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	6	4	0	2	0	6
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	39	33	0	6	0	39
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>128</b>					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

8.

	<b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

- **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRSO OFICINA DE CONTROL INTERNO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	898	739	18	141	0	898
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1030	879	11	140	0	1030
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>1935</b>					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022



- **Oficina de Subdirección Y Evaluación del Riesgo**

PQRSO OFICINA DE SUBDIRECCION Y EVALUACION DEL RIESGO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTION		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	420	336	10	74	0	420
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	3	3	0	0	0	3
RECLAMO	9	7	0	2	0	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	764	689	12	63	0	764
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>1198</b>					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

8.



	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

- **Oficina Asesora de Planeación e Información**

PQRSD OFICINA ASESORA DE PLANEACION E CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTION		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	7	2	2	3	0	7
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	4	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>11</b>					



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

- **Grupo de Servicio al Ciudadano**

PQRSD OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	Recibidos	Gestionados	Respuestas Sin Tramitar	EN GESTIÓN		TOTALES
				En Términos	Vencidos	
DENUNCIA	5	5	0	0	0	5
DERECHO DE PETICIÓN	2465	1770	11	684	0	2465
FELICITACIÓN	4	4	0	0	0	4
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	8	0	0	0	8
QUEJA	7	5	0	2	0	7
RECLAMO	19	15	0	4	0	19

*Handwritten mark*



	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	4695	4197	7	491	0	4695
<b>SUGERENCIA</b>	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	7204					



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

### 5- Análisis Cualitativo Quejas y Reclamos I Periodo 2022

PERIODO TIPO DE DOCUMENTO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES	
	Queja	Reclamo	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Oficina de Control Interno	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0
Oficina Asesora de Planeación e Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Subdirección Evaluación del Riesgo	0	0	1	1	2	0	0	0	2	4	1	1	6	6
Subdirección de Protección	3	4	3	0	5	2	3	2	7	11	4	12	25	31
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	2
Oficina de Talento Humano	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	2	1
Oficina de Atención al Ciudadano	0	1	1	0	0	2	2	2	5	4	0	1	8	10
<b>TOTALES</b>	3	5	8	2	8	4	7	5	15	21	8	16	49	53

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2022

*J.*

	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

**A CONTINUACIÓN LA OCI DETALLA EL SIGUIENTE ANALISIS:**

ANÁLISIS CUALITATIVO					
DOCUMENTOS	CANTIDAD	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
QUEJAS	49	48	1	0	98%
RECLAMOS	53	50	3	0	94%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>98</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	

Fuente: Elaboración propia OCI

En el análisis cualitativo realizado por la Oficina de Control Interno, en lo relacionado con 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 98% de efectividad de respuesta en términos y en los reclamos se registró un nivel del 94% 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.

✓ 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 la mayoría de las dependencias atendieron en su debido tiempo los PQRSD, salvo la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de protección, la Dirección General, la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección y la Subdirección de Talento Humano, tal como se describió anteriormente.

*J.*

	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 - GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b>	

✓ La Oficina de Control Interno resalta el cumplimiento de los términos para responder en debida forma y de manera oportuna las PQRSD, pues estas herramientas constituyen en sí mismas los principales mecanismos con que cuenta la ciudadanía para acceder a la información pública y en general a la administración pública.

✓ 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 Control Interno





**COMUNICACIÓN INTERNA**

MEM23-00002928

FECHA : VIERNES, 27 DE ENERO DE 2023

DE : **GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**  
Jefe - Oficina de Control Interno

PARA : **Dr. AUGUSTO RODRIGUEZ BALLESTEROS**  
Director General.

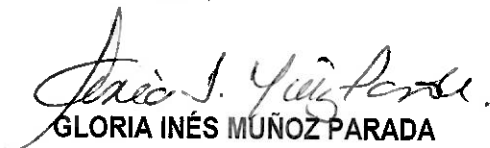
ASUNTO: **INFORME PQRSO II SEMESTRE 2022 OFICINA CONTROL INTERNO**

Respetada Doctora:

Reciba un cordial saludo, de manera atenta se remite para su conocimiento y fines pertinentes el siguiente **INFORME PQRSO OFICINA DE CONTROL INTERNO** correspondiente al segundo semestre **2022**.

Los anteriores informes se encuentran publicados en la página web de la entidad en el siguiente link <https://www.unp.gov.co/planeacion-gestion-y-control/oficina-de-control-interno/informe-de-atencion-al-ciudadano-pqrs/>

Cordialmente,

  
**GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**

Jefe – Oficina de Control Interno  
UNP – Unidad Nacional de Protección

**Anexos: lo establecido en Un (01) archivo adjunto**

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Gloria Inés Muñoz Parada		27/01/2023
Revisó	Gloria Inés Muñoz Parada		
Aprobó	Gloria Inés Muñoz Parada		

Los arriba 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.



**COMUNICACIÓN INTERNA**

MEM23-00002935

FECHA : VIERNES, 27 DE ENERO DE 2023

DE : **GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**  
Jefe - Oficina de Control Interno

PARA : **Dr. ISRAEL ADALBERTO FRANCO MESA**  
Secretario General.

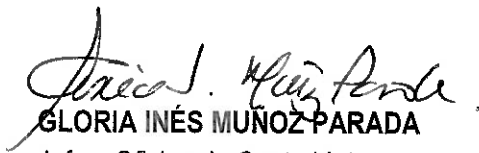
ASUNTO: **INFORME PQRSO II SEMESTRE 2022 OFICINA CONTROL INTERNO**

Respetada Doctora:

Reciba un cordial saludo, de manera atenta se remite para su conocimiento y fines pertinentes el siguiente **INFORME PQRSO OFICINA DE CONTROL INTERNO** correspondiente al segundo semestre **2022**.

Los anteriores informes se encuentran publicados en la página web de la entidad en el siguiente link <https://www.unp.gov.co/planeacion-gestion-y-control/oficina-de-control-interno/informe-de-atencion-al-ciudadano-pqrs/>

Cordialmente,

  
**GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**

Jefe – Oficina de Control Interno  
UNP – Unidad Nacional de Protección

**Anexos: lo establecido en Un (01) archivo adjunto**

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Gloria Inés Muñoz Parada	ORIGINAL FIRMADO	27/01/2023
Revisó	Gloria Inés Muñoz Parada	ORIGINAL FIRMADO	
Aprobó	Gloria Inés Muñoz Parada	ORIGINAL FIRMADO	

Los arriba 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.



**COMUNICACIÓN INTERNA**

MEM23-00002933

FECHA : VIERNES, 27 DE ENERO DE 2023

DE : **GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**  
Jefe - Oficina de Control Interno

PARA : **GIOVANNY ORTIZ QUINTERO**  
Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano

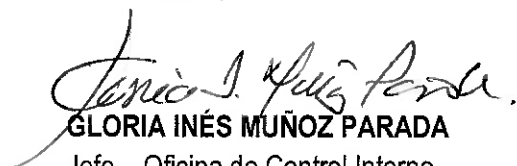
ASUNTO: **INFORME PQRSD II SEMESTRE 2022 OFICINA CONTROL INTERNO**

Respetado Doctor:

Reciba un cordial saludo, de manera atenta se remite para su conocimiento y fines pertinentes el siguiente **INFORME PQRSD OFICINA DE CONTROL INTERNO** correspondiente al segundo semestre **2022**.

Los anteriores informes se encuentran publicados en la página web de la entidad en el siguiente link <https://www.unp.gov.co/planeacion-gestion-y-control/oficina-de-control-interno/informe-de-atencion-al-ciudadano-pqrs/>

Cordialmente,



**GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA**

Jefe – Oficina de Control Interno  
UNP – Unidad Nacional de Protección

**Anexos: lo establecido en Un (01) archivo adjunto**

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Gloria Inés Muñoz Parada	ORIGINAL FIRMADO	27/01/2023
Revisó	Gloria Inés Muñoz Parada	ORIGINAL FIRMADO	
Aprobó	Gloria Inés Muñoz Parada	ORIGINAL FIRMADO	

Los arriba 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.