



INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME PQRSD
I SEMESTRE 2023
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C.
Julio 2023

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

INFORME ATENCIÓN PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS – PQRSD I SEMESTRE 2023

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y al artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, modificado por el Decreto 019 de 2012 y al Decreto 648 de 2017, 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 2023.

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 Servicio al Ciudadano - GSC para el I semestre del periodo 2023 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 2023, 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 los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Solicitudes de Información, Sugerencias y Denuncias 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 2023.

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 2023, 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:

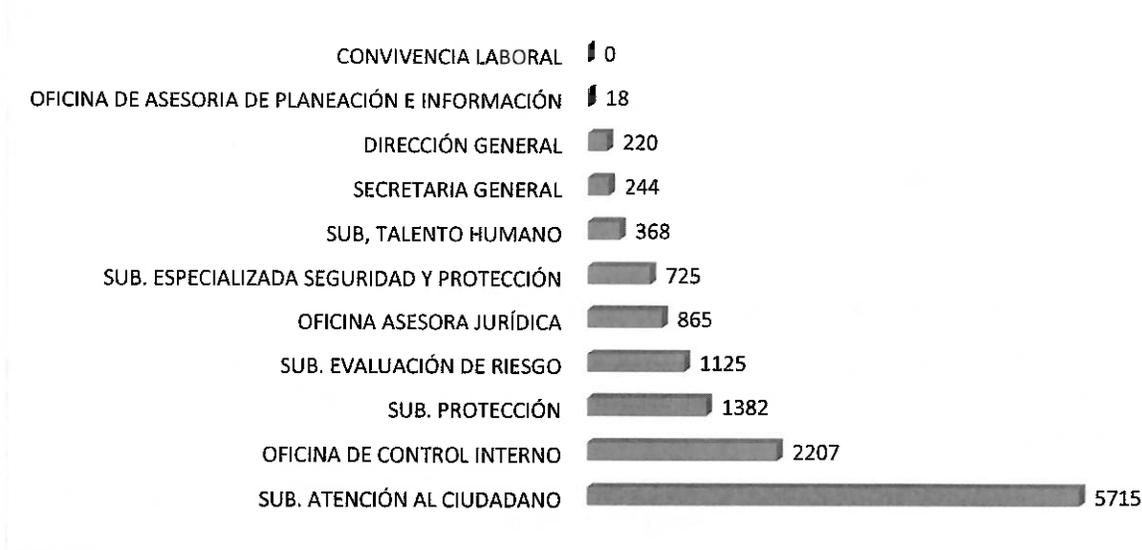
- ✓ Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a la Unidad Nacional de Protección, publicado en la página web de la entidad
- ✓ Comunicados internos mensuales a los líderes de los procesos notificando el estado de las PQRSD para su seguimiento
- ✓ Reporte semanal vía correo electrónico a los 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.

	INFORME PQRSD SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

4. RESUMEN DATOS PQRSD.

Durante el I semestre del 2023, fueron radicados en la entidad 12.869 PQRSD, de acuerdo con los datos reportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, así:

PQRSD RADICADOS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN Y ASIGNADOS EN CADA DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023



Es de anotar que los procesos con mayor influencia en la recepción son: Grupo Servicio al Ciudadano con el 44% equivalente a 5.715 PQRSD recibidas en el proceso, seguido por la Oficina de Control Interno con el 18% equivalente a 2.207 PQRSD recibidas en el proceso y la Subdirección de Protección con el 11 % equivalente a 1.382 PQRSD recibidas en el proceso

- **TIPO DE REQUERIMIENTO RADICADOS**

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, los tipos de requerimiento radicados en la Unidad Nacional de Protección fueron los siguientes:

RESUMEN I SEMESTRE PQRSD ENERO - JUNIO 2023 CORRESPONDENCIA RECIBIDA							
TIPO DE DOCUMENTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, I Semestre
DENUNCIA	2	5	5	1	3	1	17
DERECHO DE PETICION	967	1.133	1.323	997	1.179	1.158	6.757
FELICITACION	2	0	0	0	0	0	2
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACION	2	9	4	8	4	1	28

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

RESUMEN I SEMESTRE PQRSD ENERO - JUNIO 2023 CORRESPONDENCIA RECIBIDA							
TIPO DE DOCUMENTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, I Semestre
QUEJA	8	16	16	5	12	8	65
RECLAMO	9	6	12	10	11	6	54
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	873	1.004	1.181	800	1.012	1.073	5.943
SUGERENCIA	1	1	0	0	1	0	3
TOTALES	1.864	2.174	2.541	1.821	2.222	2247	12.869

Fuente: Informe de PQRSD del Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 12.869 PQRSD recibidas en la entidad, el 52% (6.757) corresponde a derechos de petición, el 46% (5.943) a solicitudes de información. El porcentaje restante, 2% lo conforman reclamos, quejas, peticiones de información y documentación, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

- **TIPO DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA**

Según la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, las 12.869 PQRSD recibidas en la entidad fueron direccionadas a las diferentes dependencias por el siguiente tipo de requerimiento, tal como se detalla a continuación:

TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION POR DEPENDENCIA EN EL I SEMESTRE 2023										
Dependencias	Denuncias	Derechos de Petición	Felicitaciones	Petición e Información de Documentos	Quejas	Reclamos	Solicitud de Información	Sugerencias	Total	% D. Participación por Dependencia
Dirección General	0	88	0	0	1	2	129	0	220	1%
Secretaría general	2	185	0	1	1	0	55	0	244	2%
Oficina de Control Interno	2	990	0	3	2	2	1208	0	2.207	18%
Oficina Asesora Jurídica	1	520	0	8	0	3	333	0	865	6%
Convivencia Laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina de Asesora de Planeación	0	11	0	0	0	0	7	0	18	0%

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION POR DEPENDENCIA EN EL I SEMESTRE 2023

Dependencias	Denuncias	Derechos de Petición	Felicitaciones	Petición e Información de Documentos	Quejas	Reclam os	Solicitud de Información	Sugerencias	Total	% D. Participación por Dependencia
Información										
Sub. Evaluación de Riesgo	0	621	0	2	10	5	487	0	1.125	9%
Sub. Protección	5	964	0	1	28	19	365	0	1.382	11%
Sub, Talento Humano	0	247	0	0	2	1	118	0	368	3%
Grupo Servicio al Ciudadano	7	2670	2	13	17	18	2986	2	5.715	44%
Sub. Especializada Seguridad Y Protección	60	401	0	0	4	4	255	1	725	6%
TOTAL	77	6697	2	28	65	54	5943	3	12.869	100%

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

• **PQRSD INGRESADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN I SEMESTRE 2022 - 2023.**

Teniendo en cuenta los diferentes canales de atención con los que cuenta la Unidad Nacional de Protección, se evidencia que han ingresado los siguientes requerimientos, por cada uno de ellos en el primer semestre de las vigencias 2022 Vs 2023:

PQRSD RADICADAS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION EN EL I SEMESTRE 2022 VS I SEMESTRE 2023													
CANALES / PERIODO - AÑO		Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
		22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
canal presencial	atencion personalizada	19	33	16	49	21	77	18	65	10	89	7	55
canal telefonico	llamada	121	61	93	25	124	66	116	55	169	54	176	45
	correo fisico	25	12	51	27	35	27	28	36	58	43	57	50

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

PQRSD RADICADAS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION EN EL I SEMESTRE 2022 VS I SEMESTRE 2023													
CANALES / PERIODO - AÑO		Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
		22	23	22	23	22	23	22	23	22	23	22	23
canal correspondencia	buzon	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0
	plataforma virtual	29	50	11	33	61	62	20	36	29	42	31	42
canal virtual	correo electrónico	1.429	1.657	1.644	2.024	1.959	2.288	1.411	1.619	2.062	1.975	1.856	2.017
	chat	73	52	53	16	68	20	58	10	115	19	83	38
TOTAL		1.696	1.864	1.868	2.174	2.268	2.540	1.652	1.821	2.444	2.222	2.211	2.247

Fuente: Elaboración propia, con información del Grupo de Servicio al Ciudadano 2022 - 2023

Teniendo en cuenta la información registrada en el cuadro anterior, se observa que el mes en que más requerimientos ingresaron a la Unidad Nacional de Protección por la vigencia 2022, fue el mes de mayo, mientras que en la vigencia 2023 fue el mes de marzo.

Así mismo, se observa que el canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, ya que por este medio ingresaron durante el primer semestre de la vigencia 2022 el 85% de los requerimientos, equivalentes a 10.361 y durante el primer semestre de 2023, fue equivalente al 90% que corresponde a 11.580 requerimientos.

• SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Protección durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 1.382 requerimientos así:

PQRSD OFICINA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
Denuncia	5	4	0	1	0	5
Derecho de Petición	964	536	5	391	32	964
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Petición Información y Documentación	1	1	0	0	0	1
Queja	28	17	1	8	2	28
Reclamo	19	11	1	5	2	19
Solicitudes de Información	365	235	0	110	20	365
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS			1.382			

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección de Protección, de los 1.382 requerimientos, gestionó 804, respuestas sin tramitar 7, en términos 515 y vencidos 56.

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina Asesora Jurídica durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 865 requerimientos así:

PQRSD OFICINA ASESORA JURÍDICA 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	520	294	45	168	13	520
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Petición Información y Documentación	8	3	0	5	0	8
Queja	0	0	0	0	0	0
Reclamo	3	2	0	1	0	3
Solicitudes de Información	333	189	49	83	12	333
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	865					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Oficina Asesora Jurídica, de los 865 requerimientos, gestionó 489, respuestas sin tramitar 94, en términos 257 y vencidos 25.

- **DIRECCIÓN GENERAL**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Dirección General durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 220 requerimientos así:

PQRSD 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	88	42	4	35	7	88
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	1	1	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	129	69	5	41	14	129
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	220					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Dirección General, de los 220 requerimientos, gestionó 112, respuestas sin tramitar 10, en términos 77 y vencidos 21.

- **SECRETARIA GENERAL**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Secretaría General durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 244 requerimientos así:

PQRSD DE SECRETARIA GENERAL CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	0	0	2	0	2
DERECHO DE PETICIÓN	186	108	9	64	4	185
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	1	0	1
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	55	24	4	21	6	55
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	244					
Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano Semestre 2023						

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Secretaría General, de los 244 requerimientos, gestionó 133, respuestas sin tramitar 13, en términos 88 y vencidos 10.

- **SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Evaluación del Riesgo durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 1.125 requerimientos así:

PQRSD OFICINA DE SUBDIRECCION EVALUACIÓN DEL RIESGO 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	621	496	16	105	4	621
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

PQRSD OFICINA DE SUBDIRECCION EVALUACIÓN DEL RIESGO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
QUEJA	10	7	1	2	0	10
RECLAMO	5	5	0	0	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	487	413	16	56	2	487
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1125					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección de Evaluación del Riesgo, de los 1125 requerimientos, gestiono 922, respuestas sin tramitar 33, en terminos 164 y vencidos 6.

- **SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 725 requerimientos así:

PQRSD OFICINA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	60	46	0	14	0	60
DERECHO DE PETICIÓN	401	243	27	130	1	401
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	4	0	0	0	4
RECLAMO	4	3	0	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	255	164	20	66	5	255
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL RECIBIDOS	725					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección, de los 725 requerimientos, gestiono 460, respuestas sin tramitar 47, en terminos 212 y vencidos 6.

- **SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Talento Humano durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 368 requerimientos así:

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

PQRSD OFICINA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO 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	247	183	3	61	0	247
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	118	92	4	21	1	118
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	368					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección de Talento Humano de los 368 requerimientos, de los cuales gestiono 277, respuestas sin tramitar 7, en terminos 83 y vencidos 1.

- **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 2.207 requerimientos así:

PQRSD OFICINA DE CONTROL INTERNO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	1	0	1	0	2
DERECHO DE PETICIÓN	990	634	25	331	0	990
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1208	809	34	365	0	1208
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	2207					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Oficina de Control Interno de los 2207 requerimientos, de los cuales gestiono 1448, respuestas sin tramitar 59, en terminos 700 y ninguno vencido.

- **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 5.715 requerimientos así:

PQRSD OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	7	4	0	3	0	7
DERECHO DE PETICIÓN	2670	1619	12	1039	0	2670
FELICITACIÓN	2	1	0	1	0	2
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	13	12	0	1	0	13
QUEJA	17	12	0	5	0	17
RECLAMO	18	12	0	6	0	18
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2986	2178	14	794	0	2986
SUGERENCIA	2	1	0	1	0	2
TOTAL RECIBIDOS	5715					

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que el Grupo de Servicio al Ciudadano de los 5715 requerimientos, de los cuales gestiono 3.839, respuestas sin tramitar 26, en terminos 1850 y ninguno vencido.

- **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación durante el primer semestre de la vigencia 2023, recibió 18 requerimientos así:

PQRSD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN 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	11	7	0	4	0	11
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

PQRSD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TÉRMINOS	VENCIDOS	
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	5	0	2	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	18					
Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano Semestre 2023						

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Oficina Asesora de Planeación e Información de los 18 requerimientos, de los cuales gestiona 12, en términos 6 y respuestas sin tramitar y vencidos, ninguno.

5. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS - I SEMESTRE 2023

Teniendo en cuenta que en la Unidad Nacional de Protección fueron radicados 65 quejas y 54 reclamos, durante el primer semestre de la vigencia 2023, tal como se observa en el siguiente cuadro:

PERIODO TIPO DE SOLICITUD	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES	
	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Oficina de Control Interno	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
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	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Subdirección Evaluación del Riesgo	0	0	3	1	1	0	3	1	1	3	2	0	10	5
Subdirección de Protección	3	3	5	1	9	4	1	5	7	2	4	3	29	18
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	1	0	1	1	1	0	1	2	0	1	0	1	4	5
Oficina de Talento Humano	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	1
Oficina de Atención al Ciudadano	3	4	7	2	5	6	0	1	0	4	2	1	17	18

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

PERIODO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES	
	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo	Queja	Reclamo
Convivencia Laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	8	9	16	6	16	12	5	10	12	11	8	6	65	54

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

Una vez analizada las cifras correspondientes a cada uno de los meses, la Oficina de Control Interno, verificó la oportunidad, calidad y profundidad de la respuesta, así como los soportes entregados en los casos en cuya respuesta se hiciera necesario adjuntar para dar claridad a la misma. Del mismo modo se constató que las respuestas emitidas a los ciudadanos y a las entidades se dieran dentro de los términos establecidos por la ley.

- **ANÁLISIS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

ANÁLISIS CUALITATIVO					
DOCUMENTOS	CANTIDAD	CUMPLIDOS	FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
QUEJAS	65	62	2	1	95%
RECLAMOS	54	49	5	0	91%
TOTAL	119	111	7	1	

Fuente: Elaboración propia OCI

De acuerdo con la tabla anterior, se pudo evidenciar que para las Quejas se registró un porcentaje del 95% de efectividad de las respuestas en términos y en los Reclamos se registró un porcentaje equivalente al 91% de efectividad de respuesta en términos.

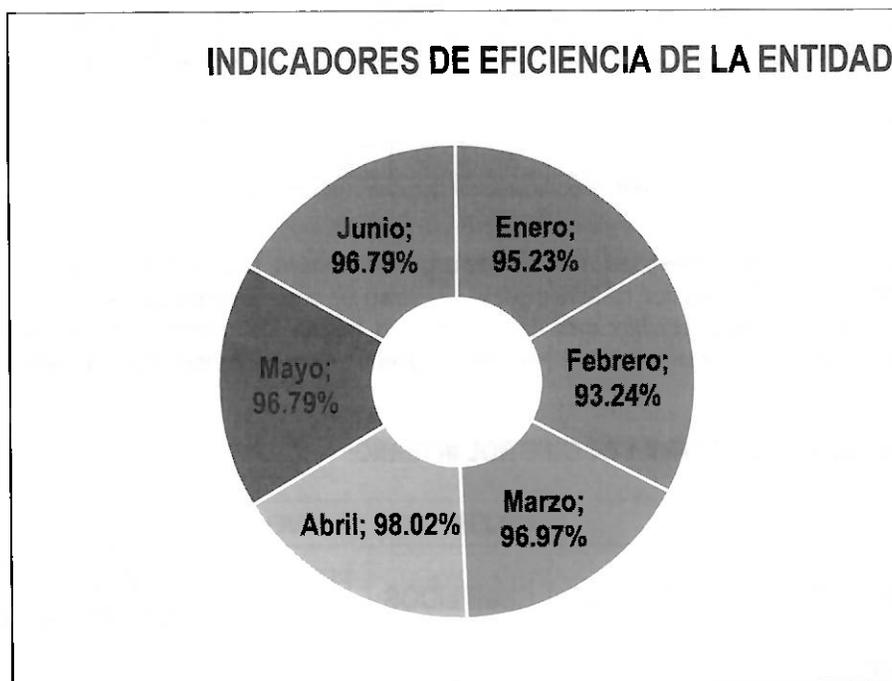
Aunado a lo anterior y siguiendo con el análisis cualitativo realizado por la Oficina de Control Interno, en lo relacionado con Quejas y Reclamos (Q.R) se verificó la oportunidad de la respuesta y la calidad de estas, así como los soportes entregados en los casos en cuya respuesta se hiciera necesario adjuntar para dar claridad a la misma. Del mismo modo se constató que las respuestas emitidas a los ciudadanos y a las entidades se dieran dentro de los términos establecidos por la ley.

Es así, que una vez realizado el análisis total por parte de la Oficina de Control Interno y que fueron suministrados por el Grupo de Servicio al Ciudadano se evidenció que las respuestas fueron claras y efectivas obteniendo un porcentaje equivalente al 100% para el I semestre del 2023.

- **INDICADOR DE EFICIENCIA**

Teniendo en cuenta los informes de la Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI, específicamente del Grupo de Servicio al Ciudadano, se observa que el indicador de eficiencia de la Entidad presentó los siguientes porcentajes de efectividad durante el primer semestre de 2023:

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

De acuerdo con la gráfica anterior, 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: Subdirección de Protección (56), Oficina Asesora Jurídica (25), Dirección General (21), Secretaría General (10), Subdirección de Evaluación del Riesgo (6), Subdirección Especializada de Seguridad y Protección (6) y Subdirección de Talento Humano (1), es decir, un total de 125 PQRSD tuvieron respuesta extemporánea o fuera de términos.

CONCLUSIONES

- ✓ Se observó un aumento en la PQRSD radicadas en la Unidad Nacional de Protección en el primer semestre de 2023, frente a las radicadas en el mismo periodo de la vigencia anterior.
- ✓ 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.
- ✓ Se puede concluir que la Unidad Nacional Protección – UNP, cumple con los estándares de calidad en materia de las respuestas a las Quejas, Reclamos los cuales son recibidos y direccionados a las diferentes dependencias.
- ✓ También es de anotar, que debe existir mayor compromiso de toda la organización con el fin de que el porcentaje de PQRSD que se encuentran extemporáneos sean mitigados y atendidos en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015.

	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023	
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP	

- ✓ Se pudo observar incumplimiento que debe ser objeto de mejora en las siguientes dependencias: Subdirección de Protección, Oficina Asesora Jurídica, Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Evaluación del Riesgo, Subdirección Especializada de Seguridad y Protección y la Subdirección de Talento Humano.
- ✓ 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 tramiten la gestión en el SIGOB para que la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano sea veraz, concisa, oportuna y clara.


LIZETH NATHALIA ROJAS FORERO
Jefe Oficina de Control Interno (E)


Elaboró: Fernando Angulo Pulido