



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





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME PQRSD
II SEMESTRE 2023
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C.
Enero 2024

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

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

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 II 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 y un análisis cualitativo de las quejas y reclamos recibidas en la entidad para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, dando a conocer la efectividad con la cual se dio respuesta a todos los requerimientos.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla los derechos de petición, quejas, reclamos, 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 julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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 los 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 la PQRSD pendientes de tramitar, del mes anterior.

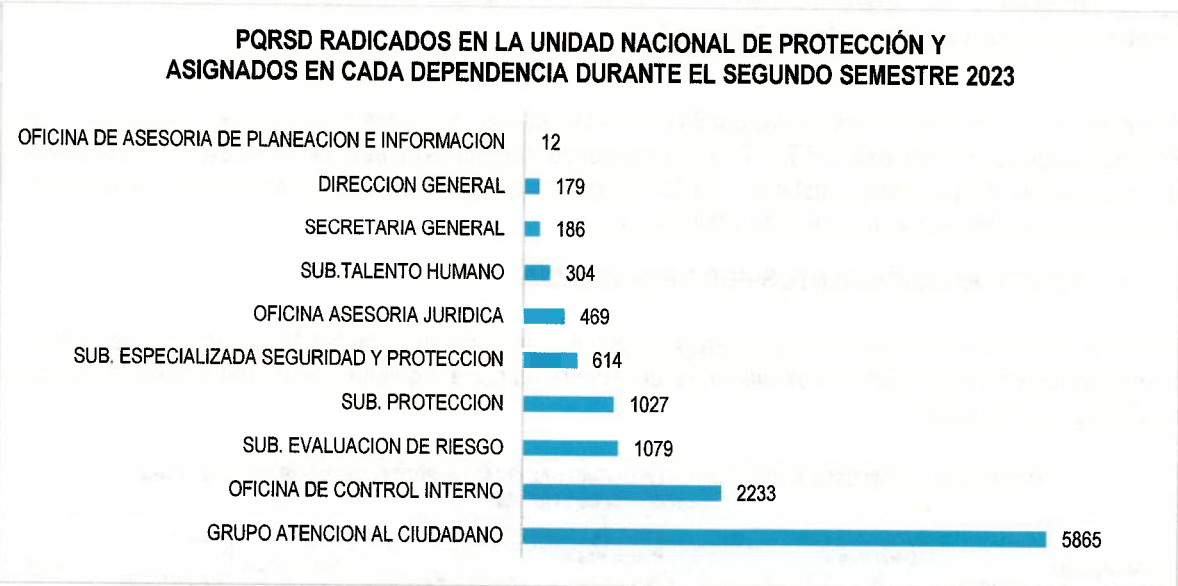
4. RESUMEN DATOS PQRSD.

Durante el II semestre del 2023, fueron radicados en la entidad 11.968 PQRSD, de acuerdo con los datos reportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, así:





Teniendo en cuenta la información reportada, se observa que el mes que presentó mayor número de PQRSD durante el segundo semestre de 2023, fue septiembre con el 19%, seguido de agosto con el 18% y octubre con el 17%.

Por su parte, las dependencias a las cuales les fueron radicados el mayor número de PQRSD fueron:



De acuerdo con la gráfica anterior, los procesos con mayor influencia en la recepción de PQRSD son:

- Grupo Servicio al Ciudadano con el 49% equivalente a 5.865.
- La Oficina de Control Interno con el 19% equivalente a 2.233.

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

- La Subdirección de Evaluación del Riesgo y la Subdirección de Protección cada una con 9 % equivalente a 1.079 y a 1027 respectivamente.

- **TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS**

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

RESUMEN II SEGUNDO SEMESTRE PQRSO JULIO - DICIEMBRE 2023 CORRESPONDENCIA RECIBIDA							
TIPO DE DOCUMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
Denuncia	4	7	2	1	2	0	16
Derecho de petición	1129	1306	1335	1212	1188	885	7055
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0
Petición información y documentación	2	2	2	1	5	2	14
Queja	4	10	8	11	9	14	56
Reclamo	14	6	7	12	7	5	51
Solicitudes de Información	803	870	892	847	760	599	4771
Sugerencia	2	0	2	0	0	1	5
TOTALES	1.958	2.201	2.248	2.084	1.971	1.506	11.968

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

Teniendo en cuenta la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 11.968 PQRSO recibidas en la entidad, el 59% (7.055) corresponde a derechos de petición, el 40% (4.771) a solicitudes de información. El porcentaje restante, 1% 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, de las 11.968 PQRSO 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 DEPENDENCIAS EN EL II SEMESTRE 2023									
Dependencias	Tipos de Documentos								Totales
	Denuncias	Derechos de Petición	Felicitaciones	Peticiones e Información de Documentos	Quejas	Reclamos	Solicitud de Información	Sugerencias	
Dirección General	0	95	0	0	0	0	84	0	179
Secretaría General	0	148	0	0	1	0	37	0	186

	INFORME PQRSD II 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 DEPENDENCIAS EN EL II SEMESTRE 2023									
Dependencias	Tipos de Documentos								Totales
	Denuncias	Derechos de Petición	Felicitaciones	Peticiones e Información de Documentos	Quejas	Reclamos	Solicitud de Información	Sugerencias	
Oficina de Control Interno	0	1284	0	7	2	2	938	0	2233
Oficina Asesora Jurídica	0	291	0	1	2	5	170	0	469
Oficina Asesora de Planeación e Información	0	8	0	1	0	0	3	0	12
Sub. Evaluación de Riesgo	0	645	0	1	2	3	428	0	1079
Sub. Protección	3	741	0	0	31	24	227	1	1027
Sub. Talento Humano	1	250	0	2	1	0	50	0	304
Grupo Atención al Ciudadano	12	3154	0	2	16	8	2669	4	5865
Sub. Especializada Seguridad y Protección	0	438	0	1	1	9	165	0	614
TOTAL	16	7.054	0	15	56	51	4.771	5	11968

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

• **PQRSD INGRESADAS EN EL II SEMESTRE DE 2022 Vs 2023 A LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN.**

Durante el segundo semestre del 2022, la Unidad Nacional de Protección recibió 13.227 PQRSD, mientras que, en el segundo semestre de 2023, recibió 11.968 PQRSD, observando una disminución de 1.259 PQRSD, que corresponde al 11%.

Así mismo, los meses donde se evidencia la diferencia de PQRSD, se observa en la siguiente gráfica:



- PQRSD INGRESADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN II 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 segundo semestre de las vigencias 2022 Vs 2023:

PQRSD RADICADAS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN EN EL II SEGUNDO SEMESTRE 2022 VS II SEMESTRE 2023												
CANALES / PERIODO	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Atención personalizada	23	49	51	45	38	48	42	42	37	31	30	32
Llamada	145	16	141	52	138	52	157	62	143	48	55	24
Correo físico	67	24	36	37	58	40	40	33	61	51	31	32
Buzon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plataforma virtual	26	37	29	52	28	38	44	42	26	34	34	1
Correo electrónico	1606	1832	2132	1989	1938	2046	1805	1891	2052	1788	1848	1402
Chat	47	0	73	26	73	24	37	14	102	19	34	15
TOTAL	1914	1958	2462	2201	2273	2248	2125	2084	2421	1971	2032	1506

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 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 agosto, mientras que en la vigencia 2023, fue el mes de septiembre.

Así mismo, se observa que el canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, ya que por este medio ingresaron durante el segundo semestre de la vigencia 2022, el 86% de los requerimientos, equivalentes a 11.381 y durante el segundo semestre de 2023, fue equivalente al 91% que corresponde a 10.948 requerimientos.

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

• **RESUMEN DE PQRSD – ESTADO TIPO VS. ATENCIÓN**

De julio a diciembre de 2023, el estado de las PQRSD por tipo de trámite fue el siguiente:

Mes / detalle		Canal presencial y Telefónico	PQRSD que se deben Contestar en el mes	Las PQRSD que se contestaron antes de tiempo	PQRSD del mes anterior en términos	Total	% de respuesta en términos
Julio	Recibidos	43	711	488	716	1.958	99,08%
	Cumplido en términos	43	707	488	702	1940	
Agosto	Recibidos	120	885	558	638	2201	99,41%
	Cumplido en términos	120	879	558	631	2188	
Septiembre	Recibidos	125	875	476	709	2185	98,81%
	Cumplido en términos	125	862	476	696	2159	
Octubre	Recibidos	111	831	371	771	2084	98,37%
	Cumplido en términos	111	824	371	744	2050	
Noviembre	Recibidos	88	735	502	642	1967	98,63%
	Cumplido en términos	88	725	502	625	1940	
Diciembre	Recibidos	62	593	266	585	1506	97,14%
	Cumplido en términos	62	576	266	559	1463	

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

➤ **SECRETARIA GENERAL**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Secretaria General durante el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 186 requerimientos así:



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 petición	148	66	4	65	13	148
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Petición información y documentación	0	0	0	0	0	0
Queja	1	1	0	0	0	1
Reclamo	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de información	37	15	0	18	4	37
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Total Recibidos	186					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Secretaria General, de los 186 requerimientos recibidos, 17 se encuentran vencidos, 83 en terminos y 4 sin tramitar.

➤ **SUBDIRECCION DE PROTECCION**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Protección durante el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 1.028 requerimientos así:

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

PQRSO OFICINA SUBDIRECCION DE PROTECCION CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
Denuncia	3	1	1	1	0	3
Derecho de petición	742	540	13	185	4	742
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Petición información y documentación	0	0	0	0	0	0
Queja	31	26	1	4	0	31
Reclamo	24	19	0	3	2	24
Solicitudes de información	227	169	3	46	9	227
Sugerencia	1	1	0	0	0	1
Total Recibidos	1028					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección de Protección, de los 1028 requerimientos recibidos, 15 se encuentran vencidos, 239 en términos y 18 sin tramitar.

➤ **DIRECCIÓN GENERAL**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Dirección General durante el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 179 requerimientos así



PQRSO 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 petición	95	46	10	30	4	90
Felicitación	0	0	5	0	0	5
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	84	53	7	18	3	81
Sugerencia	0	0	3	0	0	3
Total Recibidos	179					

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Dirección General, de los 179 requerimientos recibidos, 7 se encuentran vencidos, 48 en términos y 25 sin tramitar.

➤ **SUBDIRECCION DE EVALUACION DEL RIESGO**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Evaluación del Riesgo durante el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 1078 requerimientos así:

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

PQRSO 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 Petición	644	491	33	119	1	644
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Petición información y documentación	1	1	0	0	0	1
Queja	2	2	0	0	0	2
Reclamo	3	3	0	0	0	3
Solicitudes de información	428	337	28	63	0	428
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Total Recibidos				1078		

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección de Evaluación del Riesgo, de los 1078 requerimientos recibidos, 1 se encuentra vencido, 182 en terminos y 61 sin tramitar.

➤ **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 segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 614 requerimientos así



PQRSO 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 petición	438	291	22	125	0	438
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	9	5	0	4	0	9
Solicitudes de información	165	111	14	39	1	165
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS				614		

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección, de los 614 requerimientos recibidos, 1 se encuentra vencido, 168 en terminos y 36 sin tramitar

➤ **OFICINA ASESORA JURIDICA**

PQRSO 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 Petición	291	184	24	83	0	291

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

PQRSD OFICINA ASESORIA JURIDICA CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
Felicitation	0	0	0	0	0	0
Peticion Informacion Y Documentacion	1	1	0	0	0	1
Queja	2	0	0	2	0	2
Reclamo	5	3	0	2	0	5
Solicitudes De Informacion	170	81	31	58	0	170
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
469						

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Oficina Asesora Jurídica, de los 469 requerimientos recibidos, ninguno se encuentra vencido, 145 en términos y 55 sin tramitar

➤ **SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**



De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Talento Humano durante el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 304 requerimientos así

PQRSD OFICINA SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO CONSOLIDADO						
TIPO DE DOCUMENTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTAS SIN TRAMITAR	EN GESTION		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
Denuncia	1	0	0	1	0	1
Derecho de petición	250	165	11	74	0	250
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Peticion información y documentación	2	1	0	1	0	2
Queja	1	0	0	1	0	1
Reclamo	0	0	0	0	0	0
Solicitudes de información	50	33	5	12	0	50
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Total Recibidos	304					
Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023						

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la Subdirección de Talento Humano, de los 304 requerimientos recibidos, ninguno se encuentra vencido, 89 en términos y 16 sin tramitar

➤ **GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE (OFICINA DE CONTROL INTERNO)**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 2233 requerimientos así:

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

PERIODO	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES	
	Queja	Reclamo	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0
Oficina de Control Interno	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Oficina Asesora de Planeación e Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	1	1	0	0	0	0	1	3	0	1	0	0	2	5
Subdirección Evaluación del Riesgo	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	2	3
Subdirección de Protección	1	9	4	3	4	4	6	3	4	2	12	3	31	24
Subdirección Especializada de Seguridad y Protección	0	3	0	1	0	1	1	0	0	4	0	0	1	9
Oficina de Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Atención al Ciudadano	2	0	5	0	4	2	3	5	2	0	1	1	17	8
TOTALES	4	14	10	6	8	7	11	12	9	7	14	5	56	51

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II Semestre 2023

Una vez analizadas las cifras correspondientes a cada uno de los meses, la Oficina de Control Interno, verifico 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 constato que las respuestas emitidas a los ciudadanos y a las entidades se dieran dentro de los terminos establecidos por la ley.



➤ ESTADO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ESTADO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023					
DOCUMENTOS	CANTIDAD	CUMPLIDOS	FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
QUEJAS	56	53	3	0	95%
RECLAMOS	51	48	3	0	94%
TOTAL	107	101	6	0	

Fuente: Elaboración propia OCI

De acuerdo con la tabla anterior, se pudo evidenciar que para las quejas se registro un porcentaje del 95% de efectividad de las respuestas en terminos y en los reclamos se registro un porcentaje equivalente al 94% de efectividad de respuesta en terminos.

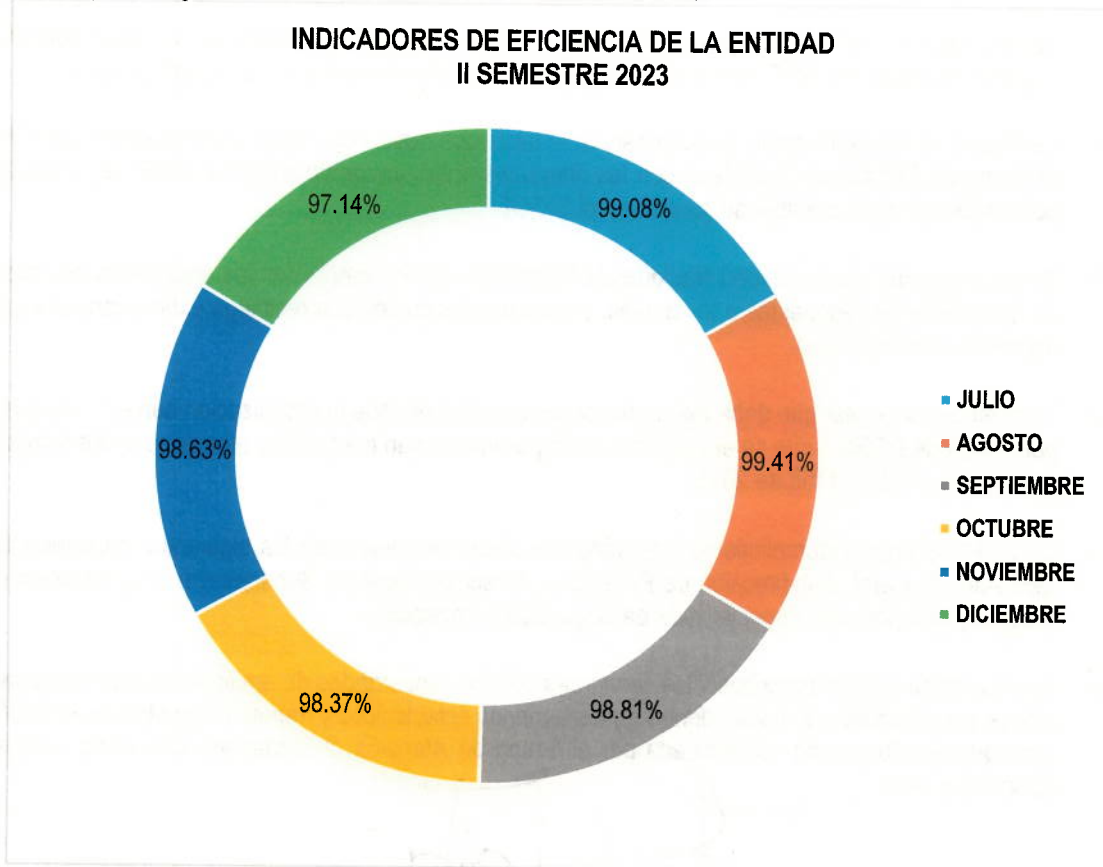
Aunado a lo anterior, se verifico la oportunidad de la respuesta y la calidad de estas, así como los soportes entregados en los casos en cuya respuesta se hiciera necesario adjuntar para dar claridad a la misma. Del mismo modo se constato que las respuestas emitidas a los ciudadanos y a las entidades se dieran dentro de los terminos establecidos por la ley.

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

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 II semestre 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 II semestre de 2023:



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano II 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 las respuestas emitidas por: Secretaria General (17), Subdirección de Protección (15), Dirección General (3), Subdirección de Evaluación del Riesgo (1), y Subdirección Especializada de Seguridad y Protección (1), es decir, un total de 37 PQRSD tuvieron respuesta extemporánea o fuera de términos.

Aunado a lo anterior, la Oficina de Control Interno realizó una comparación del I semestre de la vigencia 2023 y el II semestre del 2023, encontrando que hubo variaciones en el indicador de eficiencia de la entidad, como se evidencia a continuación:

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

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD						
PARALELO % EFICIENCIA I SEMESTRE 2023 / II SEMESTRE 2323						
DETALLE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I SEMESTRE 2023	95,23	93,24	96,97	98,02	96,79	99,07
DETALLE	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
II SEMESTRE 2023	99,08	99,41	98,81	98,37	98,63	97,14
Diferencia %	<u>3,85</u>	<u>6,17</u>	<u>1,84</u>	<u>0,35</u>	<u>1,84</u>	<u>-1,93</u>

CONCLUSIONES

- Se observo una disminución en las PQRSD radicadas en la UNIDAD Nacional de Protección en el segundo 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 pudo concluir que la Unidad Nacional de Protección -UNP, cumple con los estándares de calidad en materia de las respuestas a las quejas, y 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.
- Se pudo observar incumplimiento que debe ser objeto de mejora en las siguientes dependencias: Secretaria General, Subdirección de Protección, Dirección General, Subdirección de Evaluación del Riesgo, y Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.
- 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)
 UNP- Unidad Nacional de Protección

Anexos: Lo establecido en Un (01) archivo adjunto

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Fernando Angulo Pulido		18/01/2024
Revisó	Lizeth Nathalia Rojas Forero		
Aprobó	Lizeth Nathalia Rojas Forero		
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.			