





|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
|  | INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024       |  |
|   | GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |   |
|   | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP |   |



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME PQRSD  
I SEMESTRE 2024  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bogotá D.C.  
Julio 2024.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

## **INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, EN EL I SEMESTRE 2024**

### **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, sugerencias y denuncias en la Unidad Nacional de Protección, durante el I semestre del 2024.

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 de manera específica respecto a las quejas y reclamos recibidas en la entidad para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2024, 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 enero y el 30 de junio del año 2024.

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**

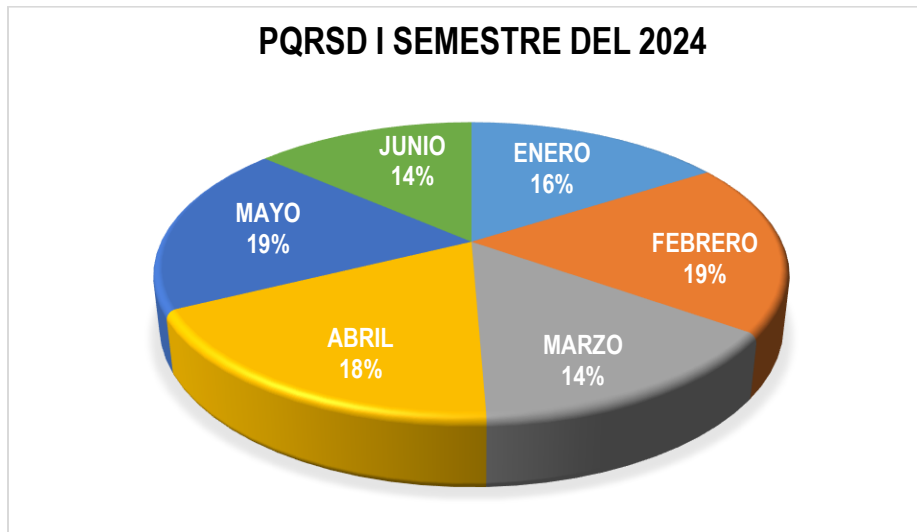
Durante el primer semestre de la vigencia 2024, la Oficina Asesora de Planeación e Información a través del Grupo Gestión Servicio al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- 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.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

#### 4. RESUMEN DATOS PQRSD.

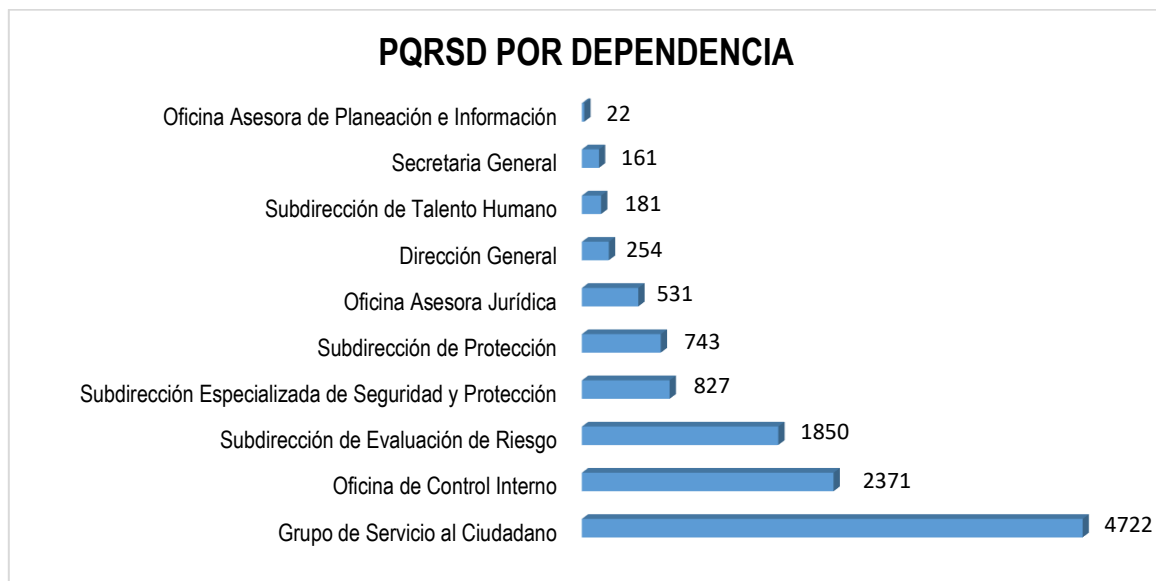
Durante el I semestre del 2024, fueron radicados en la entidad 11.662 PQRSD, de acuerdo con los datos reportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, así:





Fuente: Creación propia OCl.

Teniendo en cuenta la información reportada en la gráfica anterior, se observa que los meses que presentaron mayor número de PQRSD durante el primer semestre de 2024, fueron febrero y mayo con el 19%, abril con el 18% y enero con el 16%.

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



Fuente: Creación propia OCl.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

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

- Grupo Servicio al Ciudadano con el 40,5% equivalente a 4.722.
- La Oficina de Control Interno con el 20,3% equivalente a 2.371.
- La Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 15,8% equivalente a 1850.

- **TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS**

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, los tipos de requerimiento radicados en la Unidad Nacional de Protección fueron los siguientes:

| RESUMEN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN EL I SEMESTRE DE 2024 PQRSD |              |              |              |              |              |              |               |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| TIPO DE DOCUMENTO  | ENERO        | FEBRERO      | MARZO        | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        | TOTALES       |
| Denuncia   | 2            | 3            | 1            | 4            | -            | -            | 10            |
| Derecho de petición  | 1218         | 1388         | 1050         | 1356         | 1366         | 1089         | 7467          |
| Felicitación   | -            | -            | -            | -            | -            | 1            | 1             |
| Petición información y documentación                               | 1            | 5            | 3            | 4            | 5            | 7            | 25            |
| Queja  | 6            | 19           | 8            | 7            | 4            | 8            | 52            |
| Reclamo  | 7            | 13           | 2            | 5            | 14           | 3            | 44            |
| Solicitud de información   | 623          | 777          | 630          | 754          | 800          | 473          | 4057          |
| Sugerencia   | -            | -            | 2            | 3            | 1            | -            | 6             |
| <b>TOTALES</b>   | <b>1.857</b> | <b>2.205</b> | <b>1.696</b> | <b>2.133</b> | <b>2.190</b> | <b>1.581</b> | <b>11.662</b> |



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

Teniendo en cuenta la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 11.662 PQRSD recibidas en la entidad, el 64,0% (7.467) corresponde a derechos de petición, el 34,7% (4.057) a solicitudes de información. El porcentaje restante, 1,18% 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 11.662 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 DEPENDENCIAS EN EL I SEMESTRE 2024 |                     |                      |                |                                     |        |          |                          |             |         |
|---|---------------------|----------------------|----------------|-------------------------------------|--------|----------|--------------------------|-------------|---------|
| DEPENDENCIAS  | TIPOS DE DOCUMENTOS |                      |                |                                     |        |          |                          |             | TOTALES |
|   | DENUNCIAS           | DERECHOS DE PETICIÓN | FELICITACIONES | PETICIONES E INFORMACIÓN DOCUMENTOS | QUEJAS | RECLAMOS | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIAS |         |
| Dirección General   | -                   | 147                  | -              | 2                                   | -      | -        | 105                      | -           | 254     |
| Grupo de Servicio al Ciudadano  | 6                   | 2744                 | 1              | 8                                   | 13     | 18       | 1930                     | 2           | 4722    |
| Oficina Asesora de Planeación e Información   | -                   | 15                   | -              | -                                   | -      | -        | 7                        | -           | 22      |
| Oficina Asesora Jurídica  | -                   | 377                  | -              | -                                   | -      | -        | 154                      | -           | 531     |
| Oficina de Control Interno  | -                   | 1370                 | -              | 8                                   | -      | 1        | 991                      | 1           | 2371    |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

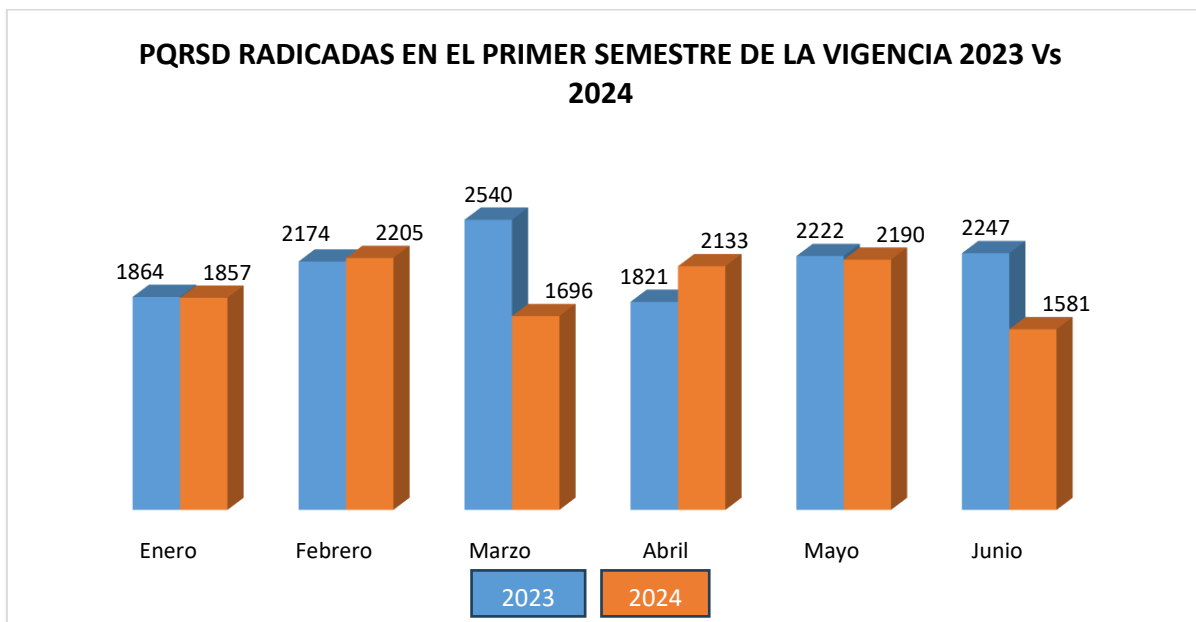
| TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION POR DEPENDENCIAS EN EL I SEMESTRE 2024 |                     |                      |                |                                     |           |           |                          |             |               |
|---|---------------------|----------------------|----------------|-------------------------------------|-----------|-----------|--------------------------|-------------|---------------|
| DEPENDENCIAS  | TIPOS DE DOCUMENTOS |                      |                |                                     |           |           |                          |             | TOTALES       |
|   | DENUNCIAS           | DERECHOS DE PETICIÓN | FELICITACIONES | PETICIONES E INFORMACIÓN DOCUMENTOS | QUEJAS    | RECLAMOS  | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIAS |               |
| Secretaria General  | -                   | 133                  | -              | 1                                   | -         |           | 27                       |             | 161           |
| Subdirección de Evaluación de Riesgo  | -                   | 1299                 | -              | 3                                   | 4         | 11        | 530                      | 3           | 1850          |
| Subdirección de Protección  | 3                   | 574                  | -              | 2                                   | 31        | 7         | 126                      |             | 743           |
| Subdirección de Talento Humano  | -                   | 165                  | -              |                                     | -         | -         | 16                       |             | 181           |
| Subdirección Especializada de Seguridad y Protección  | 1                   | 643                  | -              | 1                                   | 4         | 7         | 171                      |             | 827           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>10</b>           | <b>7467</b>          | <b>1</b>       | <b>25</b>                           | <b>52</b> | <b>44</b> | <b>4057</b>              | <b>6</b>    | <b>11.662</b> |

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024



- **PQRSD INGRESADAS EN EL I SEMESTRE DE 2023 Vs 2024 A LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN.**

Durante el primer semestre del 2023, la Unidad Nacional de Protección recibió 12.869 PQRSD, mientras que, en el primer semestre de 2024, recibió 11.662 PQRSD, observando una disminución de 1.207 PQRSD, que corresponde al 9%.

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



Fuente: Creación propia OCL.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

- PQRSD INGRESADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN I SEMESTRE 2024.**

Teniendo en cuenta los diferentes canales de atención con los que cuenta la Unidad Nacional de Protección, se evidencia que ingresaron en el primer semestre de la vigencia 2024:

| PQRSD RADICADAS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION EN EL PRIMER SEMESTRE 2024 |              |              |              |              |              |              |               |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| CANALES / PERIODO  | ENERO        | FEBRERO      | MARZO        | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        | Total         |
| Atención personalizada   | 41           | 48           | 30           | 27           | 27           | 20           | 193           |
| Chat   | 38           | 25           | 38           | 8            | 43           | 36           | 188           |
| Correo electrónico   | 1.692        | 1.992        | 1.501        | 2.007        | 2.036        | 1.502        | 10.730        |
| Llamada  | 48           | 73           | 71           | 47           | 36           | 3            | 278           |
| Radicado   | 29           | 20           | 30           | 31           | 24           | 17           | 151           |
| Virtual  | 9            | 47           | 26           | 13           | 24           | 3            | 122           |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>  | <b>1.857</b> | <b>2.205</b> | <b>1.696</b> | <b>2.133</b> | <b>2.190</b> | <b>1.581</b> | <b>11.662</b> |

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano | Semestre 2024

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 en la vigencia 2024, fue el mes de febrero.

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 2024 un equivalente al 92% que corresponde a 10.730 requerimientos.



- ESTADO DE LAS PQRSD EN EL I SEMESTRE DE 2024.**

Según lo informado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, de enero a junio de 2024, el estado actual de las PQRSD fue el siguiente:

| MES                  | CUMPLIDO      | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|----------------------|---------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| ENERO                | 1.833         | 23                          | 1               | 1.857         |
| FEBRERO              | 2.164         | 40                          | 1               | 2.205         |
| MARZO                | 1.651         | 40                          | 5               | 1.696         |
| ABRIL                | 2.082         | 41                          | 10              | 2.133         |
| MAYO                 | 2.144         | 28                          | 18              | 2.190         |
| JUNIO                | 1.450         | 7                           | 124             | 1.581         |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>11.324</b> | <b>179</b>                  | <b>159</b>      | <b>11.662</b> |

Fuente: Informe de PQRSD del Grupo de Servicio al Ciudadano | Semestre 2024

Al respecto, se evidencia de la información remitida por el Grupo de servicio al Ciudadano (GSC), que el 97% de los requerimientos que representan 11.324 se cumplieron en términos, el 2% que corresponde a 179 requerimientos reportaron la información fuera de términos y el 1% que significan 159 registros no tienen información respecto al cumplimiento en términos de la PQRSD, presuntamente por la falta del diligenciamiento en la base de datos respecto al ítem "fecha de cumplido", circunstancia que será objeto de recomendación por parte de la OCI en el presente informe.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

- **PQRSD DISCRIMINADAS POR ÁREA**

Aunado a lo expuesto, se procede a mostrar las PQRSD del periodo que se informa, por área y o dependencia responsable, veamos:

- **DIRECCION GENERAL**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Dirección General durante el primer semestre de la vigencia 2024, recibió 254 requerimientos así:

| TIPO                                 | CUMPLIDO   | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------|------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Derecho de Petición                  | 94         | 31                          | 22              | 147           |
| Petición Información y Documentación | 1          | 1                           | -               | 2             |
| Solicitud de Información             | 62         | 28                          | 15              | 105           |
| <b>Total, general</b>                | <b>157</b> | <b>60</b>                   | <b>37</b>       | <b>254</b>    |

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

Al respecto, se observa que de los requerimientos allegados a la Dirección General, se repondieron en terminos el 62% de los requerimientos, el 24% se les dio respuesta fuera de terminos y el 14% de los requerimientos no cuentan con información.

- **SUBDIRECCION DE PROTECCION**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Subdirección de Protección durante el primer semestre de la vigencia 2024, recibió 743 requerimientos así:

| TIPO                                 | CUMPLIDO   | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------|------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Denuncia                             | 3          | -                           | -               | 3             |
| Derecho de petición                  | 512        | 53                          | 9               | 574           |
| Petición información y documentación | 2          | -                           | -               | 2             |
| Queja                                | 30         | 1                           | -               | 31            |
| Reclamo                              | 7          | -                           | -               | 7             |
| Solicitud de información             | 119        | 5                           | 2               | 126           |
| <b>Total, general</b>                | <b>673</b> | <b>59</b>                   | <b>11</b>       | <b>743</b>    |



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

Del cuadro anterior, se observa que de los requerimientos allegados a la Subdirección de Protección, se repondieron en terminos el 90% de los requerimientos, el 8% se les dio respuesta fuera de terminos y el 2% de los requerimientos no cuentan con información.

- **SUBDIRECCION ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCION**

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 2024, recibió 827 requerimientos así

| TIPO                                 | CUMPLIDO | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------|----------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Denuncia                             | 1        | -                           | -               | 1             |
| Derecho de petición                  | 606      | 22                          | 15              | 643           |
| Petición información y documentación | 1        | -                           | -               | 1             |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

| TIPO  | CUMPLIDO   | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|---|------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Queja   | 4          | -                           | -               | 4             |
| Reclamo   | 6          | 1                           | -               | 7             |
| Solicitud de información                                      | 164        | 4                           | 3               | 171           |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>   | <b>782</b> | <b>27</b>                   | <b>18</b>       | <b>827</b>    |
| <b>Fuente:</b> Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024 |            |                             |                 |               |

Frente a la información reportada, se observa que de los requerimientos allegados a la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección, se repondieron en terminos el 95% de los requerimientos, el 3% se les dio respuesta fuera de terminos y el 2% de los requerimientos no cuentan con información.

### ➤ **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 primer semestre de la vigencia 2024, recibió 1.850 requerimientos así:

| TIPO  | CUMPLIDO     | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|---|--------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Derecho de petición   | 1.264        | 11                          | 24              | 1299          |
| Petición información y documentación                          | 2            | 1                           | -               | 3             |
| Queja   | 4            | -                           | -               | 4             |
| Reclamo   | 10           | 1                           | -               | 11            |
| Solicitud de información                                      | 519          | 7                           | 4               | 530           |
| Sugerencia  | 3            | -                           | -               | 3             |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>1.802</b> | <b>20</b>                   | <b>28</b>       | <b>1.850</b>  |
| <b>Fuente:</b> Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024 |              |                             |                 |               |

En cuanto a los requerimientos allegados a la Subdirección de Evaluación del Riesgo, se observa que se repondieron en terminos el 97% de los requerimientos, al 1% se les dio respuesta fuera de terminos y el 2% de los requerimientos no cuentan con información.



### ➤ **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 2024, recibió 161 requerimientos así:

| TIPO  | CUMPLIDO   | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|---|------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Derecho de petición   | 119        | 8                           | 6               | 133           |
| Petición información y documentación                          | 1          | -                           | -               | 1             |
| Solicitud de información                                      | 26         | 1                           | -               | 27            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>146</b> | <b>9</b>                    | <b>6</b>        | <b>161</b>    |
| <b>Fuente:</b> Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024 |            |                             |                 |               |

En cuanto a los requerimientos allegados a la Secretaría General, se observa que se repondieron en terminos el 91% de los requerimientos, al 6% se les dio respuesta fuera de terminos y el 3% de los requerimientos no cuentan con información.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

➤ **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 2024, recibió 181 requerimientos así

| TIPO                     | CUMPLIDO   | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------|------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Derecho de petición      | 162        | 2                           | 1               | 165           |
| Solicitud de información | 16         | -                           | -               | 16            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     | <b>178</b> | <b>2</b>                    | <b>1</b>        | <b>181</b>    |

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

De los requerimientos allegados a la Subdirección de Talento Humano, se observa que se repondieron en terminos el 91% de los requerimientos, al 6% se les dio respuesta fuera de terminos y el 3% de los requerimientos no cuentan con información.

➤ **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 2024, recibió 2.371 requerimientos así

| TIPO                                 | CUMPLIDO     | RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------|--------------|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Derecho de petición                  | 1.351        | 1                           | 18              | 1.370         |
| Petición información y documentación | 7            | -                           | 1               | 8             |
| Reclamo                              | 1            | -                           | -               | 1             |
| Solicitud de información             | 985          | 1                           | 5               | 991           |
| Sugerencia                           | 1            | -                           | -               | 1             |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>                | <b>2.345</b> | <b>2</b>                    | <b>24</b>       | <b>2.371</b>  |

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

Referente a los requerimientos allegados a la Oficina de Control Interno, se observa que se repondieron en terminos el 99% de los requerimientos y el 1% no cuentan con información.



➤ **OFICINA ASESORIA JURIDICA**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Asesoría Jurídica durante el primer semestre de la vigencia 2024, recibió 531 requerimientos así

| TIPO                     | CUMPLIDO   | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------|------------|-----------------|---------------|
| DERECHO DE PETICIÓN      | 365        | 12              | 377           |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 151        | 3               | 154           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     | <b>516</b> | <b>15</b>       | <b>531</b>    |

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

En cuanto a los requerimientos allegados a la Oficina Asesoría Juridica se observa que se repondieron en terminos el 97% de los requerimientos y el 3% no cuentan con información.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

➤ **OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Asesora de Planeación e Información durante el primer semestre de la vigencia 2024, recibió 22 requerimientos así

| TIPO                     | CUMPLIDO  | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------|-----------|-----------------|---------------|
| Derecho de petición      | 14        | 1               | 15            |
| Solicitud de información | 7         | -               | 7             |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>    | <b>21</b> | <b>1</b>        | <b>22</b>     |

**Fuente:** Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

En cuanto a los requerimientos allegados a la Oficina de Asesora de Planeacion e Informacion se observa que se repondieron en terminos el 95% de los requerimientos y el 5% no cuentan con información.

➤ **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

De acuerdo con la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, durante el el primer semestre de la vigencia 2024, recibió 4.722 requerimientos así

| TIPO                                 | CUMPLIDO     | SIN INFORMACIÓN | TOTAL GENERAL |
|--------------------------------------|--------------|-----------------|---------------|
| Denuncia                             | 6            | -               | 6             |
| Derecho de petición                  | 2.735        | 9               | 2.744         |
| Felicitación                         | 1            | -               | 1             |
| Petición información y documentación | 8            | -               | 8             |
| Queja                                | 13           | -               | 13            |
| Reclamo                              | 18           | -               | 18            |
| Solicitud de información             | 1.921        | 9               | 1.930         |
| Sugerencia                           | 2            | -               | 2             |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>                | <b>4.704</b> | <b>18</b>       | <b>4.722</b>  |



**Fuente:** Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

De los requerimientos allegados al Grupo de Servicio al Cuidadano se observa que se repondieron en terminos el 99% de los requerimientos y el 1% no cuentan con información.

**5. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS - I SEMESTRE 2024**

En la Unidad Nacional de Proteccion fueron radicadas 52 quejas y 44 reclamos durante el primer semestre de la vigencia 2024 tal como se observa en el siguiente cuadro:

| QUEJA  |          |           |          |          |          |          |           |
|--|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|  | ENERO    | FEBRERO   | MARZO    | ABRIL    | MAYO     | JUNIO    | TOTAL     |
| Grupo de Servicio al Ciudadano                       | 3        | 2         | 2        | 4        | 1        | 1        | 13        |
| Subdirección de Evaluación de Riesgo                 | 1        | 2         | 1        |          |          |          | 4         |
| Subdirección de Protección                           | 2        | 12        | 5        | 3        | 3        | 6        | 31        |
| Subdirección Especializada de Seguridad y Protección |          | 3         |          |          |          | 1        | 4         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>19</b> | <b>8</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>52</b> |
| RECLAMO  |          |           |          |          |          |          |           |
| Grupo de Servicio al Ciudadano                       | 3        | 4         | 1        | 3        | 5        | 2        | 18        |
| Oficina de Control Interno                           |          |           |          |          | 1        |          | 1         |
| Subdirección de Evaluación de Riesgo                 | 2        | 3         | 1        | 1        | 4        |          | 11        |
| Subdirección de Protección                           | 1        | 3         |          | 1        | 2        |          | 7         |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

| QUEJA  |           |           |           |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | ENERO     | FEBRERO   | MARZO     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL     |
| Subdirección Especializada de Seguridad y Protección | 1         | 3         |           |           | 2         | 1         | 7         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>7</b>  | <b>13</b> | <b>2</b>  | <b>5</b>  | <b>14</b> | <b>3</b>  | <b>44</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                 | <b>13</b> | <b>32</b> | <b>10</b> | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>11</b> | <b>96</b> |

**Fuente:** Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2024

### ➤ ESTADO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS



| QUEJA                       |           |
|-----------------------------|-----------|
| Cumplido                    | 51        |
| Respuesta fuera de términos | 1         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>52</b> |
| RECLAMO                     |           |
| Cumplido                    | 42        |
| Respuesta fuera de términos | 2         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>44</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>        | <b>96</b> |

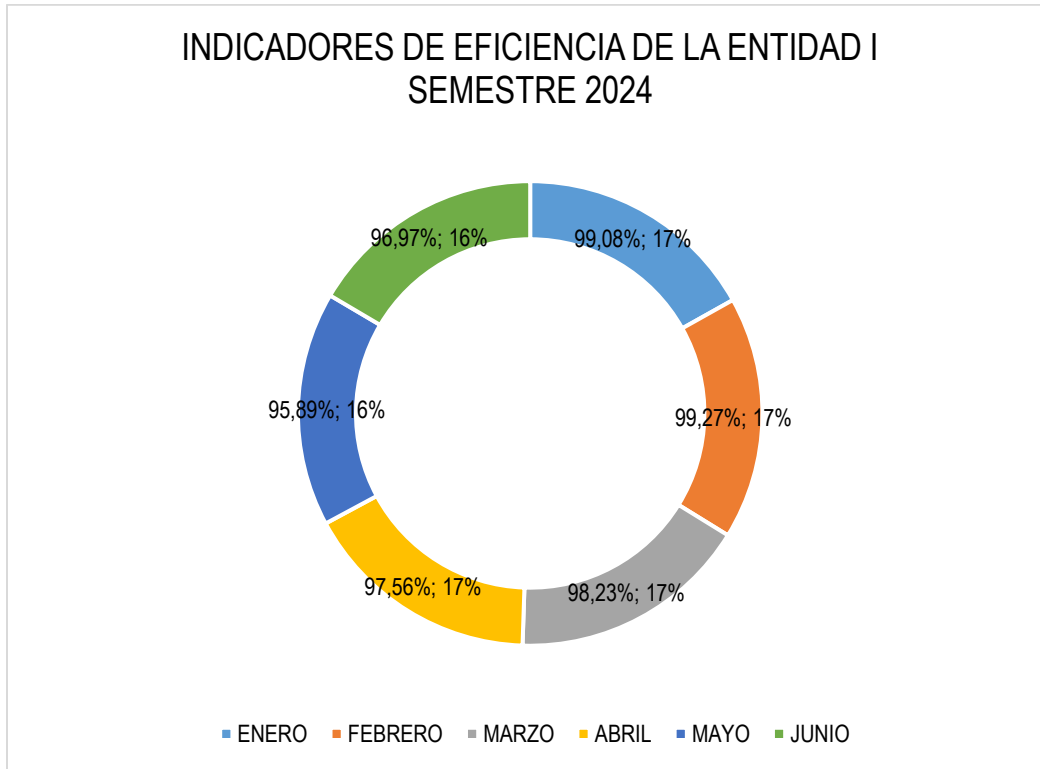
**Fuente:** Elaboración propia OCI

De acuerdo con la tabla anterior, se pudo evidenciar que para las quejas se registró un porcentaje del 98% de efectividad de las respuestas en términos y en los reclamos se registró un porcentaje equivalente al 95% de efectividad de respuesta en términos.

- **INDICADOR DE EFICIENCIA**

Teniendo en cuenta la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI (por intermedio del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC), se observa que el indicador de eficiencia de la Entidad presentó los siguientes porcentajes de efectividad durante el I semestre de 2024:



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |



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 las dependencias de la UNP en un total de 179 PQRSD, que tuvieron respuesta extemporánea o fuera de términos, en igual sentido, se tienen 159 registros que no tienen información respecto al cumplimiento en términos de las PQRSD.

## CONCLUSIONES

- Se observó 159 registros que no tienen información respecto al cumplimiento en términos de las PQRSD, presuntamente por la falta del diligenciamiento en la base de datos respecto al ítem “fecha de cumplido”, se recomienda establecer punto de control a efectos de lograr que la base donde reposa la información de las PQRSD contenga datos fidedignos y confiables.
- Se observó una disminución en las PQRSD radicadas en la Unidad Nacional de Protección en el primer semestre de 2024, frente a las radicadas en el segundo semestre 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.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</b>       |  |
|   | <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> |   |
|   | <b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP</b> |   |

- 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, Subdirección de Talento Humano y Oficina de Control Interno, lo mencionado, sin perjuicio, de los 159 registros que no tienen información respecto al cumplimiento en términos de las PQRSD.
- 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.

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

Elaboró: Julio Cesar Calderon / Contratista  
 Fernando Angulo / Contratista