

UNP



Informe de Ley

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, EN EL I
SEMESTRE 2025

(Corte documental al 30 de junio de 2025)

GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 2025.

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 2025, dando a conocer la efectividad con la cual se dio respuesta a todos los requerimientos.

2. OBJETIVO

Verificar y evaluar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Unidad Nacional de Protección, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones a que haya lugar.

3. 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 de 2025.

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.

4. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- Decreto 648 del 19 de abril de 2017, *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”*.

- Resolución 1074 del 18 de octubre de 2017 – UNP.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, la Oficina Asesora de Planeación e Información a través del Grupo de 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. (<https://www.unp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-de-pqrsd/>).
- Comunicados internos mensuales a los líderes de los procesos notificando el estado de las PQRSD para su seguimiento, I semestre de 2025.
- 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, en el primer semestre de la vigencia 2025.
- Reporte mensual a los líderes de proceso de la PQRSD pendientes de tramitar, del mes anterior, en el primer semestre de la vigencia 2025.

En relación con lo mencionado, la Oficina de Control Interno procedió a solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Información, específicamente al Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante memorando MEM-2025-00016173 del 3 de julio de 2025, lo siguiente:

“De la manera más atenta, nos permitimos indicar que, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el artículo 76 del Decreto 1474 de 2011, modificado por el Decreto 019 de 2012 y el Decreto 648 de 2017, esta oficina de control interno se encuentra efectuando el seguimiento normativo a las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2025, razón por la cual, en ejercicio de nuestras competencias requerimos se sirva allegar:

- *Base de datos en formato Excel de las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2025.*
- *Links de publicación en la página web de la entidad del Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan a la Unidad Nacional de Protección, durante el primer semestre de 2025.*
- *Comunicados internos mensuales a los líderes de los procesos notificando el estado de las PQRSD para su seguimiento, durante el primer semestre de 2025.*
- *Soportes del 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, durante el primer semestre de 2025.*
- *Soportes del reporte mensual a los líderes de procesos de la PQRSD pendientes de tramitar, durante el primer semestre de 2025.*

- *Plan de choque (en caso de que así se haya dispuesto) y/o acciones ejecutadas en relación con la contingencia del cambio de aplicativo de gestión documental de SIGOB a Protecdoc.*
- *Los demás insumos documentales que el proceso considere importante allegar a esta oficina de control interno en relación con el objeto del informe”.*

En respuesta a la precitada solicitud, mediante memorando MEM-2025-00019157 del 14 de julio de 2025, la Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI, remitió la información requerida por la Oficina de Control Interno – OCI.

En virtud de ello, la Oficina de Control Interno procedió a verificar y/o analizar los datos remitidos los cuales serán objeto del presente informe, veamos:

6. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno de la UNP, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que:

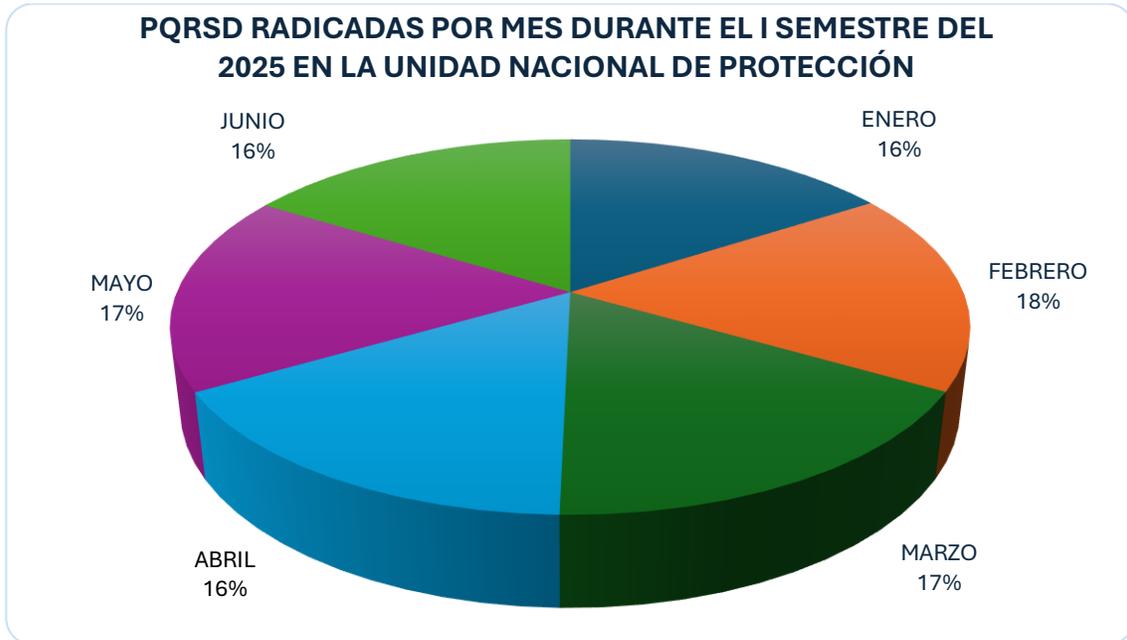
“(...) la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)”

Procedió a realizar el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano” y dentro de estas, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites y servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), reglamentada por el Decreto 103 de 2015, quien a su vez se encuentra compilado en el decreto 1081 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

En consecuencia, se aplicaron las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría, como observación, comparación, consultas de información, verificación y análisis de la Base de datos de las PQRSD aportadas por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

7. RESUMEN DE DATOS PQRSD

Durante el I semestre del 2025, fueron radicados en la entidad 10.033 PQRSD, de acuerdo con los datos reportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, así:



Fuente: Creación propia OCI.

Teniendo en cuenta la información reportada en la gráfica anterior, se observa que los meses que presentaron mayor número de PQRS D durante el primer semestre de 2025, fue febrero con 1.747 PQRS D que corresponden al 18%, seguido de mayo con 1.723 y marzo con 1.709 que representan el 17% de las PQRS D.

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



Fuente: Creación propia OCI.

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

- Grupo Servicio al Ciudadano con el 43,66% equivalente a 4.380.
- La Oficina de Control Interno con el 19,20% equivalente a 1.926.
- La Subdirección de Evaluación del Riesgo con el 12,25% equivalente a 1.229.

❖ TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

Durante el primer de la vigencia 2025, los tipos de requerimiento radicados en la Unidad Nacional de Protección fueron los siguientes:

TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN EL I SEMESTRE 2025							
TIPO DE PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
AGRADECIMIENTO	0	0	0	0	1	0	1
CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	0	0	109	109
DENUNCIA	8	7	7	3	12	1	38
DERECHO DE PETICIÓN	1036	1047	1051	966	853	142	5095
LLAMADA	0	0	0	0	0	2	2
PETICIÓN GENERAL Y PARTICULAR	0	0	0	0	389	0	389
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	7	3	0	300	92	404
PETICIONES DE CONGRESO	0	0	0	0	4	0	4
PETICIONES DE DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	61	0	61
QUEJA	9	2	2	2	17	1	33
RECLAMO	6	5	1	4	1	1	18
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	535	679	645	658	63	136	2716
SOLICITUD ENTRE ENTIDADES	0	0	0	0	17	0	17
VENTANILLA ÚNICA	0	0	0	0	0	3	3
-	0	0	0	0	5	1130	1135
INFO ERRADA	0	0	0	0	0	8	8
TOTAL GENERAL	1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2025

Teniendo en cuenta la información relacionada en la tabla anterior, se puede observar que, del total de 10.033 PQRSD recibidas en la entidad, el 50,78% (5.095) corresponde a derechos de petición, el 27,07% (2.716) a solicitudes de información. El porcentaje restante, 22,15% lo conforman reclamos, quejas, peticiones de información y documentación, denuncias, agradecimientos, etc.

En todo caso, es importante indicar que en la base remitida por el GSC se evidenciaron 1.135 registros sin que se establezca el tipo de PQRSD, así mismo, la tipología “correo electrónico”, “llamada”, aunado a información errónea diligenciada en la base, no es una clase de PQRSD, por lo que será una circunstancia que se dejará observada en el presente informe.

❖ **TIPO DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA**

Según la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, de las 10.033 PQRSD recibidas en la entidad, fueron direccionadas a las diferentes dependencias por el siguiente tipo de requerimiento, tal como se detalla a continuación:

TABLA TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION POR DEPENDENCIAS EN EL I SEMESTRE 2025

DEPENDENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	NO DE REQUERIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL	-	20
	Agradecimiento	1
	Correo Electrónico	9
	Denuncia	3
	Derecho de Petición	144
	Petición general y particular	8
	Petición Información y Documentación	11
	Peticiones de Congreso	1
	Peticiones de Defensoría del Pueblo	1
	Solicitud de información	82
	Solicitud entre entidades	1
	Ventanilla Única	1
TOTAL	282	
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	-	601
	Correo Electrónico	33
	Denuncia	21
	Derecho de Petición	2093
	Info Errada	6
	Llamada	2
	Petición general y particular	88
	Petición Información y Documentación	61
	Peticiones de Defensoría del Pueblo	13
	Queja	4
	Reclamo	7
	Solicitud de información	1437
	Solicitud entre entidades	12
Ventanilla Única	2	
TOTAL	4380	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	-	1
	Derecho de Petición	3
	Solicitud de información	5
	TOTAL	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	68
	Correo Electrónico	13
	Derecho de Petición	345
	Petición general y particular	60
	Petición Información y Documentación	66

DEPENDENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	NO DE REQUERIMIENTOS
	Peticiones de Defensoría del Pueblo	1
	Reclamo	1
	Solicitud de información	143
	Solicitud entre entidades	2
	TOTAL	699
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	188
	Correo Electrónico	25
	Derecho de Petición	894
	Info Errada	1
	Petición general y particular	78
	Petición Información y Documentación	145
	Queja	2
	Reclamo	1
	Solicitud de información	590
	Solicitud entre entidades	2
TOTAL	1926	
SECRETARÍA GENERAL	-	12
	Correo Electrónico	1
	Derecho de Petición	155
	Petición general y particular	15
	Petición Información y Documentación	16
	Queja	3
	Reclamo	1
	Solicitud de información	18
TOTAL	221	
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	-	112
	Correo Electrónico	15
	Denuncia	2
	Derecho de Petición	689
	Petición general y particular	54
	Petición Información y Documentación	61
	Peticiones de Defensoría del Pueblo	33
	Queja	3
	Solicitud de información	260
TOTAL	1229	
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	-	60
	Correo Electrónico	6
	Denuncia	8
	Derecho de Petición	415
	Petición general y particular	40
	Petición Información y Documentación	23
	Peticiones de Defensoría del Pueblo	6
	Queja	17
	Reclamo	8
	Solicitud de información	92
TOTAL	675	
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	2
	Denuncia	1
	Derecho de Petición	104
	Petición general y particular	12
	Petición Información y Documentación	8
	Queja	1
	Solicitud de información	15
TOTAL	143	

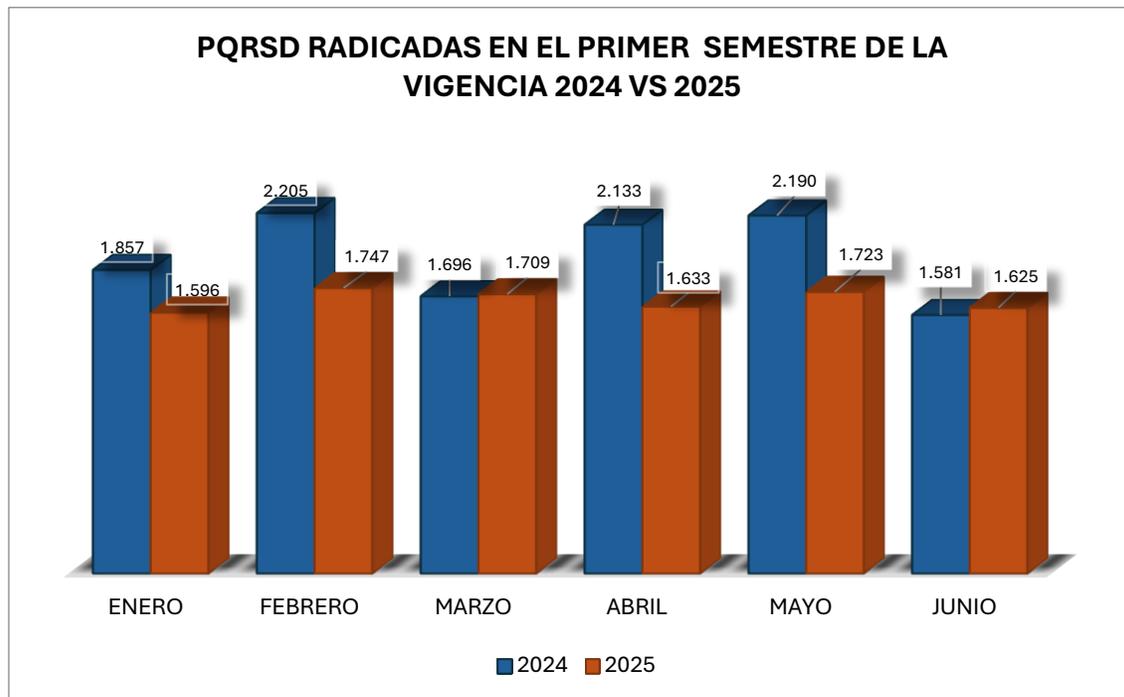
DEPENDENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	NO DE REQUERIMIENTOS
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	-	71
	Correo Electrónico	7
	Denuncia	3
	Derecho de Petición	253
	Info Errada	1
	Petición general y particular	34
	Petición Información y Documentación	13
	Peticiones de Congreso	3
	Peticiones de Defensoría del Pueblo	7
	Queja	3
	Solicitud de información	74
	TOTAL	469
TOTAL, GENERAL		10033

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2025

❖ **PQRSD INGRESADAS EN EL I SEMESTRE DE 2024 Vs I SEMESTRE DE 2025 A LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN.**

Durante el primer semestre de 2024 la Unidad Nacional de Protección recibió 11.662 PQRSD, mientras que en el primer semestre del 2025 recibió 10.033 PQRSD, observando una disminución de 1.629 PQRSD, que corresponde al 13,97%

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



Fuente: Creación propia OCI.

❖ **PQRSD INGRESADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN I SEMESTRE 2025**

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 2025:

PQRSD RADICADAS EN LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION EN EL PRIMER SEMESTRE 2025							
CANALES / PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIÓN PERSONALIZADA	3	5	6	12	20	2	48
CHAT	129	180	117	133	75	55	689
COMUNICACIÓN OFICIAL EXTERNA RECIBIDA					5		5
CORREO ELECTRÓNICO	1349	1460	1485	1369	1499	1238	8400
DERECHO DE PETICIÓN						13	13
LLAMADA	65	59	48	85	84	25	366
OPERADORES						21	21
QUEJA						1	1
RADICADO	24	16	18	12	40	1	111
SOLICITUD DE INFORMACIÓN						2	2
VENTANILLA ÚNICA						20	20
VIRTUAL	26	27	35	22		3	113
-						244	244
TOTAL GENERAL	1596	1747	1709	1633	1723	1625	10033

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2025

De acuerdo con la información registrada en el cuadro anterior, se observa que el canal más utilizado por la ciudadanía para radicación de requerimientos es el correo electrónico, ya que por este medio ingresaron durante el primer semestre de 2025 un equivalente al 84% que corresponde a 8.400 requerimientos.

De igual manera se evidenció que en la base remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano, 244 registros no tienen diligenciado el campo “Tipo de Atención”, de las PQRSD, correspondiente al mes de junio, circunstancia que se dejará observada en el presente informe.

❖ **RESUMEN DE PQRSD – CUMPLIMIENTO**

Según lo informado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, de enero a junio de 2025, el estado actual de las PQRSD fue el siguiente:

MES	EN GESTIÓN	GESTIONADO	TOTAL GENERAL
ENERO	0	1596	1596
FEBRERO	3	1744	1747
MARZO	5	1704	1709
ABRIL	13	1620	1633
MAYO	0	1723	1723
JUNIO	68	1557	1625
TOTAL GENERAL	89	9944	10033

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2025

Frente al particular, si bien es comprensible que para el mes de junio existan 68 PQRSD en gestión, atendiendo la cercanía de los términos respecto con la fecha de expedición del presente informe; llama la atención que existan PQRSD en gestión de los meses de febrero, marzo y abril, pues cualquier tipo de prórroga en la actualidad se encuentra vencida.

De igual manera, para el periodo informado se evidencia el siguiente cumplimiento:

MES	CUMPLIDO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN INFORMACIÓN N/A	TOTAL GENERAL
ENERO	1571	25	0	1596
FEBRERO	1709	35	3	1747
MARZO	1671	33	5	1709
ABRIL	1607	13	13	1633
MAYO	1694	29	0	1723
JUNIO	1565	16	44	1625
TOTAL GENERAL	9817	151	65	10033

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2025

Al respecto, se evidencia que la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC), 65 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.

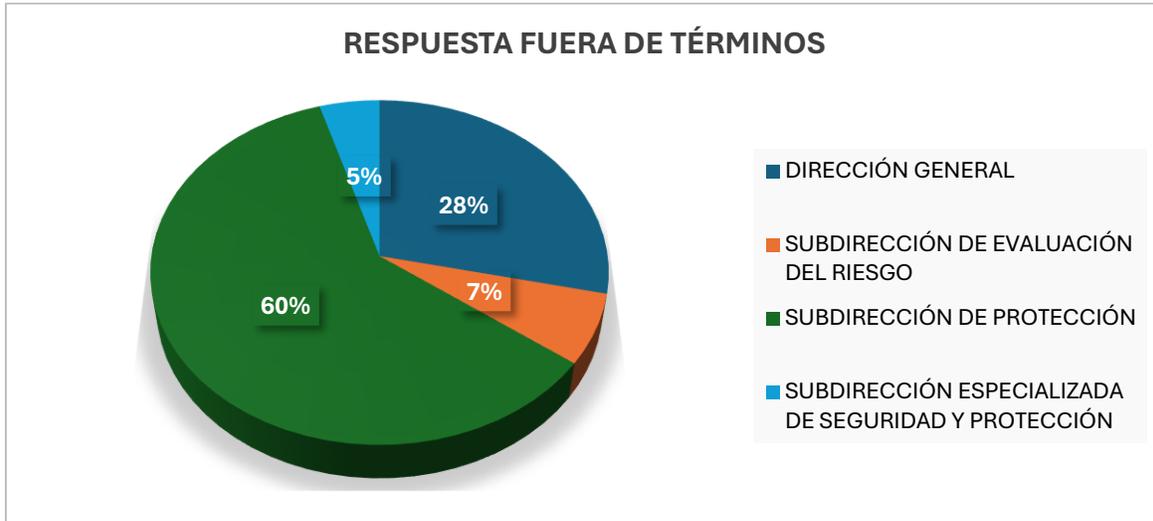
CUMPLIMIENTO DE PQRSD DISCRIMINADAS POR ÁREA

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

DEPENDENCIA	CUMPLIDO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN INFORMACIÓN N/A	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	232	43	7	282
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	4380			4380
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9			9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	699			699
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1926			1926
SECRETARÍA GENERAL	221			221
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	1219	10		1229
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	548	91	36	675
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	143			143
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	440	7	22	469
TOTAL GENERAL	9817	151	65	10033

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano I Semestre 2025

Respecto de las respuestas por fuera de términos, tenemos que para el periodo que se informa, ascienden a la suma de 151, de la siguiente manera:



Fuente: Creación propia OCI.

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS QUEJAS - I SEMESTRE 2025

En la Unidad Nacional de Protección fueron radicadas 33 quejas durante el primer semestre de la vigencia 2025, tal como se observa en el siguiente cuadro:

QUEJA							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	1	2	1	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	2	0	2
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0	0	3	0	3
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	3	0	0	0	0	0	3
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	6	2	2	1	6	0	17
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	0	0	0	0	3	0	3
TOTAL	9	2	2	2	17	1	33

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano | Semestre 2025

➤ ESTADO DE LAS QUEJAS – I SEMESTRE 2025

De igual manera, se pudo evidenciar que para las quejas se registró un porcentaje del 100% de efectividad de las respuestas en términos.

➤ **ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS RECLAMOS - I SEMESTRE 2025**

En la Unidad Nacional de Protección fueron radicadas 18 reclamos durante el primer semestre de la vigencia 2025, tal como se observa en el siguiente cuadro:

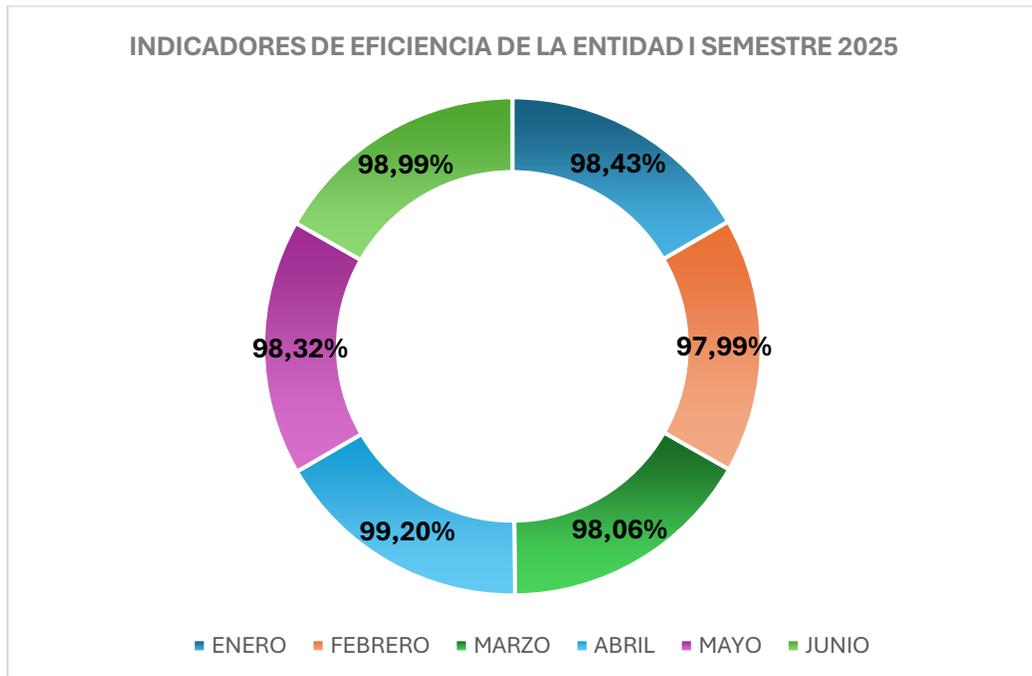
RECLAMO							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	3	3	1	0	0	0	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	1	0	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	0	1
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	2	0	3	0	1	8
Total general	6	5	1	4	1	1	18

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano | Semestre 2025

De igual manera, se pudo evidenciar que en los reclamos se registró un porcentaje equivalente al 100% 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 2025:



Fuente: Elaboración propia OCI

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 151 PQRSD, que tuvieron respuesta fuera de términos, en igual sentido, se tienen 65 registros que no tienen información respecto al cumplimiento en términos de las PQRSD.

VERIFICACIÓN RESPECTO AL SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LAS PQRSD

El Grupo de Servicio al Ciudadano, de conformidad con lo señalado en la Resolución 1074 de 2017 y en la Resolución 0501 de 2021, en la cual se establecen, entre otras, como función: “Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la ciudadanía atendidas por las dependencias para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley”, informó que, durante el primer semestre de 2025, efectuó los respectivos seguimientos semanales y mensuales de las PQRSD en gestión y pendientes de tramitar en el Sistema de Gestión de Correspondencia – SIGOB y el nuevo sistema PROTECDOC, y de acuerdo a ello, envió los respectivos reportes a los líderes de los procesos, servidores públicos y contratistas a cargo, a saber:

- Reporte de memorandos enviados semanalmente a los líderes de procesos, en los cuales se brinda el reporte de PQRSD pendientes de gestión, en donde se identifica lo siguiente: (i) fecha de recepción, (ii) fecha de vencimiento y (iii) estado de la gestión.
- Reportes de memorandos enviados mensualmente a los líderes de procesos, en los cuales se brinda el reporte de PQRSD pendientes de tramitar, correspondientes al mes anterior.
- Soportes del reporte por períodos enviado a través de correo electrónico, para mayor control al interior de cada dependencia, en los cuales se identifica lo siguiente: (i) fecha de recepción, (ii) fecha de vencimiento, (iii) estado de la gestión, (iv) fecha de cumplimiento, (v) medio de respuesta, (vi) responsable.

CONSIDERACIONES FINALES RESPECTO AL NUEVO APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL – PROTECDOC

Frente al particular, la Oficina de Control Interno de la UNP se permite manifestar que si bien comprende que para el primer semestre de la actual vigencia acaeció el cambio de software de gestión documental al interior de la entidad, con los retos, traumatismos, oportunidades de mejora y contingencia que ello supone, recomienda, tanto a la alta dirección como a los procesos encargados de su puesta en marcha y funcionamiento, que se debe de prever todas las herramientas de soporte y acompañamiento tecnológico necesarias.

Lo mencionado, con el fin de evitar que la gestión documental sufra traumatismos que puedan llegar a materializar vencimientos de los términos de las PQRSD y en consecuencia la vulneración de los derechos fundamentales a los ciudadanos y grupos de valor.

De igual manera, se recomienda constantes sensibilizaciones respecto al uso correcto de la herramienta, así como, campañas en donde la constante sea la mejora continua del proceso tecnológico.

8. CONCLUSIONES

- Se observó 65 registros que no tienen información respecto al tipo de PQRSD, para el mes de junio, presuntamente por la falta del diligenciamiento en la base de datos, 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 1.135 registros que no tienen información respecto al tipo de PQRSD, presuntamente por la falta del diligenciamiento en la base de datos respectiva, de igual manera se identificó un erróneo diligenciamiento en la base de datos, esto por cuanto, la tipología “correo electrónico” o “llamada”, no es una clase de petición, aunado a los 8 registros de información errada.
- Se observó 244 registros que no tienen información respecto al campo “tipo de atención”, presuntamente por la falta del diligenciamiento en la base de datos respectiva, 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 65 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 2025, frente a las radicadas en el primer 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 la plataforma de gestión documental.
- 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: Dirección General, Subdirección De Evaluación Del Riesgo, Subdirección De Protección y Subdirección Especializada De Seguridad Y Protección; lo mencionado, sin perjuicio, de los 151 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 software de gestión documental para que la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano sea veraz, concisa, oportuna y clara.

- Finalmente, no sobra mencionar que la labor de seguimiento debe continuar realizándose, con miras a dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y con ello, efectuar una correcta gestión de las peticiones en términos de respuesta y oportunidad, por parte de las dependencias que hacen parte de la Unidad Nacional de Protección.

LIZETH NATHALIA ROJAS FORERO

Jefe (e) - Oficina de Control Interno
Unidad Nacional de Protección

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Julio César Calderón Rodríguez	JCCR	30/07/2025
Revisó	Lizeth Nathalia Rojas Forero		
Aprobó	Lizeth Nathalia Rojas Forero		
Los arribas 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.			

INSTRUCTIVO

INSTRUCTIVO	
CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Introducción	Descripción general del contenido del documento y relación con los controles que tiene establecidos la entidad.
Marco Legal	Detalla las leyes, reglamentos o normativas que respaldan el Informe de Ley, Seguimiento y/o Evaluación llevado a cabo por la Oficina de Control Interno. Este señalamiento proporcionará el fundamento legal necesario para respaldar las acciones y prácticas descritas a lo largo del informe.
Objetivo	Establecer el objetivo a alcanzar con la elaboración del informe de Ley y/o seguimiento y evaluación, indicando lo que se espera lograr
Alcance	Definir los límites de tiempo, sobre los cuales se está realizando el reporte. Incluir el tipo de indicador y la perspectiva a la que le aporta en la estrategia de la entidad
Metodología	La metodología empleada en la realización del Seguimiento y/o Evaluación debe ser explicada de manera sucinta, abordando las técnicas y herramientas específicas utilizadas para recopilar, analizar e interpretar la información.
Resultados del Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Control Interno	Describir detalladamente el resultado obtenido a través del seguimiento y evaluación de la Oficina de Control Interno (OCI), respaldando cada afirmación con los soportes pertinentes los cuales pueden incluir informes detallados, evidencia documental, datos cuantitativos, y cualquier otra documentación relevante que respalde las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso de seguimiento y evaluación.

INSTRUCTIVO	
CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Conclusiones y/o Recomendaciones	Se deben estipular las conclusiones y/o recomendaciones surgidas del Informe de Ley, Seguimiento y/o Evaluación, teniendo en cuenta que las conclusiones ofrecen respuestas a las preguntas planteadas, resaltando los puntos más importantes, mientras que las recomendaciones ofrecen soluciones o pasos a seguir basados en esas conclusiones.
Proyectó	Servidor Público y/o Contratistas que produce, elabora el documento solicitado en el proceso
Revisó	Servidor Público (Coordinador grupo interno de trabajo) que realiza revisión del documento producido en el proceso Nota: cuando no exista Coordinación o grupo interno de trabajo la revisión como la aprobación del documento recae sobre el líder del proceso.
Aprobó	Servidor Público (secretario(a) General, Responsable del proceso, Jefe de Oficina, subdirector) es el único autorizado para la aprobación de documentos del proceso en el SGI
Archívese en	Diligencie la ruta de disposición final (almacenamiento) del documento ya sea físico o Digital cumpliendo los lineamientos y directrices establecidos por Gestión Documental

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Se crea el documento de Formato de Informes de la Oficina de Control Interno para la elaboración de los informes de Ley y Seguimiento y Evaluación del proceso	21/01/2025	01