

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

BOGOTÁ D.C 05/05/2017

DE CONTRACTOR OF THE PARTY OF T

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

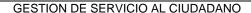


TABLA DE CONTENIDO

		Pág.
1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2.	ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS	3
3.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES ABRIL	14
4.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO	14
	4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD	15
	4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A ABRIL)	25
	4.3 FLUJO	27
	•PER VITAM HOMINUM TUENDAM•	
5.	ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (febrero 2017)	28
6.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES ABRIL	30
7.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES ABRIL	30
8.	INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	31
9.	INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCIÓN AL CIUDADANO	33
	9.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL	37
	9.2 ATENCIÓN AL CIUDADANO GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN	37
0. (COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A ABRIL 2017	63



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. PROPOSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección -UNP es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones Quejas Reclamos, Sugerencias Y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institución, lo cual redunda en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas ante la entidad en el mes de abril del presente año, de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se adelanta el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

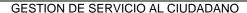
De igual manera, refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el mes de abril y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.



ABRIL



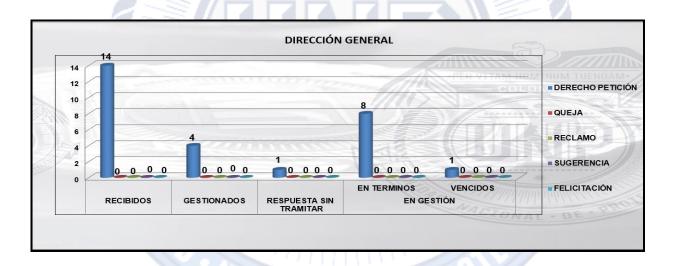
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **552** PQRSD recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder en el mes de abril, estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de las mismas por mes.

a. DIRECCIÓN GENERAL

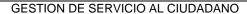
	DIRECCIÓN GENERAL						
ABRIL		GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GES	TOTALES		
ADRIL	RECIBIDOS	GES HONADOS	TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	14	4	1	8	1	14	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL RECIBIDOS		14					





${\bf INFORME\ CONSOLIDADO\ DE\ PQRSD}$

ABRIL

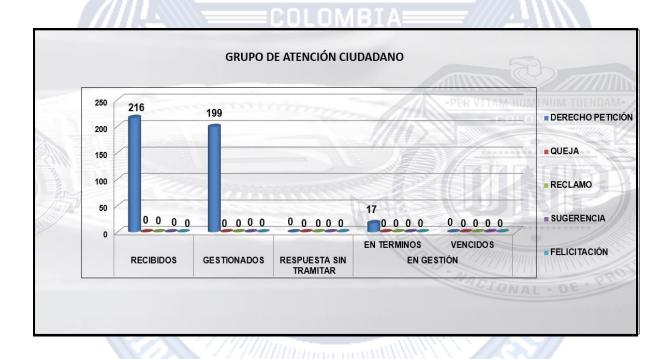


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN GESTIÓN		TOTALES
ADRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES
DERECHO PETICIÓN	216	199	0	17	0	216
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS		216				





ABRIL

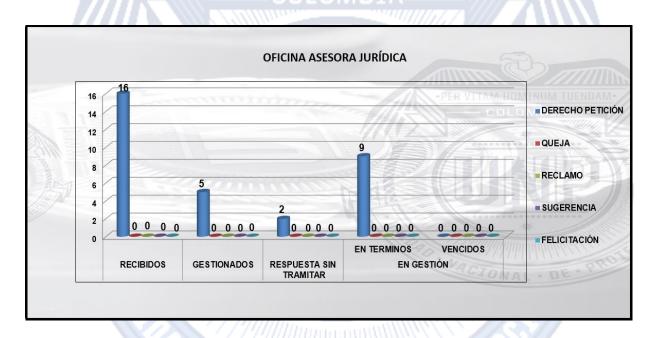


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



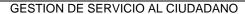
c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

	OFICINA ASESORA JURÍDICA						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES	
ADRIL	KECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	16	5	2	9	0	16	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		16					





ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

	OFICINA DE CONTROL INTERNO						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GESTIÓN		TOTALES	
ADRIL	KECIBIDOS	GESTIONADOS	TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1	
QUEJA	1	1	0	0	0	1	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		2					

OFICINA DE CONTROL INTERNO 11 0,9 ■ DERECHO PETICIÓN 0,8 0,7 ■ QUEJA 0,6 0,5 RECLAMO 0,4 0,3 ■ SUGERENCIA 0,2 0,1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 00000 00000 0 FELICITACIÓN EN TERMINOS **VENCIDOS** RESPUESTA SIN TRAMITAR **RECIBIDOS GESTIONADOS** EN GESTIÓN





GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
ABRIL	RECIBIDOS	CECTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GES	TIÓN	TOTALES	
ADRIL	RECIBIDOS	GES HONADOS	STIONADOS TRAMITAR EN		VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	2	0	1	1	0	2	
QUEJA	1	0	1	0	0	1	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		3					





${\bf INFORME\ CONSOLIDADO\ DE\ PQRSD}$

ABRIL

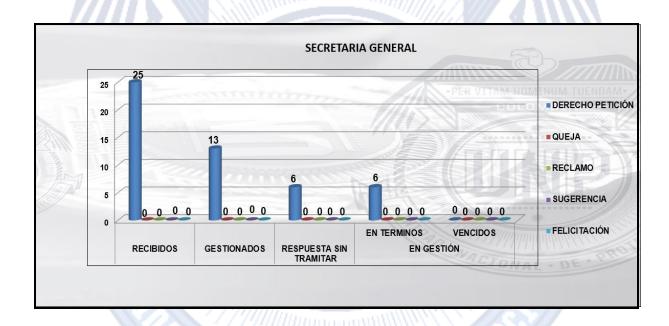


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. **SECRETARIA GENERAL**

	SECRETARIA GENERAL						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GES	TOTALES		
ADRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	25	13	6	6	0	25	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		25					





ABRIL



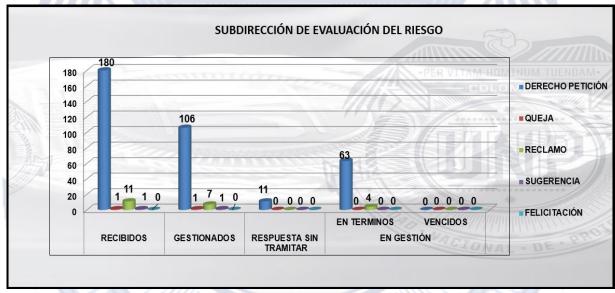
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

	SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
ABRIL	RECIBIDOS	IDOS GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR E	EN GESTIÓN		TOTALES	
ADRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	180	106	11	63	0	180	
QUEJA	1	1	0	0	0	1	
RECLAMO	11	7	0	4	0	11	
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		193					

=COLOMBIA=





ABRIL

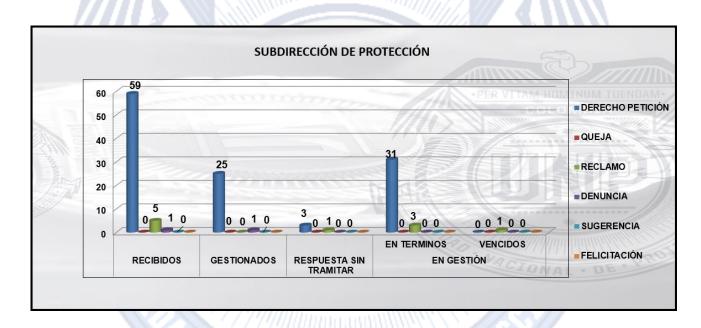


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	RESPUESTA SIN EN GESTIÓN		TOTALES	
ADRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	59	25	3	31	0	59	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	5	0	1	3	1	5	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		65					





${\bf INFORME\ CONSOLIDADO\ DE\ PQRSD}$

ABRIL



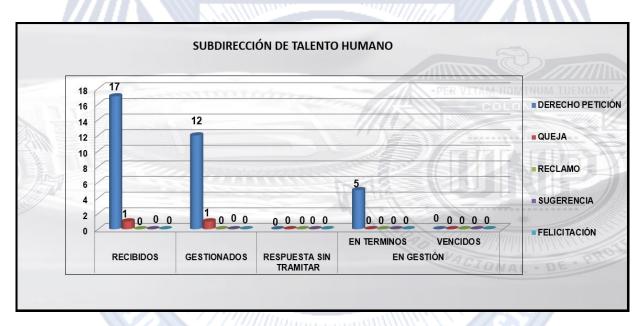
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

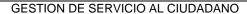
	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GESTIÓN		TOTALES	
ADRIL	RECIBIDOS			TRAMITAR	TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS
DERECHO PETICIÓN	17	12	0	5	0	17	
QUEJA	1	1	0	0	0	1	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS			18				

≡COLOMBIA:





ABRIL

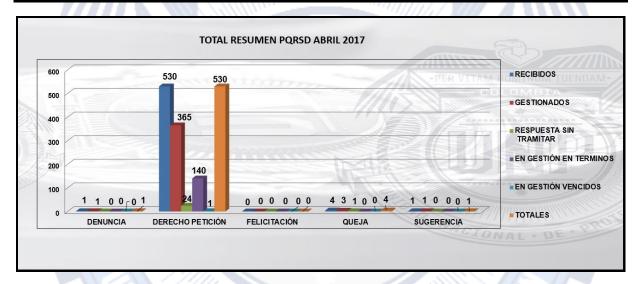


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) ABRIL DE 2017

	RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES ABRIL DE 2017						
ABRIL	RECIBIDOS GESTIONADOS	CESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN	EN GESTIÓN		TOTALES	
ADRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1	
DERECHO PETICIÓN	530	365	24	140	1	530	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
QUEJA	4	3	1	0	0	4	
RECLAMO	16	7	1	7	1	16	
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1	
TOTAL RECIBIDOS			552				



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 13 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE ABRIL

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de abril, se contabilizaron las PQRSD del mes de marzo que debieron contestarse en el mes de abril, y las del mes de abril para contestar en este mismo mes, las cuales suman **552** PQRSD.

Así las cosas, de las **552** PQRSD para contestar en términos en el mes de abril, fueron respondidas **525**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **95.11%** de las señaladas.

El 4.89% de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como causa la no trasferencia de las mismas en forma ágil en el **SIGOB**, al área competente de elaborar la respuesta final.

Aunado a lo anterior, se evidencia de las diferentes dependencias proyectaron las siguientes respuestas en abril y de meses anteriores:

154 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo 20171 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero 2017

Lo cual indica, que se ha venido generando una cultura de respuesta a PQRSD que tiende al mejoramiento mes a mes, gracias a las labores de seguimiento realizadas por el GAC.

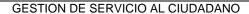
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES ABRIL

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la UNP.

Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRSD realizado por el GAC, los tiempos de respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

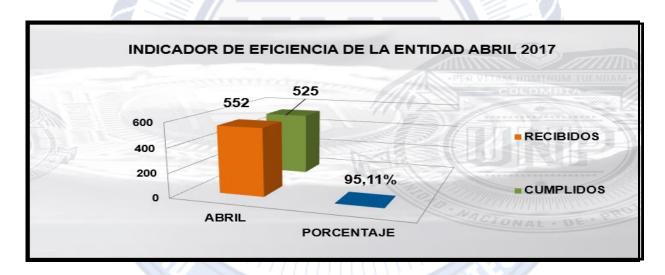


> Indicador de Eficiencia de la Entidad

Formula (No. de PQRSD Trámitadas en términos de Ley de la Entidad durante el periodo / No. de PQRSD Recibidas para responder en términos de Ley de la Entidad durante el periodo)*100 * (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).

4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA - ABRIL						
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO				
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	57	57				
DEMAS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	178	174				
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	169	169				
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017	148	125				
TOTAL 552 525						
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	95,1	1%				





ABRIL

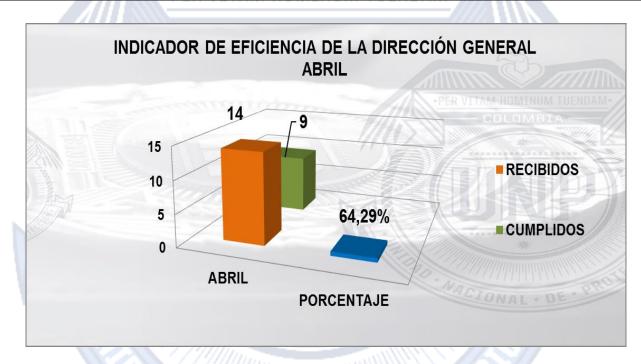


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. **DIRECCIÓN GENERAL**

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL				
DETALLE	RECIBIDOS CUMPLIE			
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	5	4		
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	7 8 4			
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017				
TOTAL				
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	64,29%			





ABRIL

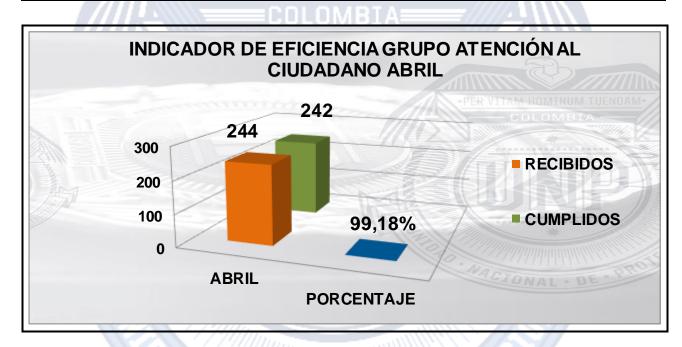






b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ABRII	_	
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	57	57
DEMAS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	67	66
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	74	74
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017	46	45
TOTAL	244	242
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,	18%





ABRIL



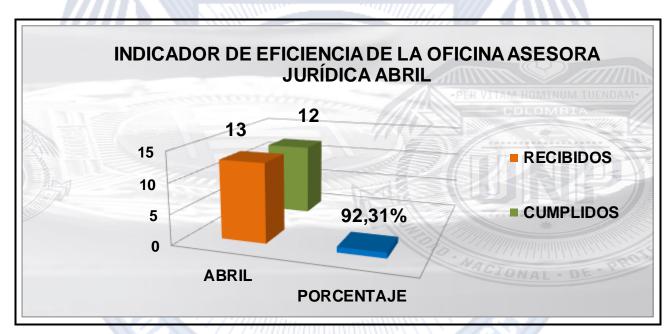
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	5	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017	6	6
TOTAL	13	12
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA 92,31%		







ABRIL

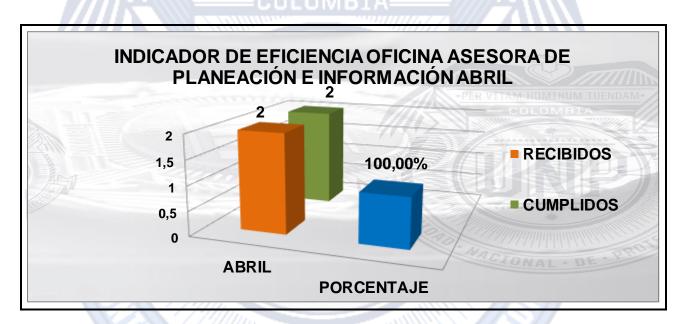


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN -ABRIL				
DETALLE	RECIBIDOS CUMPLID			
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	0	0		
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	BRIL) 2 2 0 0			
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017				
TOTAL	2 2			
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 19 de 75



ABRIL

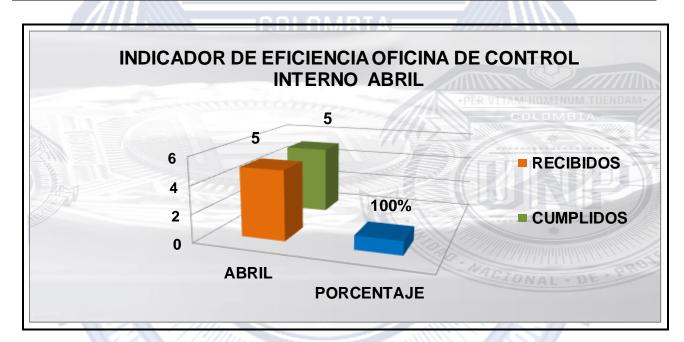


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL			
DETALLE RECIBIDOS CUI			
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	2	2	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	0	0	
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017	3	3	
TOTAL	5	5	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	OOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO 100%		





ABRIL

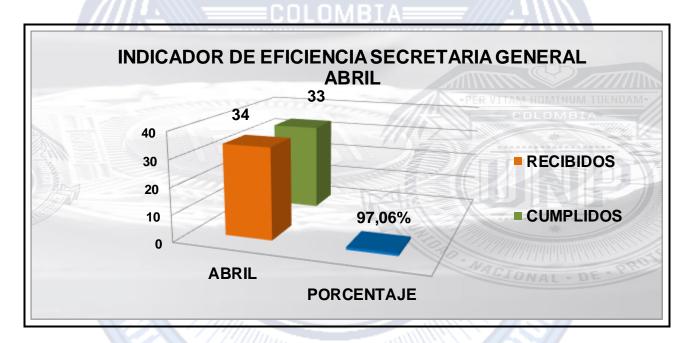


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. **SECRETARIA GENERAL**

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ABRIL				
DETALLE	RECIBIDOS CUMPLII			
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	10	10		
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	9	9		
RSD PENDIENTES DE MARZO 2017				
TOTAL 34				
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL 97,06%				





ABRIL

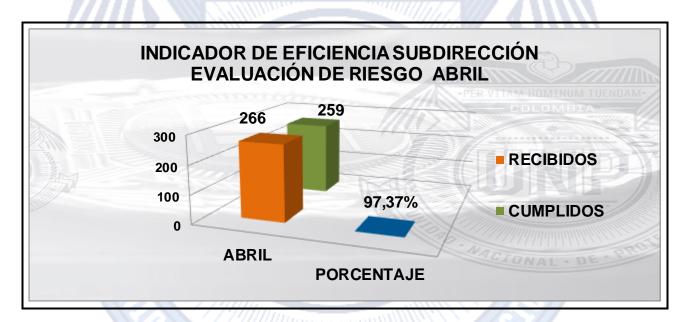


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ABRIL			
DETALLE	RECIBIDOS CUMPLIDO		
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	68 68		
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	58 58 140 133		
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017			
TOTAL	259		
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO			





ABRIL



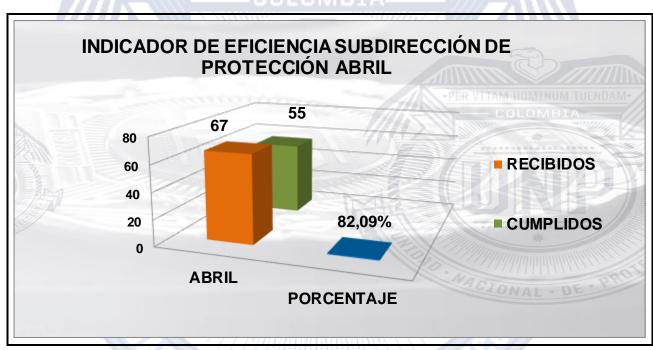
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL			
DETALLE	RECIBIDOS CUMPLIDO		
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	13	12	
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	TIEMPO (ABRIL) 18 18 25		
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017			
TOTAL	67 55		
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	82%		

≡COLOMBTA≡





ABRIL

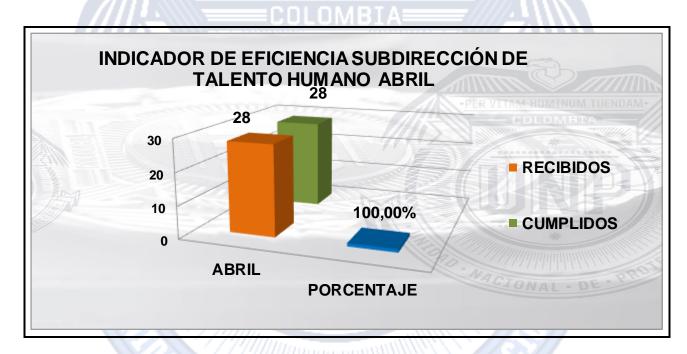


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



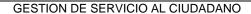
i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - A	ABRIL			
DETALLE	RECIBIDOS CUMPLID			
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	TESTAR EN ABRIL 8 8			
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	5	5		
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2017	15 15			
TOTAL	28	28		
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100	0%		





ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A ABRIL DE 2017

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

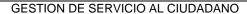
Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRSD realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, las respuestas a estas se han venido realizando oportunamente, debido en gran manera al fortalecimiento en el interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.

Grafica

NOMBRE DEL INDICADOR FÓRMULA DE CÁLCULO META FRECUENCIA TIPO DE INDICADOR UNO, de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo 2 / Total PQRSD recibidas para recibidas para		OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DE ENERO A ABRIL 2017													
PQRSD Tramitadas en términos de ley en el periodo * //Total PQRSD //Tota				META	FRECUENCIA		ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	
términos de recibidas para	PROCESO		respondidas dentro de términos de ley en el periodo *	400%	MENCUAL	FEIGIFINGIA	498	0.5%	823	069/	835	069/	525	05%	
responder en términos de ley en el periodo)*100 526 856 874 552		términos de Ley	términos de Ley recibidas para responder en términos de ley en	recibidas para responder en términos de ley en	100% MENSUAL		EFICIENCIA	526	95%	856	96%	874	96%	552	95%



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





4.3 FLUJO PQRSD

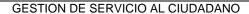
A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el mes de abril 2017.

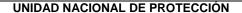
Grafica

	FLUJO DE PQRSE	DEL PERIODO	ENERO A ABRIL 2	2017	
	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
PQRSD	RECIBIDOS	566	822	859	552
	GESTIONADOS	416	665	706	403

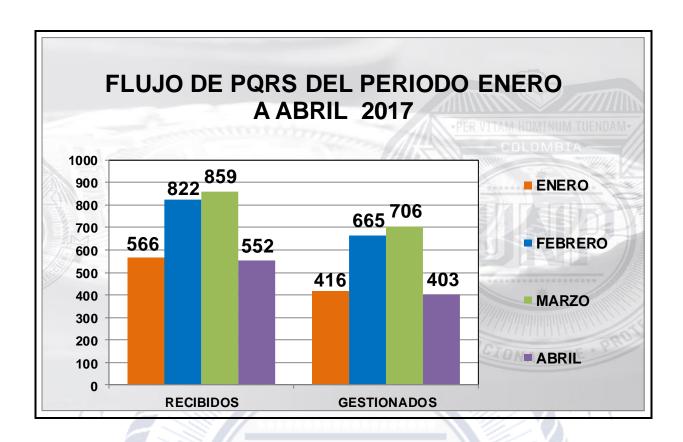


ABRIL









5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0880 del 7 de diciembre de 2016 y la Resolución 0064 del 23 de enero de 2017 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, como lo son:

- Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
- Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.
- Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 27 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



> Resumen rezago PQRSD febrero 2017

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2017								
DEPENDENCIA CON PQRSD PENDIENTES	RECIBIDOS MES FEBRERO 2017	PENDIENTES A CORTE 31 MARZO/2017	GESTIONADOS EN ABRIL 2017	PORCENTAJE DE GESTION				
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	1	1	100,00%				

> Rezago PQRSD Marzo 2017

• PER VITAM HOMINUM TUENDAM•					
REZAGO PQRSD MES DE MARZO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2017	PENDIENTES A CORTE 31 MARZO/2017	GESTIONADOS EN ABRIL 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	24	12	10	2	83,33%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	412	46	46	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	24	8	8	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	31	15	14	1	93,33%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	86	40	40	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	26	6	6	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	252	75	74	1	98,67%
TOTAL ENTIDAD	855	202	198	4	98,02%



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



> Resumen PQRSD Abril 2017

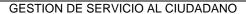
RESUMEN PQRSD MES DE ABRIL 2017							
	RECIBIDOS	2017 GESTIONADOS TRAMITAR EN		EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR
DEPENDENCIAS	MES ABRIL 2017		EN TERMINOS	VENCIDOS	DE EFICIENCIA		
DIRECCIÓN GENERAL	14	4	1	8	1	10	64%
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	5	2	9	0	11	92%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	0	2	1	0	3	100%
OFICINA DE CONTROLINTERNO	2	2	0	0	0	0	100%
SECRETARIA GENERAL	25	13	6	6	0	12	97%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	26	4	34	1	39	82%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	216	199	0	17	0	17	99%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	18	13	0	5	0	5	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	193	115	11	67	0	78	97%
TOTAL ENTIDAD	552	377	26	147	2	175	8,31
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	95%						

6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL

		47 1 4 4 4 7		
MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE ABRIL 2017				
MOTIVOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA		
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0,007	4		
Archivo Documental	0,033	18		
Comunicado CERREM	0,024	13		
Escoltas	0,027	15		
Funciones y Procedimientos UNP	0,053	29		
Implementación de Medidas	0,085	47		
Información Trámite y Servicios UNP	0,337	186		
Información Estudio Nivel de Riesgo	0,391	216		
No Competencia UNP	0,033	18		
Vehículos	0,011	6		
TOTAL, MOTIVOS	100%	552		



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos de las PQRSD recibidas y atendidas en el mes de abril



7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL

PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE ABRIL 2017			
POBLACIÓN	PORCENTAJE	FRECUENCIA	
ACR	0,9%	5	
Alcaldes Distritales y Municipales	0,2%	1	
Apoderados o Profesionales Forenses	0,2%	1	
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	1,3%	7	
Dirigentes o Activistas Sindicales.	3,6%	20	
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	4,5%	25	
Dirigentes Representantes o Activistas de	6,3%	35	



ABRIL



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

organizaciones defensoras DDHH		
Docentes Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional	1,3%	7
Entidad Pública	39,5%	218
Medidas Cautelares	0,5%	3
Miembros del Congreso	0,7%	4
Periodistas y Comunicadores Sociales.	1,6%	9
Personas del Común	23,0%	127
Servidores Públicos	4,0%	22
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	12,3%	68
TOTAL	100,0%	552

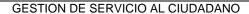
Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas en el mes de abril 2017.

PER VITAM HUMINUM TUENDAM





ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

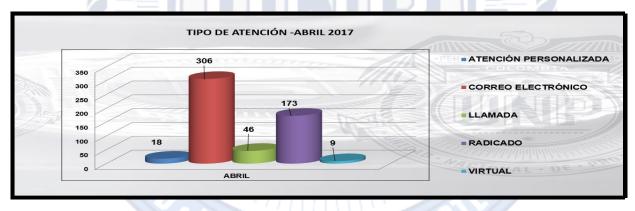
De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 y la Ley 1712 de 2014 presentamos a continuación el informe de solicitudes de acceso a la información pública a llegadas a la entidad por los canales de atención disponibles:

a) Número de solicitudes recibidas.

El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

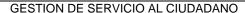
TIPO DE ATENCIÓN			
ABRIL 2017			
ATENCIÓN PERSONALIZADA	18		
CORREO ELECTRÓNICO	306		
LLAMADA	46		
RADICADO	173		
VIRTUAL	9		
TOTAL	552		

Grafica





ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron treinta y ocho (38)
 - ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución obedece a los requerimientos elevados a medidas de emergencia y según la población objeto. En lo corrido del mes de abril 2017 se enviaron catorce (14):
 - Uno (1) la Agencia Colombiana para la Reintegración Social
 - Cuatro (4) Centro Nacional de Inteligencia.
 - Ocho (8) casos atendidos a través de trámite de emergencia.
 - Uno (1) casos devolución.
 - ✓ Veinticuatro (24) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP. Las solicitudes se trasladaron a:

COLUMBIA ===

Diecinueve (19) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas,

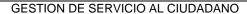
- Uno (1) Fiscalía General de la Nación
- Uno (1) Policía General de la Nación
- Uno (1) Ministerio de Trabajo
- Uno (1) Procuraduría General de la Nación
- Uno (1) Dirección Nacional de Bomberos

El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica quince (15) días



ABRIL



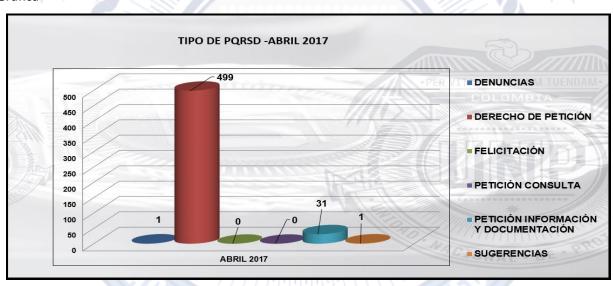
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c) Tipo de PQRSD del mes de abril 2017

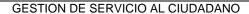
TIPO DE PQRSD			
ABRIL 2017			
DENUNCIAS	1		
DERECHO DE PETICIÓN	499		
FELICITACIÓN	0		
PETICIÓN CONSULTA	0		
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	31		
QUEJA	4		
RECLAMO	16		
SUGERENCIAS	1		
TOTAL	552		

Grafica





ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de abril 2017

ENTE SOLICITANTE		
ABRIL 2017		
ENTIDAD PÚBLICA	220	
MIEMBROS DEL CONGRESO	6	
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	326	
TOTAL	552	

'AM HOMINUM TUENDAM•

Grafica





ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIÓN

En ejercicio de la Politica de Transparencia, Participacion y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Proteccion ha aumentado los canales de comunicación e implementado nuevas herramientas tecnologicas permitiendo un continuo mejoramiento y optimizacion en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad, lo que se evidencia en el minimo numero de estas en el denominado rezago para este primer timestre. Como resultado de la importancia dada por la Direccion General en busca de promover el respeto y la garantia de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Atencion al Ciudadano ha venido ejecutando periodicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestion en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los terminos de ley.

- 9. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ABRIL 2017.
 - 9.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

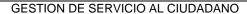
Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se rige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación,



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACION:	Determinar	si	los	usuarios	han	elevado	alguna	PQRSD	а	la
----------------	------------	----	-----	----------	-----	---------	--------	-------	---	----

entidad.

RAPIDEZ: Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario.

Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la

satisfacción de nuestro usuario

DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información

otorgada o manifestada al usuario.

ORIENTACIÓN: Consiste en informar y guiar a un usuario de una manera efectiva y

adecuada sobre la necesidad planteada.

PERCEPCIÓN: Determinar cuál es la apreciación de los usuarios frente a la calidad

de los canales de atención en la entidad

SATISFACCIÓN: Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el

servicio prestado.

Preguntas Encuesta

• ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 37 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿ La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de marzo de 2017.

La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos en la llamada y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRSD.



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Para el mes de marzo se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRSD referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS PERIODO ABRIL 2017

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
2	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
3	SI	4	4	SI	SI	5	В	М
4	SI	3	4	SI	SI	3	В	F
5	SI	5	5	SI	SI	4	В	F
6	NO	5	5	SI	SI	5	В	М
7	SI	4	4	SI	SI	4	В	М
8	SI	5	5	SI	SI	4	В	F
9	NO	5	5	SI	SI	5	В	М
10	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
11	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
12	SI	5	2	SI	SI	4	В	М
13	NO	4	5	SI	SI	4	В	М
14	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
15	SI	5	5	SI	SI	4	В	М
16	SI	5	5	SI	SI	5	В	F
17	SI	4	4	SI	SI	4	В	F
18	NO	4	4	SI	SI	4	В	М
19	NO	5	5	SI	SI	4	В	М
20	NO	5	5	SI	SI	4	В	F
21	NO	5	5	SI	SI	5	В	F
22	NO	4	4	SI	SI	4	В	М

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 39 de 75



ABRIL



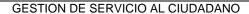
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

23 SI 5 5 SI SI 4 B 24 SI 5 5 SI SI 4 B 25 NO 5 5 SI SI 5 B 26 NO 5 5 SI SI 5 B 27 NO 4 4 SI SI 5 B 28 NO 5 4 SI SI 4 B 29 NO 4 4 SI SI 4 B 30 NO 5 5 SI SI 5 B 31 SI 5 5 SI SI 5 B	M M M M M M F
25 NO 5 5 SI SI 5 B 26 NO 5 5 SI SI 5 B 27 NO 4 4 SI SI 5 B 28 NO 5 4 SI SI 4 B 29 NO 4 4 SI SI 4 B 30 NO 5 5 SI SI 5 B	M M M M M F
26 NO 5 5 SI SI 5 B 27 NO 4 4 SI SI 5 B 28 NO 5 4 SI SI 4 B 29 NO 4 4 SI SI 4 B 30 NO 5 5 SI SI 5 B	M M M M F
27 NO 4 4 SI SI 5 B 28 NO 5 4 SI SI 4 B 29 NO 4 4 SI SI 4 B 30 NO 5 5 SI SI 5 B	M M M F
28 NO 5 4 SI SI 4 B 29 NO 4 4 SI SI 4 B 30 NO 5 5 SI SI 5 B	M M F M
29 NO 4 4 SI SI 4 B 30 NO 5 5 SI SI 5 B	M F M
30 NO 5 5 SI SI 5 B	F M
	М
31 SI 5 5 SI SI 5 R	
	N 4
32 NO 5 5 SI SI 5 B	М
33 NO 4 4 SI SI 4 B	F
34 NO 4 4 SI SI 3 B	М
35 NO 5 5 SI SI 5 B	М
36 NO 4 5 SI SI 4 B	М
37 SI 5 5 SI SI 5 B	F
38 NO 4 4 SI SI 4 B	F
39 SI 4 3 SI SI 4 B	F
40 NO 4 4 SI SI 4 B	F
41 SI 4 3 SI SI 4 B	М
42 NO 4 4 SI SI 4 B	М
43 NO 5 5 SI SI 5 B	М
44 NO 3 3 SI SI 3 R	M
45 NO 4 4 SI SI 5 B	M
46 SI 5 5 SI SI 5 B	М
47 NO 4 5 SI SI 4 B	F
48 NO 4 5 SI SI 4 B	М
49 NO 4 3 SI SI 3 B	М
50 NO 5 5 SI SI 5 B	М
51 NO 4 4 SI SI 4 B	М
52 NO 3 4 SI SI 4 B	М



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



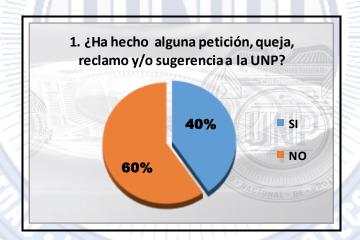
RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta "¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denucia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 52 personas encuestadas 21 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 40% de la población.

Así las cosas el 60% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

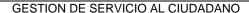
PREGUNTA 1						
1. ¿Ha hecho alguna	SI	21	40%			
petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?		31	60%			
TOTAL		52	100%			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 41 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

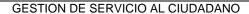
El 94% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, para el 6% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificación por que la entidad no les a brindado una respuesta oportuna con relación a su petición, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.

	PREGUNTA 3							
		М.	0	0%				
	¿La respuesta a su Solicitud	2	0	0%				
١	fue respondida oportunamente?		3	6%				
ı	oportunamente :	4	21	40%				
1			28	54%				
	TOTAL		52	100%				





ABRIL



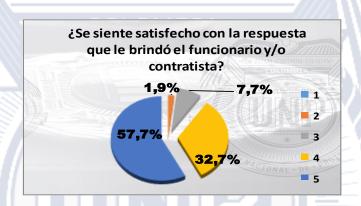
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 90% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5, para el 10% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificación por que la entidad no les a brindado una respuesta oportuna con relación a su petición, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.



VITAM HOMINUM TUENDAM•

DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta "¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:



ABRIL

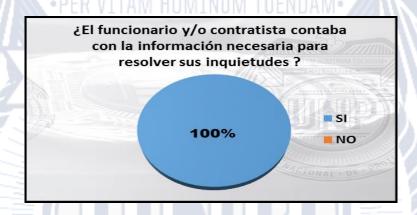


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y el 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4						
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información	SI	52	100%			
necesaria para resolver sus inquietudes?	NO	0	0%			
	TOTAL	52	100%			

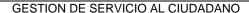


PREGUNTA 5					
¿Las respuestas del asesor	SI	52	100%		
siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	NO	0	0%		
	TOTAL	52	100%		

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 44 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





PERCEPCIÓN

A la pregunta La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón PQRSD, correspondencia y medio virtual), es para usted?, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto: podemos determinar que de las 52 personas encuestadas el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 8% no se encuentra satisfecho con ellos.

PER VITAM HOMINUM TUENDAM

PREGUNTA 6			
	1	0	0%
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención		0	0%
telefónica, personalizada, buzón PQRSD, correspondencia y medio virtual), es para usted?,	3	4	8%
	4	26	50%
	5	22	42%
To	OTAL	52	100%



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

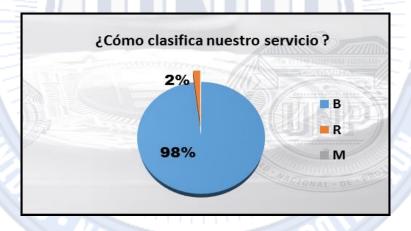




SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, en cuya escala de valoración se tomo B como buena, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 91% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 9% considera que es regular.

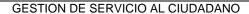
	PREGUNTA 7							
	¿Cómo clasifica nuestro servicio?	В	51	98%				
		R	1	2%				
		М	0	0%				
		TOTAL	52	100%				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 46 de 75



ABRIL



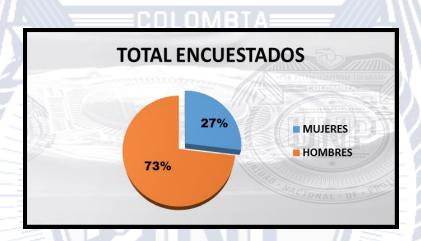
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES, MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a "¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?, tenemos que, de las 90 encuestas realizadas, 68 son hombres que corresponde a un 75.56%, y 22 son mujeres, que corresponde al 24,44% del total de los encuestados durante el mes de febrero.

TOTAL, ENCUESTADOS						
MUJERES	14	27%				
HOMBRES	38	73%				
TOTAL	52	100%				



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO.

De las 52 personas encuestadas en el mes de abril del presente año, 14 son mujeres, de las cuales el 100% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Naciona de Protección es bueno.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 47 de 75



ABRIL



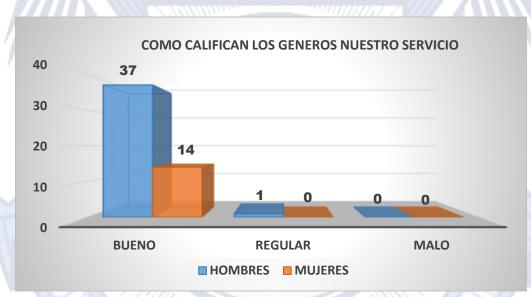




PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
	В	14	100%	
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	0	0%	
	М	0	0%	
TOTAL		14	100%	

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO					
	В	37	97%		
კCómo califica nuestro servicio?	R	1/	3%		
	М	0	0%		
TOTAL		38	100%		

≡COLOMBIA:



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 48 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas praticadas a la población muestra que elevaron alguna PQRSD a la entidad podemos concluir que:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa no conocen los canales para elevar PQRSD ante la Unidad como quiera que 60% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad
- Se percibe que el 14% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 52 personas encuestadas el 98% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos, el 2% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano ha sido oportuno, claro y eficiente.

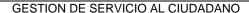
ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se realizó la verificación y seguimiento a las cuatro (07) encuestas de satisfacción realizadas en el mes de abril en la ciudad de Bogotá y que obtuvieron calificación baja y/o regular, estableciendo comunicación directa con cada uno de los usuarios que según el resultado de las encuestas se encuentran inconformes con la información brindada por los asesores del Grupos de Atención al Ciudadano.
- Se socializó con las dependencias de la entidad la importancia de enviar de manera aleatoria la encuesta de satisfacción junto con las respuestas proyectadas a PQRSD; a fin de conocer la percepción del Usuario frente a las mismas, toda vez que en esta etapa solo fue practicada a los usuarios que acudieron a la UNP por medio de la linea de atención al ciudadano o la atención personalizada que se brinda en la sede Central Puete Aranda.

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 49 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importante para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad saber la percepcion que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Proteccion de la UNP; durante el mes de marzo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de Buenaventura, Cucuta, Bucaramanga, Pasto, Neiva y Ibagué, realizando un total de 28 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis elaborado con las encuestas recibidas, se evidencia una reducion comparado con los meses anteriores en la aplicación de las encuestas y una notable disminucion en el servicio prestado, pero falta aún que la totalidad de Grupos Regionales de Protección implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN – GURP ABRIL DE 2017

	TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP PERIODO ABRIL DE 2017								
Encuesta	Pregunta	Pregunta	_	<u> </u>	Pregunta	_	Pregunta	Cava	CEDE
No.	1	2	3	4	5	6	- /	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Buenaventura
2	SI	3	5	SI	SI	4	В	М	Buenaventura
3	NO	5	5	SI	SI	4	В	М	Buenaventura
4	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Buenaventura
5	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	Buenaventura
6	SI	4	4	SI	SI	4	В	М	Buenaventura
7	SI	5	4	SI	SI	4	В	М	Buenaventura
8	NO	5	5	SI	SI	4	В	М	Buenaventura

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 50 de 75







GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

9	SI	4	5	SI	SI	5	В	М	Buenaventura
10	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	Buenaventura
11	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Buenaventura
12	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	Buenaventura
13	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	Buenaventura
14	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	Cúcuta
15	SI	1	4	SI	SI	3	В	М	Cúcuta
16	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Bucaramanga
17	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Bucaramanga
18	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Bucaramanga
19	SI	5	4	SI	SI	5	В	М	Bucaramanga
20	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Bucaramanga
21	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Bucaramanga
22	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Bucaramanga
23	SI	4	4	SI	SI	4	В	М	Bucaramanga
24	SI	5	5	SI	SI	4	В	М	Pasto
25	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	Pasto
26	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	NEIVA
27	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	Ibagué
28	SI	3	3	NO	SI	5	В	М	Ibagué
7		1 1/1/2				111111	1//		,



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

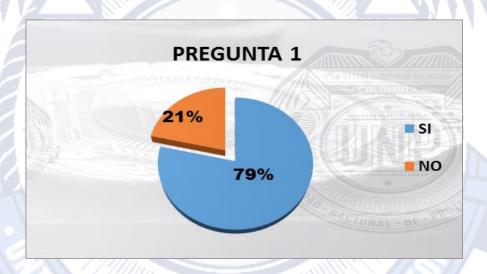


ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta "¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 28 personas encuestadas el 79% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 21% no lo había hecho.

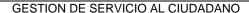
PREGUNTA 1							
¿He hecho alguna petición, queja,	SI	22	79%				
reclamo y/o sugerencia a la UNP?	NO	6	21%				
TOTAL		28	100%				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 52 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

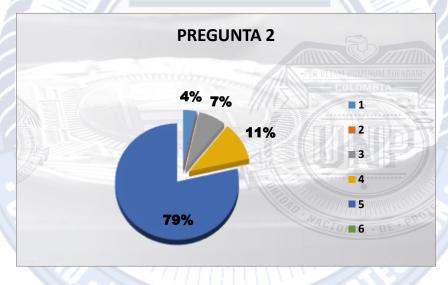


OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRSD y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 90% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, para el 10% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificacion por que las regionales no cuentan con la informacion inmediata, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.

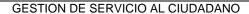
PREGUNTA 2						
	TOLITOR	<u>"1</u> /	4%			
	2	0	0%			
¿La respuesta a su solicitud fue	3	2	7%			
respondida oportunamente?	(1///4/,/	3	11%			
	5////	22	79%			
	6 (N.R.)	0	0%			
TOTAL			100%			



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 53 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

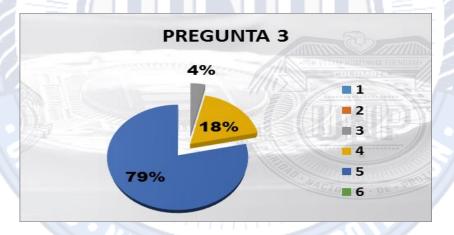


ORIENTACIÓN

En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 97% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala, para el 3% restante de los encuestados que se encuentran insatisfechos a su solicitud refieren que dan esta calificación por que la entidad no les a brindado una respuesta oportuna con relación a su petición, lo que corresponde a la escala 3, 2 y 1 antes referida.

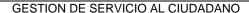
PREGUNT	PREGUNTA 3						
	1	0	0%				
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le	2	0	0%				
		1	4%				
brindó el funcionario y/o contratista	a? 4	5	18%				
	5	22	79%				
	6 (N.R.)	0	0%				
TOTAL			100%				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 54 de 75



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



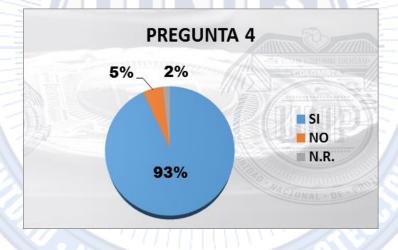
DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta "¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes, el 4% manifestaron que no contaba con la información necesaria para resolver

sus inquietudes.

PREGUNTA 4				
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	27	96%	
	NO	1	4%	
	N.R.	0	0%	
TOTAL		28	100%	



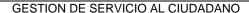
GSC-FT-10/V1

Oficialización: 15/03/2017

Página 55 de 75



ABRIL

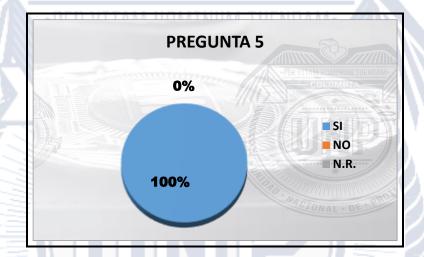


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los encuestados refirió que las respuestas dadas por el asesor fueron claras y de facil entendimiento.

	PREGUNTA 5					
	¿Las respuestas del asesor siempre	SI	28	100%		
	fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?		0	0%		
1		N.R.	0	0%		
1	TOTAL			100%		



PERCEPCIÓN

A la pregunta La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica, personalizada, buzon de PQRSD, correspondencia y medio virtual es para usted?, podemos determinar que de las 28 personas encuestadas. el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, solo un 4% manifestaron que los canales de atencion son malos.



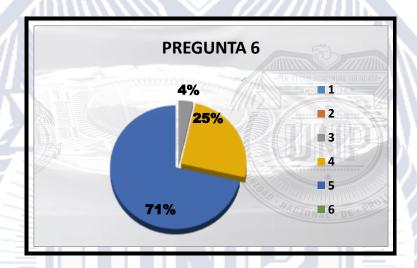
ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6					
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de PQRSD, ¿correspondencia y medio virtual) es para usted?	1	0	0%		
	2	0	0%		
	3	1	4%		
	4	7	25%		
	5	20	71%		
	6 (N.R.)	0	0%		
	TOTAL	28	100%		

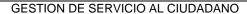


SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.



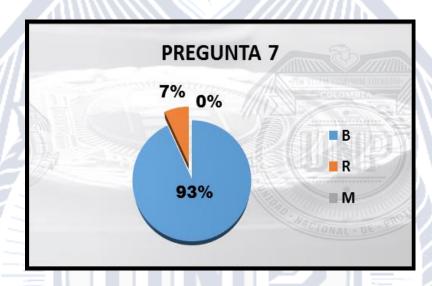
ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7					
	В	28	100%		
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	R	0	0%		
	М	0	0%		
TOTAL			100%		

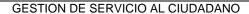


CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a "¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 28 encuestas realizadas en los GURP ubicados Buenaventura, Cucuta, Bucaramanga, Pasto, Neiva y lbagué, se tiene que 3 son mujeres que corresponde al 11% y 25 son hombres que corresponde a un 89% del total de los encuestados durante el mes de Abril.



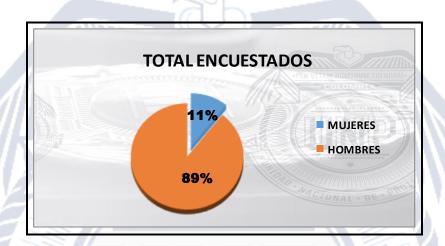
ABRIL







TOTAL, ENCUESTADOS				
MUJERES	3	11%		
HOMBRES	25	89%		
TOTAL	28	100%		



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 28 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de Abril del presente año, 3 son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



ABRIL



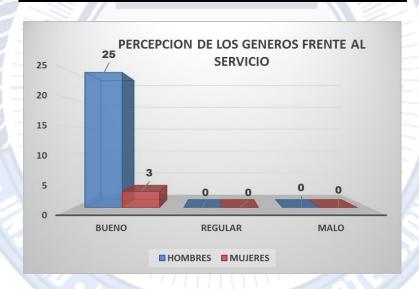


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

¿Cómo califica nuestro servicio?	В	3	100%
	R	0	0%
	М	0	0%
TOTAL			100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
	В	25	100%	
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	0	0%	
		0	0%	
TOTAL		25	100%	

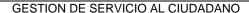


Página 60 de 75

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el analisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevarón alguna PQRSD a la entidad, en los Grupos Regionales de Protección ubicados en Ibagué, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Buenaventura, Cucuta, Popayán, Montería, y Pasto, podemos concluir:

- Para el mes de Abril se resalta el compromiso mostrado por los Grupos Regionales de Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Popayán, Montería, y Pasto, en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción ya que gracias a ello se presentó un incremento en veinte (20) encuestas mas, con relación al mes anterior, lo que nos muestra el interés puesto por los asesores para sugerir su diligenciamiento y poder conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio brindado.
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRSD ante los Grupos Regionales de Protección - GURP, se sienten satisfechos con la atención brindada como quiera que de los 57 encuestados el 93% de ellos encuentran que nuestro servicio es bueno.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo dado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

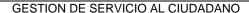
ACTIVIDADES DE MEJORA

Durante el presente mes se realizaron las siguientes actividades con los Grupos Regionales de Protección, a fin de mejorar la atención al ciudadano:

 Se les socializa la importancia de diligenciar las encuestas de satisfacción como una forma de resaltar la gestión de los GURP, no solo ante la alta dirección, sino ante la ciudadanía toda vez que el análisis de las mismas es publicado en la página web de la entidad.



ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Se socializa con Coordinadores y equipos de colaboradores de atención al ciudadano en cada GURP los Formatos de Atención al Ciudadano GSC-FT.01 V3, el Formato Buzón de PQRSD GSC-FT-07 V2, el formato Acta de Apertura de Buzón PQRSD GSC-FT-08 V2 y socializó la Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02 V3, GSC-FT-09 V3 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, GSC-PT-01 V2 Protocolo para la Atención Personalizada al Ciudadano, GSC-PT-02 V2 Protocolo para la Atención Telefónica al Ciudadano, GSC-PT-03 V2 Protocolo para la Atención Virtual al Ciudadano, SGI-FT-02 V1 Acta Reunión, SGI-FT-03-V5 LISTADO DE ASISTENCIA.xIs3
- Efectuar campañas para que los Grupos Regionales de Protección que aun no realizan encuestas se concienticen de la importancia de diligenciarlas ya que se han convertido en una herramienta importante para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que elevan PQRSD a la entidad.

10. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A ABRIL 2017

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del primer trimestre del 2017 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado; de la cual se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.



ABRIL

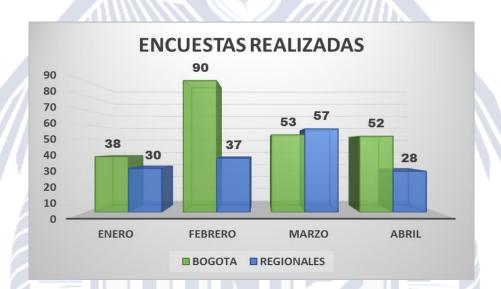


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



> TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A ABRIL								
BOGOTA REGIONALES								
ENERO	38	30						
FEBRERO	90	37						
MARZO	MARZO 53 57							
ABRIL	ABRIL 52 28							



> RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta "¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denucia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 63 de 75



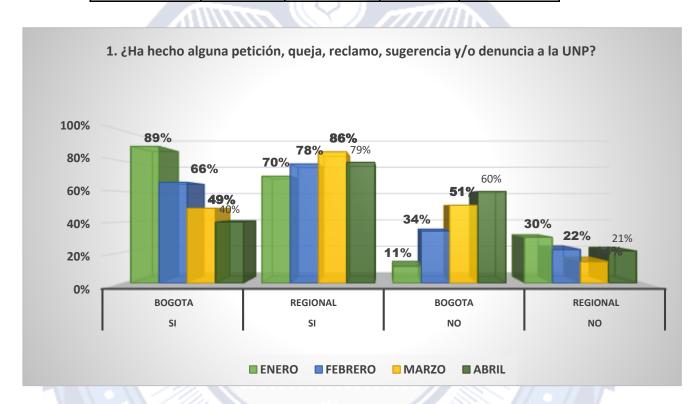
ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



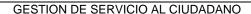
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?									
SI SI NO NO									
BOGOTA REGIONAL BOGOTA REGIONA									
ENERO	89%	70%	11%	30%					
FEBRERO	66%	78%	34%	22%					
MARZO	14%								
ABRIL	40%	79%	60%	21%					



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 64 de 75



ABRIL



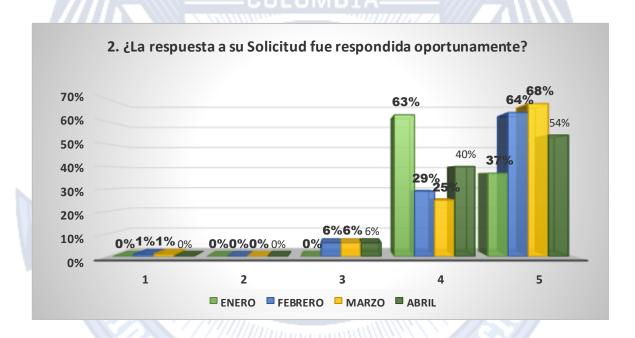
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de <u>Bogotá</u>, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? BOGOTA									
	1	2	3	4	5				
ENERO	0%	0%	0%	63%	37%				
FEBRERO	1%	0%	6%	29%	64%				
MARZO	1%	0%	6%	25%	68%				
ABRIL	0%	0%	6%	40%	54%				





ABRIL

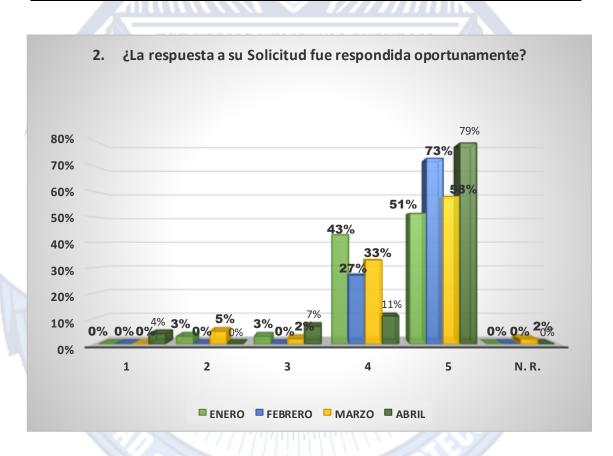


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo atinente a la segunda pregunta "¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en los diferentes <u>Grupos Regionales de Proteccion de la UNP</u>, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? REGIONALES										
	1	2	3	4	5	N. R.				
ENERO	0%	3%	3%	43%	51%	0%				
FEBRERO	0%	0%	0%	27%	73%	0%				
MARZO	0%	5%	2%	33%	58%	2%				
ABRIL	4%	0%	7%	11%	79%	0%				





ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para <u>Bogotá</u> observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA									
	1	2	3	4	5				
ENERO	0%	0%	0%	47%	50%				
FEBRERO	1%	0%	2%	33%	64%				
MARZO	0%	0%	4%	28%	68%				
ABRIL	0%	1.9%	7.7%	32.7%	57.7%				



GSC-FT-10/V1 Oficialización: 15/03/2017 Página 67 de 75



ABRIL

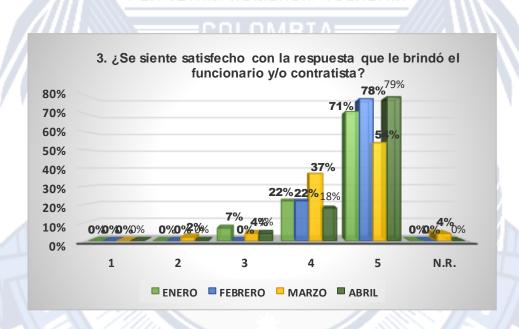


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo referente a la tercera pregunta "¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en los diferentes Grupos Regionales de Protección de la UNP.

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES									
	1 2 3 4 5 N.R.								
ENERO	0%	0%	7%	22%	71%	0%			
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%	0%			
MARZO	0%	2%	4%	37%	54%	4%			
ABRIL	0%	0%	4%	18%	79%	0%			





ABRIL

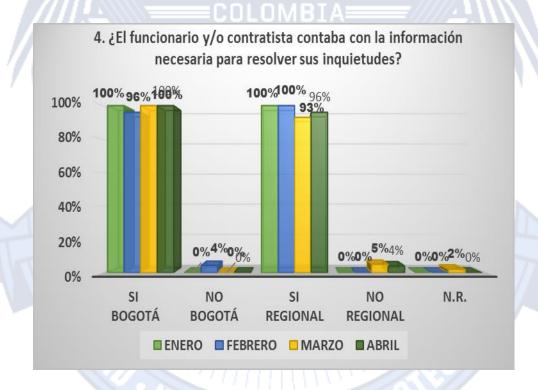


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta "¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El fund على .4	4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?									
	SI NO SI NO Bogotá Bogotá Regional Regional									
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%					
FEBRERO	96%	4%	100%	0%	0%					
MARZO	100%	0%	93%	5%	2%					
ABRIL	100%	0%	96%	4%	0%					





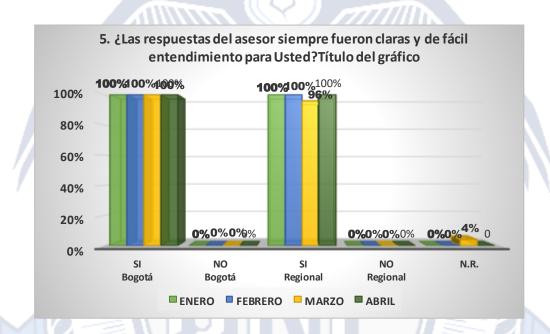
ABRIL



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



اخ .5	5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?									
	SI NO SI NO Bogotá Bogotá Regional Regional									
ENERO	100%	0%	100%	0%	0%					
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%					
MARZO	100%	0%	96%	0%	4%					
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0					





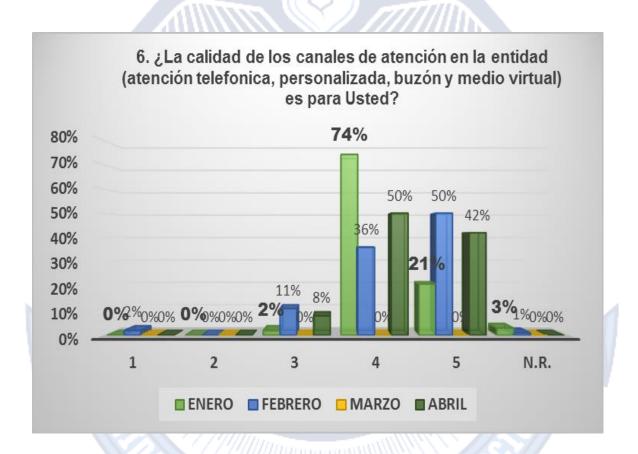
ABRIL



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA										
1 2 3 4 5 N.R.										
ENERO	0%	0%	2%	74%	21%	3%				
FEBRERO	2%	0%	11%	36%	50%	1%				
MARZO	0%	0%	0%	0%	0%	0%				
ABRIL	0%	0%	8%	50%	42%	0%				





${\bf INFORME\ CONSOLIDADO\ DE\ PQRSD}$

ABRIL

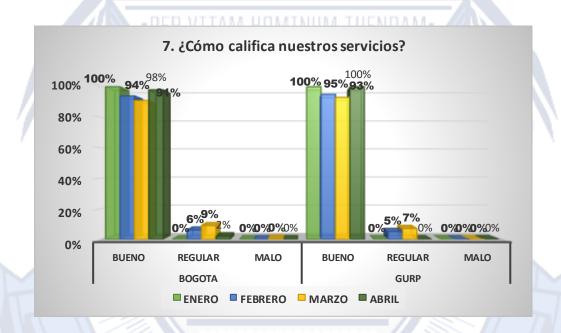


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

	7. ¿Cómo califica nuestros servicios?										
	BOGOTA				GURP						
	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR	MALO						
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%					
FEBRERO	94%	6%	0%	95%	5%	0%					
MARZO	91%	9%	0%	93%	7%	0%					
ABRIL	98%	2%	0%	100%	0%	0%					





ABRIL



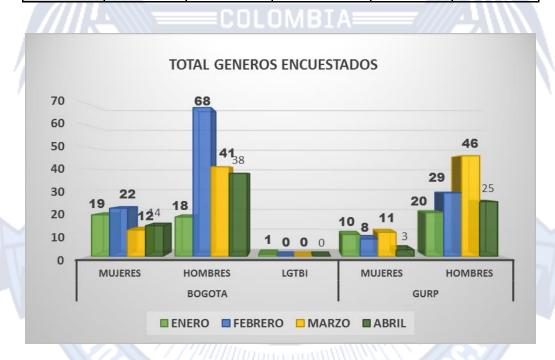
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

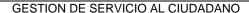
He referencia a la Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

	TOTAL, GENERO ENCUESTADOS									
	BOGOTA	GL	JRP							
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES					
ENERO	19	18	1 / //	10	20					
FEBRERO	22	68	0///	8	29					
MARZO	12	41	O THE	11 ND 4 M - 4	46					
ABRIL	14	38	MITIANON INC	3	25					





ABRIL



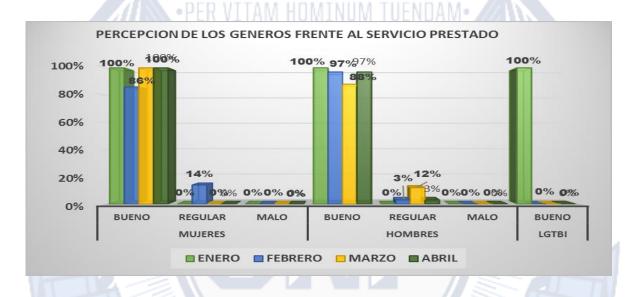
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

Hacer referencia a la percepción de las mujeres, hombres y otros géneros encuestados frente al servicio prestado por el grupo de atencion al usuario.

	MUJERES				HOMBRES			
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	
FEBRERO	86%	14%	0%	97%	3%	0%	0%	
MARZO	100%	0%	0%	88%	12%	0%	0%	
ABRIL	100%	0%	0%	97%	3%	0%	0%	



	Nombre	Firma	Fecha	7
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/05/2017	
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/05/2017	
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		05/05/2017	

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.