



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME
CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

BOGOTÁ D.C

06/09/2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES AGOSTO.....	13
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	13
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	14
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A AGOSTO)...	23
4.3 FLUJO	23
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2017).....	24
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES AGOSTO	26
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES AGOSTO	27
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NIVEL CENTRAL.....	28
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	29
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES AGOSTO 2017.....	33
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	33
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	45
11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A AGOSTO 2017.....	58



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 redundará 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 agosto 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, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la encuesta de satisfacción al Ciudadano que hace parte integral de este informe.

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 agosto y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **672** 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 agosto, 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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

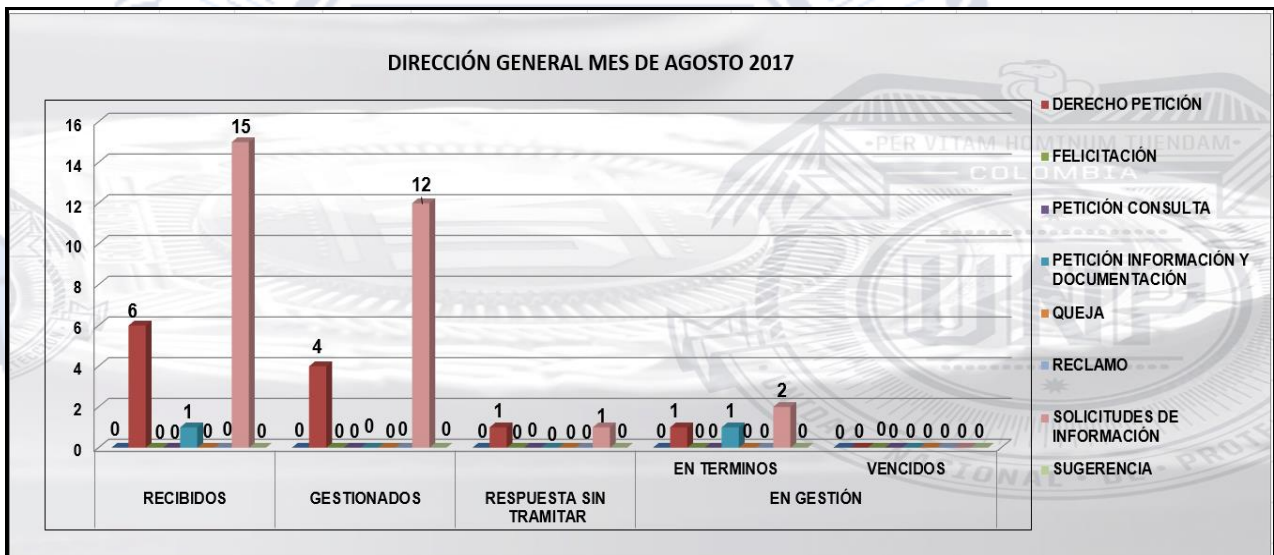
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	4	1	1	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	12	1	2	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

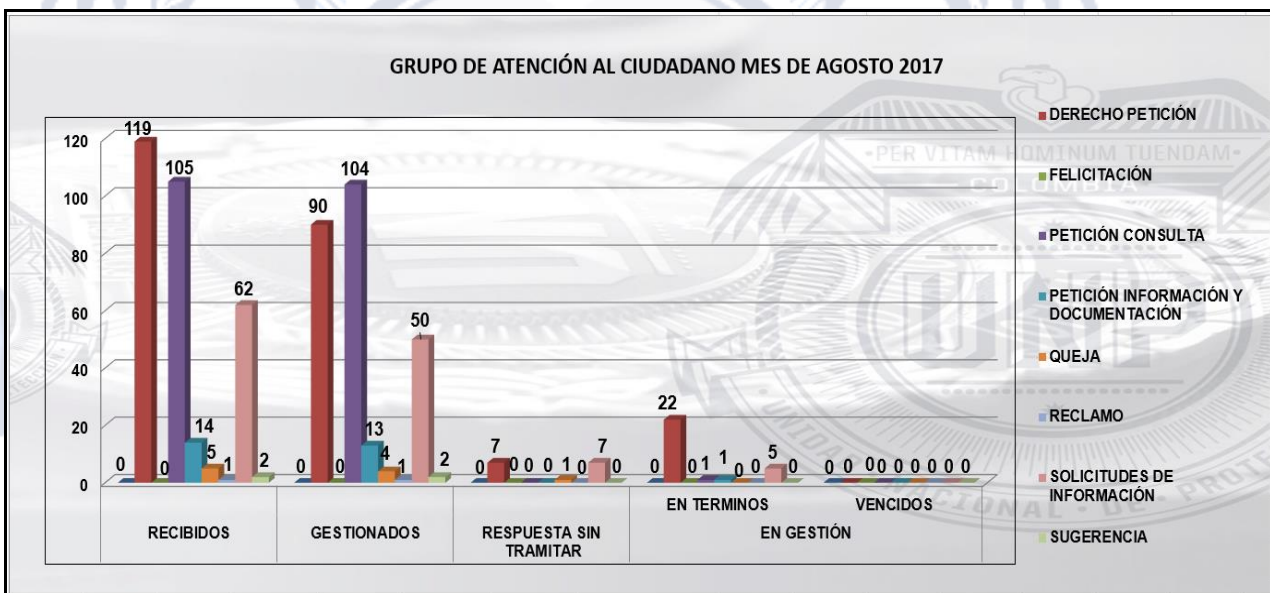
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	119	90	7	22	0	119
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	105	104	0	1	0	105
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	14	13	0	1	0	14
QUEJA	5	4	1	0	0	5
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	62	50	7	5	0	62
SUGERENCIA	2	2	0	0	0	2
TOTAL, RECIBIDOS	308					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

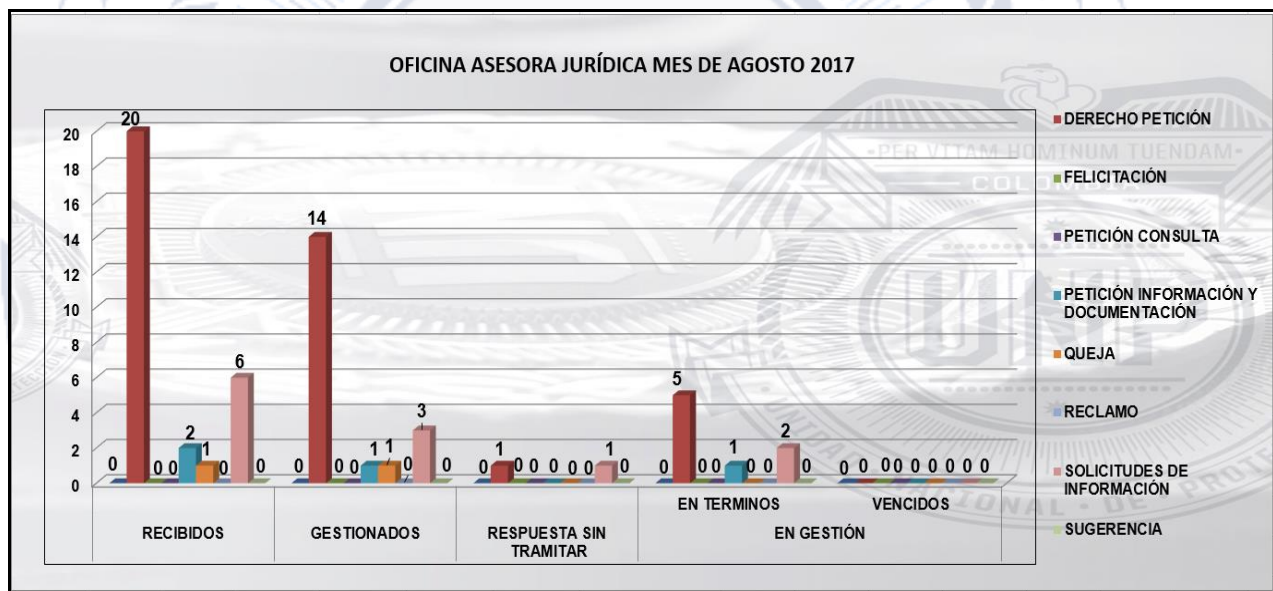
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	14	1	5	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	3	1	2	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	29					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

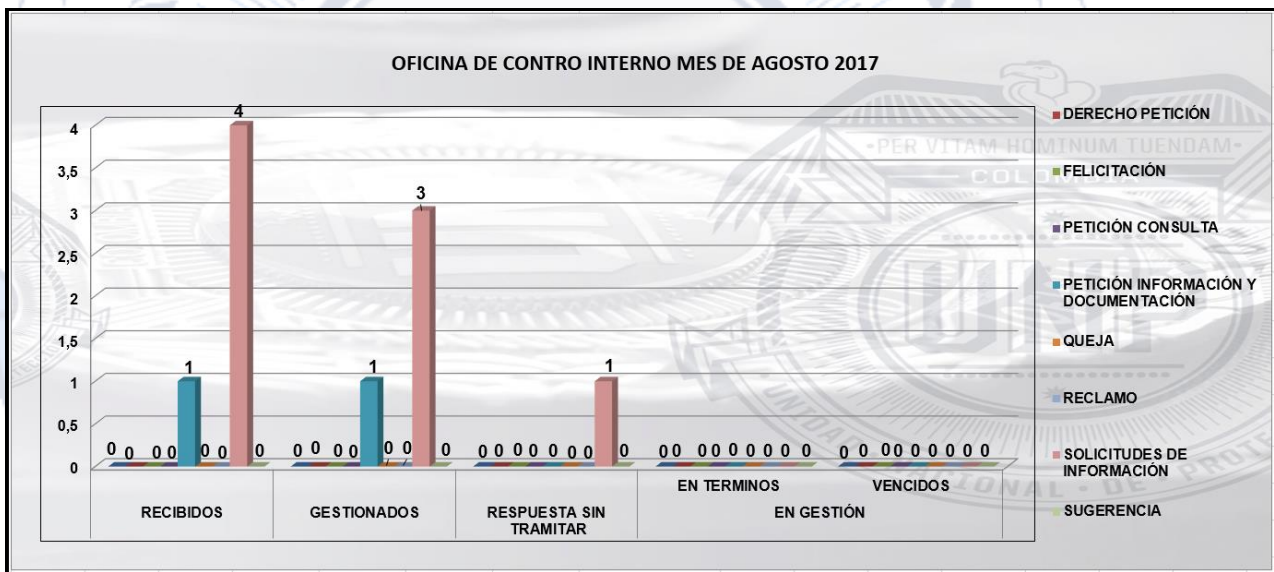
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	3	1	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	5					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

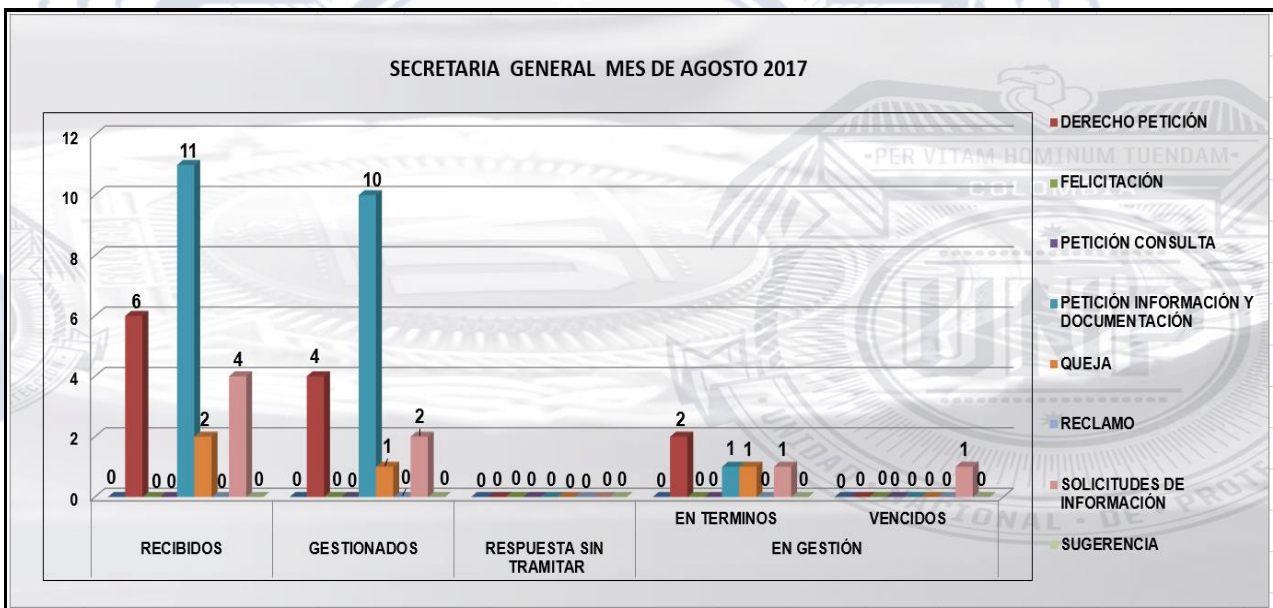
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	4	0	2	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	10	0	1	0	11
QUEJA	2	1	0	1	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	2	0	1	1	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

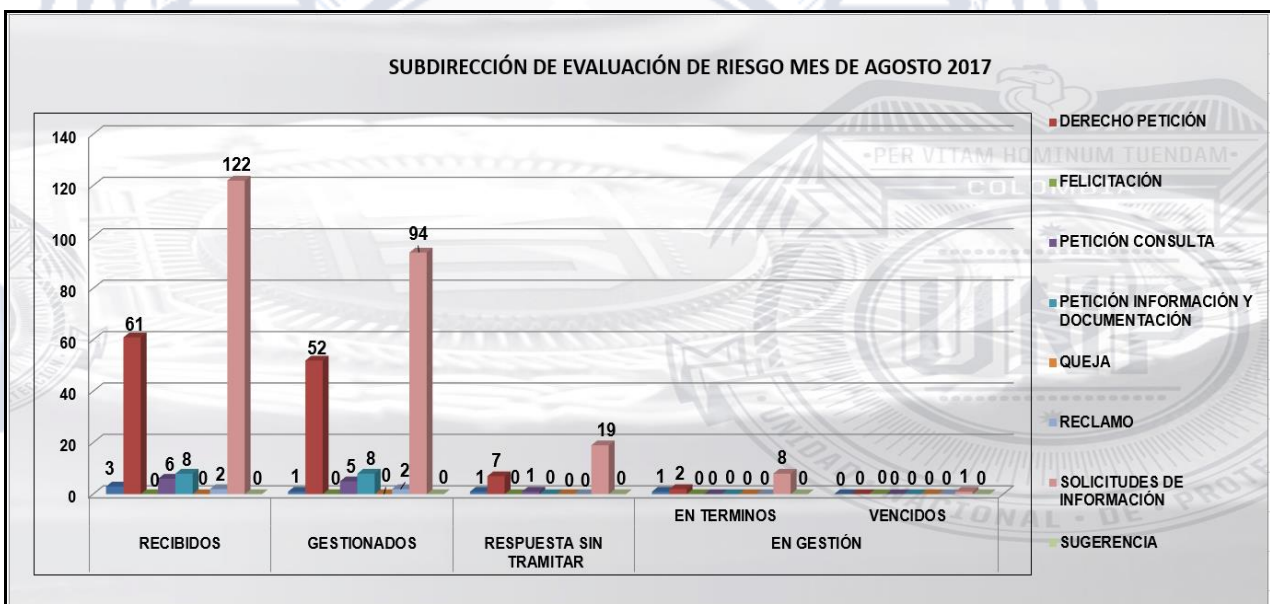
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	1	1	1	0	3
DERECHO PETICIÓN	61	52	7	2	0	61
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	6	5	1	0	0	6
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	8	0	0	0	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	122	94	19	8	1	122
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	202					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

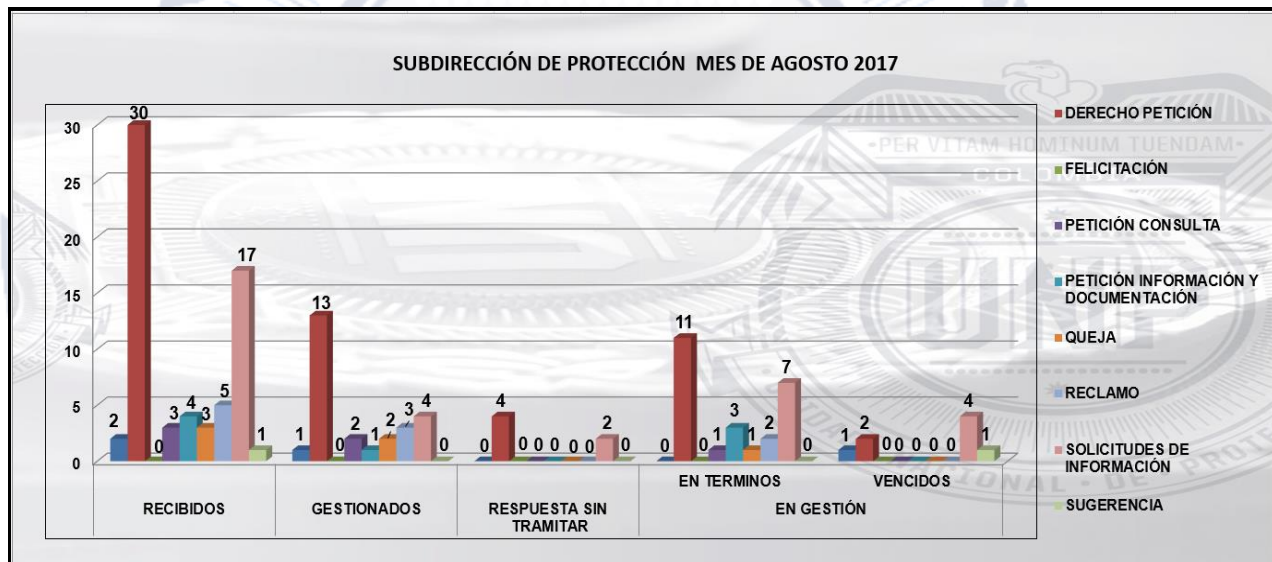
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	1	0	0	1	2
DERECHO PETICIÓN	30	13	4	11	2	30
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	3	2	0	1	0	3
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	1	0	3	0	4
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	5	3	0	2	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	4	2	7	4	17
SUGERENCIA	1	0	0	0	1	1
TOTAL, RECIBIDOS	65					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

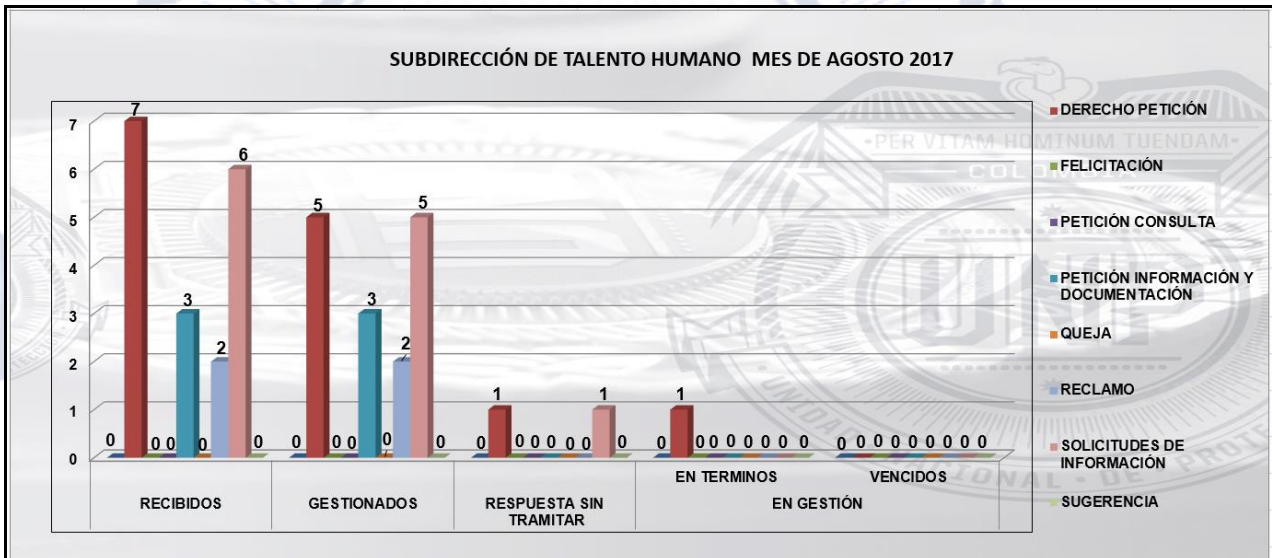
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	7	5	1	1	0	7
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	5	1	0	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE AGOSTO DE 2017						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	5	2	1	1	1	5
DERECHO PETICIÓN	249	182	21	44	2	249
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	114	111	1	2	0	114
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44	37	0	7	0	44
QUEJA	11	8	1	2	0	11
RECLAMO	10	8	0	2	0	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	236	173	32	25	6	236
SUGERENCIA	3	2	0	0	1	3
TOTAL, RECIBIDOS	672					



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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE AGOSTO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes de julio que debieron contestarse en el mes de agosto, y las del mes de agosto para contestar en este mismo mes, las cuales suman **734** PQRSD.

Así las cosas, de las **734** PQRSD para contestar en términos en el mes de agosto, fueron respondidas **692**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **94,28%** de las señaladas.

El **5,72 %** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como causa la no transferencia 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 agosto y de meses anteriores:

148 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio 2017

16 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio 2017

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 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 AGOSTO

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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

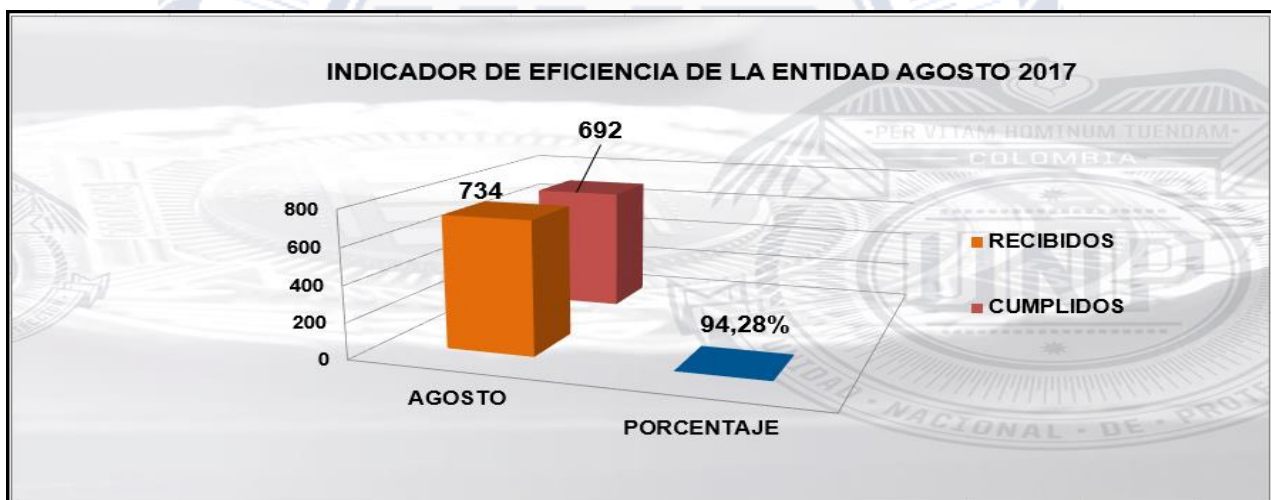


➤ Indicador de Eficiencia de la Entidad

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 - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE AGOSTO DE 2017	672	579
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	126	126
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	246	226
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	217	217
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	145	123
TOTAL	734	692
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	94,28%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

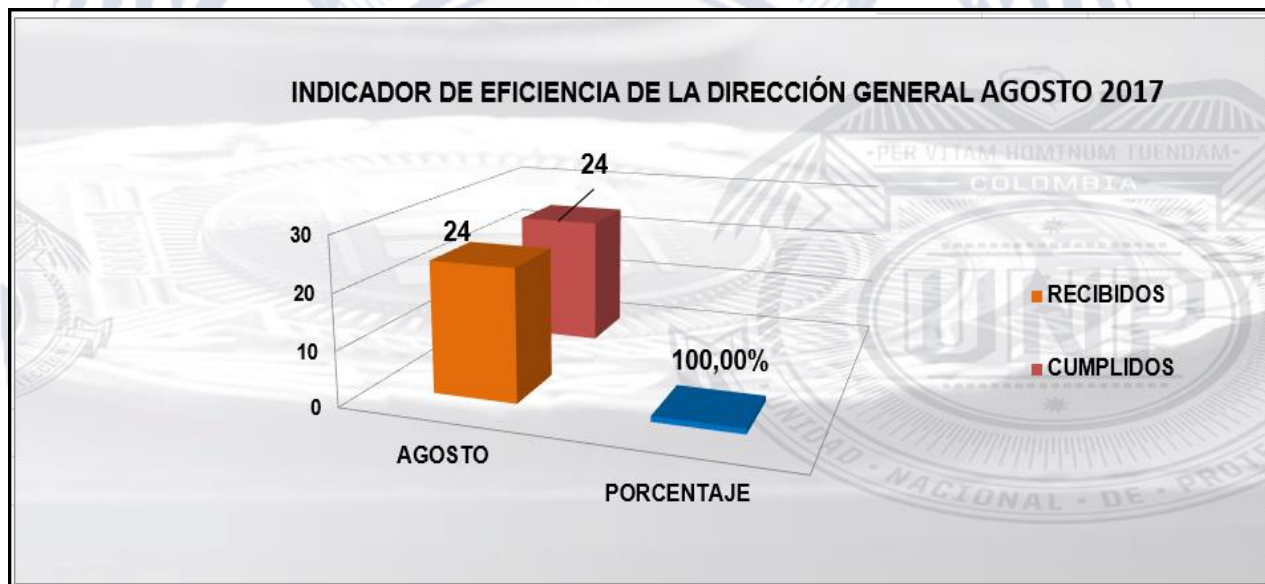
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	6	6
TOTAL	24	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	100,00%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

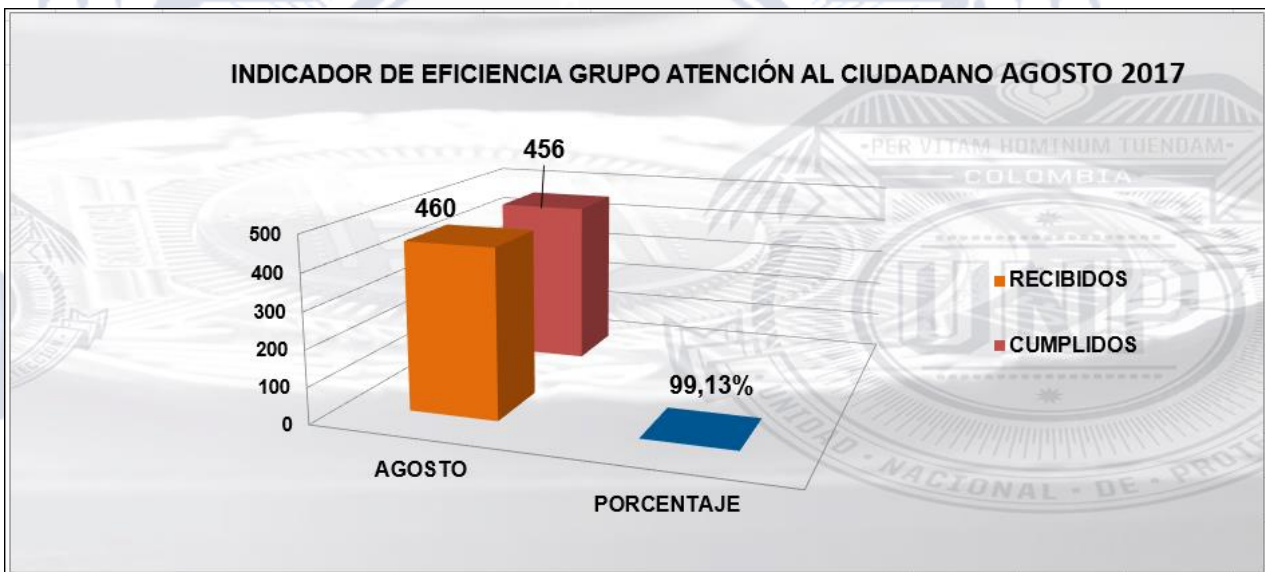
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	126	126
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	112	111
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	167	167
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	55	52
TOTAL	460	456
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,13%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

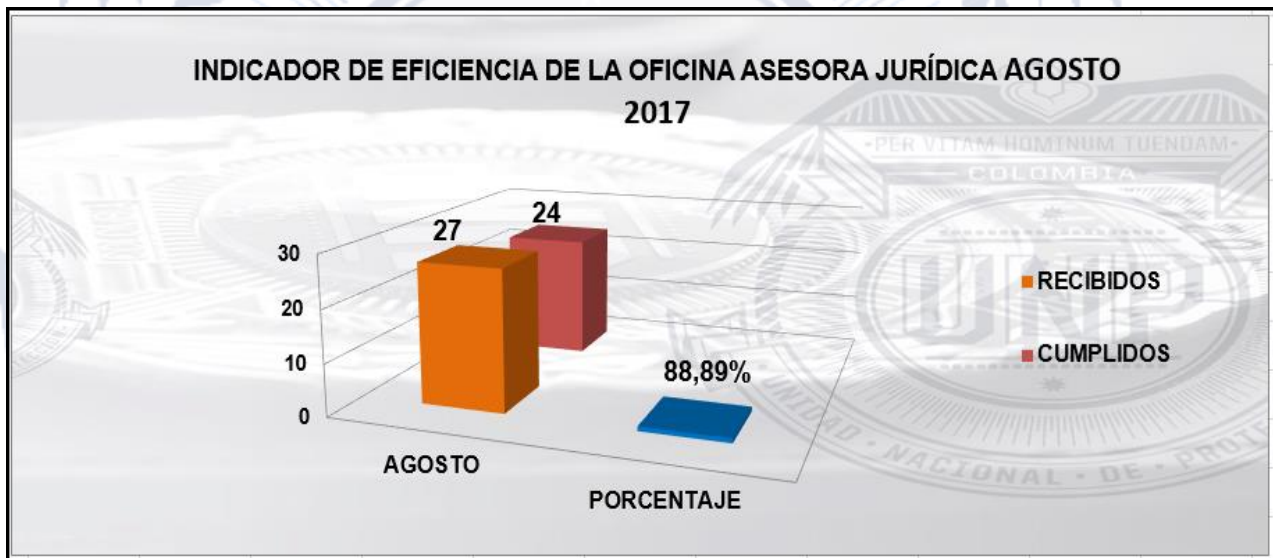
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	6	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	6	4
TOTAL	27	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	88,89%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

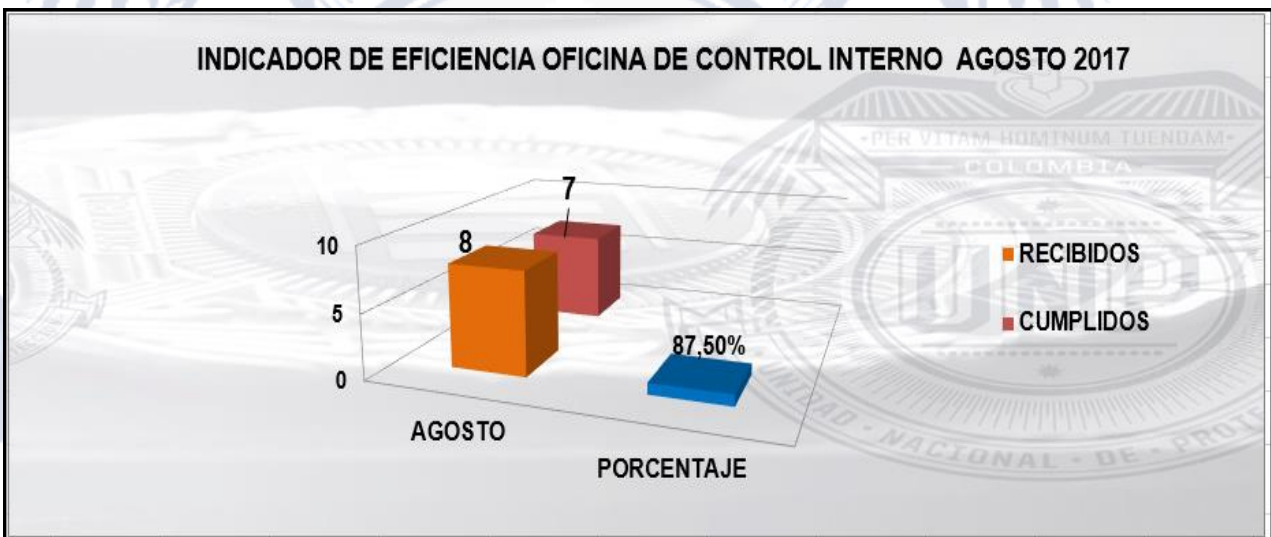
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	3	2
TOTAL	8	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	88%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

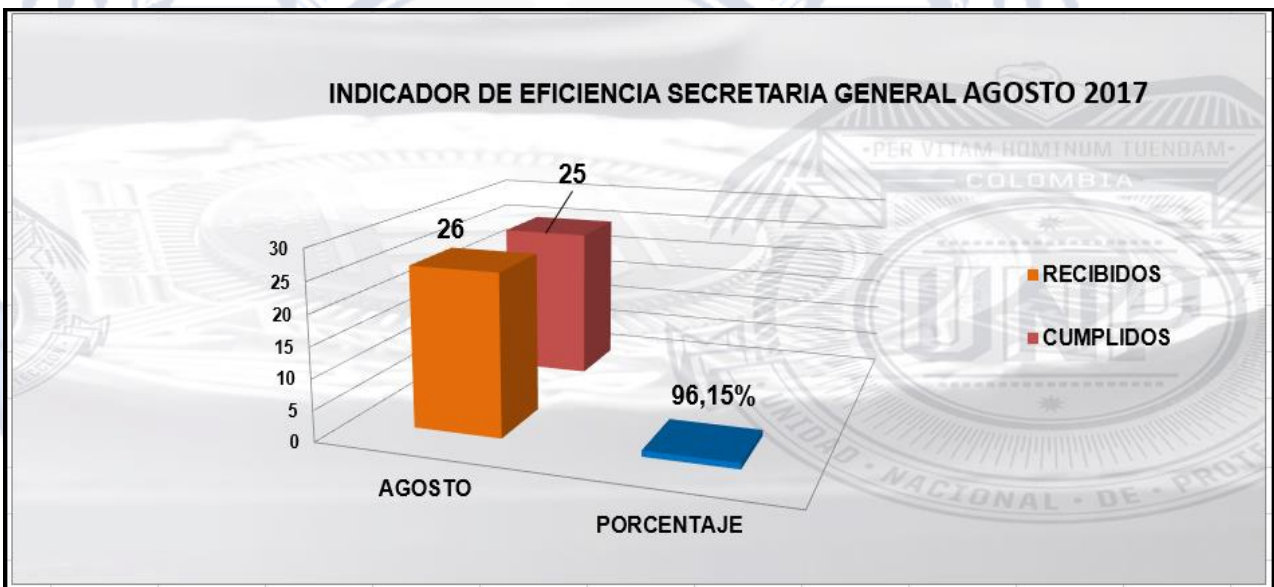
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	10	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	8	8
TOTAL	26	25
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	96,15%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

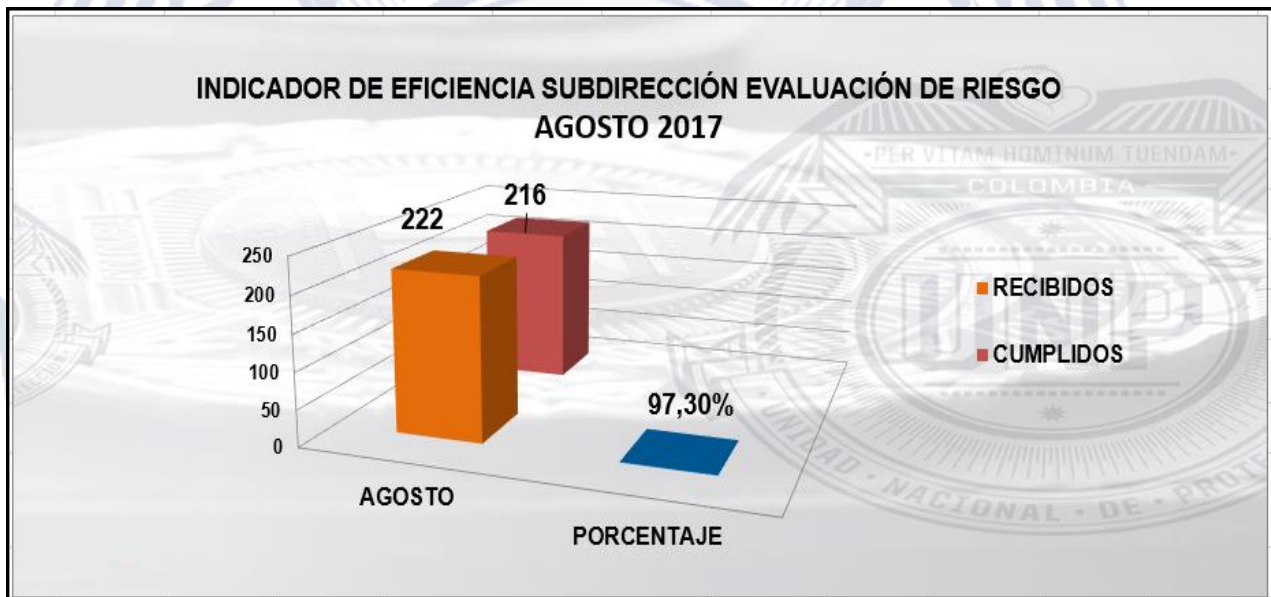
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	89	85
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	102	102
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	31	29
TOTAL	222	216
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	97%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

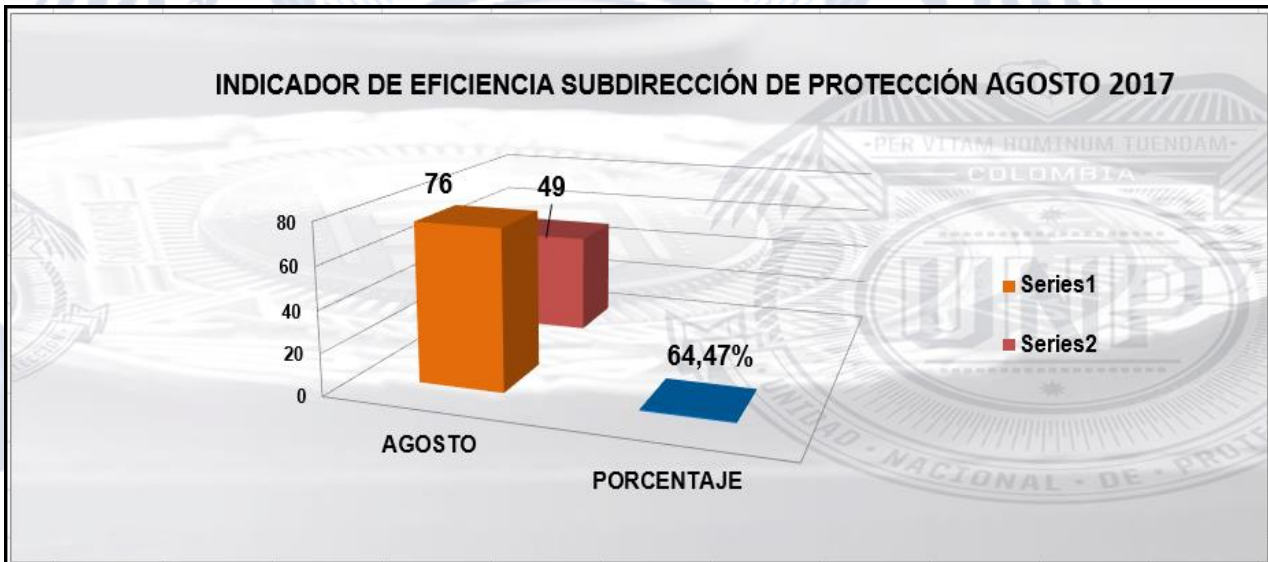
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	30	17
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	36	22
TOTAL	76	49
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	64%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2017	3	3
TOTAL	20	20
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2017

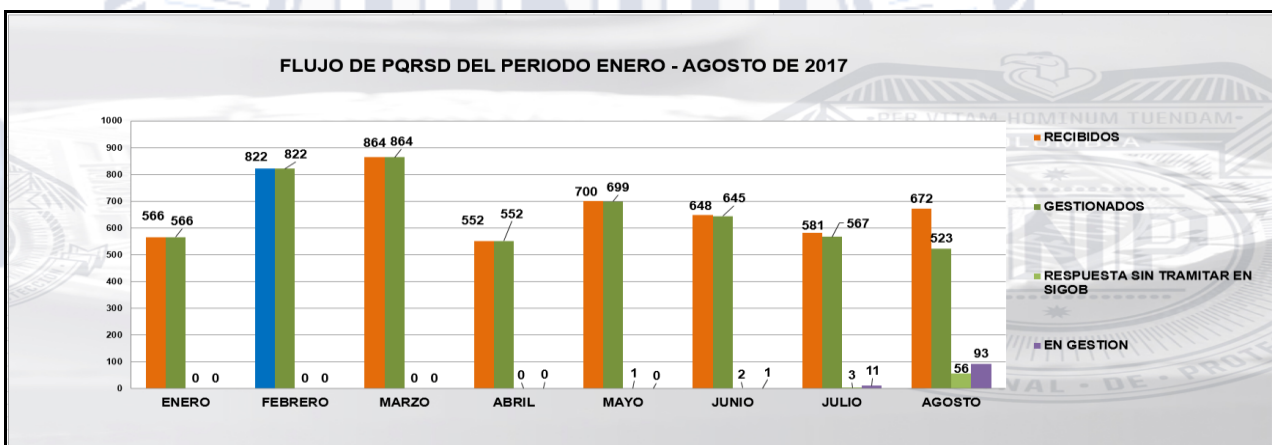
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

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.

4.3 FLUJO PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el periodo enero a agosto 2017.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO - AGOSTO DE 2017										
PQRSD	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
	RECIBIDOS	566	822	864	552	700	648	581	672	5405
	GESTIONADOS	566	822	864	552	699	645	567	523	5238
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	1	2	3	56	62
	EN GESTION	0	0	0	0	0	1	11	93	105





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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:

➤ Rezago PQRSD mayo 2017

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE JULIO 2017	GESTIONADOS EN AGOSTO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76	1	0	1	0%
TOTAL ENTIDAD	76	1	0	1	

➤ Resumen PQRSD junio 2017

REZAGO PQRSD MES DE JUNIO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE JULIO 2017	GESTIONADOS EN AGOSTO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SECRETARIA GENERAL	17	2	0	2	0%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	102	10	9	1	90%
TOTAL ENTIDAD	119	12	9	3	

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****AGOSTO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD julio 2017

REZAGO PQRSD MES DE JULIO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JULIO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE JULIO 2017	GESTIONADOS EN AGOSTO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	252	205	204	1	99%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76	36	24	12	67%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	160	109	108	1	99%
TOTAL ENTIDAD	488	350	336	14	

➤ Resumen PQRSD agosto 2017

RESUMEN PQRSD MES DE AGOSTO 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES AGOSTO 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	22	16	2	4	0	6	100%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	308	264	15	29	0	44	99%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	19	2	8	0	10	89%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	4	1	0	0	1	88%
SECRETARIA GENERAL	23	17	0	5	1	6	96%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	26	6	25	8	39	64%
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	18	15	2	1	0	3	100%
SUBDIRECCION EVALUACION DE RIESGO	202	162	28	11	1	40	97%
TOTAL ENTIDAD	672	523	56	83	10	149	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	94%						



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

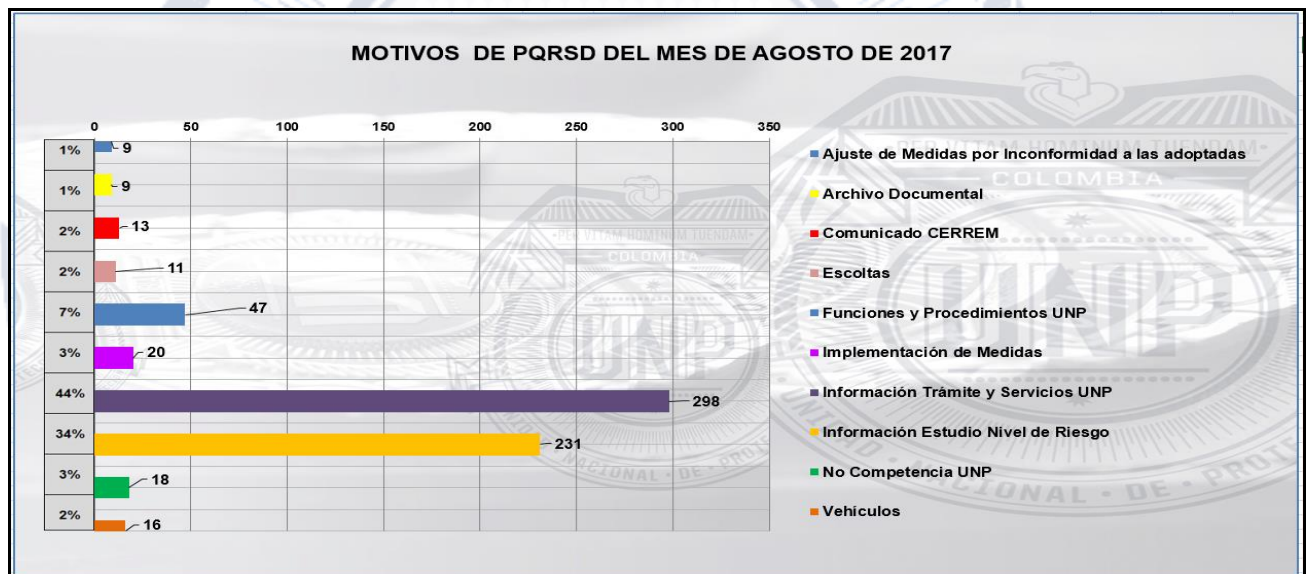
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE AGOSTO 2017		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	9	1%
Archivo Documental	9	1%
Comunicado CERREM	13	2%
Escoltas	11	2%
Funciones y Procedimientos UNP	47	7%
Implementación de Medidas	20	3%
Información Trámite y Servicios UNP	298	44%
Información Estudio Nivel de Riesgo	231	34%
No Competencia UNP	18	3%
Vehículos	16	2%
TOTAL, MOTIVOS	672	100%



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****AGOSTO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2017		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1, Dirigentes o activistas de grupos políticos.	2	0%
2, Dirigentes, representantes org. defensoras DH	71	11%
3, Dirigentes o activistas sindicales.	24	4%
4, Dirigentes, representantes de org. gremiales.	5	1%
5, Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	80	12%
8, Periodistas y comunicadores sociales.	15	2%
9, Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	144	21%
10, Servidores públicos, o ejecución de la política de DH.	1	0%
11, Ex servidores públicos responsabilidad DH.	4	1%
12, Dirigentes del Movimiento 19 de MAYO M-19.	2	0%
14, Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	11	2%
15, Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	54	8%
19.1. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	15	2%
27, Alcaldes Distritales y Municipales	1	0%
Entidad Pública.	89	13%
Ninguna	149	22%
ACR	5	1%
TOTAL	672	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

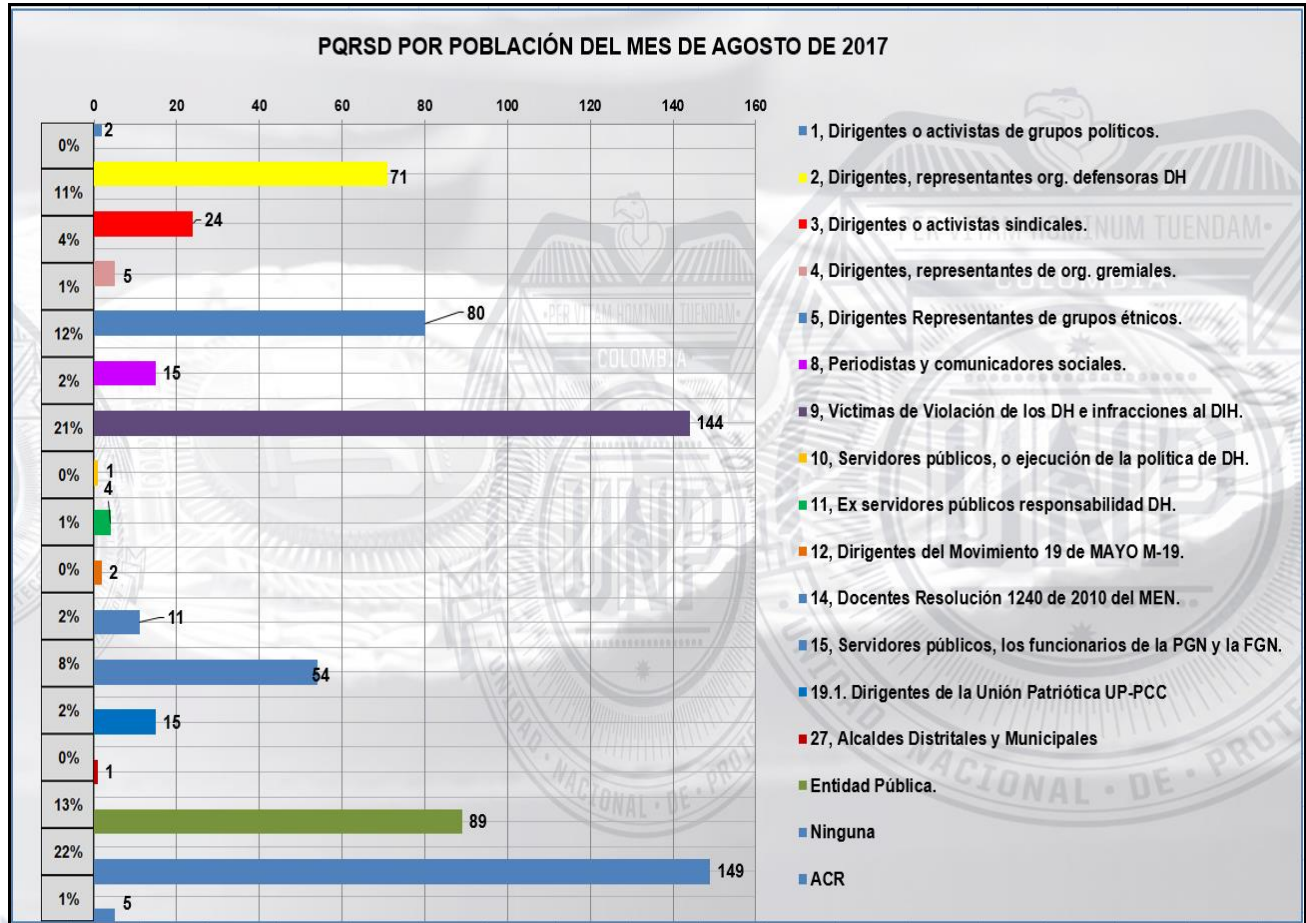
AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NIVEL CENTRAL.

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

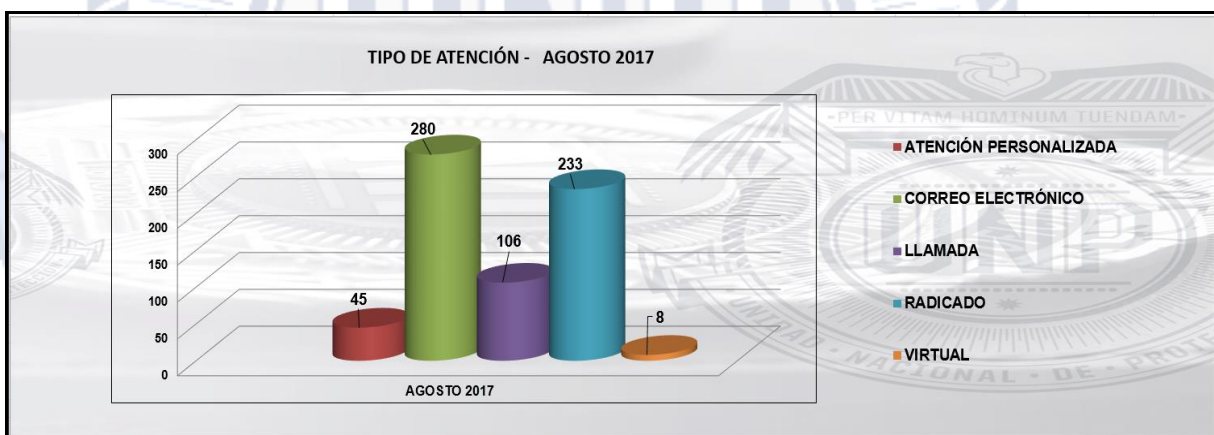


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

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	
AGOSTO 2017	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	45
CORREO ELECTRÓNICO	280
LLAMADA	106
RADICADO	233
VIRTUAL	8
TOTAL	672





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron veintisiete (27)

- ✓ 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 agosto 2017 se enviaron dieciocho (18):

Cinco (5) Concepto de Viabilidad- Agencia de Reincorporación y Normalización

Tres (3) Centro Nacional de Inteligencia.

Diez (10) Casos atendidos a través de trámite de emergencia.

- ✓ Nueve (9) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Cuatro (4) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas,

Dos (2) Fiscalía General de la Nación

Uno (1) Policía Nacional de Colombia

Uno (1) Unidad de Restitución de Tierras

Uno (1) Prosperidad Social

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

c) Tipo de PQRSD del mes de agosto 2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

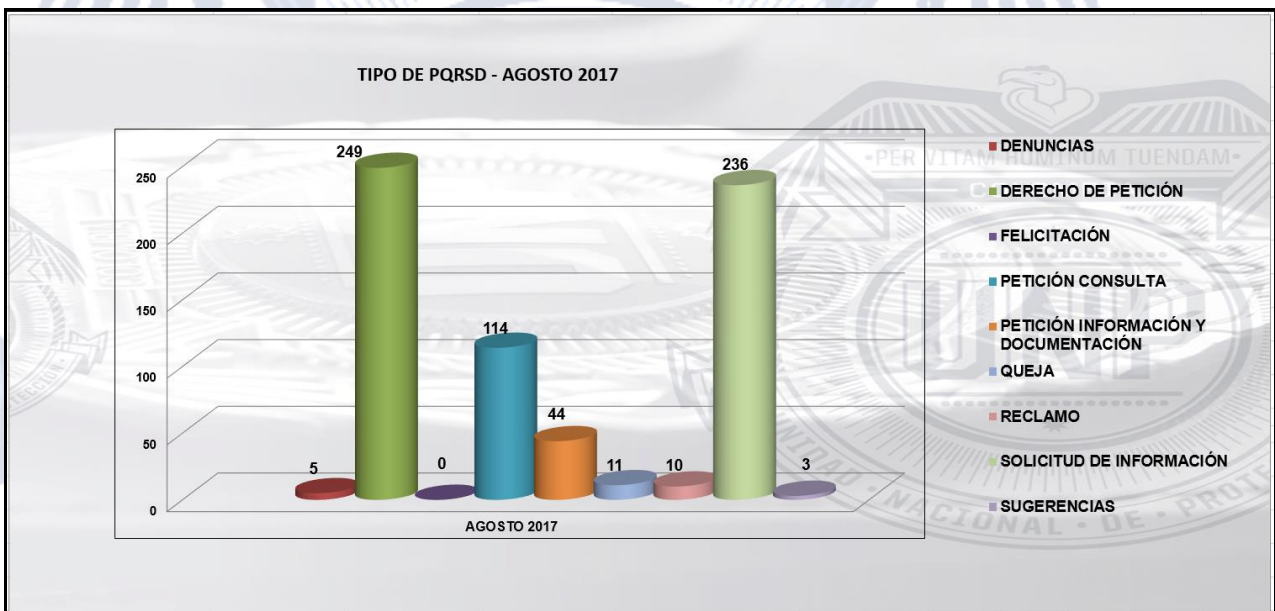
AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TIPO DE PQRSD	
AGOSTO 2017	
DENUNCIAS	5
DERECHO DE PETICIÓN	249
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN CONSULTA	114
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44
QUEJA	11
RECLAMO	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	236
SUGERENCIAS	3
TOTAL	672





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

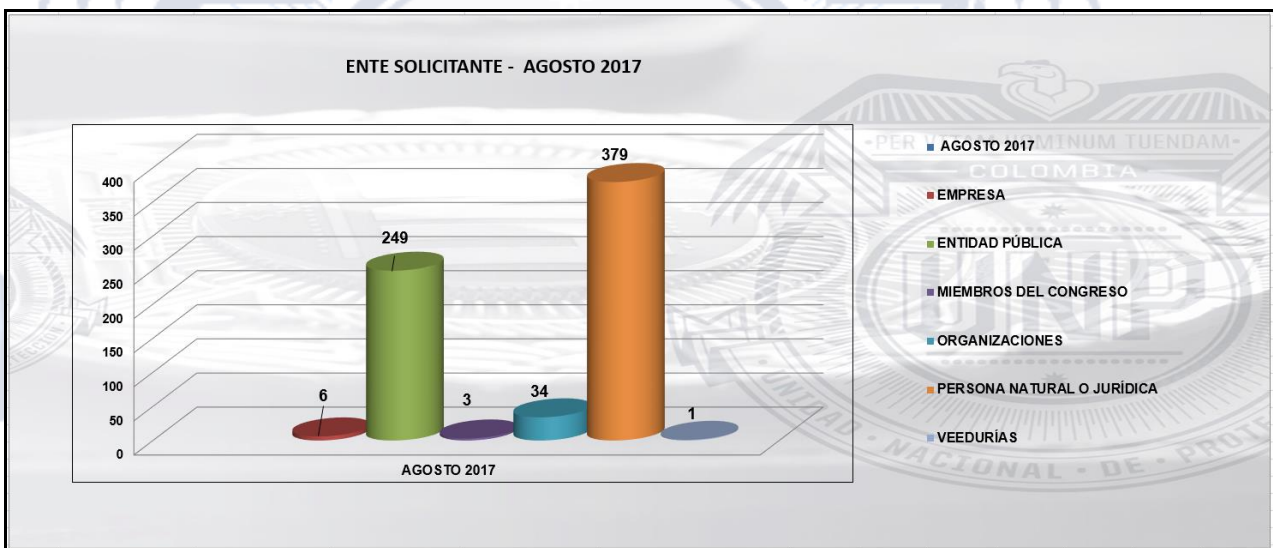
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de agosto 2017

ENTE SOLICITANTE	
AGOSTO 2017	
EMPRESA	6
ENTIDAD PÚBLICA	249
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	34
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	379
VEEDURÍAS	1
TOTAL	672





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES AGOSTO 2017.

10.1 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 constituye como un instrumento propicio 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, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN: Determinar si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.

RAPIDEZ: Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.

ORIENTACION: Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

PERCEPCIÓN: Determinar cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad

SATISFACCIÓN: Indicador promedio, qué siente o percibe el ciudadano sobre el servicio prestado.

Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?
- ¿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 atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 agosto 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 finaliza la atención de su PQRSD.

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA								
PERIODO AGOSTO DE 2017								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	4	SI	SI	4	B	F
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	5	4	SI	SI	5	B	F



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
7	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
8	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
13	SI	4	4	SI	SI	5	B	F
14	SI	5	4	SI	SI	5	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
18	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
21	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
23	SI	5	4	SI	SI	5	B	F
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 24



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

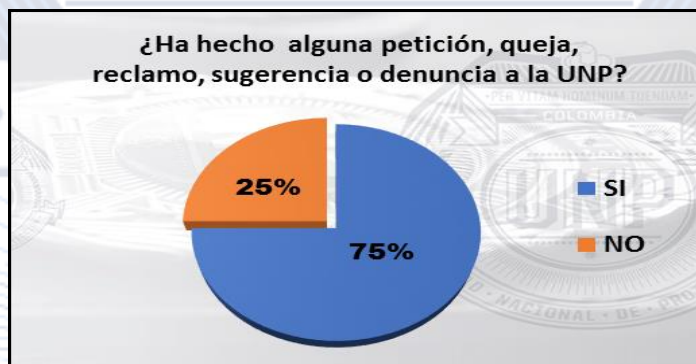
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



personas encuestadas 18 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 75% de la población muestra.

Así las cosas el 25% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?	SI	18	75%
	NO	6	25%
6TOTAL		24	100%



OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?, 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 100% 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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

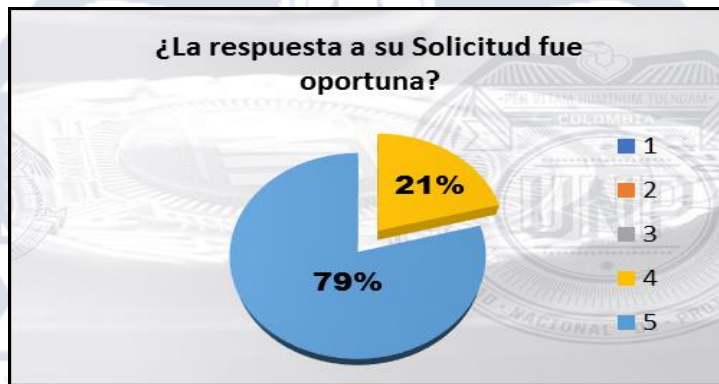
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 2

¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	5	21%
	5	19	79%
TOTAL		24	100%



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 100% 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.

PREGUNTA 3



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

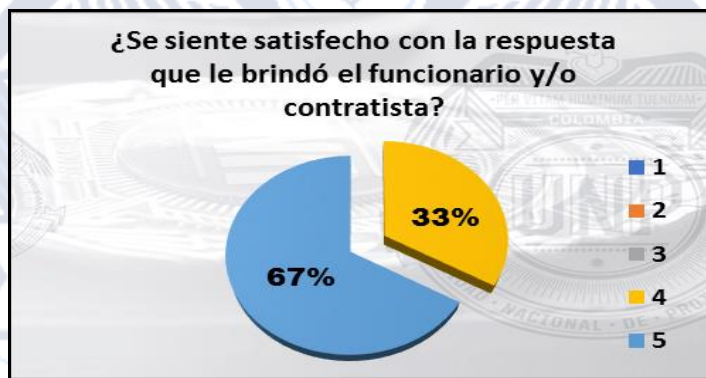
AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	8	33%
	5	16	67%
TOTAL	24	100%	



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 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y que sus sus respouestas siempre fueron claras y de .



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

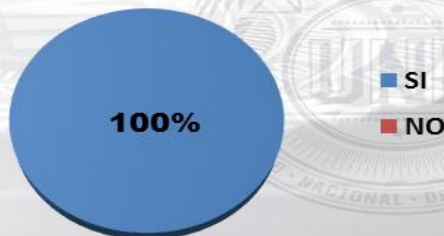
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 4

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	24	100%
	NO	0	0%
TOTAL		24	100%

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	24	100%
	NO	0	0%
TOTAL		24	100%

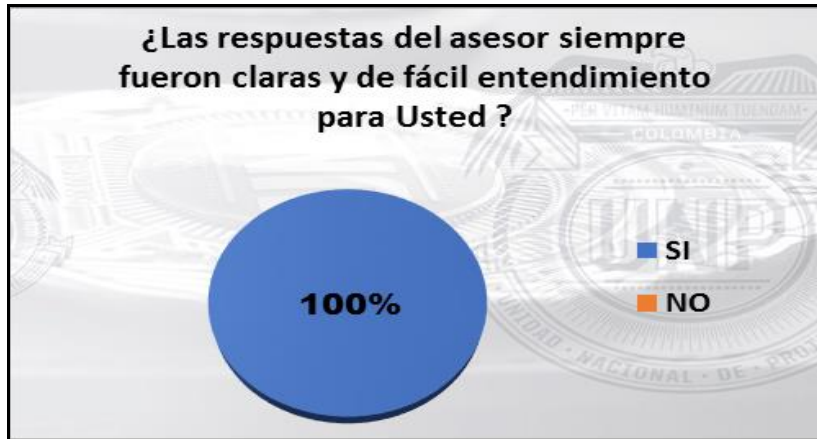


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias 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 24 personas encuestadas el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	10	42%
	5	14	58%
TOTAL		24	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

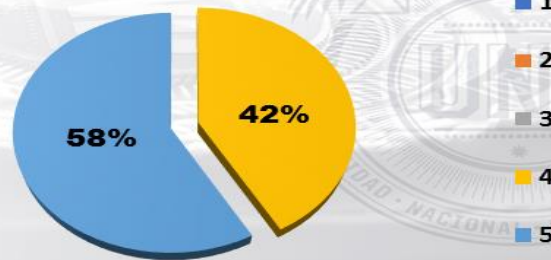
AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?



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 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	24	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		24	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

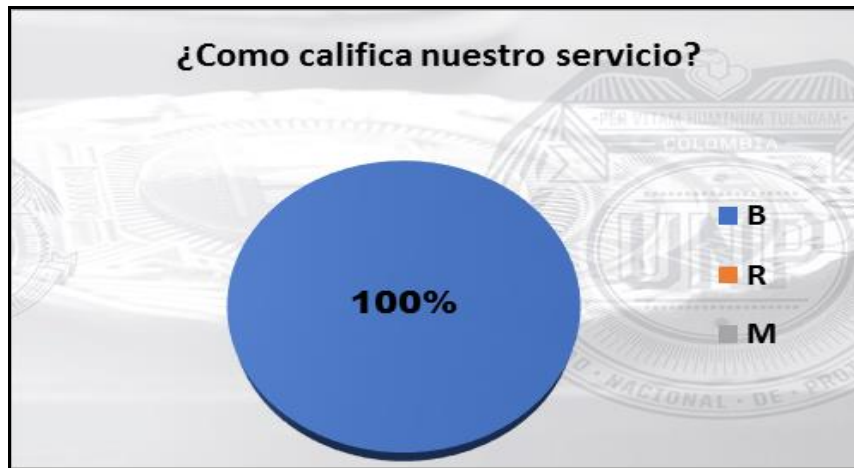
AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



¿Como califica nuestro servicio?



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 37 encuestas realizadas, 13 son mujeres que corresponde a un 35%, y 24 son hombres, que corresponde al 65% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	11	46%
HOMBRES	13	54%
TOTAL	24	100,00%

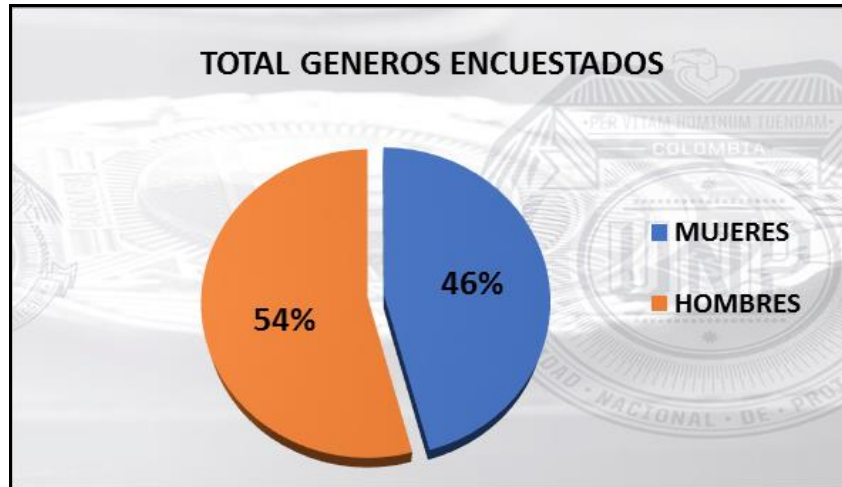


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.

De las 37 personas encuestadas en el mes de agosto del presente año, 13 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		11	100%
PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES			



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

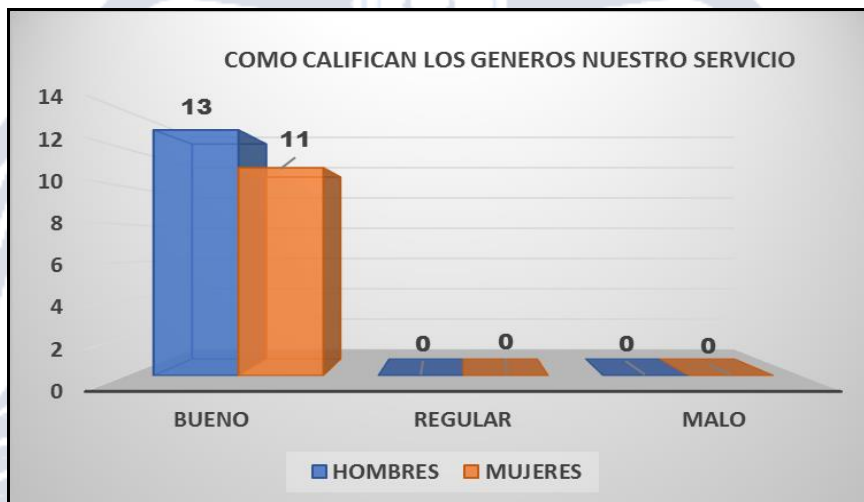
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		13	100%



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importante para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de agosto se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de: Toribio,

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****AGOSTO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Medellín, Ibagué, Pereira, Buenaventura, Montería, Neiva y Cucuta, diligenciando un total de 37 encuestas.

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

PERIODO AGOSTO DE 2017									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	TORIBIO
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	MEDELLIN
5	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
6	SI	5	1	NO	SI	4	B	M	MEDELLIN
7	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	MEDELLIN
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****AGOSTO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PEREIRA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PEREIRA
17	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
19	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
20	NO	4	4	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
27	NO	2	1	NO	NO	5	R	M	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
31	SI	4	4	NO	SI	4	R	F	MONTERIA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
33	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
34	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
35	SI	4	3	SI	SI	3	R	M	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	3	B	M	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

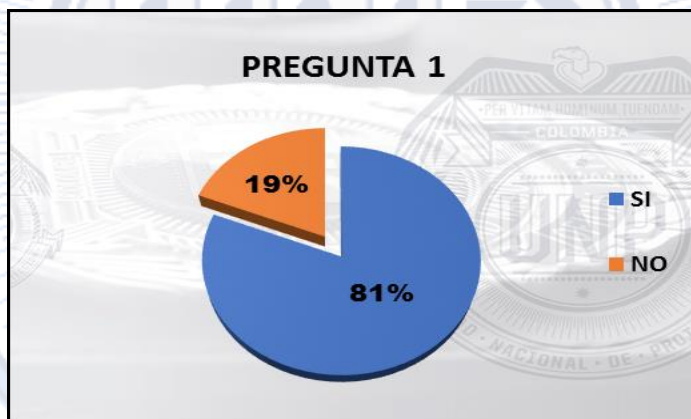


ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 37 personas encuestadas en el periodo, el 81% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 19% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?	SI	30	81%
	NO	7	19%
TOTAL		37	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

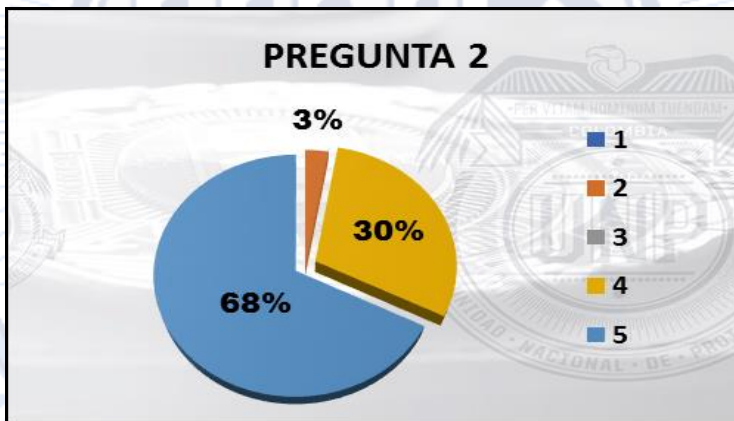


OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?, 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 95% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	11	30%
	5	25	68%
TOTAL		37	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

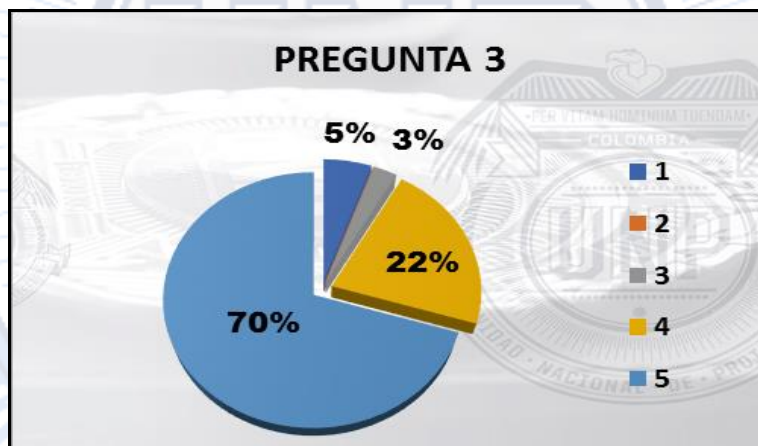


ORIENTACIÓN

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 92% 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, el 3% la calificó como 3 y el 5% con la valoración mas baja que es 1.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	2	5%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	8	22%
	5	26	70%
TOTAL		37	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

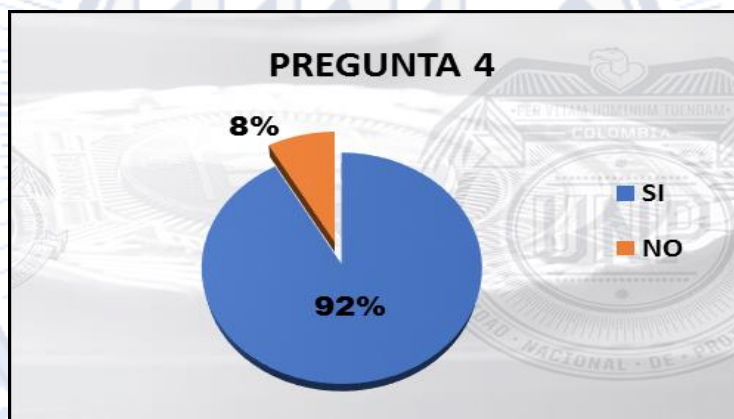


DOMINIO

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 92% de los 37 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 97% 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 necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	34	92%
	NO	3	8%
TOTAL		37	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

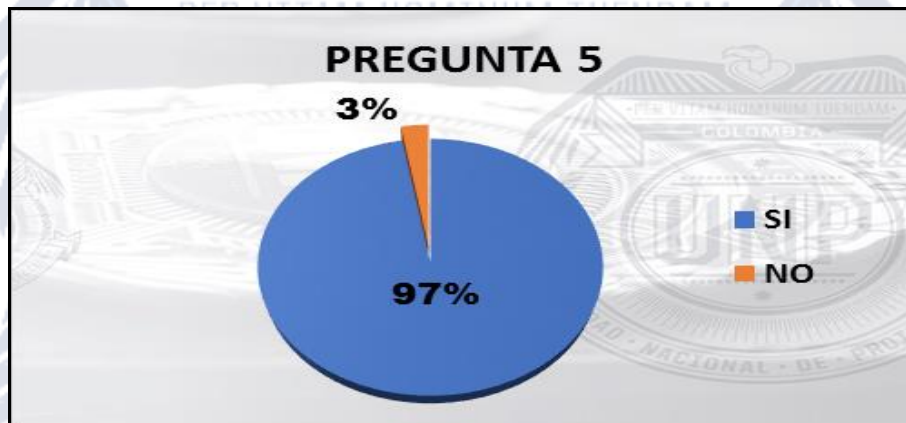
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	36	97%
	NO	1	3%
	N.R.	0	0%
TOTAL		37	100%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 37 personas encuestadas. el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, dos (02) lo califican como regular que corresponde al 5%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

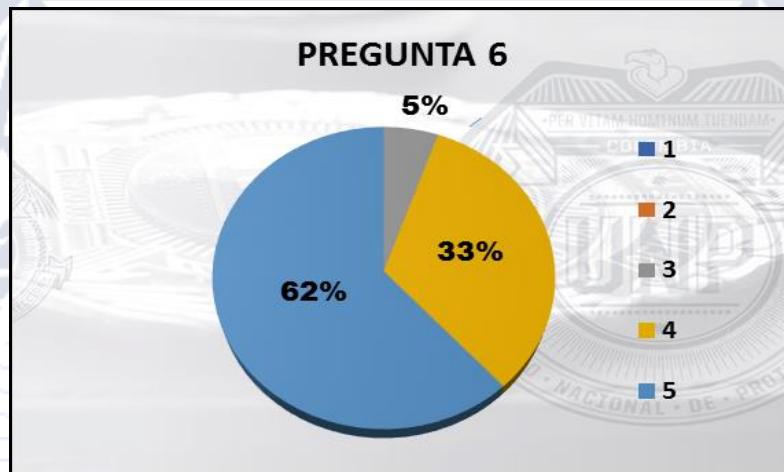
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	5%
	4	12	33%
	5	23	62%
TOTAL		37	100%



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 92% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 8% refirieron que el servicio para ellos es regular.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

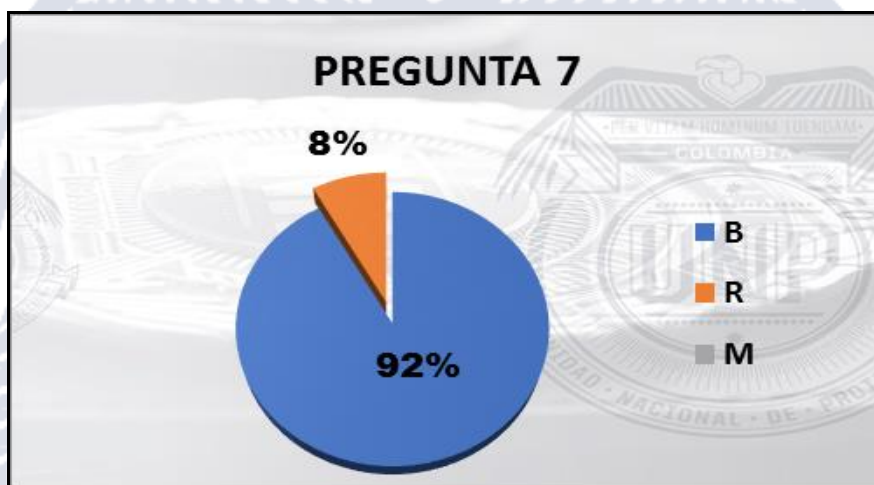
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	92%
	R	3	8%
	M	0	0%
TOTAL		37	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 37 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Cauca-Toribio, Medellín, Ibagué. Pereira, Buenaventura, Montería, Neiva y Cucuta, se tiene que 6 son mujeres que corresponde al 16% y 31 son hombres que corresponde a un 84% del total de los encuestados durante el mes de agosto.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

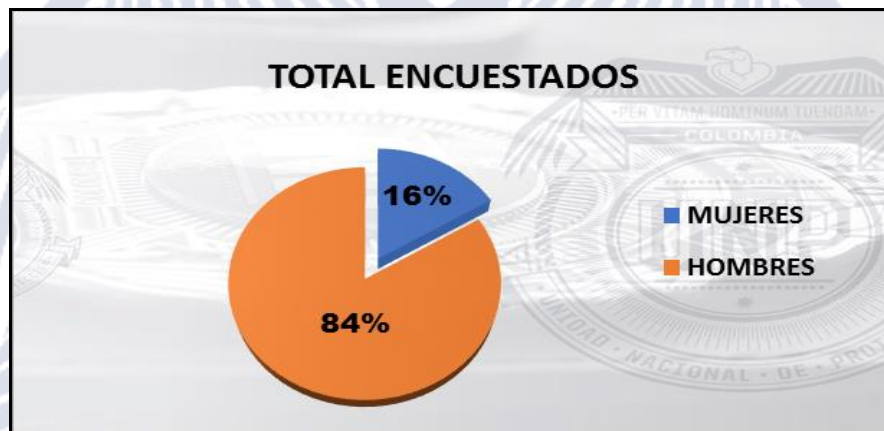
AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	6	16%
HOMBRES	31	84%
TOTAL	37	100%



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

De las 37 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de agosto del presente año, cinco (5) son mujeres, y el 83% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer califico nuestro servicio como regular, que corresponde al 17%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES
ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	5	83%
	R	1	17%
	M	0	0%
TOTAL		6	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	94%
	R	2	6%
	M	0	0%
TOTAL		31	100%

PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL
SERVICIO EN LOS GURP





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

- Se aprecia que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Se observa que de las 61 personas encuestas durante el mes, cuarenta y ocho (48) ya habían hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP y 38 de ellas elevó por primera vez una PQRSD ante la Entidad.
- Se percibe dentro del presente periodo que de los 61 encuestados 17 son mujeres de las cuales el 100% en Bogotá y el 83% en regional califican nuestro servicio como bueno y tan solo un 7% en los Grupos Regionales de Protección lo califica como regular.
- En el presente periodo se resalta a los Grupos Regionales de Protección de Medellín y Pereira por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esas Sedes de la UNP.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A AGOSTO DE 2017)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a agosto 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.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A AGOSTO		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	38	30
FEBRERO	90	37
MARZO	53	57
ABRIL	52	28
MAYO	50	41
JUNIO	41	57
JULIO	37	60
AGOSTO	24	37

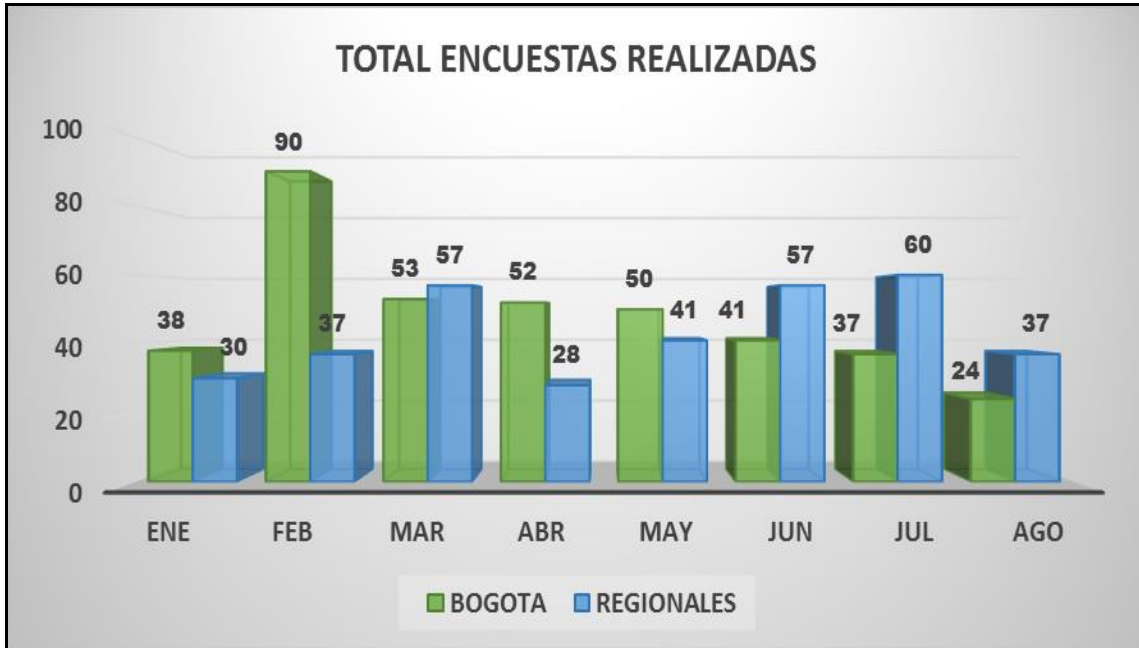


INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

PARTICIPACIÓN

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

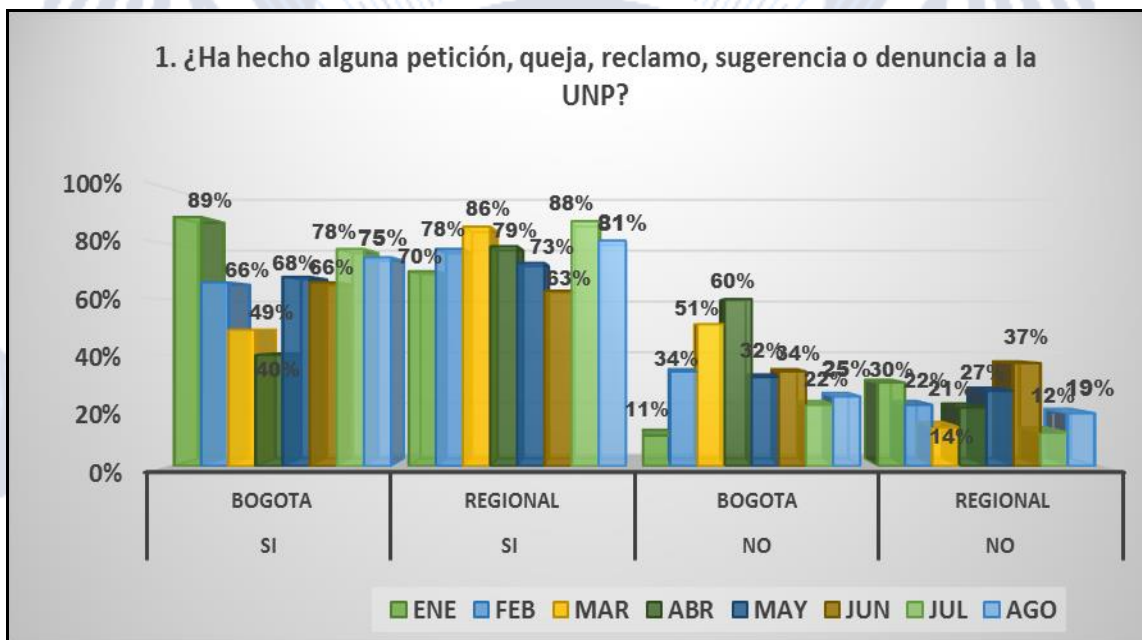
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?

	SI BOGOTA	SI REGIONAL	NO BOGOTA	NO REGIONAL
ENERO	89%	70%	11%	30%
FEBRERO	66%	78%	34%	22%
MARZO	49%	86%	51%	14%
ABRIL	40%	79%	60%	21%
MAYO	68%	73%	32%	27%
JUNIO	66%	63%	34%	37%
JULIO	78%	88%	22%	12%
AGOSTO	75%	81%	25%	19%

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

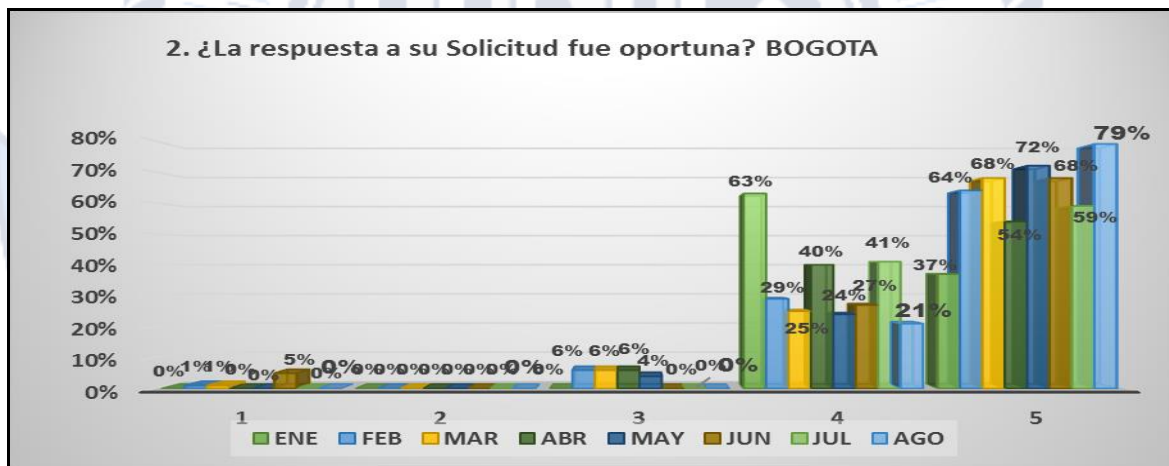
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 **Bogotá**, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?					
BOGOTA					
PERIODO	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%
MAYO	0%	0%	4%	24%	72%
JUNIO	5%	0%	0%	27%	68%
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	21%	79%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

AGOSTO

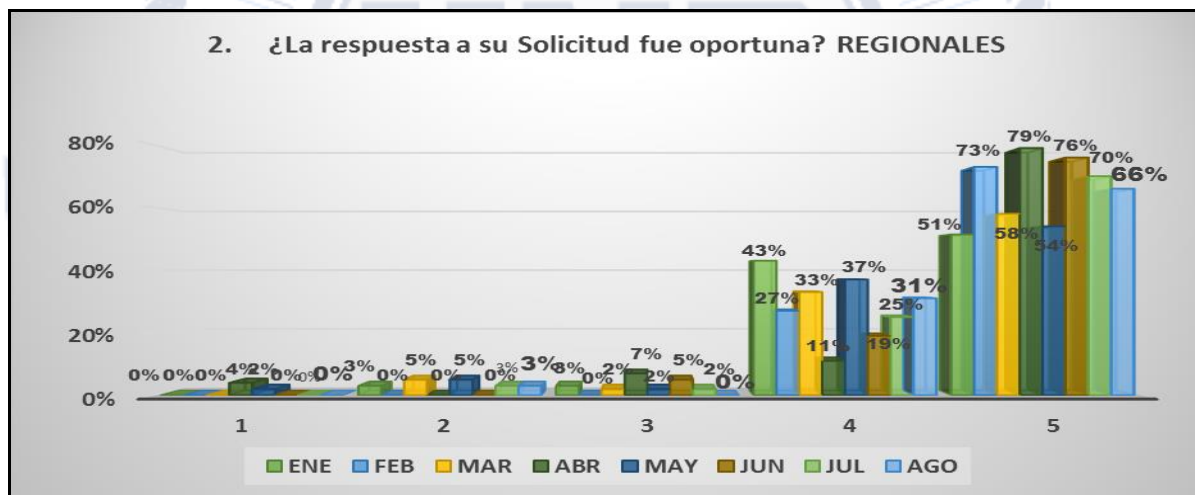
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 **Grupos Regionales de Proteccion de la UNP**, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES					
	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%
MAYO	2%	5%	2%	37%	54%
JUNIO	0%	0%	5%	19%	76%
JULIO	0%	3%	2%	25%	70%
AGOSTO	0%	3%	0%	31%	66%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

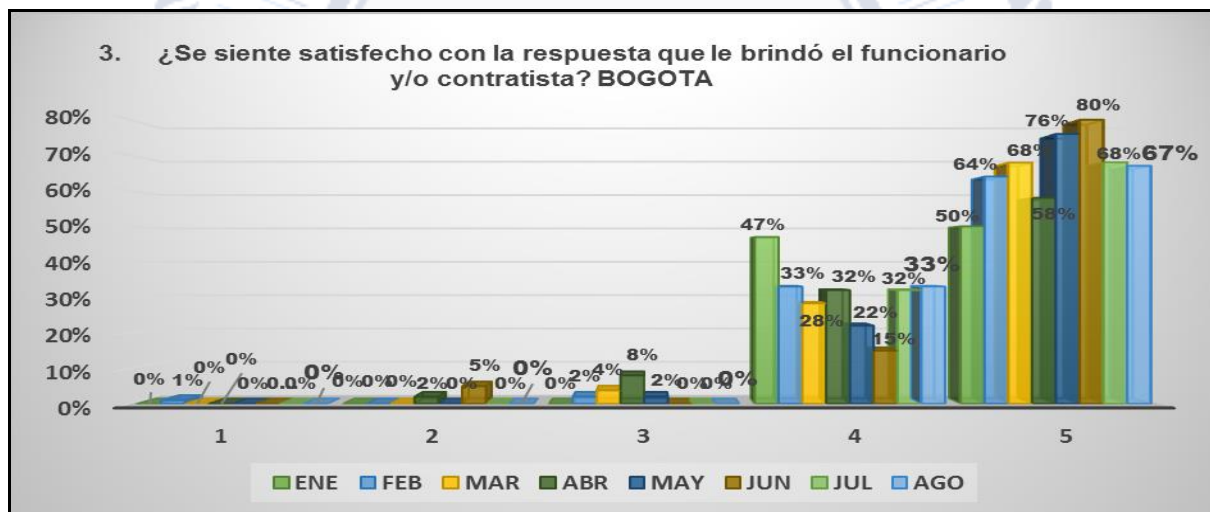
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 **Bogotá** 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%	2%	8%	32%	58%
MAYO	0%	0%	2%	22%	76%
JUNIO	0%	5%	0%	15%	80%
JULIO	0%	0%	0%	32%	68%
AGOSTO	0%	0%	0%	33%	67%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

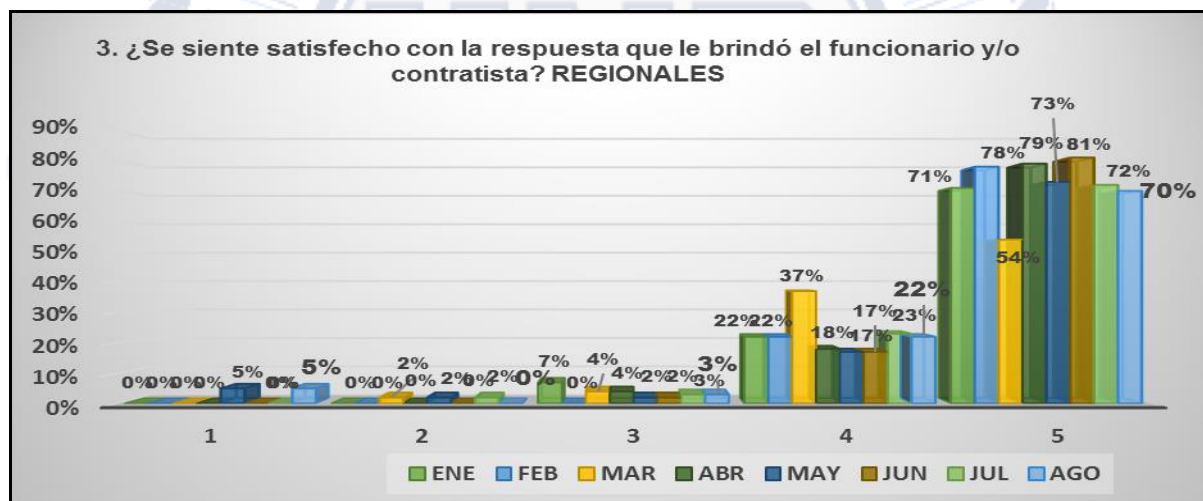
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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
ENERO	0%	0%	7%	22%	71%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	4%	37%	54%
ABRIL	0%	0%	4%	18%	79%
MAYO	5%	2%	2%	17%	73%
JUNIO	0%	0%	2%	17%	81%
JULIO	0%	2%	3%	23%	72%
AGOSTO	5%	0%	3%	22%	70%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

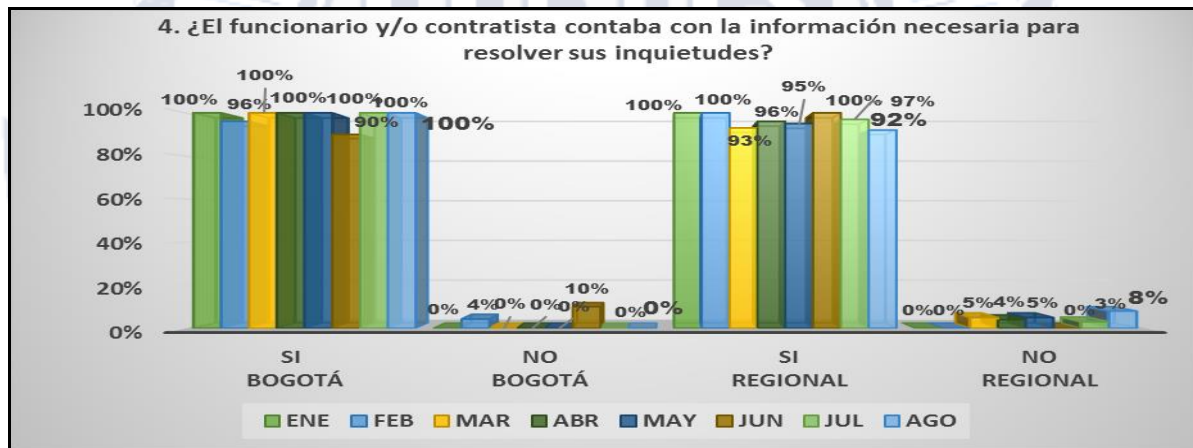
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	SI	NO	SI	NO
	Bogotá	Bogotá	Regional	Regional
ENERO	100%	0%	100%	0%
FEBRERO	96%	4%	100%	0%
MARZO	100%	0%	93%	5%
ABRIL	100%	0%	96%	4%
MAYO	100%	0%	95%	5%
JUNIO	90%	10%	100%	0%
JULIO	100%	0%	97%	3%
AGOSTO	100%	0%	92%	8%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

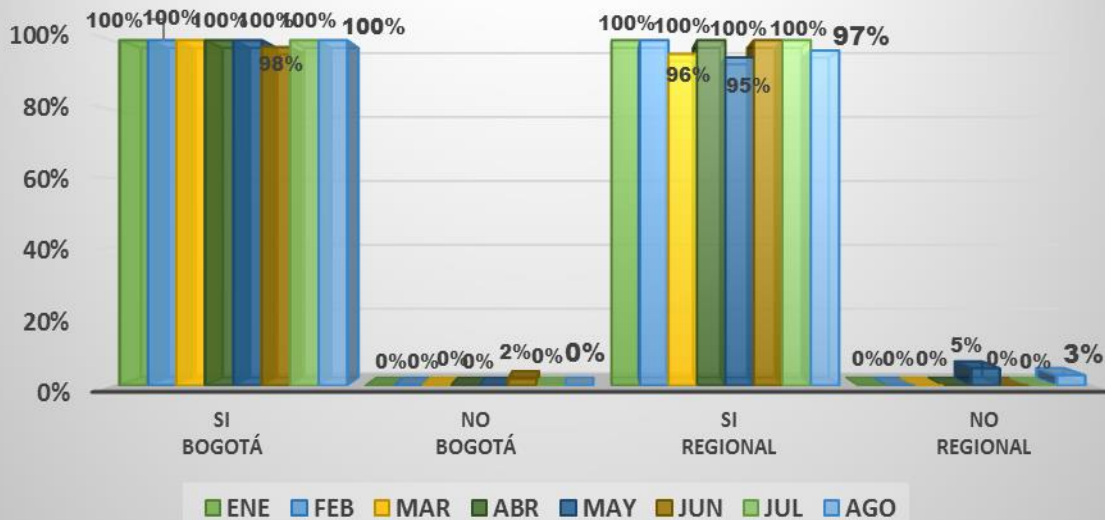
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?

PERIODO	SI	NO	SI	NO
	Bogotá	Bogotá	Regional	Regional
ENERO	100%	0%	100%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%
MARZO	100%	0%	96%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%
MAYO	100%	0%	95%	5%
JUNIO	98%	2%	100%	0%
JULIO	100%	0%	100%	0%
AGOSTO	100%	0%	97%	3%

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? Título del gráfico





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



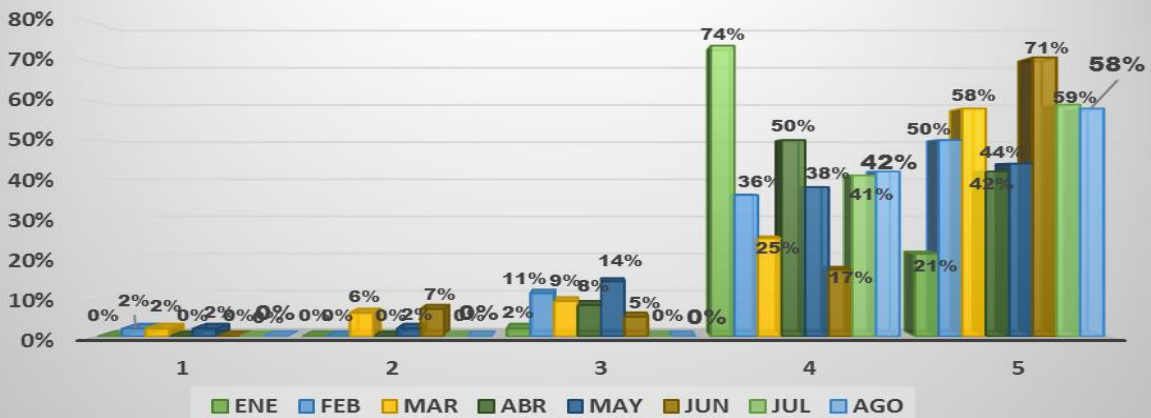
SATISFACCIÓN

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
ENERO	0%	0%	2%	74%	21%
FEBRERO	2%	0%	11%	36%	50%
MARZO	2%	6%	9%	25%	58%
ABRIL	0%	0%	8%	50%	42%
MAYO	2%	2%	14%	38%	44%
JUNIO	0%	7%	5%	17%	71%
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	42%	58%

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

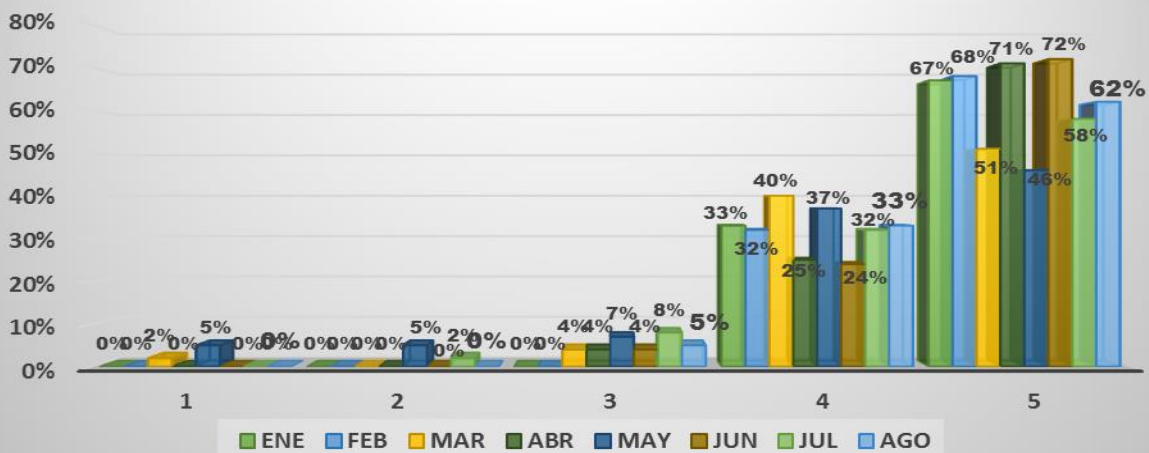


6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?

GURP

	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	33%	67%
FEBRERO	0%	0%	0%	32%	68%
MARZO	2%	0%	4%	40%	51%
ABRIL	0%	0%	4%	25%	71%
MAYO	5%	5%	7%	37%	46%
JUNIO	0%	0%	4%	24%	72%
JULIO	0%	2%	8%	32%	58%
AGOSTO	0%	0%	5%	33%	62%

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

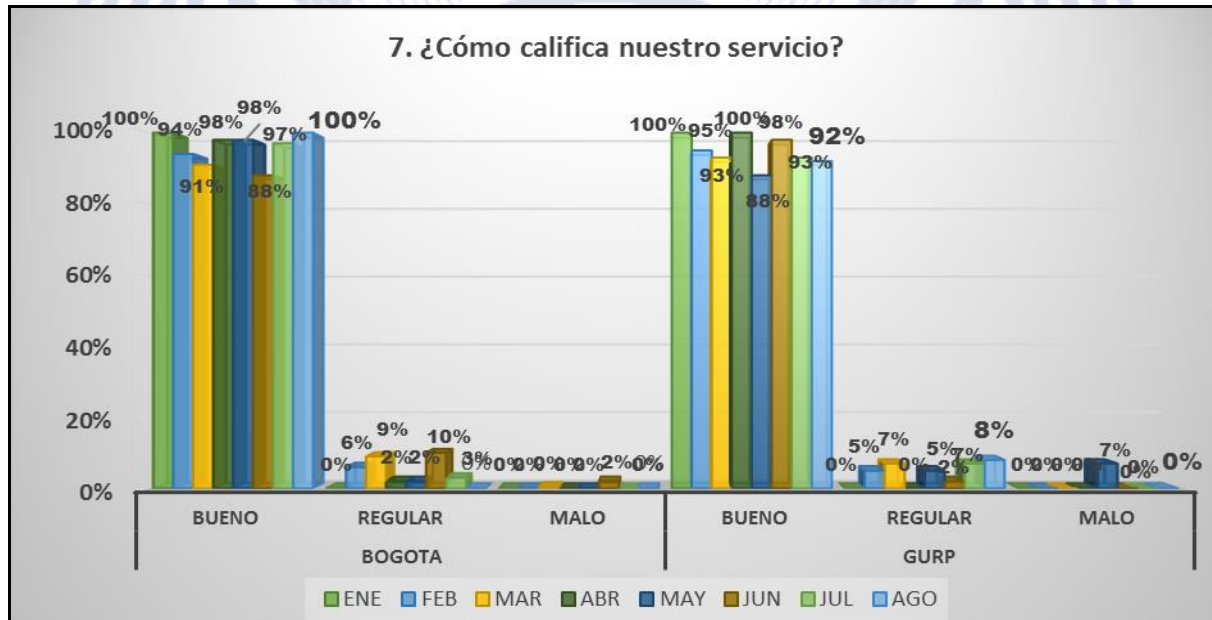
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	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%
MAYO	98%	2%	0%	88%	5%	7%
JUNIO	88%	10%	2%	98%	2%	0%
JULIO	97%	3%	0%	93%	7%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	92%	8%	0%

7. ¿Cómo califica nuestro servicio?





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

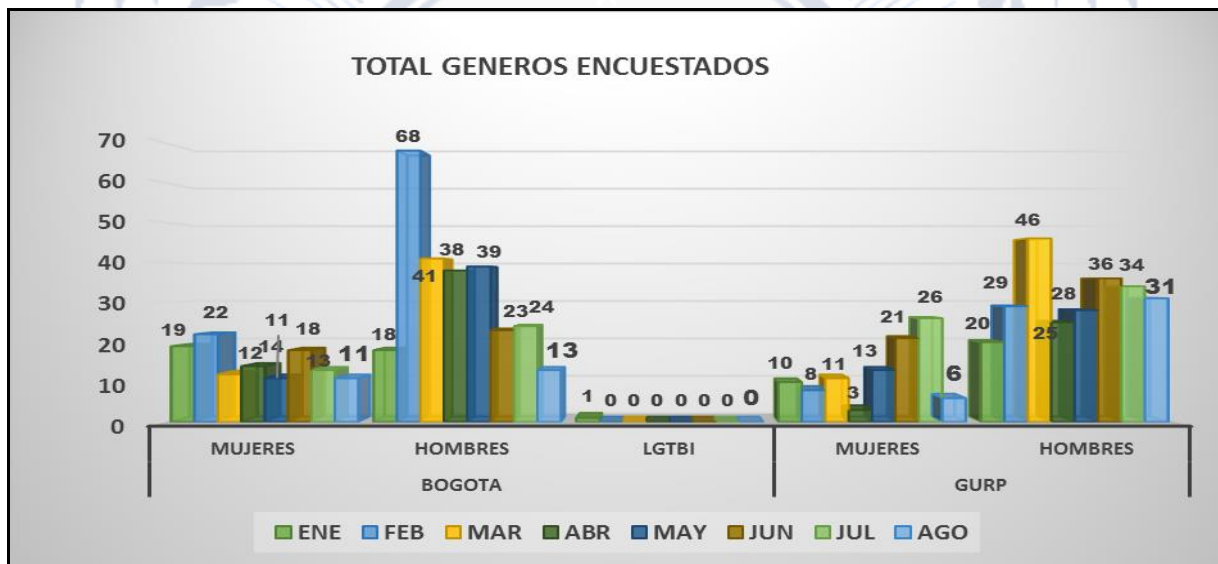
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GENERO; Hace referencia a la cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio

TOTAL, GENERO ENCUESTADOS					
	BOGOTA			GURP	
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES
ENERO	19	18	1	10	20
FEBRERO	22	68	0	8	29
MARZO	12	41	0	11	46
ABRIL	14	38	0	3	25
MAYO	11	39	0	13	28
JUNIO	18	23	0	21	36
JULIO	13	24	0	26	34
AGOSTO	11	13	0	6	31





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

AGOSTO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO						
	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	86%	14%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	0%	88%	12%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MAYO	100%	0%	0%	97%	3%	0%
JUNIO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	96%	4%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/09/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/09/2017
Aprobó:	María Jimena Yañez Gelvez /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		06/09/2017
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.			