



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME  
CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018**

**BOGOTÁ D.C  
06/3/2018**



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS D DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**TABLA DE CONTENIDO**

|   | Pagina.   |
|---|-----------|
| <b>1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS D POR DEPENDENCIAS.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D MES FEBRERO.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRS D.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FEBRERO 2018 .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>4.3 FLUJO DE PQRS D.....</b>   | <b>28</b> |
| <b>5. ANALISIS REZAGOS PQRS D DE LA ENTIDAD ( 2018).....</b>  | <b>28</b> |
| <b>6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES FEBRERO.....</b>  | <b>31</b> |
| <b>7. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES FEBRERO.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL<br/>    CIUDADANO MES FEBRERO 2018.....</b> | <b>37</b> |
| <b>10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....</b>   | <b>37</b> |
| <b>10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....</b>   | <b>49</b> |
| <b>11. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>59</b> |



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN 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 febrero 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 PQRSD POR DEPENDENCIAS

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

Se hace alusión a **845** PQRSD recibidas en el mes, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder en el mes de febrero.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

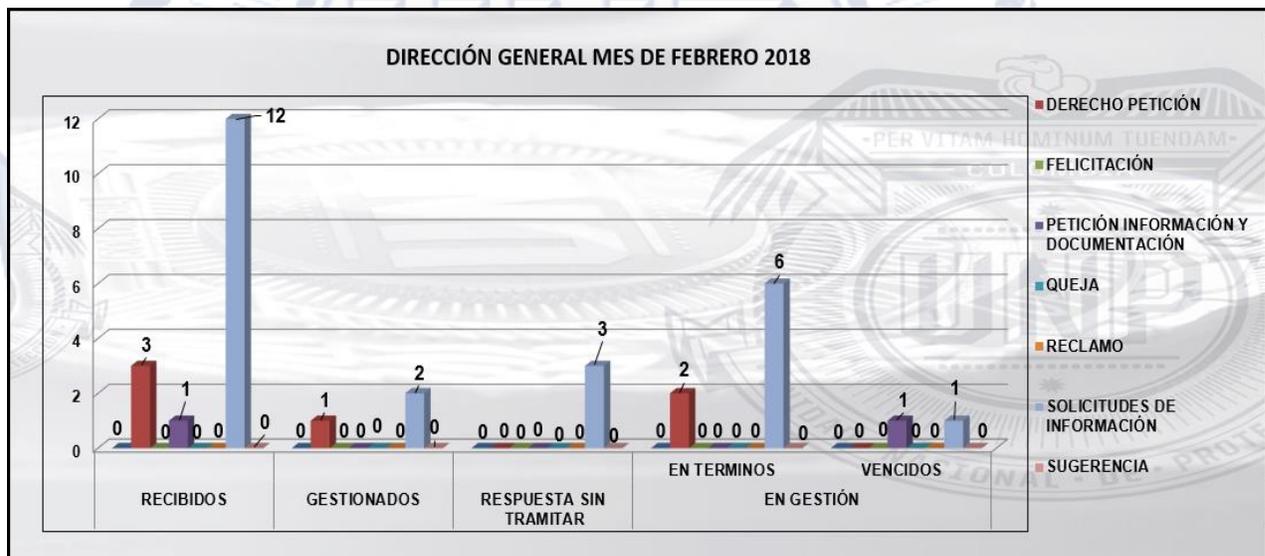
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| DIRECCIÓN GENERAL                    |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 3         | 1           | 0                      | 2           | 0        | 3       |
| FELICITACIÓN                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1         | 0           | 0                      | 0           | 1        | 1       |
| QUEJA                                | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                              | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 12        | 2           | 3                      | 6           | 1        | 12      |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>              | <b>16</b> |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

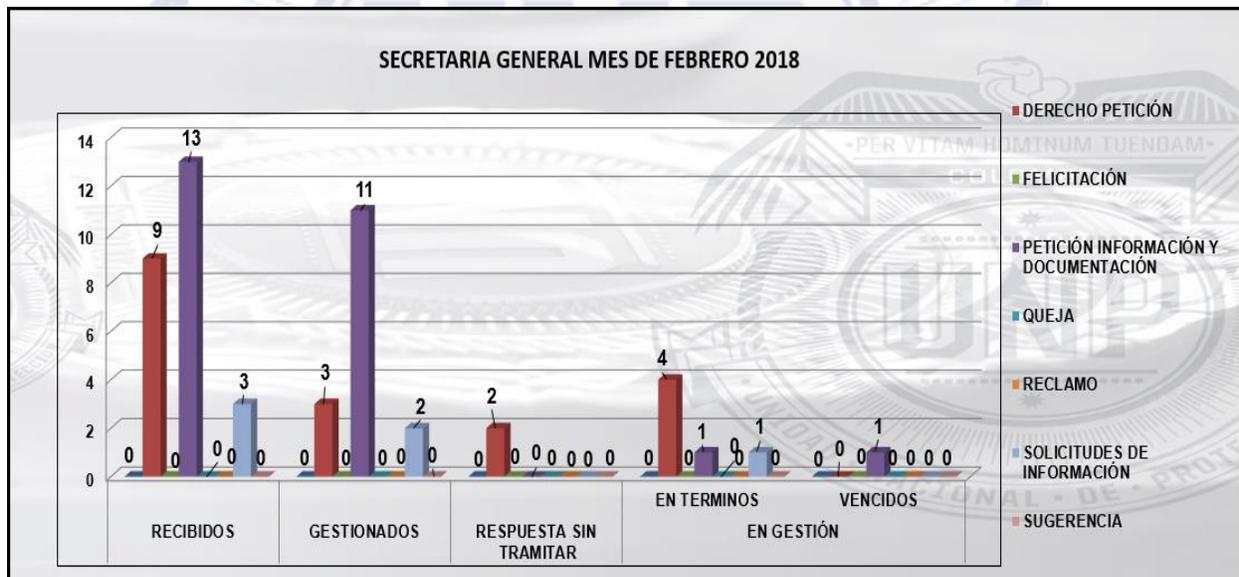
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

| SECRETARIA GENERAL                   |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 9         | 3           | 2                      | 4           | 0        | 9       |
| FELICITACIÓN                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 13        | 11          | 0                      | 1           | 1        | 13      |
| QUEJA                                | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                              | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 3         | 2           | 0                      | 1           | 0        | 3       |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>              | <b>25</b> |             |                        |             |          |         |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

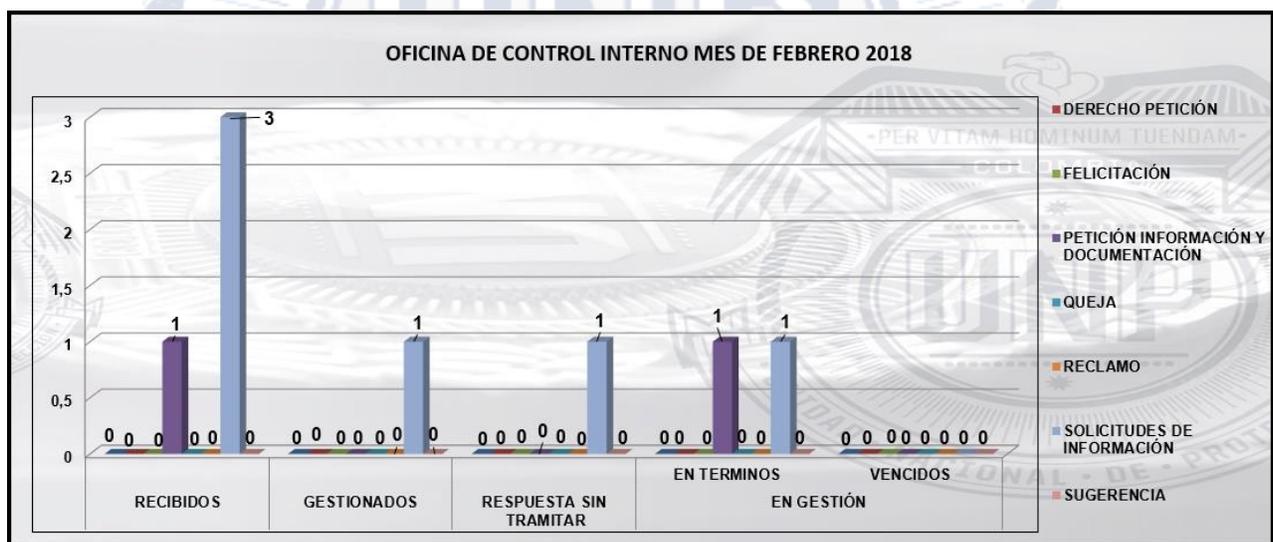
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

| OFICINA DE CONTROL INTERNO           |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | 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 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           | 3         | 1           | 1                      | 1           | 0        | 3       |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL RECIBIDOS</b>               | <b>4</b>  |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

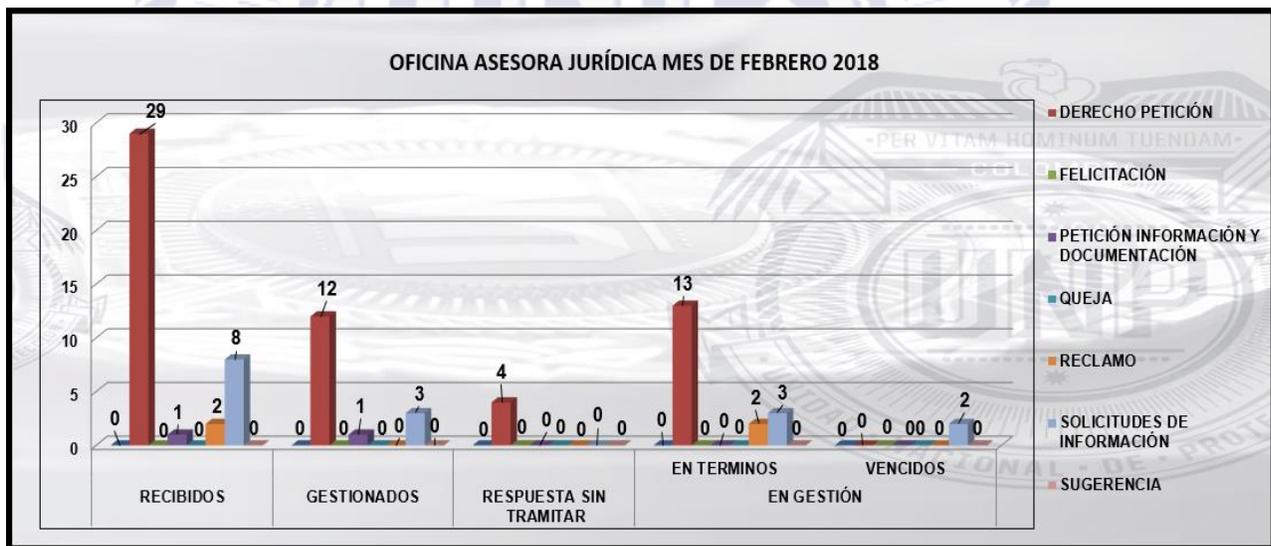
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OFICINA ASESORA JURÍDICA             |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 29        | 12          | 4                      | 13          | 0        | 29      |
| FELICITACIÓN                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| QUEJA                                | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                              | 2         | 0           | 0                      | 2           | 0        | 2       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 8         | 3           | 0                      | 3           | 2        | 8       |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>              | <b>40</b> |             |                        |             |          |         |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

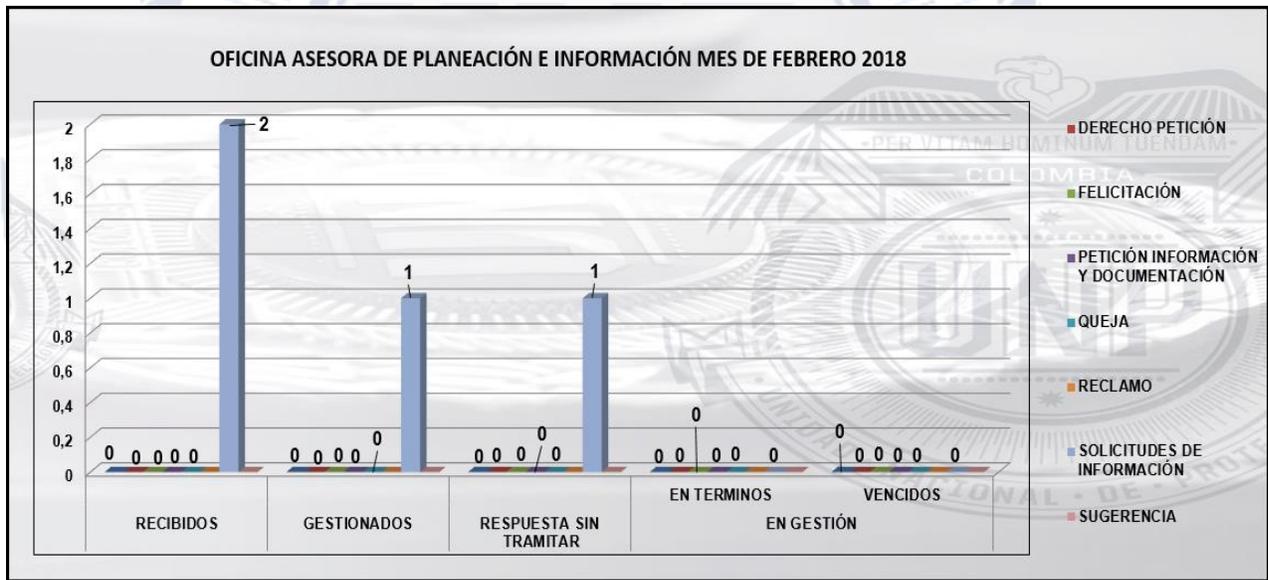
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN |           |             |                        |             |          |         |
|---|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                                     | 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 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN        | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| QUEJA                                       | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                                     | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                  | 2         | 1           | 1                      | 0           | 0        | 2       |
| SUGERENCIA                                  | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>                     | <b>2</b>  |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

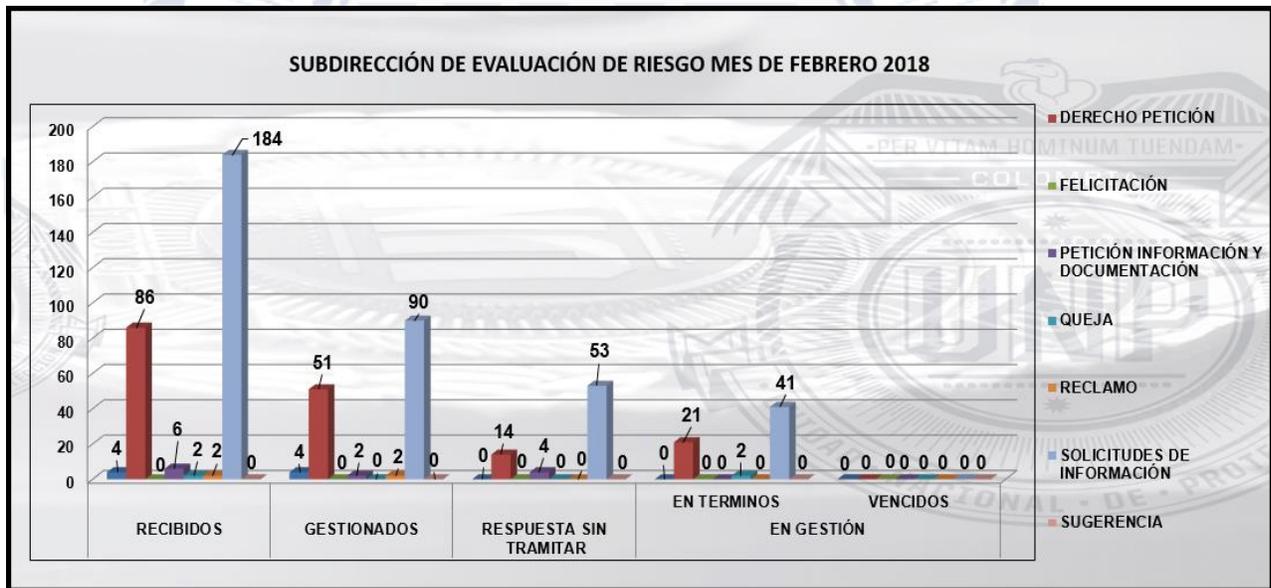
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO |            |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | RECIBIDOS  | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |            |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 4          | 4           | 0                      | 0           | 0        | 4       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 86         | 51          | 14                     | 21          | 0        | 86      |
| FELICITACIÓN                         | 0          | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 6          | 2           | 4                      | 0           | 0        | 6       |
| QUEJA                                | 2          | 0           | 0                      | 2           | 0        | 2       |
| RECLAMO                              | 2          | 2           | 0                      | 0           | 0        | 2       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 184        | 90          | 53                     | 41          | 0        | 184     |
| SUGERENCIA                           | 0          | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>              | <b>284</b> |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

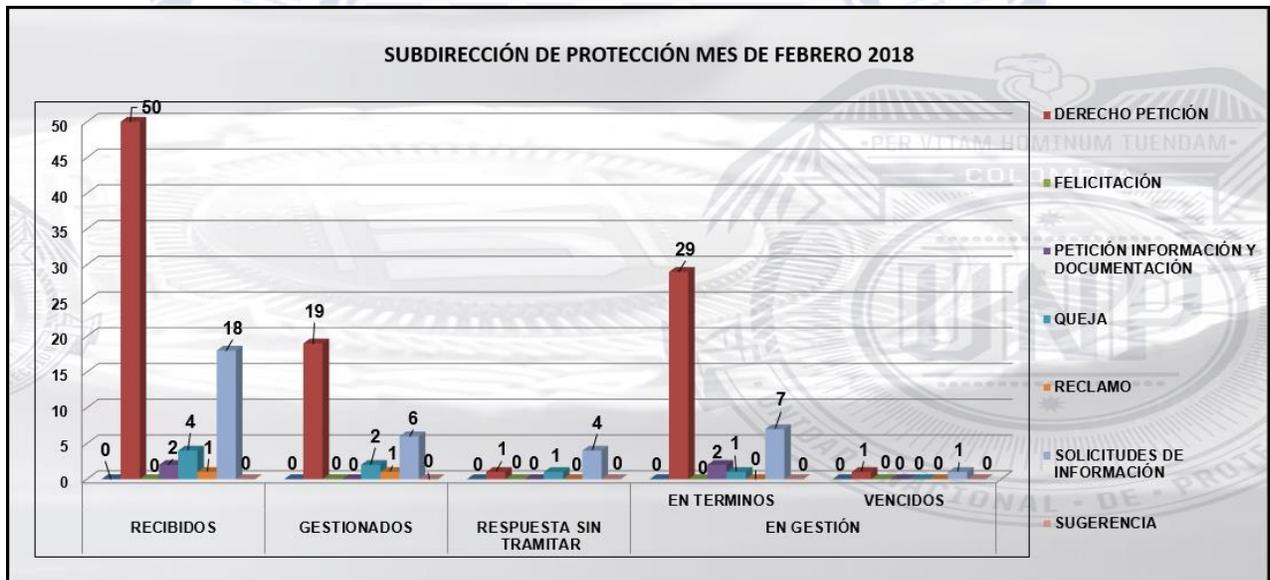
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN           |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 50        | 19          | 1                      | 29          | 1        | 50      |
| FELICITACIÓN                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 2         | 0           | 0                      | 2           | 0        | 2       |
| QUEJA                                | 4         | 2           | 1                      | 1           | 0        | 4       |
| RECLAMO                              | 1         | 1           | 0                      | 0           | 0        | 1       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 18        | 6           | 4                      | 7           | 1        | 18      |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>              | <b>75</b> |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

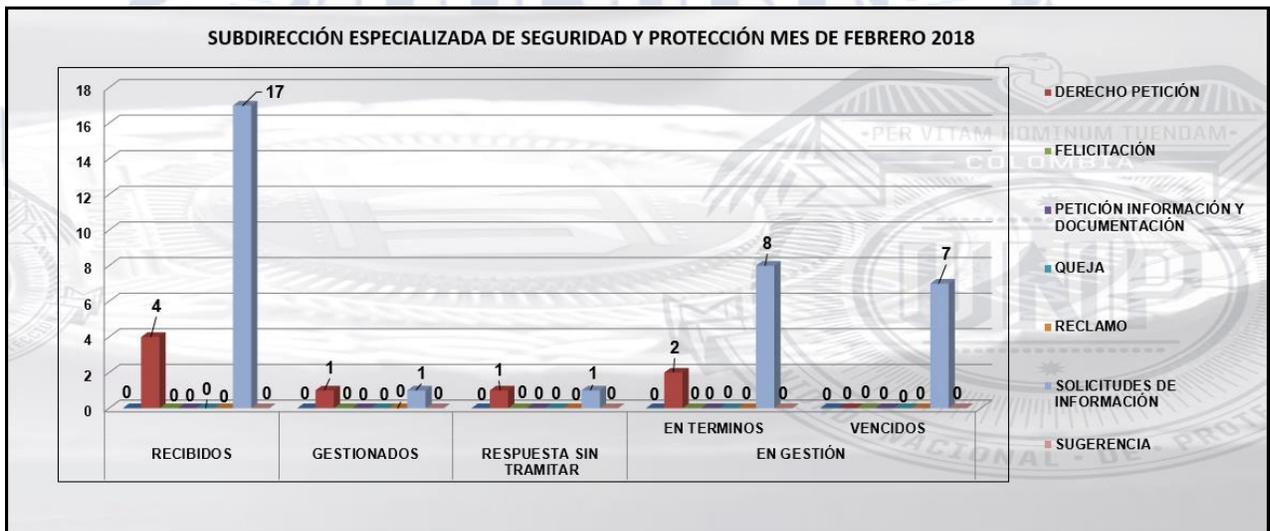
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN |           |             |                        |             |          |         |
|--|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO  | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|  |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA   | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                                     | 4         | 1           | 1                      | 2           | 0        | 4       |
| FELICITACIÓN   | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN                 | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| QUEJA  | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO  | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                           | 17        | 1           | 1                      | 8           | 7        | 17      |
| SUGERENCIA   | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>                              | <b>21</b> |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

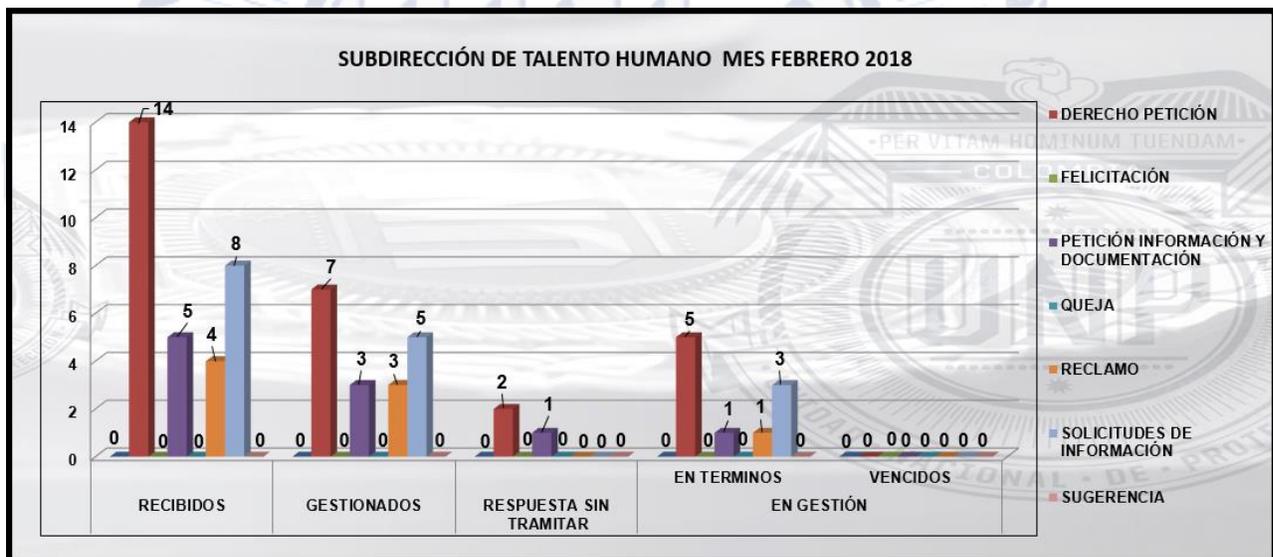
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO       |           |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |           |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 14        | 7           | 2                      | 5           | 0        | 14      |
| FELICITACIÓN                         | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 5         | 3           | 1                      | 1           | 0        | 5       |
| QUEJA                                | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| RECLAMO                              | 4         | 3           | 0                      | 1           | 0        | 4       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 8         | 5           | 0                      | 3           | 0        | 8       |
| SUGERENCIA                           | 0         | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>              | <b>31</b> |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

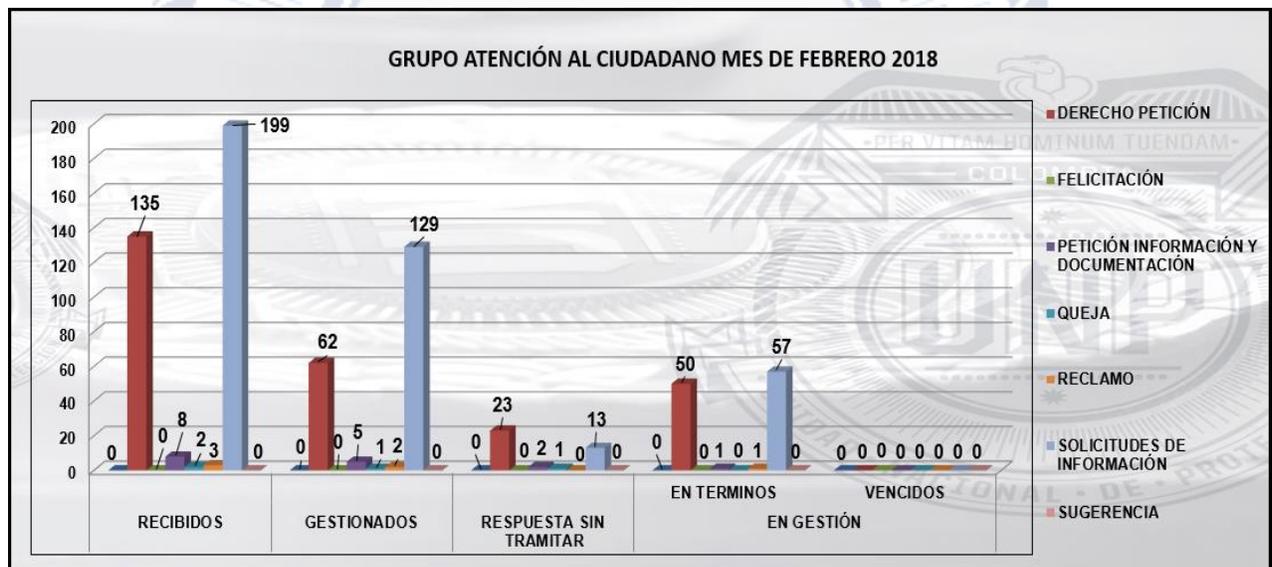
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO       |            |             |                        |             |          |         |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO                              | RECIBIDOS  | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN  |          | TOTALES |
|                                      |            |             |                        | EN TERMINOS | VENCIDOS |         |
| DENUNCIA                             | 0          | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| DERECHO PETICIÓN                     | 135        | 62          | 23                     | 50          | 0        | 135     |
| FELICITACIÓN                         | 0          | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 8          | 5           | 2                      | 1           | 0        | 8       |
| QUEJA                                | 2          | 1           | 1                      | 0           | 0        | 2       |
| RECLAMO                              | 3          | 2           | 0                      | 1           | 0        | 3       |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN           | 199        | 129         | 13                     | 57          | 0        | 199     |
| SUGERENCIA                           | 0          | 0           | 0                      | 0           | 0        | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>              | <b>347</b> |             |                        |             |          |         |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

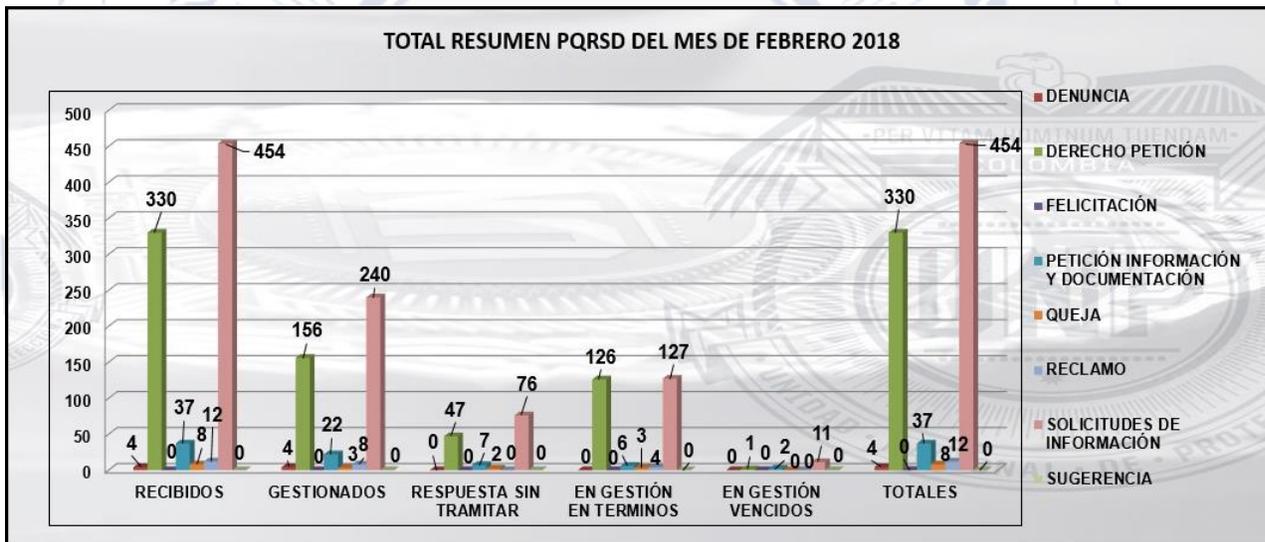
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



k. TOTAL RESUMEN DE PQRSD DEL MES DE FEBRERO 2018.

| RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE FEBRERO DE 2018 |            |             |                        |                        |                     |         |
|---|------------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| FEBRERO   | RECIBIDOS  | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TERMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA  | 4          | 4           | 0                      | 0                      | 0                   | 4       |
| DERECHO PETICIÓN                                  | 330        | 156         | 47                     | 126                    | 1                   | 330     |
| FELICITACIÓN                                      | 0          | 0           | 0                      | 0                      | 0                   | 0       |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN              | 37         | 22          | 7                      | 6                      | 2                   | 37      |
| QUEJA   | 8          | 3           | 2                      | 3                      | 0                   | 8       |
| RECLAMO   | 12         | 8           | 0                      | 4                      | 0                   | 12      |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN                        | 454        | 240         | 76                     | 127                    | 11                  | 454     |
| SUGERENCIA  | 0          | 0           | 0                      | 0                      | 0                   | 0       |
| <b>TOTAL, RECIBIDOS</b>                           | <b>845</b> |             |                        |                        |                     |         |



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 DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE FEBRERO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de febrero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (enero) que debieron contestarse en el mes de febrero, y las recibidas en febrero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **746** PQRSD, de ese total fueron respondidas **691** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **92,63%**

**El restante 7,37%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los Departamentos de Cauca y Nariño los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

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

180 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero 2018

15 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2017

13 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2017

02 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre 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.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

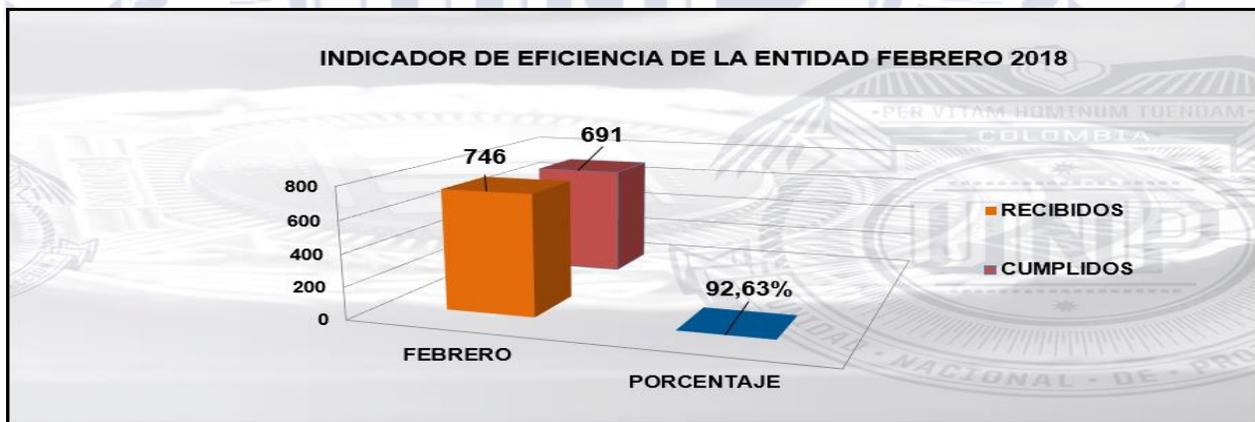
**4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES FEBRERO**

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.

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<br>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO 2018   |               |            |
|---|---------------|------------|
| DETALLE   | RECIBIDOS     | CUMPLIDO   |
| PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE FEBRERO DE 2018   | <b>845</b>    | <b>563</b> |
| <b>*CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>   | <b>42</b>     | <b>42</b>  |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO   | <b>285</b>    | <b>269</b> |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)  | <b>280</b>    | <b>280</b> |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018  | <b>139</b>    | <b>100</b> |
| <b>TOTAL</b>  | <b>746</b>    | <b>691</b> |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>  | <b>92,63%</b> |            |
| * Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomo como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención. |               |            |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

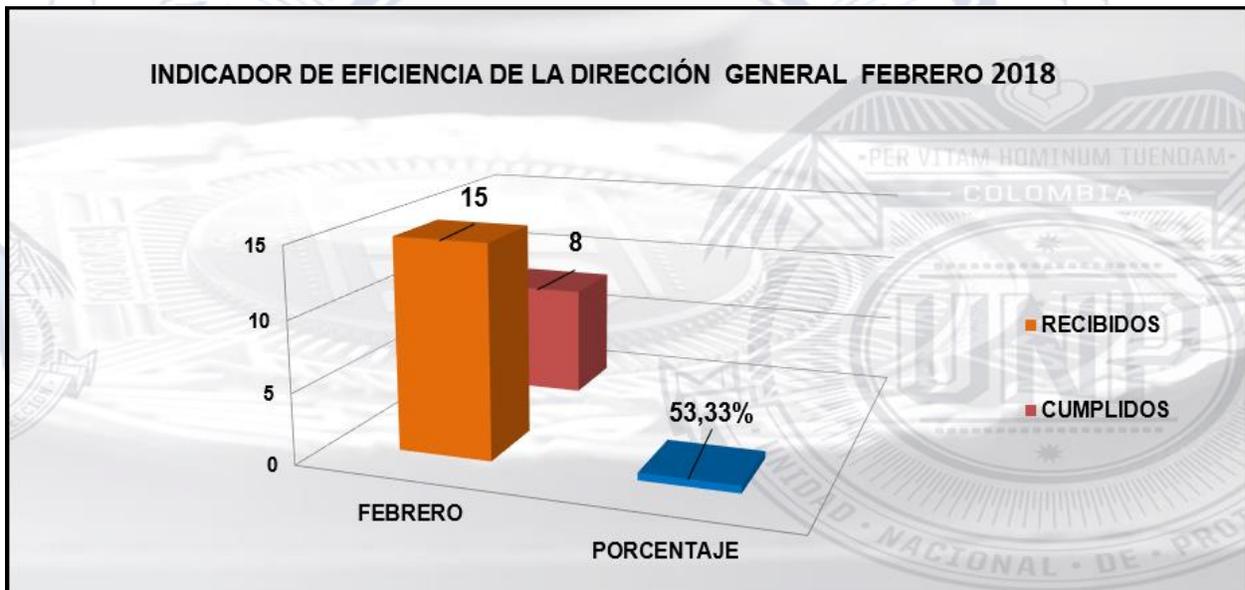
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| OPORTUNIDAD<br>DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO 2018        |               |           |
|--|---------------|-----------|
| DETALLE  | RECIBIDOS     | CUMPLIDOS |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO          | 7             | 5         |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018) | 1             | 1         |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018                         | 7             | 2         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>15</b>     | <b>8</b>  |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b> | <b>53,33%</b> |           |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

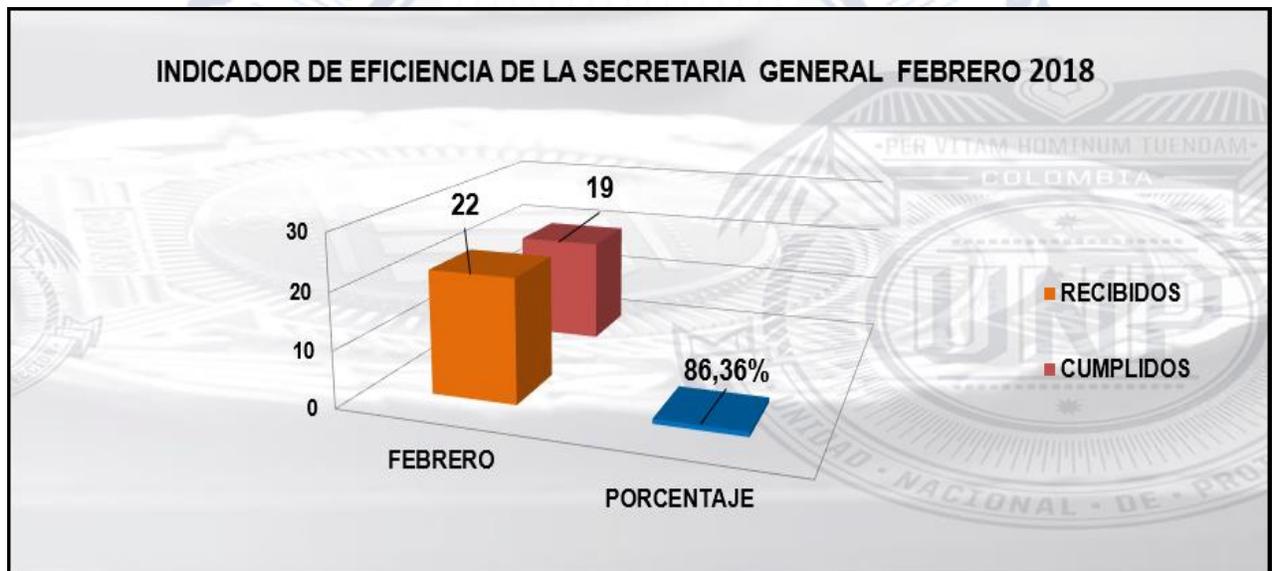
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**b. SECRETARIA GENERAL**

| <b>OPORTUNIDAD<br/>SECRETARIA GENERAL - FEBRERO 2018</b> |                  |                  |
|--|------------------|------------------|
| <b>DETALLE</b>   | <b>RECIBIDOS</b> | <b>CUMPLIDOS</b> |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO            | 12               | 11               |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)   | 7                | 7                |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018                           | 3                | 1                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>22</b>        | <b>19</b>        |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>  | <b>86,36%</b>    |                  |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

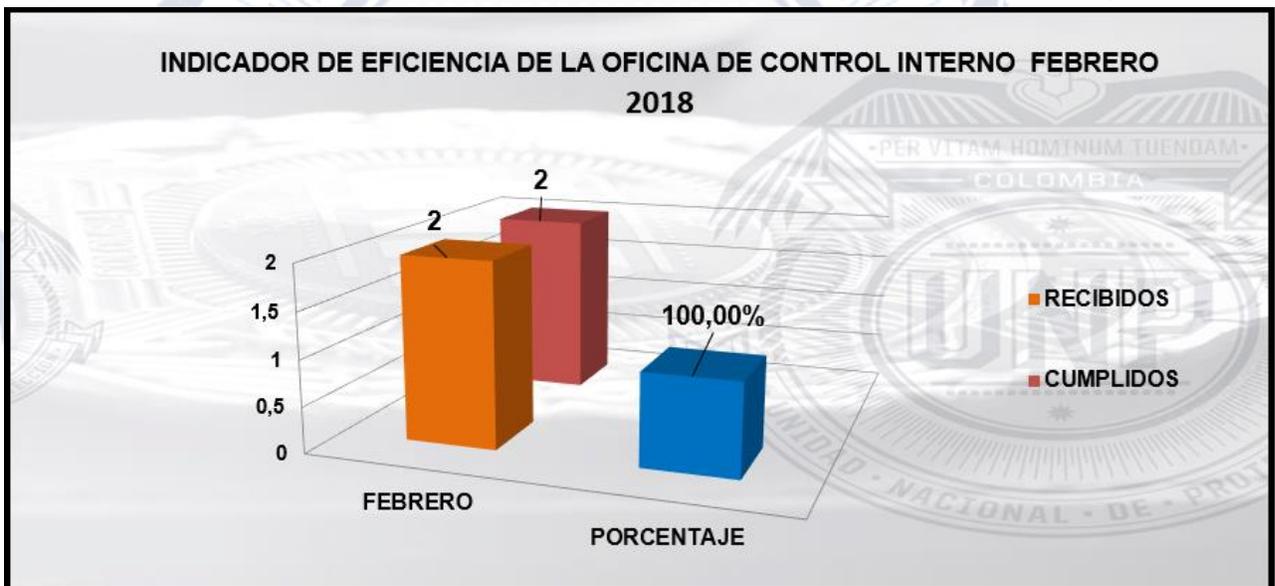
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

| <b>OPORTUNIDAD<br/>OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO 2018</b> |                  |                  |
|--|------------------|------------------|
| <b>DETALLE</b>   | <b>RECIBIDOS</b> | <b>CUMPLIDOS</b> |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO                    | 0                | 0                |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)           | 2                | 2                |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018                                   | 0                | 0                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2</b>         | <b>2</b>         |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  | <b>100,00%</b>   |                  |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

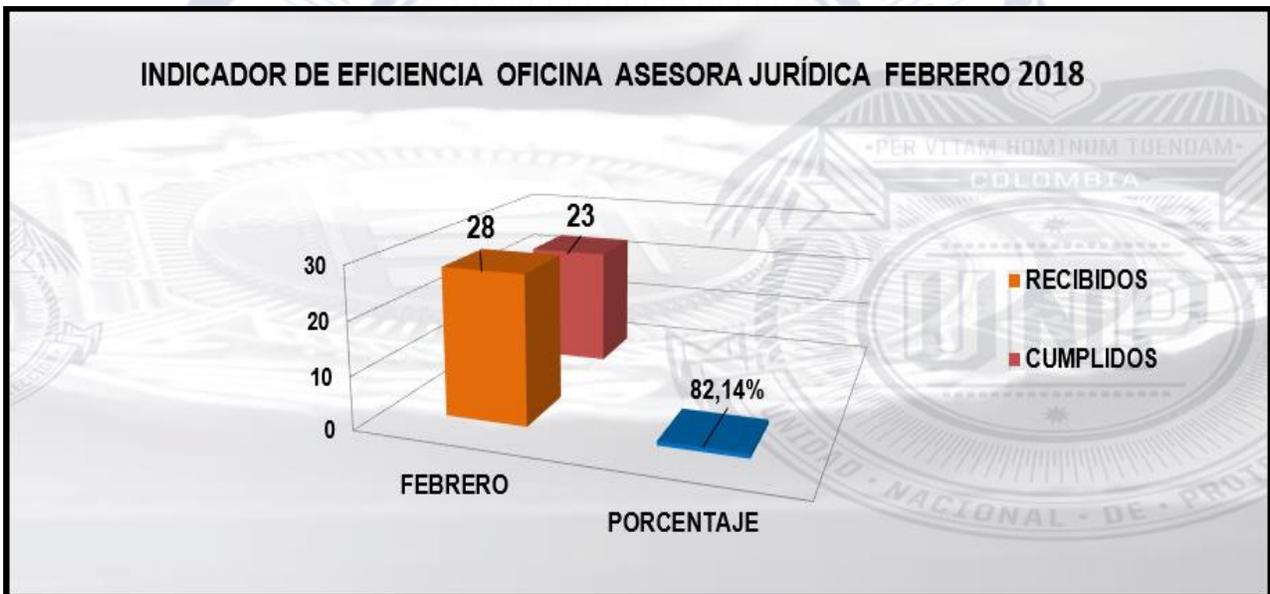
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

| <b>OPORTUNIDAD<br/>OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO 2018</b> |                  |                  |
|--|------------------|------------------|
| <b>DETALLE</b>   | <b>RECIBIDOS</b> | <b>CUMPLIDOS</b> |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO                  | 13               | 11               |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)         | 9                | 9                |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018                                 | 6                | 3                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>28</b>        | <b>23</b>        |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>  | <b>82,14%</b>    |                  |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

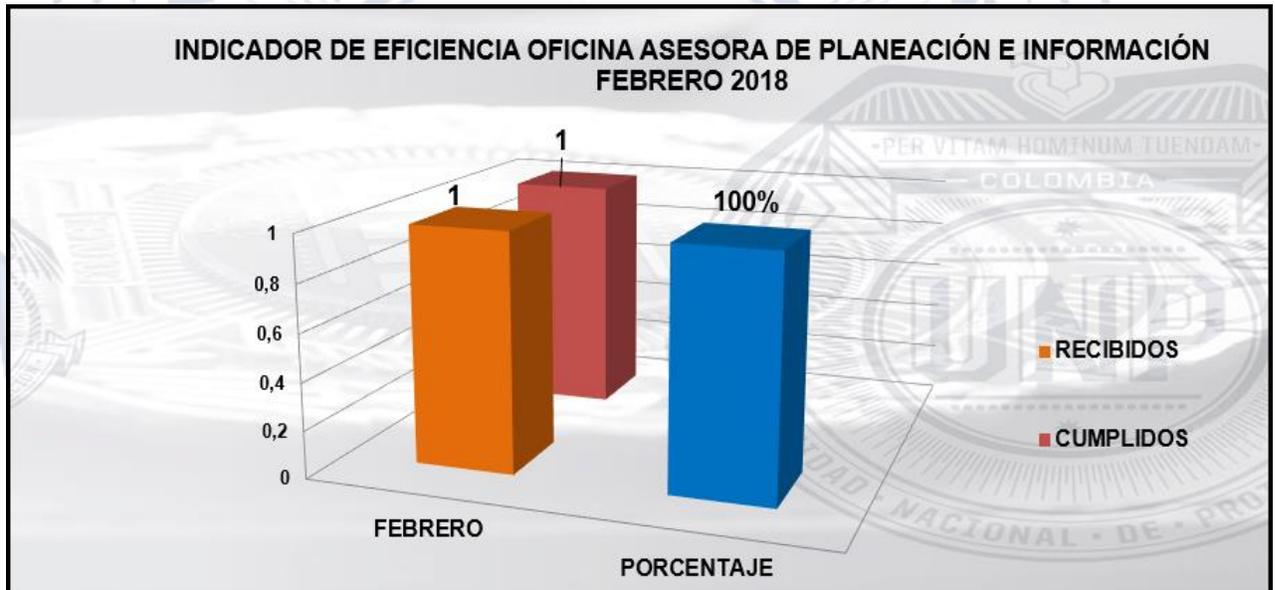
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



e. **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

| <b>OPORTUNIDAD</b>  |                  |                  |
|---|------------------|------------------|
| <b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - FEBRERO 2018</b> |                  |                  |
| <b>DETALLE</b>  | <b>RECIBIDOS</b> | <b>CUMPLIDOS</b> |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO                     | 1                | 1                |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)            | 1                | 1                |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018                                    | 0                | 0                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b>         | <b>1</b>         |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>        | <b>100,00%</b>   |                  |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

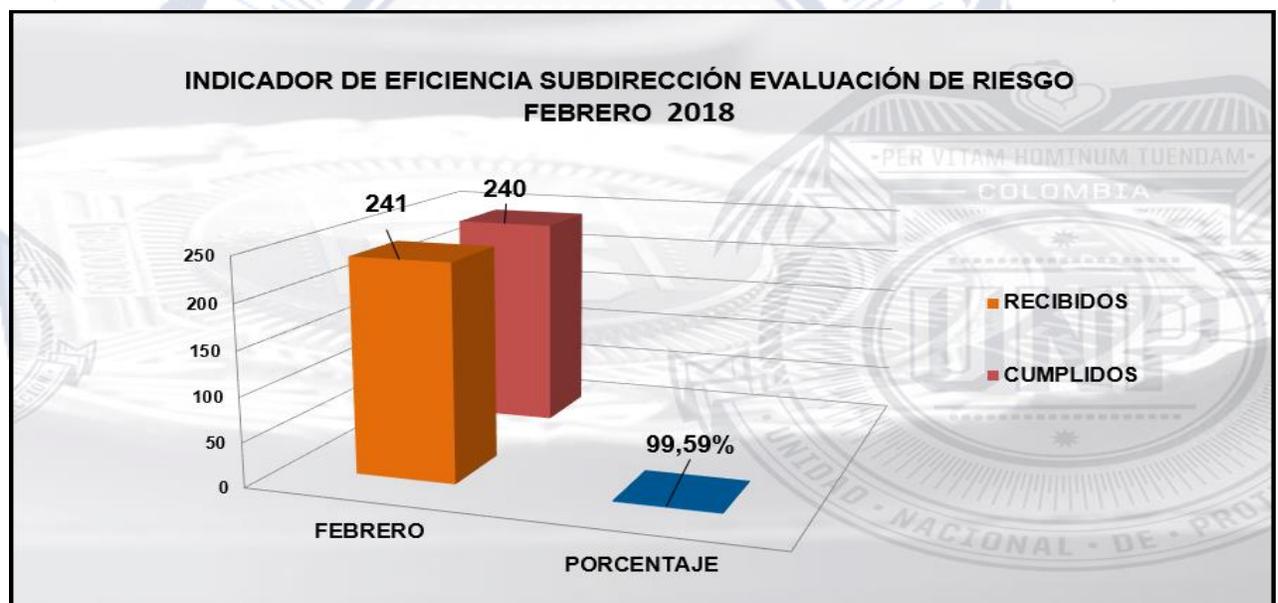
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

| <b>OPORTUNIDAD<br/>SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- FEBRERO 2018</b>     |                  |                  |
|--|------------------|------------------|
| <b>DETALLE</b>   | <b>RECIBIDOS</b> | <b>CUMPLIDOS</b> |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO                              | 85               | 85               |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)                     | 135              | 135              |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018   | 21               | 20               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>241</b>       | <b>240</b>       |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA<br/>SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b> | <b>99,59%</b>    |                  |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

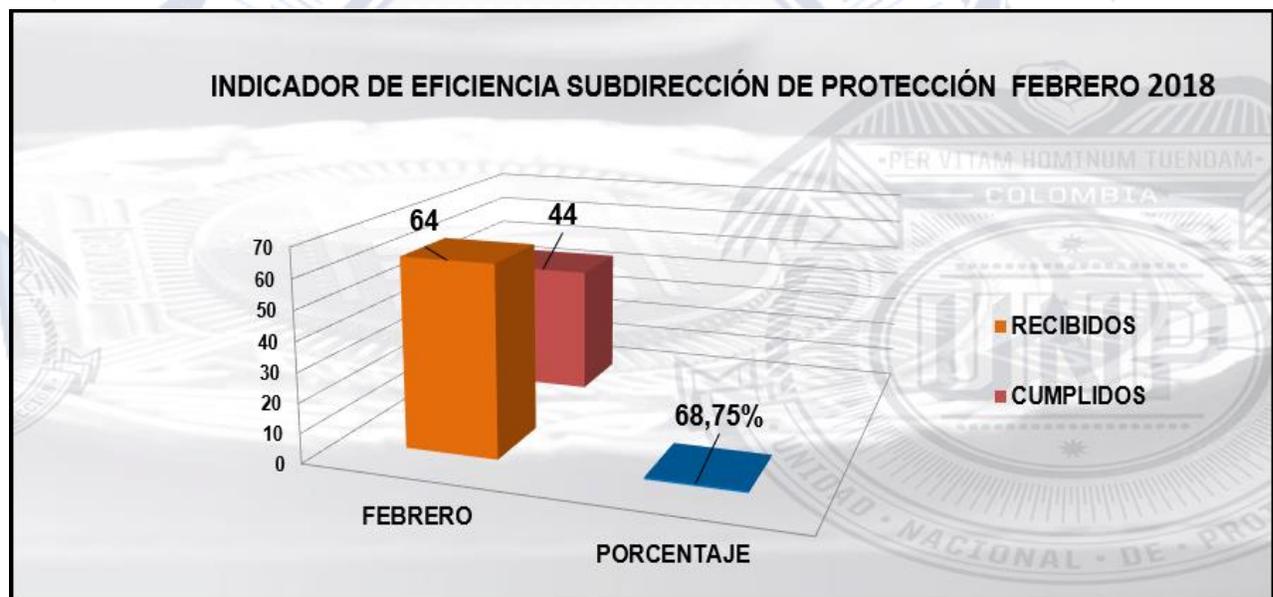
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD<br>SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO 2018        |               |           |
|---|---------------|-----------|
| DETALLE   | RECIBIDOS     | CUMPLIDOS |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO                   | 15            | 13        |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)          | 21            | 21        |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018                                  | 28            | 10        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>64</b>     | <b>44</b> |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b> | <b>68,75%</b> |           |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

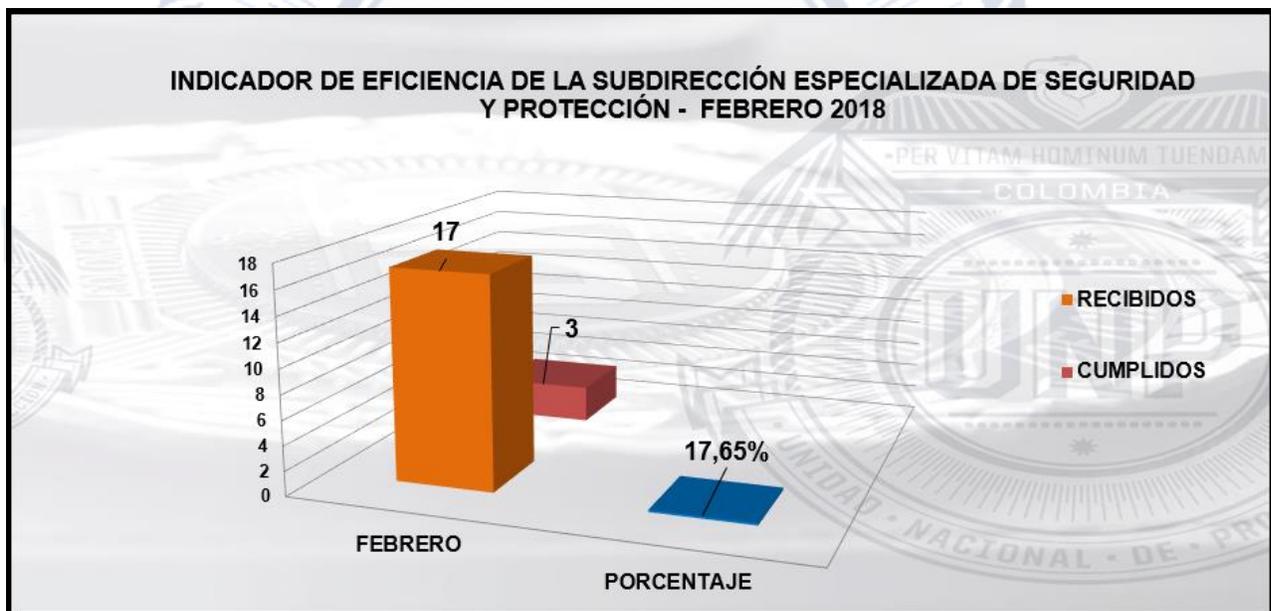
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD<br>SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO 2018        |               |           |
|---|---------------|-----------|
| DETALLE   | RECIBIDOS     | CUMPLIDOS |
| DEMÁS PQRSO QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO   | 11            | 3         |
| LAS PQRSO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)                                    | 0             | 0         |
| PQRSO PENDIENTES DE ENERO 2018  | 6             | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>17</b>     | <b>3</b>  |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b> | <b>17,65%</b> |           |





# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

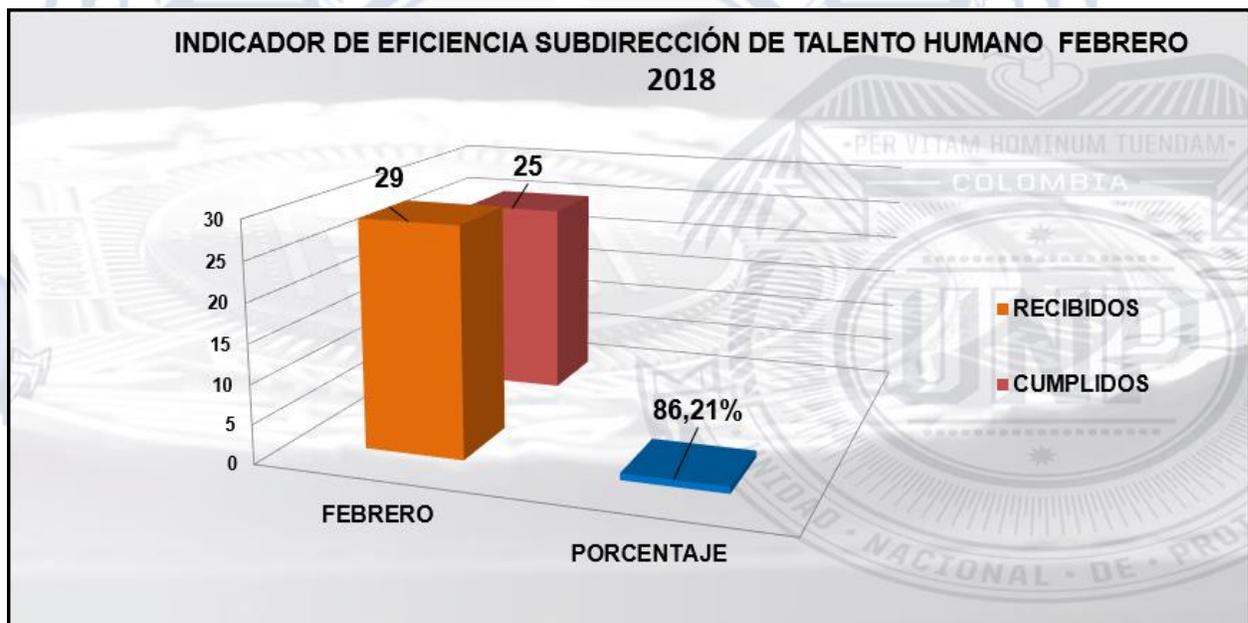
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| OPORTUNIDAD<br>SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO 2018            |               |           |
|---|---------------|-----------|
| DETALLE   | RECIBIDOS     | CUMPLIDOS |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO                           | 13            | 13        |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)                  | 8             | 8         |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018  | 8             | 4         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>29</b>     | <b>25</b> |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE<br/>LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b> | <b>86,21%</b> |           |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018



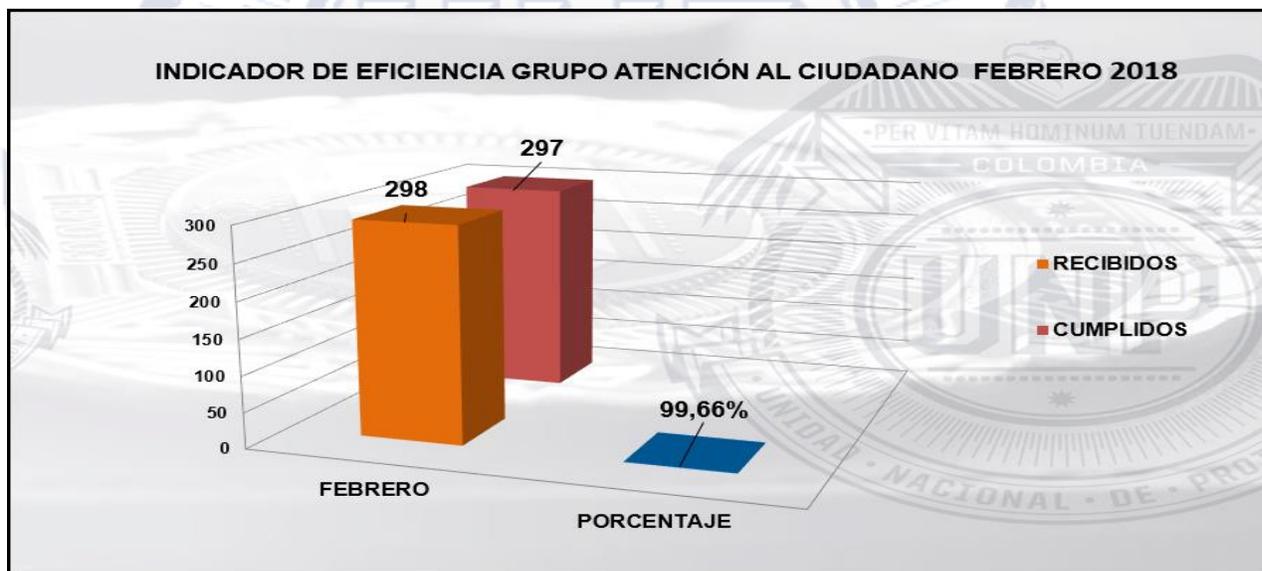
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

J. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| OPORTUNIDAD<br>GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - FEBRERO 2018 |               |            |
|---|---------------|------------|
| DETALLE   | RECIBIDOS     | CUMPLIDOS  |
| *CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO                            | 42            | 42         |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO             | 128           | 127        |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2018)    | 68            | 68         |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2018                            | 60            | 60         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>298</b>    | <b>297</b> |
| <b>OPORTUNIDAD<br/>GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>        | <b>99,66%</b> |            |

\* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomo como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



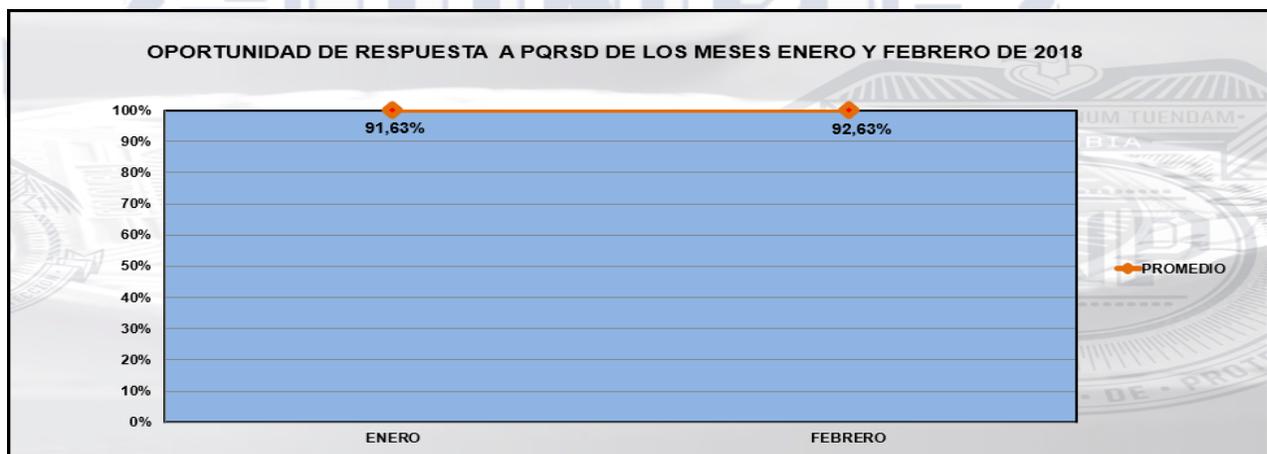
**4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO FEBRERO DE 2018**

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.

| OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DE LOS MESES ENERO Y FEBRERO DE 2018 |                      |                                     |  |            |                   |            |               |         |                 |
|---|----------------------|-------------------------------------|--|------------|-------------------|------------|---------------|---------|-----------------|
| PROCESO   | NOMBRE DEL INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO                  | META   | FRECUENCIA | TIPO DE INDICADOR | ENERO      | REPORTE ENERO | FEBRERO | REPORTE FEBRERO |
|   |                      | PQRSD Tramitadas en términos de Ley | $(\text{No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo} * (\text{Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo}) * 100)$ | 100%       | MENSUAL           | EFICIENCIA | 646           | 91,63%  | 691             |
|   |                      |                                     |  |            |                   | 705        |               | 746     |                 |

\* (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018**



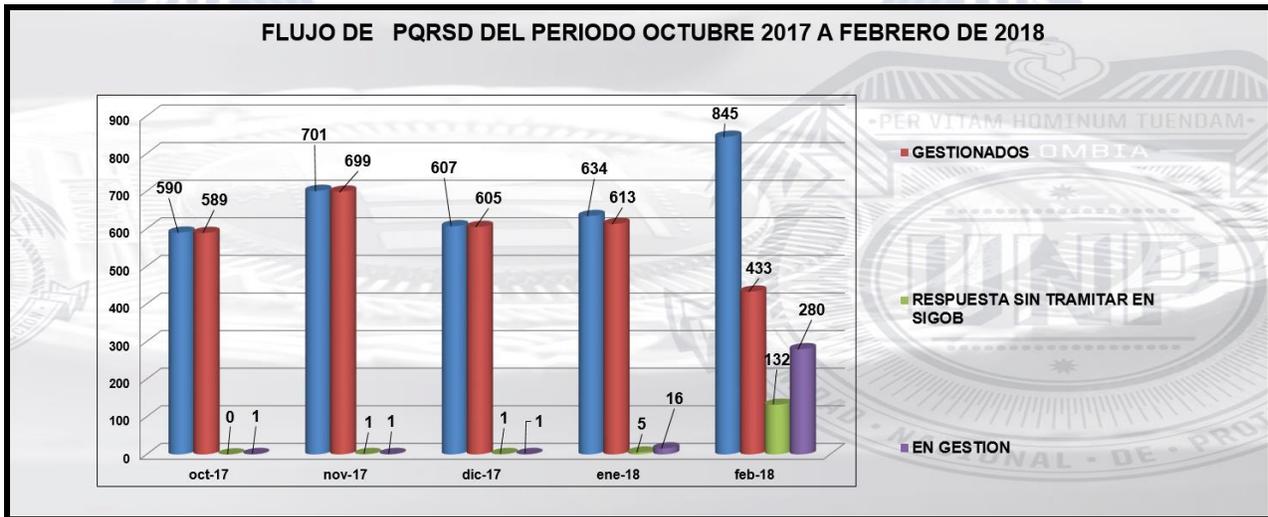
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**4.3 FLUJO DE PQRSD**

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en febrero de 2018.

| FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO OCTUBRE 2017 A FEBRERO DE 2018 |                                 |        |        |        |        |        |
|---|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| PQRSD   | DETALLE                         | oct-17 | nov-17 | dic-17 | ene-18 | feb-18 |
|   | RECIBIDOS                       | 590    | 701    | 607    | 634    | 845    |
|   | GESTIONADOS                     | 589    | 699    | 605    | 613    | 433    |
|   | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | 0      | 1      | 1      | 5      | 132    |
|   | EN GESTION                      | 1      | 1      | 1      | 16     | 280    |



**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:



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 octubre 2017

| REZAGO PQRSD MES DE OCTUBRE 2017                     |                            |  |                             |                              |                       |
|--|----------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| DEPENDENCIAS   | RECIBIDOS MES OCTUBRE 2017 | PENDIENTES A CORTE 31 DE ENERO DE 2018 | GESTIONADOS EN FEBRERO 2018 | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | PORCENTAJE DE GESTION |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 4                          | 2                                      | 1                           | 1                            | 50%                   |
| TOTAL ENTIDAD  | 4                          | 2                                      | 1                           | 1                            |                       |

### ➤ Rezago PQRSD noviembre 2017

| REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2017 |                              |  |                             |                              |                       |
|------------------------------------|------------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| DEPENDENCIAS                       | RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017 | PENDIENTES A CORTE 31 DE ENERO DE 2018 | GESTIONADOS EN FEBRERO 2018 | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | PORCENTAJE DE GESTION |
| DIRECCIÓN GENERAL                  | 20                           | 3                                      | 1                           | 2                            | 33%                   |
| TOTAL ENTIDAD                      | 20                           | 3                                      | 1                           | 2                            |                       |

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD****FEBRERO DE 2018****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## ➤ Rezago PQRSD diciembre 2017

| REZAGO PQRSD MES DE DICIEMBRE 2017 |                              |  |                             |                              |                       |
|------------------------------------|------------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| DEPENDENCIAS                       | RECIBIDOS MES DICIEMBRE 2017 | PENDIENTES A CORTE 31 DE ENERO DE 2018 | GESTIONADOS EN FEBRERO 2018 | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | PORCENTAJE DE GESTION |
| SECRETARIA GENERAL                 | 21                           | 2                                      | 1                           | 1                            | 50%                   |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN         | 59                           | 7                                      | 6                           | 1                            | 86%                   |
| <b>TOTAL ENTIDAD</b>               | <b>80</b>                    | <b>9</b>                               | <b>7</b>                    | <b>2</b>                     |                       |

## ➤ Rezago PQRSD enero 2018

| REZAGO PQRSD MES DE ENERO 2018                      |                             |  |                             |                              |                       |
|---|-----------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| DEPENDENCIAS  | RECIBIDOS MES ENERO DE 2018 | PENDIENTES A CORTE 31 DE ENERO DE 2018 | GESTIONADOS EN FEBRERO 2018 | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | PORCENTAJE DE GESTION |
| DIRECCIÓN GENERAL                                   | 20                          | 12                                     | 9                           | 3                            | 75,00%                |
| SECRETARIA GENERAL                                  | 30                          | 6                                      | 3                           | 3                            | 50,00%                |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                            | 26                          | 11                                     | 10                          | 1                            | 90,91%                |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO                   | 182                         | 48                                     | 46                          | 2                            | 95,83%                |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN                          | 71                          | 29                                     | 24                          | 5                            | 82,76%                |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                      | 19                          | 7                                      | 6                           | 1                            | 85,71%                |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN | 7                           | 6                                      | 0                           | 6                            | 0,00%                 |
| <b>TOTAL ENTIDAD</b>                                | <b>355</b>                  | <b>119</b>                             | <b>98</b>                   | <b>21</b>                    |                       |



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**FEBRERO DE 2018**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ Resumen PQRSD febrero 2018

| RESUMEN PQRSD MES DE FEBRERO 2018                       |                                |             |                                       |                |           |                                       |                               |
|---|--------------------------------|-------------|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------------------------------|-------------------------------|
| DEPENDENCIAS  | RECIBIDOS<br>MES ENERO<br>2018 | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN<br>TRAMITAR EN<br>SIGOB | EN GESTION     |           | TOTAL<br>PENDIENTE<br>POR<br>TRAMITAR | INDICADOR<br>DE<br>EFICIENCIA |
|   |                                |             |                                       | EN<br>TERMINOS | VENCIDOS  |                                       |                               |
| DIRECCIÓN GENERAL                                       | 16                             | 3           | 3                                     | 8              | 2         | 13                                    | 53,33%                        |
| SECRETARIA GENERAL                                      | 25                             | 16          | 2                                     | 6              | 1         | 9                                     | 86,36%                        |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                              | 4                              | 1           | 1                                     | 2              | 0         | 3                                     | 100%                          |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                | 40                             | 16          | 4                                     | 18             | 2         | 24                                    | 82,14%                        |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E<br>INFORMACIÓN          | 2                              | 1           | 1                                     | 0              | 0         | 1                                     | 100%                          |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO                       | 284                            | 149         | 71                                    | 64             | 0         | 135                                   | 99,59%                        |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN                              | 75                             | 28          | 6                                     | 39             | 2         | 47                                    | 68,75%                        |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                          | 31                             | 18          | 3                                     | 10             | 0         | 13                                    | 86,21%                        |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO                             | 347                            | 199         | 39                                    | 109            | 0         | 148                                   | 99,66%                        |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE<br>SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 21                             | 2           | 2                                     | 10             | 7         | 19                                    | 17,65%                        |
| <b>TOTAL ENTIDAD</b>                                    | <b>845</b>                     | <b>433</b>  | <b>132</b>                            | <b>266</b>     | <b>14</b> | <b>412</b>                            |                               |
| <b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>            | <b>92,63%</b>                  |             |                                       |                |           |                                       |                               |

**6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2018**

| MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE FEBRERO 2018            |            |             |
|---|------------|-------------|
| MOTIVOS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 6          | 1%          |
| Archivo Documental                                  | 8          | 1%          |
| Comunicado CERREM                                   | 20         | 2%          |
| Escoltas  | 16         | 2%          |
| Funciones y Procedimientos UNP                      | 32         | 4%          |
| Implementación de Medidas                           | 20         | 2%          |
| Información Trámite y Servicios UNP                 | 451        | 53%         |
| Información Estudio Nivel de Riesgo                 | 268        | 32%         |
| No Competencia UNP                                  | 13         | 2%          |
| Vehiculos   | 11         | 1%          |
| <b>TOTAL, MOTIVOS</b>                               | <b>845</b> | <b>100%</b> |

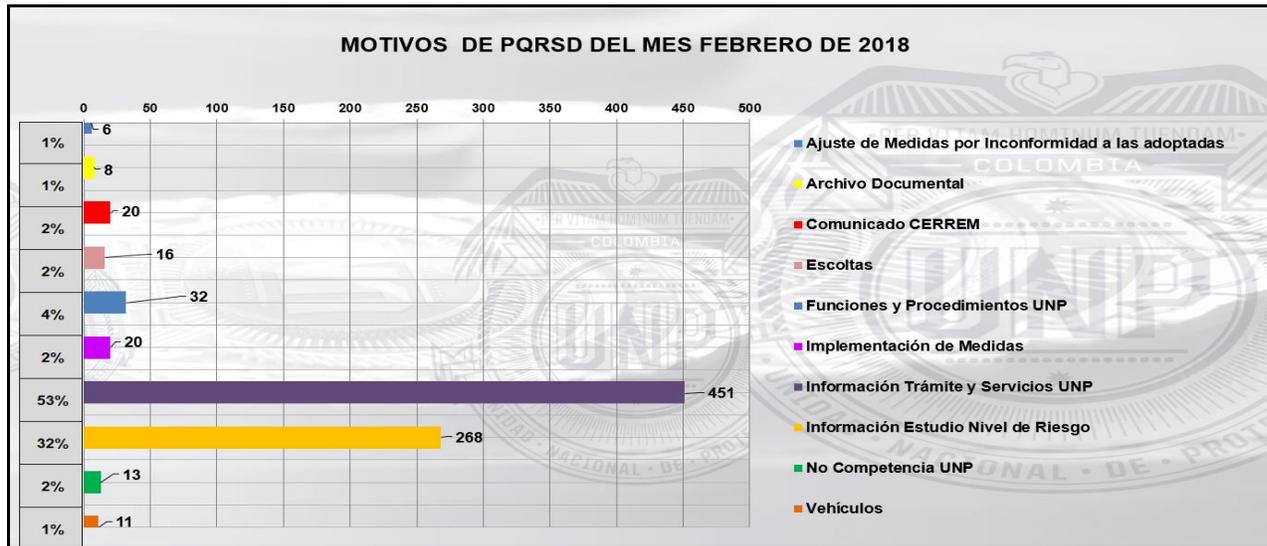


**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2018**

| <b>PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2018</b>     |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>POBLACIÓN - DETALLE</b>                                | <b>FRECUENCIA</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| Dirigentes o activistas de grupos políticos.              | 16                | 2%                |
| Dirigentes, representantes org. defensoras DH             | 109               | 13%               |
| Dirigentes o activistas sindicales.                       | 45                | 5%                |
| Dirigentes, representantes de org. gremiales.             | 5                 | 1%                |
| Dirigentes Representantes de grupos étnicos.              | 106               | 13%               |
| Visión Médica   | 2                 | 0%                |
| Periodistas y comunicadores sociales.                     | 21                | 2%                |
| Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.    | 132               | 16%               |
| Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.                 | 65                | 8%                |
| Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN. | 72                | 9%                |
| Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC                  | 10                | 1%                |
| Medidas Cautelares  | 3                 | 0%                |
| Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005       | 2                 | 0%                |
| FARC-EP   | 16                | 2%                |
| ACR   | 15                | 2%                |
| Entidad Pública.  | 107               | 13%               |
| Ninguna   | 119               | 14%               |
| <b>TOTAL</b>  | <b>845</b>        | <b>100%</b>       |



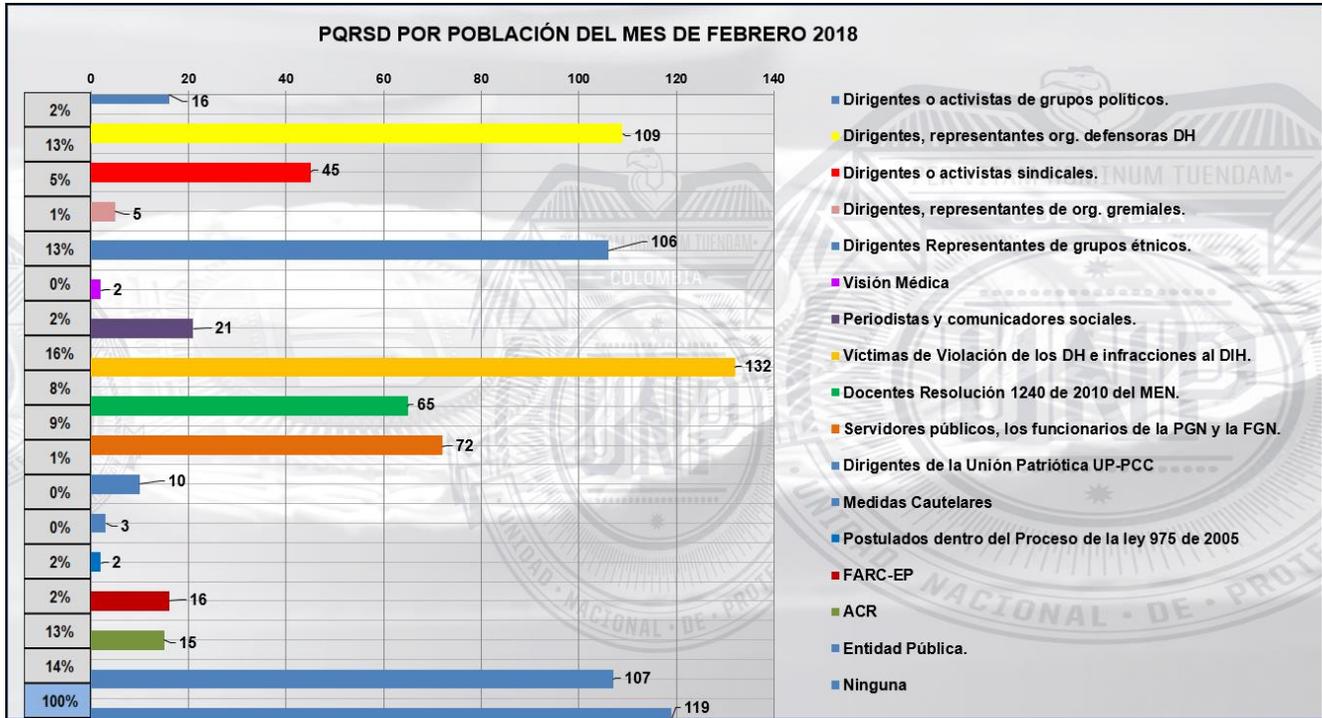
**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas en el mes de febrero 2018.



**8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .**

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.

**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.**

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:



# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

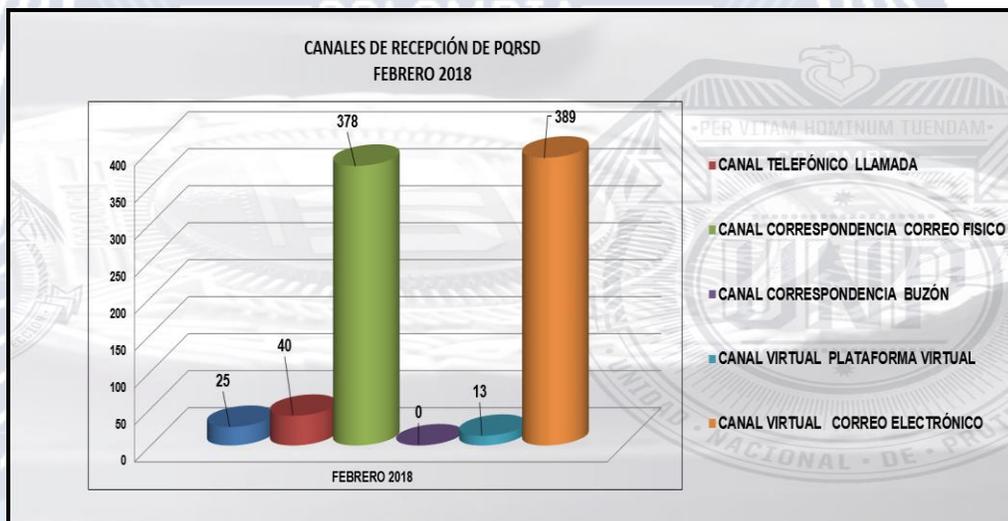
FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD |                        |     |
|-------------------------------|------------------------|-----|
| FEBRERO 2018                  |                        |     |
| CANAL PRESENCIAL              | ATENCIÓN PERSONALIZADA | 25  |
| CANAL TELEFÓNICO              | LLAMADA                | 40  |
| CANAL CORRESPONDENCIA         | CORREO FISICO          | 378 |
|                               | BUZÓN                  | 0   |
| CANAL VIRTUAL                 | PLATAFORMA VIRTUAL     | 13  |
|                               | CORREO ELECTRÓNICO     | 389 |
| TOTAL                         |                        | 845 |



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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

- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días



# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

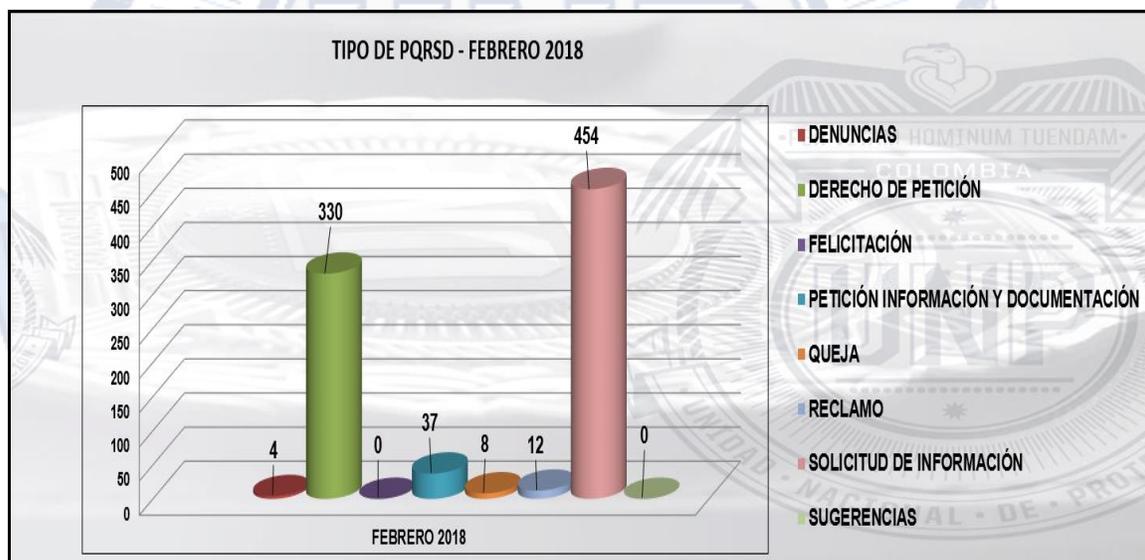
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



✓ Persona natural o jurídica quince (15) días

c) Tipo de PQRSD del mes de febrero 2018

| TIPO DE PQRSD                        |            |
|--------------------------------------|------------|
| FEBRERO 2018                         |            |
| DENUNCIAS                            | 4          |
| DERECHO DE PETICIÓN                  | 330        |
| FELICITACIÓN                         | 0          |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 37         |
| QUEJA                                | 8          |
| RECLAMO                              | 12         |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN             | 454        |
| SUGERENCIAS                          | 0          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>845</b> |





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

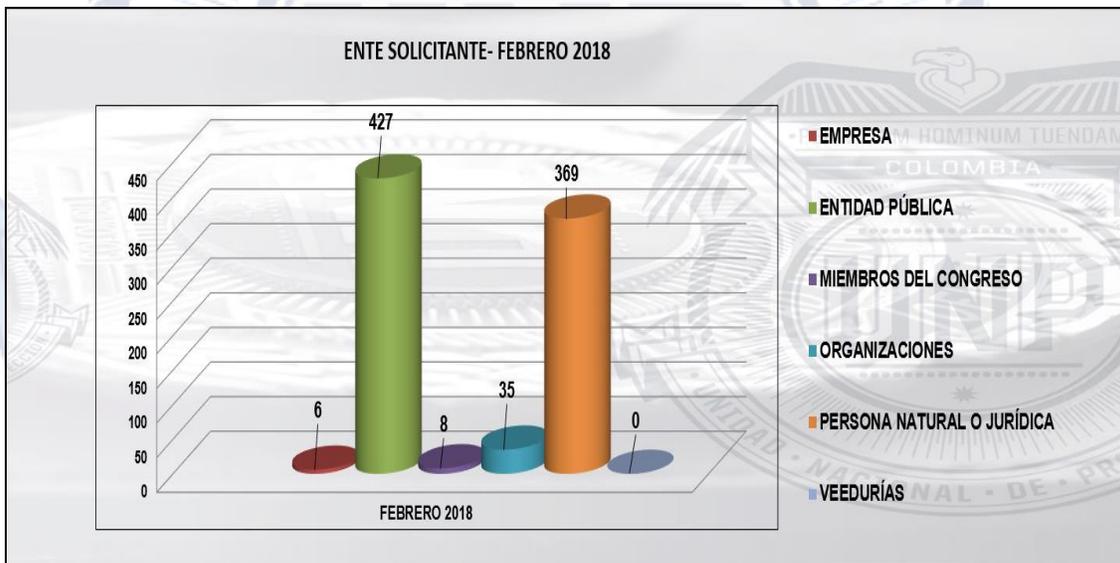
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



d) Ente solicitante del mes de febrero 2018

| <b>ENTE SOLICITANTE</b>           |            |
|-----------------------------------|------------|
| <b>FEBRERO 2018</b>               |            |
| <b>EMPRESA</b>                    | <b>6</b>   |
| <b>ENTIDAD PÚBLICA</b>            | <b>427</b> |
| <b>MIEMBROS DEL CONGRESO</b>      | <b>8</b>   |
| <b>ORGANIZACIONES</b>             | <b>35</b>  |
| <b>PERSONA NATURAL O JURÍDICA</b> | <b>369</b> |
| <b>VEEDURÍAS</b>                  | <b>0</b>   |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>845</b> |





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES FEBRERO 2018.

#### 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 para 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 sus PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar una retroalimentación, que permita la toma de decisiones, contribuyan a la mejora continua y garantice la participación ciudadana.

##### FICHA TÉCNICA

###### Definición de las Variables Que Evaluar

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



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

**SATISFACCIÓN:** Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene 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?

### Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al ciudadano está constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objeto de hacer una petición, un



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de febrero de 2018.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia 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 de forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizada 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 BOGOTA  
PERIODO FEBRERO 2018**

| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 1            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 2            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 3            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 4            | NO         | 4          | 4          | SI         | SI         | 4          | B          | M    |
| 5            | NO         | 4          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    |
| 6            | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 7            | SI         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    |
| 8            | NO         | 4          | 4          | SI         | SI         | 5          | B          | F    |
| 9            | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |
| 10           | NO         | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|    |    |   |   |    |    |   |   |       |
|----|----|---|---|----|----|---|---|-------|
| 11 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F     |
| 12 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 13 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 14 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 15 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F     |
| 16 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 17 | NO | 5 | 5 | SI | NO | 5 | B | M     |
| 18 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 19 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 20 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 21 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F     |
| 23 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M     |
| 24 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | M     |
| 25 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M     |
| 26 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M     |
| 27 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M     |
| 28 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M     |
| 29 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F     |
| 30 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F     |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F     |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 1 | B | M     |
| 33 | SI | 2 | 5 | SI | SI | 2 | B | LGTBI |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F     |
| 35 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F     |
| 36 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F     |



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

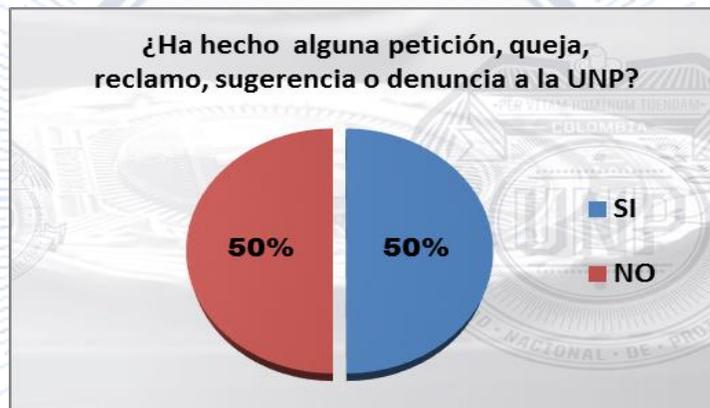


**RESULTADO ENCUESTA**

| <b>PREGUNTA 1</b>  |    |           |             |
|--|----|-----------|-------------|
| ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP? | SI | 18        | 50%         |
|  | NO | 18        | 50%         |
| <b>TOTAL</b>   |    | <b>36</b> | <b>100%</b> |

**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 36 personas encuestadas 18 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 50% de la población muestra. Así las cosas el 50% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



**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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 98% 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, una (1) persona la calificó con 2 correspondiendo esto al 3%.

| PREGUNTA 2                                 |   |    |      |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? | 1 | 0  | 0%   |
|  | 2 | 1  | 3%   |
|  | 3 | 0  | 0%   |
|  | 4 | 11 | 31%  |
|  | 5 | 24 | 67%  |
| TOTAL                                      |   | 36 | 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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

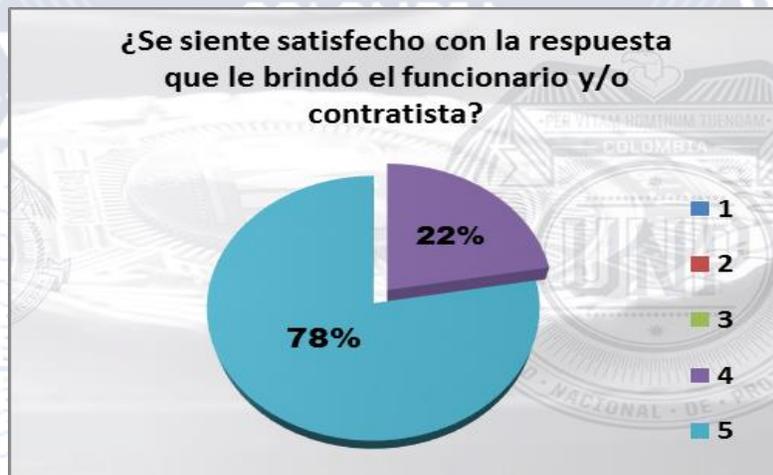
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los encuestados han considerado que se sienten satisfechos 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   |   |    |      |
|--|---|----|------|
| ¿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  | 22%  |
|  | 5 | 28 | 78%  |
| TOTAL  |   | 36 | 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:



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

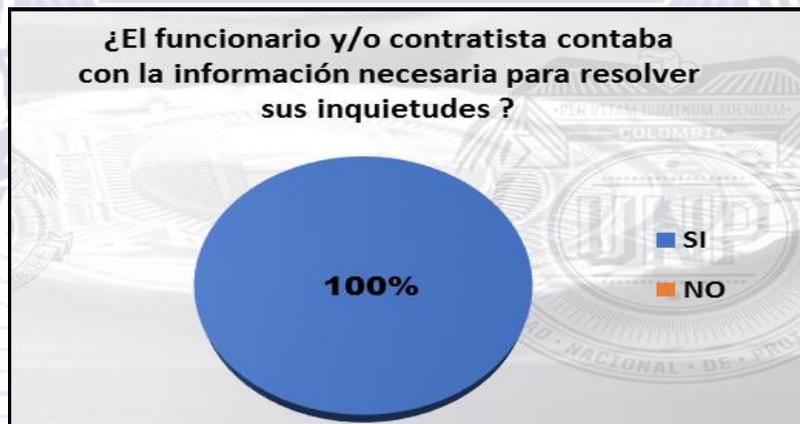
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 97% ha manifestado que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento y al 3% le parece que las respuestas del asesor no fueron claras ni de facil entendimeinto.

| PREGUNTA 4  |    |    |      |
|---|----|----|------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 36 | 100% |
|   | NO | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>  |    | 36 | 100% |



| PREGUNTA 5  |    |    |      |
|---|----|----|------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 35 | 97%  |
|   | NO | 1  | 3%   |
| <b>TOTAL</b>  |    | 36 | 100% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN 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, en la presente encuesta podemos determinar que de las 36 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 6% lo califica como malos.

| PREGUNTA 6  |   |    |      |
|---|---|----|------|
| ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? | 1 | 1  | 3%   |
|   | 2 | 1  | 3%   |
|   | 3 | 0  | 0%   |
|   | 4 | 9  | 25%  |
|   | 5 | 25 | 69%  |
| TOTAL   |   | 36 | 100% |

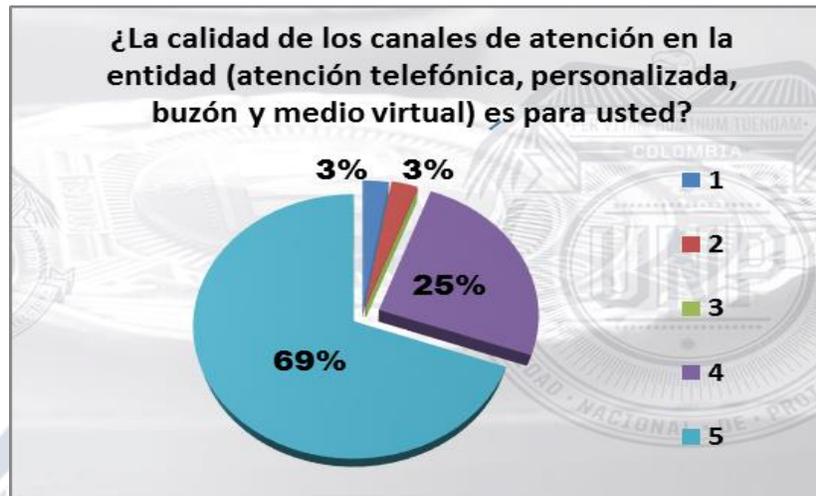


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados en Bogotá encuentran que nuestro servicio es Bueno.

| PREGUNTA 7                       |   |    |      |
|----------------------------------|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 36 | 100% |
|                                  | R | 0  | 0%   |
|                                  | M | 0  | 0%   |
| TOTAL                            |   | 36 | 100% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

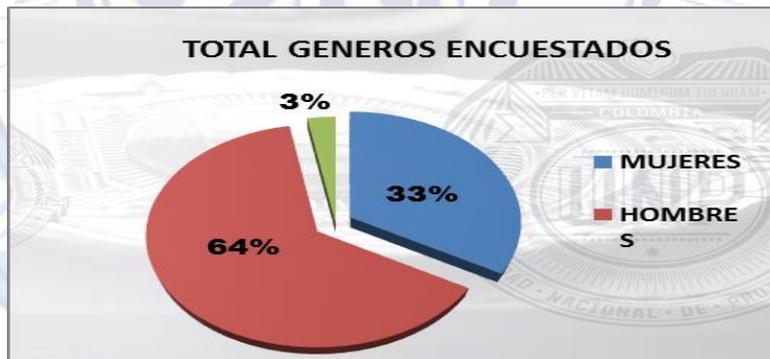
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?, tenemos que, de las 36 encuestas realizadas 12 son mujeres que corresponde a un 33%, y 23 son hombres, que corresponde al 64% y el 3% corresponde al género LGTBI, del total de los encuestados durante el mes de febrero.

| TOTAL, ENCUESTADOS |    |      |
|--------------------|----|------|
| MUJERES            | 12 | 33%  |
| HOMBRES            | 23 | 64%  |
| LGTBI              | 1  | 3%   |
| TOTAL              | 36 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 47 personas encuestadas en Bogotá en el mes de febrero 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 | 12 | 100% |
|   | R | 0  | 0%   |
|   | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>  |   | 12 | 100% |

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO |   |    |      |
|---|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio?                                  | B | 23 | 100% |
|   | R | 0  | 0%   |
|   | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>  |   | 23 | 100% |

| PERCEPCIÓN DE OTROS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO |   |   |      |
|---|---|---|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio?                                    | B | 1 | 100% |
|   | R | 0 | 0%   |
|   | M | 0 | 0%   |
| <b>TOTAL</b>  |   | 1 | 100% |



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD****FEBRERO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN**

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de febrero diligenciaron treinta y ocho (38) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Medellín, Barranquilla, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta.

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP**

| Encuesta No. | Encuesta No. | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo | SEDE      |
|--------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|-----------|
| 1            | SI           | 1          | 1          | NO         | SI         | 5          | B          | M    | MEDELLIN  |
| 2            | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | MEDELLIN  |
| 3            | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | B/QUILLA  |
| 4            | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/QUILLA  |
| 5            | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/QUILLA  |
| 6            | N.R.         | 4          | 4          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | B/QUILLA  |
| 7            | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | B/QUILLA  |
| 8            | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/QUILLA  |
| 9            | SI           | 5          | 4          | SI         | SI         | 4          | B          | M    | B/QUILLA  |
| 10           | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | B/QUILLA  |
| 11           | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | IBAGUE    |
| 12           | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | IBAGUE    |
| 13           | NO           | 4          | 4          | SI         | SI         | 4          | B          | M    | IBAGUE    |
| 14           | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | IBAGUE    |
| 15           | NO           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | F    | IBAGUE    |
| 16           | SI           | 5          | 5          | SI         | SI         | 5          | B          | M    | B/VENTURA |
| 17           | N.R.         | 5          | 5          | SI         | SI         | 4          | B          | M    | B/VENTURA |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



|    |      |   |   |    |    |   |   |   |           |
|----|------|---|---|----|----|---|---|---|-----------|
| 18 | NO   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 19 | NO   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 20 | NO   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 21 | NO   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 22 | NO   | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 23 | SI   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 24 | SI   | 5 | 5 | SI | SI | 1 | 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   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 28 | SI   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 29 | SI   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 30 | NO   | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 31 | SI   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 32 | N.R. | 3 | 4 | SI | SI | 4 | R | M | CUCUTA    |
| 33 | SI   | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA    |
| 34 | NO   | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA    |
| 35 | NO   | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA    |
| 36 | SI   | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA    |
| 37 | NO   | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA    |
| 38 | SI   | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA    |

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 38 personas encuestadas en los Grupos



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**  
**FEBRERO DE 2018**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Regionales durante el mes de febrero, el 64% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 33% lo realizó por primera vez y el 3% no respondió a esta pregunta.

| PREGUNTA 1   |      |    |      |
|--|------|----|------|
| ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI   | 23 | 60%  |
|  | NO   | 12 | 32%  |
|  | N.R. | 3  | 8%   |
| TOTAL  |      | 36 | 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 94% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno de los encuestados lo calificó con 1, que corresponde al 3% y Uno lo calificó con 3 que pertenece al 3%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| PREGUNTA 2                                 |   |    |      |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? | 1 | 1  | 3%   |
|  | 2 | 0  | 0%   |
|  | 3 | 1  | 3%   |
|  | 4 | 8  | 20%  |
|  | 5 | 28 | 74%  |
| TOTAL                                      |   | 38 | 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 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, uno de los encuestados lo calificó con 1, que corresponde al 3%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 3

|  |   |    |      |
|--|---|----|------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 1  | 3%   |
|  | 2 | 0  | 0%   |
|  | 3 | 0  | 0%   |
|  | 4 | 9  | 23%  |
|  | 5 | 28 | 74%  |
| TOTAL  |   | 38 | 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:

De los treinta y seis (36) encuestados en los Grupos Regionales de Protección que contestaron la encuesta en el mes de febrero de 2018, tenemos que el 97% han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

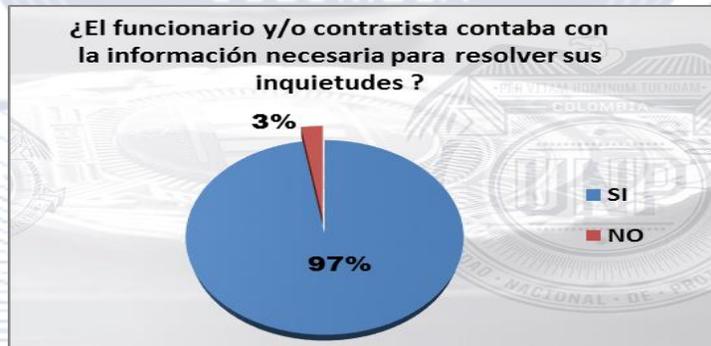
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



sus inquietudes, una (1) de ellas contestó que el funcionario no contaba con la información necesaria para resolver su inquietud, lo que corresponde a un 3%.

El 100% respondieron que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

| <b>PREGUNTA 4</b>   |    |           |             |
|---|----|-----------|-------------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 37        | 97%         |
|   | NO | 1         | 3%          |
| <b>TOTAL</b>  |    | <b>38</b> | <b>100%</b> |



| <b>PREGUNTA 5</b>   |    |           |             |
|---|----|-----------|-------------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 38        | 100%        |
|   | NO | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>  |    | <b>38</b> | <b>100%</b> |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 38 personas encuestadas durante el mes de febrero en los Grupos Regionales de Protección, el 97% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, uno lo calificó con 1 correspondiendo al 3%.

| PREGUNTA 6  |   |    |      |
|---|---|----|------|
| ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? | 1 | 1  | 3%   |
|   | 2 | 0  | 0%   |
|   | 3 | 0  | 0%   |
|   | 4 | 11 | 29%  |
|   | 5 | 26 | 68%  |
| TOTAL   |   | 38 | 100% |

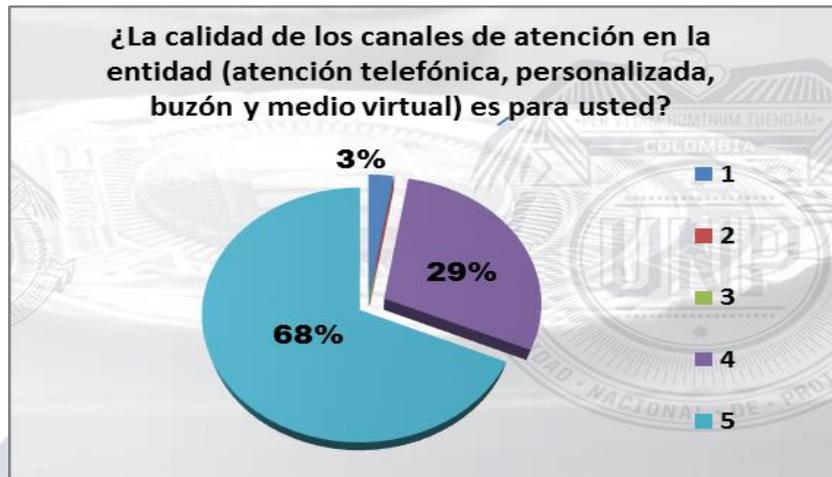


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, se analiza que el 97% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona calificó nuestro servicio como regular lo que equivale 3%.

| PREGUNTA 7                       |   |    |      |
|----------------------------------|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 37 | 97%  |
|                                  | R | 1  | 3%   |
|                                  | M | 0  | 0%   |
| TOTAL                            |   | 38 | 100% |

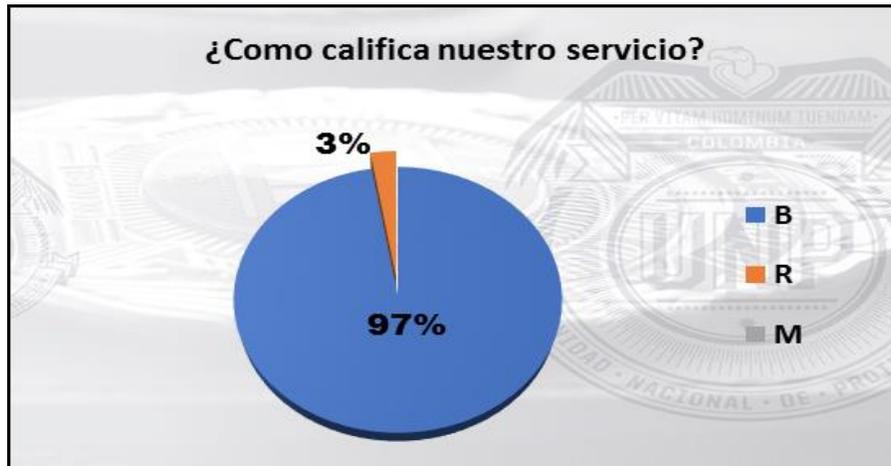


## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 38 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Medellín, Barranquilla, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta; se tiene que 10 son mujeres y corresponde al 26%, 28 son hombres y corresponde al 74% del total de los encuestados durante el mes de febrero.

| TOTAL, ENCUESTADOS |           |                |
|--------------------|-----------|----------------|
| MUJERES            | 10        | 26%            |
| HOMBRES            | 28        | 74%            |
| <b>TOTAL</b>       | <b>38</b> | <b>100,00%</b> |

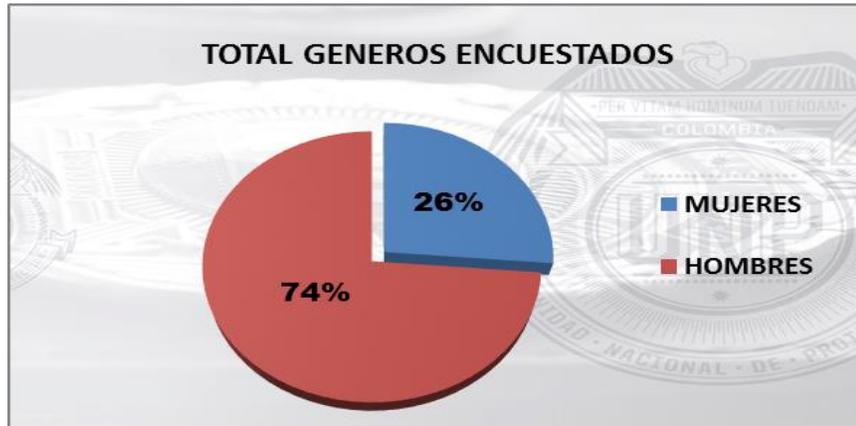


**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**FEBRERO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 3 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de febrero del presente año, diez (10) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

| <b>PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b> |   |    |      |
|--|---|----|------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>                                  | B | 10 | 100% |
|  | R | 0  | 0%   |
|  | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>   |   | 10 | 100% |

| <b>PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO</b> |   |    |      |
|--|---|----|------|
| <b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>                                  | B | 27 | 96%  |
|  | R | 1  | 4%   |
|  | M | 0  | 0%   |
| <b>TOTAL</b>   |   | 28 | 100% |



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 11. CONCLUSIONES

- Se observa que el canal de recepción mediante el cual los ciudadanos elevan mayor número de PQRSD, es el canal virtual toda vez que por este medio fueron recibidas el 48% de las mismas, de lo cual se colige que la UNP ha dispuesto la tecnología a favor del servicio al ciudadano.
- Menos del 1% de las PQRSD elevadas ante la UNP hacen alusión a quejas frente a funcionarios o colaboradores de la entidad, de lo cual se colige la alta vocación al servicio que poseen las personas vinculadas a la institución.
- El 53% de las PQRSD elevadas ante la UNP hacen alusión a trámites y servicios prestados por la entidad, seguidas por aquellas atinentes al estudio de nivel de riesgo, las cuales representan un 32% de estas.
- El 51% de las PQRSD elevadas ante la UNP provienen de entidades públicas garantes de los Derechos Fundamentales de los ciudadanos.
- Se evidencia que la población objeto del programa que eleva un mayor número de PQRSD ante la UNP, son las Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD  
FEBRERO DE 2018**



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo, en concordancia con el panorama de seguridad nacional que afronta nuestro país.

- Para el presente periodo el indicador atinente a la oportunidad en las respuestas a PQRSD se incrementó en 1% respecto al indicador del mes inmediatamente anterior, hecho que refleja el resultado positivo de las acciones emprendidas por el GAC en el marco al seguimiento a las PQRSD y las actividades para generar conciencia respecto a la importancia de contestar en términos de oportunidad al ciudadano.
- En lo referente al indicador de percepción el cual nos permite determinar la calidad que tienen los canales de atención de la entidad para impetrar una PQRSD; tenemos que de los 74 encuestados durante el mes de febrero de 2018, sobre esta pregunta, 3 de los encuestados lo calificaron con la más baja esto corresponde al 4%. Por el seguimiento efectuado, se observa que su inconformidad no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano de la UNP, sino a fallas técnicas que se aluden al conmutador dada la demora que se presenta en contestar la llamada, o al tiempo en que tarda la operadora en transferir la llamada a una dependencia.
- Se destaca como oportuno, claro y eficiente el apoyo brindado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá con los Grupos Regionales de Protección, ya que esto ha redundado en la reducción las llamadas y atenciones personalizadas de los ciudadanos que se ubican en el nivel regional hacia el nivel central, evitando desplazamientos innecesarios de los beneficiarios, para impetrar su PQRSD.

|  | <b>Nombre</b>   | <b>Firma</b> | <b>Fecha</b> |
|--|---|--------------|--------------|
| Proyectó:  | Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista   |              | 06/03/2018   |
| Revisó:  | William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC  |              | 06/03/2018   |
| Aprobó:  | Coronel Alvaro Javier Lopez Pabón /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E) |              | 06/03/2018   |
| 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. |   |              |              |