



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
05/4/2018**



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

Página.

<b>1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES MARZO.....</b>	<b>14</b>
<b>4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MARZO 2018 .....</b>	<b>26</b>
<b>4.3 FLUJO DE PQRSD.....</b>	<b>27</b>
<b>5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD ( 2018).....</b>	<b>28</b>
<b>6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES MARZO.....</b>	<b>31</b>
<b>7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES MARZO.....</b>	<b>32</b>
<b>8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....</b>	<b>33</b>
<b>9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL     CIUDADANO MES MARZO 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. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO - MARZO DE 2018) .....</b>	<b>59</b>
<b>12. CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 redunda en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas ante la entidad en el mes de marzo 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 marzo y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Se hace alusión a **560** 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 marzo.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

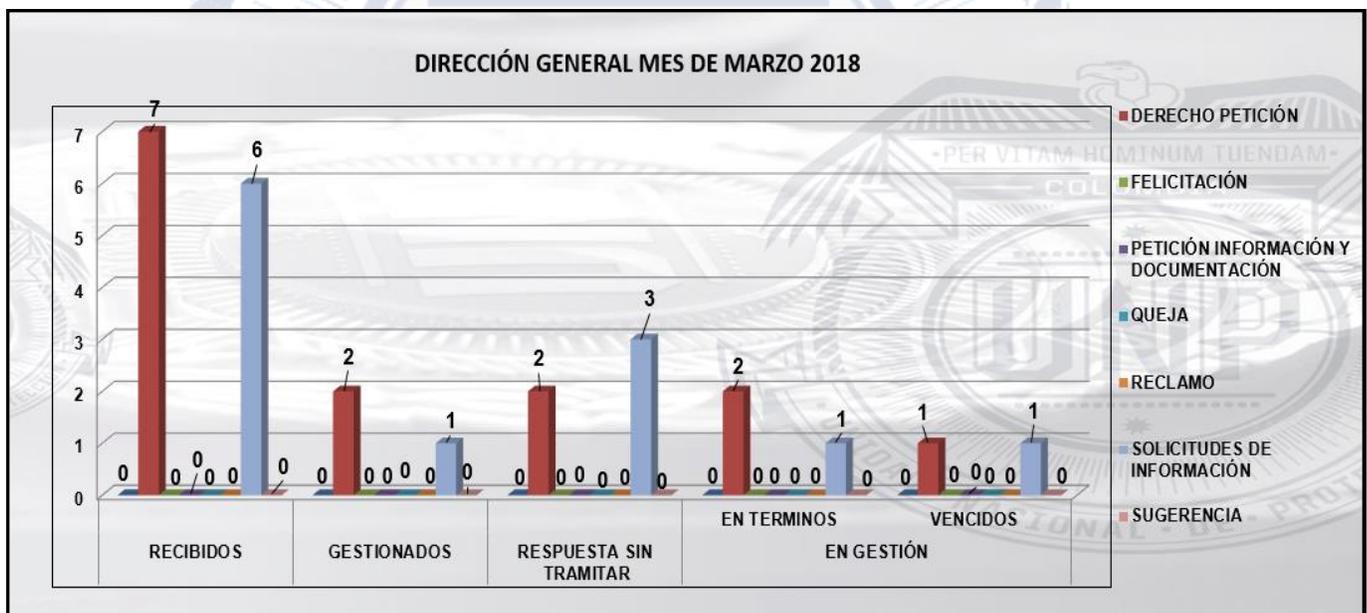
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	7	2	2	2	1	7
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	6	1	3	1	1	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>13</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

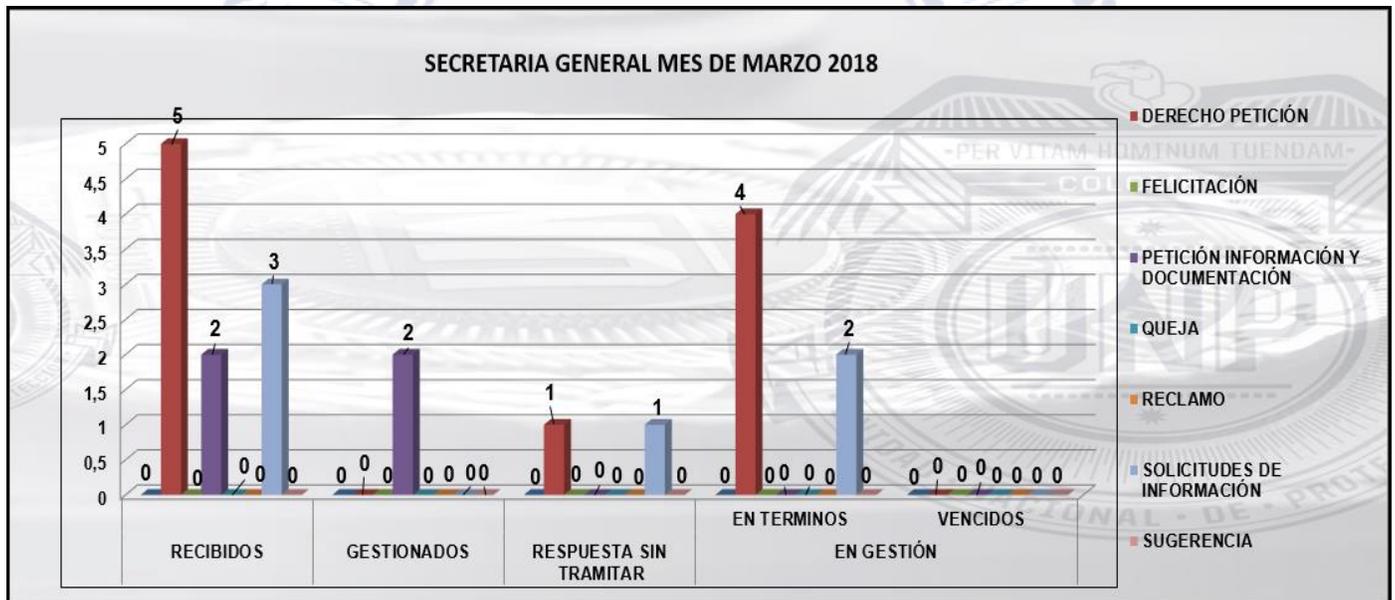
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	0	1	4	0	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	0	1	2	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>10</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

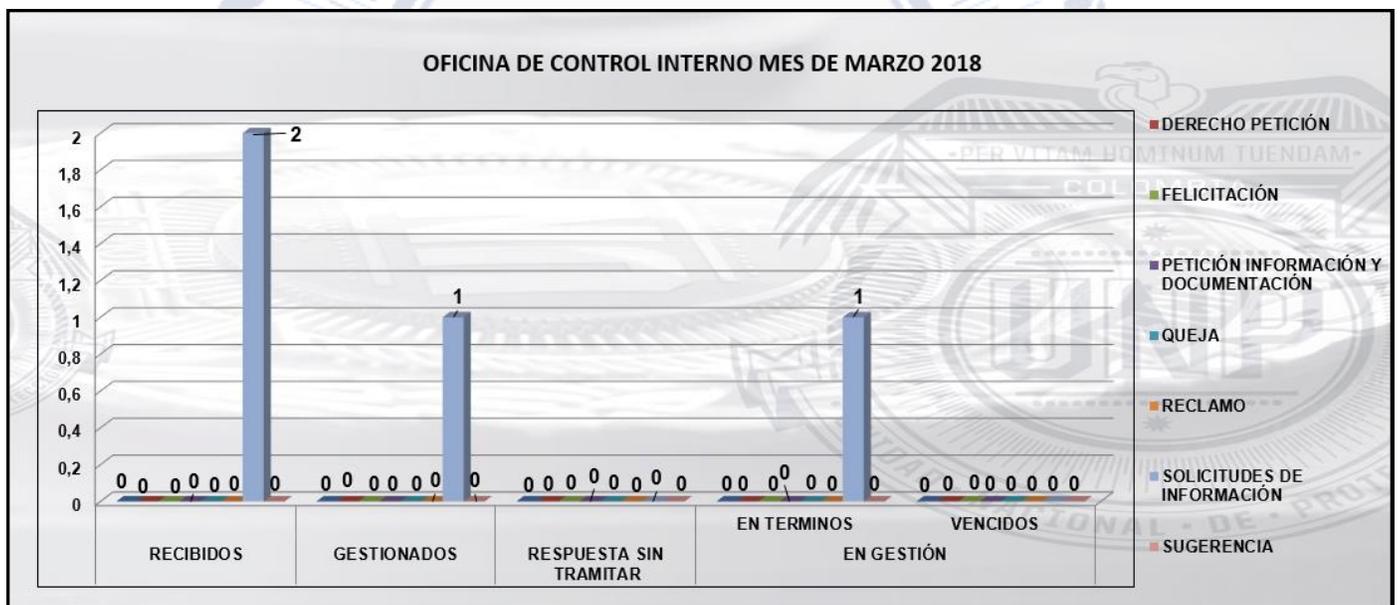
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
MARZO	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	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>2</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

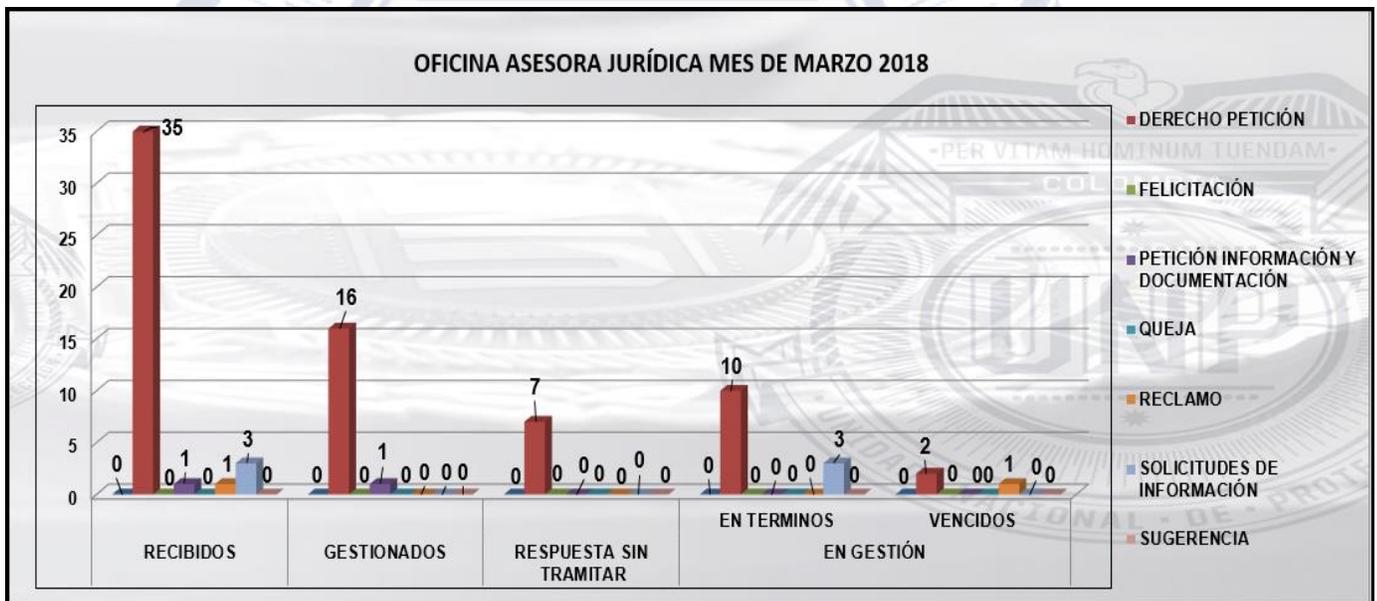
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	35	16	7	10	2	35
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	1	0	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	0	0	3	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>40</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

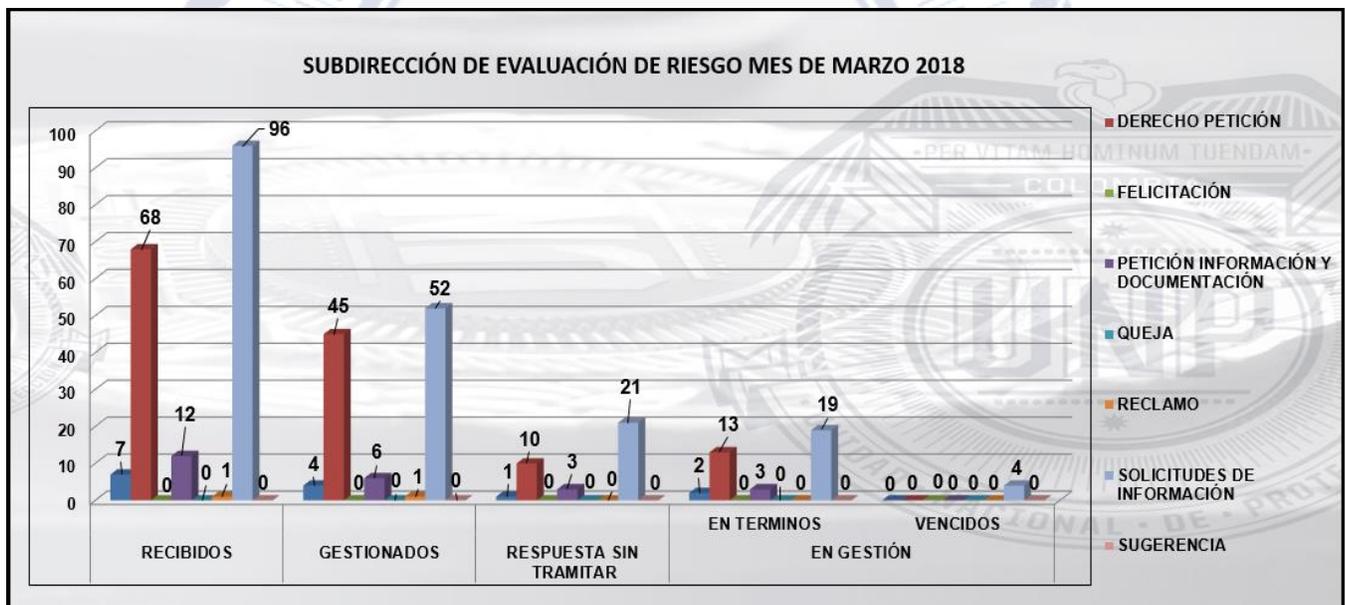
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	7	4	1	2	0	7
DERECHO PETICIÓN	68	45	10	13	0	68
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	6	3	3	0	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	96	52	21	19	4	96
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>184</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

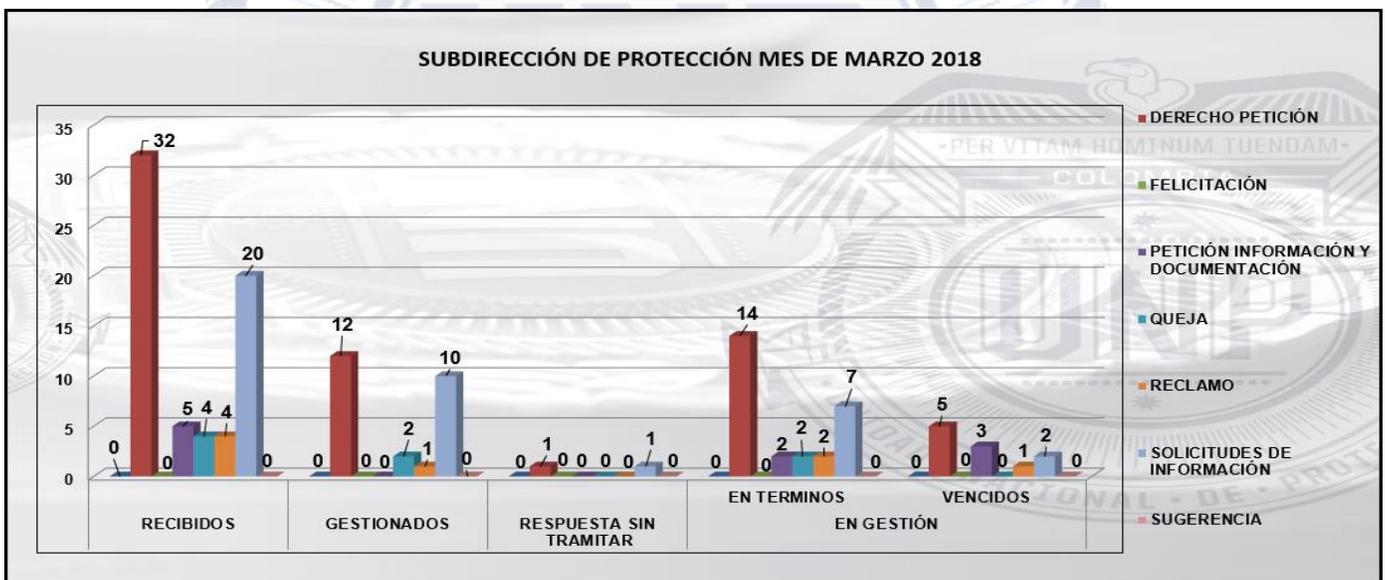
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	32	12	1	14	5	32
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	0	0	2	3	5
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	4	1	0	2	1	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	10	1	7	2	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>65</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

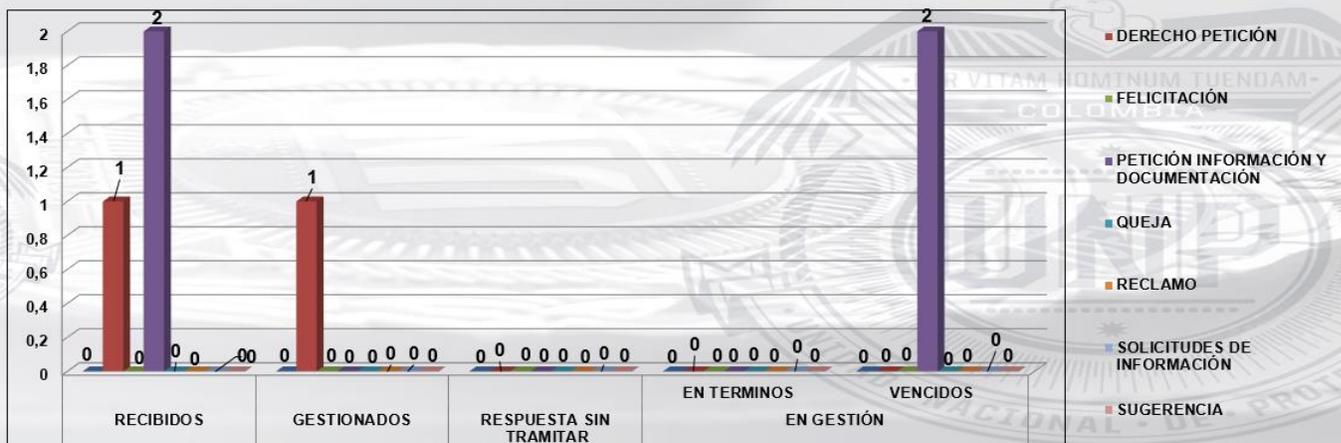
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	0	2	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>3</b>					

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN MES DE MARZO 2018





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

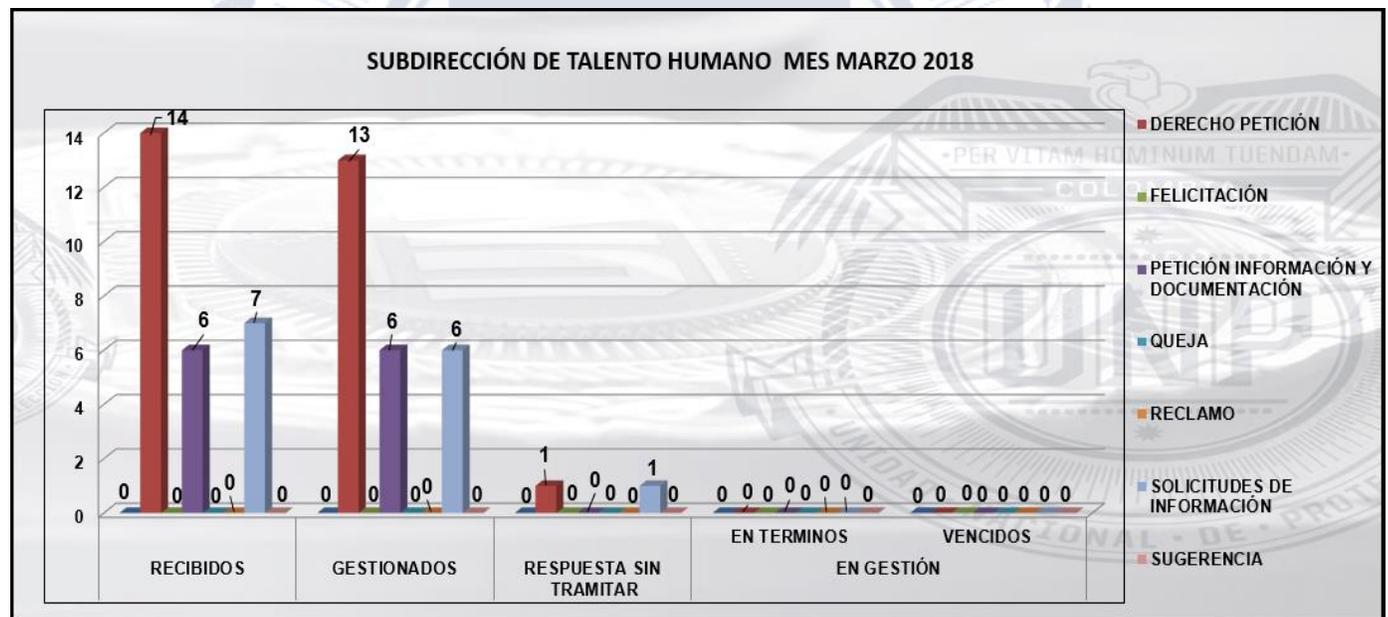
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	14	13	1	0	0	14
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	6	0	0	0	6
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	6	1	0	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>27</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

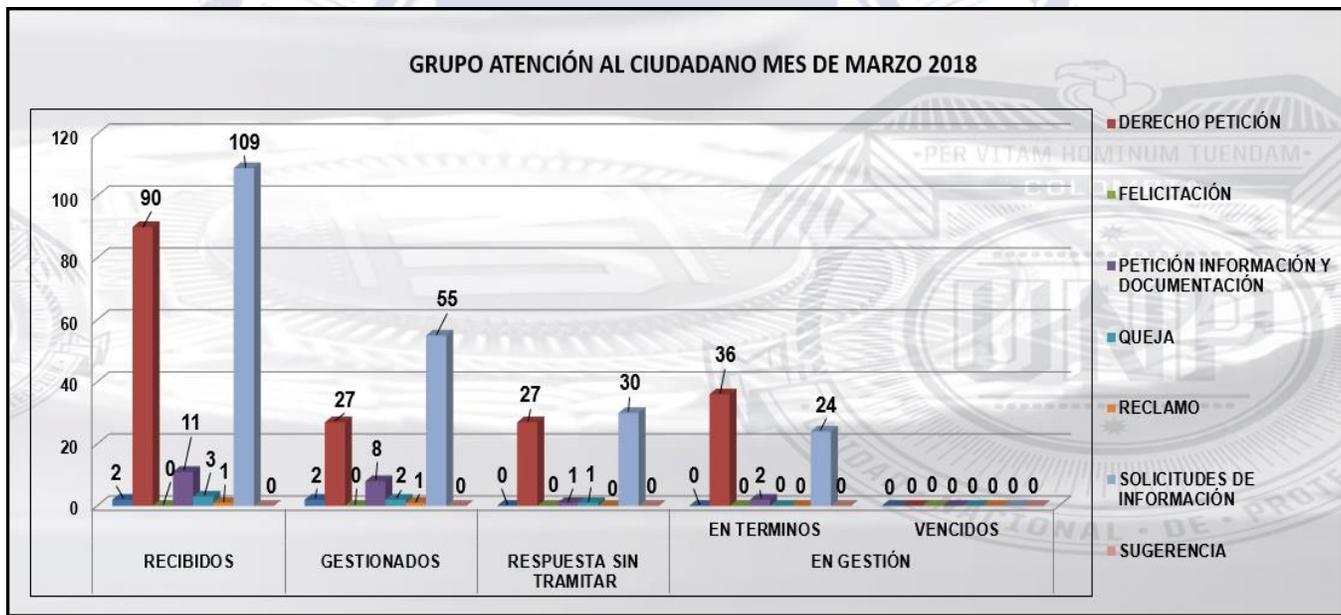
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	90	27	27	36	0	90
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	8	1	2	0	11
QUEJA	3	2	1	0	0	3
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	109	55	30	24	0	109
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>216</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

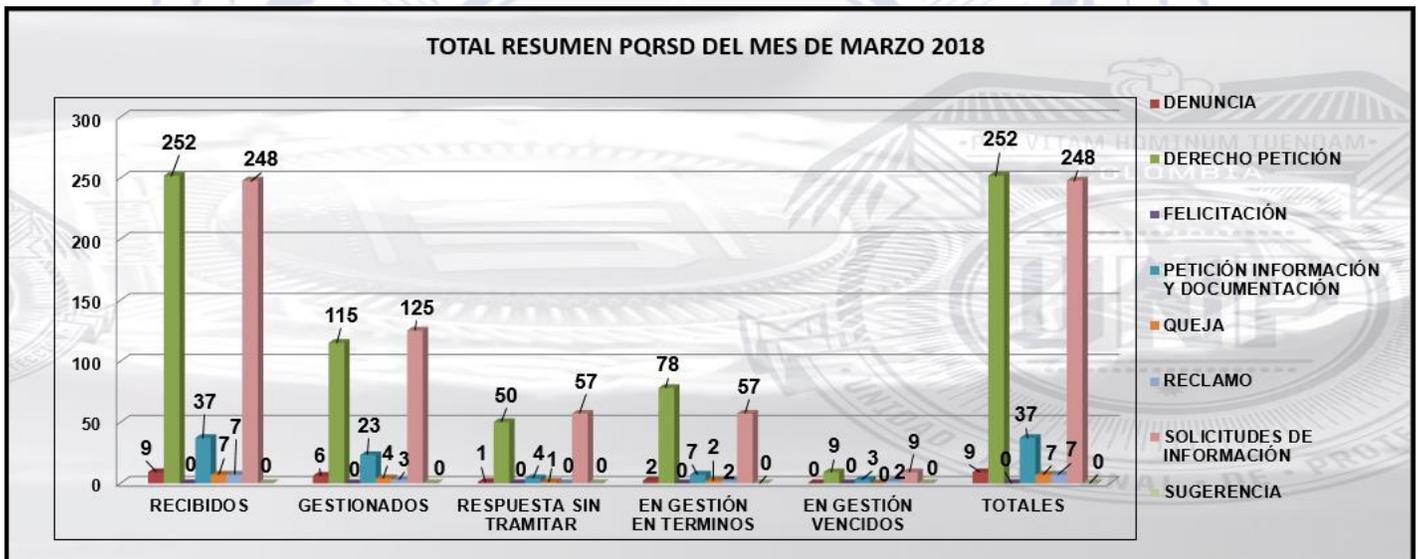
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. TOTAL RESUMEN DE PQRSD DEL MES DE MARZO 2018.

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE MARZO DE 2018						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	9	6	1	2	0	9
DERECHO PETICIÓN	252	115	50	78	9	252
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	37	23	4	7	3	37
QUEJA	7	4	1	2	0	7
RECLAMO	7	3	0	2	2	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	248	125	57	57	9	248
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>560</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

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (febrero) que debieron contestarse en el mes de marzo, y las recibidas en marzo para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **684** PQRSD, de ese total fueron respondidas **608** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **88,89%**.

**El restante 11,11%** 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, Antioquia y zona de Uraba 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 marzo y de meses anteriores:

364 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero 2018

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

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

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

### 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES MARZO

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



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



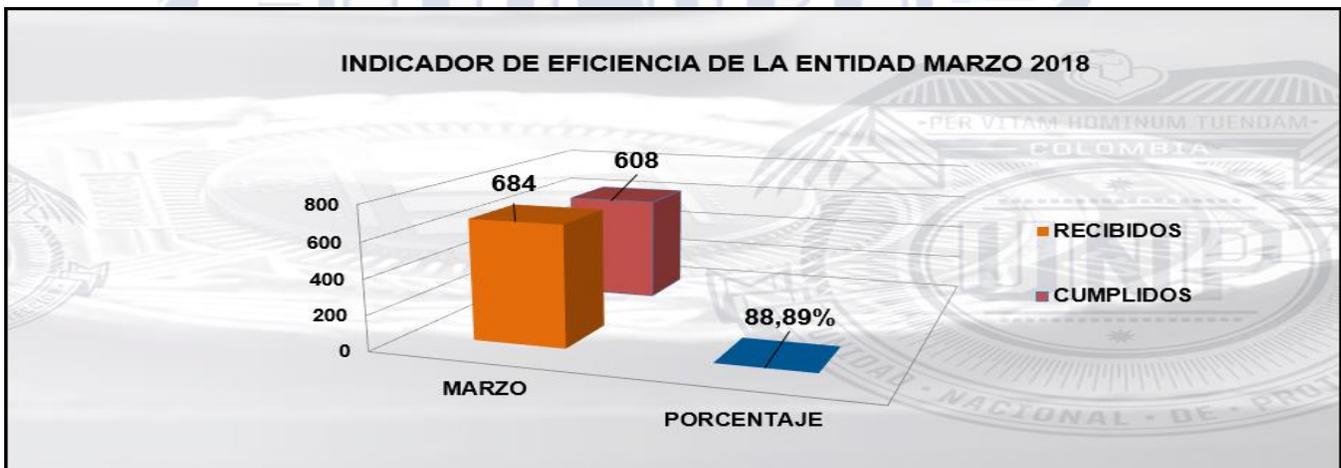
respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

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 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE MARZO DE 2018	560	276
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO</b>	17	17
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	211	188
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	184	184
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	272	219
<b>TOTAL</b>	<b>684</b>	<b>608</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>88,89%</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**

**MARZO DE 2018**

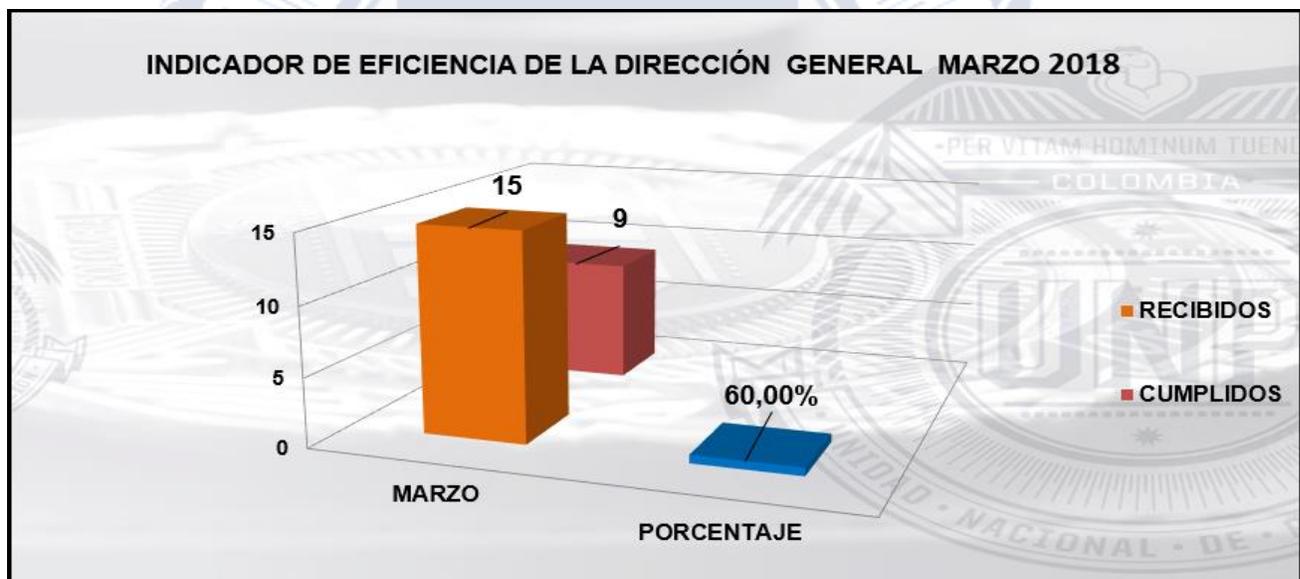
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**a. DIRECCIÓN GENERAL**

<b>OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	9	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>60,00%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

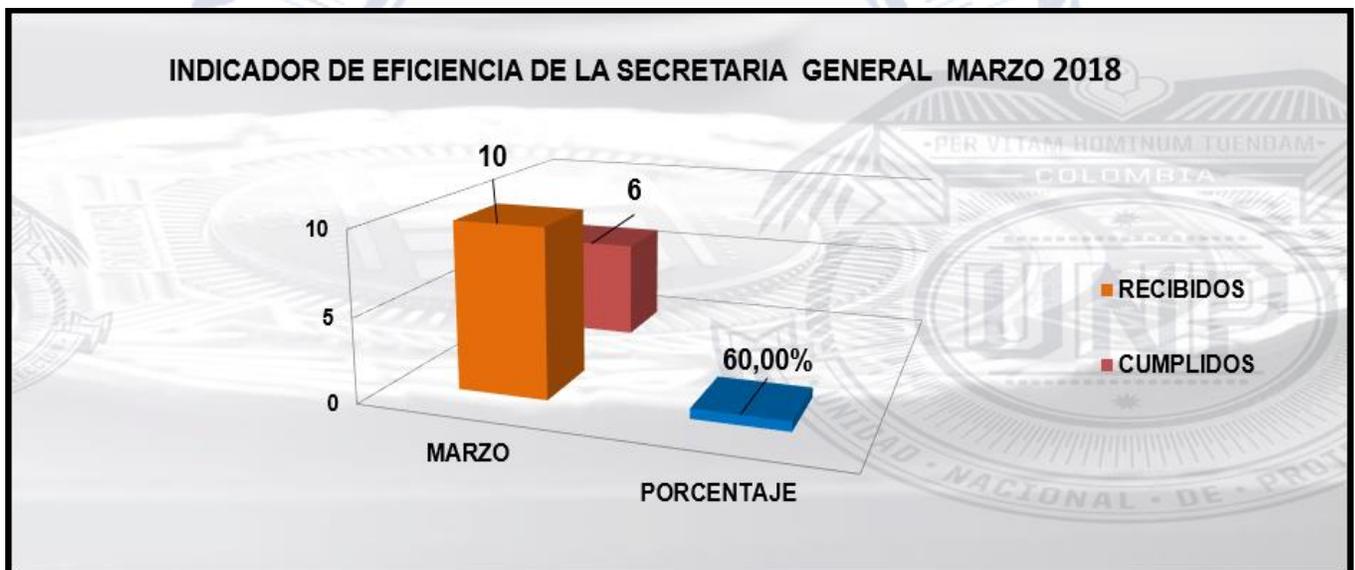
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**b. SECRETARIA GENERAL**

<b>OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MARZO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>60,00%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

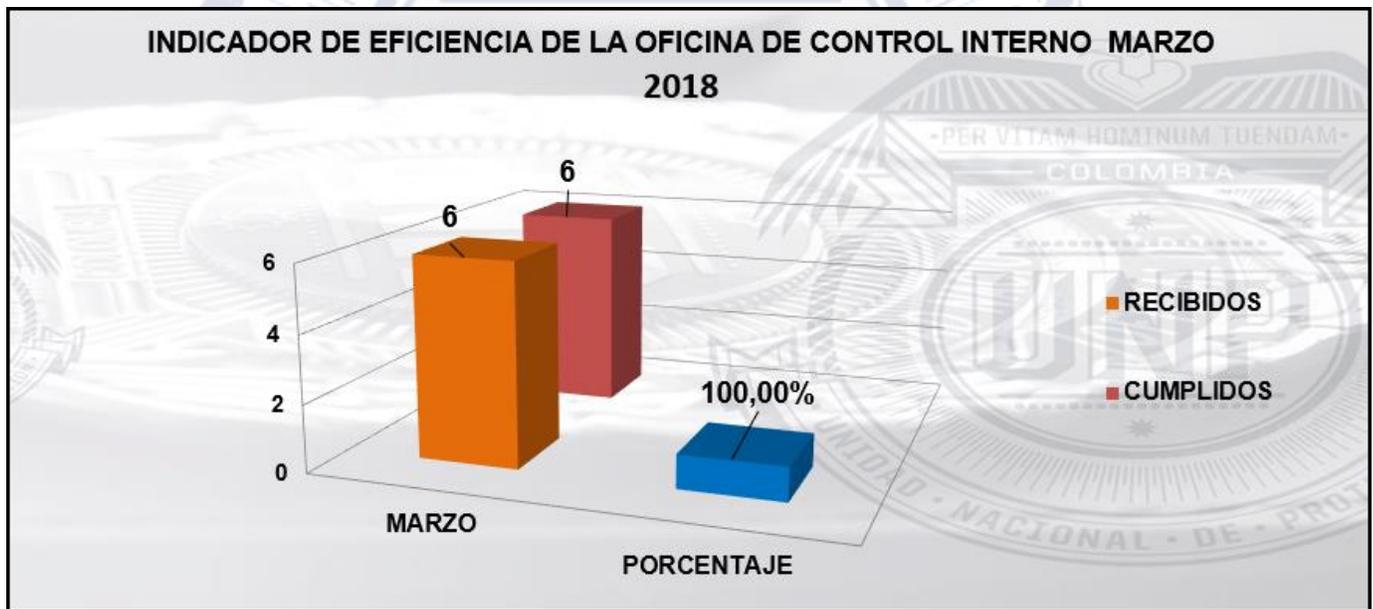
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

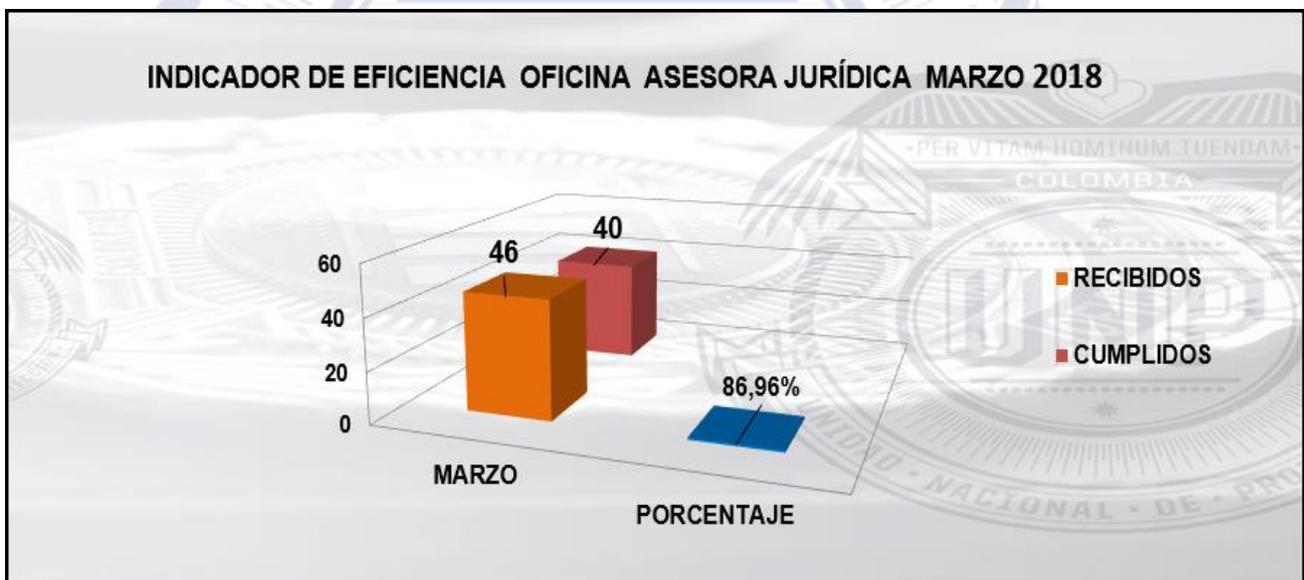
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	16	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	19	16
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>40</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>86,96%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

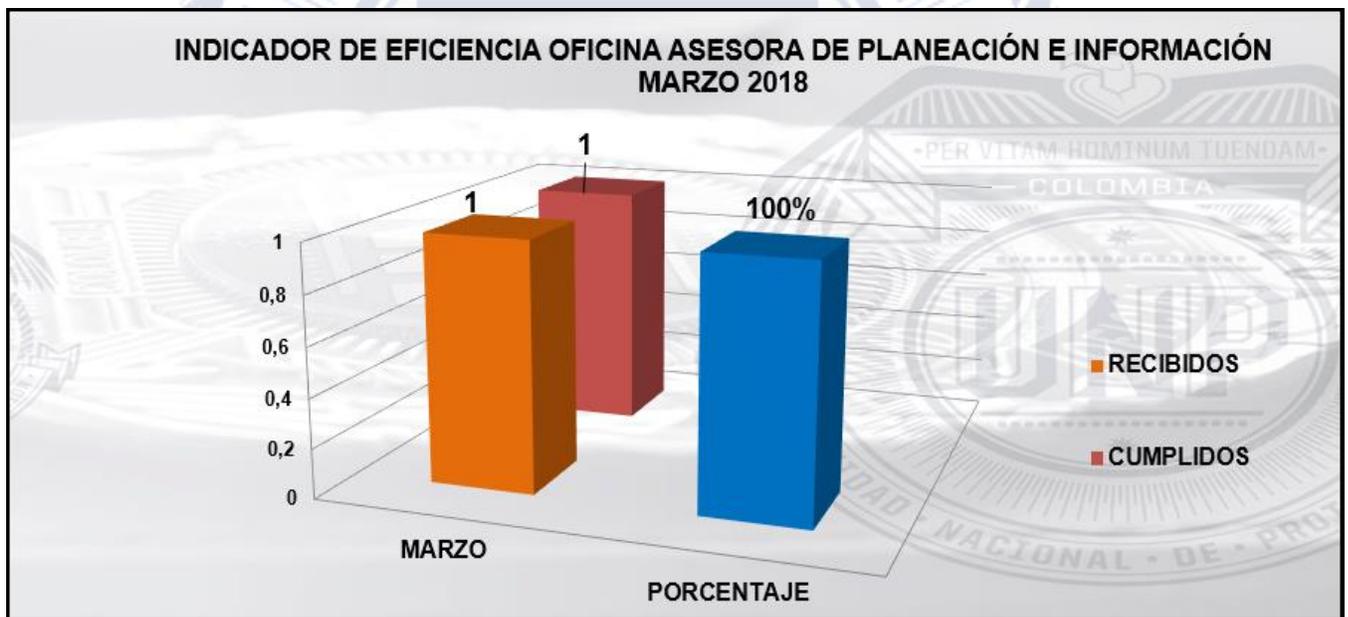
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MARZO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	1	1
<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 PQRSO DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

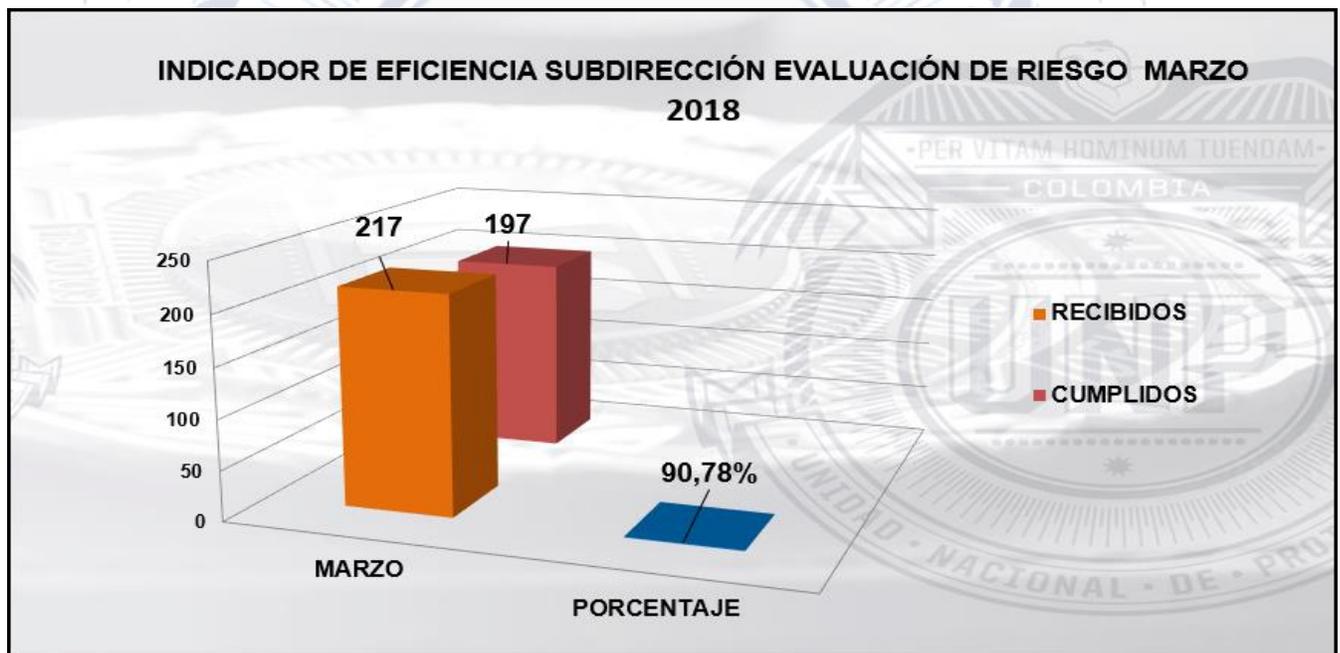
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MARZO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSO QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	69	64
LAS PQRSO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	79	79
PQRSO PENDIENTES DE FEBRERO 2018	69	54
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>197</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>90,78%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

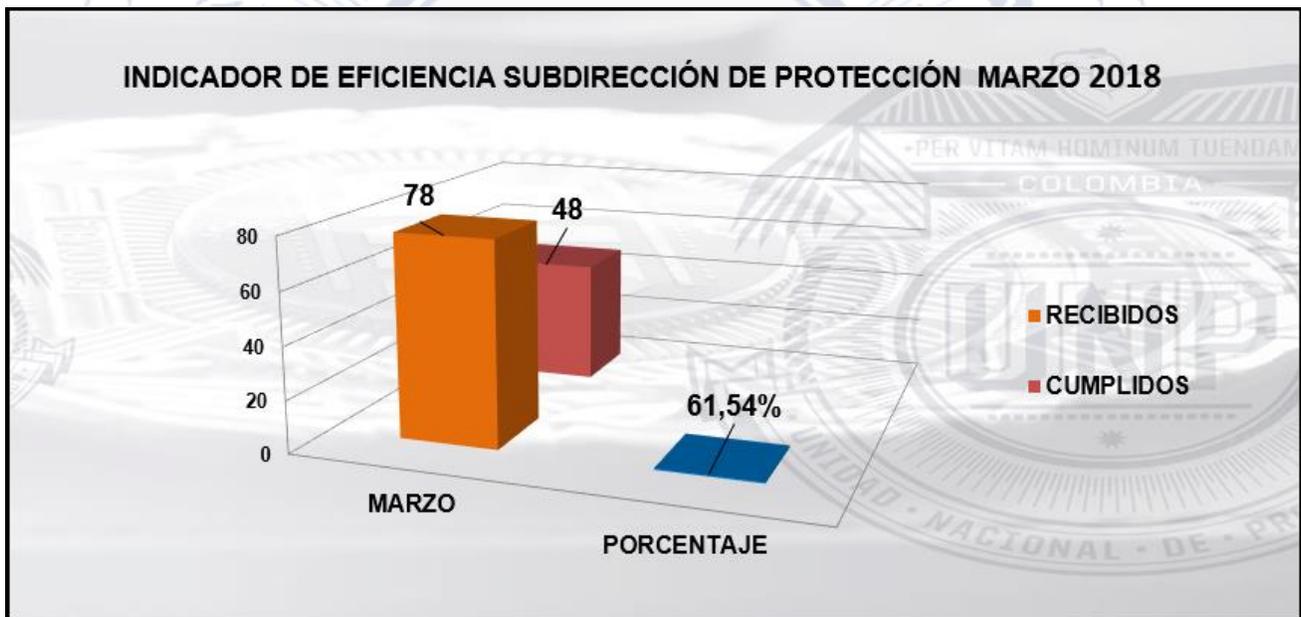
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSO QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	24	13
LAS PQRSO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	14	14
PQRSO PENDIENTES DE FEBRERO 2018	40	21
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>48</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>61,54%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

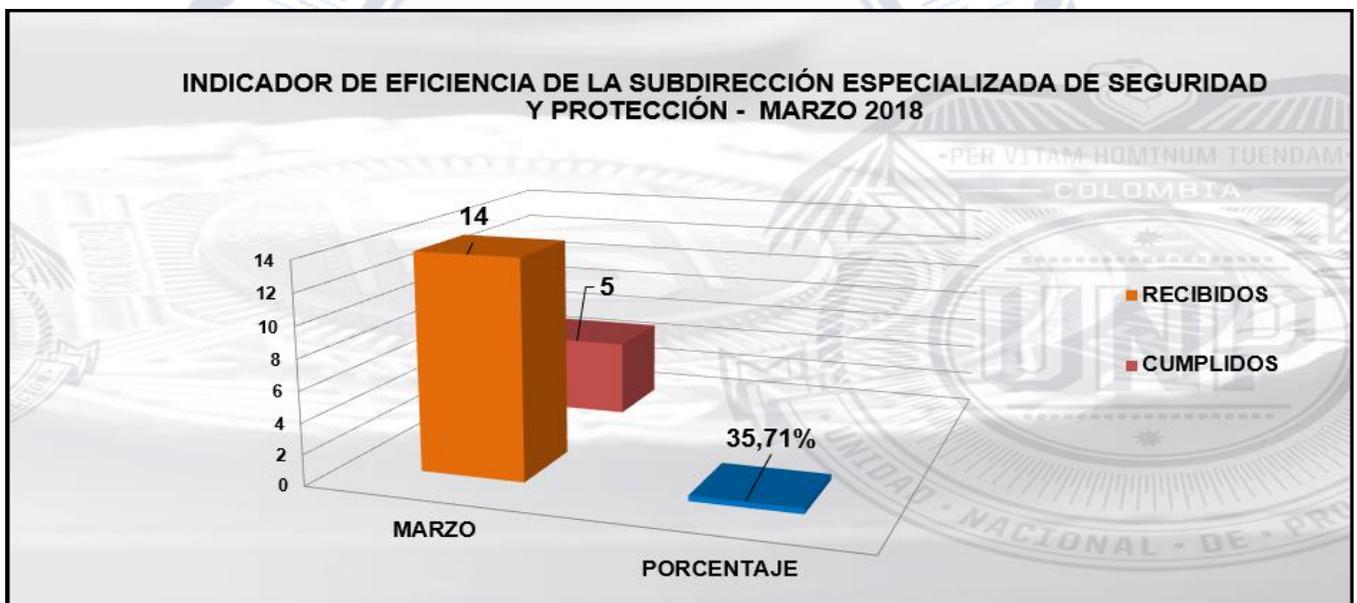
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	2	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	11	4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>35,71%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	14	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100,00%</b>	





# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

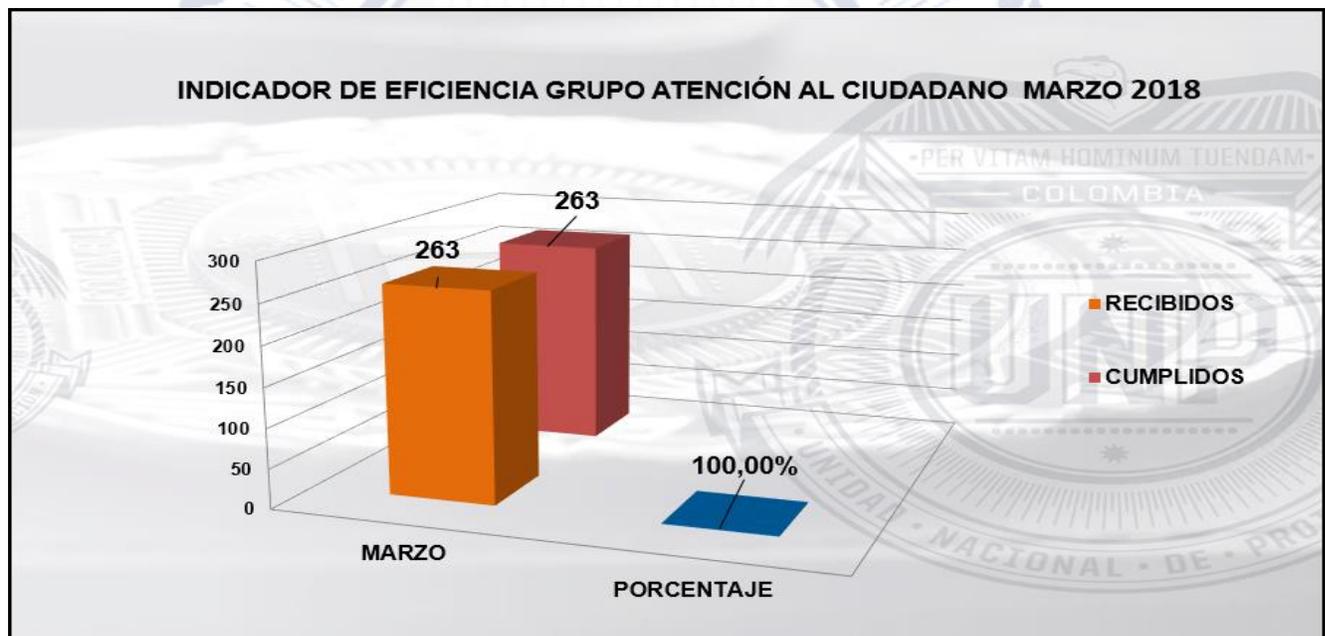
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## J. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MARZO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	17	17
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	74	74
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2018)	63	63
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2018	109	109
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>263</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>100,00%</b>	

\* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomó 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**

**MARZO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO MARZO 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 DEL PERIODO ENERO A MARZO DE 2018											
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO
	PQRSD Tramitadas en términos de Ley	$\frac{\text{No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo}^*}{\text{Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo}} \times 100$	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	646	91,63%	691	92,63%	608	88,89%
						705		746		684	

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





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

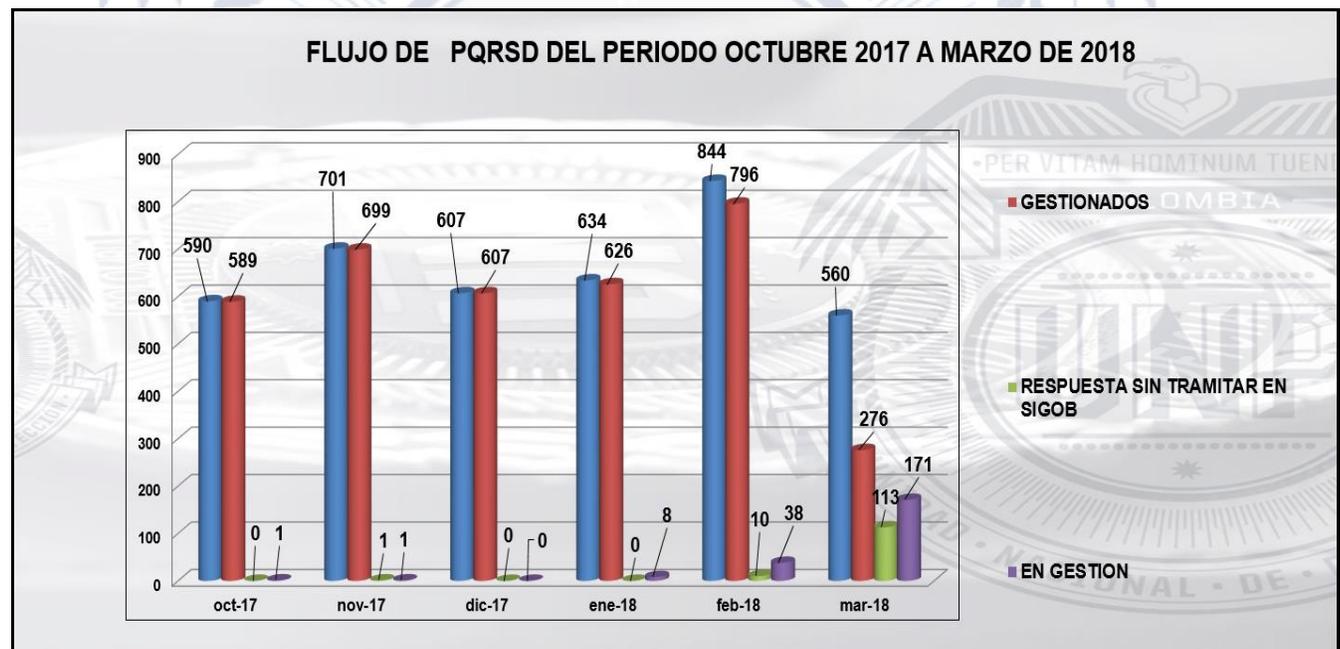
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.3 FLUJO DE PQRSD**

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A MARZO DE 2018							
PQRSD	DETALLE	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18
	RECIBIDOS	590	701	607	634	844	560
	GESTIONADOS	589	699	607	626	796	276
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	1	0	0	10	113
	EN GESTION	1	1	0	8	38	171





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

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

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

➤ Rezago PQRSD octubre 2017

REZAGO PQRSD MES DE OCTUBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES OCTUBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 28 DE FEBRERO DE 2018	GESTIONADOS EN MARZO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	2	1	1	50%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

➤ Rezago PQRSD noviembre 2017

REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 28 DE FEBRERO DE 2018	GESTIONADOS EN MARZO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	20	3	1	2	33%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	

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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## ➤ Rezago PQRSD enero 2018

REZAGO PQRSD MES DE ENERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO DE 2018	PENDIENTES A CORTE 28 DE FEBRERO DE 2018	GESTIONADOS EN MARZO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SECRETARIA GENERAL	30	3	1	2	33,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	26	1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	182	2	1	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	5	4	1	80,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	7	6	3	3	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>316</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	

## ➤ Rezago PQRSD febrero 2018

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2018	PENDIENTES A CORTE 28 DE FEBRERO DE 2018	GESTIONADOS EN MARZO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	13	8	4	4	50,00%
SECRETARIA GENERAL	25	9	7	2	77,78%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	3	3	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	41	24	21	3	87,50%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	1	1	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	283	135	129	6	95,56%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74	47	26	21	55,32%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	31	13	12	1	92,31%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	348	148	148	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	22	19	8	11	42,11%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>844</b>	<b>407</b>	<b>359</b>	<b>48</b>	

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

## ➤ Resumen PQRSD marzo 2018

RESUMEN PQRSD MES DE MARZO 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	13	3	5	3	2	10	60,00%
SECRETARIA GENERAL	10	2	2	6	0	8	60,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	40	17	7	13	3	23	86,96%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	184	108	35	37	4	76	90,78%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	25	2	27	11	40	61,54%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	27	25	2	0	0	2	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	216	95	59	62	0	121	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	3	1	0	0	2	2	35,71%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>560</b>	<b>277</b>	<b>112</b>	<b>149</b>	<b>22</b>	<b>283</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>88,89%</b>						



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

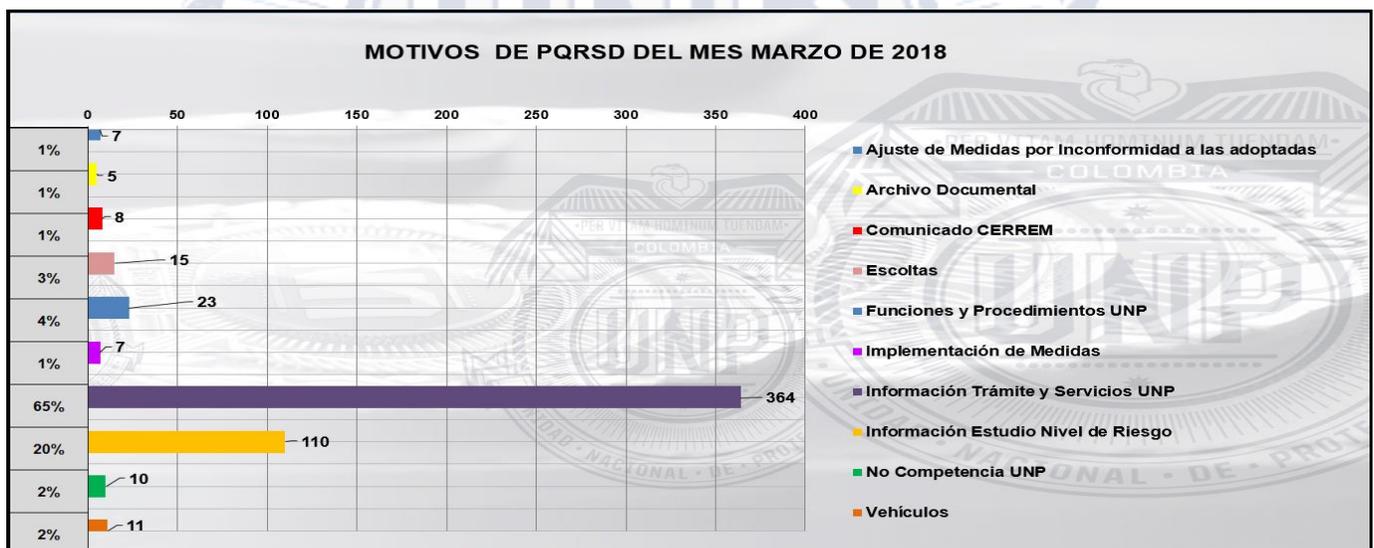
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE MARZO 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7	1%
Archivo Documental	5	1%
Comunicado CERREM	8	1%
Escoltas	15	3%
Funciones y Procedimientos UNP	23	4%
Implementación de Medidas	7	1%
Información Trámite y Servicios UNP	364	65%
Información Estudio Nivel de Riesgo	110	20%
No Competencia UNP	10	2%
Vehículos	11	2%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>560</b>	<b>100%</b>



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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE MARZO DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	9	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	93	17%
Dirigentes o activistas sindicales.	28	5%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	1	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	73	13%
Candidato Presidencial	2	0%
Miembros de Misión Médica	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	16	3%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	92	16%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	4	1%
Apoderados Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	22	4%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	42	8%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	7	1%
Medidas Cautelares	2	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	3	1%
FARC-EP	3	1%
ACR	7	1%
Entidad Pública.	62	11%
Ninguna	92	16%
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>	<b>100%</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

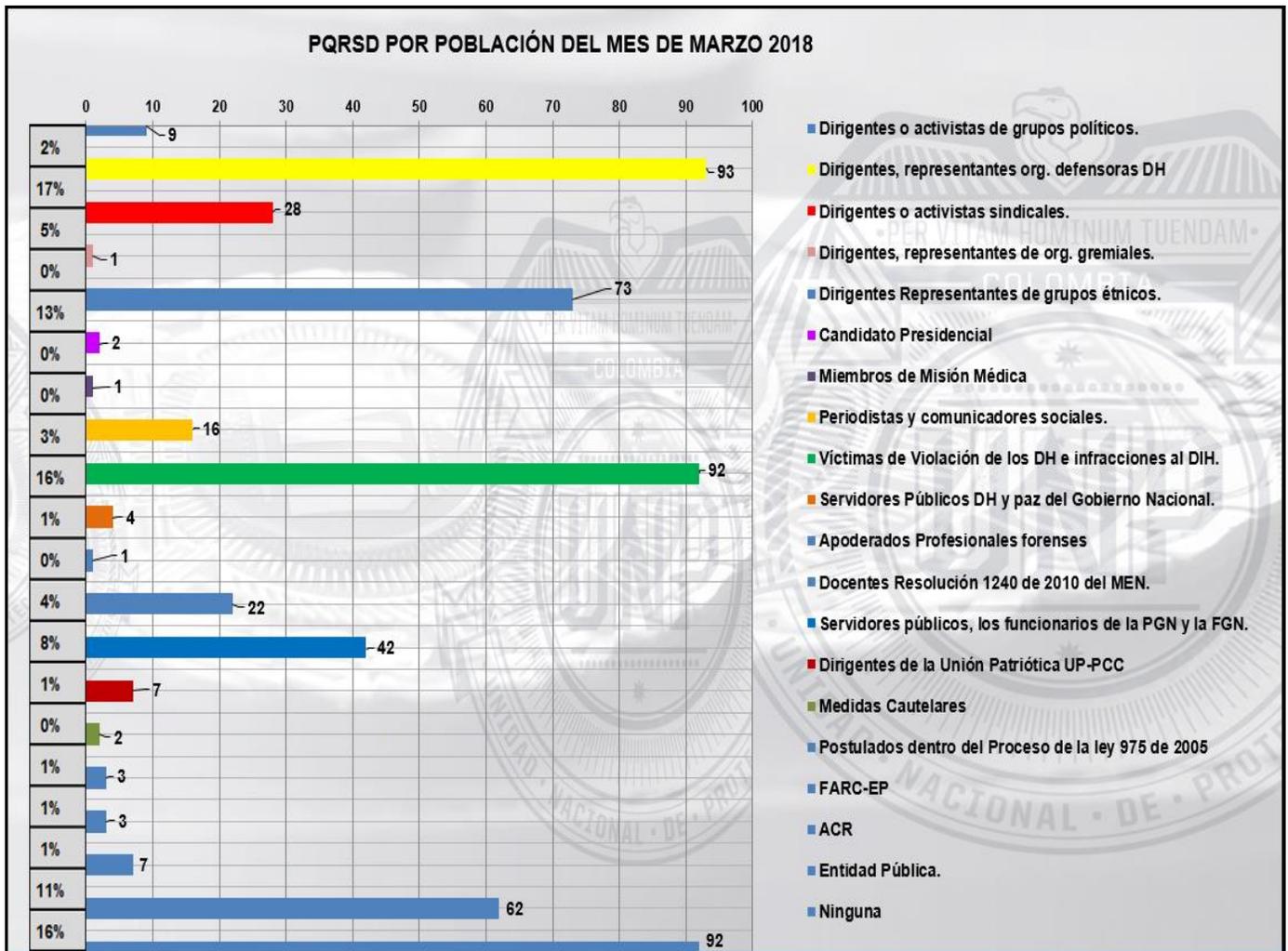
MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

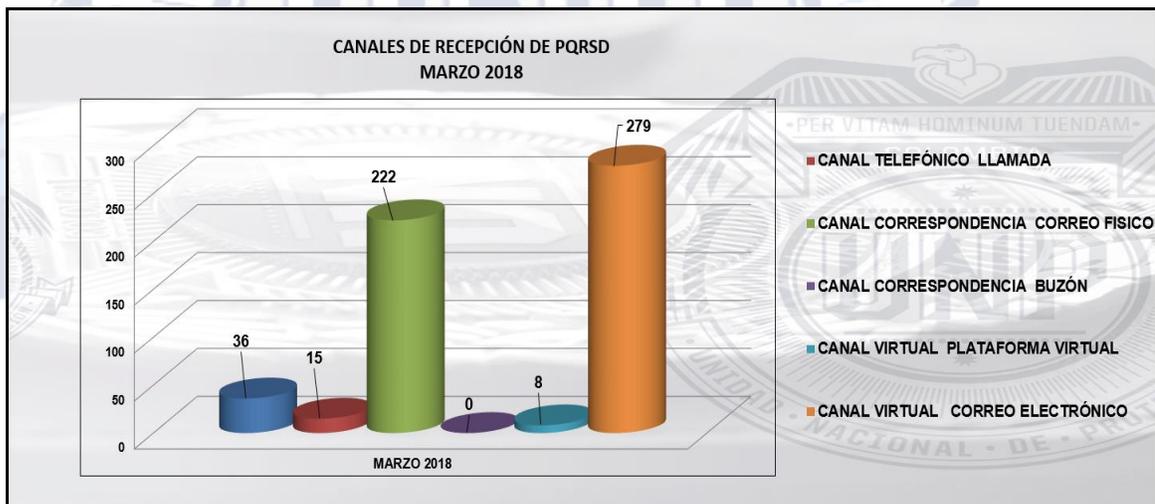


### 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

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:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
MARZO 2018		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	36
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	15
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	222
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	8
	CORREO ELECTRÓNICO	279
TOTAL		560





# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



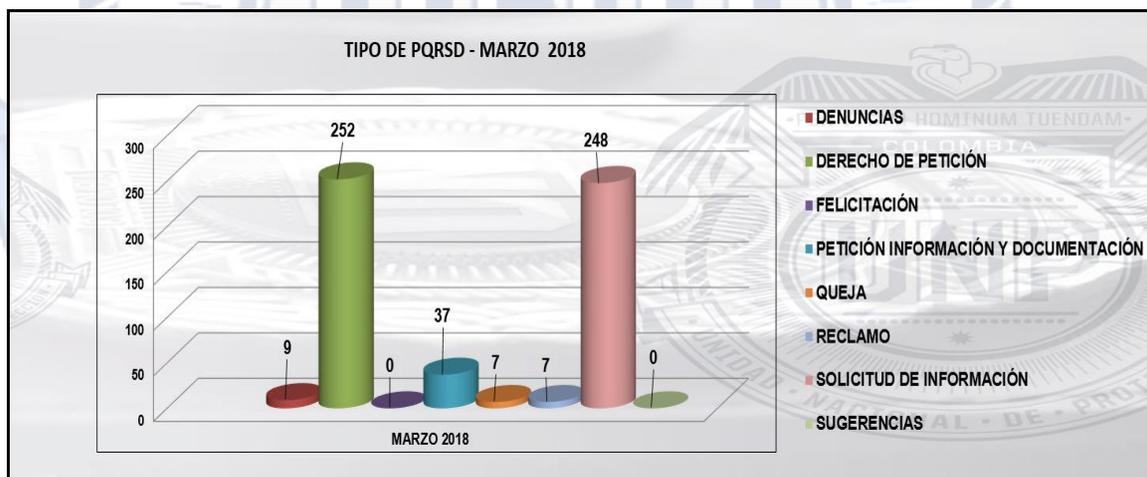
b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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

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

c) Tipo de PQRSD del mes de marzo 2018

TIPO DE PQRSD	
MARZO 2018	
DENUNCIAS	9
DERECHO DE PETICIÓN	252
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	37
QUEJA	7
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	248
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

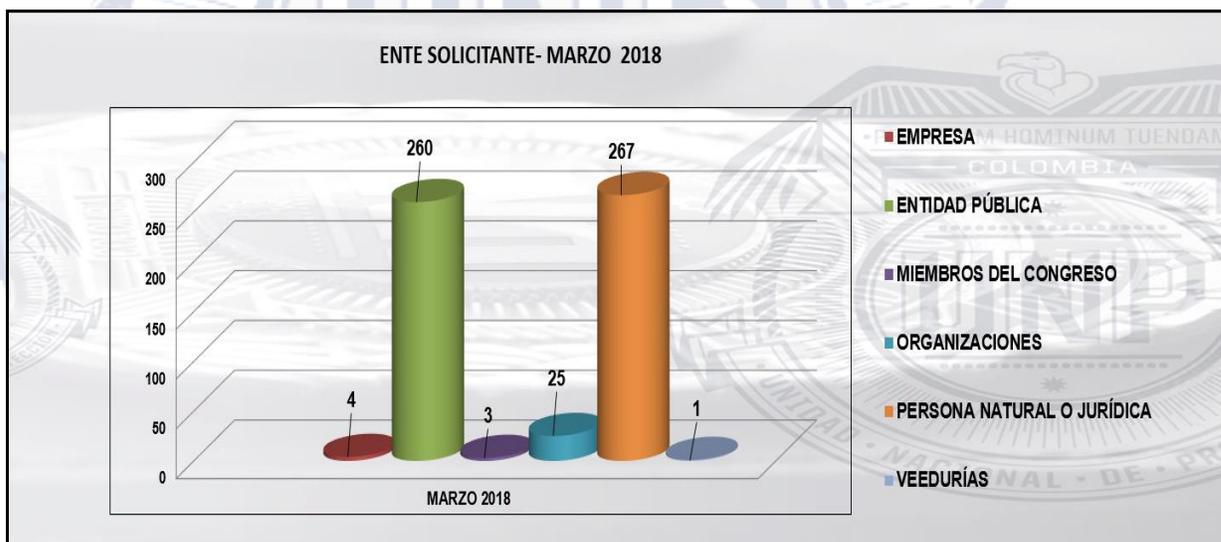
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



d) Ente solicitante del mes de marzo 2018

<b>ENTE SOLICITANTE</b>	
<b>MARZO 2018</b>	
<b>EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>ENTIDAD PÚBLICA</b>	<b>260</b>
<b>MIEMBROS DEL CONGRESO</b>	<b>3</b>
<b>ORGANIZACIONES</b>	<b>25</b>
<b>PERSONA NATURAL O JURÍDICA</b>	<b>267</b>
<b>VEEDURÍAS</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

**PERCEPCIÓN:** 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?



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
5	SI	4	5	SI	SI	4	B	F



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
7	NO	5	5	SI	SI	4	B	M

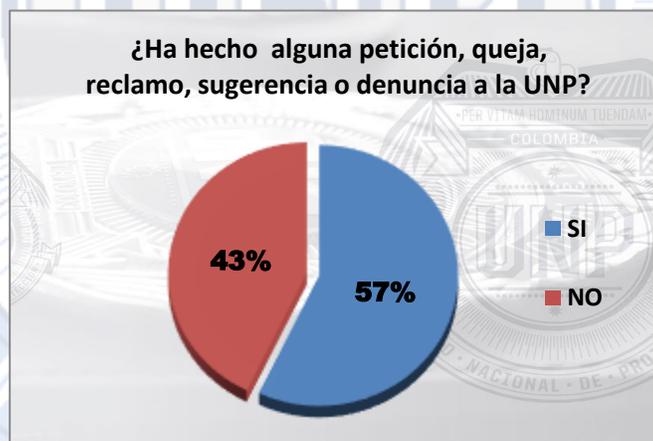
RESULTADO ENCUESTA

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	4	57%
	NO	3	43%
<b>TOTAL</b>		7	100%

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 7 personas encuestadas 4 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 57% de la población muestra.

Así las cosas el 43% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

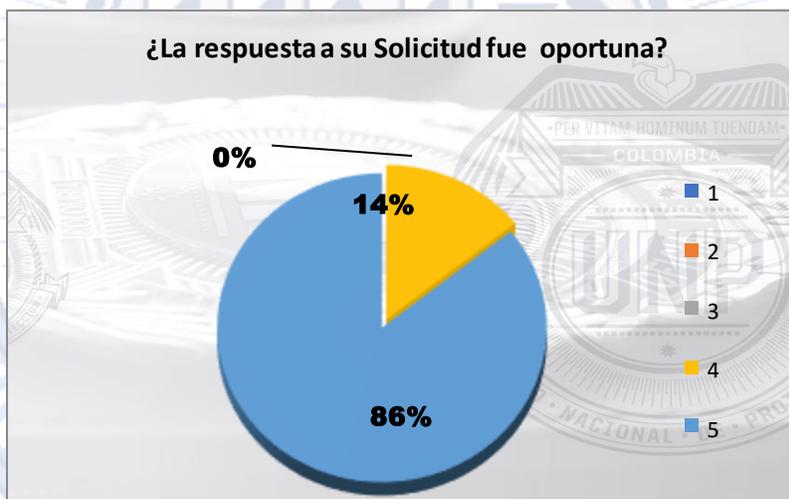


OPORTUNIDAD

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

El 100% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	14%
	5	6	86%
TOTAL		7	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

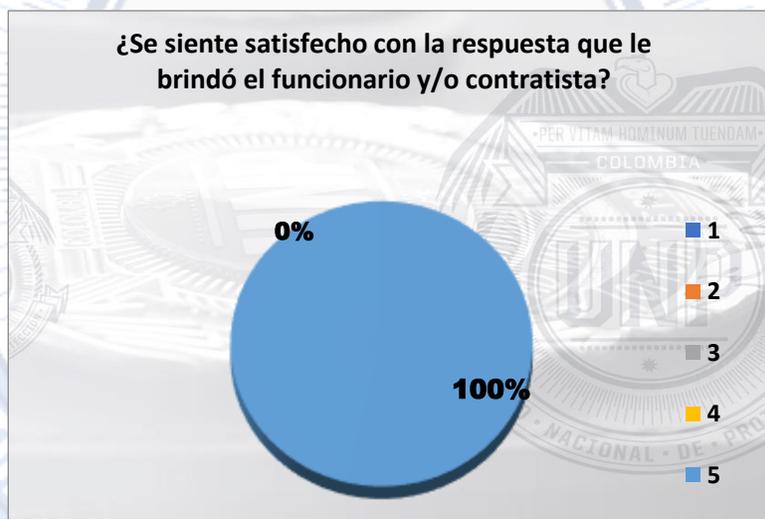


### ORIENTACIÓN

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

El 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 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	0	0%
	5	7	100%
TOTAL	7	100%	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

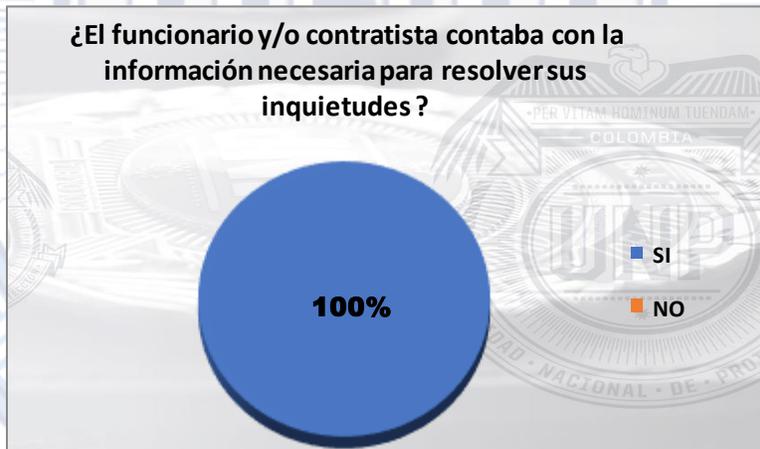


**DOMINIO**

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

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el otro 100% ha manifestado que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	7	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		7	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	7	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

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



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 7 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

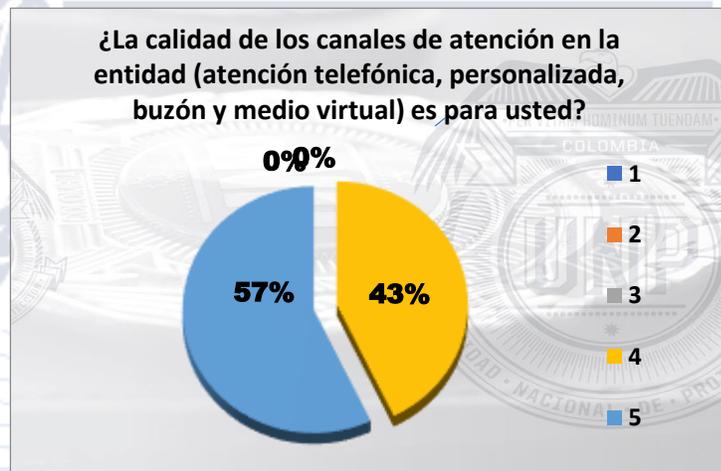
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	43%
	5	4	57%
TOTAL	7	100%	



SATISFACCION

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.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

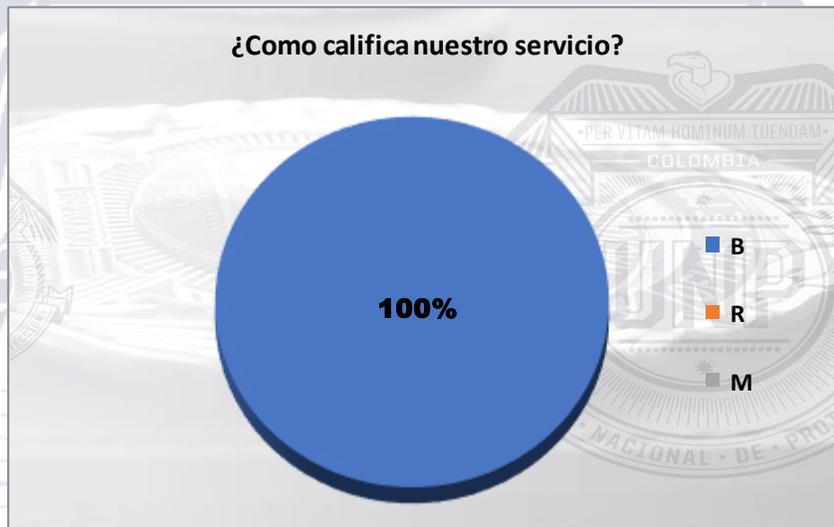
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>



### 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 7 encuestas realizadas 4 son mujeres que corresponde a un 57%, y 3 son hombres, que corresponde al 43%, del total de los encuestados durante el mes de marzo.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

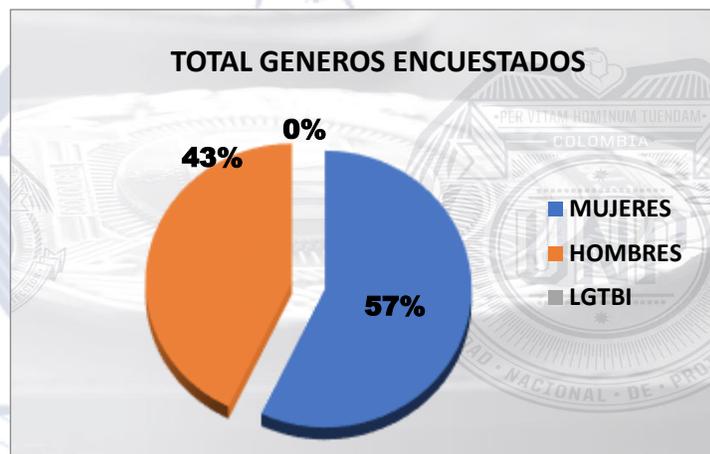
**MARZO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



TOTAL, ENCUESTADOS		
<b>MUJERES</b>	4	57%
<b>HOMBRES</b>	3	43%
<b>LGTBI</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	7	100%



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

De las 7 personas encuestadas en Bogotá en el mes de marzo del presente año, 4 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno, 3 son hombres, el 100% de ellos califican nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
<b>¿Cómo califica nuestro servicio?</b>	B	4	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		4	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

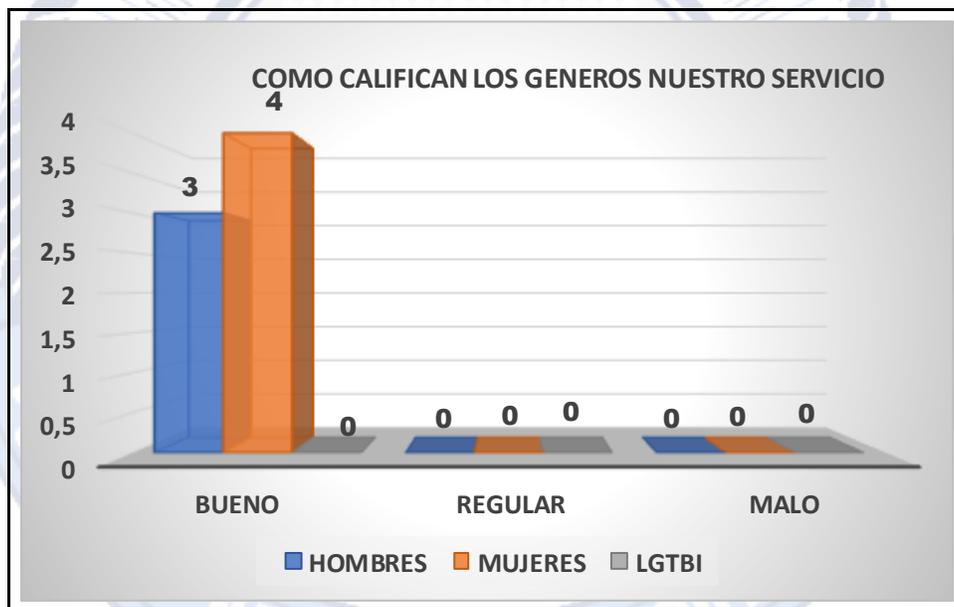


PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	3	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		3	100%

PERCEPCIÓN DE OTROS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	0	0%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		0	0%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION 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 marzo diligenciaron veinti una (21) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Pasto, Cali, y Cúcuta.

TABULACION DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO MARZO DE 2018

Table with 10 columns: Encuesta No, Encuesta No, Pregunta 2, Pregunta 3, Pregunta 4, Pregunta 5, Pregunta 6, Pregunta 7, Sexo, SEDE. It contains 21 rows of survey data.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

#### PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 21 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de marzo, el 60% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 29% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	15	60%
	NO	6	29%
	N.R.	0	0%
<b>TOTAL</b>		21	89%



#### 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

MARZO DE 2018

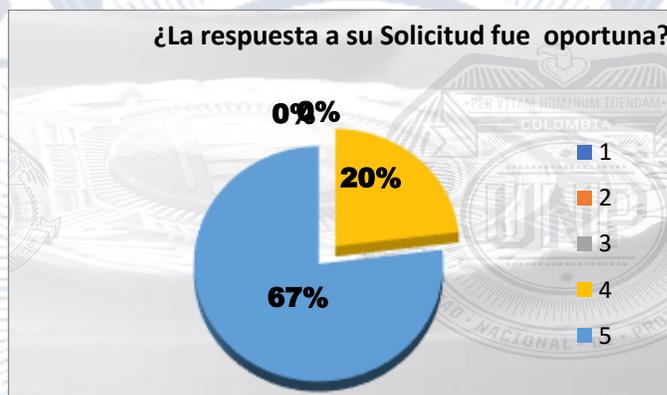
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	7	20%
	5	14	67%
TOTAL	21	87%	



### 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

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala.

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	5	23%
	5	16	76%
TOTAL		21	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

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

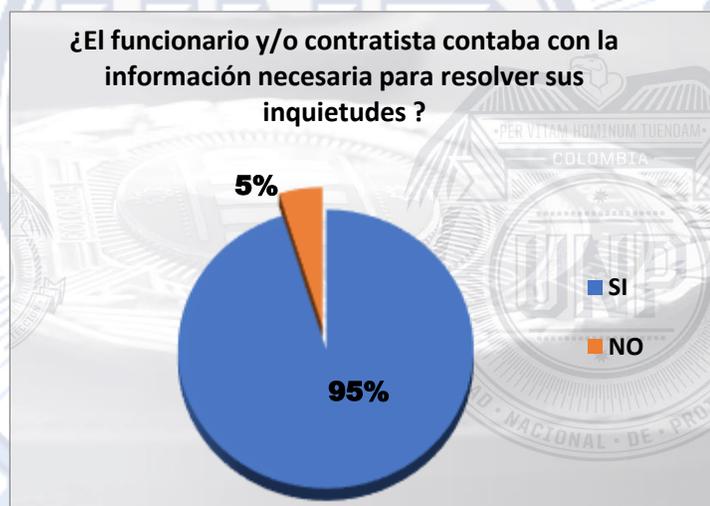
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



De los veinti uno (21) encuestados en los Grupos Regionales de Protección que contestaron la encuesta en el mes de marzo de 2018, tenemos que el 95% han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver 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 5%.

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	20	95%
	NO	1	5%
<b>TOTAL</b>		21	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

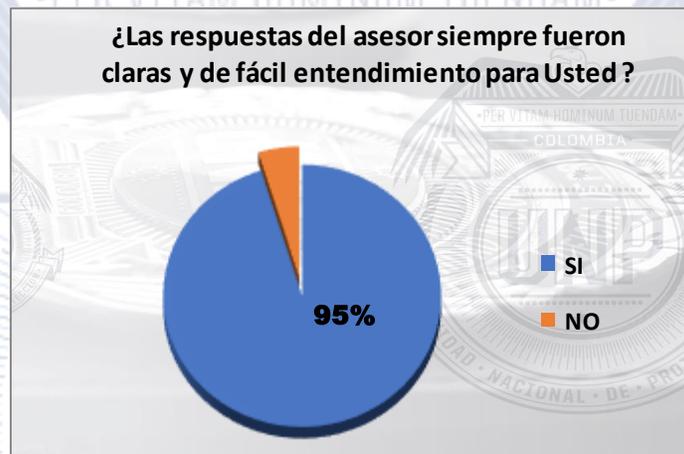
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	20	95%
	NO	1	5%
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	<b>100%</b>

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



### 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 21 personas encuestadas durante el mes de marzo en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

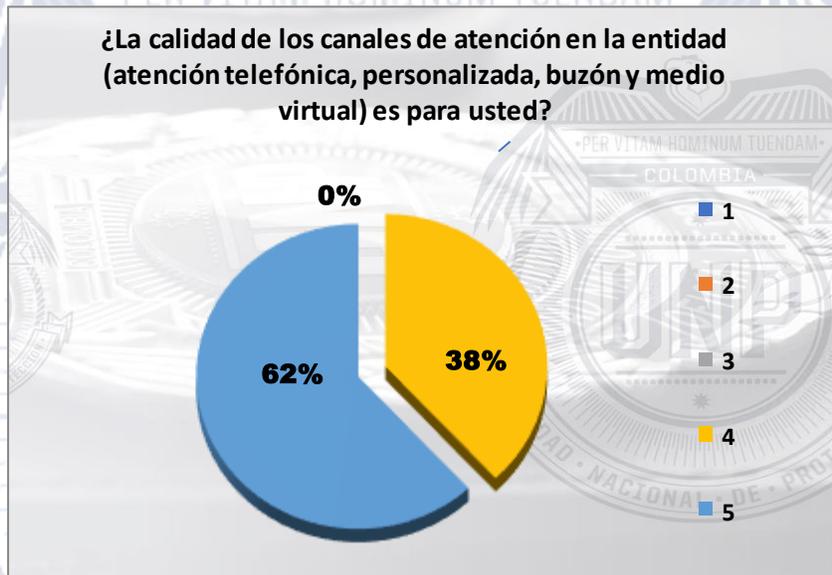
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	8	38%
	5	13	62%
TOTAL	21	100%	

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



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, se analiza que el 95% 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 5%.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

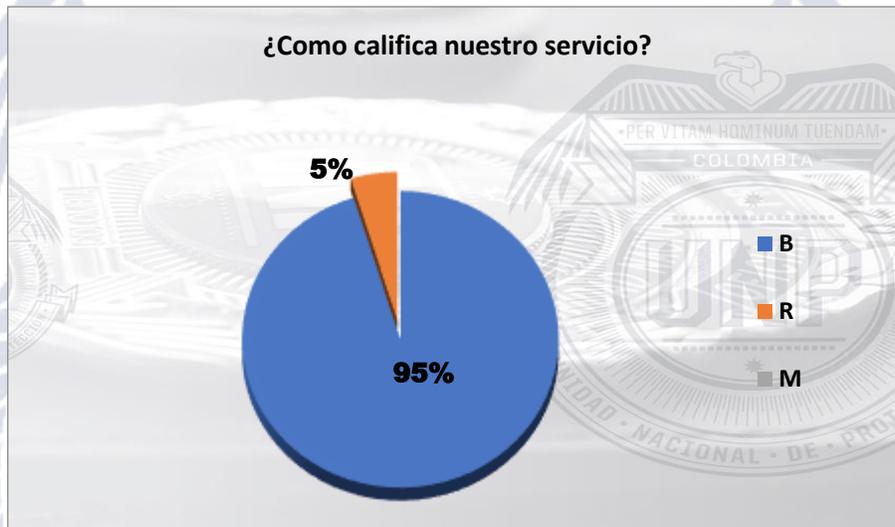
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	20	95%
	R	1	5%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		21	100%



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

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 21 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Pasto, Cali y Cucuta; se tiene que 8 son mujeres y corresponde al 38%, 13 son hombres y corresponde al 62% del total de los encuestados durante el mes de marzo.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

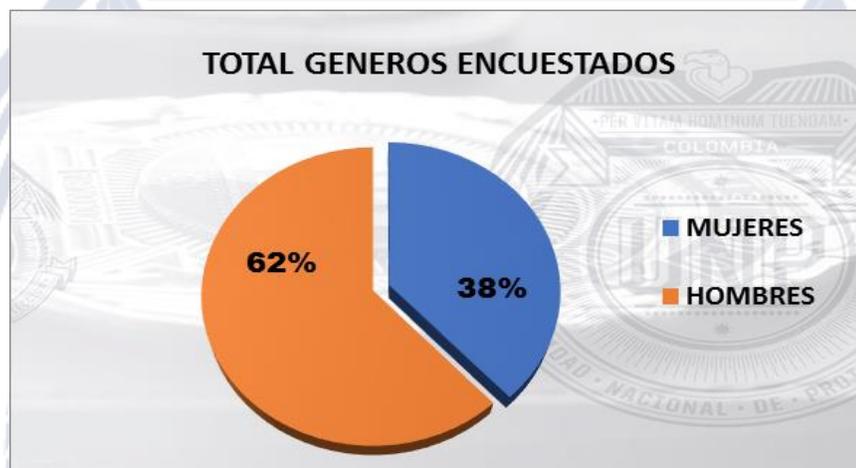
MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	8	38%
HOMBRES	13	62%
TOTAL	21	100,00%



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

De las 21 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de marzo del presente año, ocho (8) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, 12 de los hombres, 92% lo calificaron como buenos y una (1) sola persona manifesto como regular que iquivalente a un 8%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	8	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		8	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	12	92%
	R	1	8%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		13	100%

COMO CALIFICAN LOS GENEROS NUESTRO SERVICIO





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

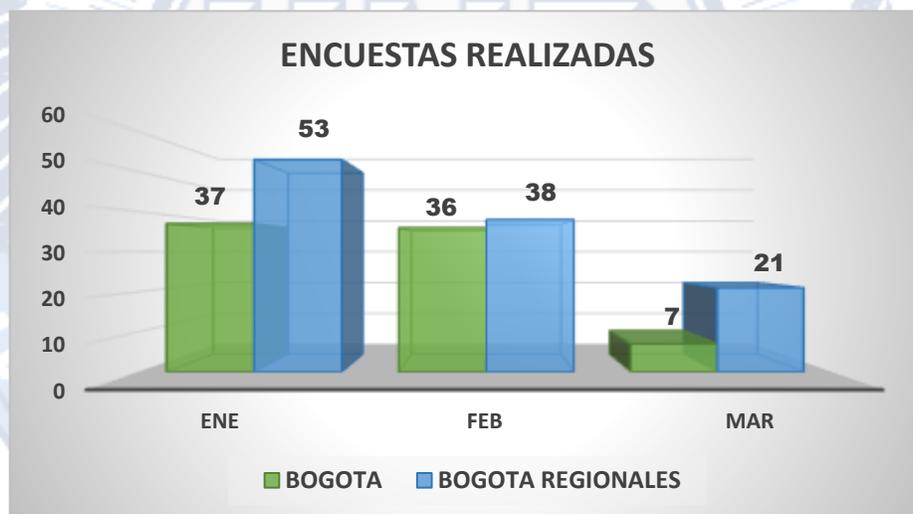


**11. COMPARATIVO ENCUESTAS  
(ENERO – FEBRERO - MARZO DE 2018)**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del primer trimestre del 2018 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado; de la cual se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

<b>ENCUESTAS REALIZADAS</b>		
<b>ENERO A MARZO</b>		
<b>PERIODO</b>	<b>BOGOTA</b>	<b>REGIONALES</b>
ENERO	37	53
FEBRERO	36	38
MARZO	7	21





# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

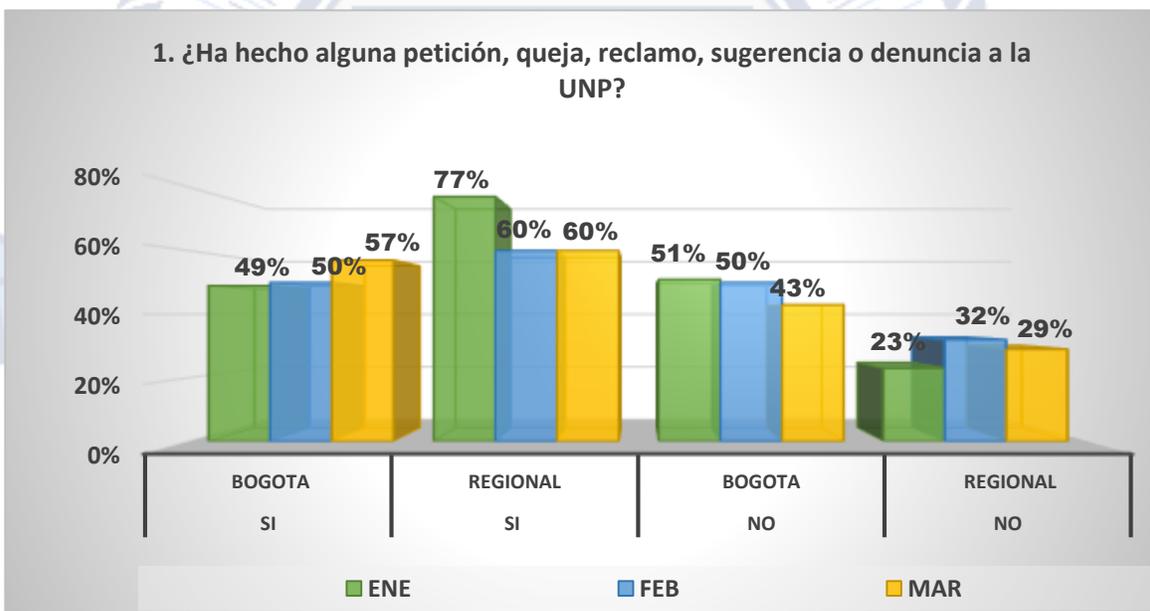


## ➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

### PARTICIPACIÓN

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

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?				
PERIODO	SI BOGOTA	SI REGIONAL	NO BOGOTA	NO REGIONAL
ENERO	49%	77%	51%	23%
FEBRERO	50%	60%	50%	32%
MARZO	57%	60%	43%	29%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

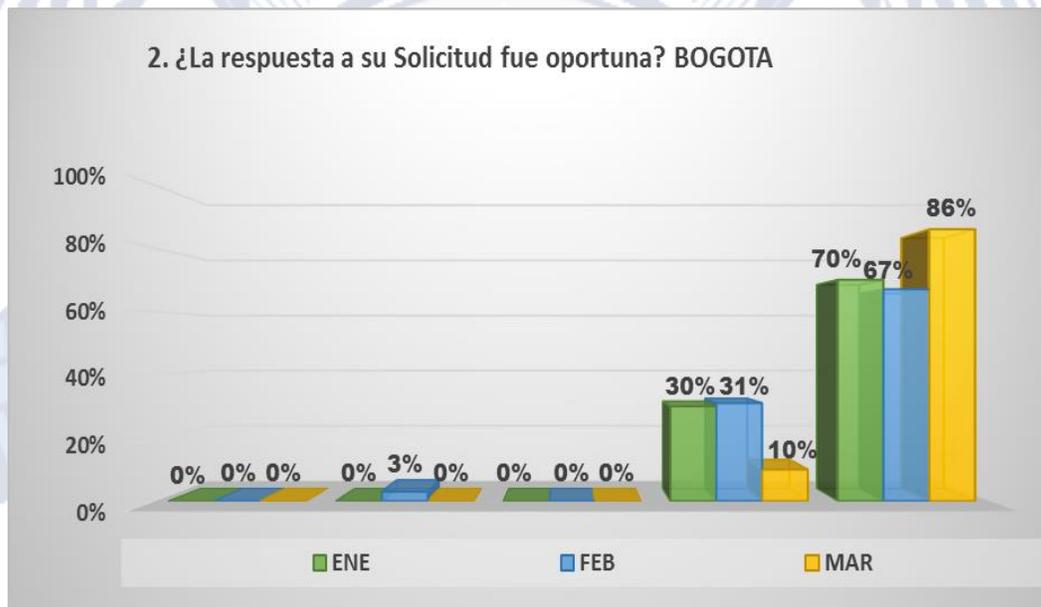
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**OPORTUNIDAD**

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	30%	70%
FEBRERO	0%	3%	0%	31%	67%
MARZO	0%	0%	0%	10%	86%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

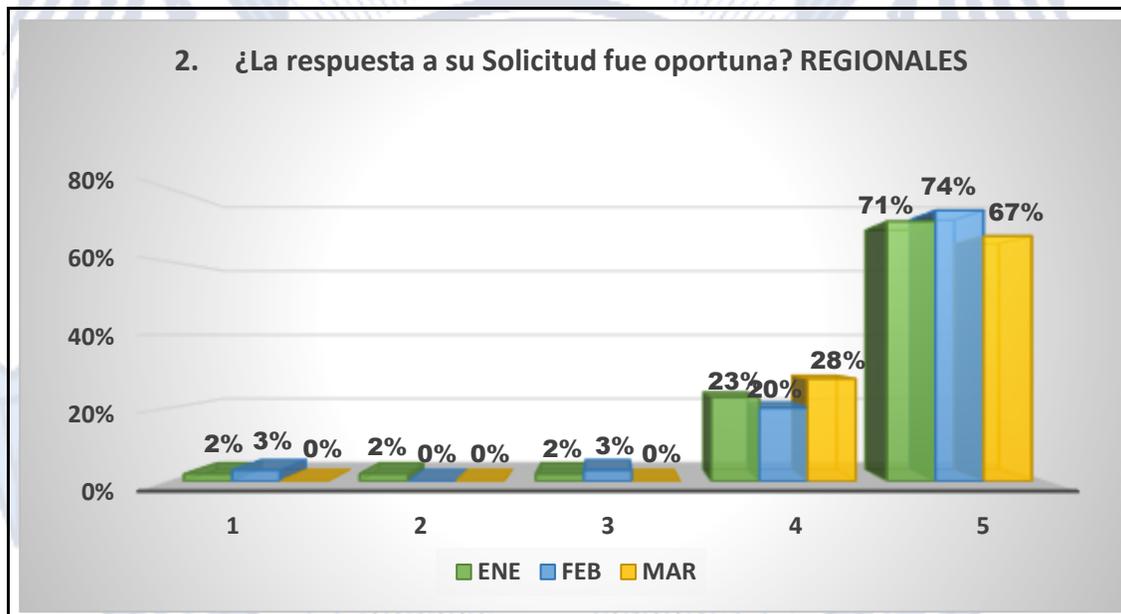
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	2%	2%	2%	23%	71%	
FEBRERO	3%	0%	3%	20%	74%	
MARZO	0%	0%	0%	28%	67%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

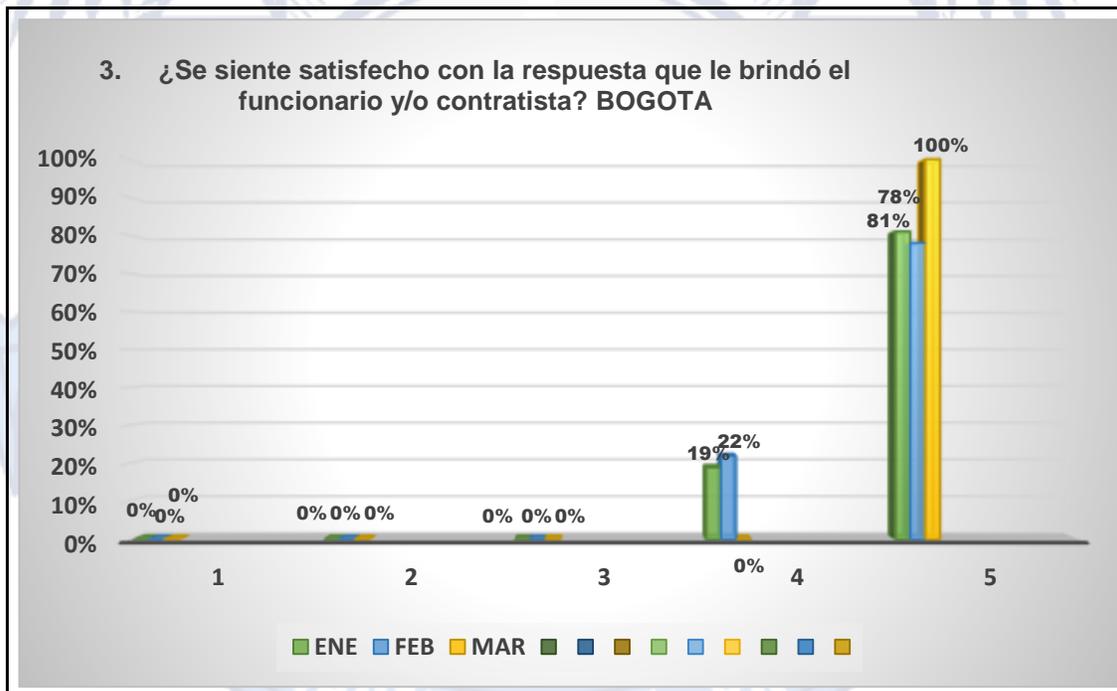
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**ORIENTACIÓN**

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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	19%	81%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	0%	0%	100%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

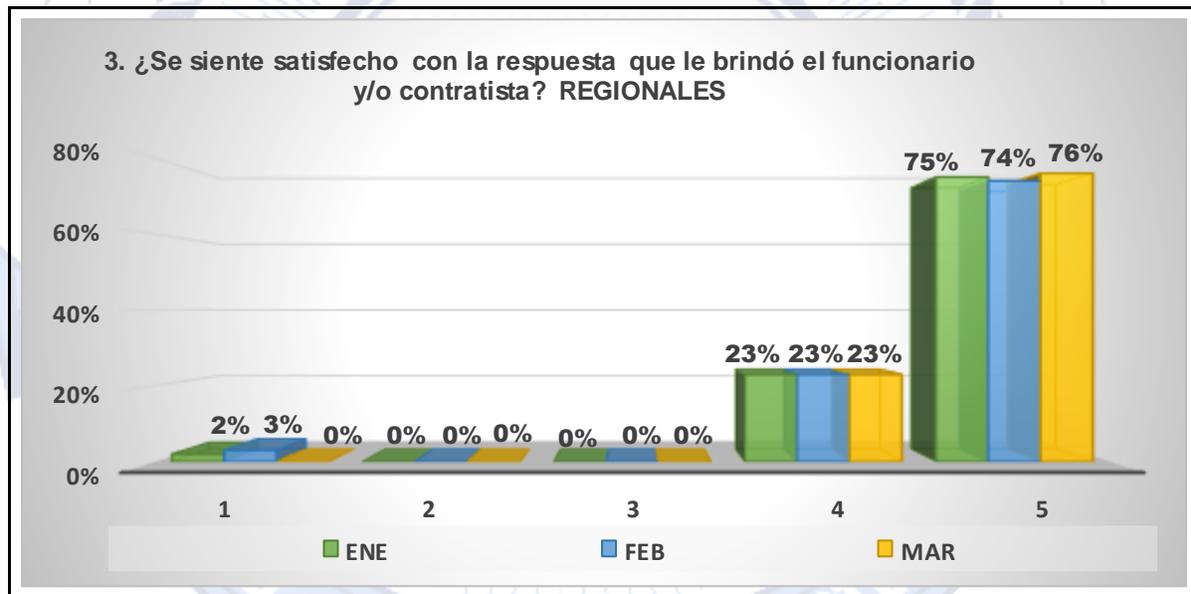
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES						
	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	2%	0%	0%	23%	75%	
FEBRERO	3%	0%	0%	23%	74%	
MARZO	0%	0%	0%	23%	76%	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

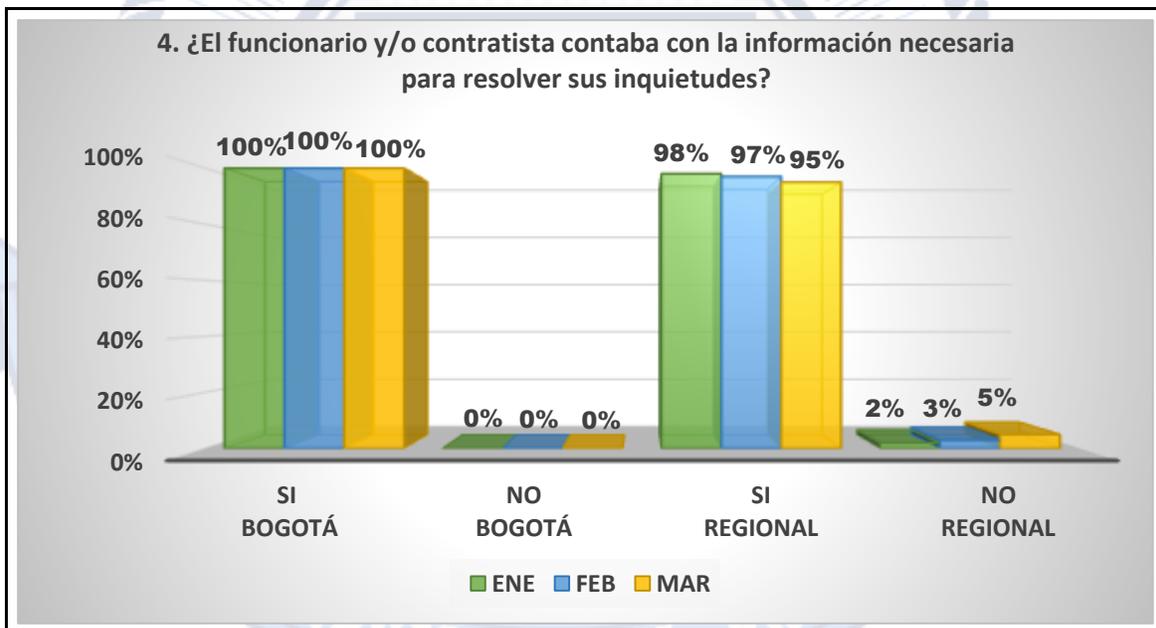
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**DOMINIO**

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

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	98%	2%
FEBRERO	100%	0%	97%	3%
MARZO	100%	0%	95%	5%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

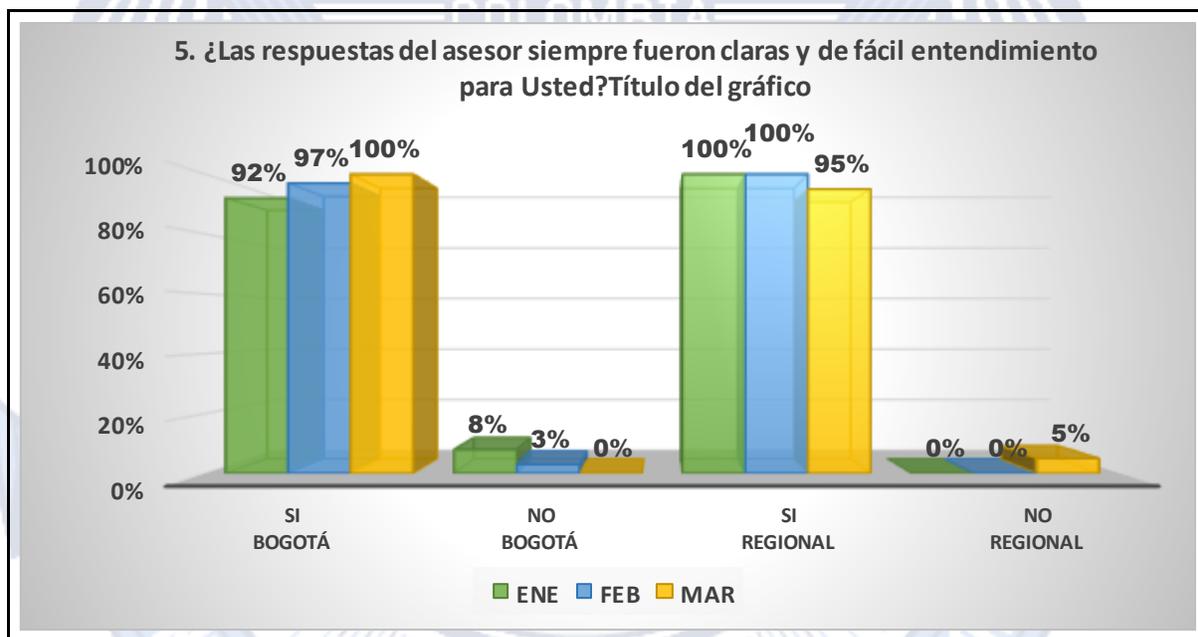
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENE	92%	8%	100%	0%
FEB	97%	3%	100%	0%
MAR	100%	0%	95%	5%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

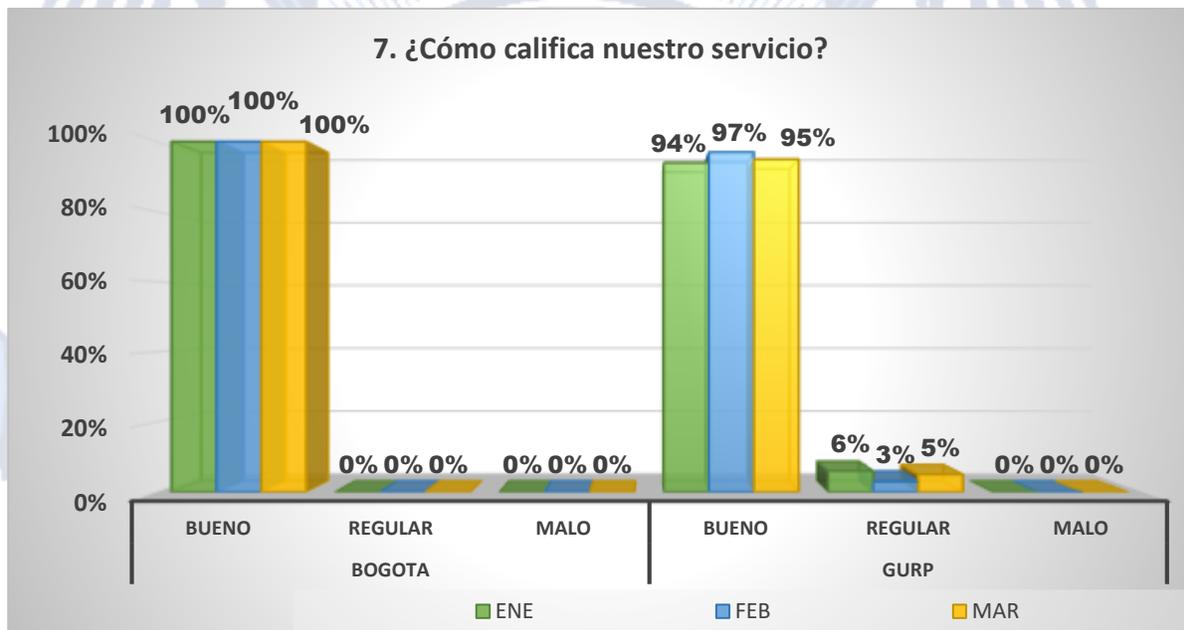
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**SATISFACCIÓN**

7. ¿Cómo califica nuestro servicio?							
	BOGOTA			GURP			
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	N.R.
ENERO	100%	0%	0%	94%	6%	0%	
FEBRERO	100%	0%	0%	97%	3%	0%	
MARZO	100%	0%	0%	95%	5%	0%	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

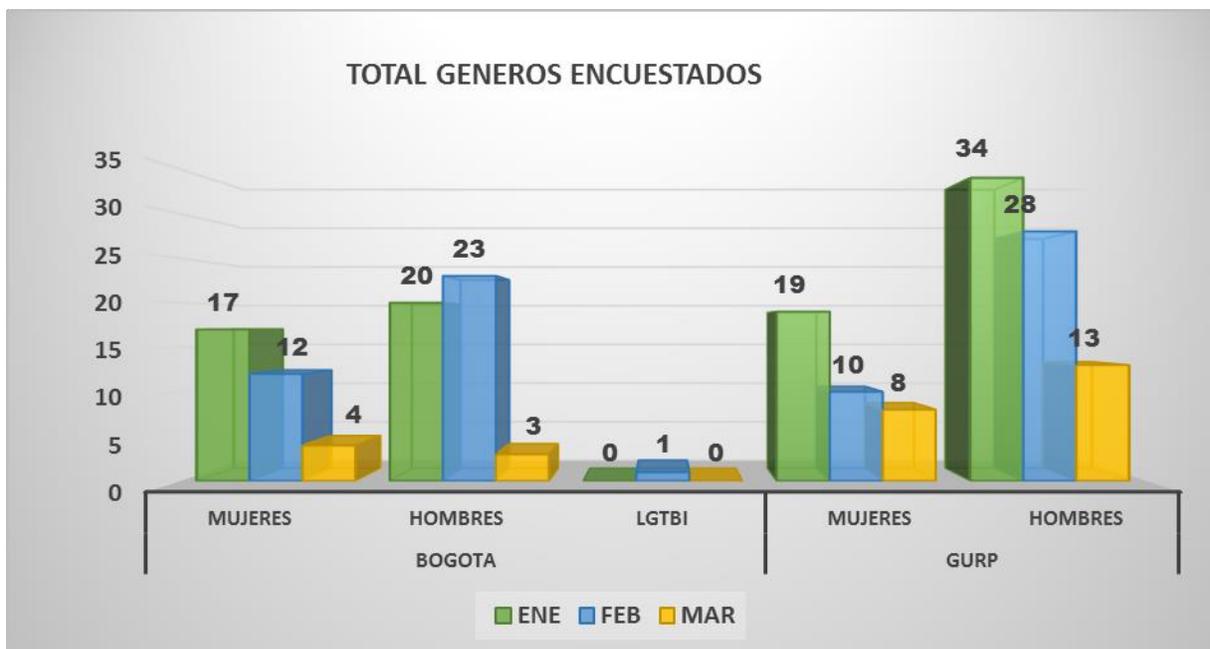
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL**

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



<b>TOTAL, GENERO ENCUESTADOS</b>						
	<b>BOGOTA</b>			<b>GURP</b>		
	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>LGTBI</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>LGTBI</b>
<b>ENERO</b>	17	20	0	19	34	0
<b>FEBRERO</b>	12	23	1	10	28	0
<b>MARZO</b>	4	3	0	8	13	0



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD DE LA ENTIDAD**

**MARZO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

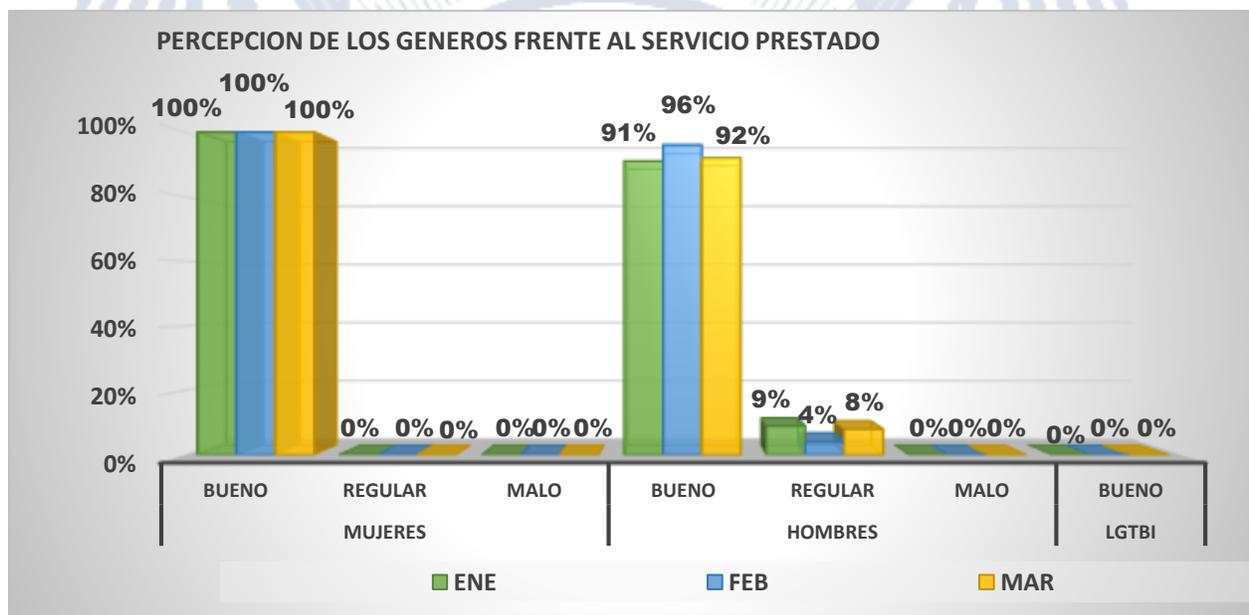
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCION DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

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

PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO							
	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
ENERO	100%	0%	0%	91%	9%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	96%	4%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	92%	8%	0%	0%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 12. CONCLUSIONES

- Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejora con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRS D se encuentre dentro de los términos de ley.
- La percepción de los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRS D. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Se evidencia que la población objeto del programa que eleva un mayor número de PQRS D 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 tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo, en concordancia con el panorama de seguridad nacional que afronta nuestro país.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/04/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/04/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		05/04/2018

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.