



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRSD**

DICIEMBRE DE 2017

BOGOTÁ D.C

09/1/2018



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES DICIEMBRE.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	15
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A DICIEMBRE).....	25
4.3 FLUJO DE PQRSD.....	25
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2017).....	26
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DICIEMBRE.....	28
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DICIEMBRE.....	29
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NIVEL CENTRAL.....	30
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	31
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DICIEMBRE 2017.....	34
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	34
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN..	46
11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A DICIEMBRE 2017.....	59



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. PROPOSITO Y ALCANCE

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

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

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

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

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **599** PQRSD recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder en el mes de diciembre, estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de las mismas por mes.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

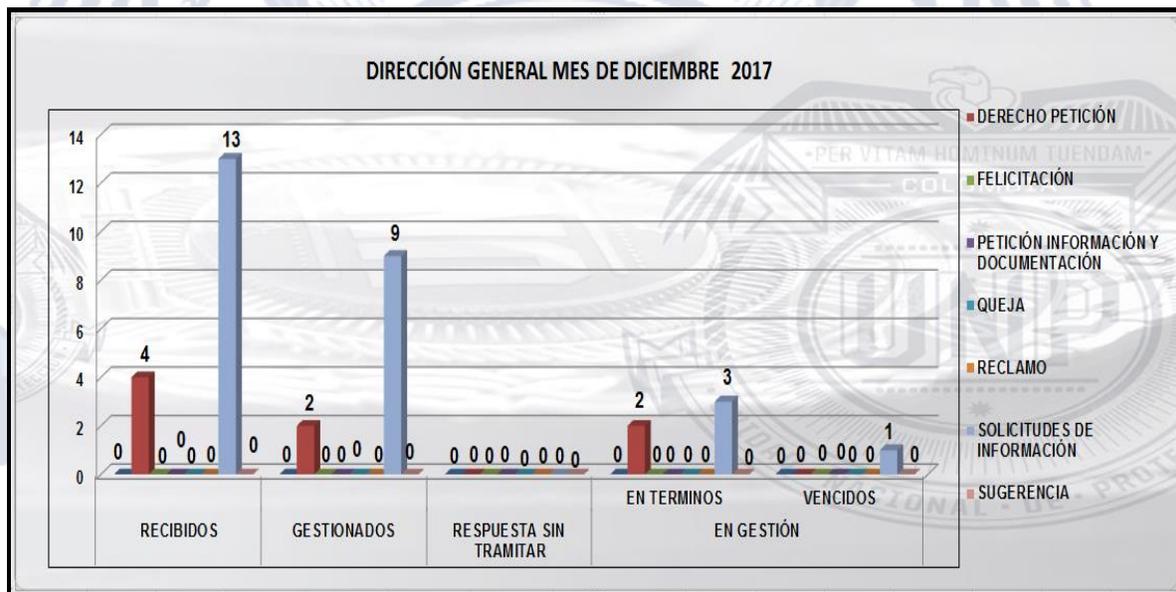
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	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	13	9	0	3	1	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	17					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

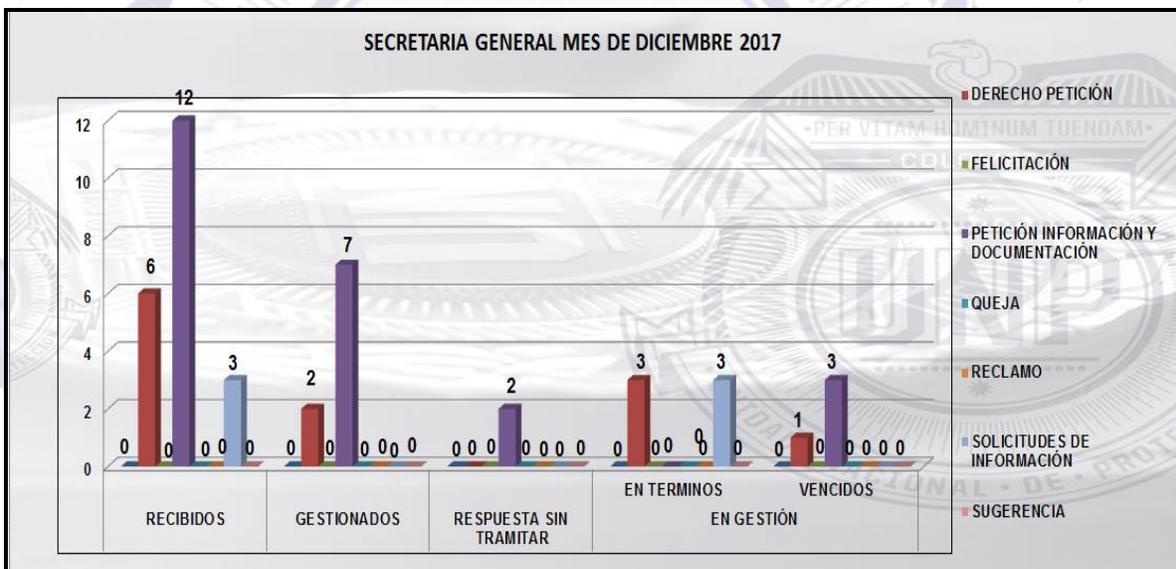
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	2	0	3	1	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	7	2	0	3	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	0	0	3	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

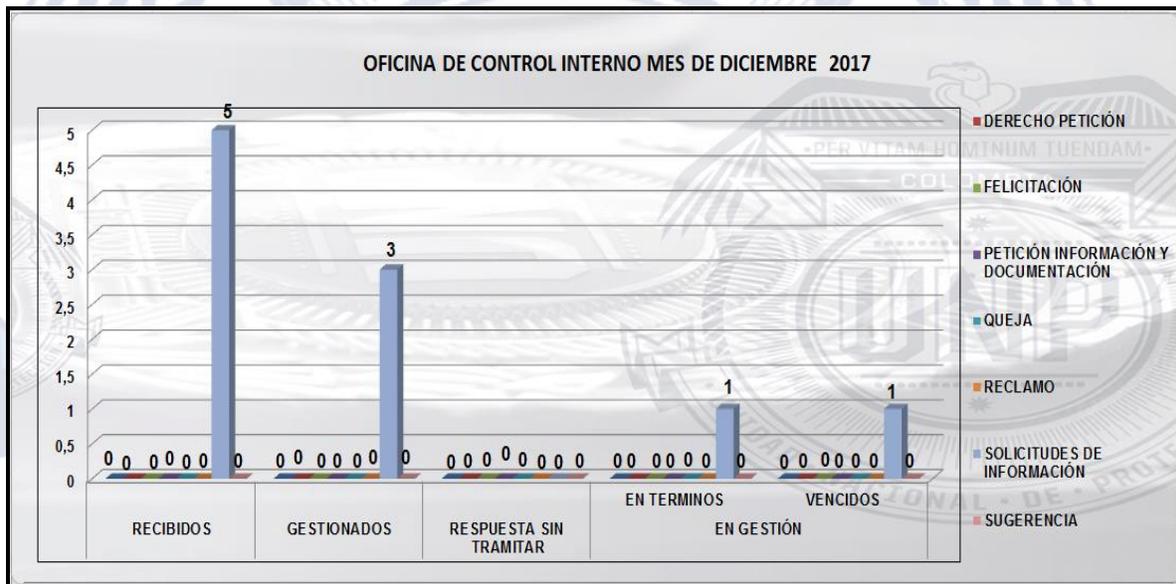
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
DICIEMBRE	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	5	3	0	1	1	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	5					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

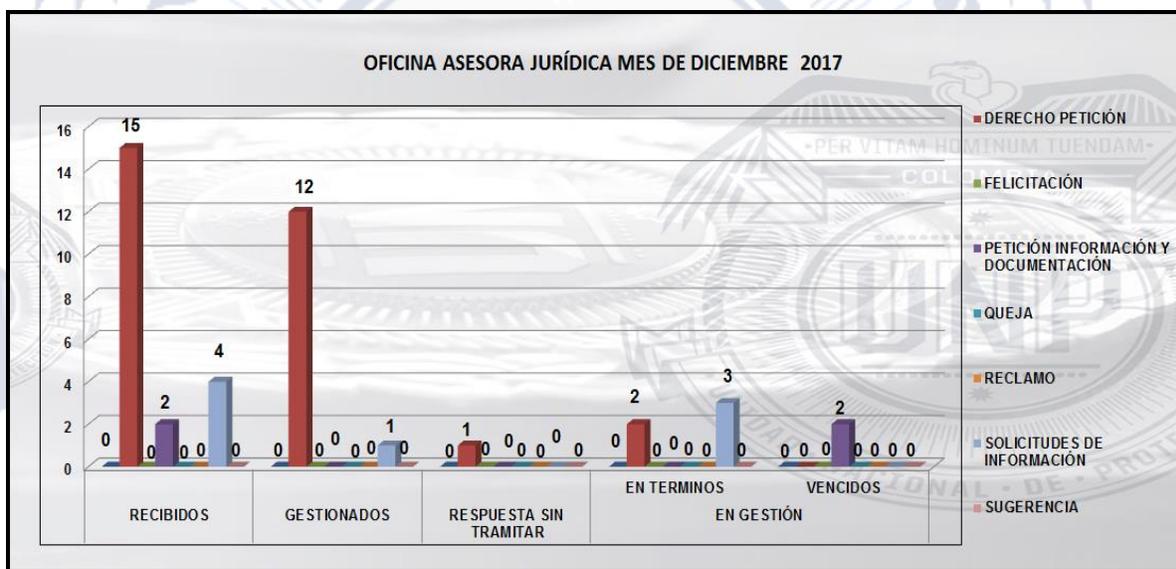
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	12	1	2	0	15
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	4	1	0	3	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

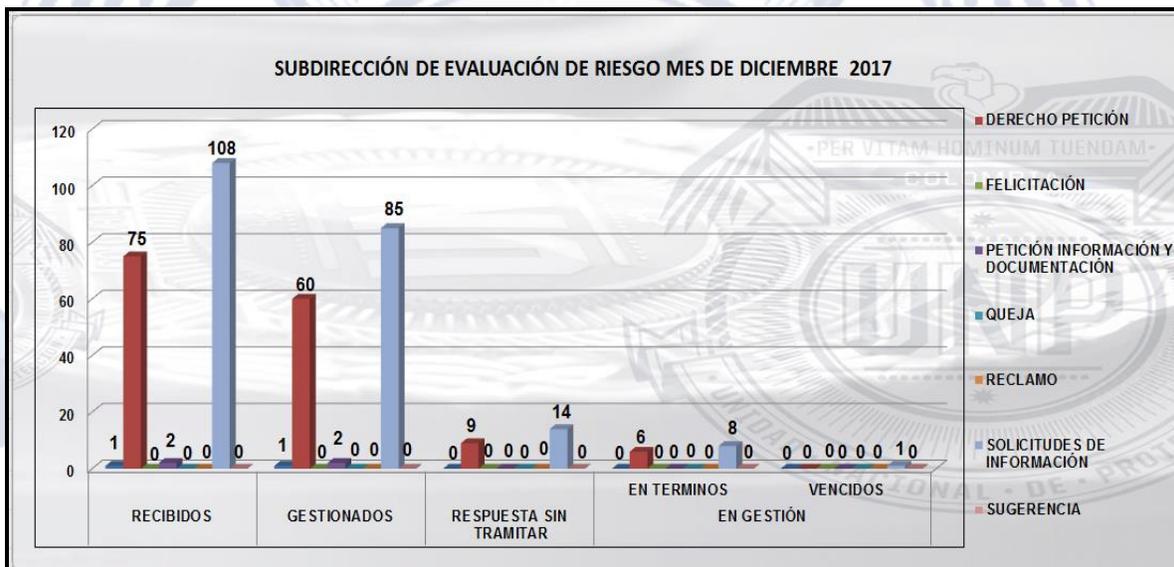
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	75	60	9	6	0	75
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	108	85	14	8	1	108
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	186					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

DICIEMBRE

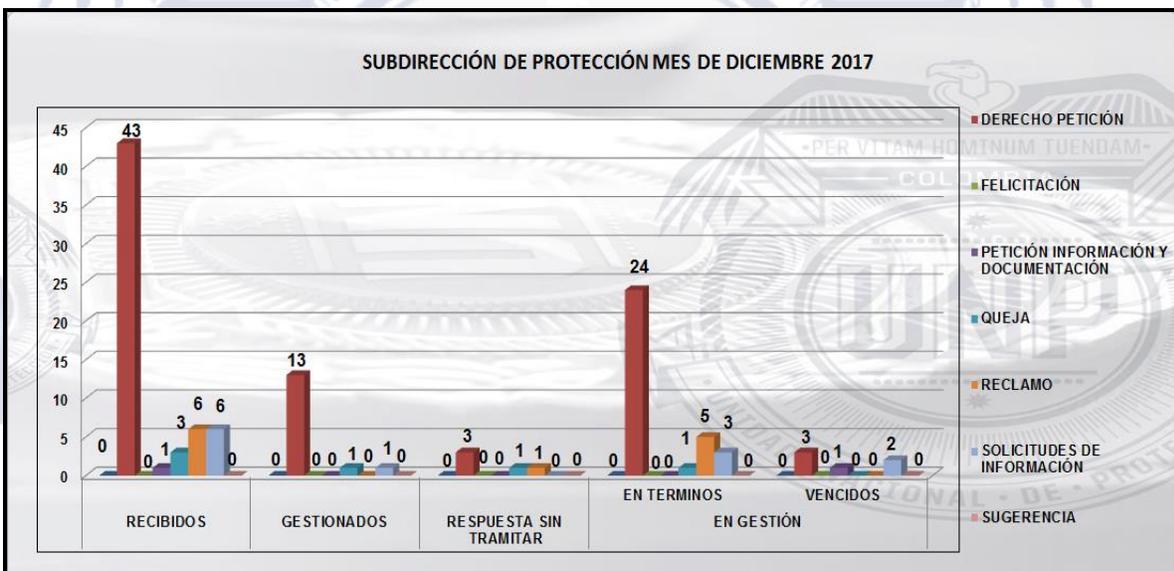
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	43	13	3	24	3	43
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	0	1	1
QUEJA	3	1	1	1	0	3
RECLAMO	6	0	1	5	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	1	0	3	2	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	59					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

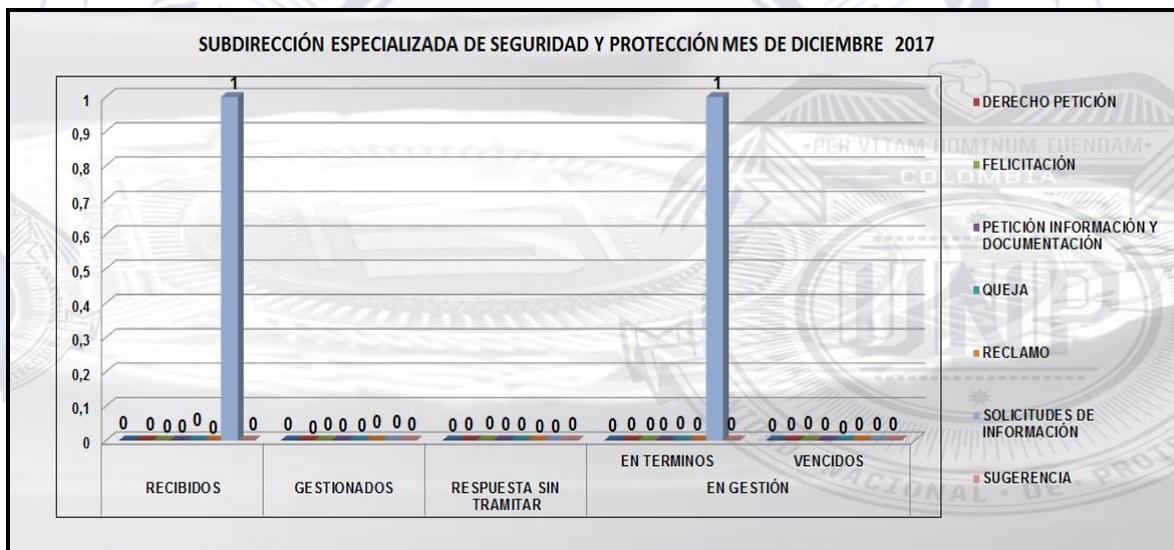
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
DICIEMBRE	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	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

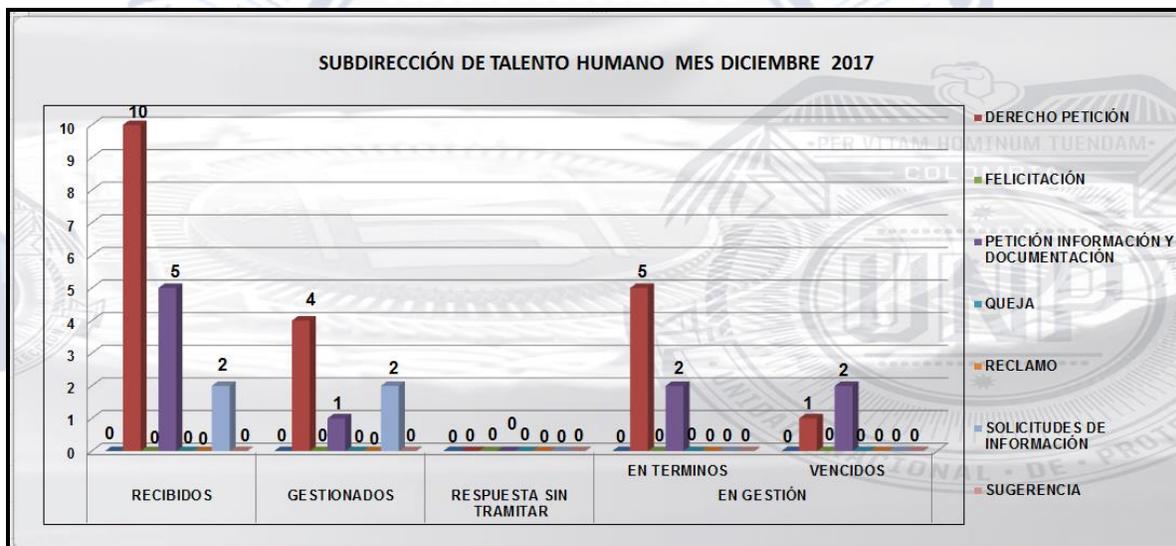
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	10	4	0	5	1	10
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	1	0	2	2	5
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	17					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

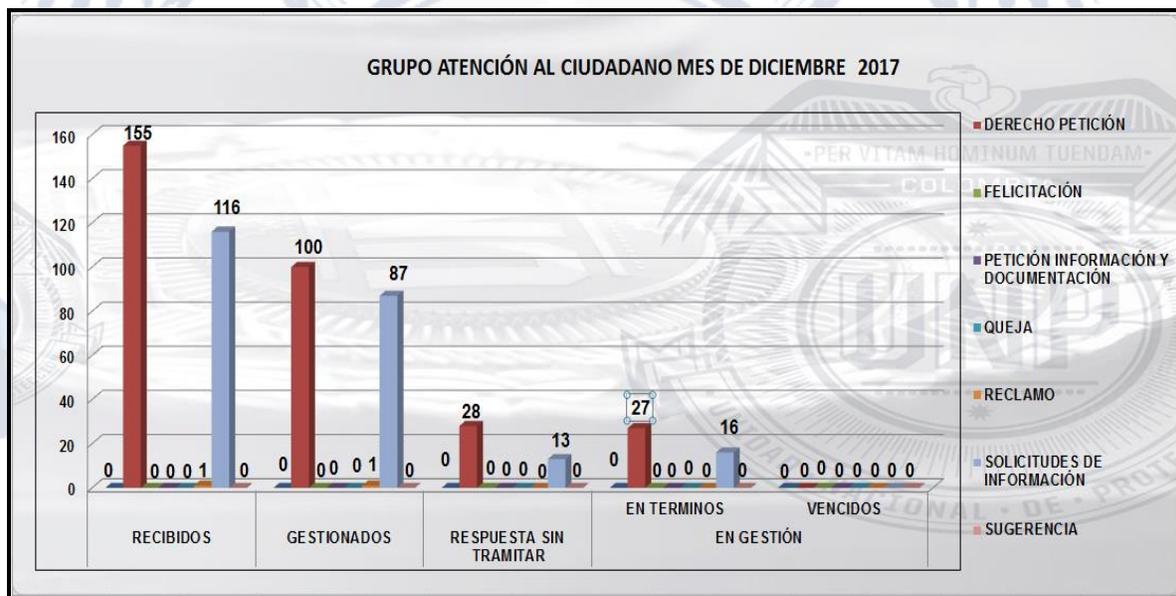
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	155	100	28	27	0	155
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	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	116	87	13	16	0	116
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	272					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

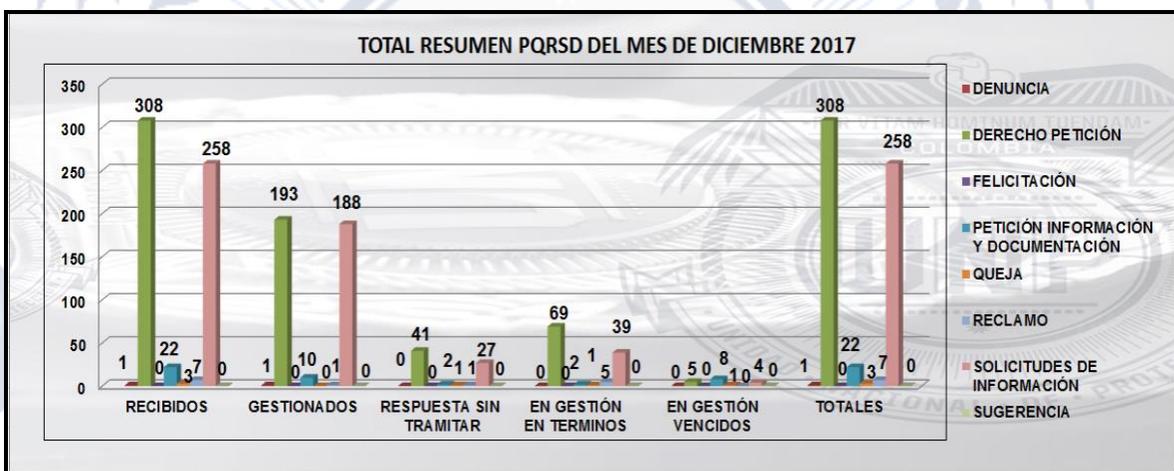
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE DICIEMBRE DE 2017						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	308	193	41	69	5	308
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	22	10	2	2	8	22
QUEJA	3	0	1	1	1	3
RECLAMO	7	1	1	5	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	258	188	27	39	4	258
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	599					



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 DICIEMBRE	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE DICIEMBRE

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de diciembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (noviembre) que debieron contestarse en el mes de diciembre, y las recibidas en diciembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **677** PQRSD, de ese total fueron respondidas **591** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **87,30%**.

El restante 12,70% 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 diciembre y de meses anteriores:

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

7 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2017

0 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre 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

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



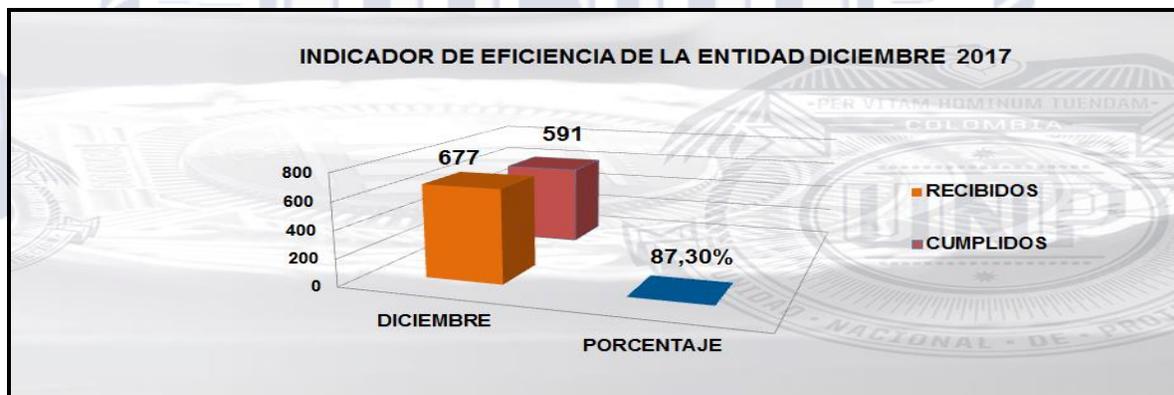
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES DICIEMBRE

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 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2017	599	465
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	15	15
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	213	188
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	257	257
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	192	131
TOTAL	677	591
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87,30%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

DICIEMBRE

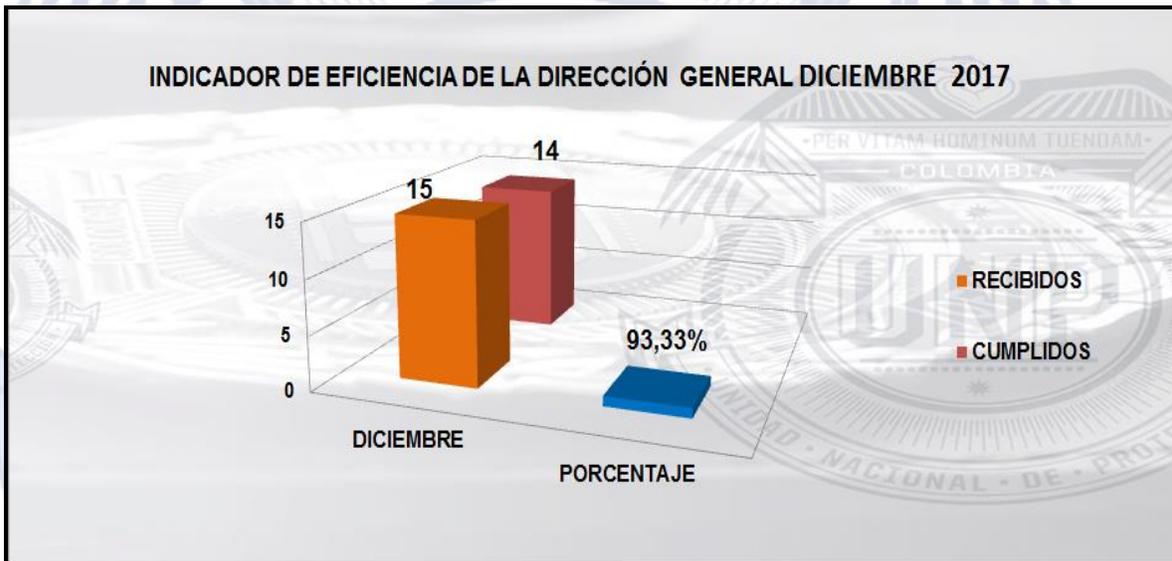
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
DEMÁS PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	8	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	4	4
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	3	3
TOTAL	15	14
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	93,33%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

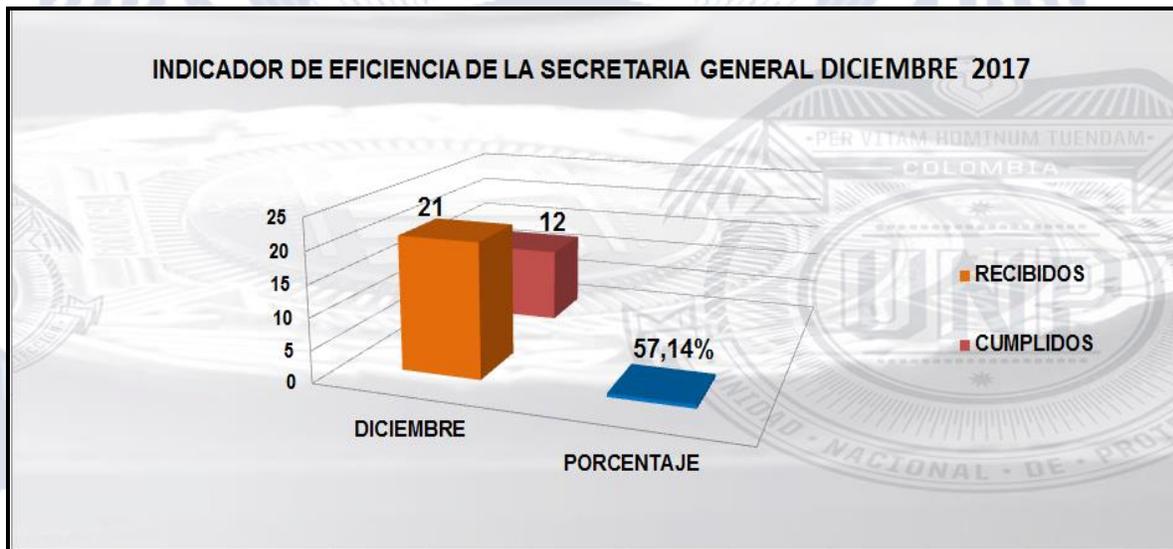
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	13	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	6	2
TOTAL	21	12
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	57,14%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

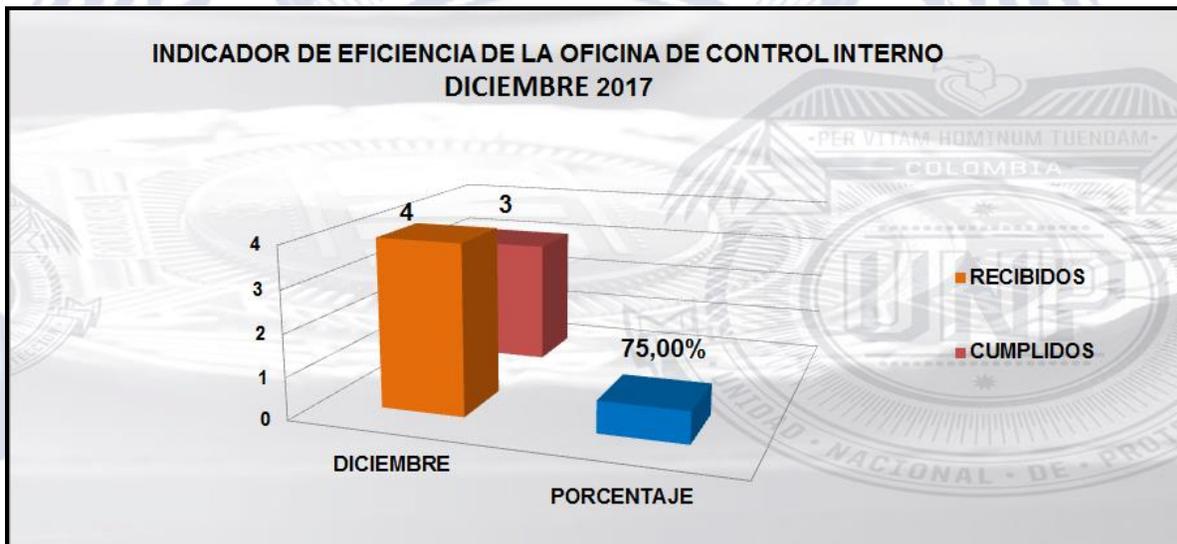
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	3	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	0	0
TOTAL	4	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	75,00%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
DICIEMBRE

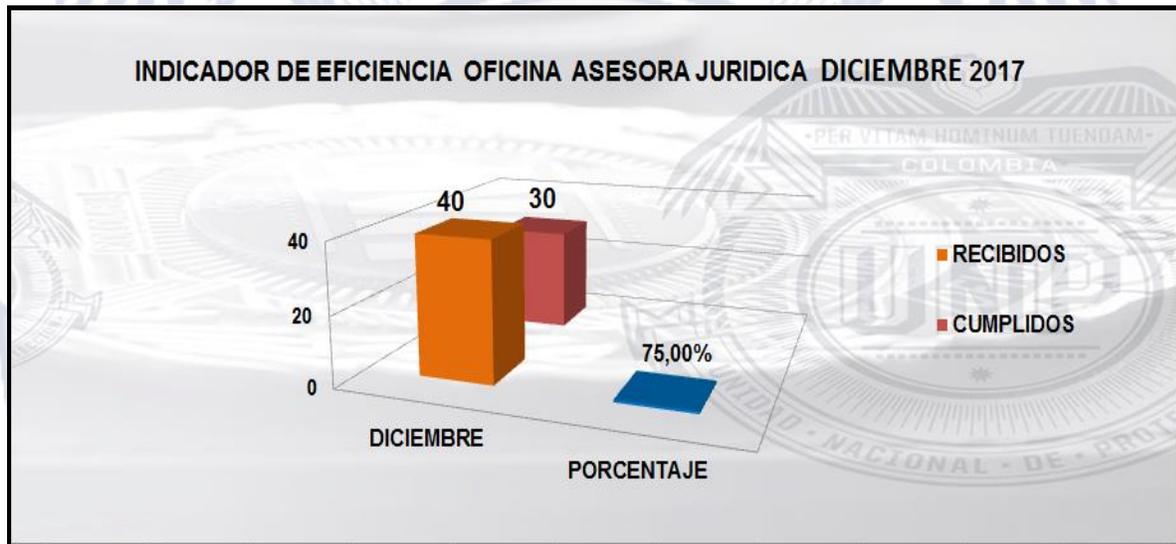


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	6	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	24	16
TOTAL	40	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	75%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

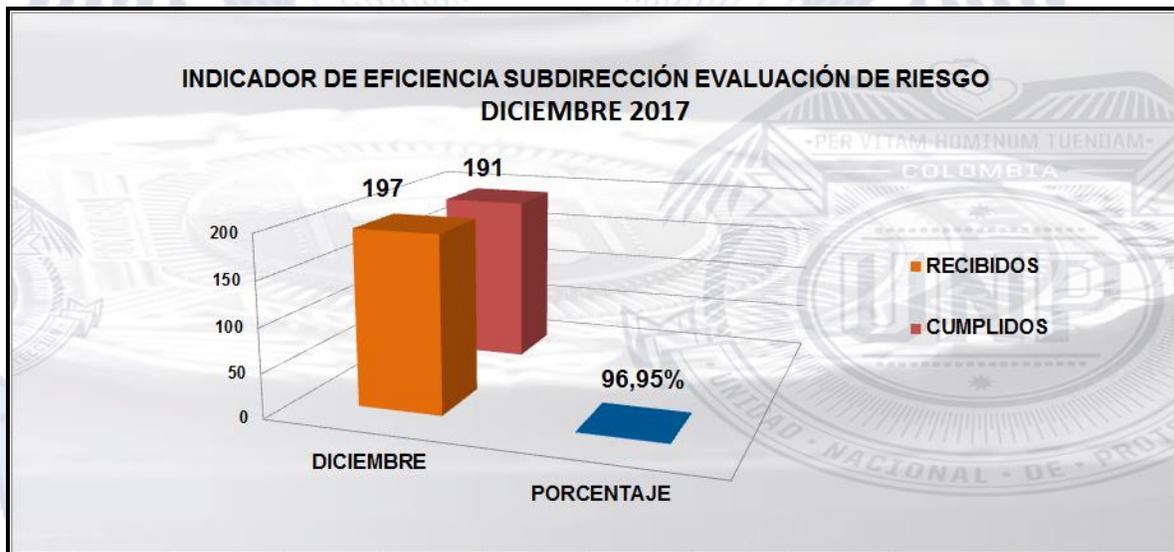
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	70	67
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	103	103
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	24	21
TOTAL	197	191
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	97%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

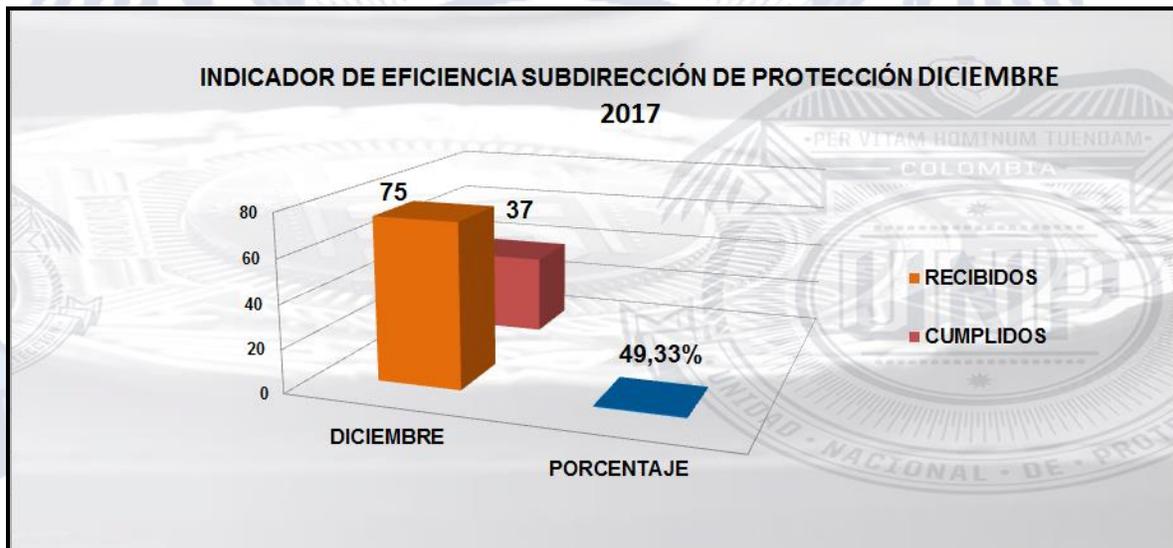
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	10	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	16	16
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	49	17
TOTAL	75	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	49%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

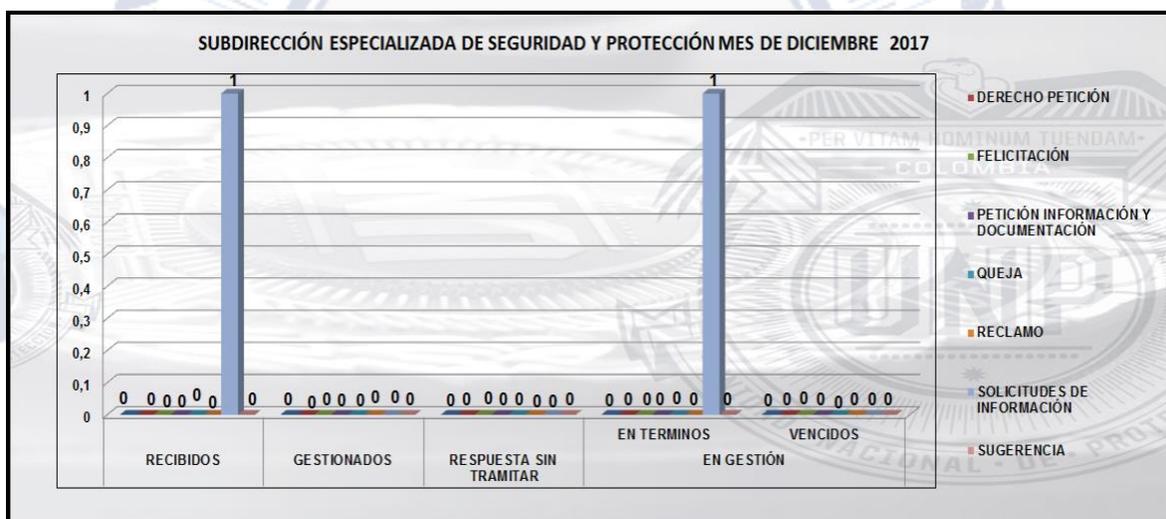
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
DICIEMBRE	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	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

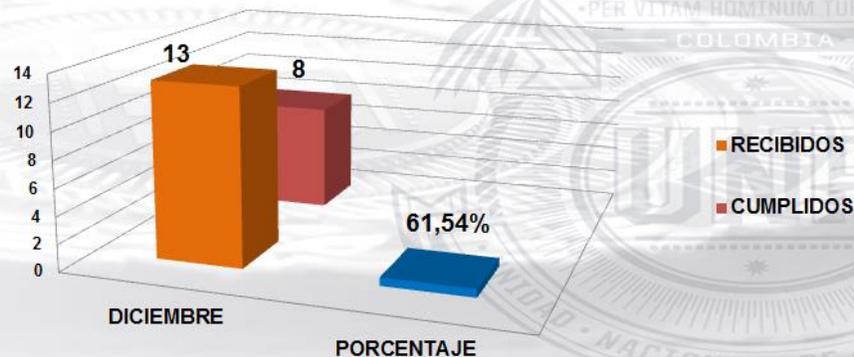
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	8	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	3	1
TOTAL	13	8
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	62%	

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DICIEMBRE 2017





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
ATENCIONES PERSONALIZADAS Y LLAMADAS	15	15
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	95	92
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2018)	119	119
PQRSD PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2017	75	71
TOTAL	304	297
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	97,70%	

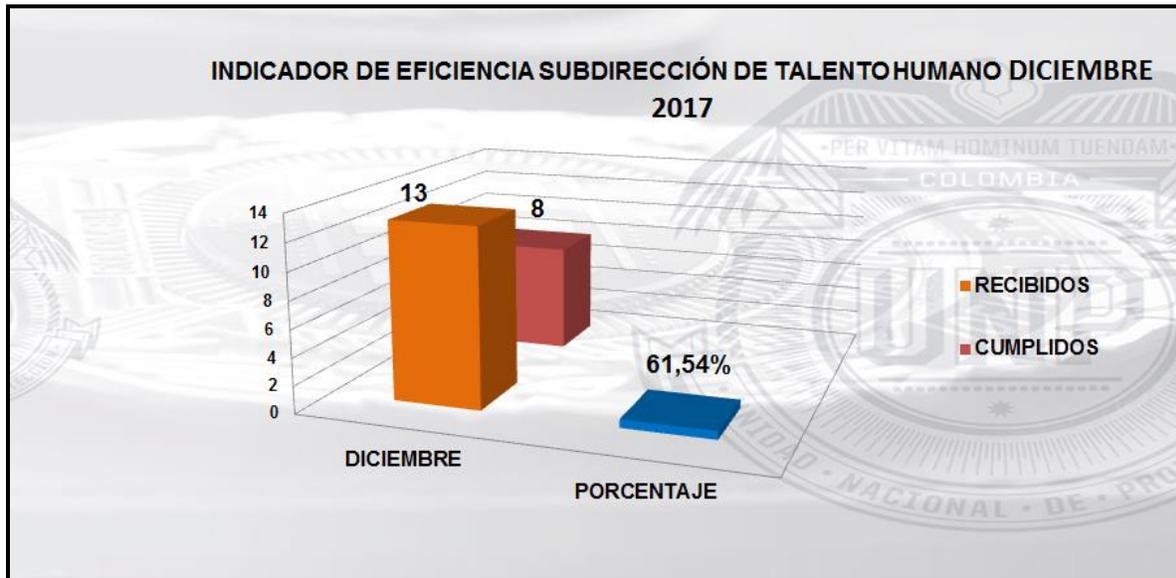


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2017

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

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

4.3 FLUJO DE PQRSD

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



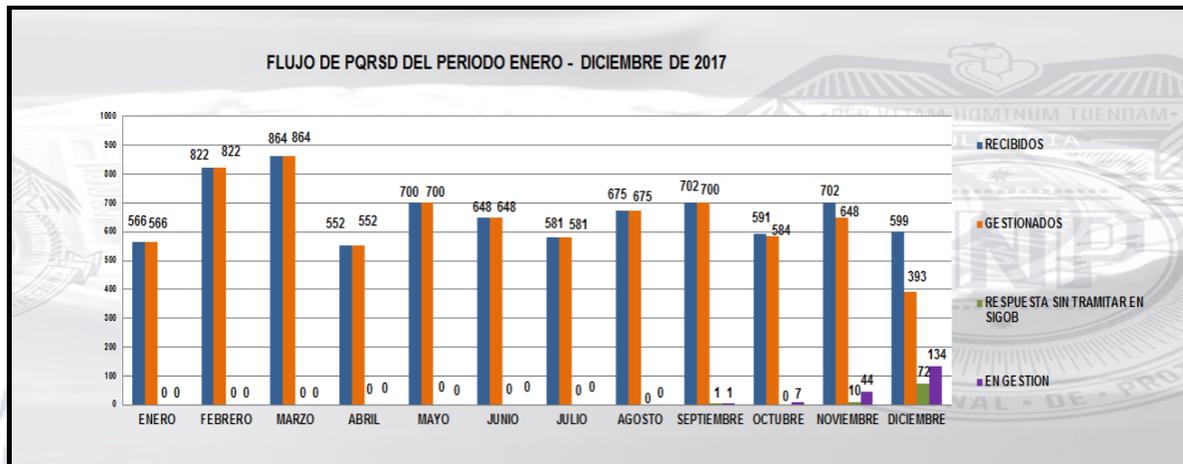
**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
DICIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO - DICIEMBRE DE 2017														
	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQRSD	RECIBIDOS	566	822	864	552	700	648	581	675	702	591	702	599	8002
	GESTIONADOS	566	822	864	552	700	648	581	675	700	584	648	393	7733
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10	72	83
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	44	134	186



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.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
DICIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- 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 septiembre 2017

REZAGO PQRSD MES DE SEPTIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	29	1	0	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	1	0	1	0%
TOTAL	100	2	0	2	

➤ Rezago PQRSD octubre 2017

REZAGO PQRSD MES DE OCTUBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES OCTUBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	14	1	0	1	0%
SECRETARIA GENERAL	17	1	0	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	10	7	3	70%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	2	0	2	0
TOTAL ENTIDAD	97	14	7	7	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRSD noviembre 2017

REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	20	12	6	6	50%
SECRETARIA GENERAL	14	7	2	5	29%
OFICINA ASESORA JURIDICA	43	26	16	10	62%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	232	48	48	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	85	58	29	29	50%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	23	5	3	2	60%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	101	101	0	100%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	3	1	2	33%
TOTAL ENTIDAD	697	260	206	54	

➤ Resumen PQRSD diciembre 2017





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



RESUMEN PQRSD MES DE DICIEMBRE 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	17	11	0	5	1	6	93%
SECRETARIA GENERAL	21	9	2	6	4	12	57%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	3	0	1	1	2	75%
OFICINA ASESORA JURIDICA	21	13	1	5	2	8	75%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	186	148	23	14	1	38	97%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	59	15	5	33	6	44	49%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	17	7	0	7	3	10	62%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	272	188	41	43	0	84	98%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1	0	0	1	0	1	0%
TOTAL ENTIDAD	599	394	72	115	18	205	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87%						

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE DICIEMBRE 2017		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4	1%
Archivo Documental	8	1%
Comunicado CERREM	5	1%
Escoltas	16	3%
Funciones y Procedimientos UNP	24	4%
Implementación de Medidas	12	2%
Información Trámite y Servicios UNP	342	57%
Información Estudio Nivel de Riesgo	152	25%
No Competencia UNP	20	3%
Vehiculos	16	3%
TOTAL, MOTIVOS	599	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

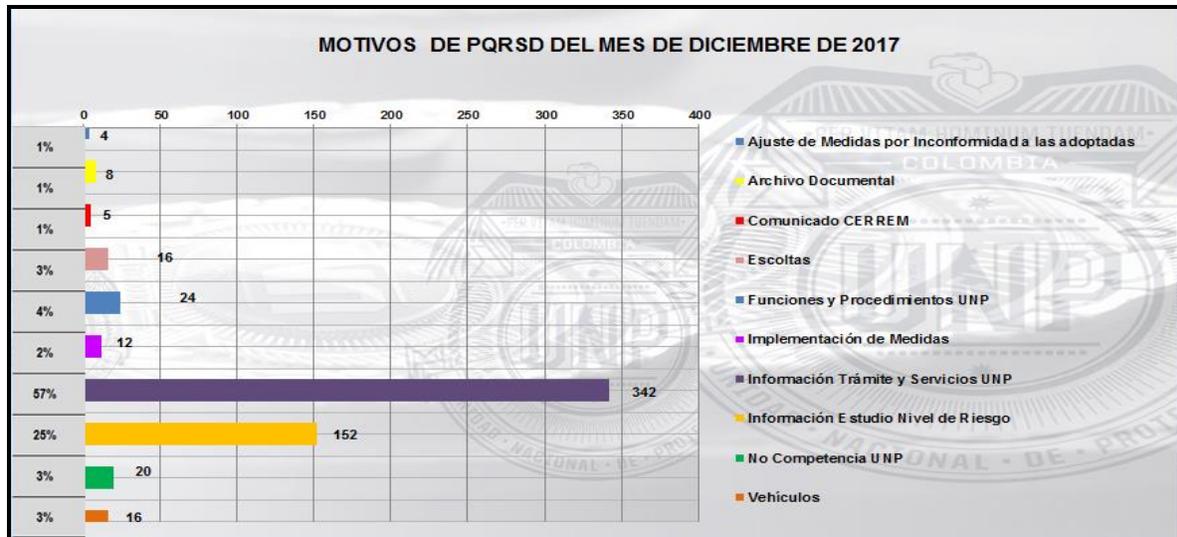
DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica de los motivos de PQRSD recibidos en el mes de diciembre 2017.



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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2017		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1, Dirigentes o activistas de grupos políticos.	11	2%
2, Dirigentes, representantes org. defensoras DH	80	13%
3, Dirigentes o activistas sindicales.	38	6%
4, Dirigentes, representantes de org. gremiales.	1	0%
5, Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	61	10%
8, Periodistas y comunicadores sociales.	17	3%
9, Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	113	19%
14, Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	9	2%
10 y 15, Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la EGN	54	9%
19.1. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	17	3%
29, Medidas Cautelares	6	1%
Gerente venta equipos	0	0%
FARC-EP	0	0%
ACR	7	1%
Entidad Pública.	0	0%
Ninguna	185	31%
TOTAL	599	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

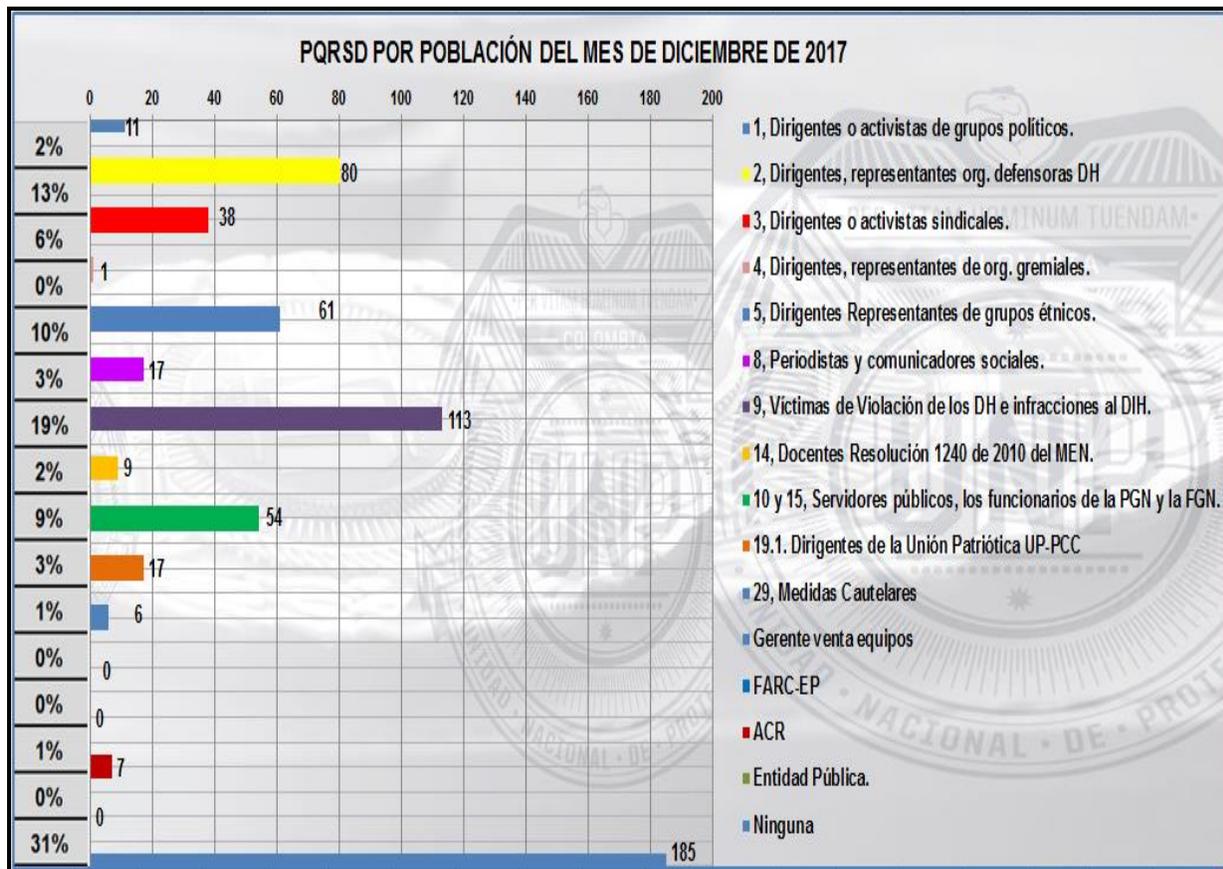
DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

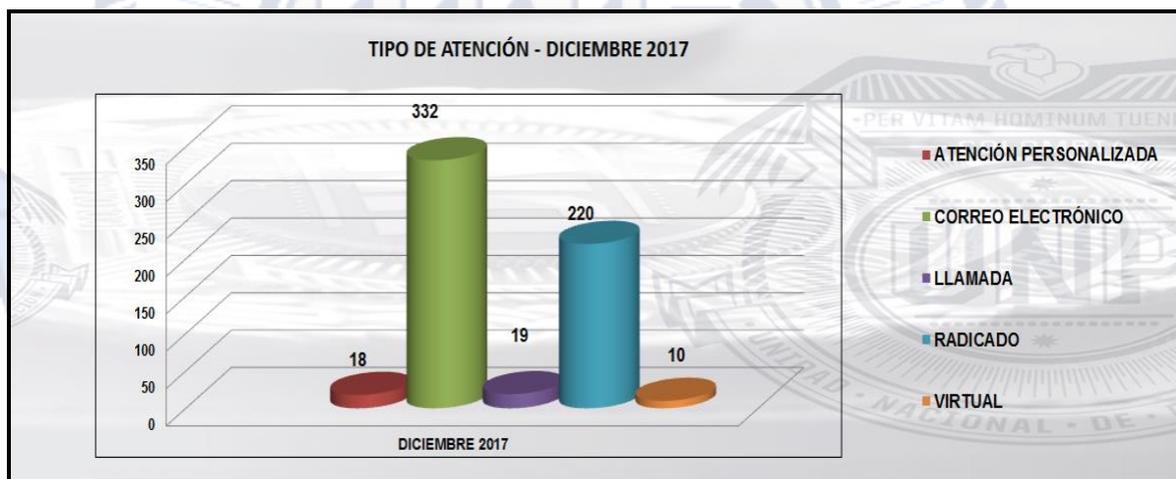


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

a) Número de solicitudes recibidas.

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

TIPO DE ATENCIÓN	
DICIEMBRE 2017	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	18
CORREO ELECTRÓNICO	332
LLAMADA	19
RADICADO	220
VIRTUAL	10
TOTAL	599



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****DICIEMBRE**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron ocho (8).

✓ Once (11) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Cuatro (4) Policía Nacional de Colombia.

Tres (3) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Tres (3) Fiscalía General de la Nación.

Uno (1) Ejército Nacional de Colombia.

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 diciembre 2017

TIPO DE PQRSD	
DICIEMBRE 2017	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	308
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	22
QUEJA	3
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	258
SUGERENCIAS	0
TOTAL	599

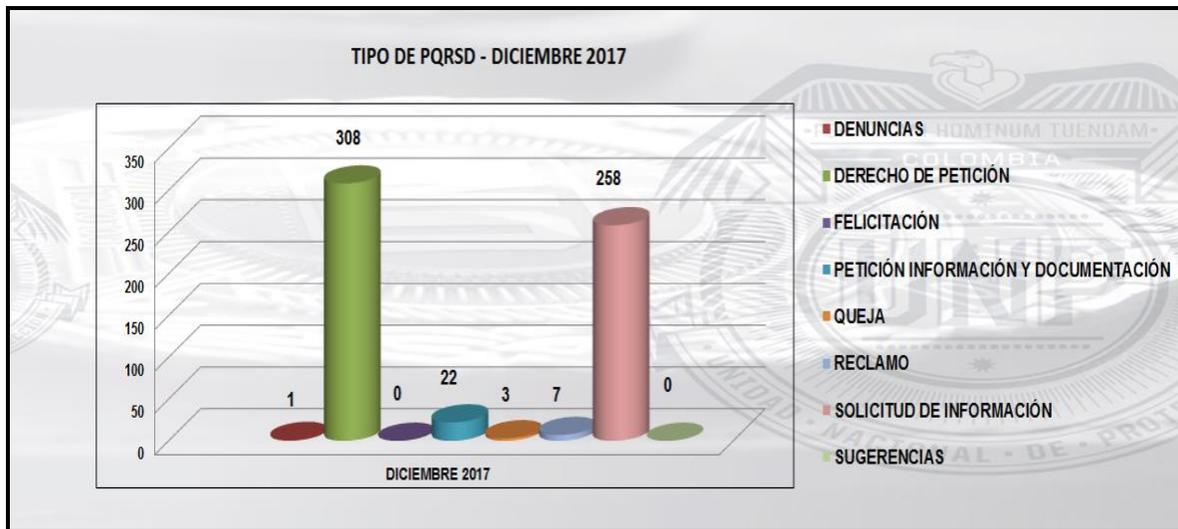


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de diciembre 2017

ENTE SOLICITANTE	
DICIEMBRE 2017	
EMPRESA	7
ENTIDAD PÚBLICA	271
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	31
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	287
VEEDURÍAS	0
TOTAL	599

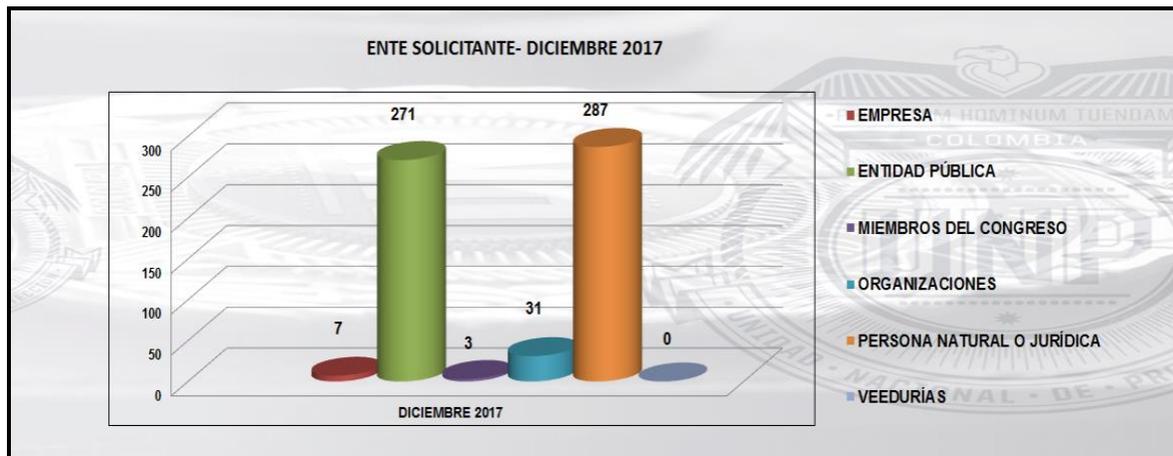


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a 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.
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?



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿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 reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de diciembre de 2017.

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 la Entidad.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
7	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
14 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
(*)	<i>Encuesta diligenciada por la gestión dada a las PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Protección y Subdirección de Evaluación del Riesgo en la ciudad de Bogotá.</i>							

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 15 personas encuestadas 14 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 93% de la población muestra.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

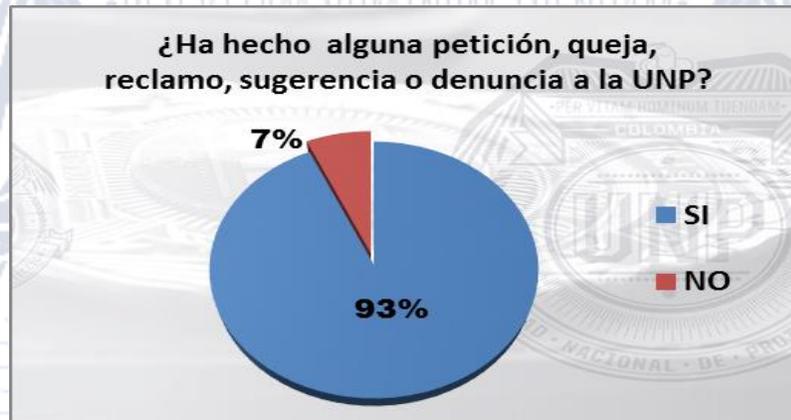
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Así las cosas el 7% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	14	93%
	NO	1	7%
TOTAL		15	100%



OPORTUNIDAD

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

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 2

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	20%
	5	12	80%
TOTAL		15	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

DICIEMBRE

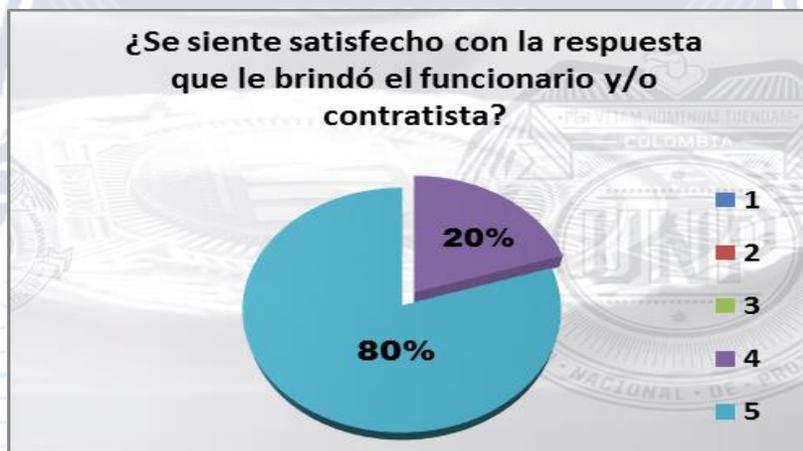
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada por el colaborador, 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	3	20%
	5	12	80%
TOTAL		15	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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

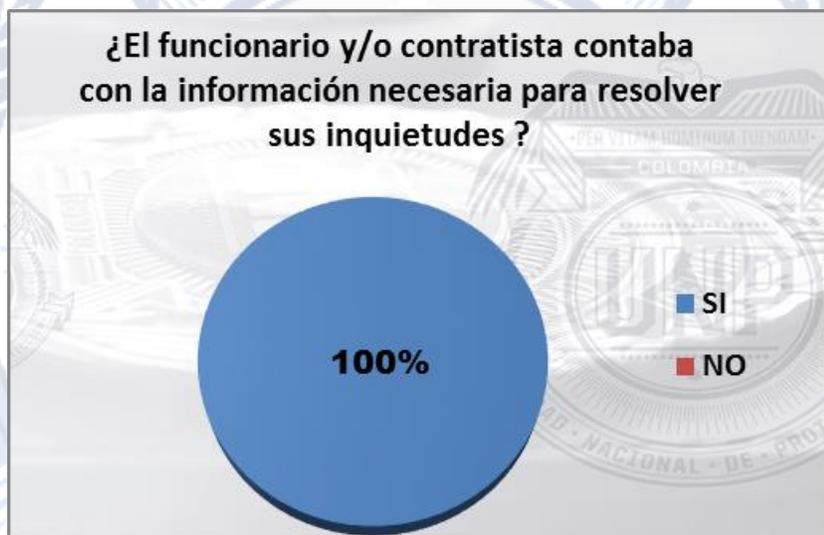
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 100% 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	15	100%
	NO	0	0%
TOTAL		15	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	15	100%
	NO	0	0%
TOTAL		15	100%



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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



podemos determinar que de las 15 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	40%
	5	9	60%
TOTAL		15	100%



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 encuentran que nuestro servicio es Bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

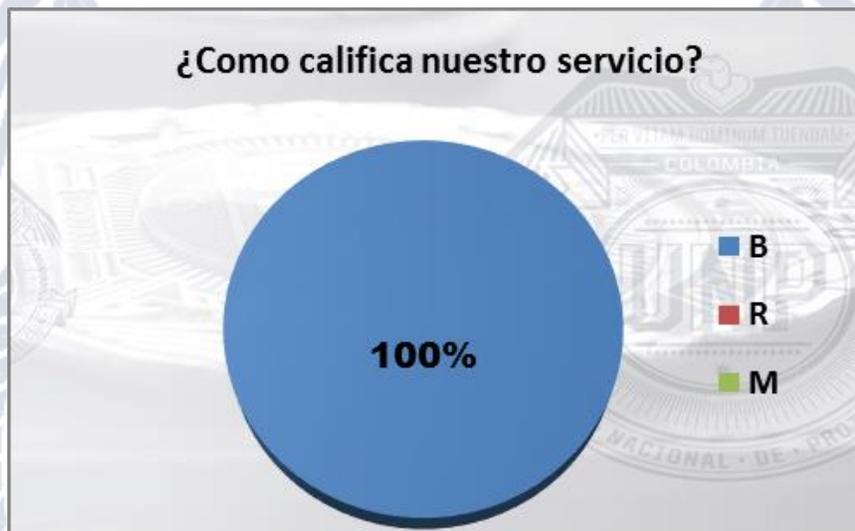
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	15	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		15	100%



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 15 encuestas realizadas 4 son mujeres, que corresponde a un 27%, y 11 son hombres, que corresponde al 73% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

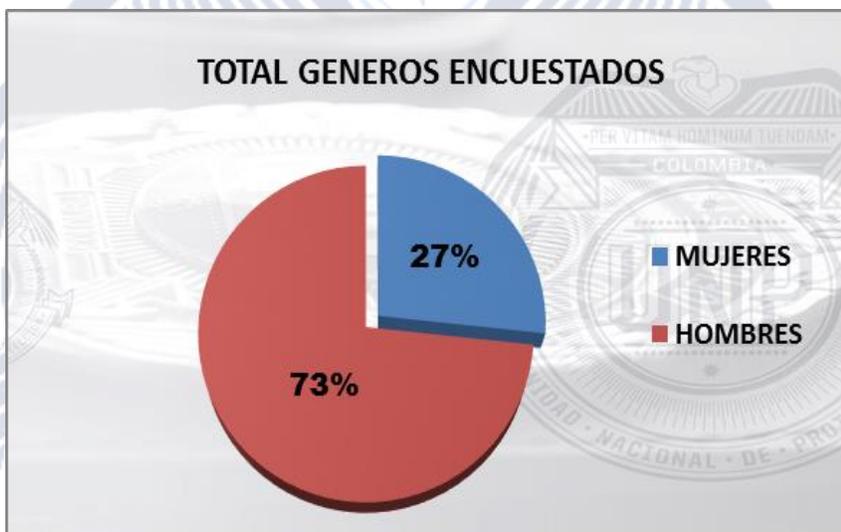
DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	4	27%
HOMBRES	11	73%
TOTAL	15	100,00%



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

De las 15 personas encuestadas en Bogotá en el mes de diciembre del presente año, 4 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	4	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		4	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		11	100%



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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de diciembre diligenciaron cuarenta (40) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron peticiones en las ciudades de: Buenaventura, Ibagué, Cartagena, Medellín, Tame (Arauca), Barrancabermeja, Bucaramanga y Cucuta.

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

PERIODO DICIEMBRE DE 2017									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	SEXO	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



20	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CARTAGENA
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CARTAGENA
22	NO	4	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA
23	NO	4	5	SI	SI	4	B	M	MEDELLIN
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MEDELLIN
25	SI	4	4	SI	SI	3	B	M	TAME – ARAUCA
26	SI	3	3	SI	SI	5	B	M	B/BERMEJA
27	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	B/BERMEJA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/BERMEJA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
35	SI	3	3	SI	SI	3	B	M	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
40	SI	3	3	SI	SI	3	R	M	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 40



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

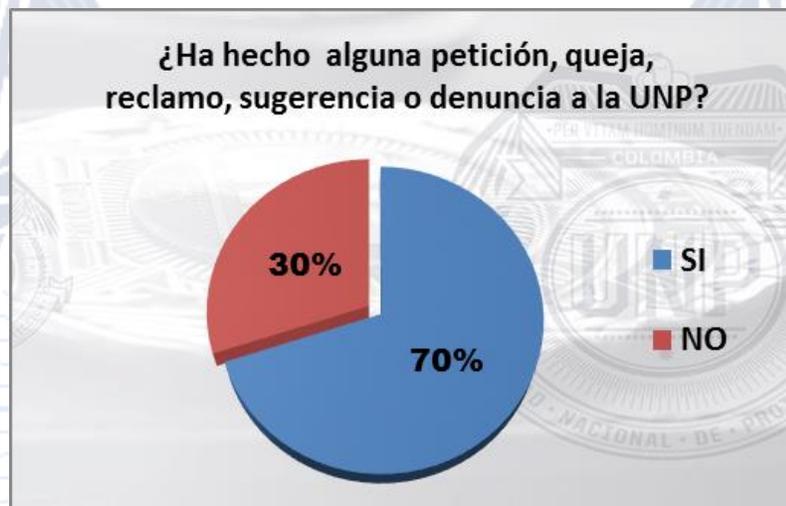
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



personas encuestadas en el mes de diciembre, el 70% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 30% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	28	70%
	NO	12	30%
TOTAL		40	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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

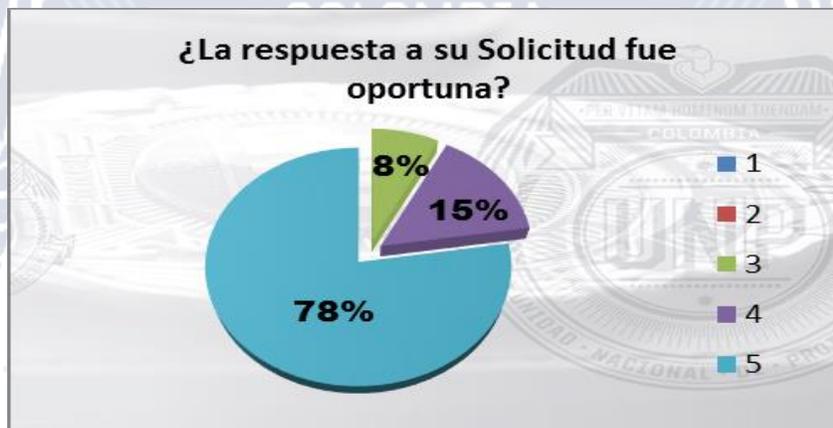
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 92% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Tres (3) de los encuestados lo calificó con 3, que corresponde al 8%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	8%
	4	6	15%
	5	31	77%
TOTAL		40	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

DICIEMBRE

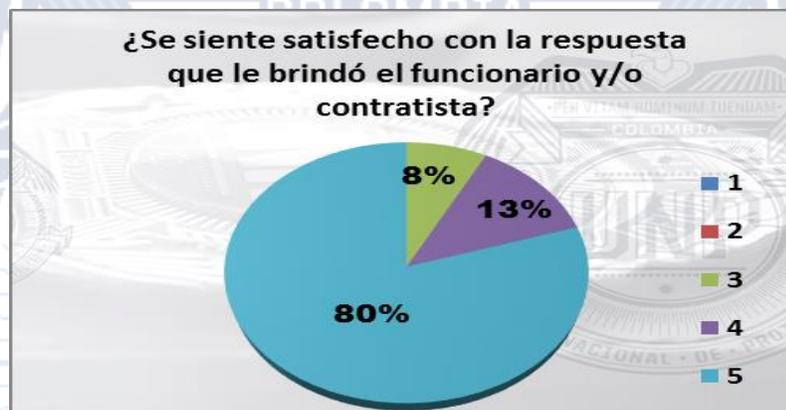
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 93% 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, un 7% contesto que se siente insatisfecho con la respuesta dada.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	7%
	4	5	13%
	5	32	80%
TOTAL		40	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

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los 40 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	40	100%
	NO	0	0%
TOTAL		40	100%



El 100% respondió que las respuestas brindadas por el asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

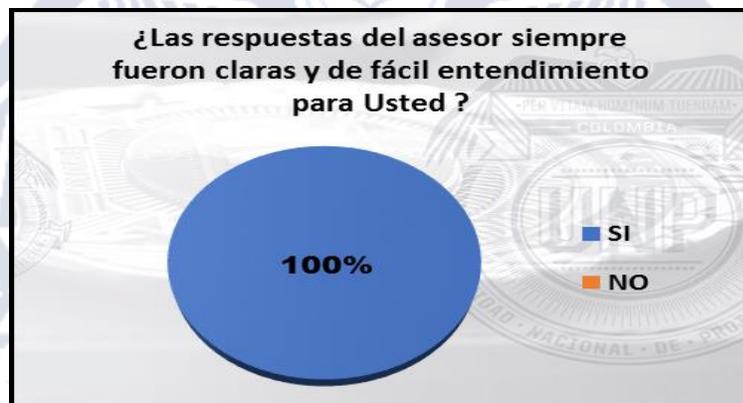
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	40	100%
	NO	0	0%
TOTAL		40	100%



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 40 personas encuestadas durante el mes de diciembre en los Grupos Regionales de Protección, el 93% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, tres (3) lo calificaron con 3 correspondiendo al 7%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	7%
	4	5	13%
	5	32	80%
TOTAL	40	100%	



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona lo calificó como regular, esto equivale 2%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

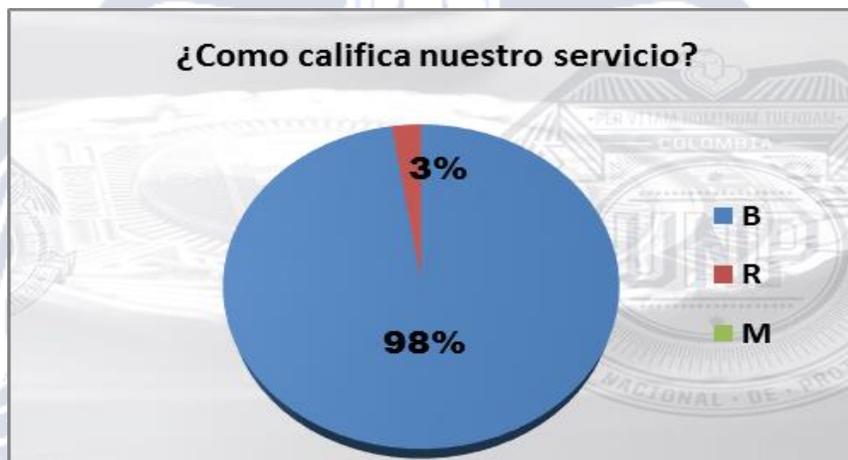
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	39	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		40	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 40 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Ibagué, Cartagena, Medellín, Tame (Arauca), Barrancabermeja, Bucaramanga y Cucuta; se tiene que 7 son mujeres que corresponde al 17% y 33 son hombres que corresponde a un 83% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

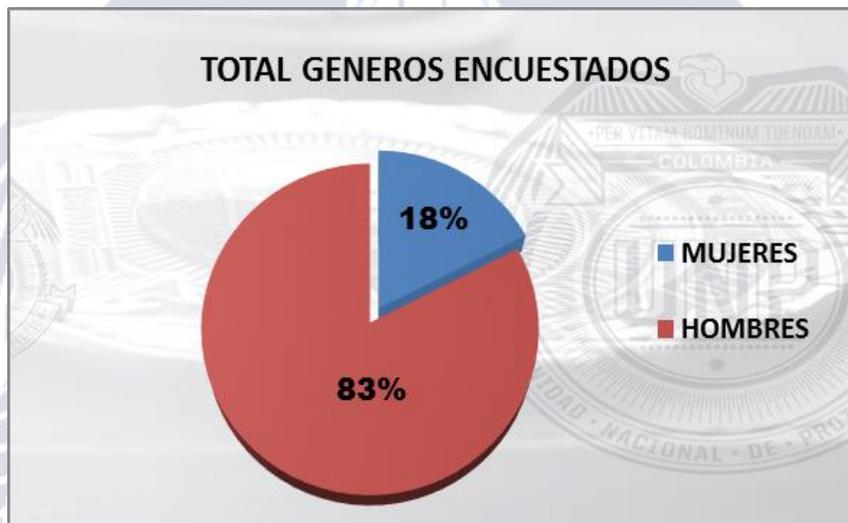
DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	17%
HOMBRES	33	83%
TOTAL	40	100,00%



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

De las 40 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de diciembre, siete (7) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		7	100%

**PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	32	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		33	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

- El 100% de los usuarios encuestados tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales, se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD, lo que vislumbra que los asesores encargados de dar trámite a sus inquietudes muestran un alto compromiso en dar solución a su problemática, y que cuentan con la información necesaria para atender sus inquietudes; adicional a esto sus respuestas son claras y de fácil entendimiento debido a que gestionan la información con un lenguaje claro.
- Dentro de las 55 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 11 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno.
- En el mes de diciembre se resalta a los Grupos Regionales de Protección de Cartagena y Tame (Arauca) el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción para la gestión dada a algunas de las PQRS recibidas; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esas Sedes de la UNP.
- Así mismo se vislumbra que en los GURP, se incrementaron las encuestas de satisfacción en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo que brinda el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna y eficiente.
- En el presente periodo se resalta que al interior de las dependencias de la UNP muestran interés por incluir dentro de las respuestas dadas a las PQRSD escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Protección y la Subdirección e Evaluación del Riesgo para el presente periodo enviaron dos encuestas realizadas, las cuales se incluyeron dentro del presente informe estadístico.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A DICIEMBRE DE 2017)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a diciembre del 2017 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A DICIEMBRE		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	38	30
FEBRERO	90	37
MARZO	53	57
ABRIL	52	28
MAYO	50	41
JUNIO	41	57
JULIO	37	60
AGOSTO	24	37
SEPTIEMBRE	53	34
OCTUBRE	57	51
NOVIEMBRE	47	28
DICIEMBRE	15	40

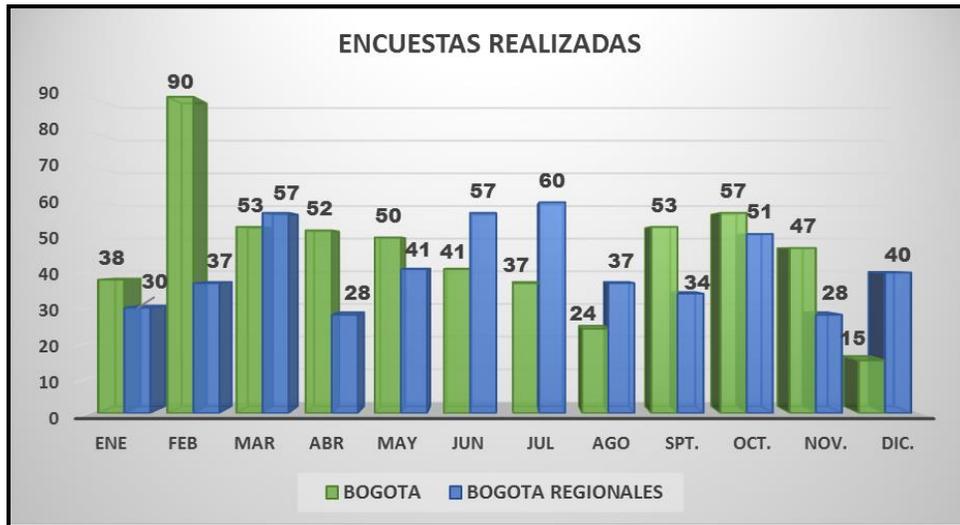


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

PARTICIPACIÓN

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

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	89%	70%	11%	30%
FEBRERO	66%	78%	34%	22%
MARZO	49%	86%	51%	14%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

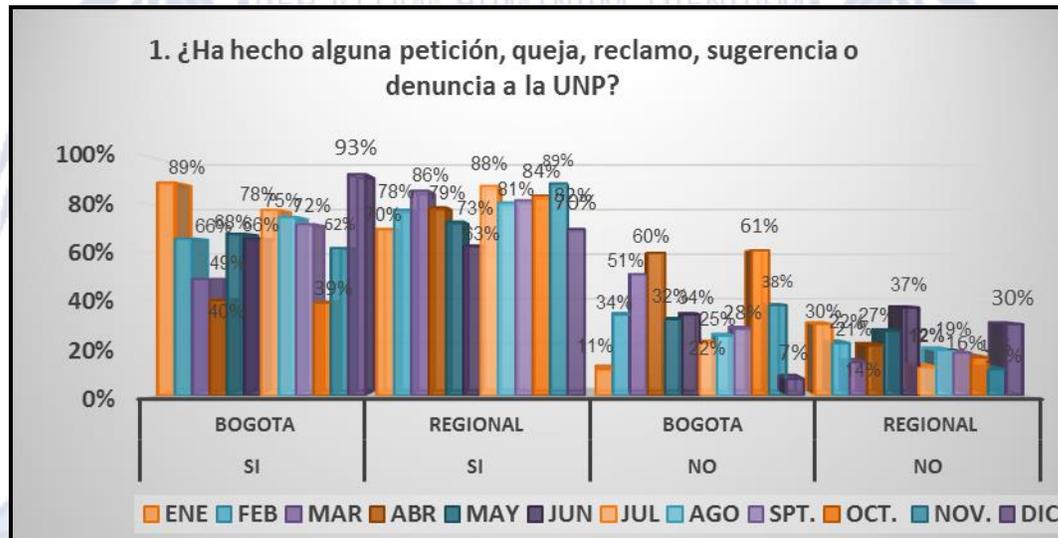
DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ABRIL	40%	79%	60%	21%
MAYO	68%	73%	32%	27%
JUNIO	66%	63%	34%	37%
JULIO	78%	88%	22%	12%
AGOSTO	75%	81%	25%	19%
SEPTIEMBRE	72%	82%	28%	18%
OCTUBRE	39%	84%	61%	16%
NOVIEMBRE	62%	89%	38%	11%
DICIEMBRE	93%	70%	7%	12%



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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	63%	37%
FEBRERO	1%	0%	6%	29%	64%
MARZO	1%	0%	6%	25%	68%
ABRIL	0%	0%	6%	40%	54%
MAYO	0%	0%	4%	24%	72%
JUNIO	5%	0%	0%	27%	68%
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	21%	79%
SEPTIEMBRE	0%	0%	2%	17%	81%
OCTUBRE	0%	0%	0%	12%	88%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	36%	64%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	20%	80%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

DICIEMBRE

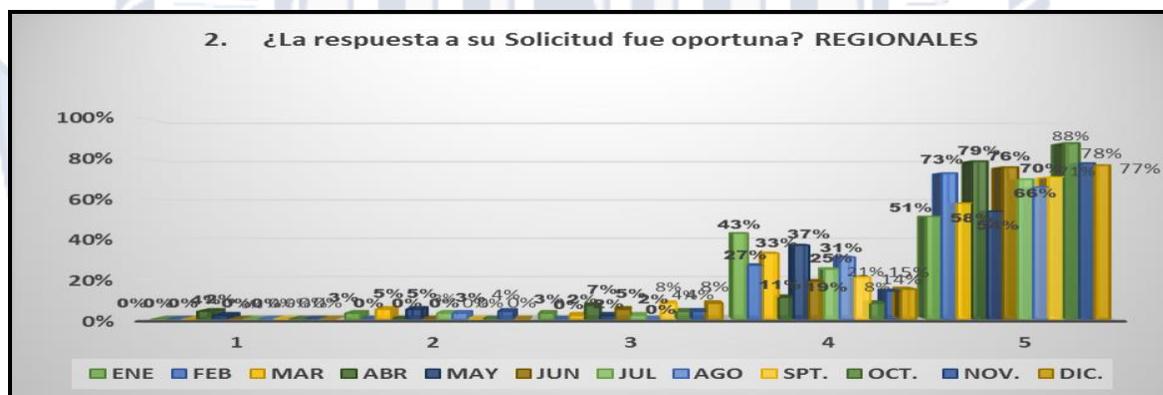
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	63%	37%
FEBRERO	1%	0%	6%	29%	64%
MARZO	1%	0%	6%	25%	68%
ABRIL	0%	0%	6%	40%	54%
MAYO	2%	5%	2%	37%	54%
JUNIO	0%	0%	5%	19%	76%
JULIO	0%	3%	2%	25%	70%
AGOSTO	0%	3%	0%	31%	66%
SEPTIEMBRE	0%	0%	8%	21%	71%
OCTUBRE	0%	0%	4%	8%	88%
NOVIEMBRE	0%	4%	4%	14%	78%
DICIEMBRE	0%	0%	8%	15%	77%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	47%	50%
FEBRERO	1%	0%	2%	33%	64%
MARZO	0%	0%	4%	28%	68%
ABRIL	0%	2%	8%	32%	58%
MAYO	0%	0%	2%	22%	76%
JUNIO	0%	5%	0%	15%	80%
JULIO	0%	0%	0%	32%	68%
AGOSTO	0%	0%	0%	33%	67%
SEPTIEMBRE	0%	0%	4%	11%	85%
OCTUBRE	0%	2%	2%	10%	86%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	43%	57%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	20%	80%

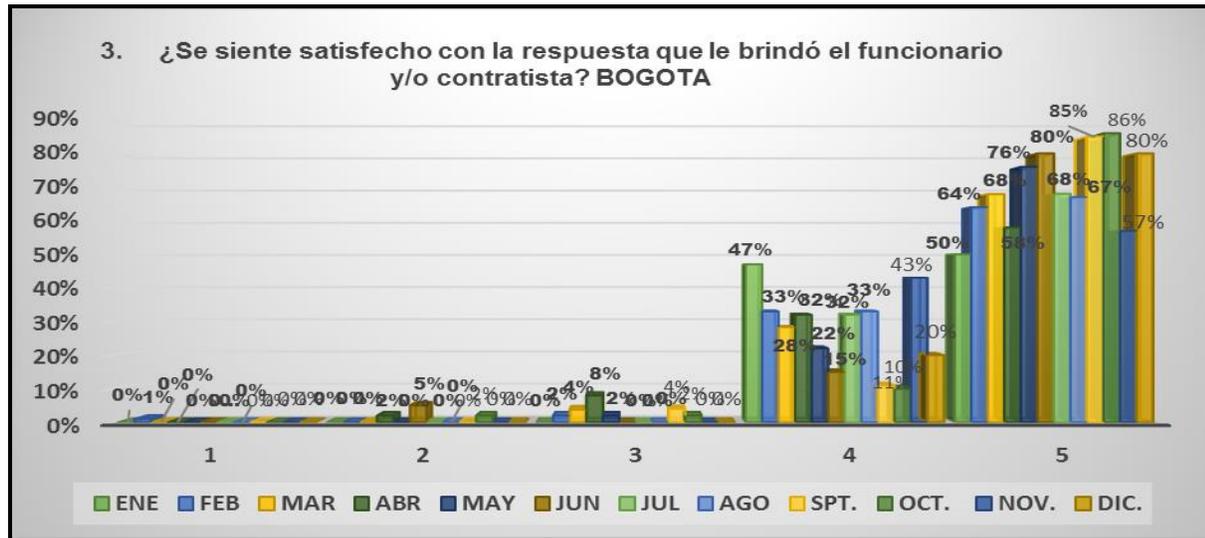


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	7%	22%	71%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	4%	37%	54%
ABRIL	0%	0%	4%	18%	79%
MAYO	5%	2%	2%	17%	73%
JUNIO	0%	0%	2%	17%	81%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

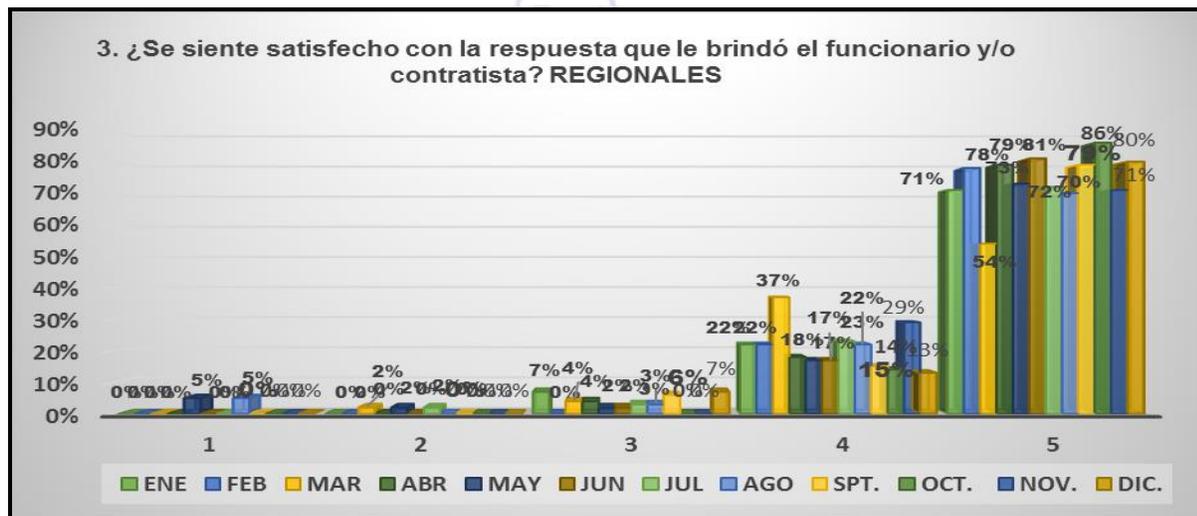
DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



JULIO	0%	2%	3%	23%	72%
AGOSTO	5%	0%	3%	22%	70%
SEPIEMBRE	0%	0%	6%	15%	79%
OCTUBRE	0%	0%	0%	14%	86%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	29%	71%
DICIEMBRE	0%	0%	7%	13%	80%



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

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

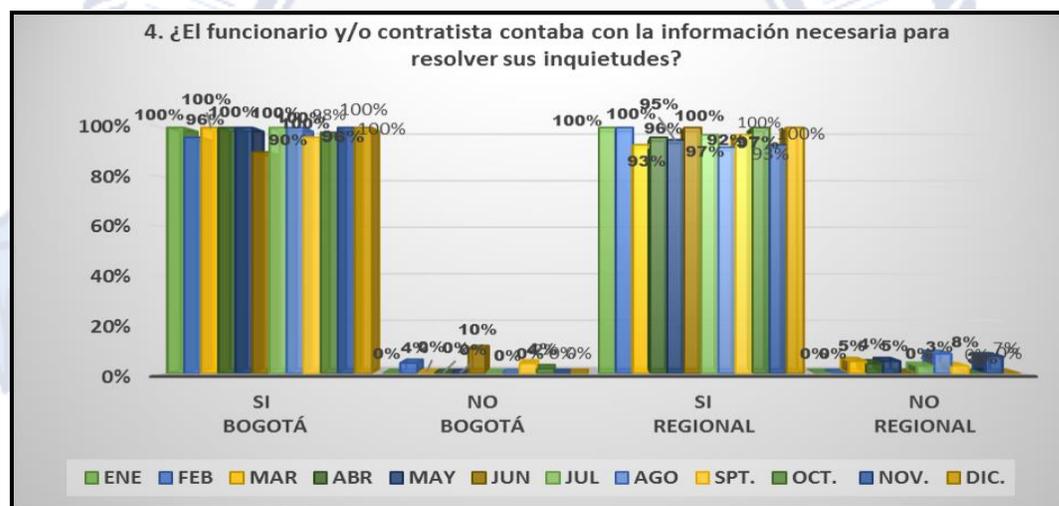
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	100%	0%
FEBRERO	96%	4%	100%	0%
MARZO	100%	0%	93%	5%
ABRIL	100%	0%	96%	4%
MAYO	100%	0%	95%	5%
JUNIO	90%	10%	100%	0%
JULIO	100%	0%	97%	3%
AGOSTO	100%	0%	92%	8%
SEPTIEMBRE	96%	4%	97%	3%
OCTUBRE	98%	2%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	93%	7%
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

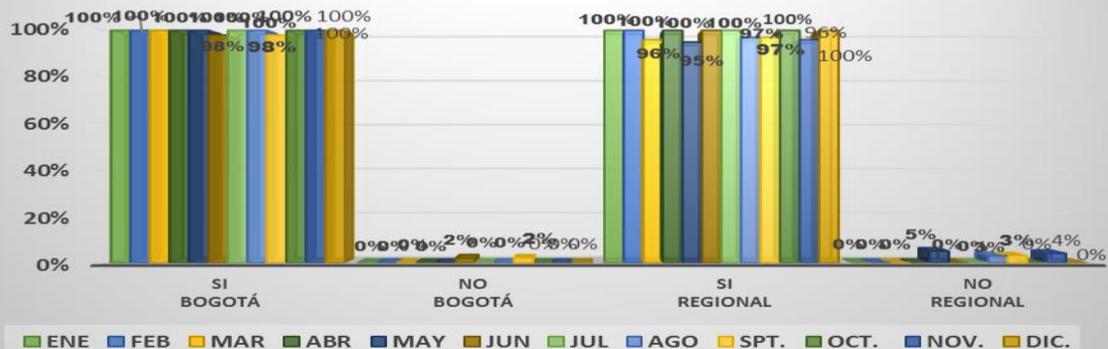
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	100%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%
MARZO	100%	0%	96%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%
MAYO	100%	0%	95%	5%
JUNIO	98%	2%	100%	0%
JULIO	100%	0%	100%	0%
AGOSTO	100%	0%	97%	3%
SEPTIEMBRE	98%	2%	97%	3%
OCTUBRE	100%	0%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	96%	4%
DICIEMBRE	100%	0%	100%	0%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

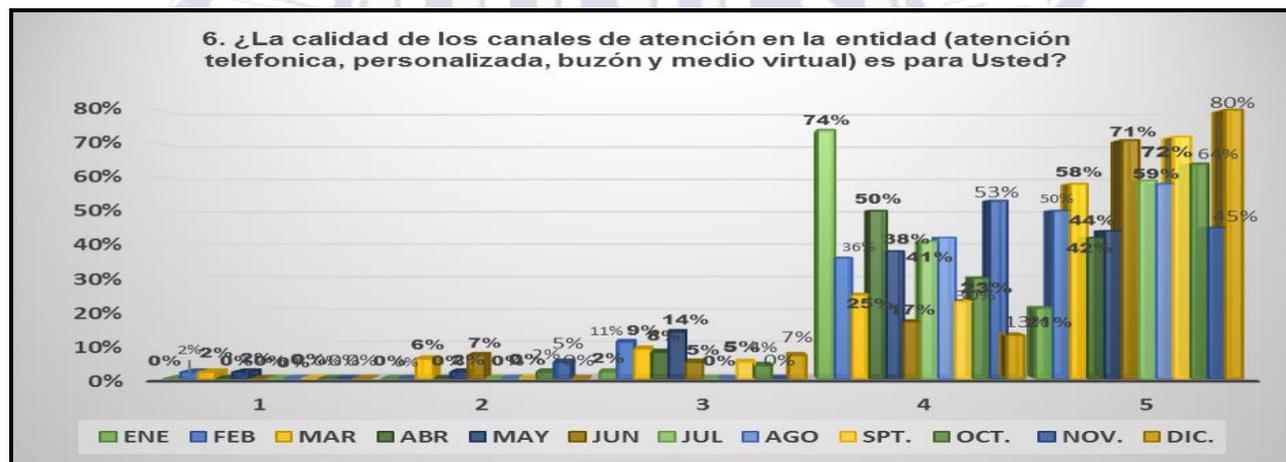
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	2%	74%	21%
FEBRERO	2%	0%	11%	36%	50%
MARZO	2%	6%	9%	25%	58%
ABRIL	0%	0%	8%	50%	42%
MAYO	2%	2%	14%	38%	44%
JUNIO	0%	7%	5%	17%	71%
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	42%	58%
SEPTIEMBRE	0%	0%	5%	23%	72%
OCTUBRE	0%	2%	4%	30%	64%
NOVIEMBRE	0%	5%	0%	53%	45%
DICIEMBRE	0%	0%	7%	13%	80%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

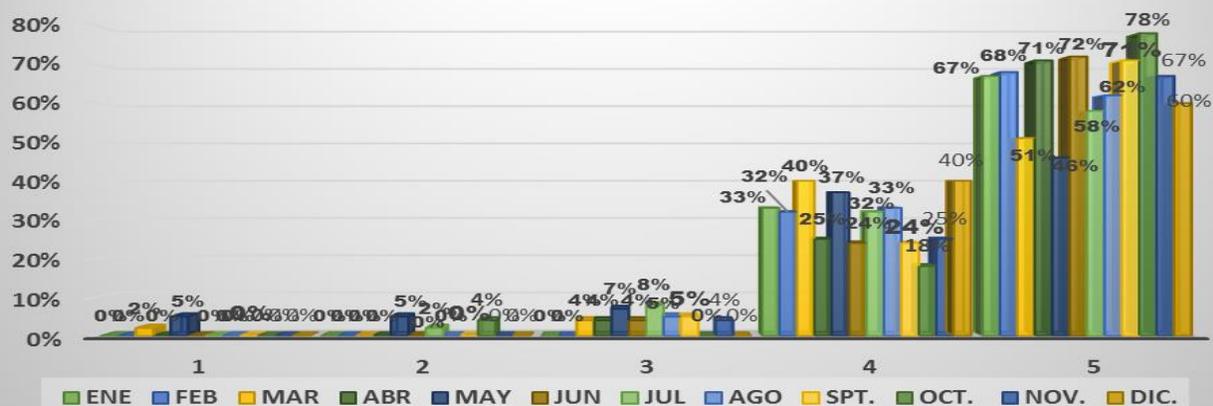
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	33%	67%
FEBRERO	0%	0%	0%	32%	68%
MARZO	2%	0%	4%	40%	51%
ABRIL	0%	0%	4%	25%	71%
MAYO	5%	5%	7%	37%	46%
JUNIO	0%	0%	4%	24%	72%
JULIO	0%	2%	8%	32%	58%
AGOSTO	0%	0%	5%	33%	62%
SEPTIEMBRE	0%	0%	5%	24%	71%
OCTUBRE	0%	4%	0%	18%	78%
NOVIEMBRE	0%	0%	4%	25%	67%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	40%	60%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

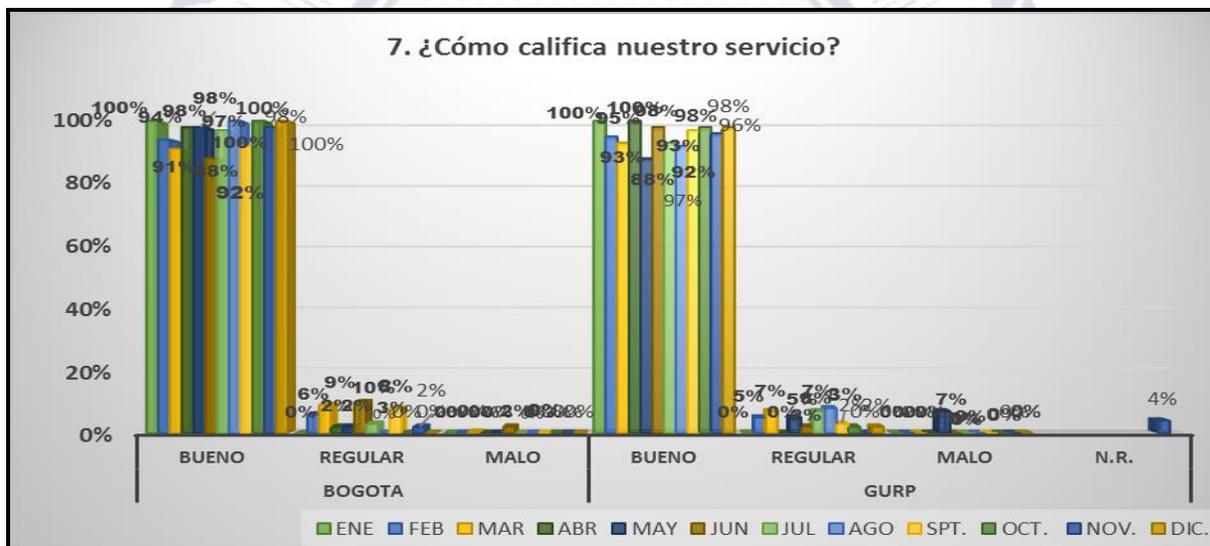
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

PERIODO	BOGOTA			GRUPOS REGIONALES			
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	N.R.
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	
FEBRERO	94%	6%	0%	95%	5%	0%	
MARZO	91%	9%	0%	93%	7%	0%	
ABRIL	98%	2%	0%	100%	0%	0%	
MAYO	98%	2%	0%	88%	5%	7%	
JUNIO	88%	10%	2%	98%	2%	0%	
JULIO	97%	3%	0%	93%	7%	0%	
AGOSTO	100%	0%	0%	92%	8%	0%	
SEPTIEMBRE	92%	8%	0%	97%	3%	0%	
OCTUBRE	100%	0%	0%	98%	2%	0%	
NOVIEMBRE	98%	2%	0%	96%	0%	0%	4%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	98%	2%	0%	

7. ¿Cómo califica nuestro servicio?





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

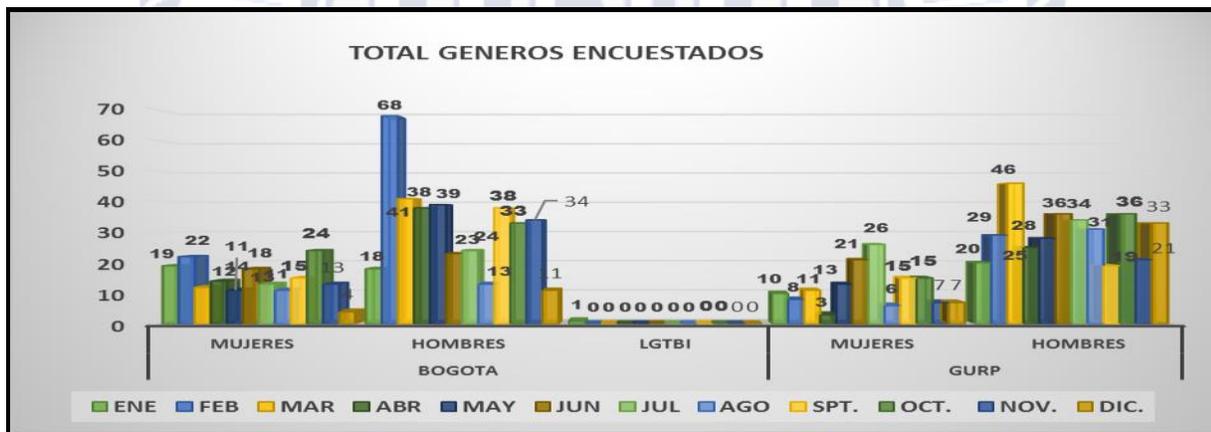
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

TOTAL, GENERO ENCUESTADOS					
PERIODO	BOGOTA			GURP	
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES
ENERO	19	18	1	10	20
FEBRERO	22	68	0	8	29
MARZO	12	41	0	11	46
ABRIL	14	38	0	3	25
MAYO	11	39	0	13	28
JUNIO	18	23	0	21	36
JULIO	13	24	0	26	34
AGOSTO	11	13	0	6	31
SEPTIEMBRE	15	38	0	15	19
OCTUBRE	24	33	0	15	36
NOVIEMBRE	13	34	0	7	21
DICIEMBRE	4	11	0	7	33





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO						
PERIODO	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	86%	14%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	0%	88%	12%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MAYO	100%	0%	0%	97%	3%	0%
JUNIO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	96%	4%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
SEPTIEMBRE	87%	13%	0%	95%	5%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	97%	3%	0%
DICIEMBRE						

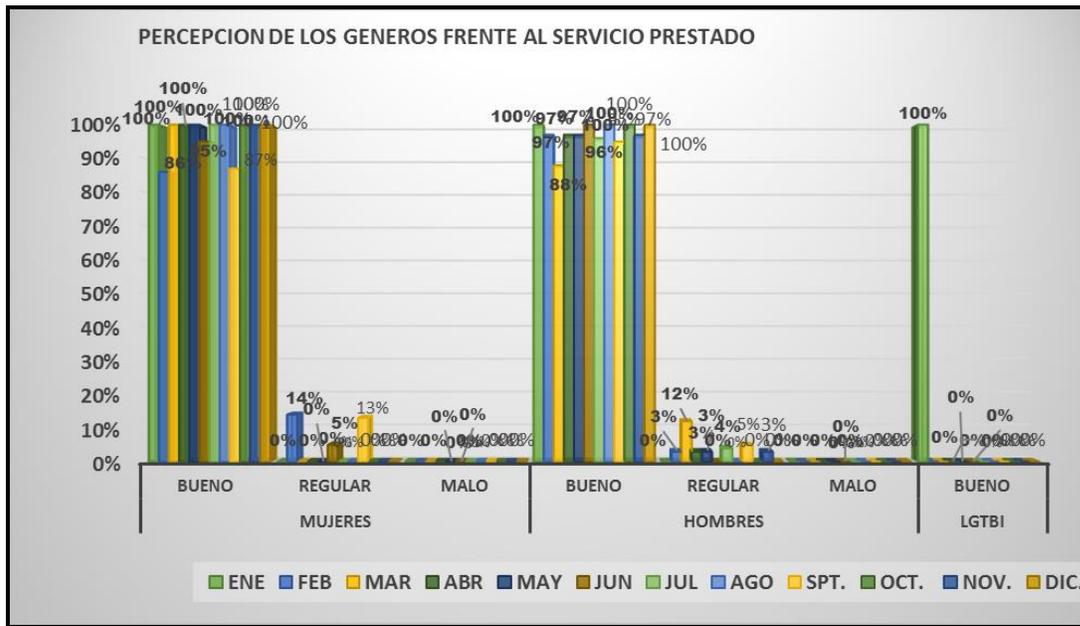


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

DICIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		09/01/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		09/01/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido/Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		09/01/2018

Los arriba 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.