



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**ENERO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME  
CONSOLIDADO DE PQRSD**

**ENERO DE 2018**

**BOGOTÁ D.C**

**06/2/2018**



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**ENERO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

	Pag.
<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 ENERO.....</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 ENERO 2018 .....</b>	<b>25</b>
<b>4.3 FLUJO DE PQRSD.....</b>	<b>25</b>
<b>5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD ( 2018).....</b>	<b>26</b>
<b>6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES ENERO.....</b>	<b>29</b>
<b>7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES ENERO.....</b>	<b>30</b>
<b>8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NIVEL CENTRAL.....</b>	<b>31</b>
<b>9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>32</b>
<b>10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ENERO 2018.....</b>	<b>35</b>
<b>10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....</b>	<b>35</b>
<b>10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN..</b>	<b>49</b>



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **623** 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 enero, 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

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	1	0	1	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	6	3	6	2	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>19</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

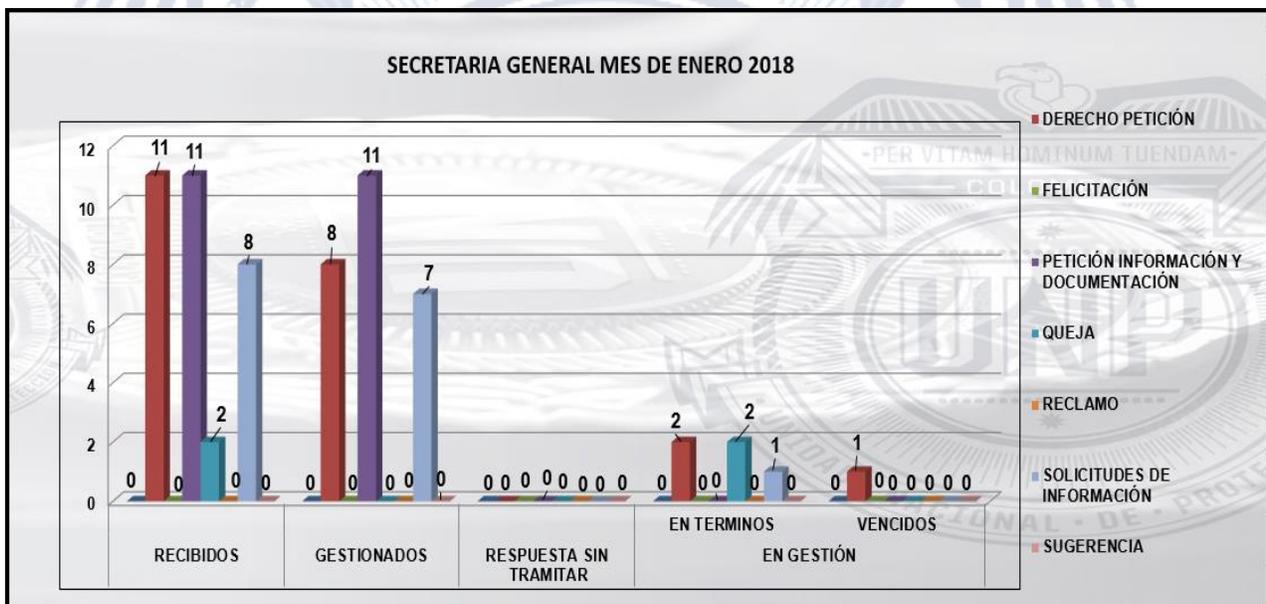
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	11	8	0	2	1	11
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	11	0	0	0	11
QUEJA	2	0	0	2	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	7	0	1	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>32</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

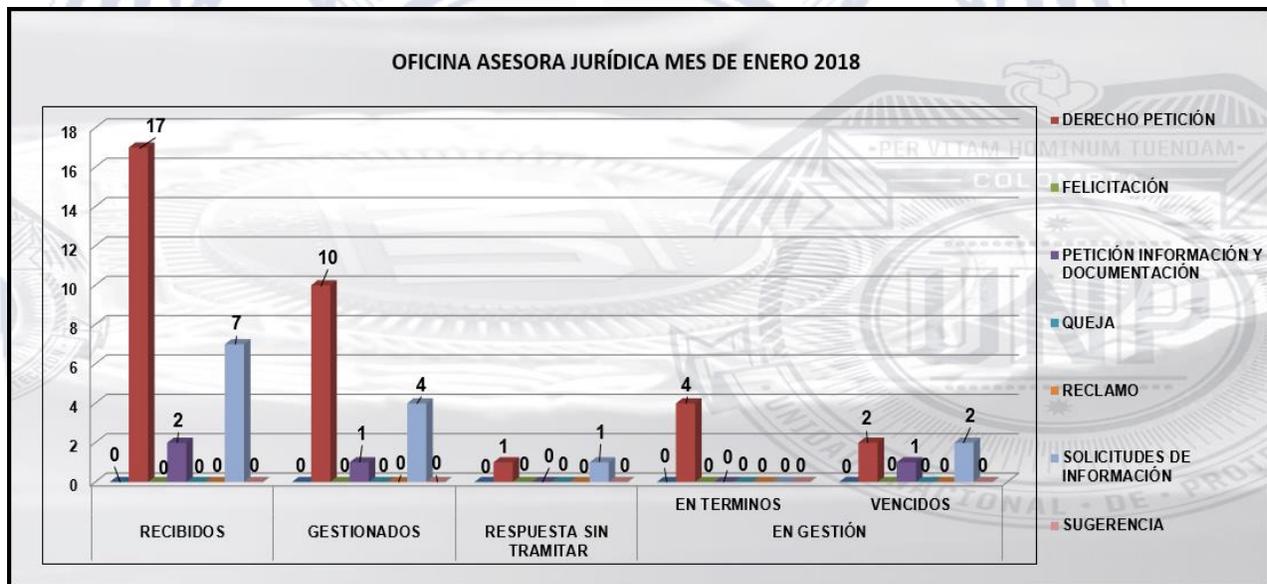
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	10	1	4	2	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	0	1	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	4	1	0	2	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>26</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

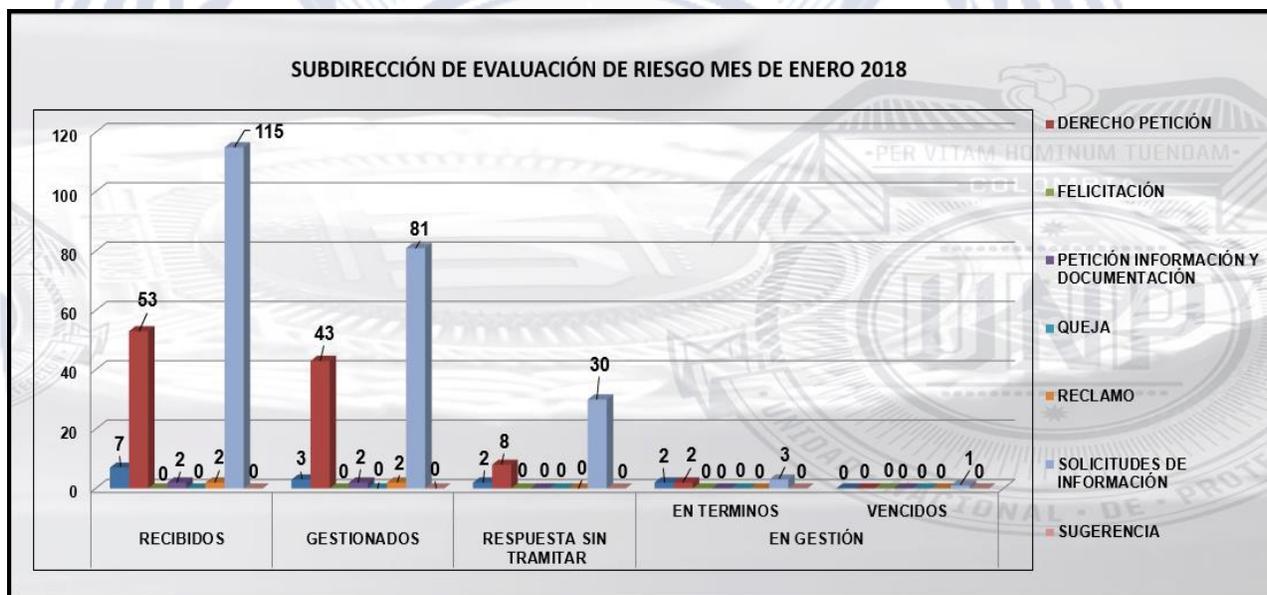
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	7	3	2	2	0	7
DERECHO PETICIÓN	53	43	8	2	0	53
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	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	115	81	30	3	1	115
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>179</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

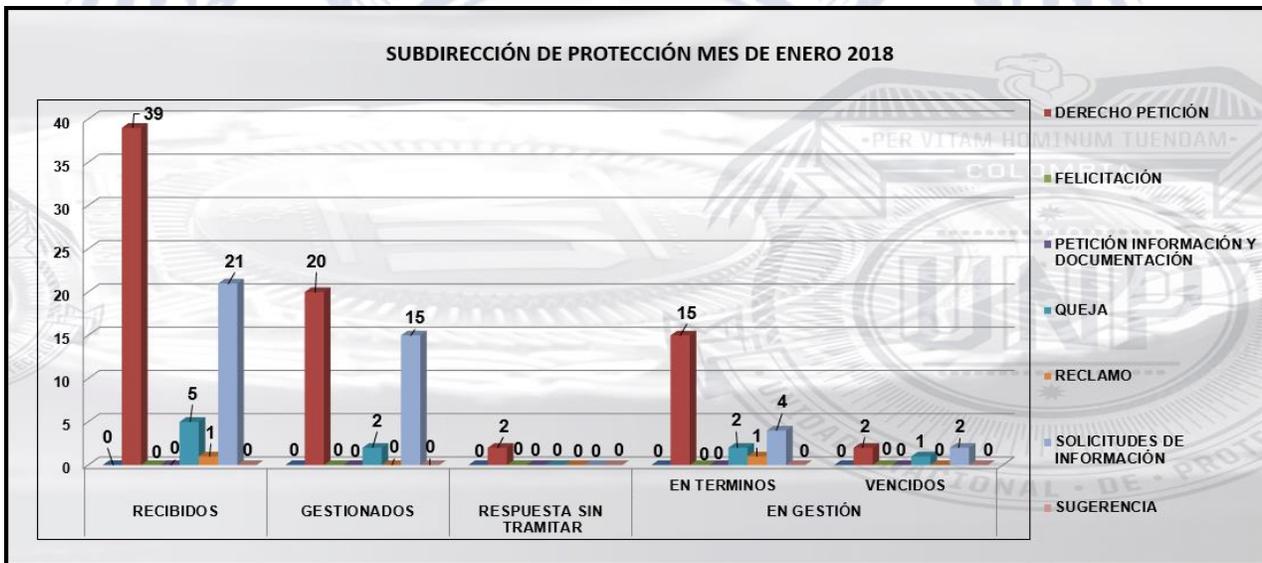
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	39	20	2	15	2	39
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	2	0	2	1	5
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	15	0	4	2	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>66</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	0	0	2	0	2
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	4	0	0	3	1	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>6</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

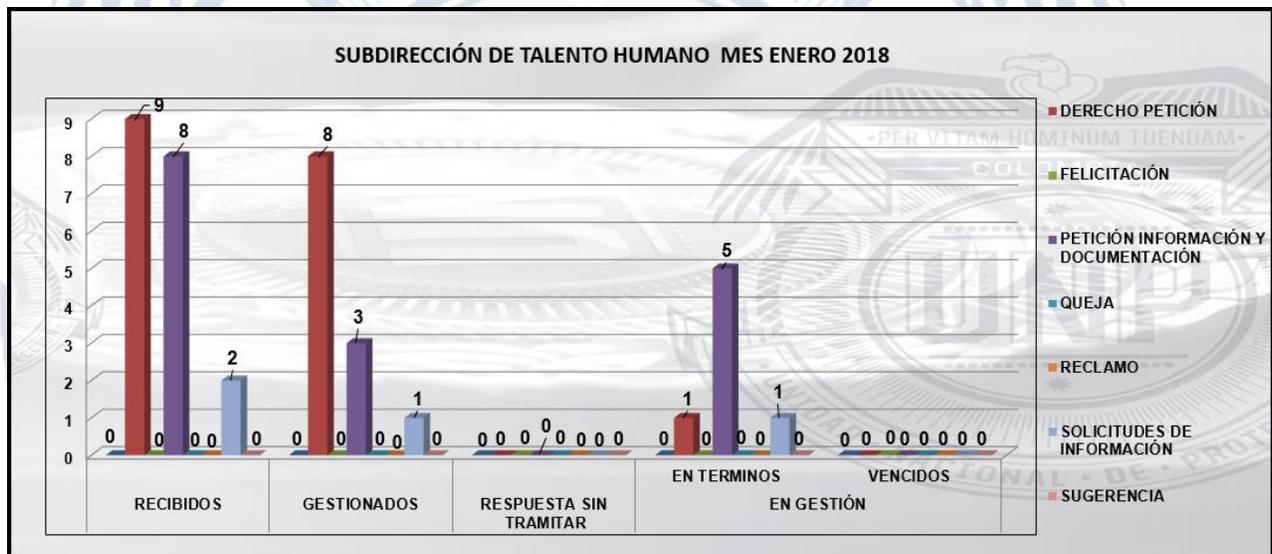
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	8	0	1	0	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	3	0	5	0	8
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>19</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

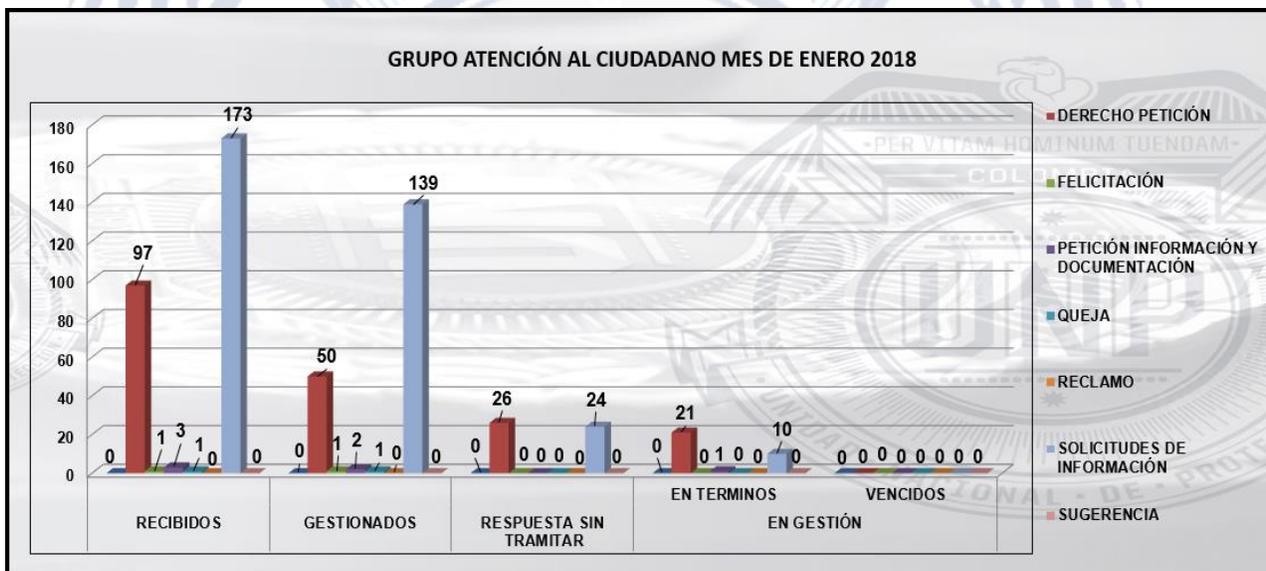
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	97	50	26	21	0	97
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	173	139	24	10	0	173
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>275</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

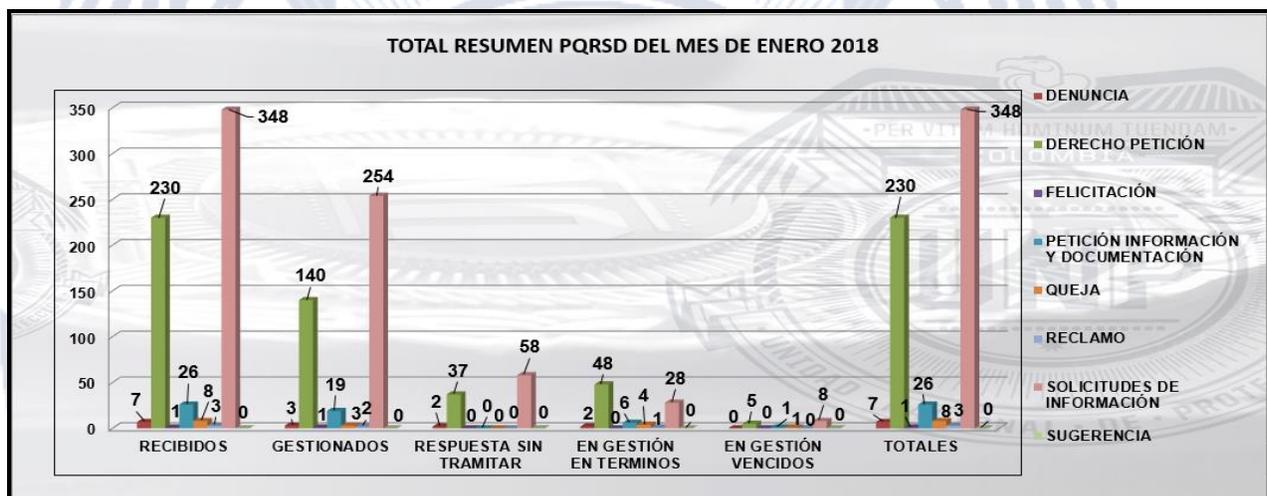
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**i. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) ENERO DE 2018**

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE ENERO DE 2018						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	7	3	2	2	0	7
DERECHO PETICIÓN	230	140	37	48	5	230
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	26	19	0	6	1	26
QUEJA	8	3	0	4	1	8
RECLAMO	3	2	0	1	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	348	254	58	28	8	348
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>623</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

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de enero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (diciembre) que debieron contestarse en el mes de enero, y las recibidas en enero para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **705** PQRSD, de ese total fueron respondidas **646** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **91,63%**

**El restante 8,37%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final.

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

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

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

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

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

1 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**

**ENERO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



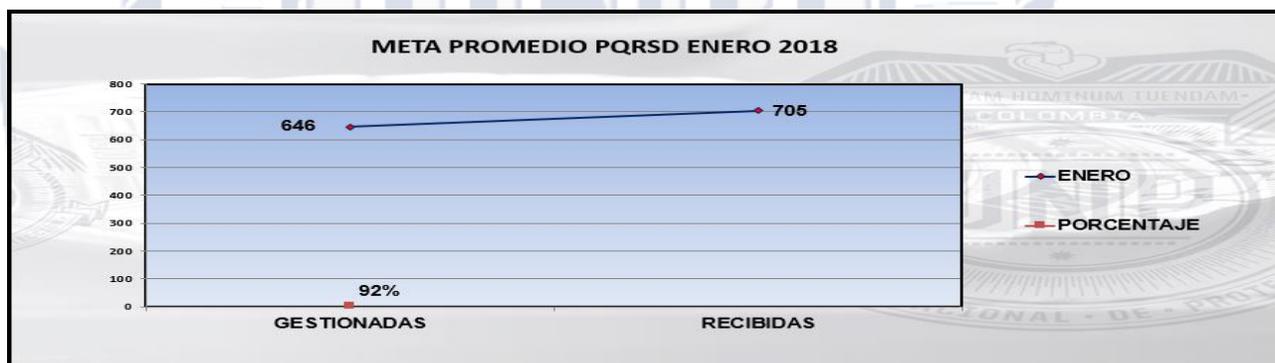
**4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES ENERO**

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 DE RESPUESTA A PQRSD EN EL MES DE ENERO 2018							
	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO
PROCESO	PQRSD Respondidas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo *	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	646	92%
		/Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100				705	
* (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).							





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

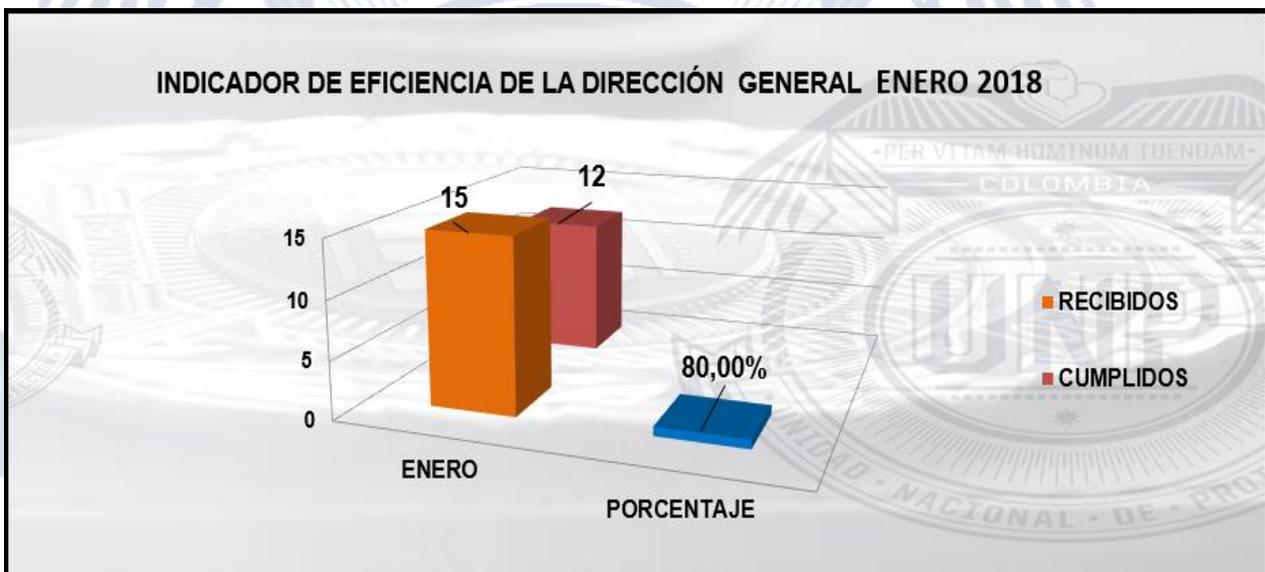
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	11	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>12</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>80,00%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

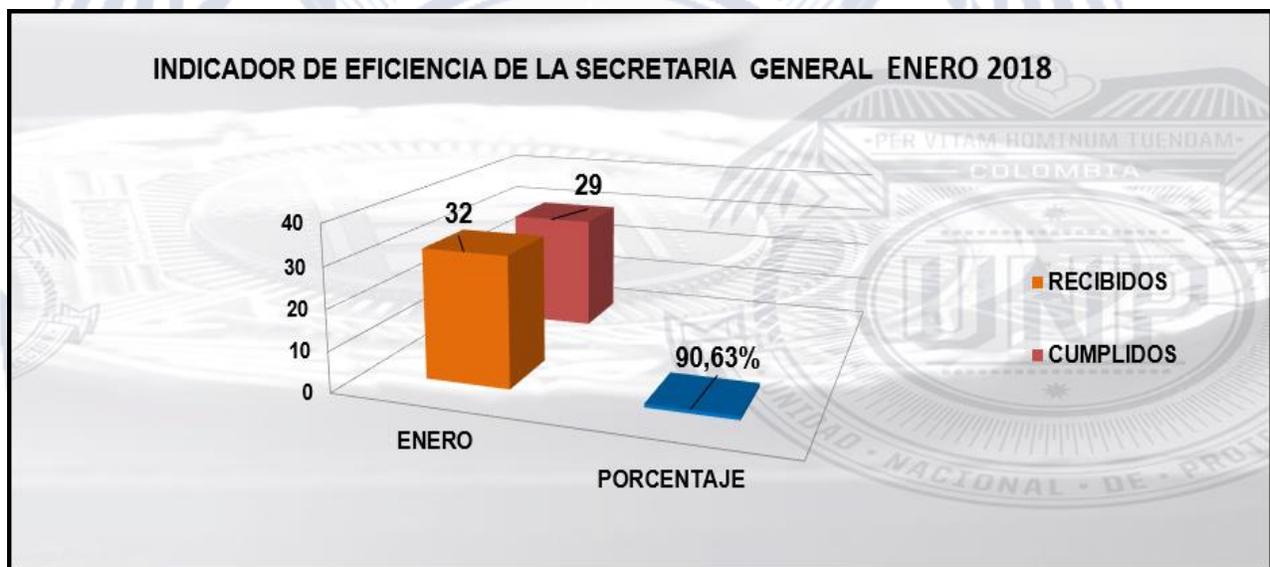
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	14	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	5	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>29</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>90,63%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

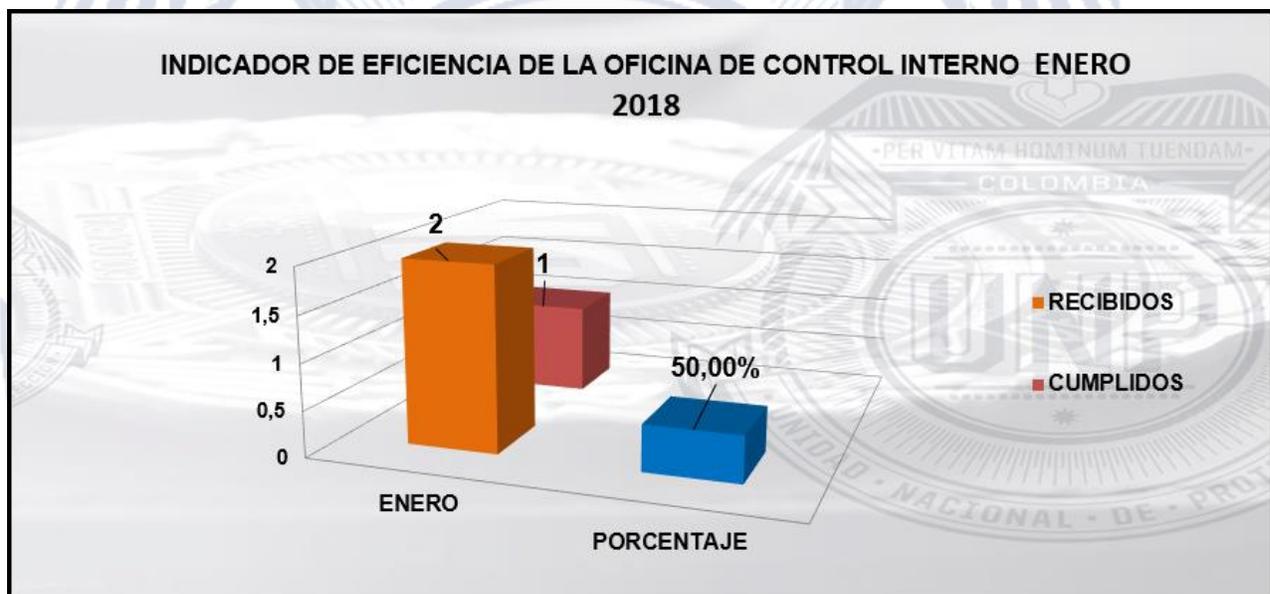
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>50,00%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

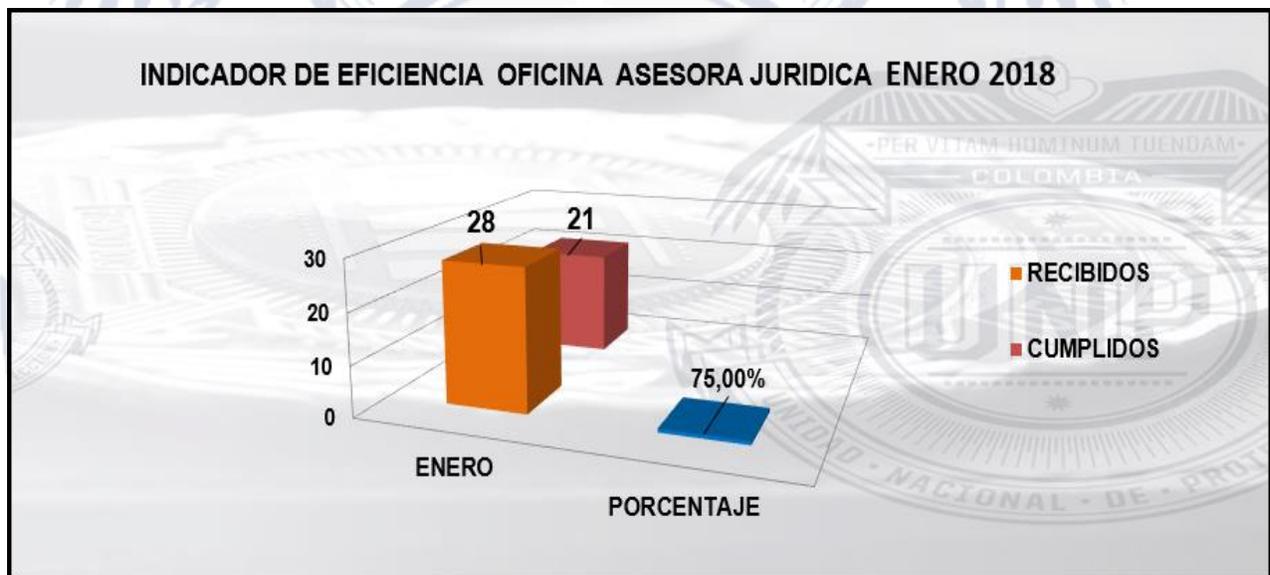
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	12	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>21</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>75%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

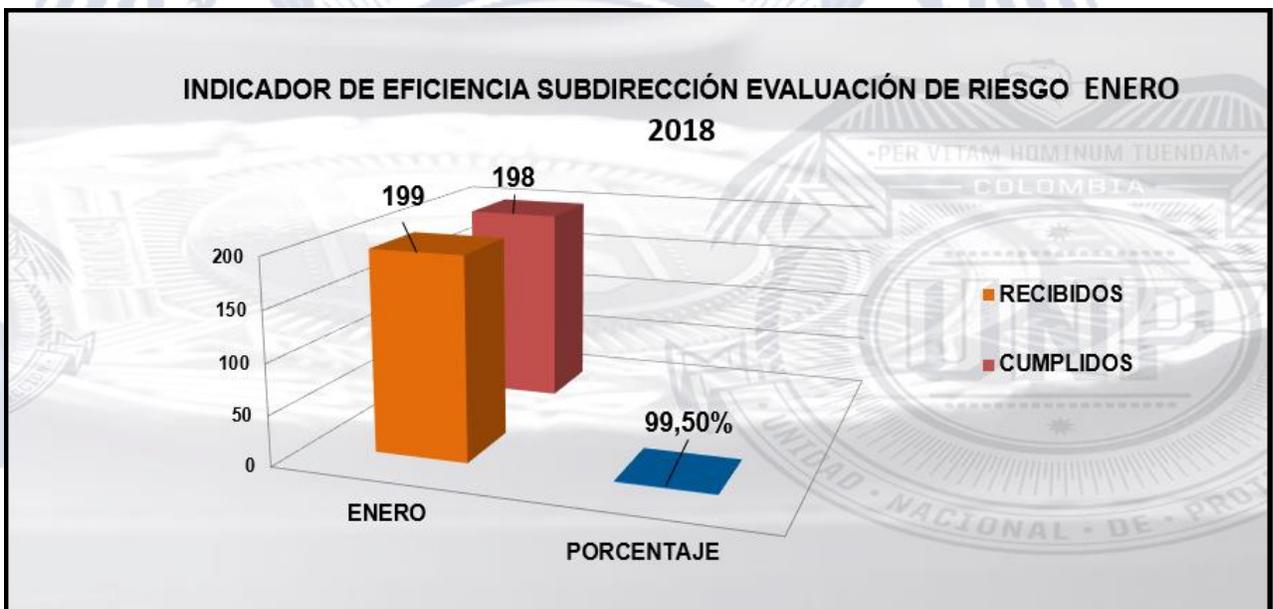
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	59	59
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	112	112
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	28	27
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>198</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>99%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

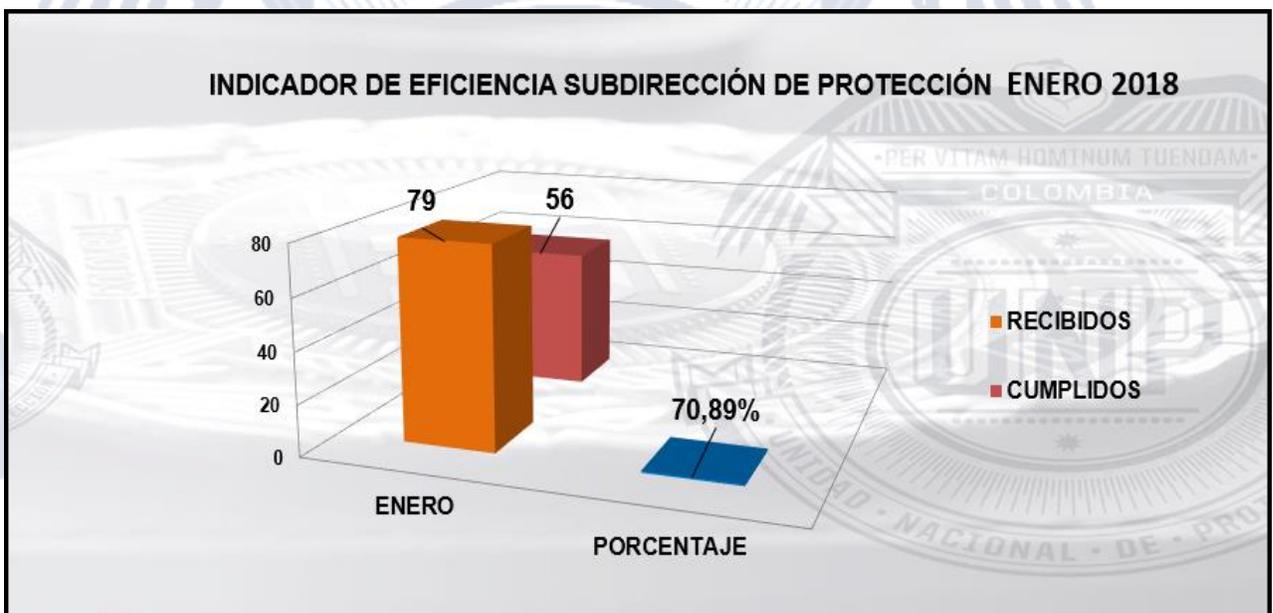
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	21	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	23	23
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	35	18
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>56</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>71%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

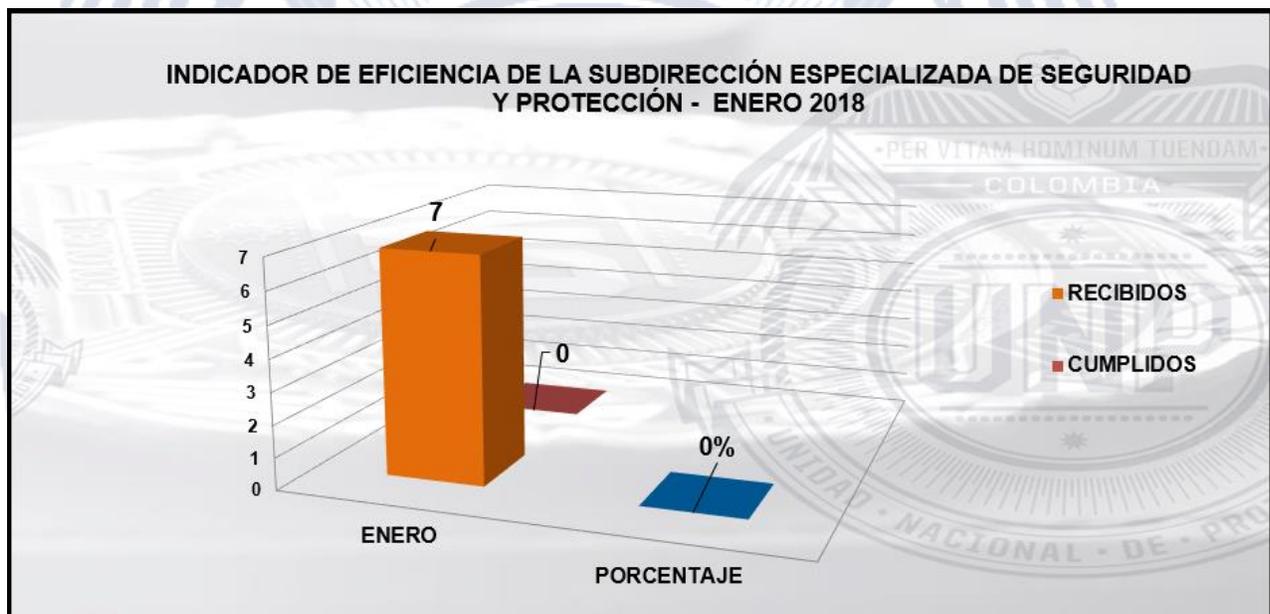
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	6	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>0,00%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

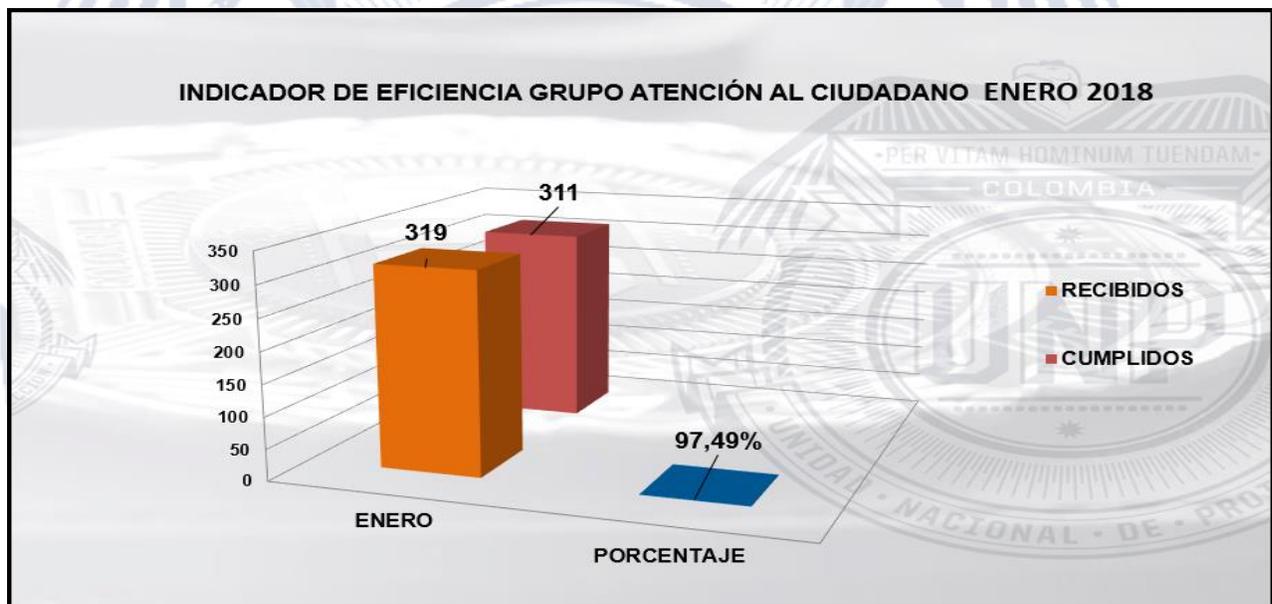
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ENERO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
ATENCIONES PERSONALIZADAS Y LLAMADAS	38	38
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	101	100
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2018)	103	103
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2017	77	70
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>311</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>97,49%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**ENERO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

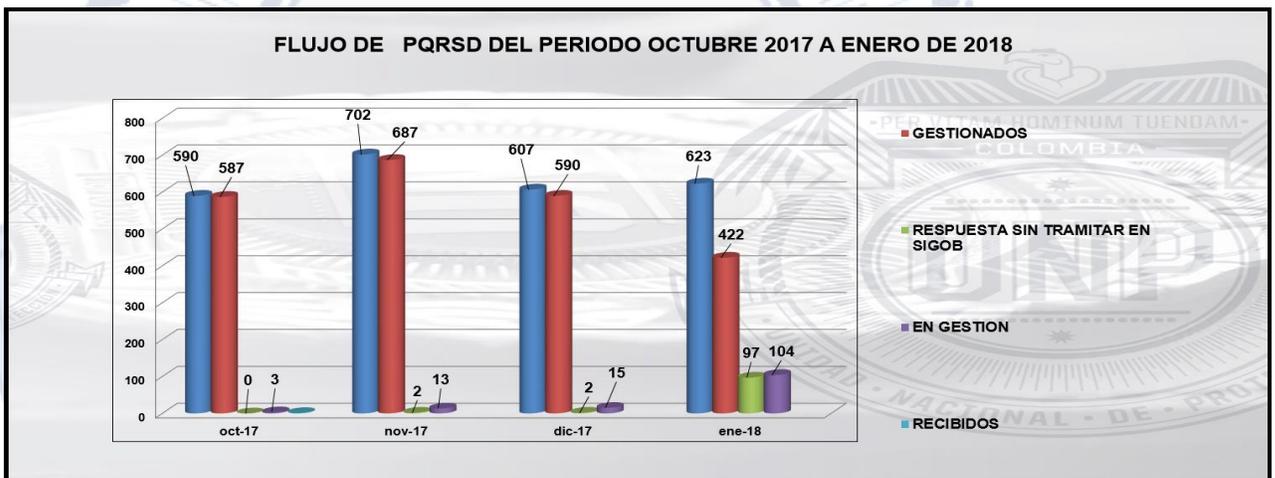
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

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.

**4.3 FLUJO DE PQRSD**

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO OCTUBRE 2017 A ENERO DE 2018					
PQRSD	DETALLE	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18
	RECIBIDOS	590	702	607	623
	GESTIONADOS	587	687	590	422
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	2	2	97
	EN GESTION	3	13	15	104





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

- Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
  - Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.
  - Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:
- Rezago PQRSD octubre 2017

REZAGO PQRSD MES DE OCTUBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES OCTUBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN ENERO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	3	1	2	33%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	2	1	1	50%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****ENERO**

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 31 DE DICIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN ENERO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	20	6	3	3	50%
SECRETARIA GENERAL	14	5	4	1	80%
OFICINA ASESORA JURIDICA	43	10	8	2	80%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	85	29	22	7	76%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	2	0	2	0%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>167</b>	<b>52</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	

## ➤ Rezago PQRSD diciembre 2017

REZAGO PQRSD MES DE DICIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2017	GESTIONADOS EN ENERO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	17	6	4	2	67%
SECRETARIA GENERAL	21	12	10	2	83%
OFICINA ASESORA JURIDICA	21	8	7	1	88%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	186	38	35	3	92%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	272	84	83	1	99%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	59	44	37	7	84%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1	1	0	1	0%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>577</b>	<b>193</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****ENERO****GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## ➤ Resumen PQRSD enero 2018

RESUMEN PQRSD MES DE ENERO 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	19	7	3	7	2	12	80%
SECRETARIA GENERAL	32	26	0	5	1	6	91%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0	50%
OFICINA ASESORA JURIDICA	26	15	2	4	5	11	75%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	179	131	40	7	1	48	99%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	66	37	2	22	5	29	71%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	19	12	0	7	0	7	100%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	193	50	32	0	82	97%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	6	0	0	5	1	6	0%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>623</b>	<b>422</b>	<b>97</b>	<b>89</b>	<b>15</b>	<b>201</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>92%</b>						



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

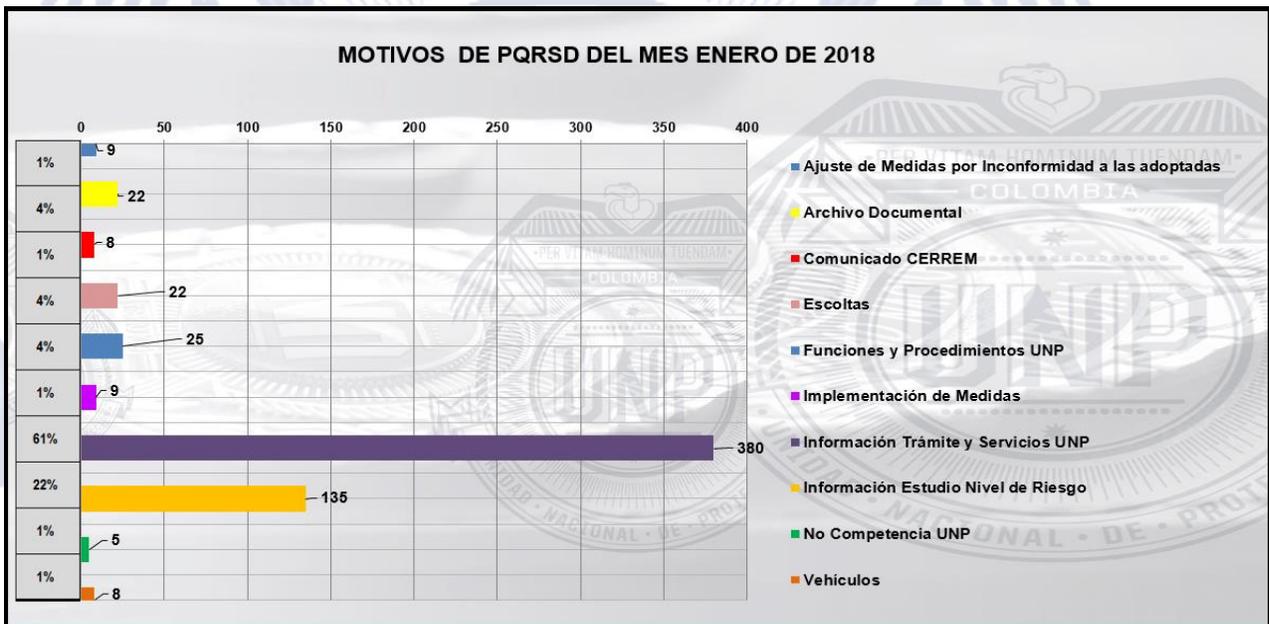
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE ENERO 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	9	1%
Archivo Documental	22	4%
Comunicado CERREM	8	1%
Escoltas	22	4%
Funciones y Procedimientos UNP	25	4%
Implementación de Medidas	9	1%
Información Trámite y Servicios UNP	380	61%
Información Estudio Nivel de Riesgo	135	22%
No Competencia UNP	5	1%
Vehículos	8	1%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****ENERO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1, Dirigentes o activistas de grupos políticos.	10	2%
2, Dirigentes, representantes org. defensoras DH	82	13%
3, Dirigentes o activistas sindicales.	37	6%
4, Dirigentes, representantes de org. gremiales.	2	0%
5, Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	65	10%
7, Testigos de casos de violación de los DH.	1	0%
8, Periodistas y comunicadores sociales.	16	3%
9, Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	110	18%
12, Dirigentes del Movimiento M-19	3	0%
14, Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	16	3%
10 y 15, Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	60	10%
19.1. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	11	2%
29, Medidas Cautelares	4	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	3	0%
ACR	7	1%
Entidad Pública.	89	14%
Ninguna	106	17%
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

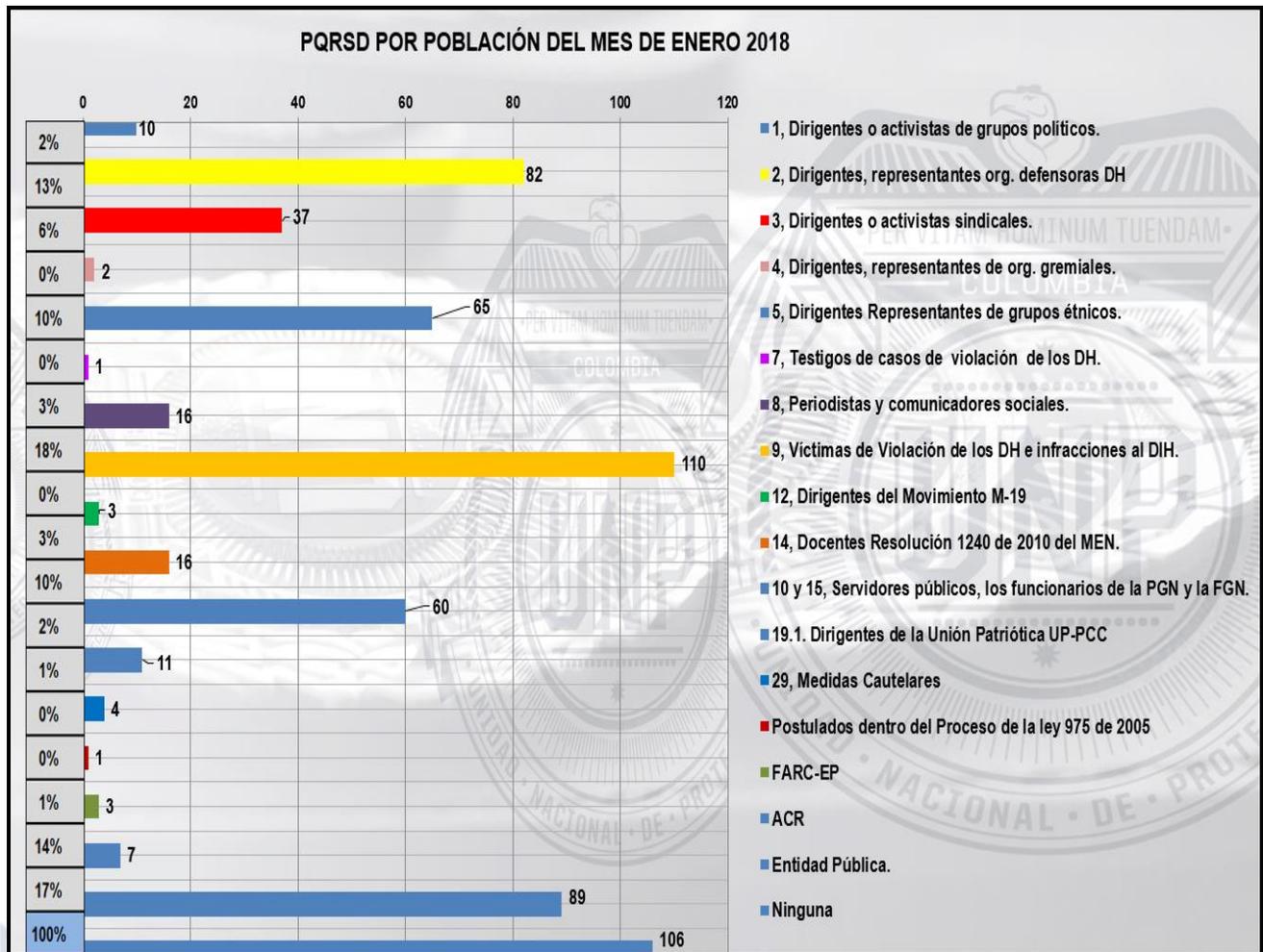
ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

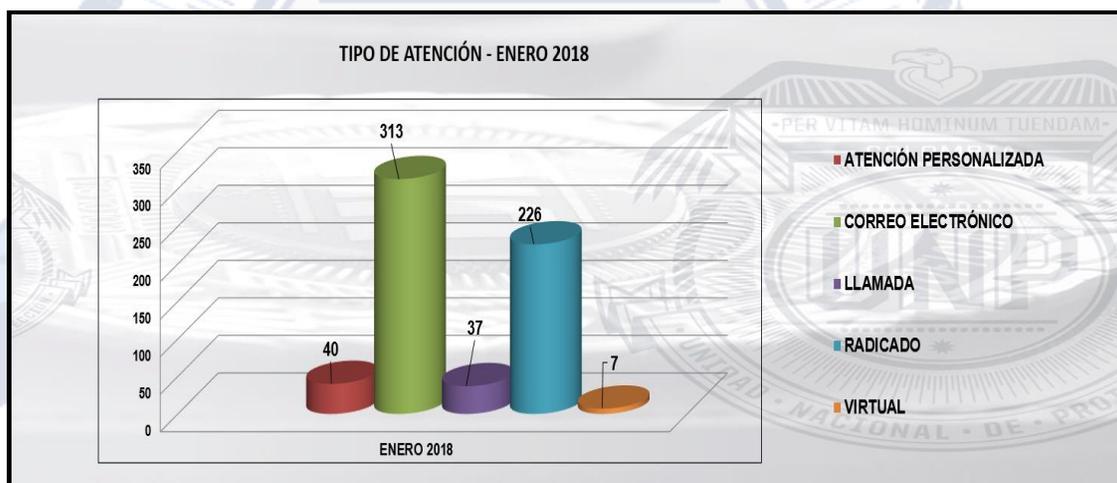


### 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

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	
ENERO 2018	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	40
CORREO ELECTRÓNICO	313
LLAMADA	37
RADICADO	226
VIRTUAL	7
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**ENERO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron cuatro (4)

✓ Cuatro (4) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

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

Uno (1) Fiscalía General de la Nación.

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 enero 2018

<b>TIPO DE PQRSD</b>	
<b>ENERO 2018</b>	
<b>DENUNCIAS</b>	<b>7</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>230</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>QUEJA</b>	<b>8</b>
<b>RECLAMO</b>	<b>3</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	<b>348</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>

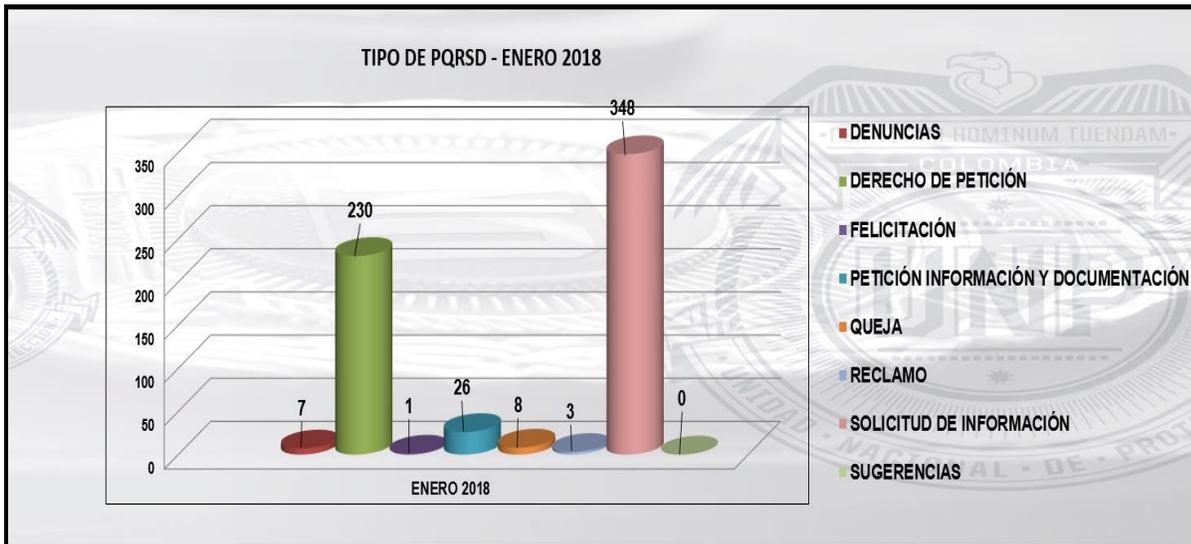


# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

## ENERO

### GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de enero 2018

ENTE SOLICITANTE	
ENERO 2018	
EMPRESA	10
ENTIDAD PÚBLICA	278
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
ORGANIZACIONES	27
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	306
VEEDURÍAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>

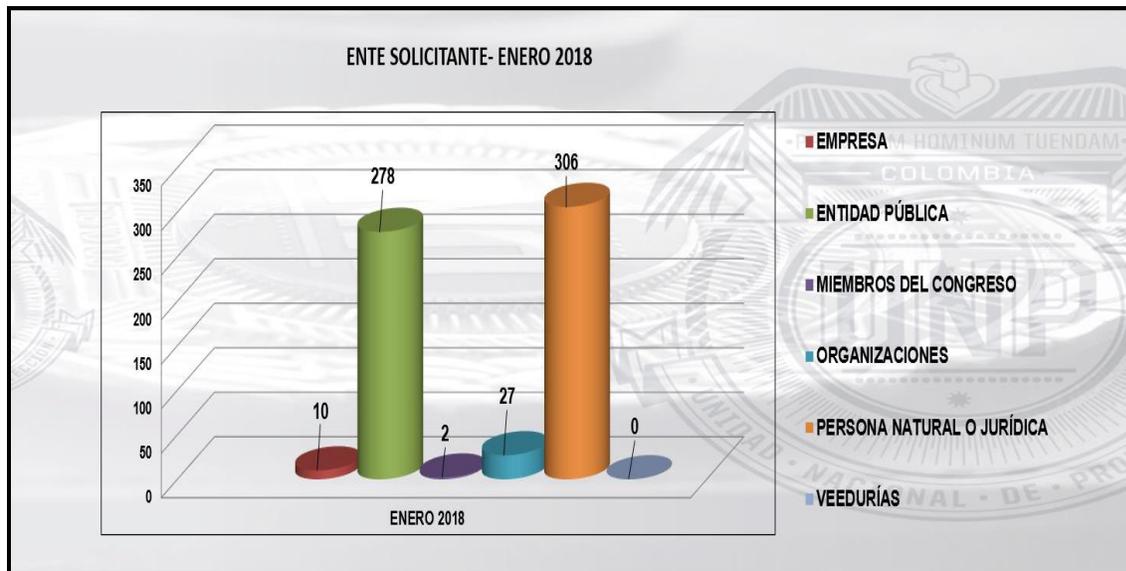


## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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 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?



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

### Muestra

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

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****ENERO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS**

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA - ENERO 2018								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
2	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
4	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
8	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
10	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
13	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
14	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	NO	5	4	SI	SI	4	B	F
18	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
19	NO	5	4	SI	SI	5	B	F
20	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
26	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
30	SI	5	5	SI	NO	5	B	F
31	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	5	4	SI	NO	5	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	4	5	SI	SI	3	B	F
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
37	NO	5	5	SI	NO	5	B	M

### RESULTADO ENCUESTA

### PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 37 personas encuestadas 18 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 49% de la población muestra.

Así las cosas el 51% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

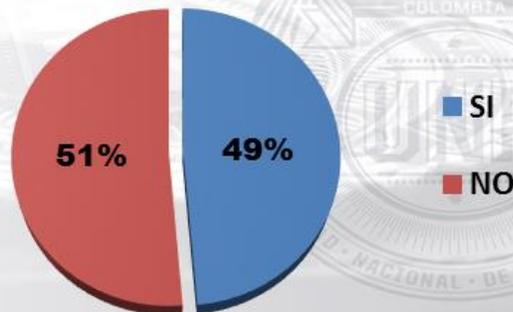
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1

¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	18	49%
	NO	19	51%
TOTAL		37	100%

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



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

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 2

	1	0	0%
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	2	0	0%
	3	0	0%
	4	11	30%
	5	26	70%
	<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>



**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

ENERO

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	7	19%
	5	30	81%
TOTAL		37	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

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

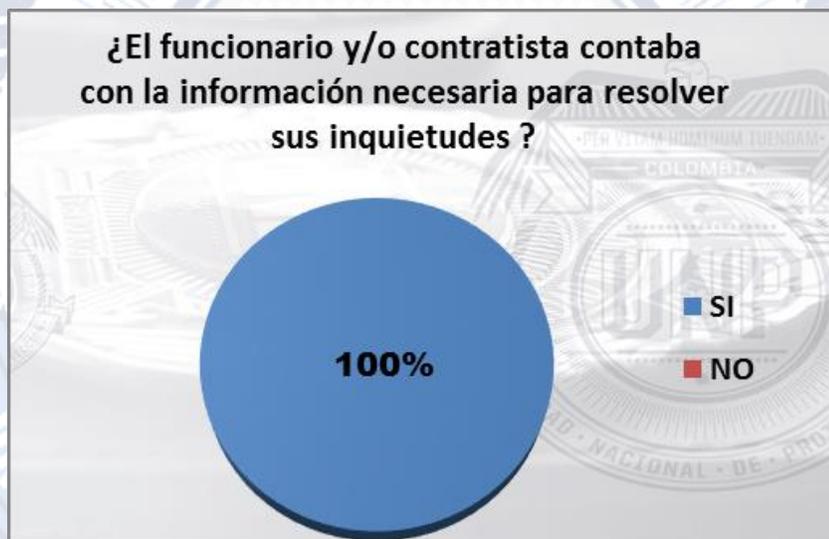
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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 en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 92% manifestó que las respuestas dadas por el asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, el 8% declararon que las respuestas del asesor no fueron claras.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	37	100%
	NO	0	0%
TOTAL		37	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

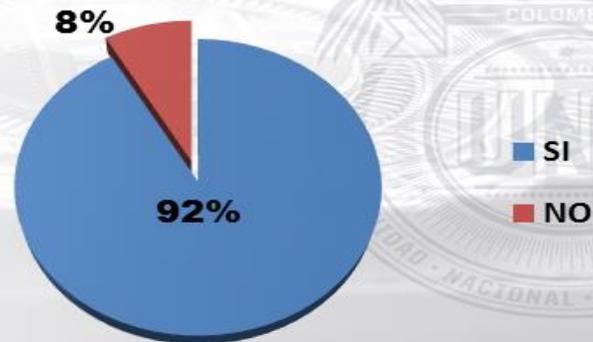
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	34	92%
	NO	3	8%
TOTAL		37	100%

¿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



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

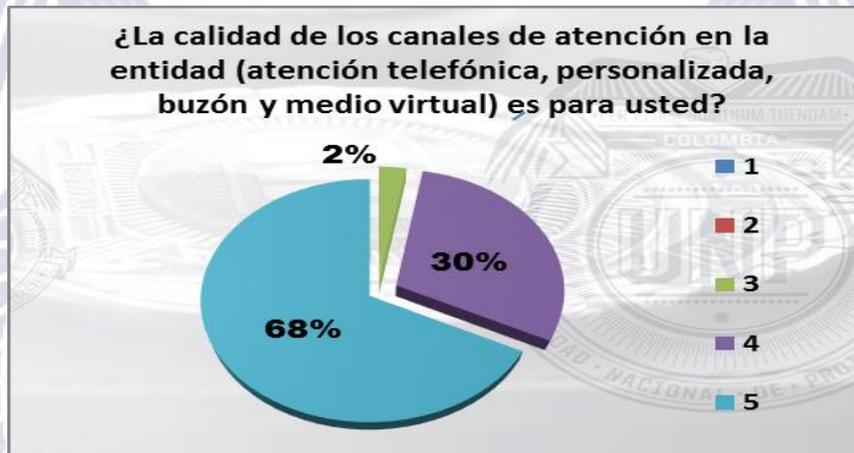
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



podemos determinar que de las 37 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	1	2%
	4	11	30%
	5	25	68%
TOTAL	37	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

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	37	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		37	100%



### CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 37 encuestas realizadas 17 son mujeres, que corresponde a un 46%, y 20 son hombres, que corresponde al 54% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2018.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

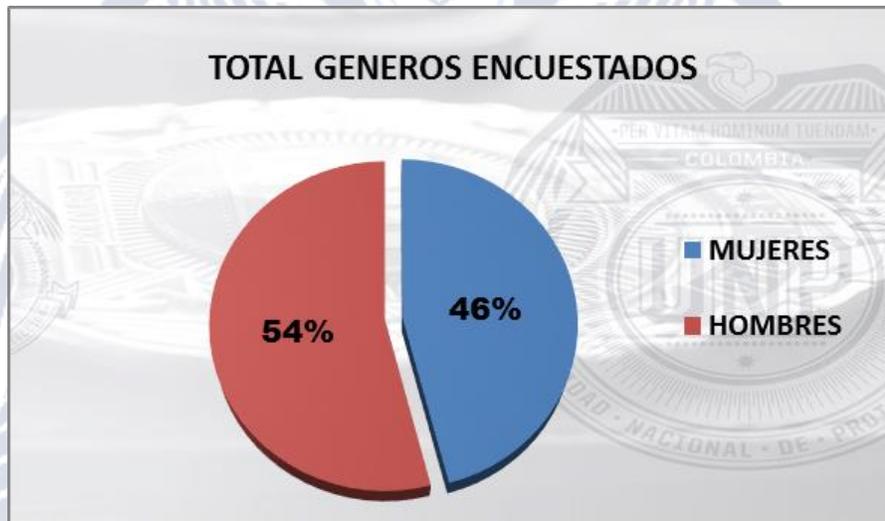
**ENERO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	17	46%
HOMBRES	20	54%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>



**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 enero del presente año, 4 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

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%
<b>TOTAL</b>		4	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100%

COMO CALIFICAN LOS GENEROS NUESTRO SERVICIO





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de enero de 2018 diligenciaron cincuenta y tres encuestas en las ciudades de: Medellín, Cartagena, Neiva, Ibagué, Bucaramanga, Cucuta, Pasto y Buenaventura.

#### TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GURP

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	MEDELLIN
2	SI	1	1	NO	SI	5	B	M	MEDELLIN
3	NO	4	5	SI	SI	4	B	F	CARTAGENA
4	NO	4	5	SI	SI	5	B	F	CARTAGENA
5	NO	4	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA
6	SI	3	4	SI	SI	4	B	M	CARTAGENA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CARTAGENA
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	NEIVA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
22	SI	2	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
25	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	IBAGUE
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
27	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
34	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
35	SI	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
36	NO	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
40	SI	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
41	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
42	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	PASTO
43	SI	5	5	SI	SI	1	B	F	PASTO
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



46	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
47	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
48	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
49	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
50	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
51	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
52	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
53	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA

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 53 personas encuestadas en el mes de enero de 2018, el 77% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 23% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	41	77%
	NO	12	23%
TOTAL		53	100%

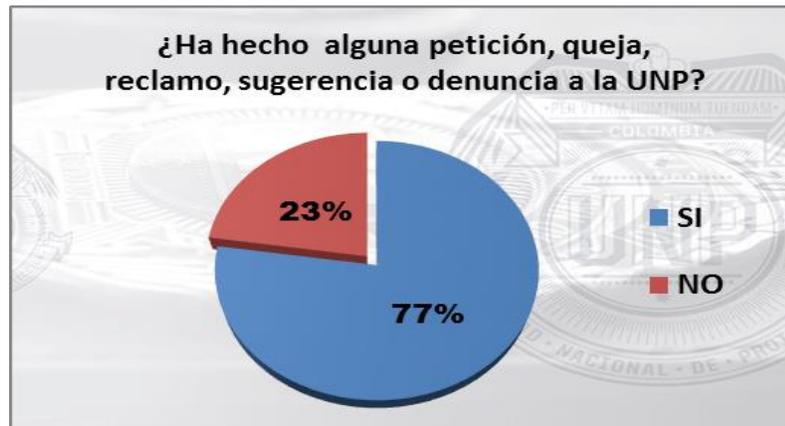


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**OPORTUNIDAD**

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

El 94% 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 calificaron las escalas 1,2,3 en lo referente a lo oportuna que fue sur respuesta con 1, que corresponde al 6%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	13	23%
	5	37	71%
TOTAL		53	100%

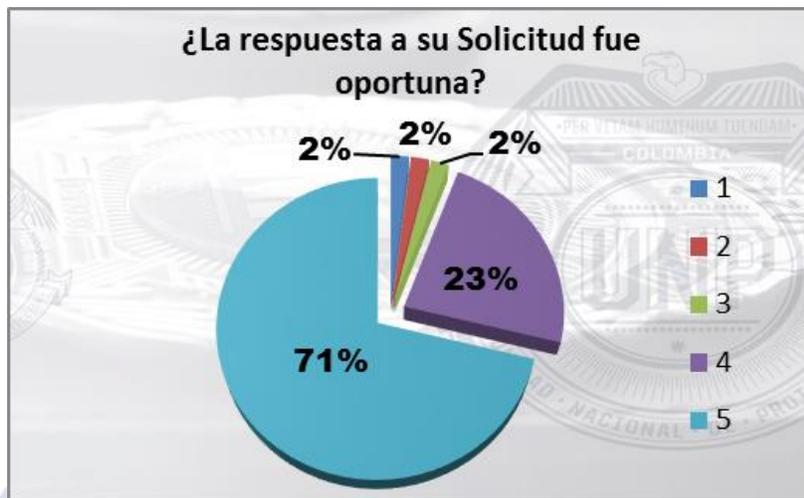


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

El 98% 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 2% 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	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	12	23%
	5	40	75%
TOTAL		53	100%

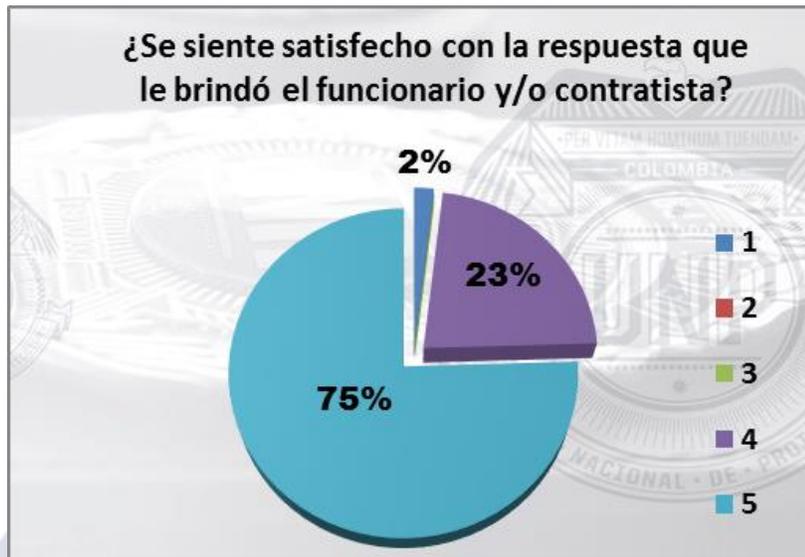


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

El 98% de los 53 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, solo una persona respondió negativamente, lo que equivale al 2%

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	52	98%
	NO	1	2%
TOTAL		53	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

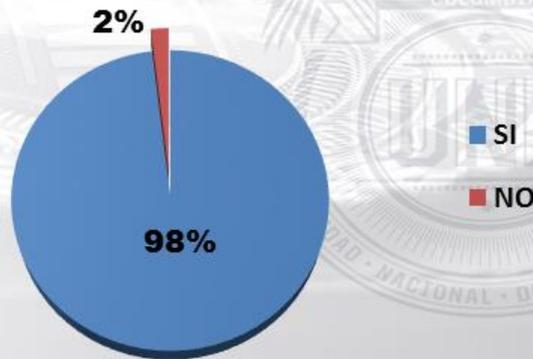
ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



El 100% de los encuestados afirmaron que las respuestas brindadas por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	53	100%
	NO	0	0%
TOTAL		53	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCIÓN**

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 53 personas encuestadas durante el mes de enero de 2018 en los Grupos Regionales de Protección, el 98% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, solo una persona lo califico desfavorablemente correspondiendo al 2%.

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	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	15	28%
	5	37	70%
TOTAL		53	100%

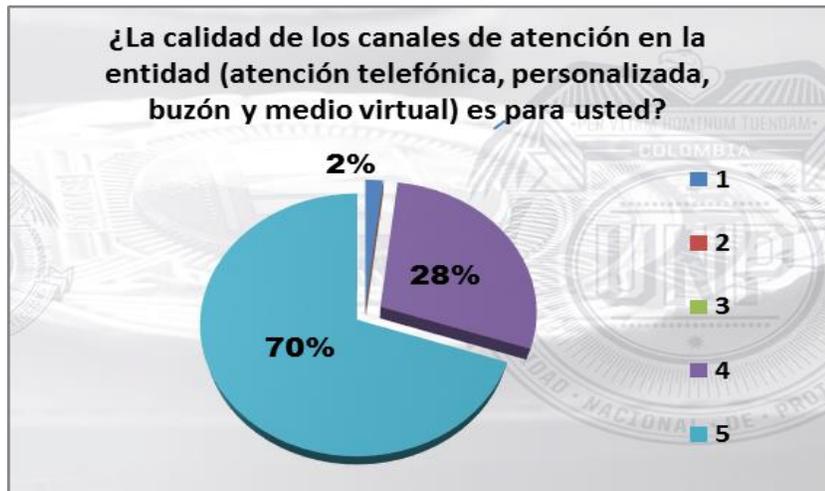


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 94% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, tres (3) personas lo calificaron como regular, esto equivale 6%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	50	94%
	R	3	6%
	M	0	0%
TOTAL		53	100%

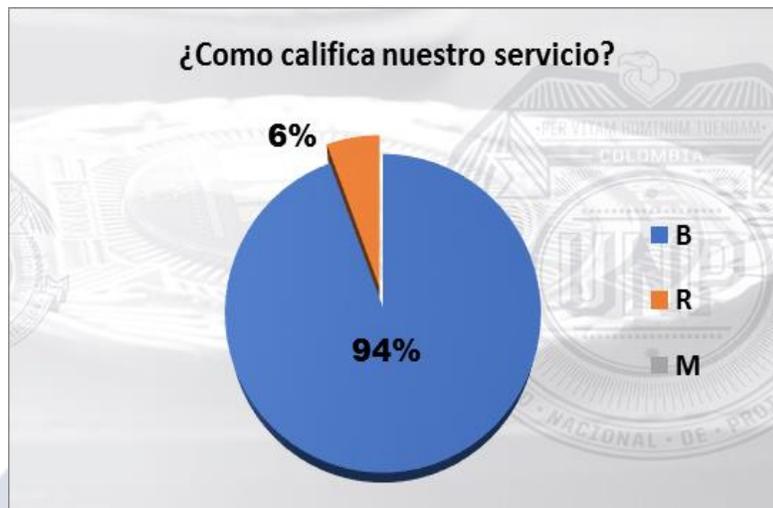


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 53 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Medellín, Cartagena, Neiva, Ibagué, Bucaramanga, Cucuta, Pasto y Buenaventura; se tiene que 19 son mujeres que corresponde al 36% y 34 son hombres que corresponde a un 64% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2018.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	19	36%
HOMBRES	34	64%
TOTAL	53	100%

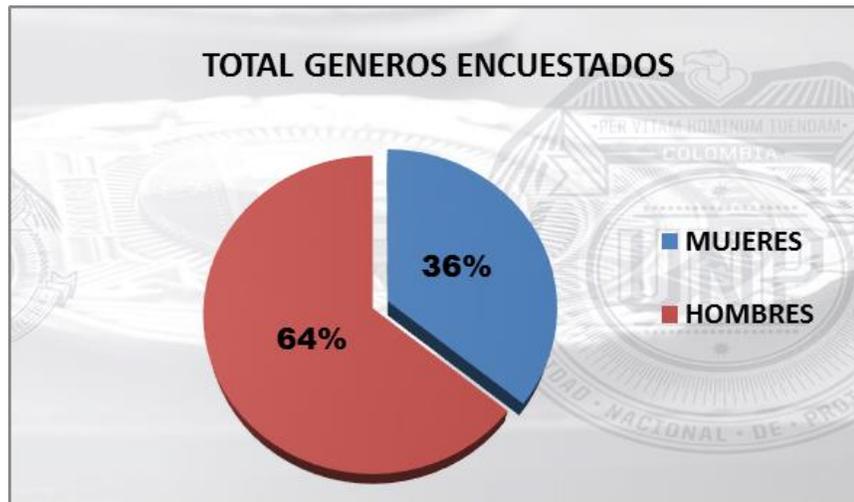


## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 53 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de enero de 2018, diecinueve (19) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	19	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		19	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	91%
	R	3	9%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		34	100%

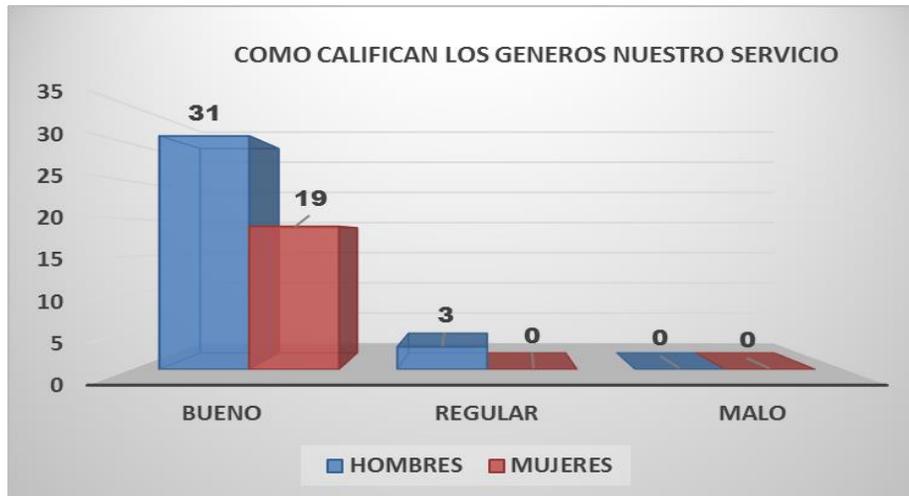


## INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CONCLUSIONES

- Dentro de las 90 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 36 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno.
- 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, clara y eficiente.
- En lo referente al indicador de percepción el cual nos permite determinar la calidad que tienen los canales de atención de la entidad para impetrar una PQRS; tenemos que de los 53 encuestados en los Grupos regionales de Protección, sobre esta pregunta, Uno (01) de los encuestados lo calificaron con Uno (1) que es la más baja y corresponde al 4% ; esta calificación deja en evidencia que se están presentando inconvenientes en la recepción de llamadas como quiera que



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

ENERO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



con la retroalimentación dada por los entrevistados que calificaron los canales como malos; manifestaron que la comunicación con la UNP es difícil porque nunca contestan los teléfonos.

- En lo atinente a lo calificado para las variables de Orientación: **¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?**, y para la variable de Dominio, **¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?** Se analiza que, de las 53 encuestas diligenciadas en los GURP, dos (2) de los encuestados la califico con la más baja puntuación y una vez efectuado el seguimiento los ciudadanos manifiestan su inconformismo en que la gestión dada a su petición fue tardía y no colma sus expectativas de protección.
- El 6% de los encuestados de las regionales de la UNP califican nuestro servicio como regular, es importante ante esta calificación manifestar que por información recogida con algunos de los encuestados manifestaron que calificaron mal el servicio por cuanto el trámite que se le da en los diferentes niveles a su protección, no colma sus expectativas o se presentan retrasos en el cumplimiento de lo resuelto para ellos.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/02/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/02/2018
Aprobó:	Maria Eugenia Navarro Perez /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		06/02/2018
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.			