



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME  
CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

BOGOTÁ D.C

04/08/2017



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

**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 JULIO.....	13
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	13
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	14
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A JULIO).....	24
4.3 FLUJO .....	25
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD ( 2017).....	26
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES JULIO.....	28
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES JULIO.....	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 JULIO 2017.....	35
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	35
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	49
11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A JULIO 2017.....	61
12. INFORME DE SEGUIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCION A LOS CIUDADANOS JULIO DE 2017.....	75



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **557** 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 julio, 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

JULIO

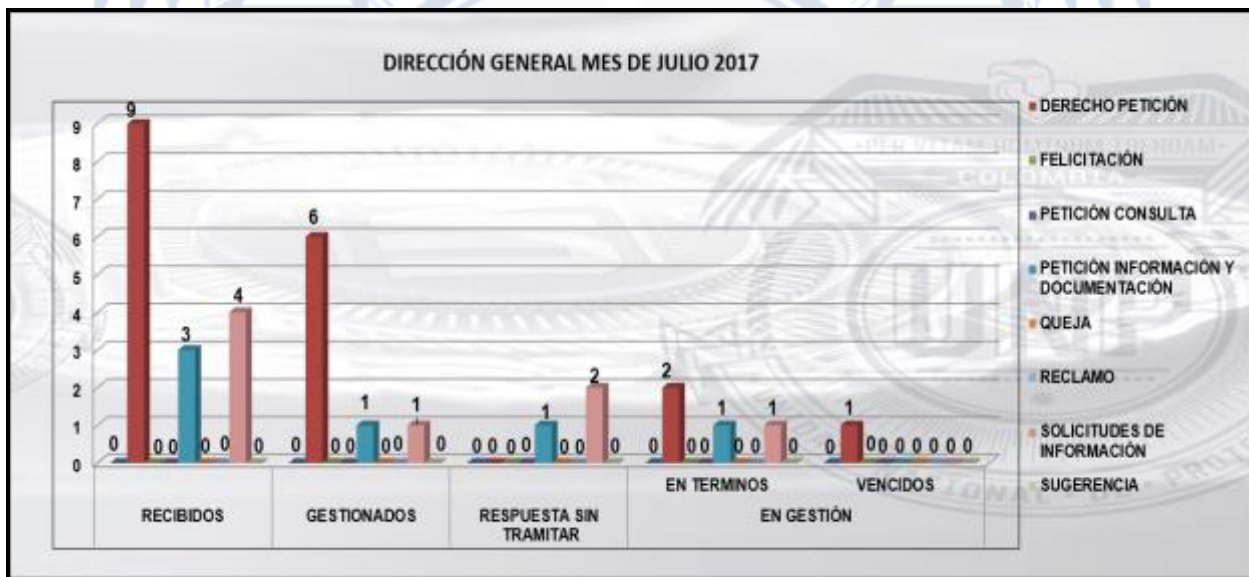
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	6	0	2	1	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	3	1	1	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	1	2	1	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>16</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

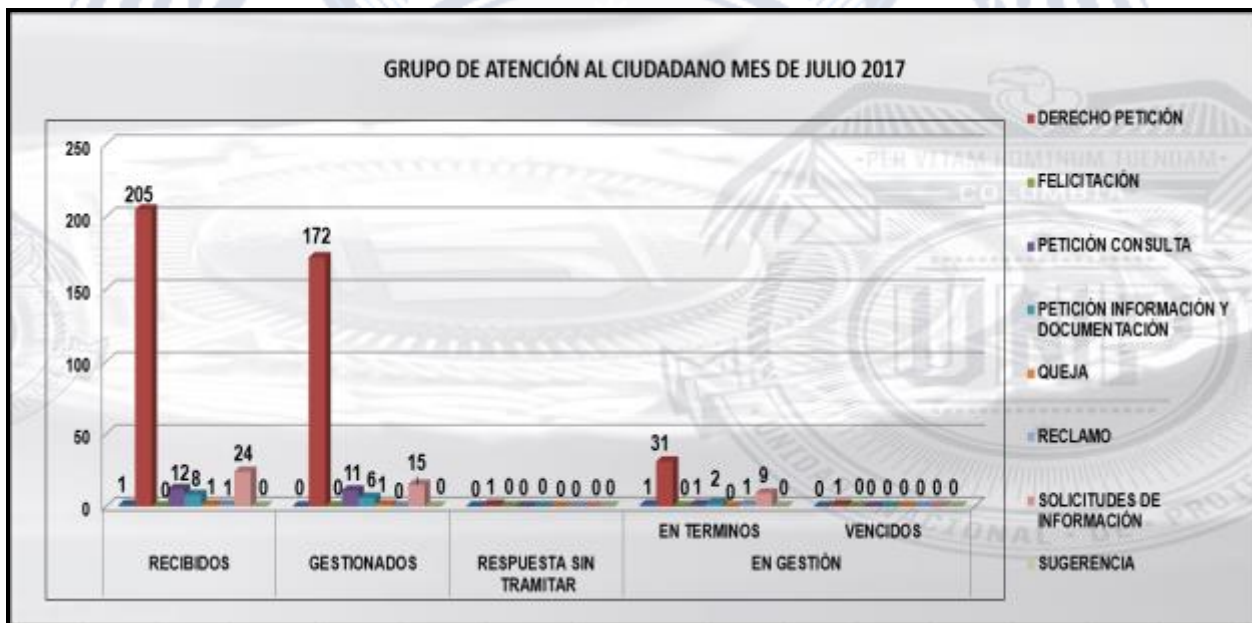
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	205	172	1	31	1	205
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	12	11	0	1	0	12
PETICIÓN INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	8	6	0	2	0	8
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24	15	0	9	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>252</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

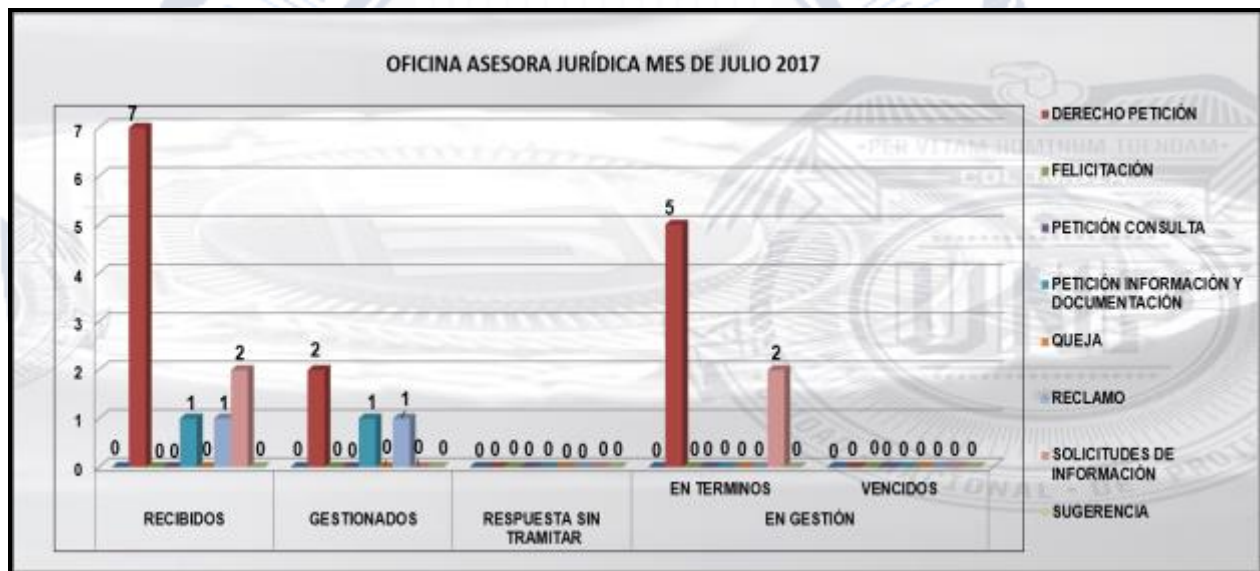
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	7	2	0	5	0	7
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	0	0	2	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>11</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

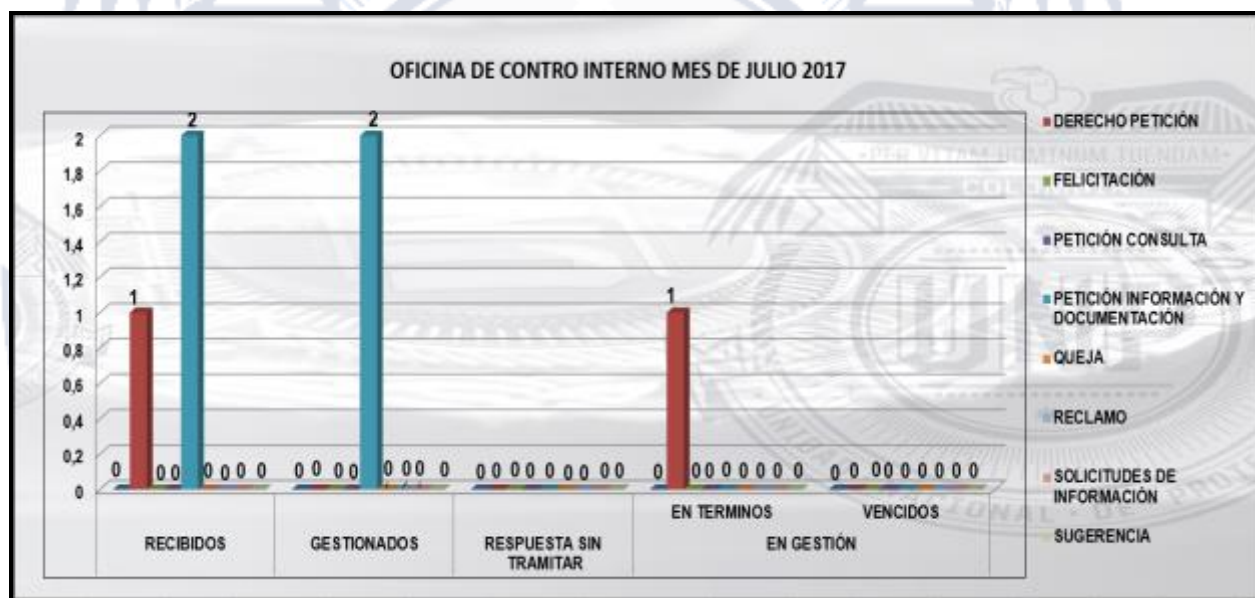
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACION 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	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>3</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

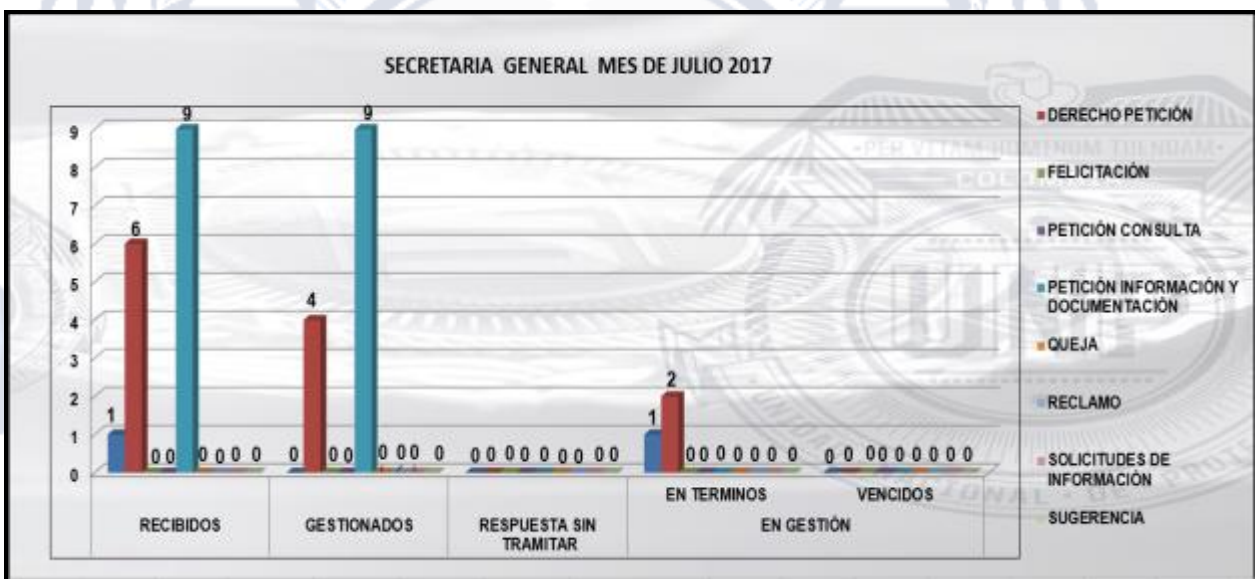
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	6	4	0	2	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	9	9	0	0	0	9
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>16</b>					







INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

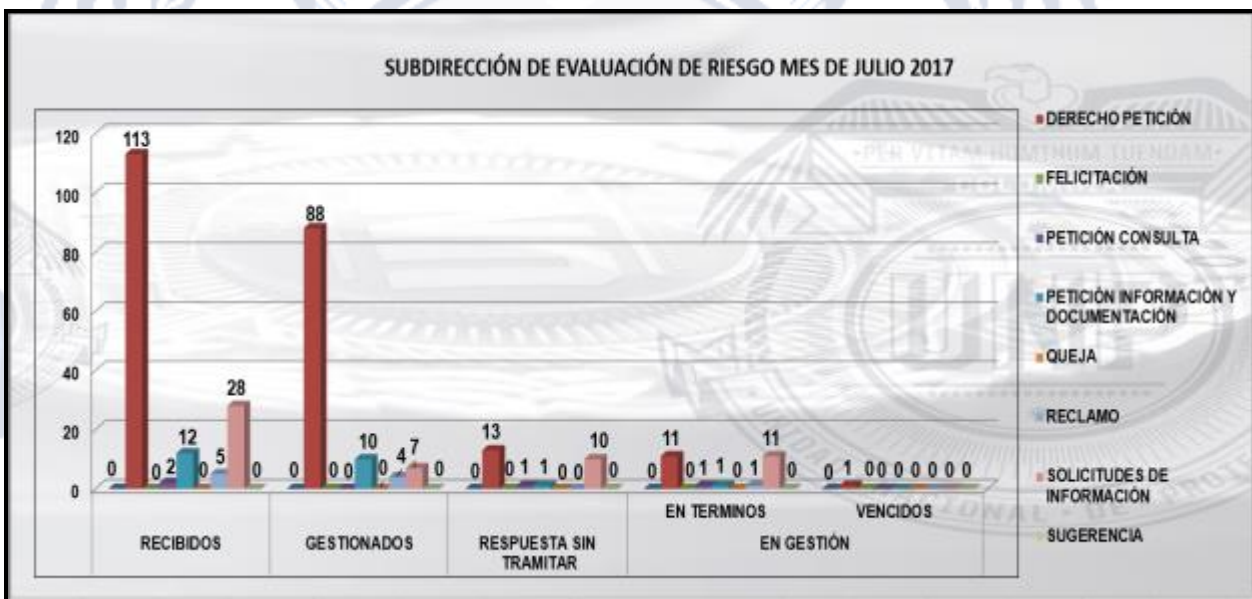
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	113	88	13	11	1	113
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	2	0	1	1	0	2
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	12	10	1	1	0	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	28	7	10	11	0	28
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>160</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	48	23	2	22	1	48
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	1	1	0	0	0	1
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	3	0	1	1	5
QUEJA	8	4	1	2	1	8
RECLAMO	8	5	0	3	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	0	0	6	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>76</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	7	7	0	0	0	7
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	12	8	2	2	0	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	1	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>23</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JULIO

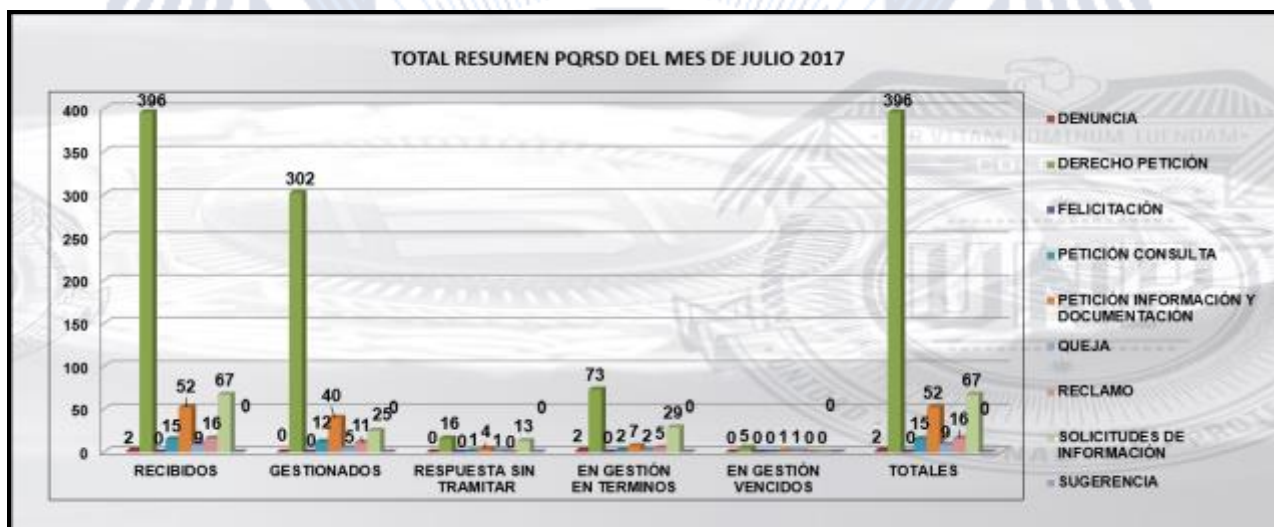
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





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

RESUMÉN TOTAL DE PQRS DEL MES DE JULIO DE 2017						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	0	2	0	2
DERECHO PETICIÓN	396	302	16	73	5	396
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	15	12	1	2	0	15
PETICION INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	52	40	4	7	1	52
QUEJA	9	5	1	2	1	9
RECLAMO	16	11	0	5	0	16
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	67	25	13	29	0	67
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>557</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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD</b>  <b>JULIO</b>	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de julio, se contabilizaron las PQRSD del mes de junio que debieron contestarse en el mes de julio, y las del mes de julio para contestar en este mismo mes, las cuales suman **575 PQRSD**.

Así las cosas, de las **575 PQRSD** para contestar en términos en el mes de julio, fueron respondidas **525**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **91,30%** de las señaladas.

El **8,70%** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como causa la no transferencia de las mismas en forma ágil en el **SIGOB**, al área competente de elaborar la respuesta final.

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

- 150 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio 2017
- 12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2017
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril 2017

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

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

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

Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRSD realizado por el GAC, los tiempos de respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



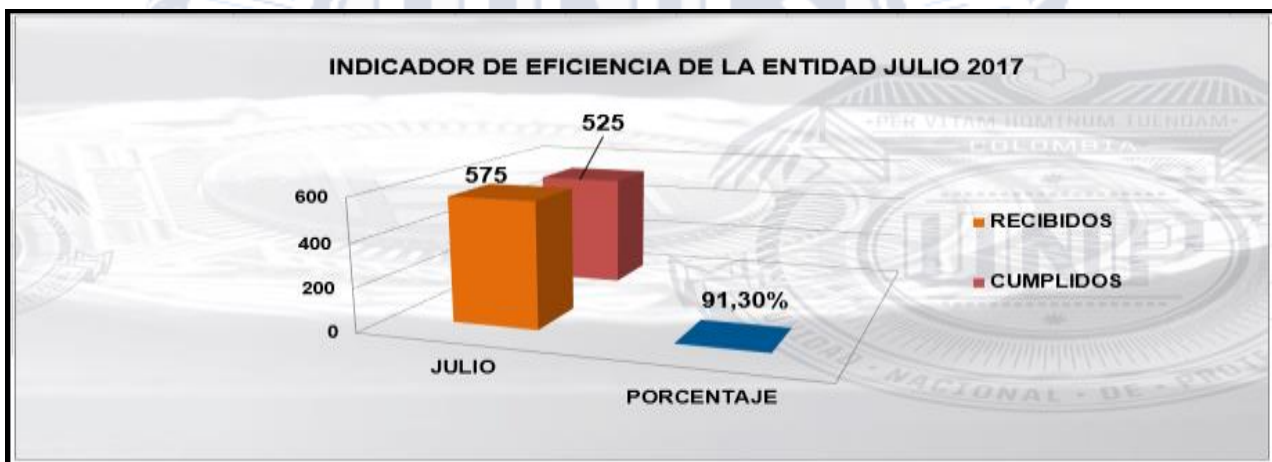
➤ **Indicador de Eficiencia de la Entidad**

Formula (No. de PQRSD Trámitadas en términos de Ley de la Entidad durante el periodo /No. de PQRSD Recibidas para responder en términos de Ley de la Entidad durante el periodo)\*100 \* (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).

**4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad**

<b>OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA - JULIO</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDO</b>
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE JULIO DE 2017	<b>557</b>	<b>430</b>
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	72	72
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	172	157
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	195	195
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	136	101
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>525</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>91,30%</b>	

Grafica





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

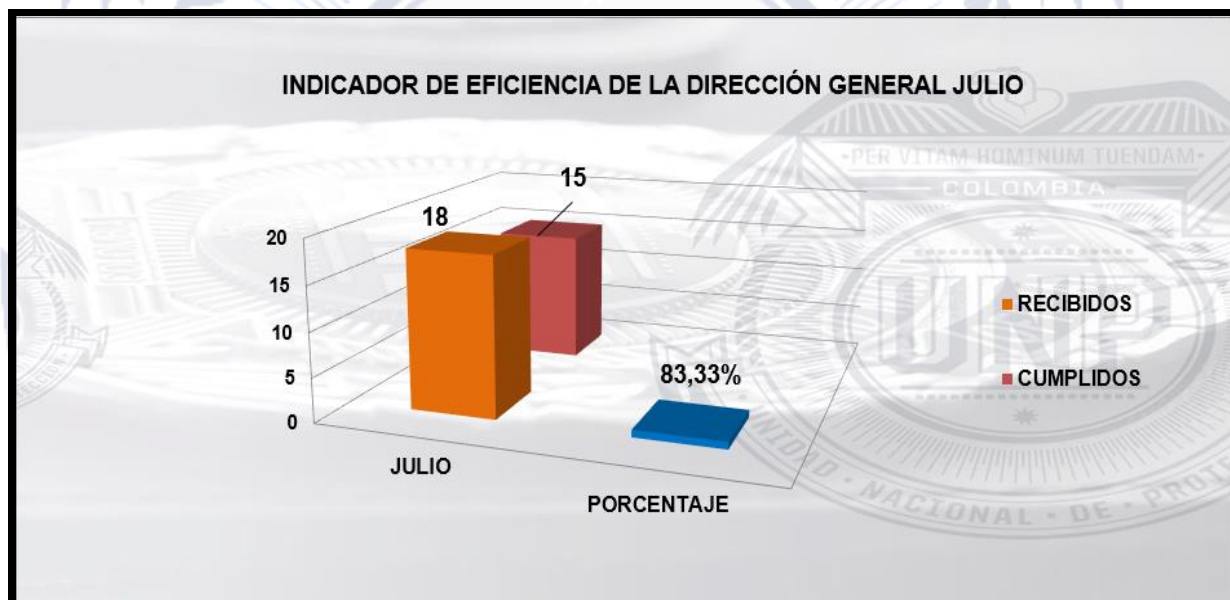
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	9	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>15</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>83,33%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

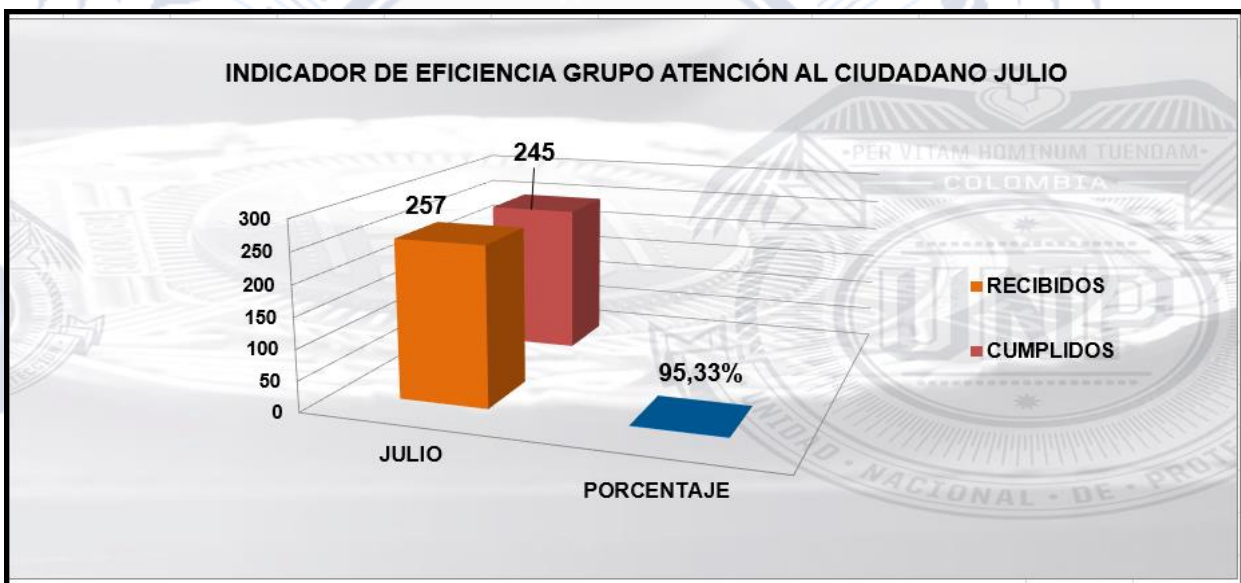
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	72	72
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	66	60
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	69	69
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	50	44
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>245</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>95,33%</b>	







INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

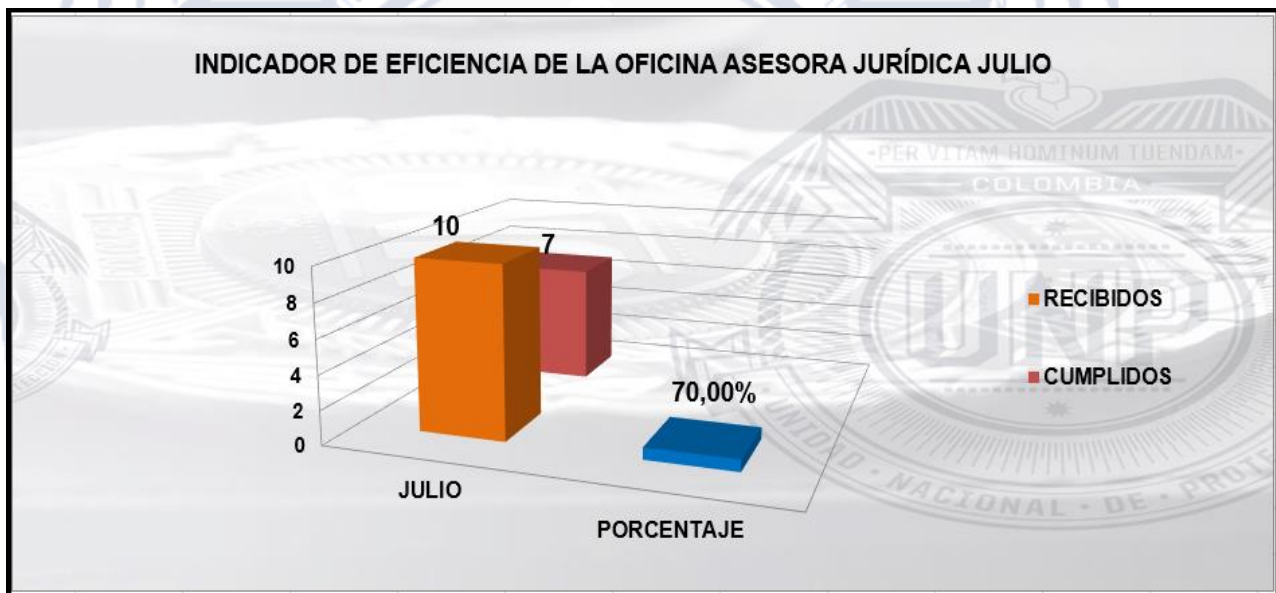
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	6	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>70,00%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

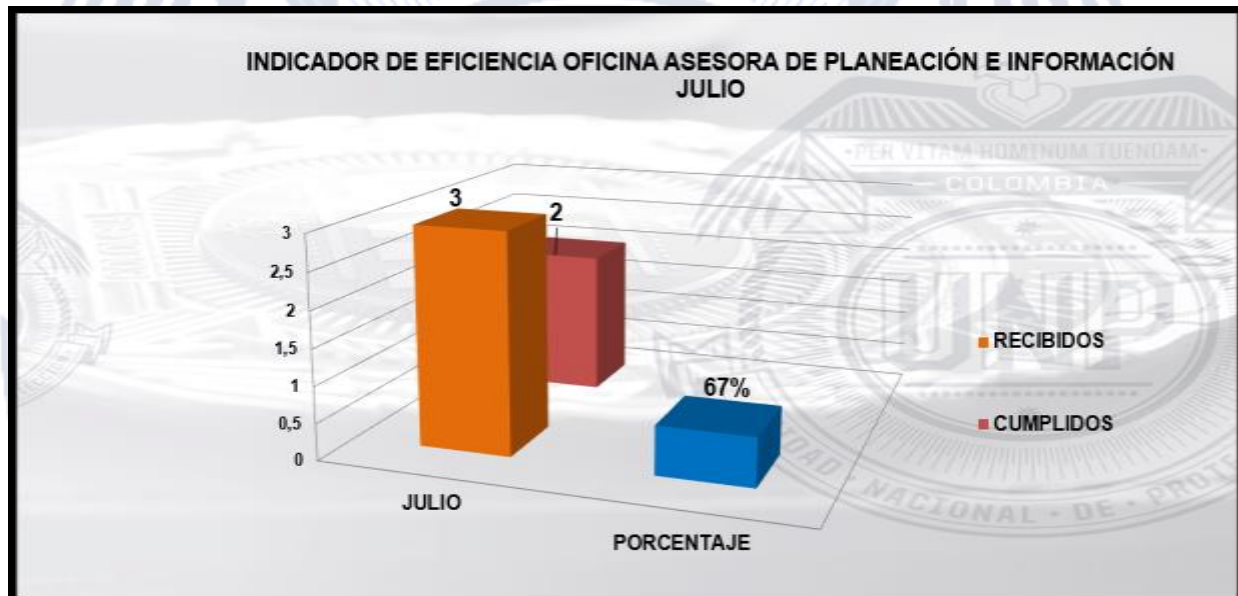
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN -JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>66,67%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

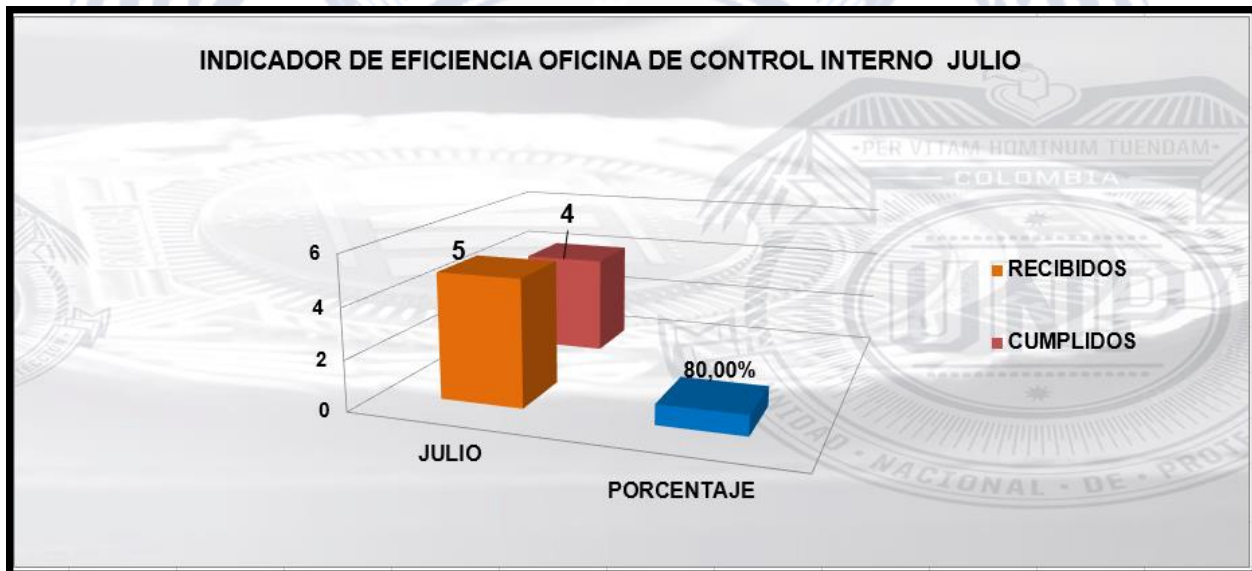
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>80%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

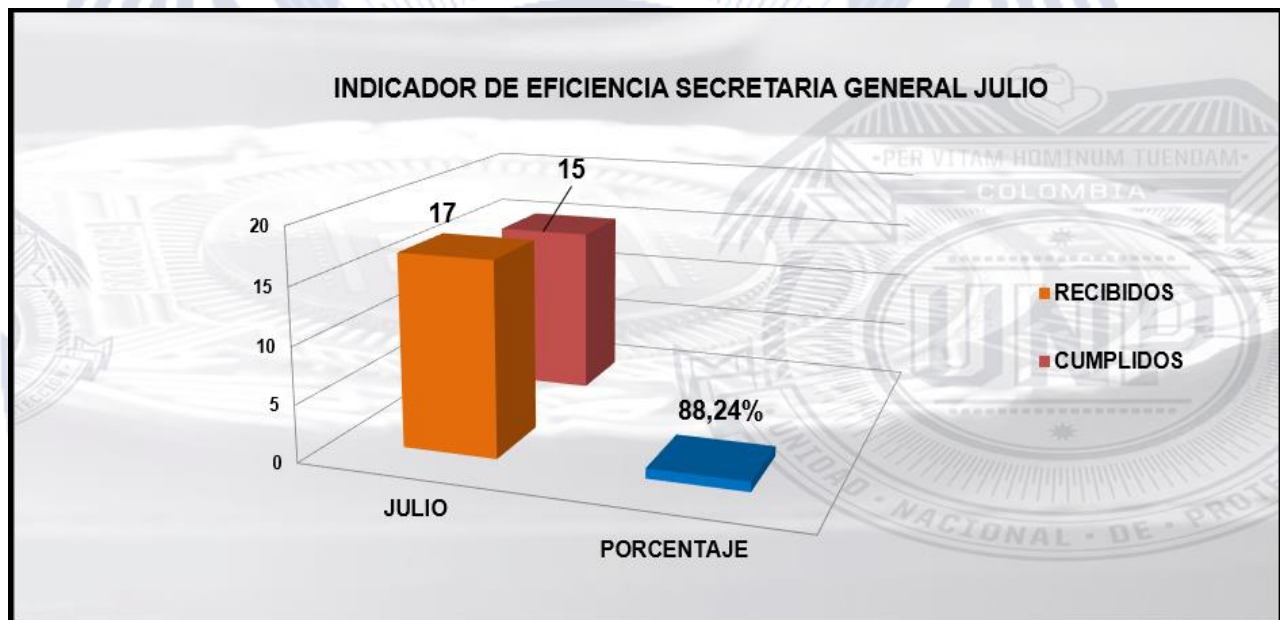
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	10	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>15</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>88,24%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

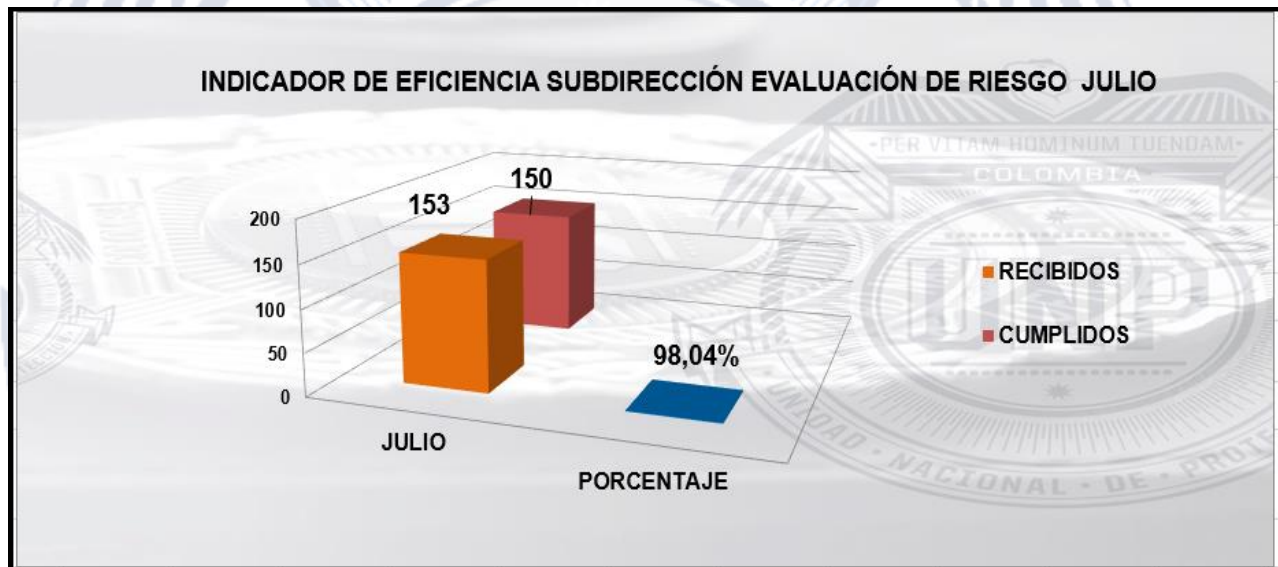
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	50	49
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	86	86
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	17	15
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>150</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>98%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

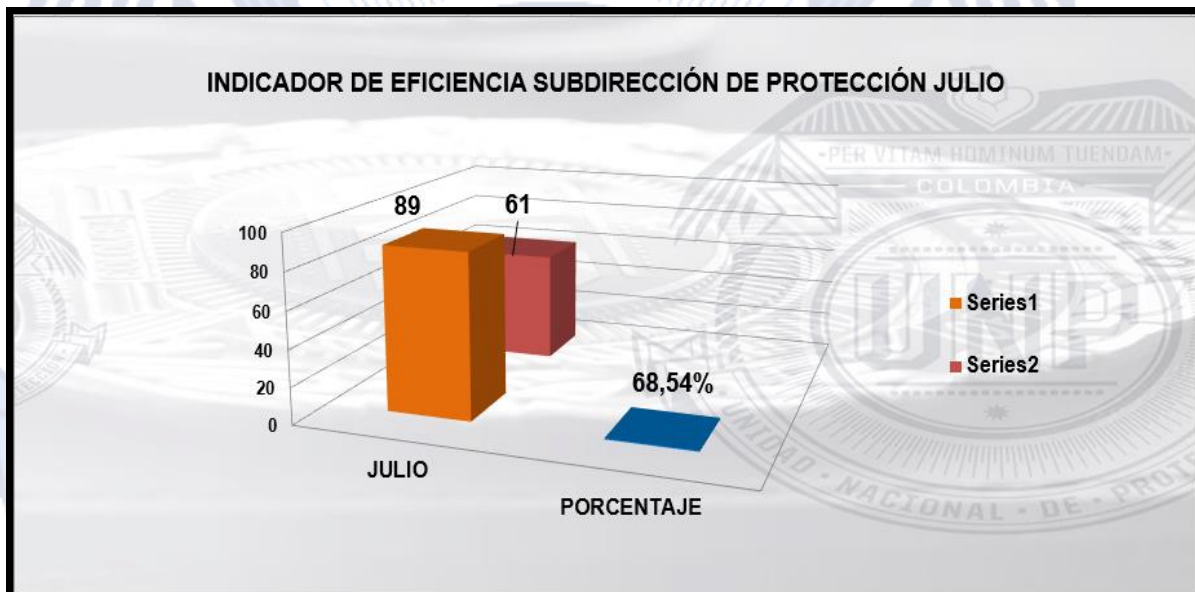
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	26	20
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	46	24
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>61</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>69%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

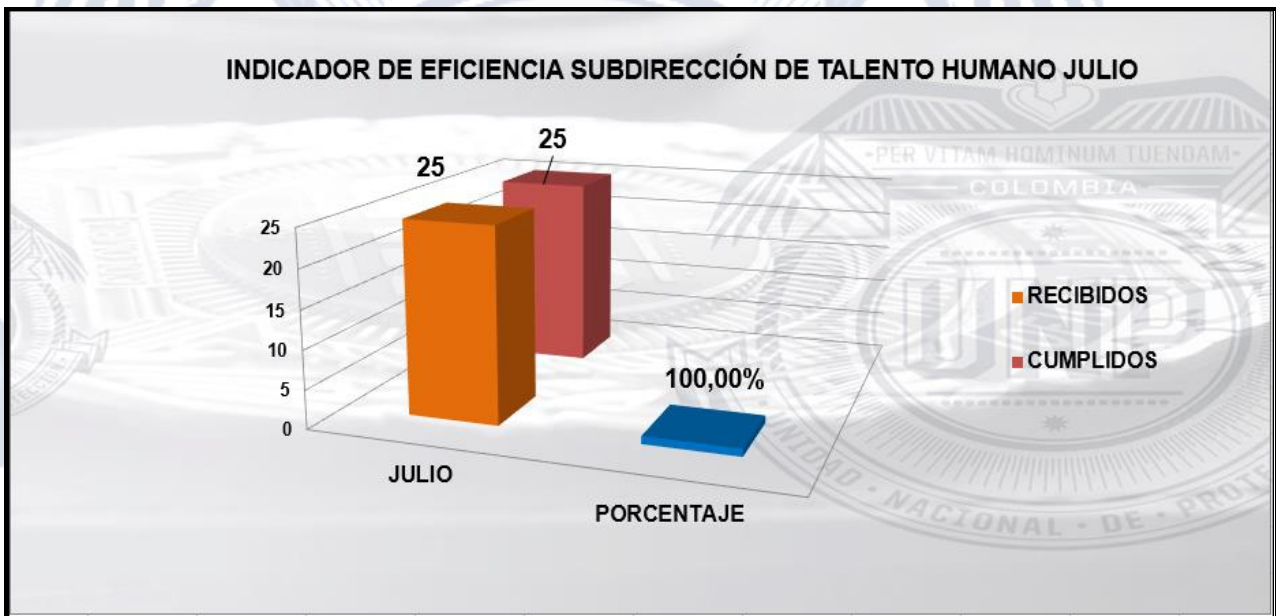
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2017	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



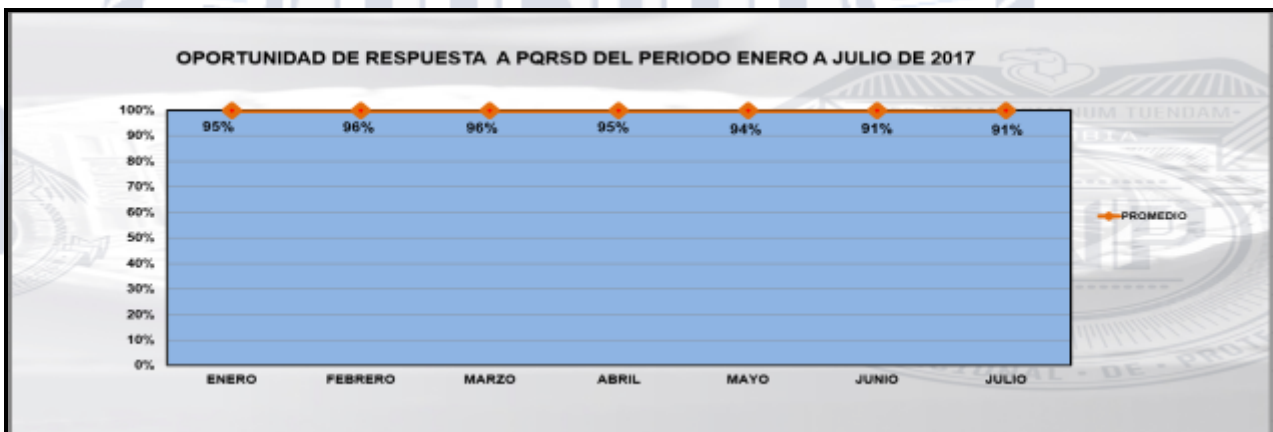
**4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A JULIO DE 2017**

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.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DE ENERO A JULIO 2017																			
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO	JULIO	REPORTE JULIO
						PQRSD Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	498	95%	823	96%	835	96%	525	95%	805
					526		856		874		552		857		627		575		

\* Incluye las PQRSD del mes anterior en término y las que se respondieron oportunamente del mes siguiente.







INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

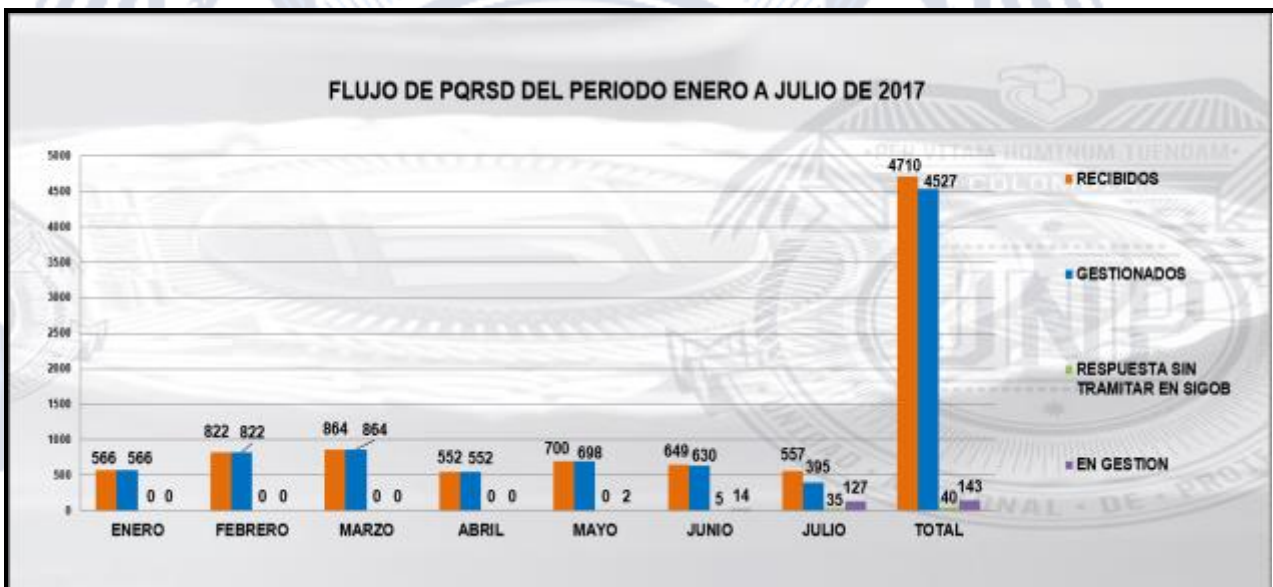


4.3 FLUJO PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A JULIO DE 2017									
PQRSD	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
	RECIBIDOS	566	822	864	552	700	649	557	4710
	GESTIONADOS	566	822	864	552	698	630	395	4527
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	5	35	40
	EN GESTION	0	0	0	0	2	14	127	143

Grafica





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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

➤ Rezago PQRSD mayo 2017

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE JUNIO 2017	GESTIONADOS EN JULIO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	13	3	3	0	100%
SECRETARIA GENERAL	26	2	2	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76	8	7	1	88%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	326	1	0	1	0%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>441</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	

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

## ➤ Resumen PQRSD junio 2017

REZAGO PQRSD MES DE JUNIO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 DE JUNIO 2017	GESTIONADOS EN JULIO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	17	7	6	1	86%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	47	46	1	98%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	2	1	1	50%
OFICINA ASESORA JURIDICA	26	9	7	2	78%
OFICINA DE CONTROLINTERNO	5	4	3	1	75%
SECRETARIA GENERAL	17	9	7	2	78%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	102	58	48	10	83%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	173	33	32	1	97%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>618</b>	<b>169</b>	<b>150</b>	<b>19</b>	

## ➤ Resumen PQRSD julio 2017

RESUMEN PQRSD MES DE JULIO 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JULIO 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	16	8	3	4	1	8	83%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	252	205	1	45	1	47	95%
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	4	0	7	0	7	70%
OFICINA DE CONTROLINTERNO	3	2	0	1	0	1	80%
SECRETARIA GENERAL	16	13	0	3	0	3	88%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76	36	3	33	4	40	69%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	23	18	3	2	0	5	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	160	109	25	25	1	51	98%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>557</b>	<b>395</b>	<b>35</b>	<b>120</b>	<b>7</b>	<b>162</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>							



# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

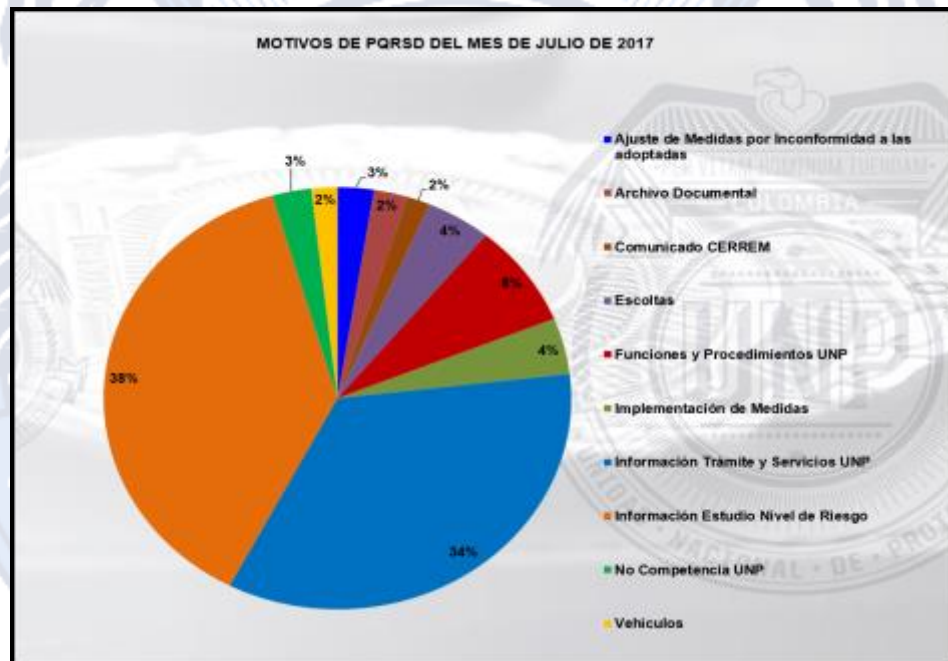
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE JULIO 2017		
MOTIVOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3%	14
Archivo Documental	2%	13
Comunicado CERREM	2%	9
Escoltas	4%	25
Funciones y Procedimientos UNP	8%	44
Implementación de Medidas	4%	24
Información Trámite y Servicios UNP	34%	192
Información Estudio Nivel de Riesgo	38%	211
No Competencia UNP	3%	15
Vehiculos	2%	10
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>100%</b>	<b>557</b>

Grafica motivos de las PQRSD recibidas y atendidas en el mes de julio.





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE JULIO DE 2017		
POBLACIÓN	PORCENTAJE	FRECUENCIA
ACR	2%	10
Dirigentes Miembros sobrevivientes	0%	2
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	1%	3
Dirigentes o Activistas Sindicales.	2%	11
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	11%	62
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	15%	82
Docentes Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional	2%	9
Entidad Pública y Miembros del Congreso	29%	161
Miembros de la Unión Patriótica	1%	8
No Objeto	2%	11
Periodistas y Comunicadores Sociales.	1%	5
Personas del Común	4%	23
Servidores Públicos	4%	24
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	26%	146
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>557</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

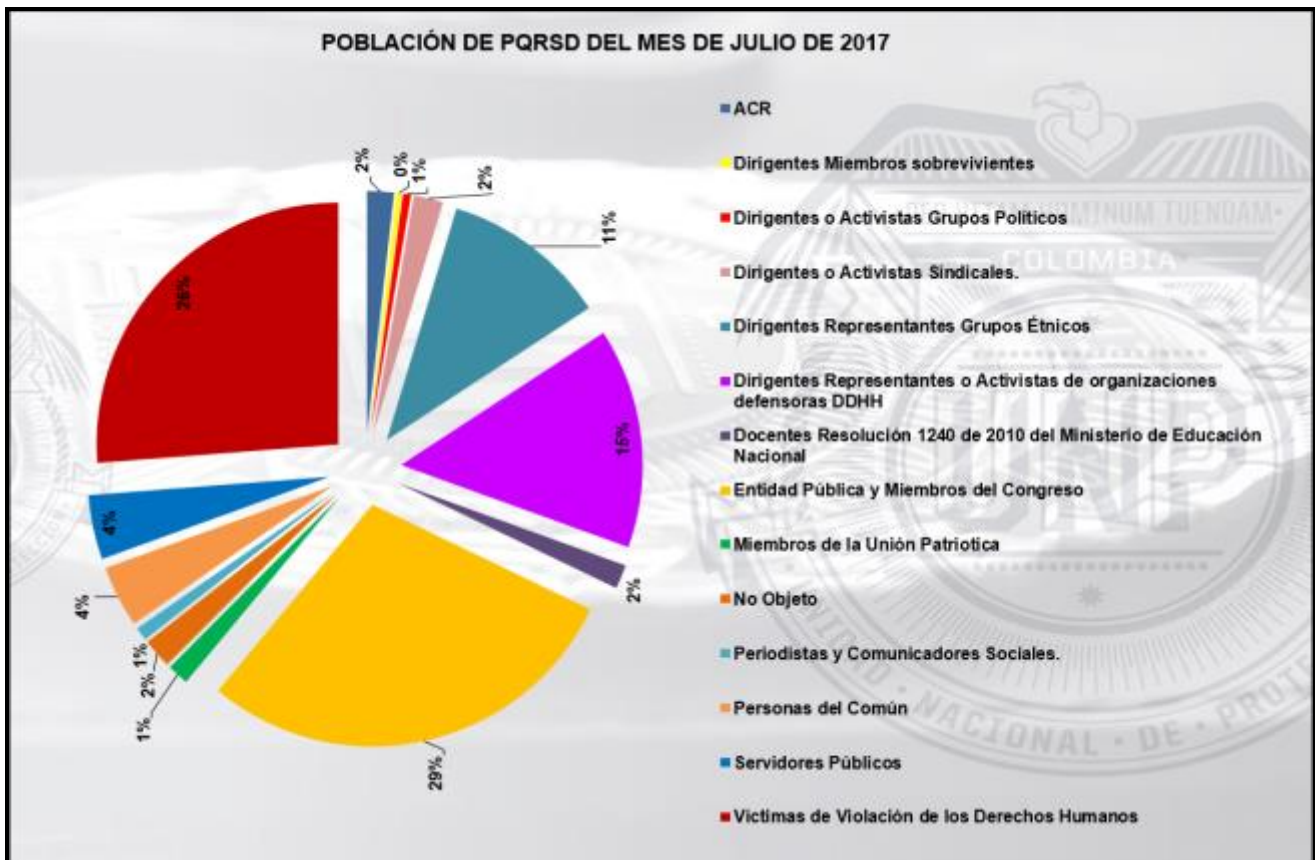
JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS**

**JULIO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.**

De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de julio de 2015 y la Ley 1712 de 2014 presentamos a continuación el informe de solicitudes de acceso a la información pública a llegadas a la entidad por los canales de atención disponibles:

- 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:

<b>TIPO DE ATENCIÓN</b>	
<b>JULIO 2017</b>	
<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	<b>35</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>250</b>
<b>LLAMADA</b>	<b>63</b>
<b>RADICADO</b>	<b>201</b>
<b>VIRTUAL</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

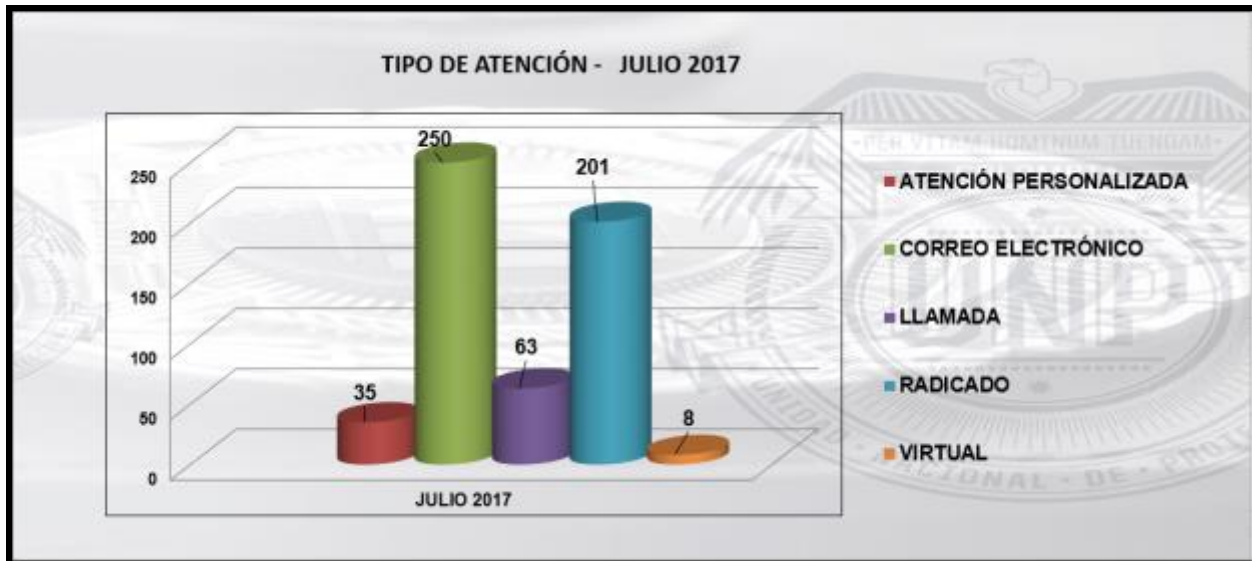
JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron treinta y ocho (38)

- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución obedece a los requerimientos elevados a medidas de emergencia y según la población objeto. En lo corrido del mes de julio 2017 se enviaron veintiséis (26):

Cuatro (4) Concepto de Viabilidad- Agencia de Reincorporación y Normalización

Cuatro (4) Centro Nacional de Inteligencia.

Dieciocho (18) Casos atendidos a través de trámite de emergencia.

- ✓ Doce (12) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP. Las solicitudes se trasladaron a:



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

Siete (7) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas,

Cuatro (4) Fiscalía General de la Nación

Uno (1) Policía 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 julio 2017

<b>TIPO DE PQRSD</b>	
<b>JULIO 2017</b>	
<b>DENUNCIAS</b>	<b>2</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>396</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	<b>0</b>
<b>PETICIÓN CONSULTA</b>	<b>15</b>
<b>PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN</b>	<b>52</b>
<b>QUEJA</b>	<b>9</b>
<b>RECLAMO</b>	<b>16</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	<b>67</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

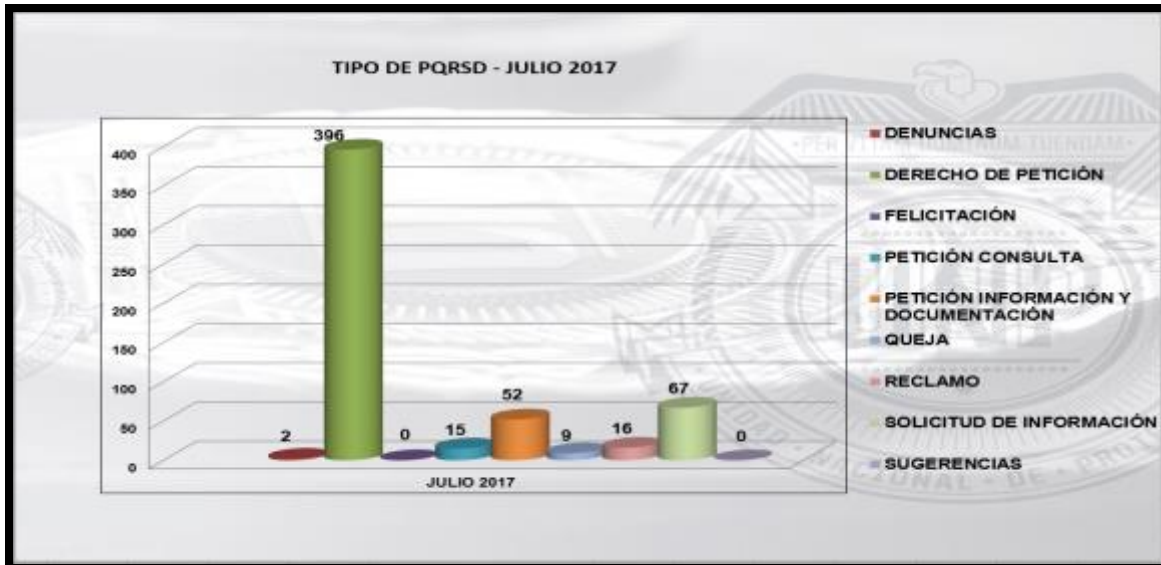
JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



d) Ente solicitante del mes de julio 2017

ENTE SOLICITANTE	
JULIO 2017	
EMPRESA	1
ENTIDAD PÚBLICA	209
MIEMBROS DEL CONGRESO	6
ORGANIZACIONES	5
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	334
VEEDURÍAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

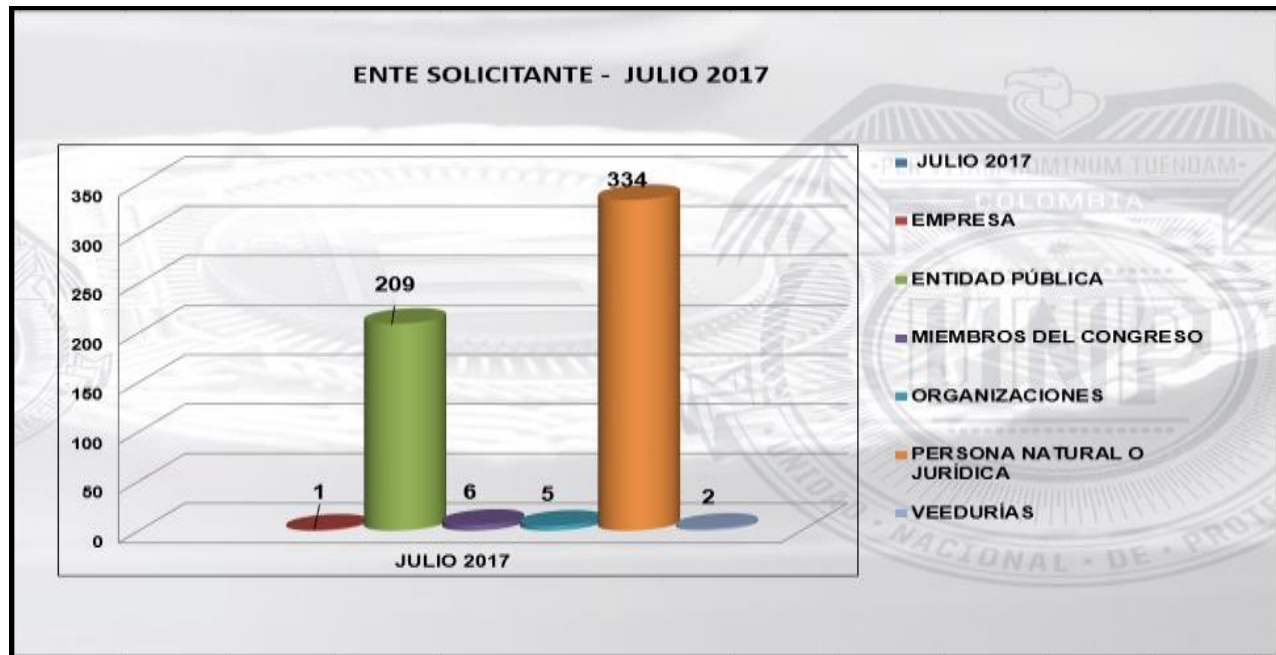
JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



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



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se constituye como un instrumento propicio en aras de generar participación ciudadana.

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

### FICHA TÉCNICA

#### Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Determinar si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
ORIENTACION:	Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
PERCEPCIÓN:	Determinar cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

### Preguntas Encuesta

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

### Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de julio de 2017.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos en la llamada y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finaliza la atención de su PQRSD.

Se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRSD referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.

### TABULACIÓN DE ENCUESTAS

#### TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO JULIO 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	F
2	NO	4	4	SI	SI	4	R	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
5	SI	4	4	SI	SI	5	B	F
6	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
8	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



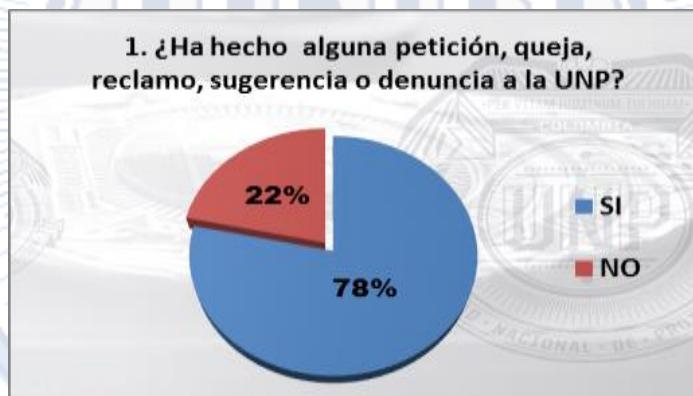
### RESULTADO ENCUESTA

#### 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 29 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 78% de la población muestra.

Así las cosas el 22% 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	29	78%
	NO	8	22%
TOTAL		37	100%







INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

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

PREGUNTA 2			
2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	15	41%
	5	22	59%
TOTAL		37	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

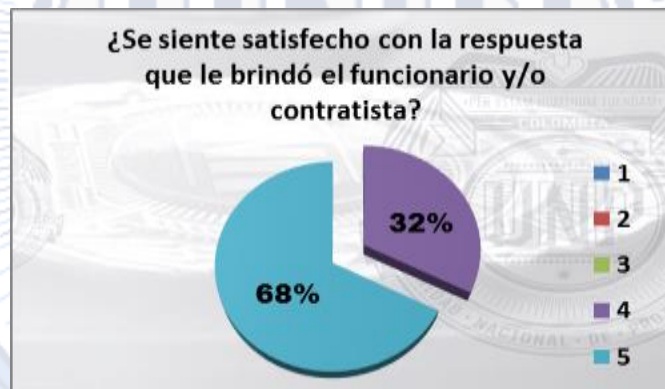


**ORIENTACIÓN**

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

PREGUNTA 3			
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	12	32%
	5	25	68%
TOTAL		37	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

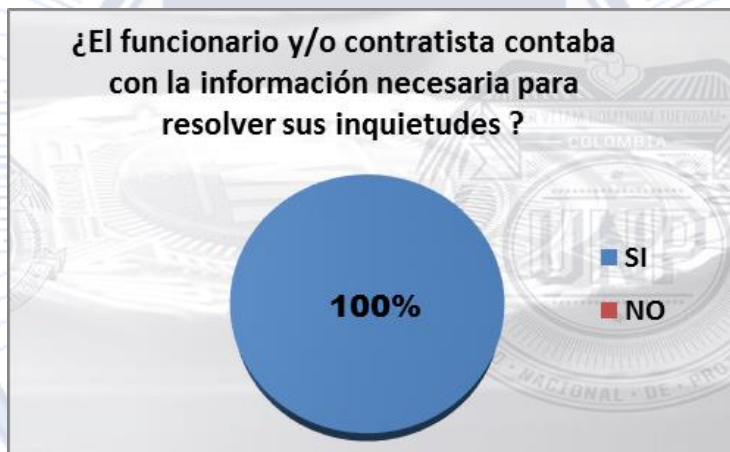


DOMINIO

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

PREGUNTA 4			
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

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 5

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	37	100%
	NO	0	0%
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: podemos determinar que de las 37 personas encuestadas el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	15	41%
	5	22	59%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	



**SATISFACCIÓN**

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como buena, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 97% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 3% considera que es regular.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

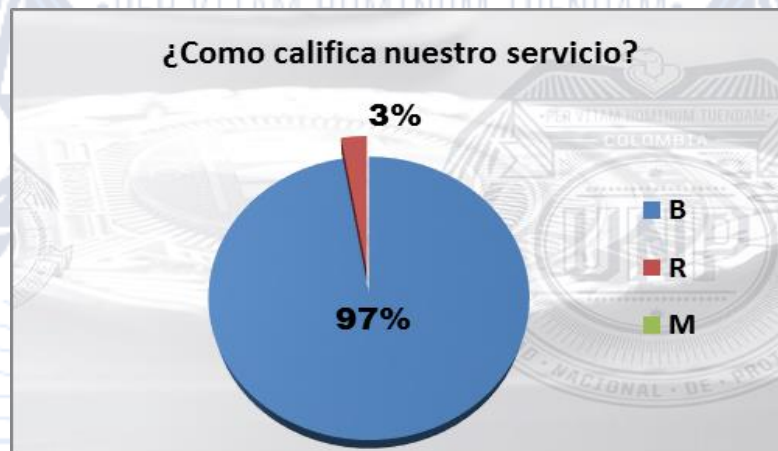
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

PREGUNTA 7			
7. ¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	36	97%
	R	1	3%
	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, 13 son mujeres que corresponde a un 35%, y 24 son hombres, que corresponde al 65% del total de los encuestados durante el mes de Julio.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

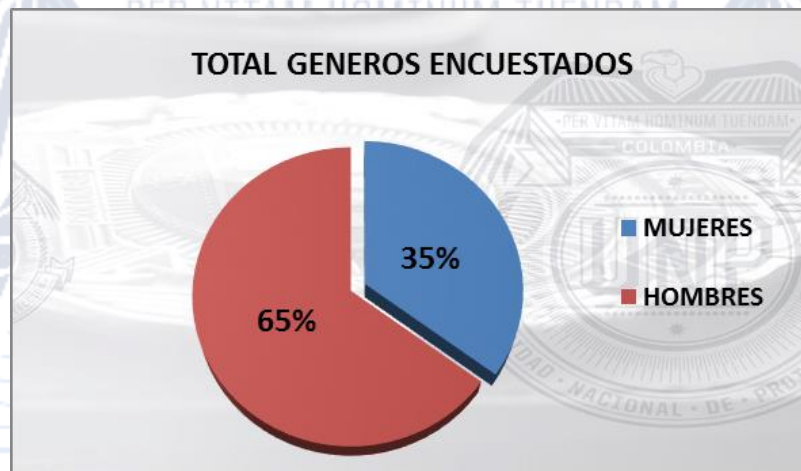
**JULIO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	13	35%
HOMBRES	24	65%
TOTAL	37	100%



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

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES  
ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO  
PRESTADO

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

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES  
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO  
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	23	96%
	R	1	4%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		24	100%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****JULIO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

Como es de suma importante para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de Julio se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de: Pasto, Ibagué, Buenaventura, Cúcuta, Bucaramanga y Montería, diligenciando un total de 57 encuestas.

**TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS  
GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN – GURP****PERIODO JULIO DE 2017**

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	Sede
1	SI	2	2	SI	SI	2	R	M	B/MANGA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
8	SI	5	5	SI	SI	3	R	M	B/BERMEJA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/BERMEJA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/BERMEJA
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	B/BERMEJA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
40	SI	5	5	SI	SI	3	B	F	NEIVA
41	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	NEIVA
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
44	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	NEIVA
45	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	NEIVA
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
47	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
49	SI	5	5	NO	SI	5	B	F	NEIVA
50	SI	3	4	SI	SI	3	R	F	NEIVA
51	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	NEIVA
52	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	NEIVA
53	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	NEIVA
54	SI	4	3	SI	SI	4	B	F	NEIVA
55	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	NEIVA
56	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	NEIVA
57	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
58	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
59	SI	5	5	NO	SI	5	B	F	NEIVA
60 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	STA ROSA CABAL

(\*) Encuesta diligenciada por las asesoras que asistieron en representación de la UNP a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, en la ciudad de Santa Rosa de Cabal- Risaralda.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 60 personas encuestadas en el periodo, el 88% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 7% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	53	88%
	NO	7	12%
TOTAL		60	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

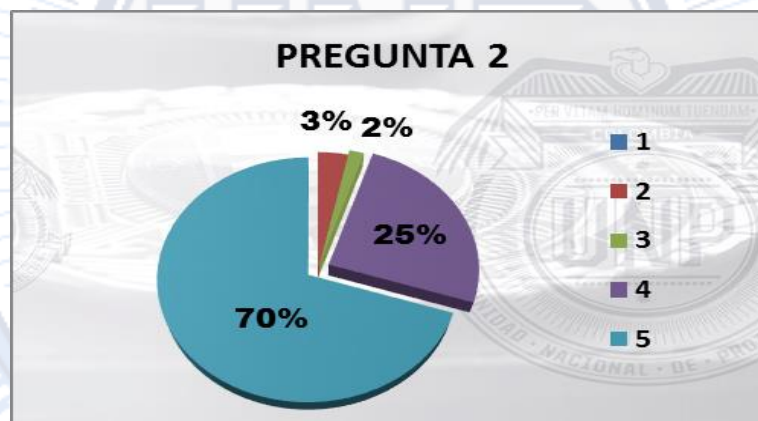


### OPORTUNIDAD

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

El 95% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	2	3%
	3	1	2%
	4	15	25%
	5	42	70%
TOTAL		60	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

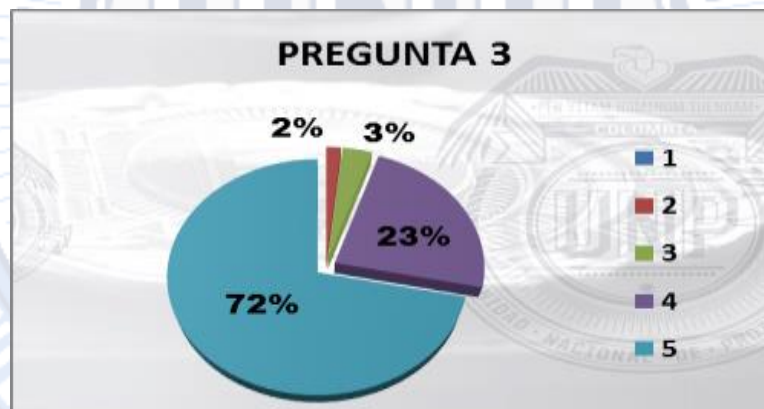


ORIENTACIÓN

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 95% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	2	3%
	4	14	23%
	5	43	72%
TOTAL		60	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

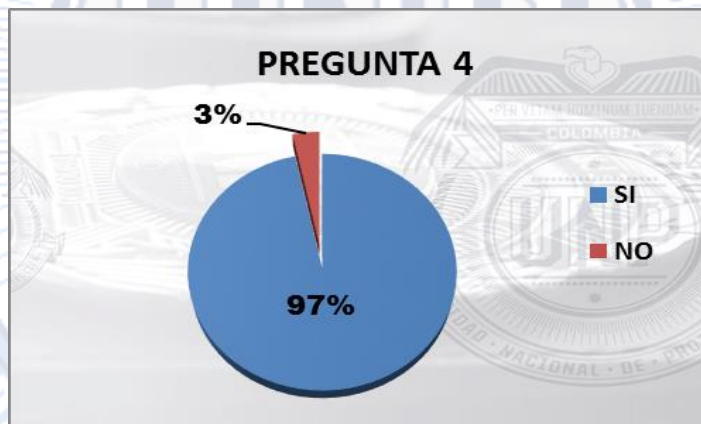


### DOMINIO

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 97% de los 60 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% 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	58	97%
	NO	2	3%
TOTAL		60	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

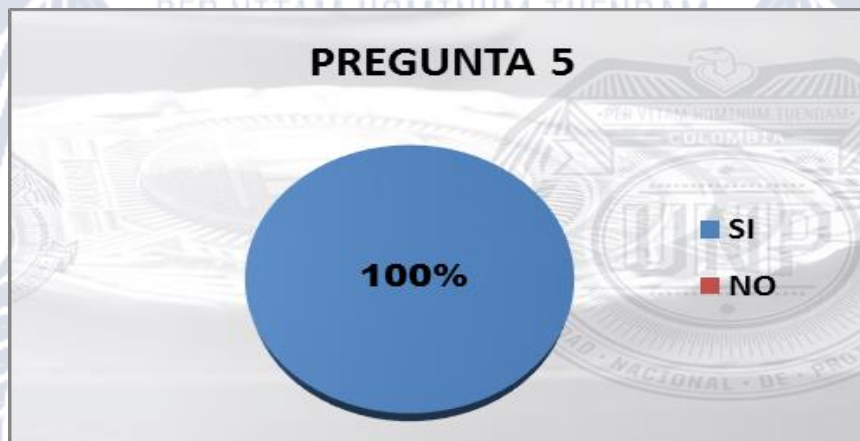
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	60	100%
	NO	0	0%
TOTAL		60	100%

### PREGUNTA 5



### 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 57 personas encuestadas. el 90% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

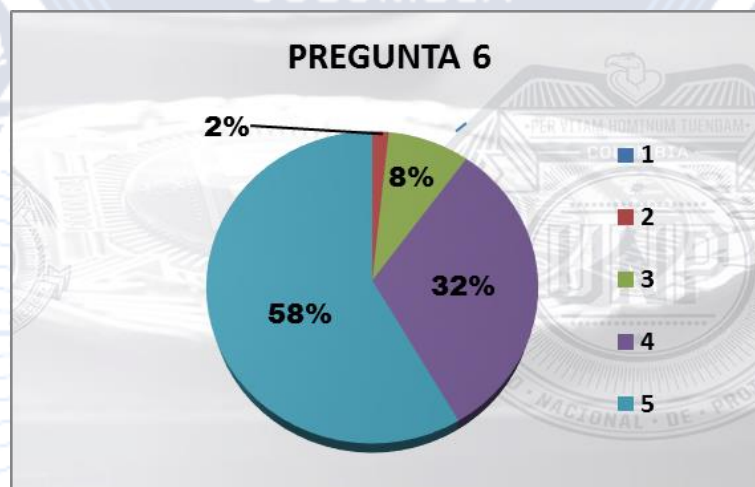
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



califican con 4 y 5, cinco (05) lo califican como regular que corresponde al 8% y una (01) de las personas que diligenciaron la encuesta que corresponde al 2% los califica con 1.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	5	8%
	4	19	32%
	5	35	58%
TOTAL		60	100%



**SATISFACCIÓN**

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 93% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 7% refirieron que el servicio para ellos es regular.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

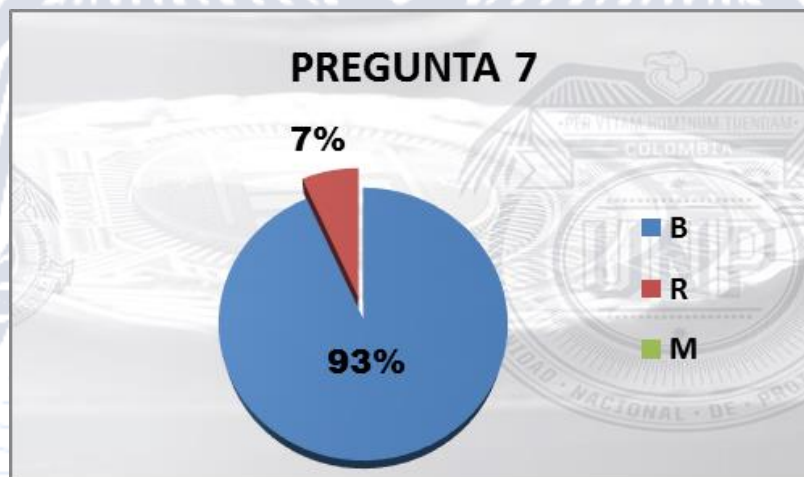
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	56	93%
	R	4	7%
	M	0	0%
TOTAL		60	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 60 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Bucaramanga, Ibagué, Barrancabermeja, Cúcuta Buenaventura y Neiva, se tiene que 26 son mujeres que corresponde al 43% y 34 son hombres que corresponde a un 57% del total de los encuestados durante el mes de julio.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

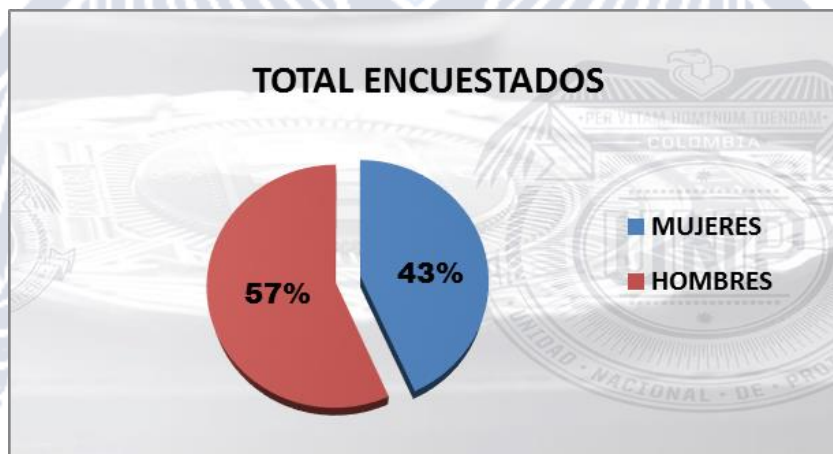
**JULIO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	26	43%
HOMBRES	34	57%
TOTAL	60	100%



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

De las 60 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de julio del presente año, 26 son mujeres, y el 96% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer califico nuestro servicio como regular, que corresponde al 4%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES  
ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO  
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	25	96%
	R	1	4%
	M	0	0%
TOTAL		26	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES  
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO  
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	91%
	R	3	9%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRS. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Para el mes de julio los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS en la Sede central Bogotá y ante los Grupos Regionales de Protección - GURP, se sienten satisfechos con la atención brindada como quiera que de los 97 encuestados el 95% de ellos encuentran que nuestro servicio es bueno, y el 5% lo calificó como regular.
- Se percibe dentro del presente periodo que de los 97 encuestados 39 son mujeres de las cuales el 97% de las mismas califican nuestro servicio como bueno y tan solo un 3% lo califica como regular.
- En el presente periodo se resalta que durante la representación que hace el GAC en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, los asesores participantes en las mismas han mostrado interés por sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyó la encuesta realizada en la feria de Santa Rosa de Cabal - Risaralda.

### 11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A JULIO DE 2017)

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

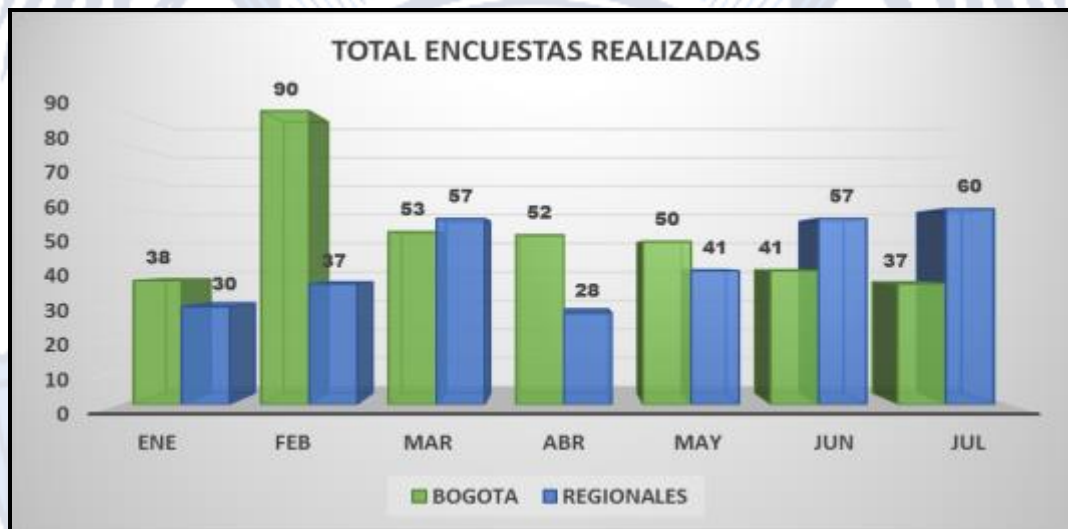
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

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





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

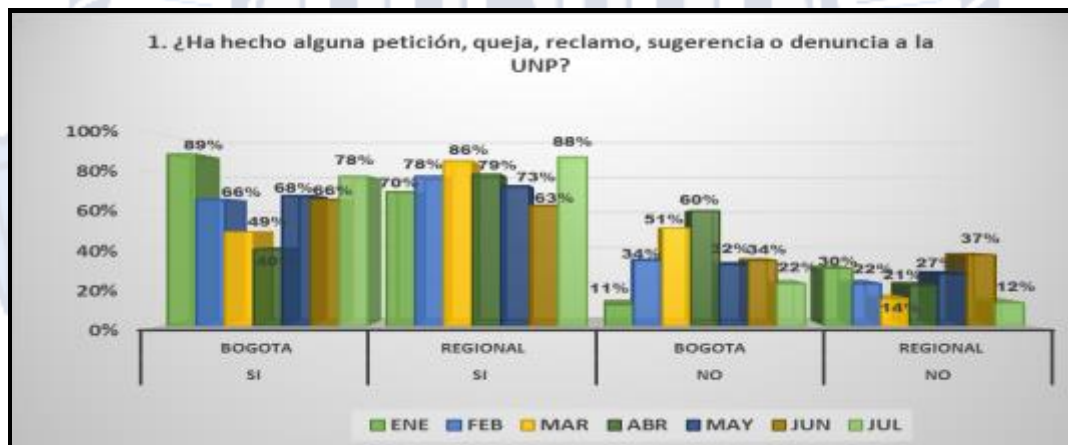


➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

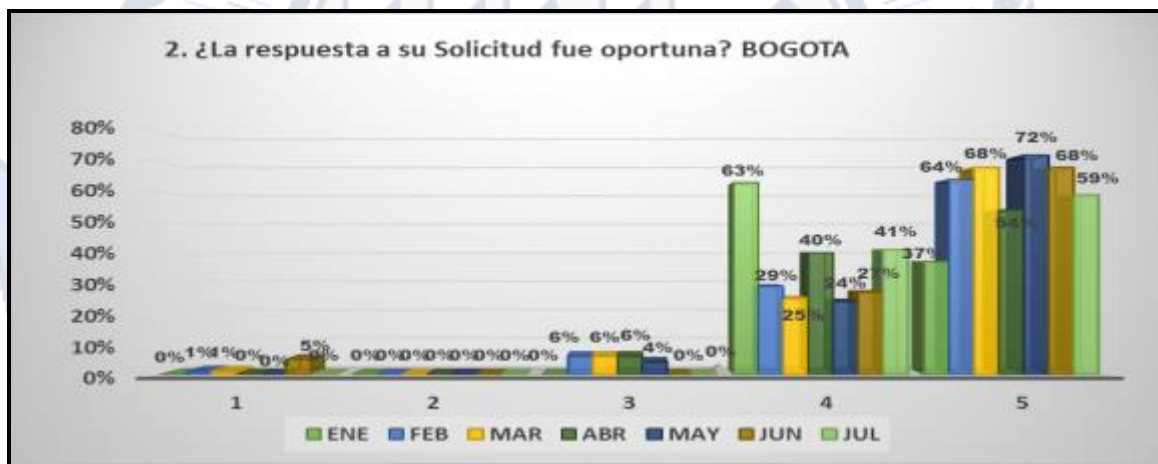
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**OPORTUNIDAD**

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?					
BOGOTA					
	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%







INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JULIO

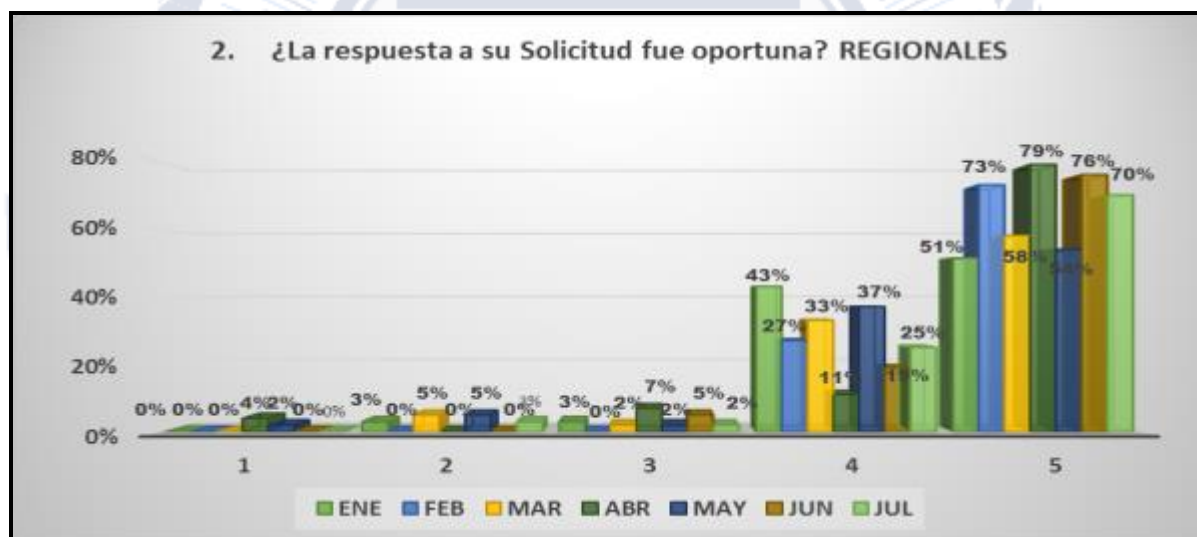
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	63%	37%
FEBRERO	1%	0%	6%	29%	64%
MARZO	1%	0%	6%	25%	68%
ABRIL	0%	0%	6%	40%	54%
MAYO	2%	5%	2%	37%	54%
JUNIO	0%	0%	5%	19%	76%
JULIO	0%	3%	2%	25%	70%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

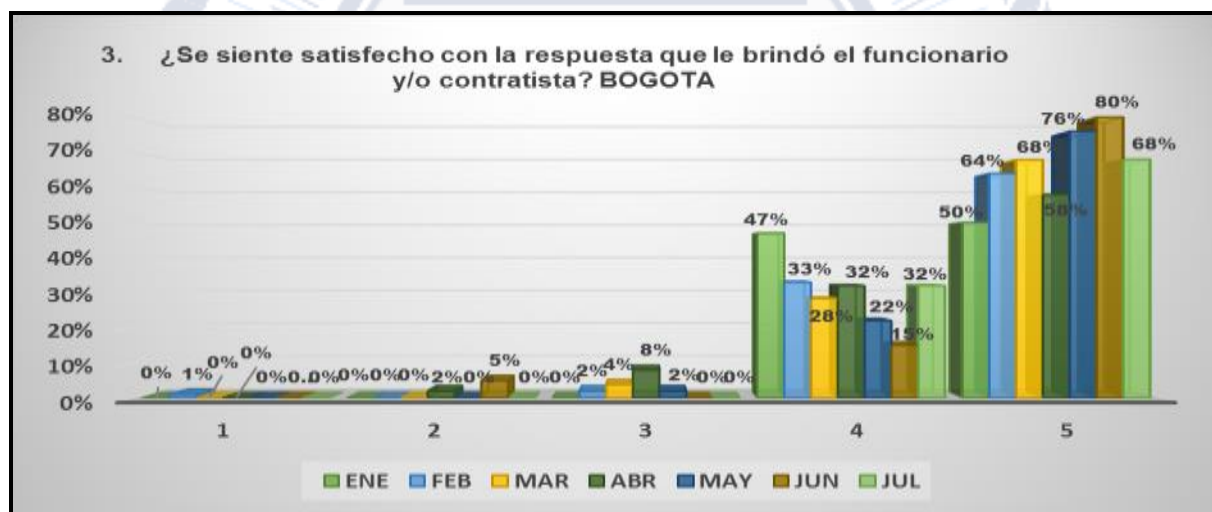
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**ORIENTACIÓN**

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

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	47%	50%
FEBRERO	1%	0%	2%	33%	64%
MARZO	0%	0%	4%	28%	68%
ABRIL	0%	2%	8%	32%	58%
MAYO	0%	0%	2%	22%	76%
JUNIO	0%	5%	0%	15%	80%
JULIO	0%	0%	0%	32%	68%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	7%	22%	71%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	4%	37%	54%
ABRIL	0%	0%	4%	18%	79%
MAYO	5%	2%	2%	17%	73%
JUNIO	0%	0%	2%	17%	81%
JULIO	0%	2%	3%	23%	72%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**DOMINIO**

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

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





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

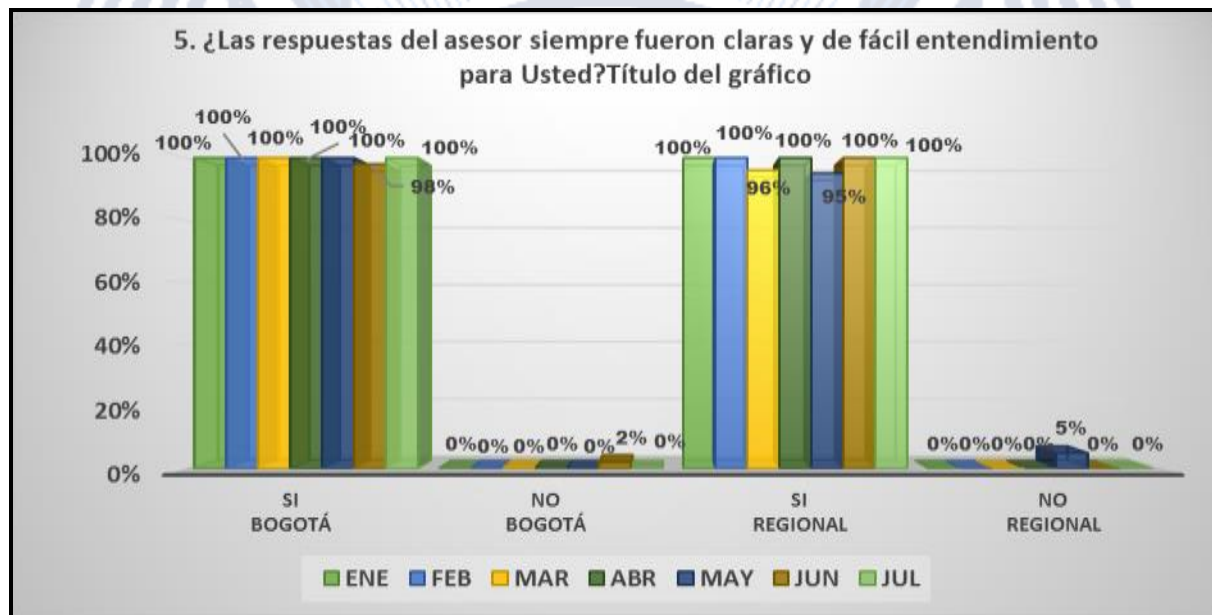
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
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%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



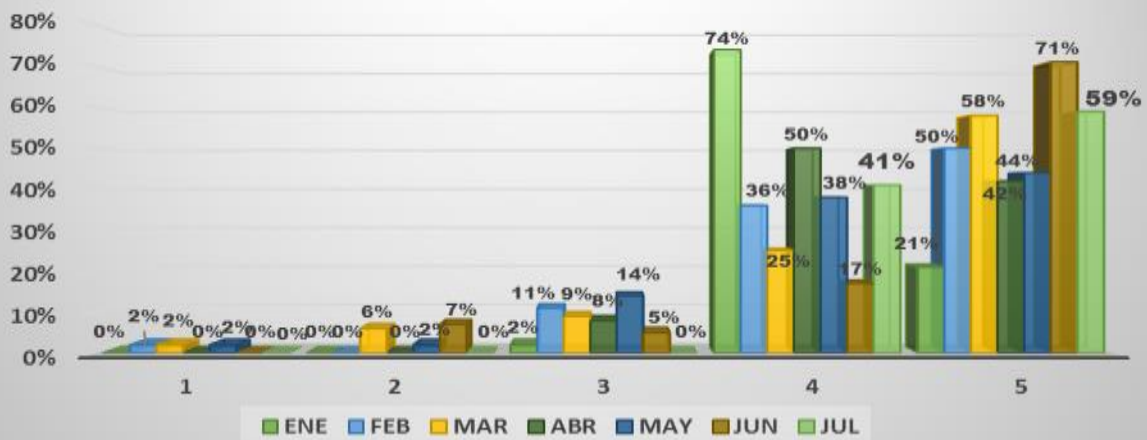
**SATISFACCIÓN**

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

**BOGOTA**

	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	2%	74%	21%
FEBRERO	2%	0%	11%	36%	50%
MARZO	2%	6%	9%	25%	58%
ABRIL	0%	0%	8%	50%	42%
MAYO	2%	2%	14%	38%	44%
JUNIO	0%	7%	5%	17%	71%
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%

**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**

**JULIO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

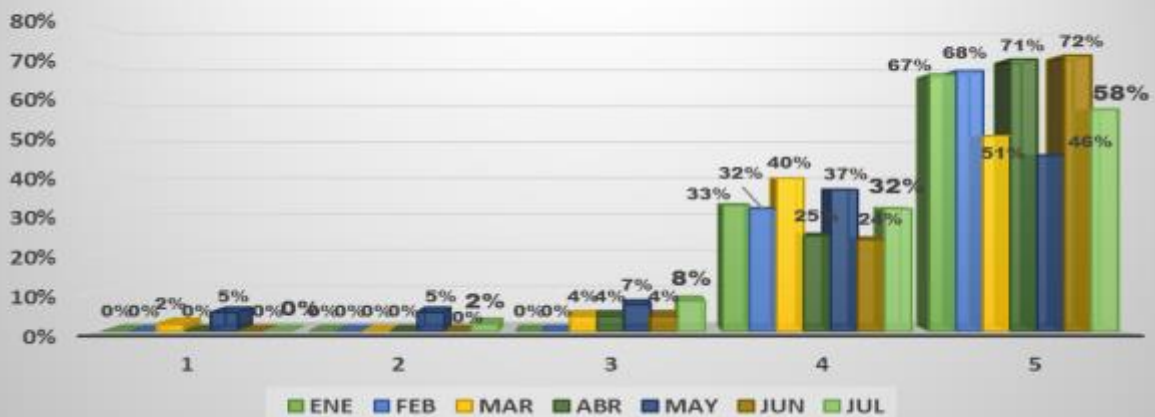


**6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?**

**GURP**

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

**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

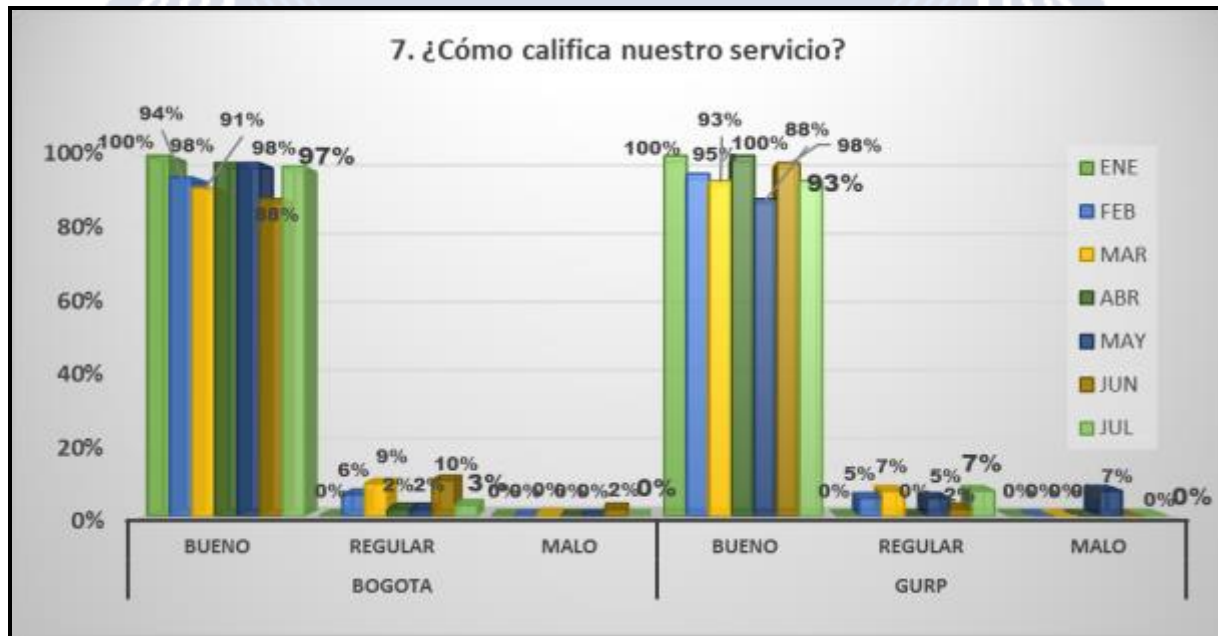
JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	94%	6%	0%	95%	5%	0%
MARZO	91%	9%	0%	93%	7%	0%
ABRIL	98%	2%	0%	100%	0%	0%
MAYO	98%	2%	0%	88%	5%	7%
JUNIO	88%	10%	2%	98%	2%	0%
JULIO	97%	3%	0%	93%	7%	0%







INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

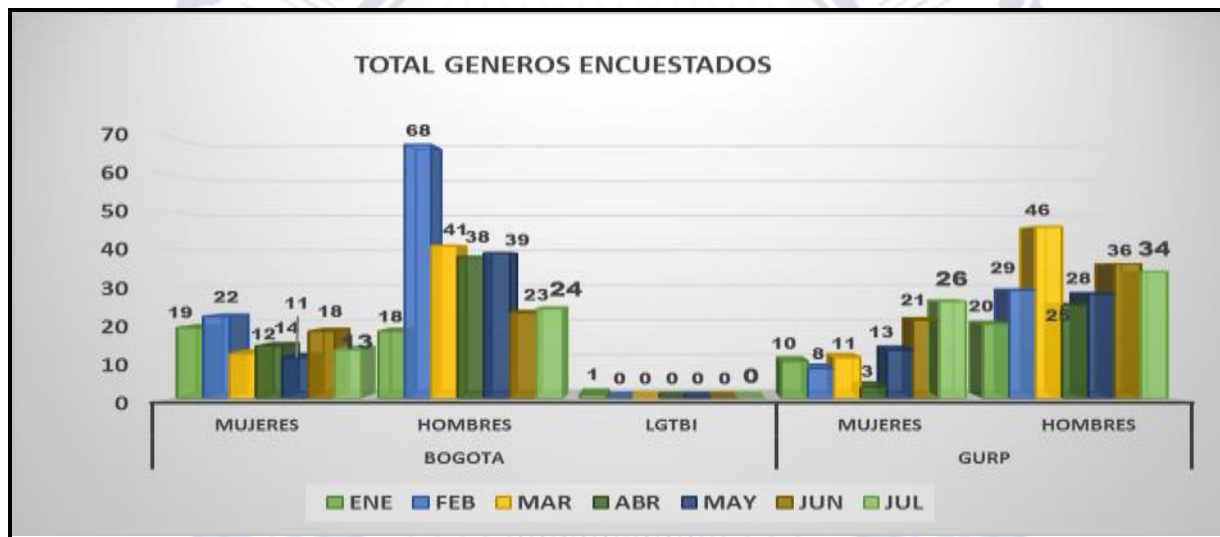
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

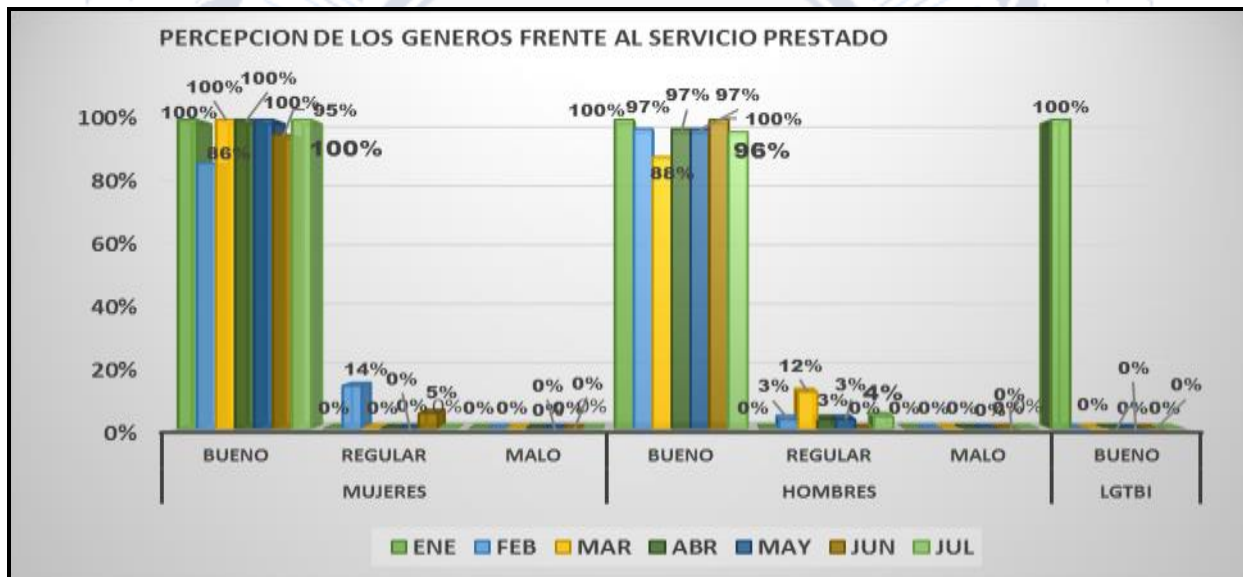
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**JULIO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**12. INFORME DE SEGUIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCION A LOS CIUDADANOS  
JULIO DE 2017**

✓ **BOGOTA**

Se efectúa verificación y seguimiento a las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de julio en la ciudad de Bogotá y que obtuvieron calificación baja y/o regular, estableciendo comunicación directa con cada uno de los usuarios que según el resultado de las encuestas se encuentran inconformes con la información brindada por los asesores del Grupos de Atención al Ciudadano a sus PQRSD elevadas de manera telefónica y personalizada ante la Unidad Nacional de Protección.

A continuación, se muestra un informe detallado de lo manifestado por cada usuario en relación a la insatisfacción por la respuesta dada:

➤ **LUIS GUILLERMO MARTINEZ MARTINEZ**

**Numero de encuesta:** 02

**Celular:** 3167511092

**Población:** Ciudadano del común.

**¿Cómo califica nuestro servicio?,** calificada como REGULAR.

**Razón de inconformidad:** En llamada telefónica efectuada el día 04 de agosto, con el señor Luis Guillermo Martinez manifiesta “lo califico como REGULAR porque la UNP se demora mucho para que me den mis medidas, la atención fue muy oportuna.”



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ✓ REGIONALES

Se efectúa verificación y seguimiento a las encuestas de satisfacción de las diferentes regionales que fueron realizadas en el mes de julio y que obtuvieron calificación baja y/o regular, estableciendo comunicación directa con cada uno de los usuarios que según el resultado de las encuestas se encuentran inconformes con la información brindada por los asesores de los Grupos Regionales de Protección (GURP) a sus PQRSD elevadas de manera telefónica y personalizada en cada regional de la Unidad Nacional de Protección.

A continuación, se muestra un informe detallado de lo manifestado por cada usuario en relación a la insatisfacción por la respuesta dada:

#### ➤ ALEXANDER AREVALO QUINTERO

**Numero de encuesta:** 01 regional de Bucaramanga.

**Celular:** 3228204927

**Población:** 2. Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, civiles.

**Pregunta No. 3** ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindo el funcionario y/o contratista?, calificada con el No. 2 (donde 2 es la calificación más baja).

**Pregunta No. 6** ¿La calidad de los canales de atención en la Entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para Usted?, calificada con el No. 2 (donde 2 es la calificación más baja).

¿Cómo califica nuestro servicio?, calificada como MALO.

**Observación:** Según lo manifestado por el señor Alexander Arévalo Quintero en llamada efectuada 04 de agosto, su inconformismo "Es porque hasta la fecha no me han dado respuesta a



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



un derecho de petición que interpuso a la Unidad Nacional de Protección. Por eso califico de esta manera aclaro que siempre que voy a la regional de Bucaramanga me atendían muy bien.”

### ➤ BRIANDS DAVID HARNACHE MORENO

**Numero de encuesta:** 08 regional de Barrancabermeja.

**Celular:** 3138848248

**Población 2.** Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas **¿Cómo califica nuestro servicio?**, calificada como REGULAR

**Razón de inconformidad:** Según lo manifestado por el señor Briands Harnache Moreno en llamada efectuada el 04 de agosto su inconformismo “Es porque al comienzo con el enlace de la regional siempre era indispuerto, nunca nos recibía la documentación que llevamos a la regional y que hay una persona de la alcaldía ajena a ustedes quien reciben la documentación por eso lo califique como REGULAR”.

### ➤ HAROLD ANDRADE

**Numero de encuesta:** 19 regional de Cúcuta.

**Celular:** 3106108729

**Población 2.** Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas **¿Cómo califica nuestro servicio?**, calificada como REGULAR

**¿Cómo califica nuestro servicio?**, calificada como REGULAR

**Razón de inconformidad:** Según lo manifestado por el señor Harold Andrade en llamada efectuada el 04 de agosto su inconformismo “Es por la demora que tiene su proceso de solicitud de protección, por eso lo califique como REGULAR”.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JULIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CONCLUSIONES:

- Una vez verificada la información con los ciudadanos encuestados, se observa que la inconformidad de tres de ellos, no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor de atención al ciudadano de la UNP, sino por la respuesta emitida, la cual depende de los procedimientos y trámites establecidos por la entidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		04/08/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		04/08/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		04/08/2017
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			