



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

BOGOTÁ D.C

06/07/2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS MES JUNIO.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRS.....	15
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A JUNIO).....	25
4.3 FLUJO	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRS DE LA ENTIDAD (2017).....	28
6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES JUNIO.....	30
7. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES JUNIO.....	31
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) NIVEL CENTRAL.....	32
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	33
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO 2017.....	38
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	38
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN..	51
11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A JUNIO 2017.....	64



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

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 junio 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, refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **640** 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 junio, estadística que en



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

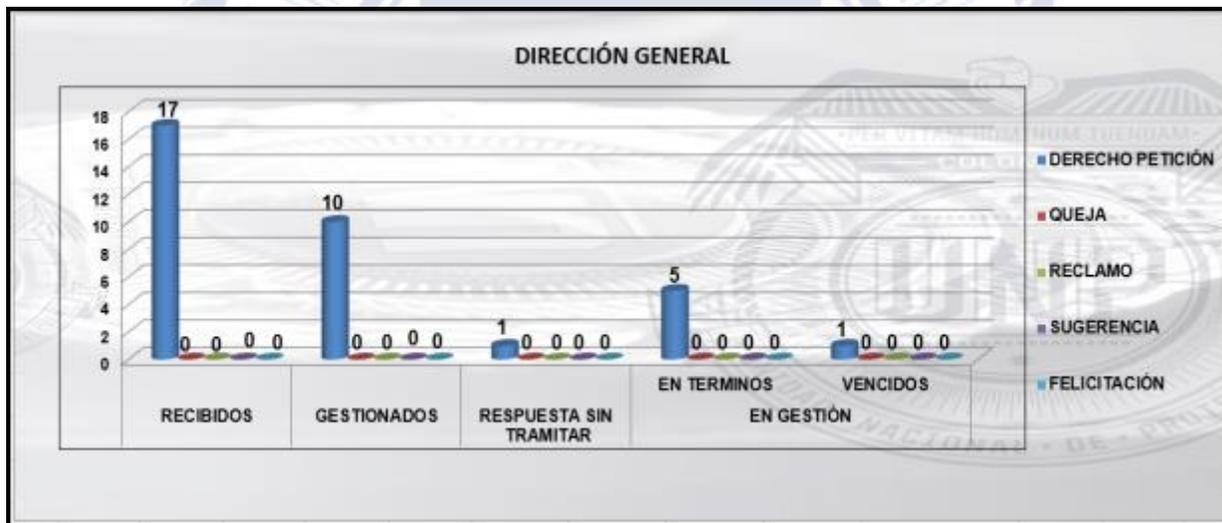
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	17	10	1	5	1	17
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	17					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

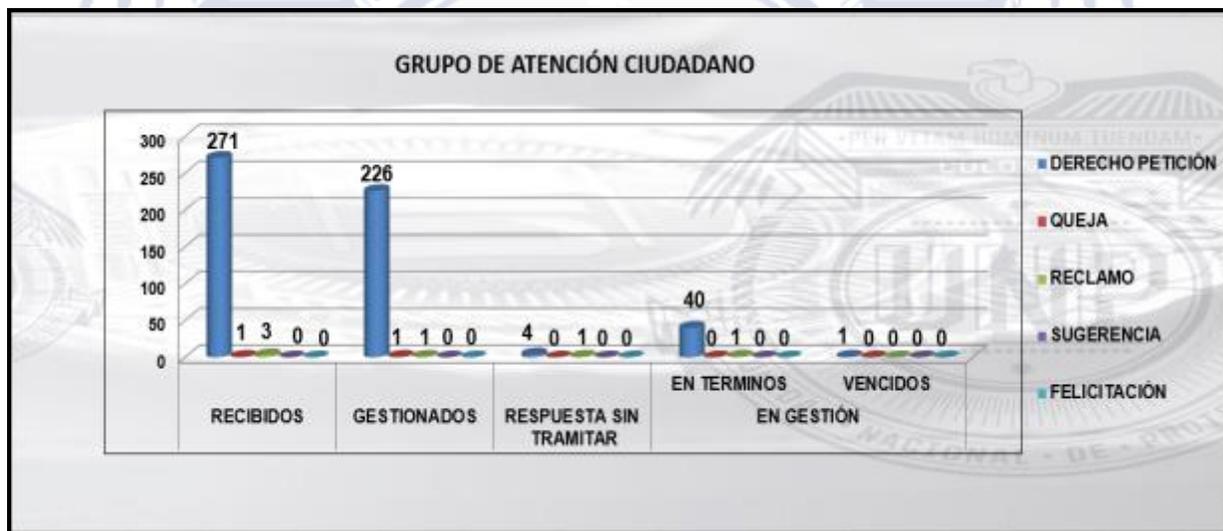
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	271	226	4	40	1	271
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	3	1	1	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	275					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

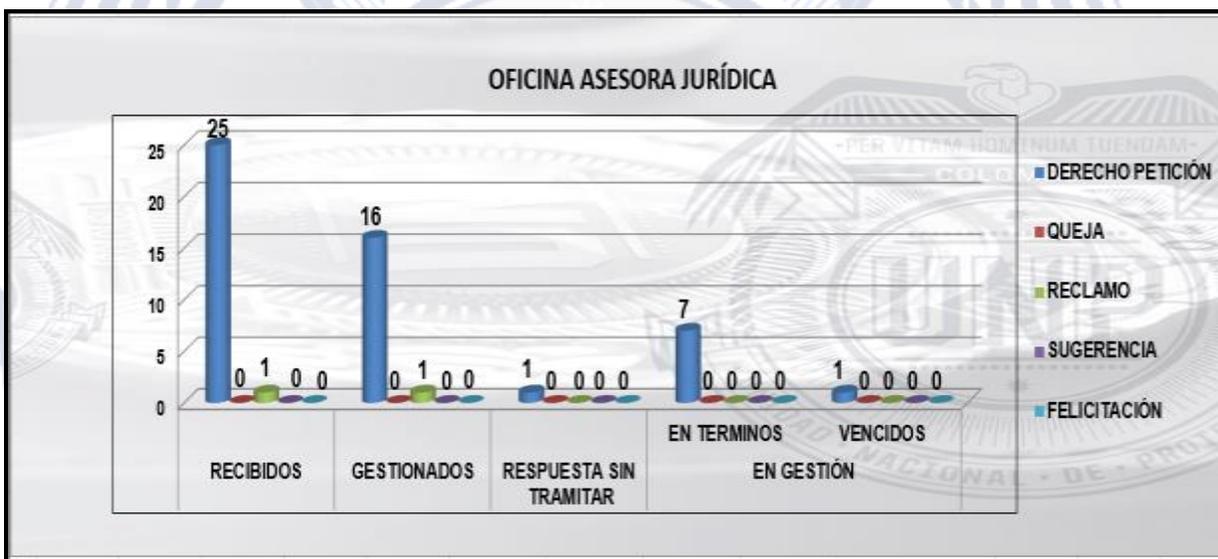
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	25	16	1	7	1	25
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

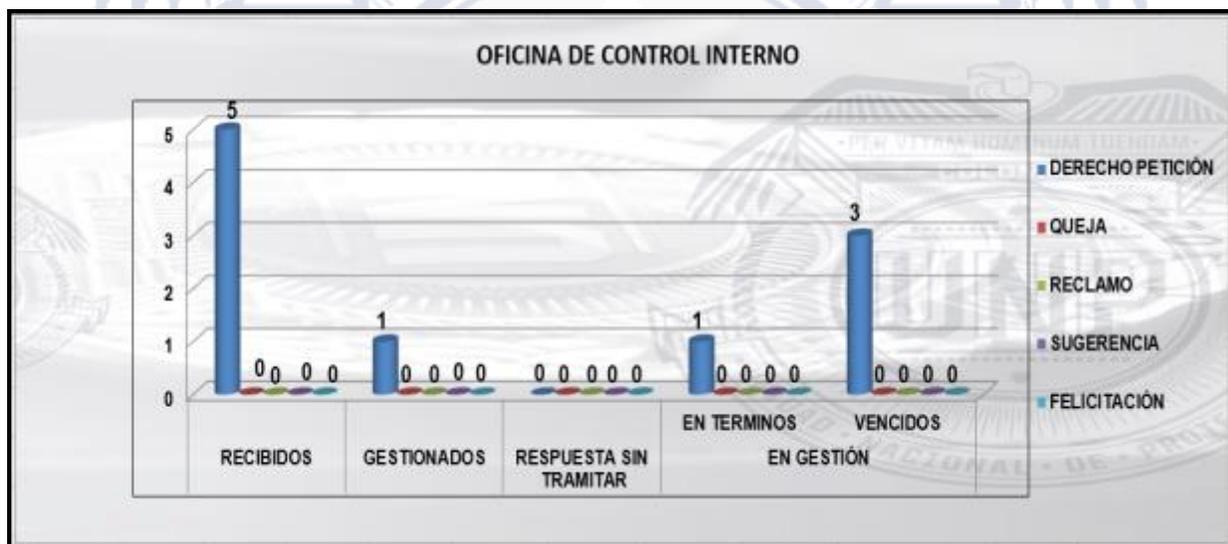
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	5	1	0	1	3	5
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	5					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

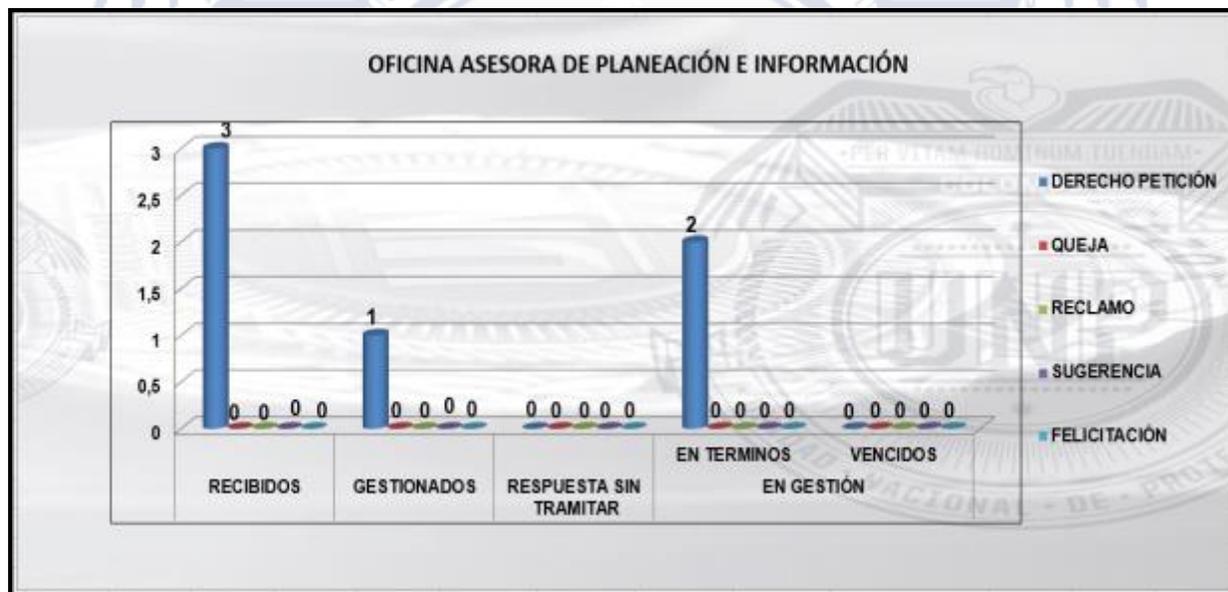
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	3					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

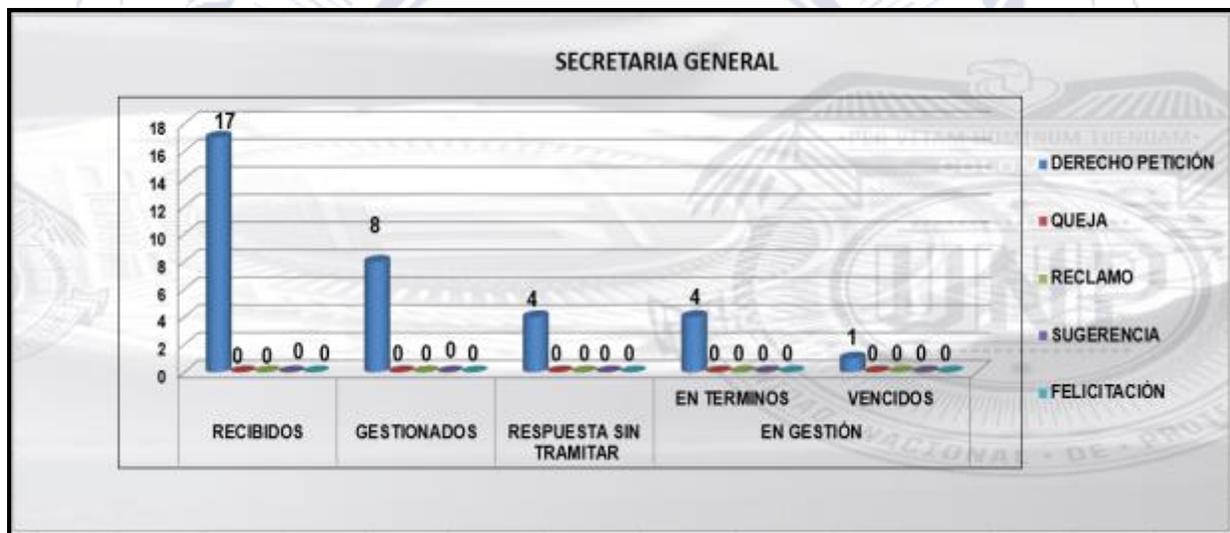
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	17	8	4	4	1	17
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	17					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

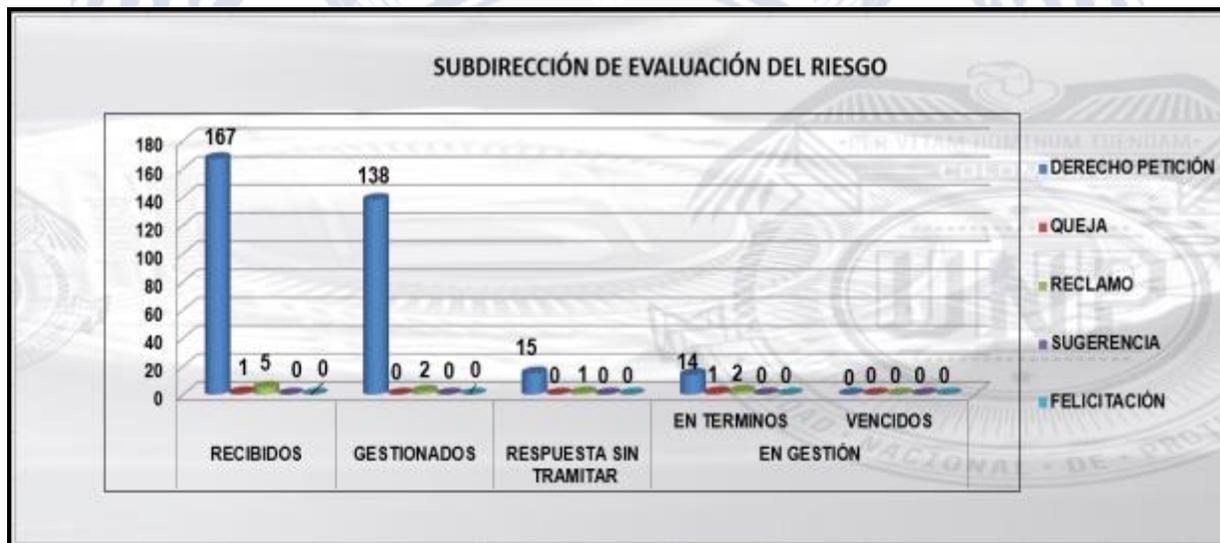
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	167	138	15	14	0	167
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	5	2	1	2	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	173					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

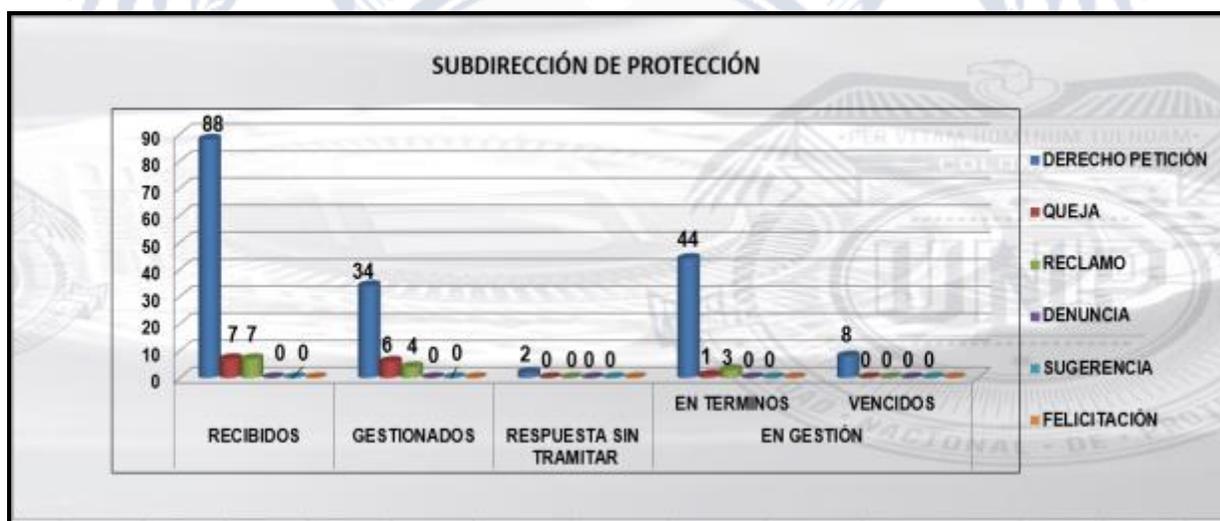
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	88	34	2	44	8	88
QUEJA	7	6	0	1	0	7
RECLAMO	7	4	0	3	0	7
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	102					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	20	18	0	1	1	20
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

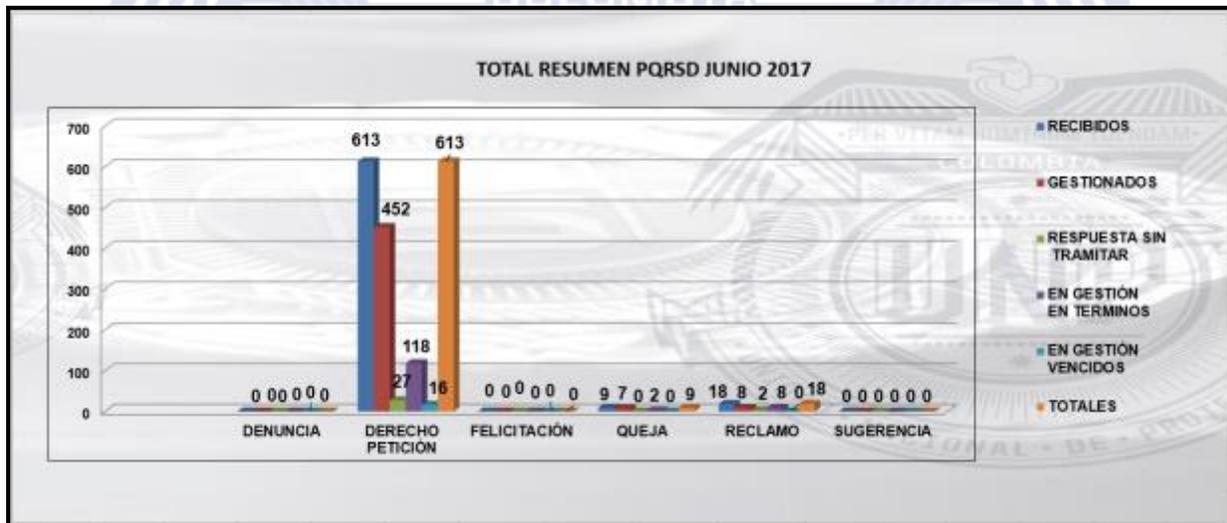
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE JUNIO DE 2017						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	613	452	27	118	16	613
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	9	7	0	2	0	9
RECLAMO	18	8	2	8	0	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	640					



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

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE JUNIO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de junio, se contabilizaron las PQRSD del mes de junio que debieron contestarse en el mes de junio, y las del mes de junio para contestar en este mismo mes, las cuales suman **627** PQRSD.

Así las cosas, de las **627** PQRSD para contestar en términos en el mes de junio, fueron respondidas **573**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **91,39%** de las señaladas.

El **8,61%** 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 junio y de meses anteriores:

136 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2017

8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril 2017

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo 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 JUNIO

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

➤ 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

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE JUNIO DE 2017	640	496
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	103	103
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	213	186
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	196	196
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	115	88
TOTAL	627	573
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	91,39%	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

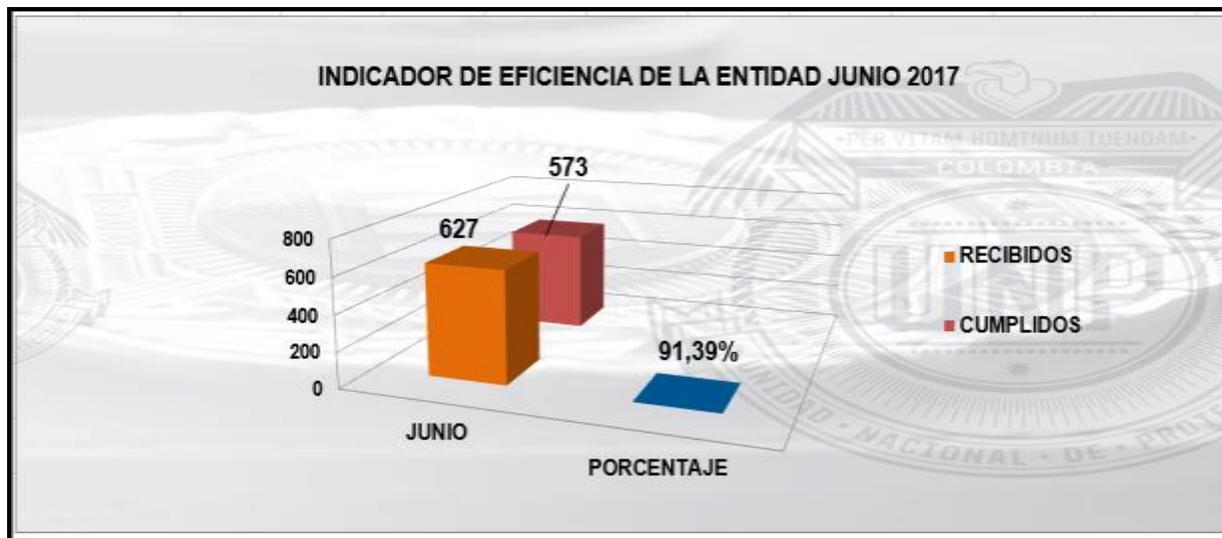
JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	6	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	7	4
TOTAL	19	14
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	73,68%	

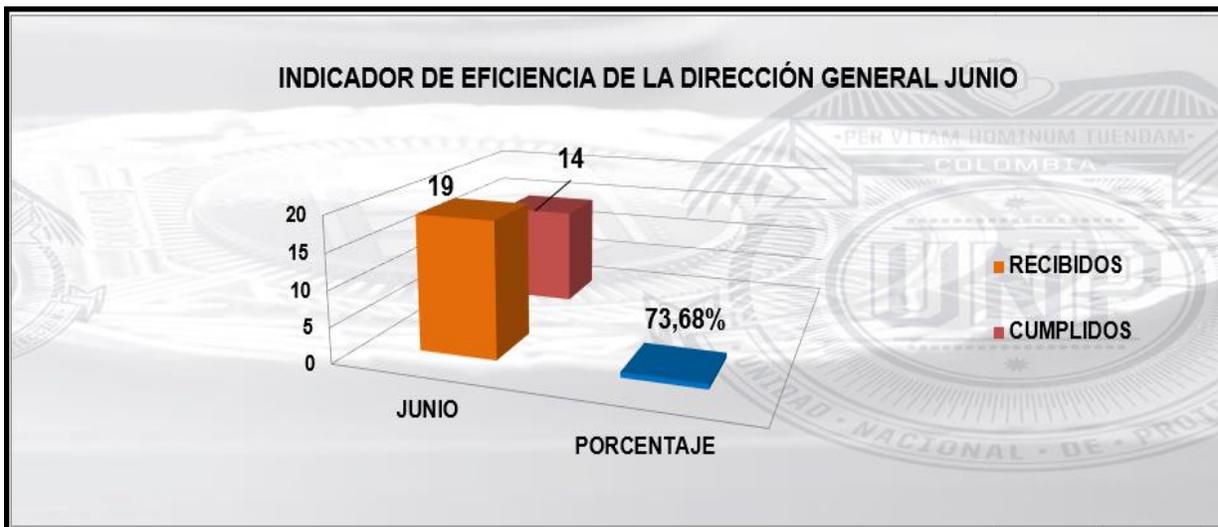


INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	103	103
DEMÁS PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	65	64
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	65	65
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2017	29	27
TOTAL	262	259
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	98,85%	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

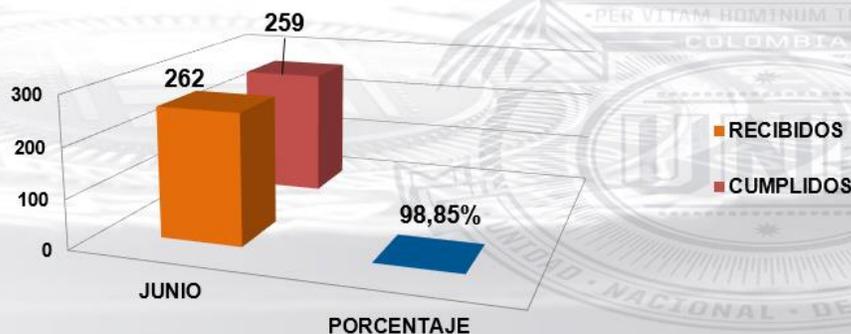
JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO JUNIO



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	13	10
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	6	6
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2017	15	14
TOTAL	34	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	88,24%	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

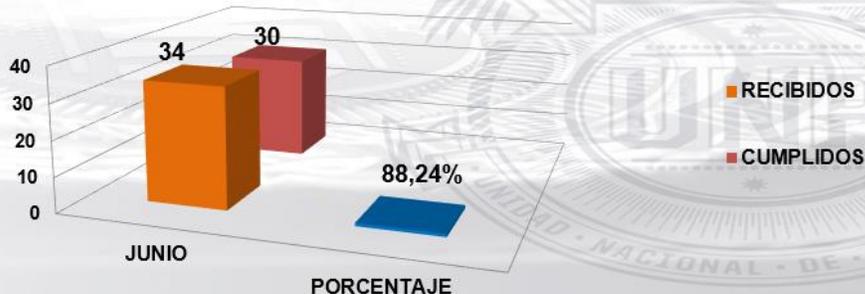
JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA JUNIO



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN -JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	2	2
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	

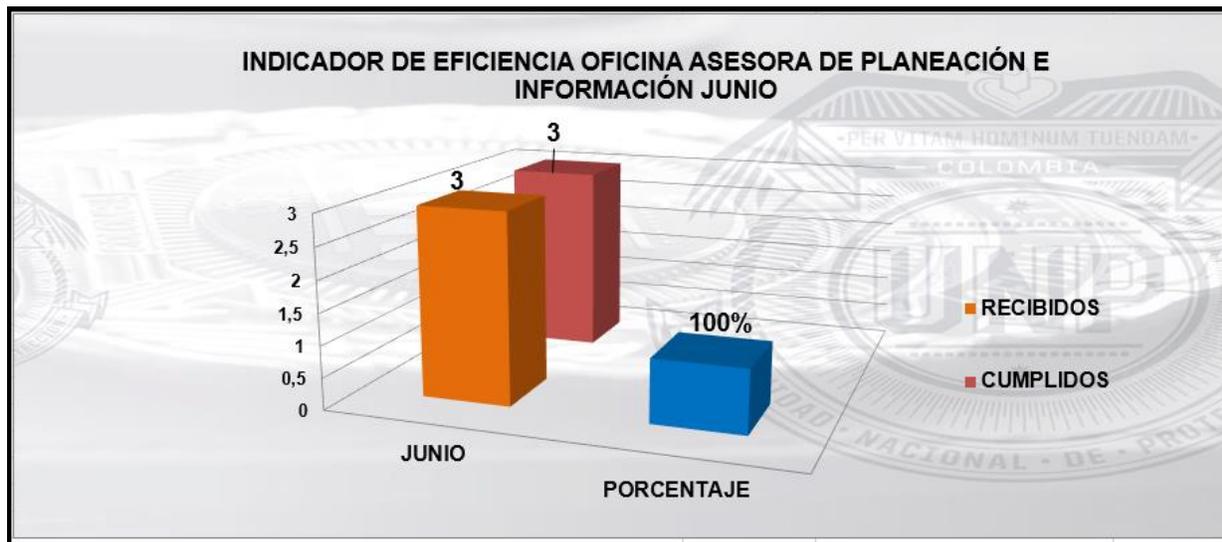


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	4	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	5	5
TOTAL	9	6
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	67%	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

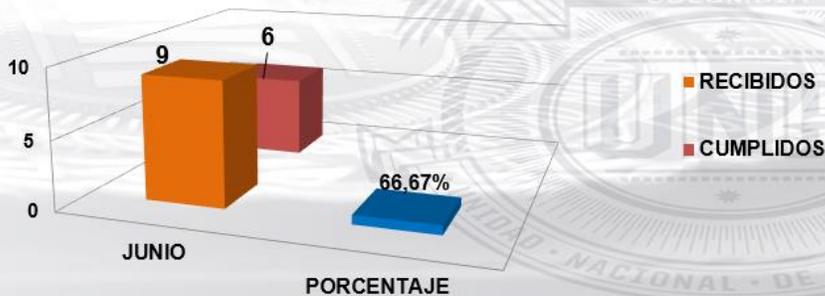
JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO JUNIO



f. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	6	5
TOTAL	19	17
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	89,47%	

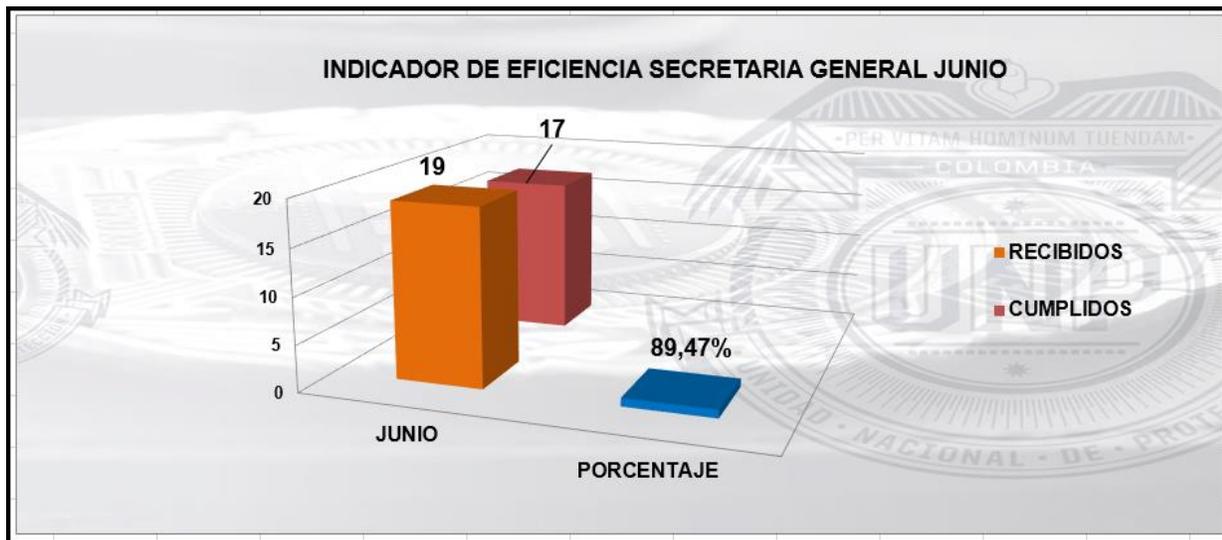


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	76	76
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	80	80
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	18	16
TOTAL	174	172
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	99%	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

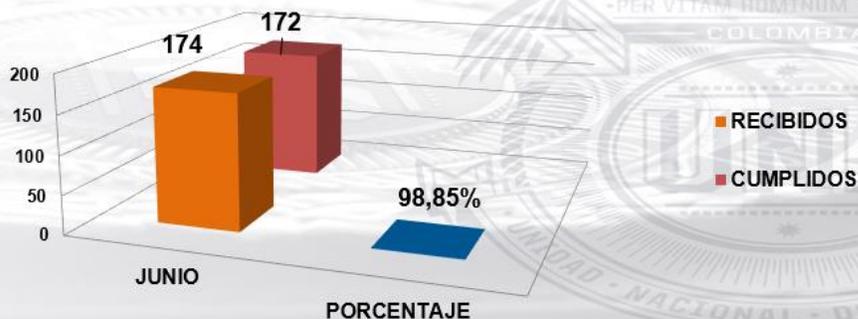
JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO JUNIO



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	31	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	23	23
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	32	14
TOTAL	86	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62%	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

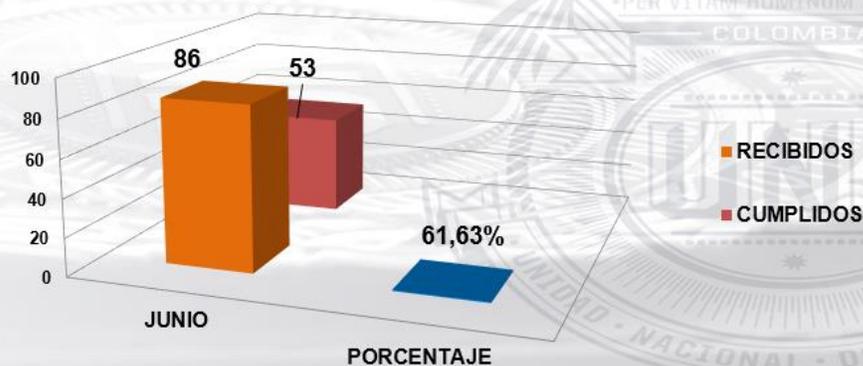
JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN JUNIO



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	8	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2017	12	12
TOTAL	31	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	97%	

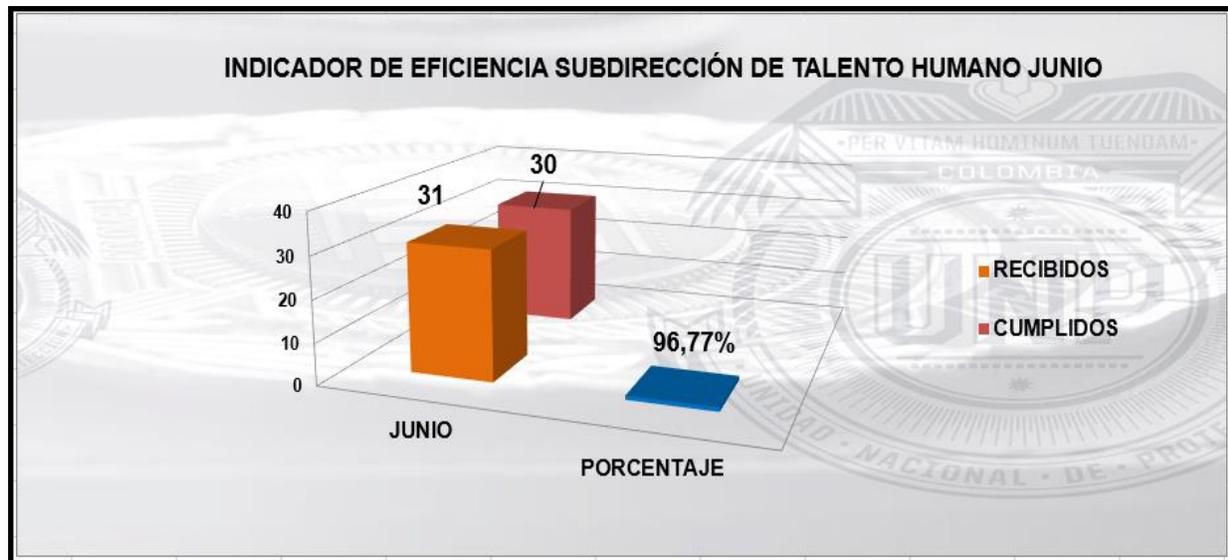


INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2017

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

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS 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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

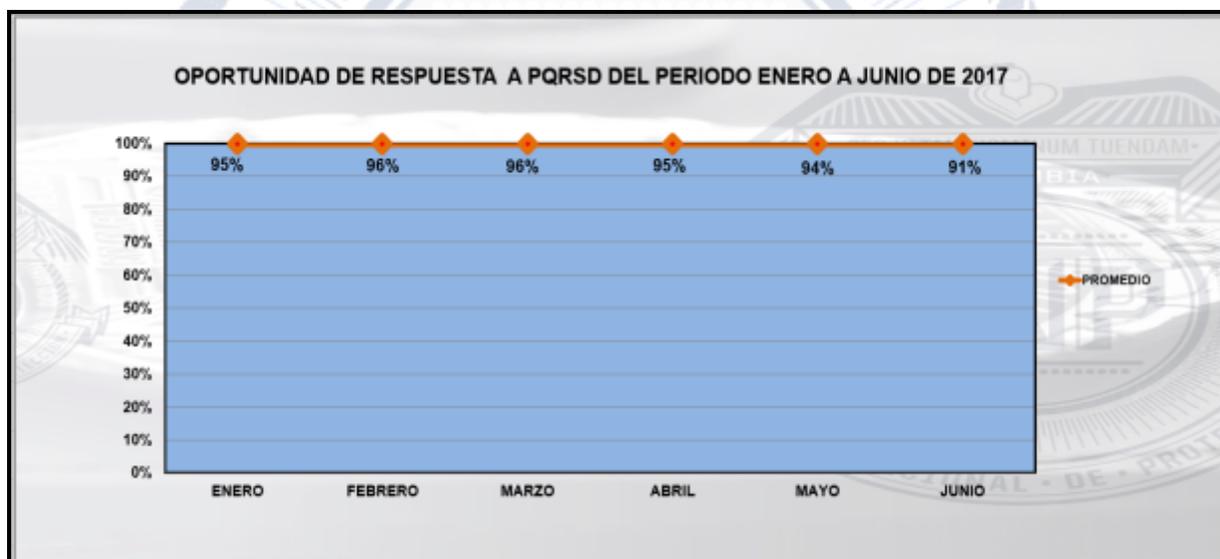
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS DE ENERO A JUNIO 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
						PQRS Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRS respondidas dentro de términos de ley en el periodo * (Total PQRS recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	498	95%	823	96%	835	96%	525
					526		856		874		552		857		627		

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

Grafica





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

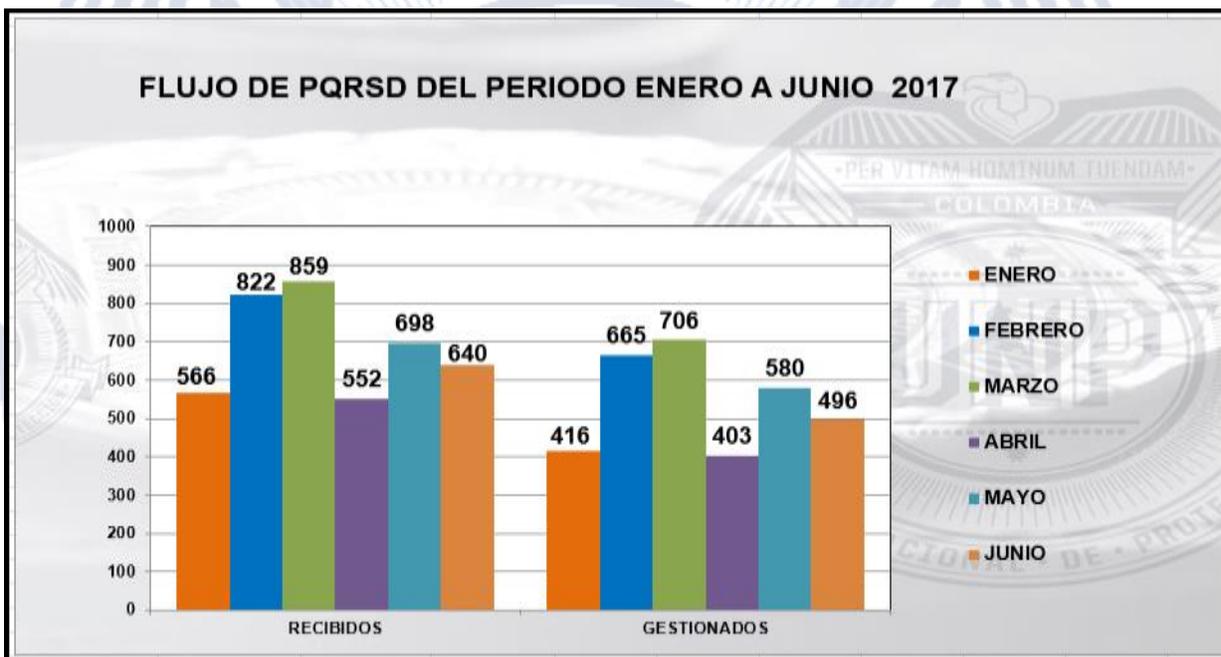


4.3 FLUJO PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2017							
PQRSD	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	RECIBIDOS	566	822	859	552	698	640
	GESTIONADOS	416	665	706	403	580	496

Grafica





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

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 Marzo 2017

REZAGO PQRSD MES DE MARZO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 MAYO 2017	GESTIONADOS EN JUNIO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	24	1	1	0	100,00%
TOTAL ENTIDAD	24	1	1	0	100,00%

➤ Rezago PQRSD abril 2017

REZAGO PQRSD MES DE ABRIL 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL 2017	PENDIENTES A CORTE 30 MAYO 2017	GESTIONADOS EN JUNIO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	14	3	3	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	2	2	0	100%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	216	1	1	0	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	193	2	2	0	100%
TOTAL ENTIDAD	488	8	8	0	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRSD mayo 2017

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 MAYO 2017	GESTIONADOS EN JUNIO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	13	8	5	3	36%
OFICINA ASESORA JURIDICA	27	14	14	0	96%
OFICINA DE CONTROLINTERNO	7	4	4	0	100%
SECRETARIA GENERAL	26	11	9	2	86%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76	41	33	8	83%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	326	33	32	1	99%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15	4	0	0	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	206	55	39	0	93%
TOTAL ENTIDAD	696	170	136	14	94

➤ Resumen PQRSD junio 2017

RESUMEN PQRSD MES DE JUNIO 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	17	10	1	5	1	7	74%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	228	5	41	1	47	99%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	1	0	2	0	2	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	26	17	1	7	1	9	88%
OFICINA DE CONTROLINTERNO	5	1	0	1	3	4	67%
SECRETARIA GENERAL	17	8	4	4	1	9	89%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	102	44	2	48	8	58	62%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	22	18	0	3	1	4	97%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	173	140	16	17	0	0	99%
TOTAL ENTIDAD	640	467	29	128	16	140	91%
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	91%						



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

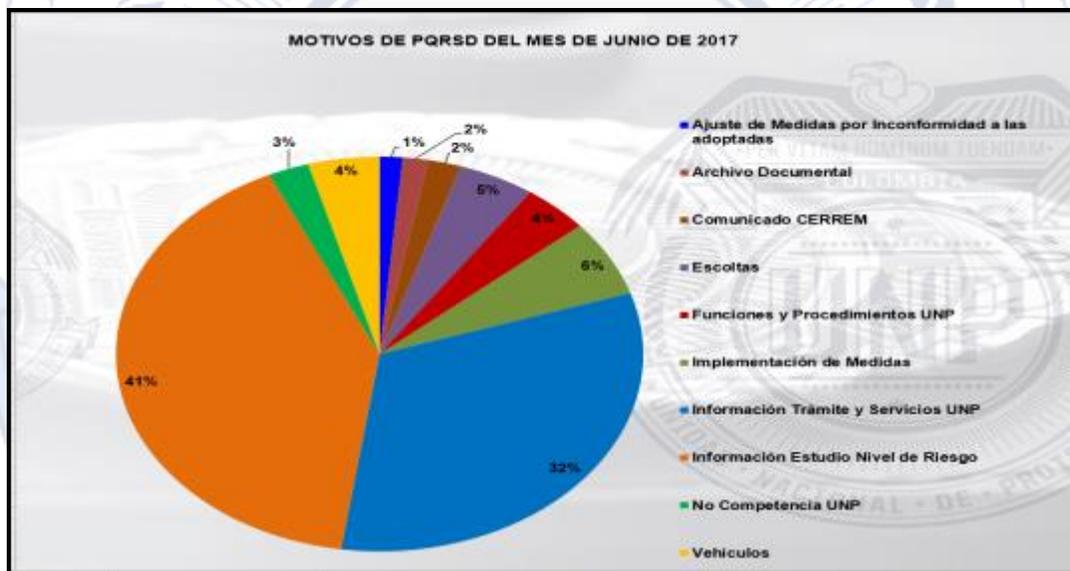
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE JUNIO 2017		
MOTIVOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1%	9
Archivo Documental	2%	10
Comunicado CERREM	2%	13
Escortas	5%	30
Funciones y Procedimientos UNP	4%	26
Implementación de Medidas	6%	40
Información Trámite y Servicios UNP	32%	207
Información Estudio Nivel de Riesgo	41%	261
No Competencia UNP	3%	16
Vehiculos	4%	28
TOTAL, MOTIVOS	100%	640

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2017		
POBLACIÓN	PORCENTAJE	FRECUENCIA
ACR	1,1%	7
Alcaldes Distritales y Municipales	0,3%	2
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	1,3%	8
Dirigentes o Activistas Sindicales.	4,2%	27
Dirigentes Movimiento M19	0,2%	1
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	4,8%	31
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	9,4%	60
Docentes Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional	1,7%	11
Entidad Pública y Miembros del Congreso	34,7%	222
Medidas Cautelares	0,8%	5
Miembros del Congreso	0,5%	3
No Objeto	0,6%	4
Periodistas y Comunicadores Sociales.	3,0%	19
Personas del Común	17,2%	110
Servidores Públicos	4,8%	31
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	15,5%	99
TOTAL	100,0%	640



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

A continuación, se relaciona detalladamente las PQRSD depositadas durante el primer semestre del año 2017 en el buzón de la Entidad en el Nivel Central y la clasificación de las mismas. en este acápite se



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



hace alusión a Cuatro (4) PQRSD recibidas en el periodo enunciado repartidas así: Una (1) en febrero; Tres (3) en mayo.

Para la PQRSD enunciadas anteriormente se adelantó un proceso de Apertura (Se anexan), el primer proceso de Apertura lleva a cabo el diecisiete (17) de febrero tratándose de una Queja depositada por el ciudadano Jaime Cuadrado López identificado con c.c. 6761445 contra el señor Ricardo Serrucho a continuación se procedió a su radicación el 22 de febrero. Un segundo proceso de apertura se adelantó en el mes de mayo el día quince (15), donde se encontraron dos (2) quejas una del señor Hugo José Sánchez c.c. 92558568 que se refiere a las instalaciones de la Entidad y otra de Marco Caicedo Bello c.c. 7920886 que tiene que ver con enfoque de género, las que fueron radicadas en área de Correspondencia el mismo día de apertura del buzón; Por última vez en el semestre el buzón fue abierto el veinte seis (26) de mayo con una queja depositada por la señora Nubia Rodríguez ciudadana que se queja por el trato recibido en la recepción de la Unidad por el personal de seguridad, queja radicada en el Área de Correspondencia el 30 de mayo.

9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de junio 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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TIPO DE ATENCIÓN	
JUNIO 2017	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	46
CORREO ELECTRÓNICO	281
LLAMADA	86
RADICADO	216
VIRTUAL	11
TOTAL	640

Grafica





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron veinticinco (25)

- ✓ 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 junio 2017 se enviaron dieciocho (18):

Tres (3) la Agencia Colombiana para la Reintegración Social

Uno (1) Centro Nacional de Inteligencia.

Catorce (14) Casos atendidos a través de trámite de emergencia.

- ✓ Siete (7) 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,

Dos (2) Procuraduría General de la Nación

Uno (1) Policía Nacional de Colombia

Uno (1) Comisión Nacional del Servicio Civil

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c) Tipo de PQRSD del mes de junio 2017

TIPO DE PQRSD	
JUNIO 2017	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	594
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN CONSULTA	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	19
QUEJA	9
RECLAMO	18
SUGERENCIAS	0
TOTAL	640

Grafica





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

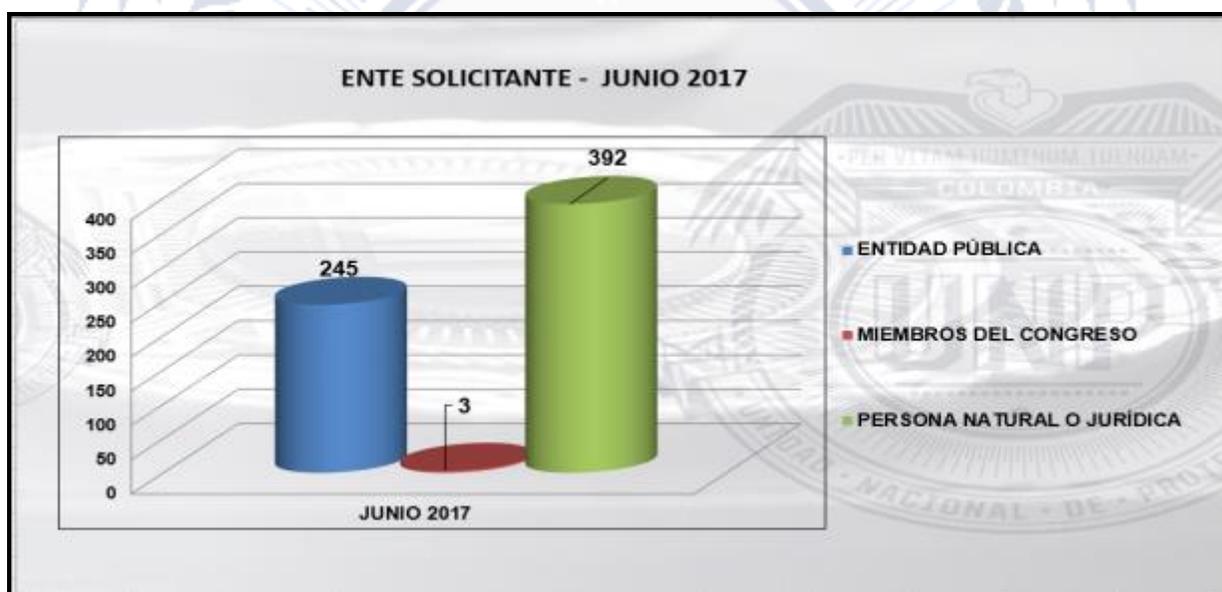
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de junio 2017

ENTE SOLICITANTE	
JUNIO 2017	
ENTIDAD PÚBLICA	245
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	392
TOTAL	640

Grafica





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

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 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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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

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?



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 junio de 2017.

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

PERIODO JUNIO DE 2017								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
3	NO	5	4	SI	SI	5	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5	SI	4	2	NO	NO	2	M	M
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
8	NO	5	5	SI	SI	3	B	F
9	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
10	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
15	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	4	5	SI	SI	5	B	F
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
26	SI	1	2	NO	SI	2	R	F
27	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
29	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	1	5	NO	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
33	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
34	SI	4	5	SI	SI	2	R	F
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	5	5	NO	SI	3	R	F
40	SI	5	5	SI	SI	5	R	F
41 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M

(*) Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la subdirección de Talento Humano en la ciudad de Bogotá.

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 41 personas encuestadas 27 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 66% de la población muestra.

Así las cosas el 34% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

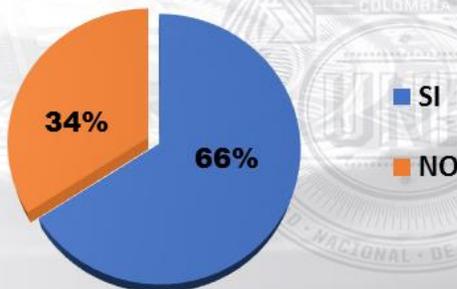
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	27	66%
	NO	14	34%
TOTAL		41	100%

1. ¿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 95% 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

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 2

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	2	5%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	11	27%
	5	28	68%
TOTAL		41	100%



ORIENTACIÓN

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

El 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 este valor a la escala 4 y 5.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

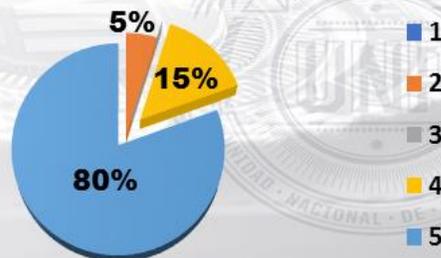
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 3

¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	2	5%
	3	0	0%
	4	6	15%
	5	33	80%
TOTAL		41	100%

¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?



DOMINIO

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

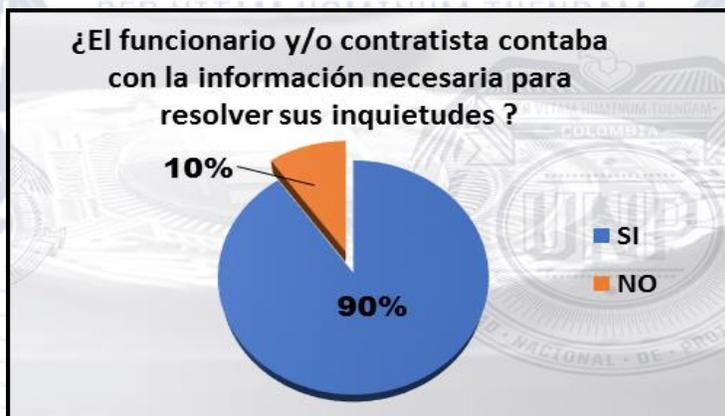
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 90% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 98% 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	37	90%
	NO	4	10%
TOTAL		41	100%



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	40	98%
	NO	1	2%
TOTAL		41	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

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, 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 50 personas encuestadas el 93% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 7% no se encuentra satisfecho con ellos.

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	3	7%
	3	2	5%
	4	7	17%
	5	29	71%
TOTAL		41	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, en cuya escala de valoración se tomo: B como buena, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 88% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 10% considera que es regular y el 2% como malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	36	88%
	R	4	10%
	M	1	2%
TOTAL		41	100%

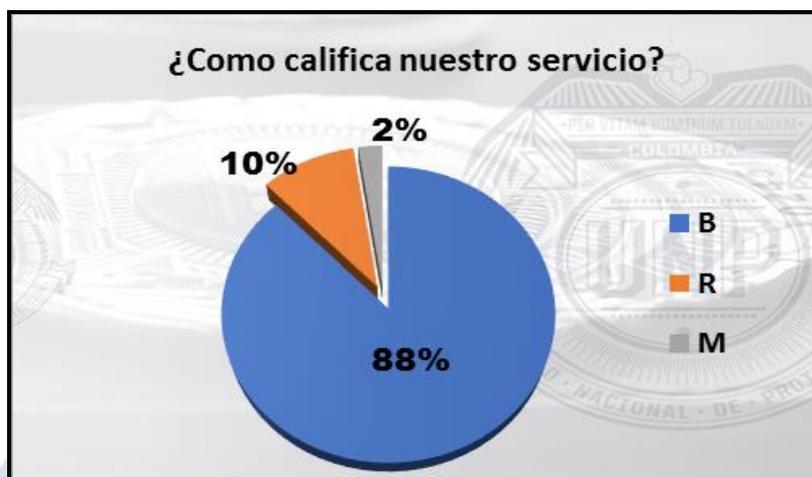


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 41 encuestas realizadas, 18 son mujeres que corresponde a un 44%, y 23 son hombres, que corresponde al 56% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	18	44%
HOMBRES	23	56%
TOTAL	41	100%

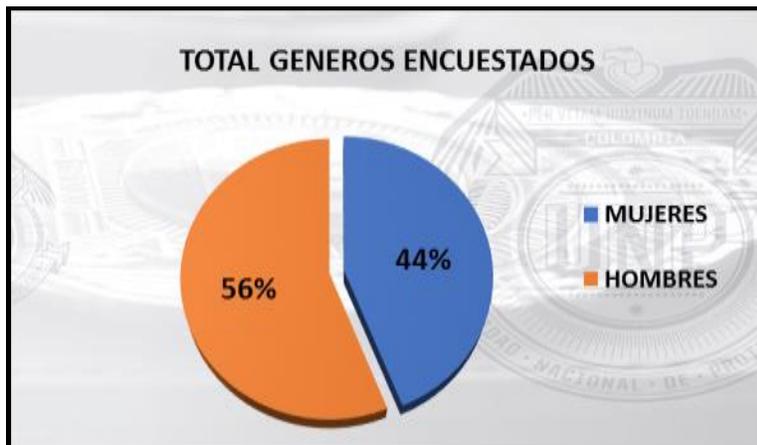


INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 41 personas encuestadas en el mes de junio del presente año, 18 son mujeres, de las cuales 14 de ellas califican nuestro servicio como bueno, lo que corresponde a un 78% y tan solo 4 de ellas que corresponde al 22% consideran que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es regular.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	78%
	R	4	22%
	M	0	0%
TOTAL		18	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	22	96%
	R	0	0%
	M	1	4%
TOTAL		23	100%



10.2. ENCUESTAS DE SATISFACCION 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 Junio 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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO JUNIO DE 2017									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



22	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
33	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
37	SI	3	3	SI	SI	4	R	F	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
39	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
40	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
41	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
43	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
44	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
45	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
47	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



49	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
50	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
51	NO	4	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
52	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
53	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
54	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
55	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
56	SI	3	4	SI	SI	3	B	F	MONTERIA
57	SI	3	4	SI	SI	3	B	M	MONTERIA

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 57 personas encuestadas en el periodo, el 63% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 37% no lo habia hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	36	63%
	NO	21	37%
TOTAL		57	100%

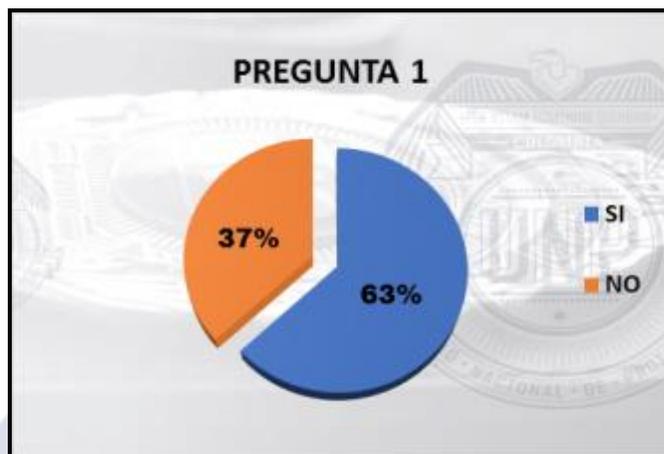


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

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 fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	5%
	4	11	19%
	5	43	76%
TOTAL		57	100%

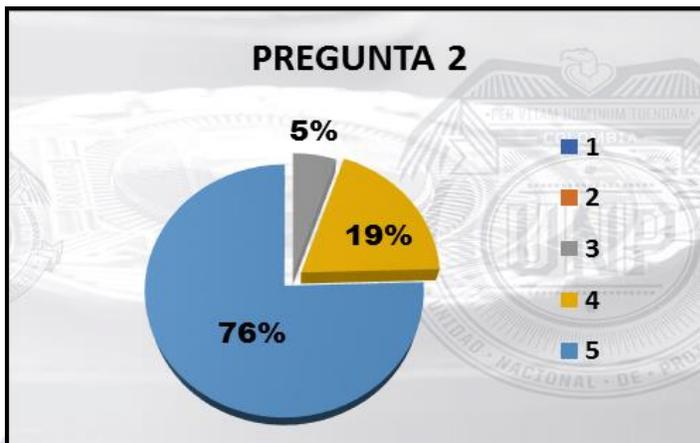


INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

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.

PREGUNTA 3

	1	2	3	4	5
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	0	0	1	10	46
	0%	0%	2%	17%	81%
TOTAL				57	100%

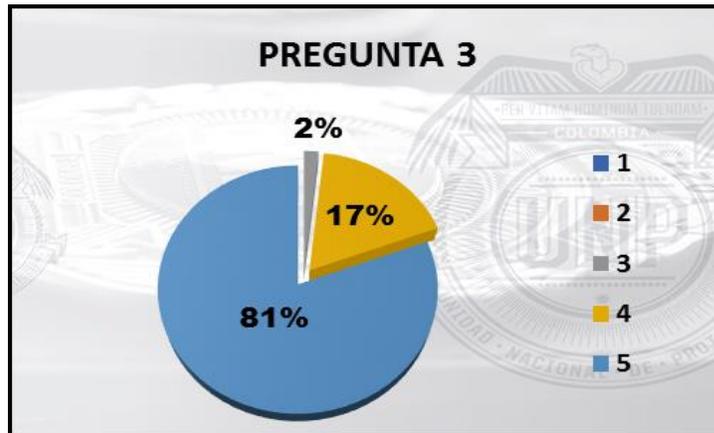


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

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 57 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	57	100%
	NO	0	0%
TOTAL		57	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

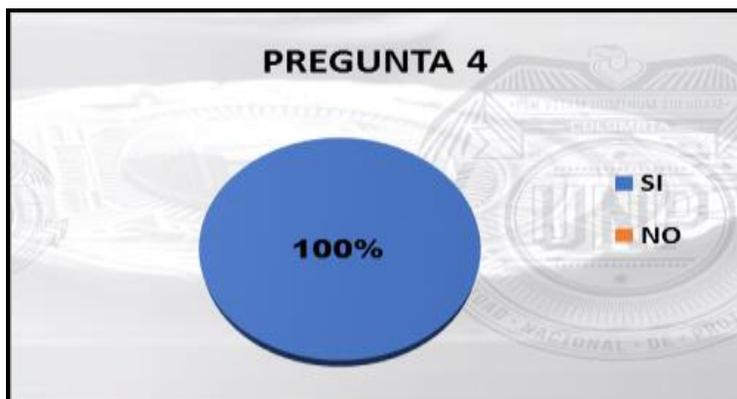
JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



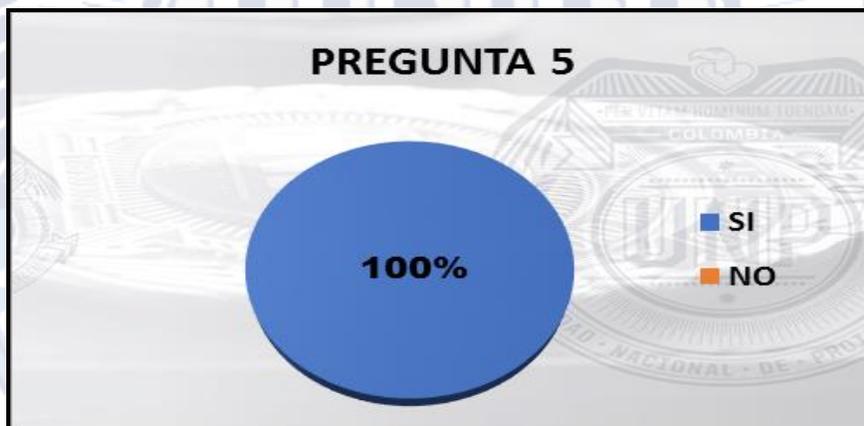
PREGUNTA 4



PREGUNTA 5

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	57	100%
	NO	0	0%
	N.R.	0	0%
TOTAL		57	100%

PREGUNTA 5





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

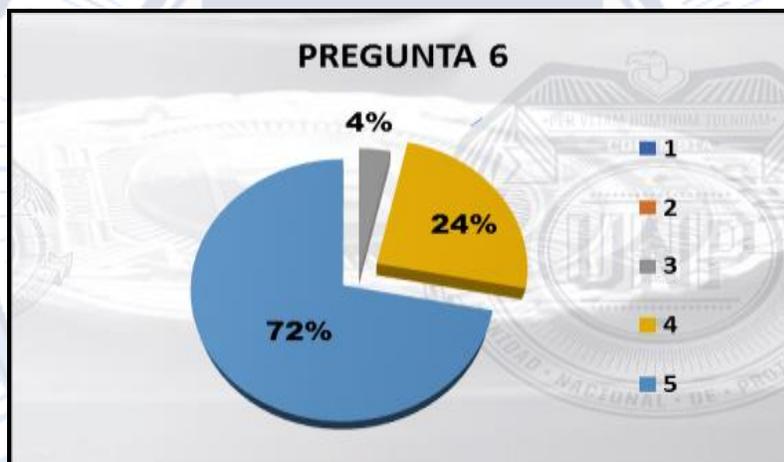
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 57 personas encuestadas. el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, y dos de las personas que diligenciaron la encuesta que corresponde al 4% los califica con 3.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención, telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	14	24%
	5	41	72%
TOTAL		57	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

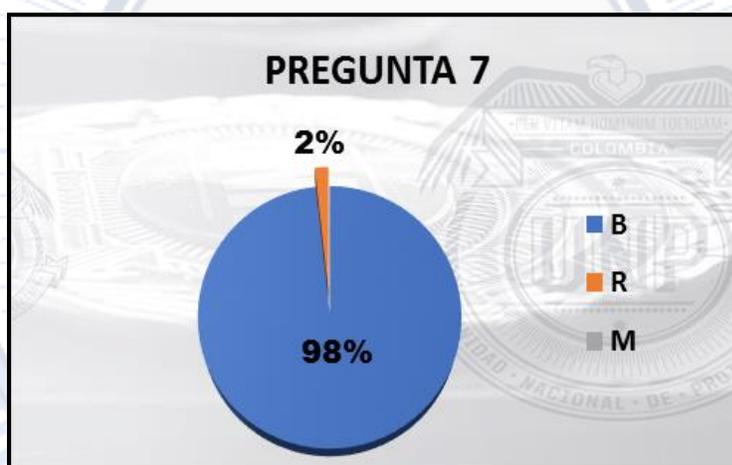
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2% refirieron que el servicio para ellos es regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	56	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		57	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

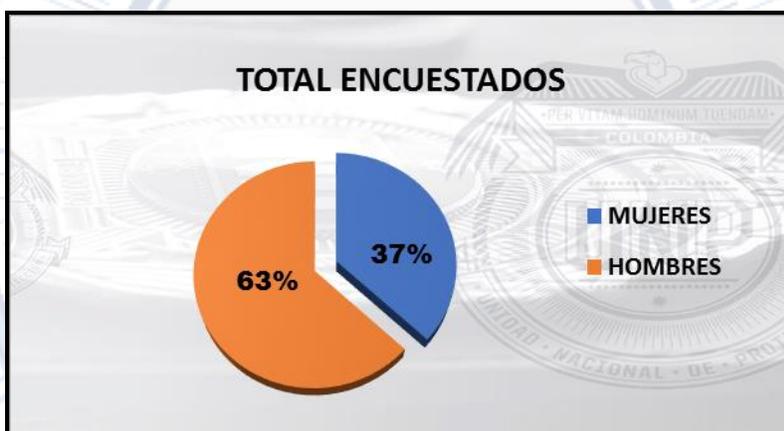
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 57 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Pasto, Ibagué, Buenaventura, Cúcuta, Bucaramanga y Montería, se tiene que 21 son mujeres que corresponde al 37% y 36 son hombres que corresponde a un 63% del total de los encuestados durante el mes de junio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	21	37%
HOMBRES	36	63%
TOTAL	57	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

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 57 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de junio del presente año, 21 son mujeres, y el 95% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer califico nuestro servicio como regular, que corresponde al 5%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	20	95%
	R	1	5%
	M	0	0%
TOTAL		21	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		36	100%

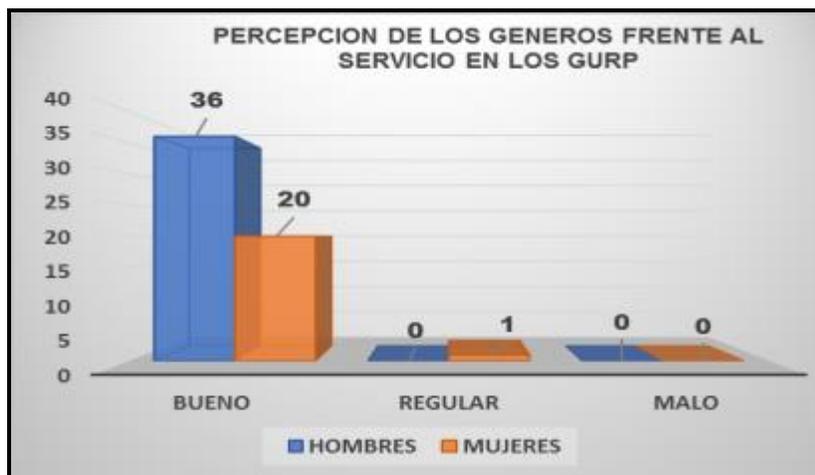


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

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 PQRSD. 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.
- Dentro de la inclusión del enfoque diferencial se dio un paso más hacia el respeto por la diversidad sexual incluyendo en el formato de encuesta de satisfacción al ciudadano un espacio para el nombre identitario y un espacio para el género Transgénico con la única finalidad que las personas pertenecientes a la comunidad LGTBI no tengan que atravesar por situaciones hostiles cuando impetren una PQRSD ante la entidad, buscando con esto disminuir la discriminación de la que es víctima esta comunidad, con lo anterior se da cumplimiento a la Sentencia T-977/12 que establece: *“Todo individuo tiene el derecho a escoger libremente un plan de vida y a desarrollarlo a plenitud respetando los límites constitucionales. La fijación del nombre, como atributo de la personalidad, resulta determinante para el libre desarrollo del plan de vida*



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



individual y para la realización del derecho a la identidad, en la medida en que, constituye el signo distintivo del sujeto en el plano relaciona^o.

- Para el mes de junio los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS en la Sede central Bogota y ante los Grupos Regionales de Protección - GURP, se sienten satisfechos con la atención brindada como quiera que de las 98 encuestados el 94% de ellos encuentran que nuestro servicio es bueno, 5% que es regular y tan solo el 1% lo calificó como malo.
- En el presente periodo se resalta que al interior de las dependencias de la UNP han mostrado interés por incluir dentro de las respuestas dadas a las PQRS escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Talento Humano envió una encuesta tramitada, la que fue incluida dentro del presente informe estadístico.
- Ante esta calificación es importante manifestar que una vez hecha la verificación por nuestra **Coordinación** mediante la herramienta denominada Encuesta de Satisfacción se logró determinar que los encuestados manifestaron que su calificación “6% de mal servicio” tiene que ver con el trámite que se le da a cada uno respecto a los diferentes niveles a su protección, que se representa en el retraso en la implementación de las medidas y la insatisfacción de las medidas otorgadas o adoptadas para cada caso individual lo que termina por no colmar sus expectativas en el Programa.

11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A JUNIO DE 2017)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a junio del 2017 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

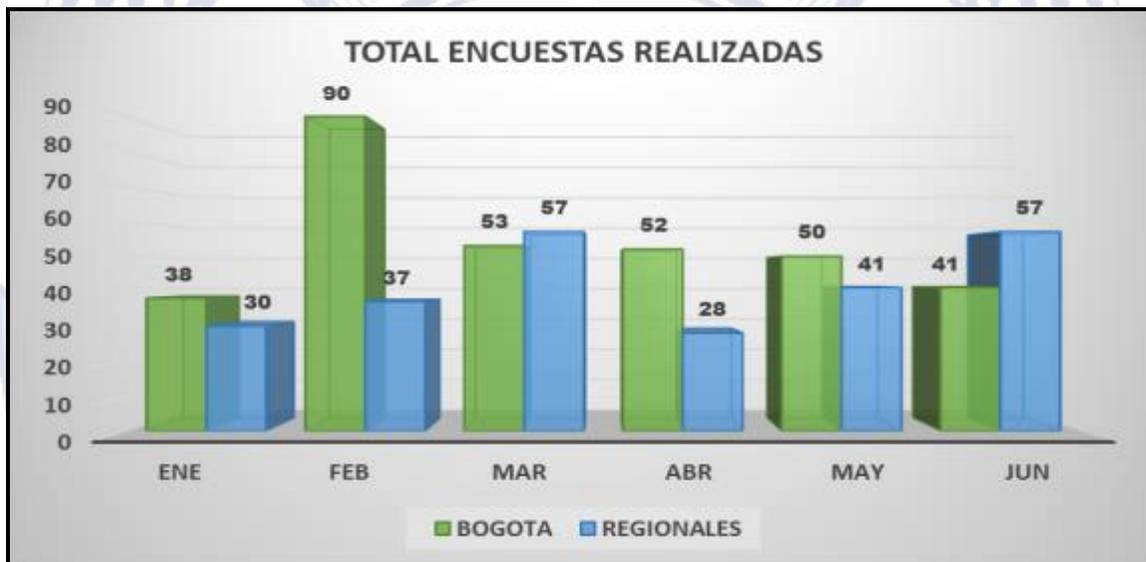
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

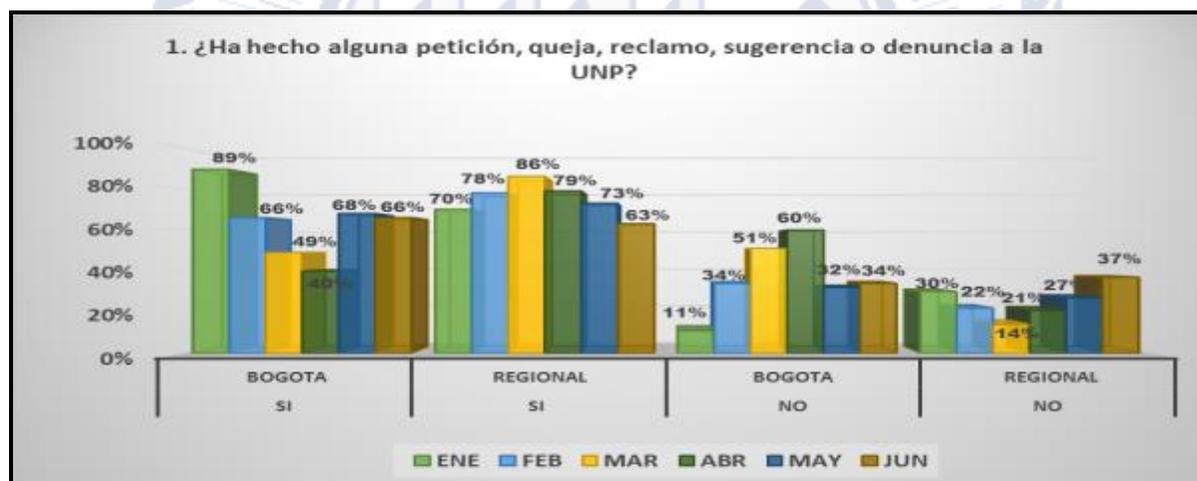


➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

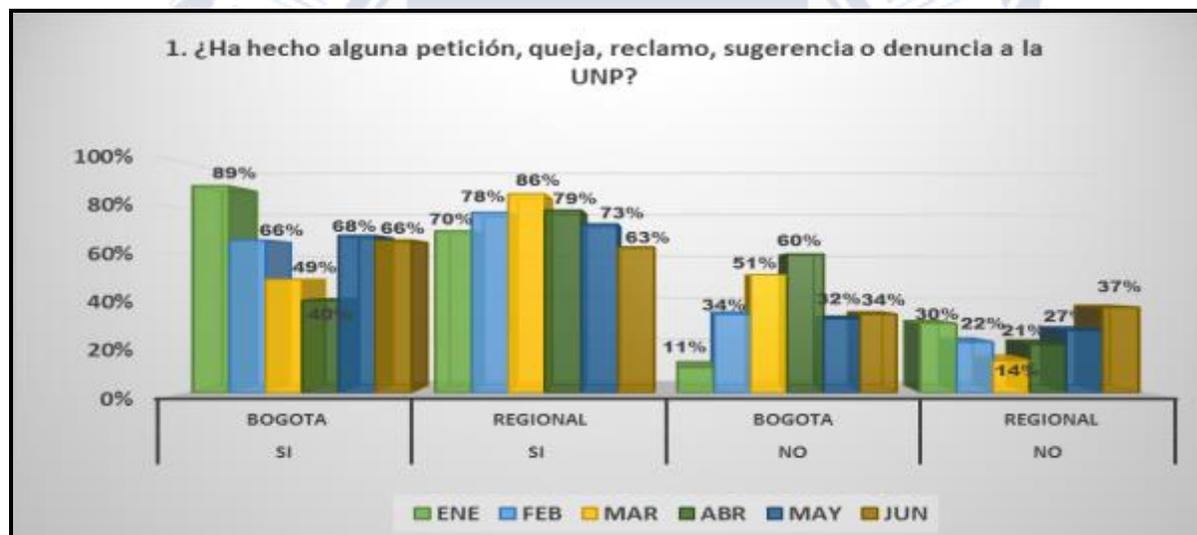
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

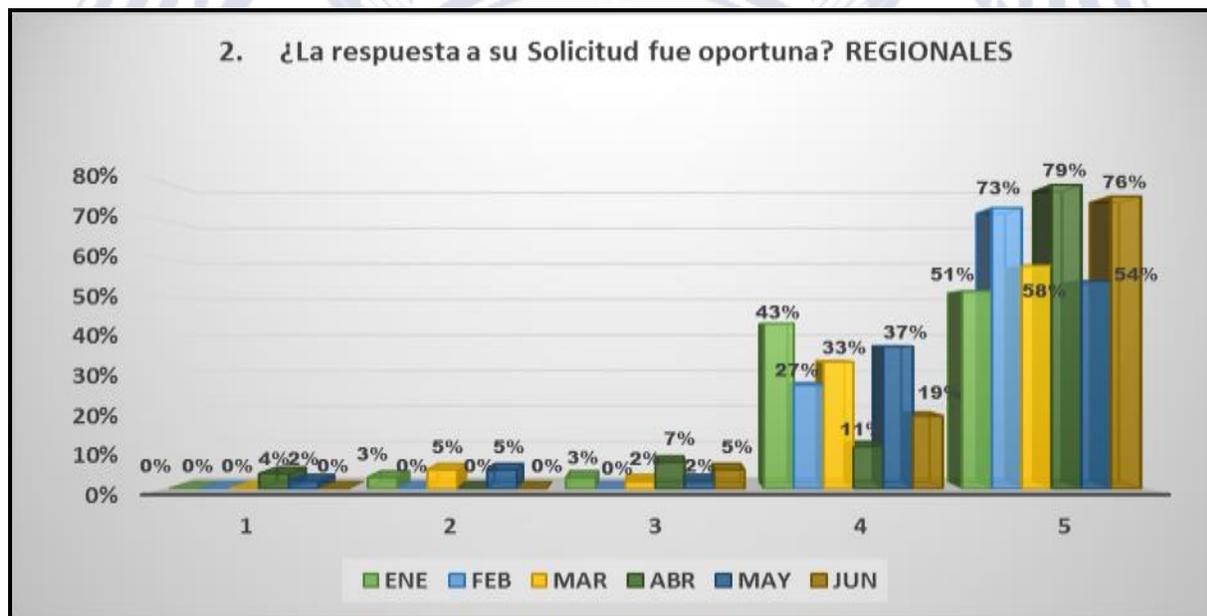
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 Protección 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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

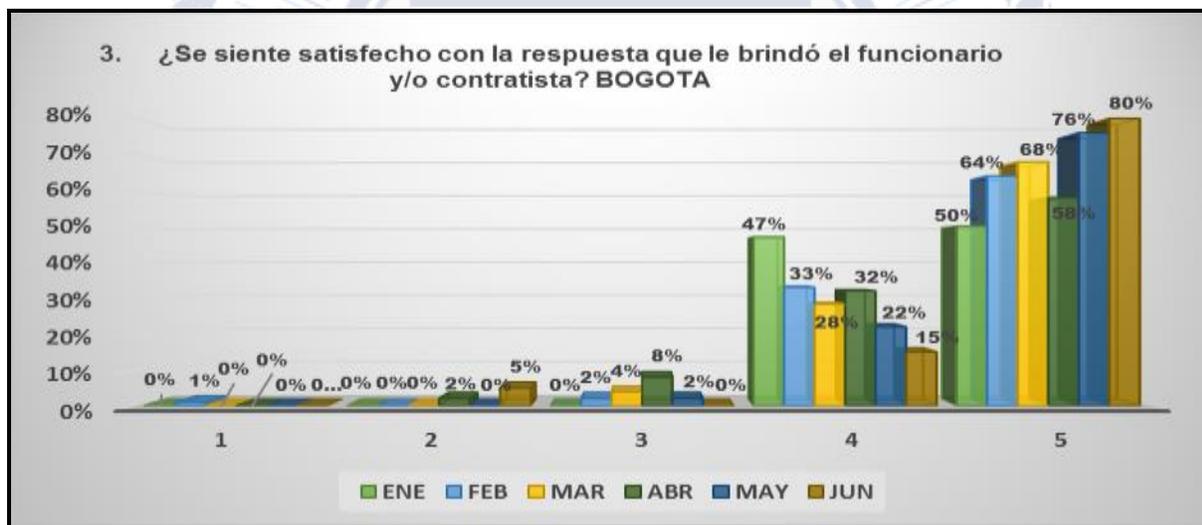
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

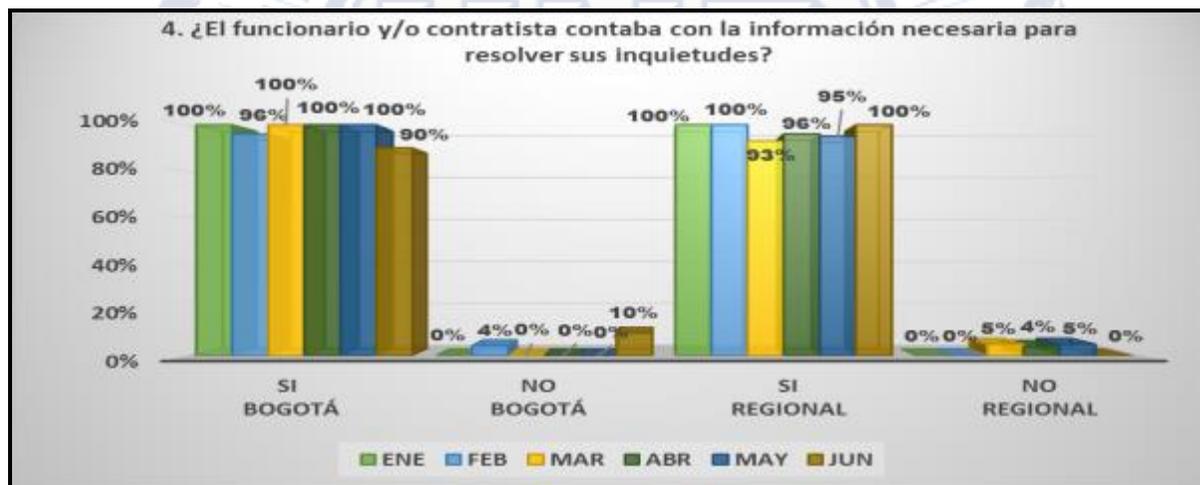
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

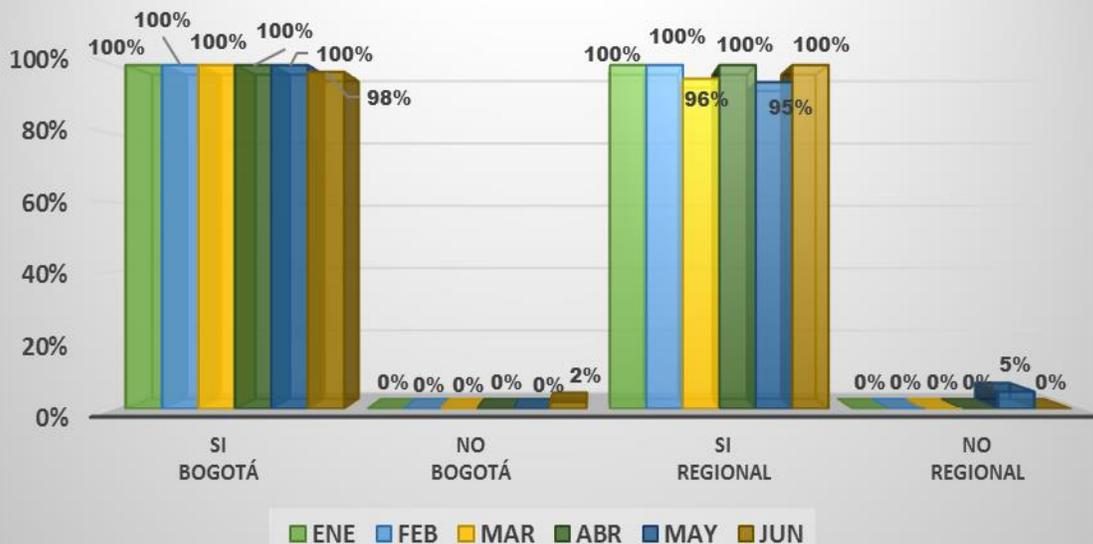
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



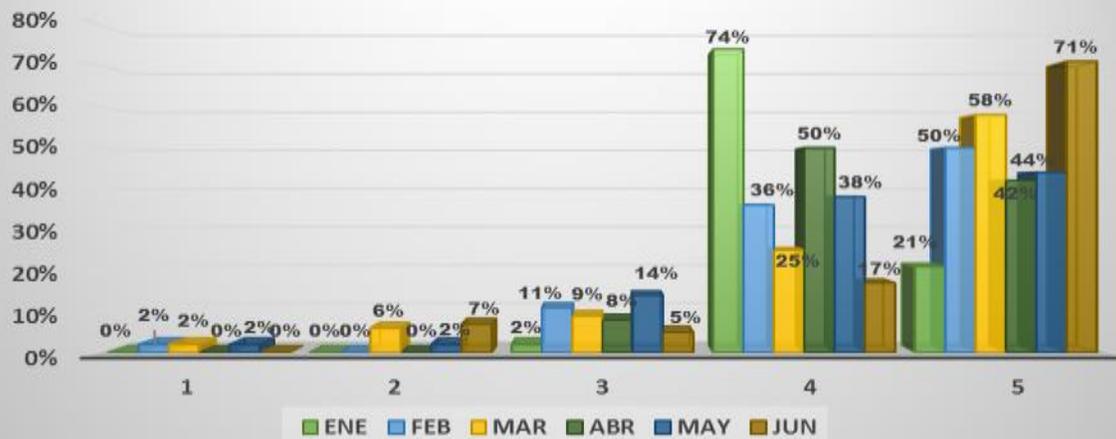
SATISFACCIÓN

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%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

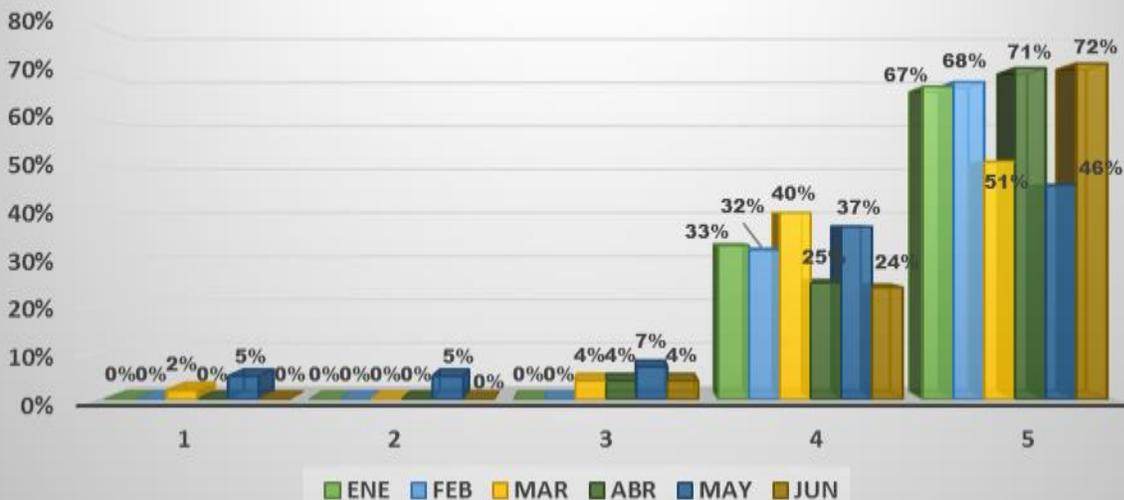


6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?

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%

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

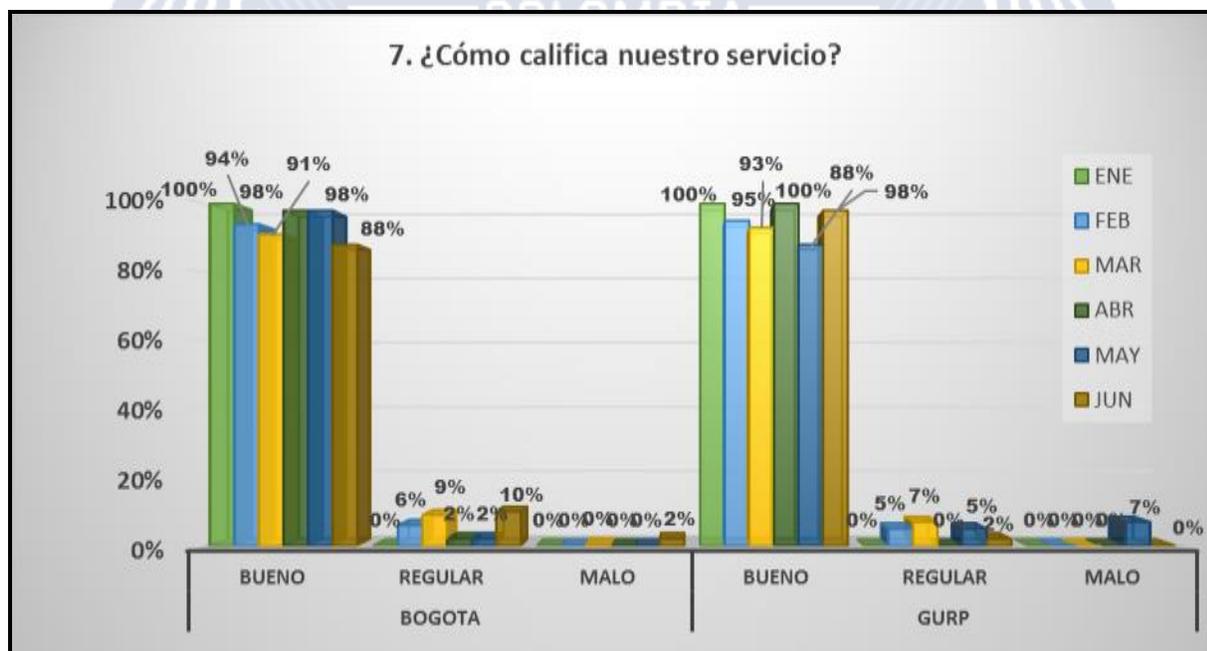
JUNIO

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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

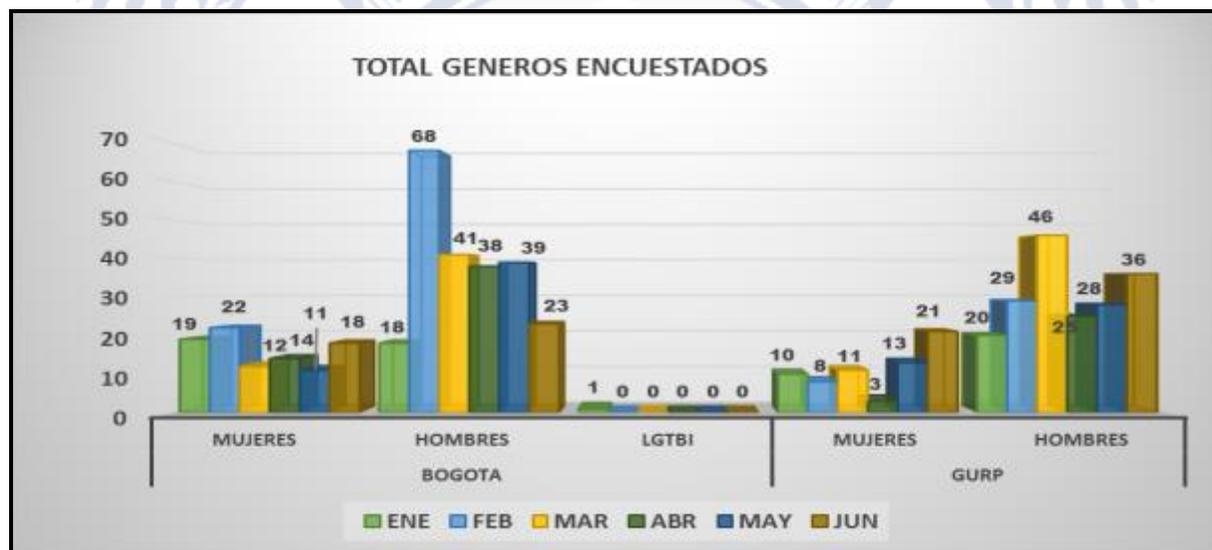
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

JUNIO

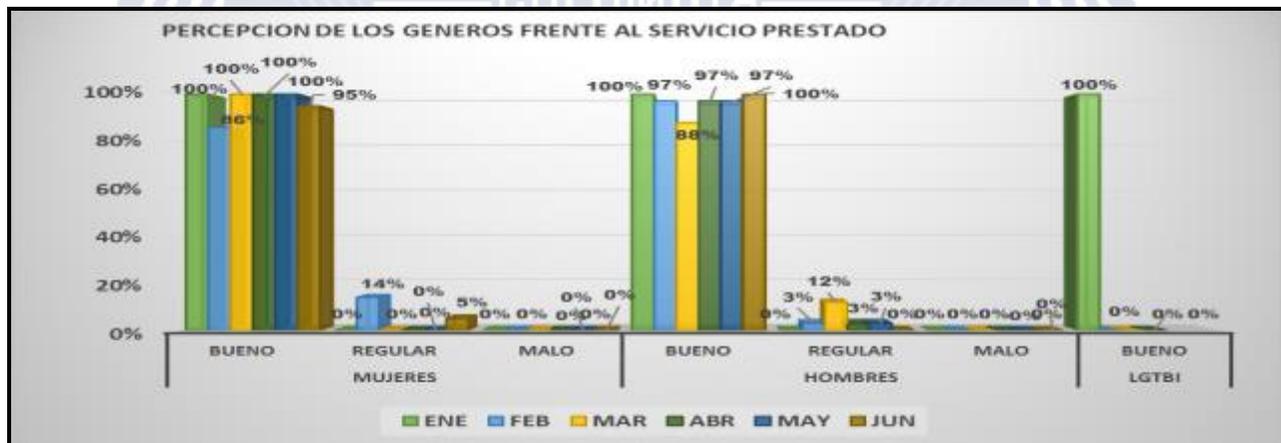
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%



	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/07/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/07/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		06/07/2017

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.