



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME  
CONSOLIDADO DE PQRSD**

**BOGOTÁ D.C  
05/04/2017**



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**TABLA DE CONTENIDO**

	Pág.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES MARZO.....	3
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	4
4. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES MARZO.....	15
5. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES MARZO.....	17
6. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	18
6.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	19
6.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO, FEBRERO Y MARZO) .....	29
6.3 FLUJO .....	30
7. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (años 2015 y 2016).....	31
8. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	34
9. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	38
9.1. INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	38
9.2 ATENCIÓN AL CIUDADANO GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	52



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

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 marzo del presente año, de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se adelanta el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

De igual manera, 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. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE MARZO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes de febrero que debieron contestarse en el mes de marzo, y las del mes de marzo para contestar en este mismo mes, las cuales suman **874** PQRSD.

Así las cosas, de las **874** PQRSD para contestar en términos en el mes de marzo, fueron respondidas **835**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **96%** de las señaladas.

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



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MARZO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



169 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero 2017

03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero 2017

01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2016

01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2016

01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto 2016

01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio 2016

01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero de 2016

01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero de 2016

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.

### **3. 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 marzo y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **859** 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 marzo, 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

MARZO

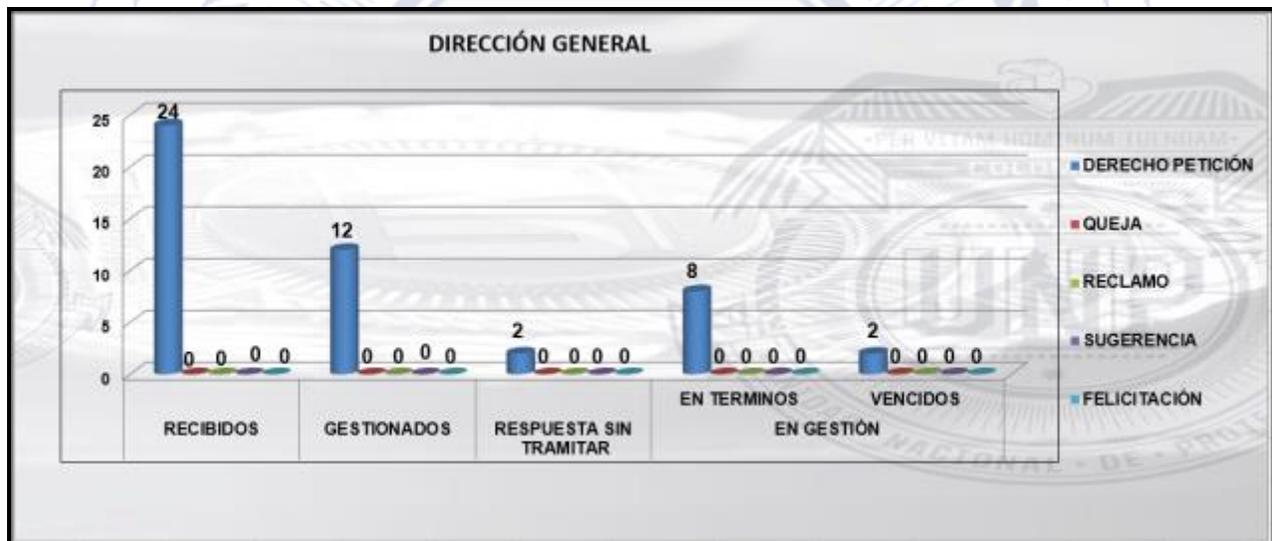
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	24	12	2	8	2	24
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>24</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	411	369	0	42	0	411
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>412</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	24	16	0	8	0	24
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>24</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

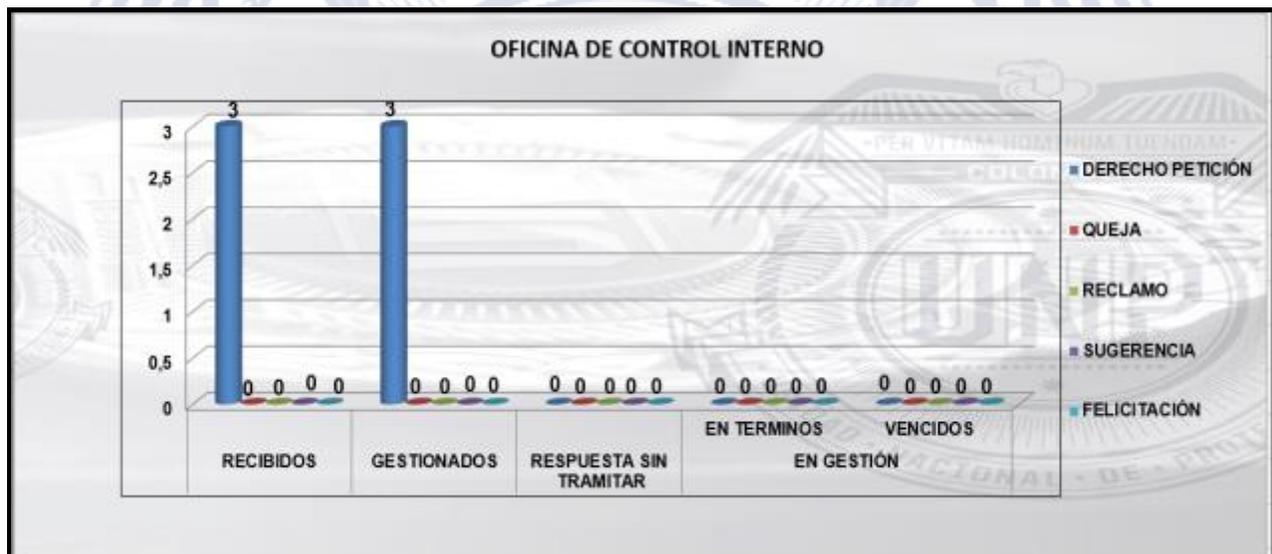
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	3	3	0	0	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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>3</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

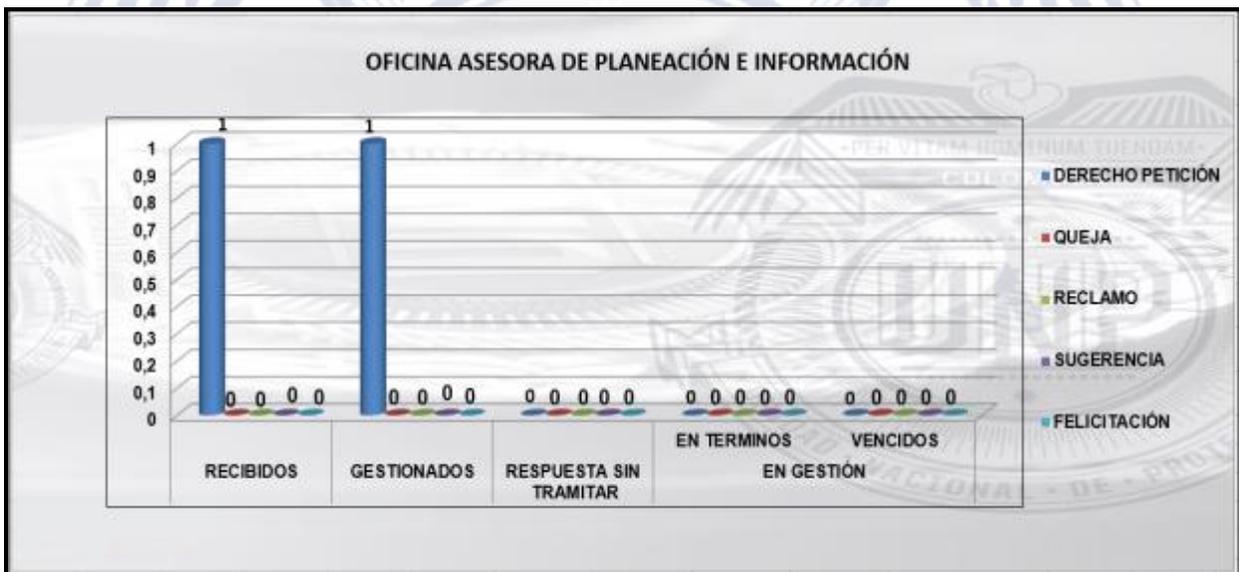
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

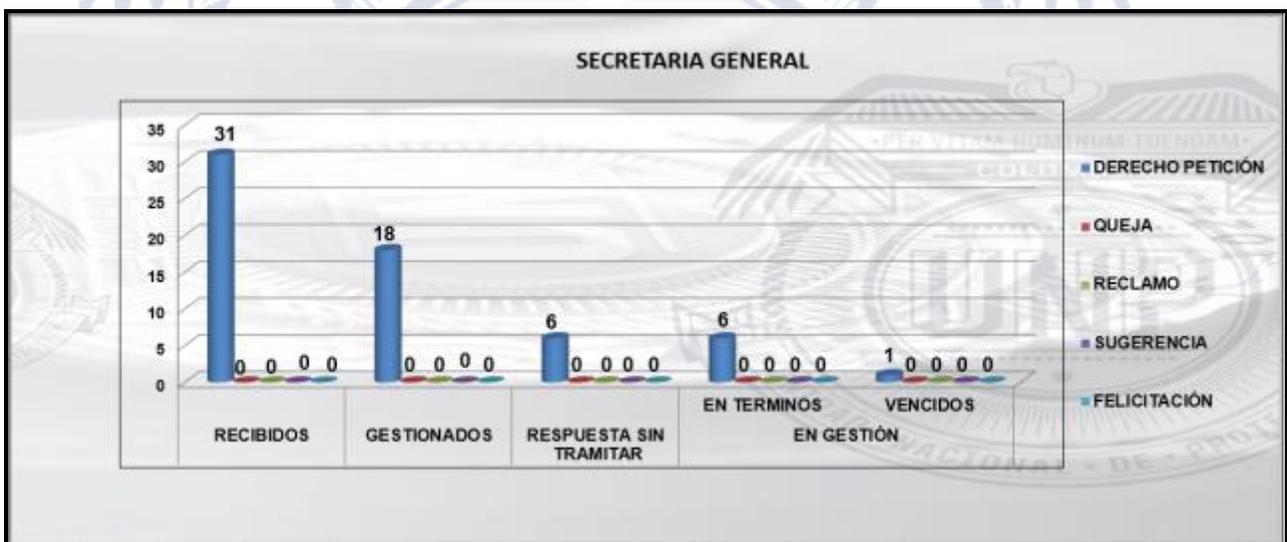
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	31	18	6	6	1	31
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>31</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

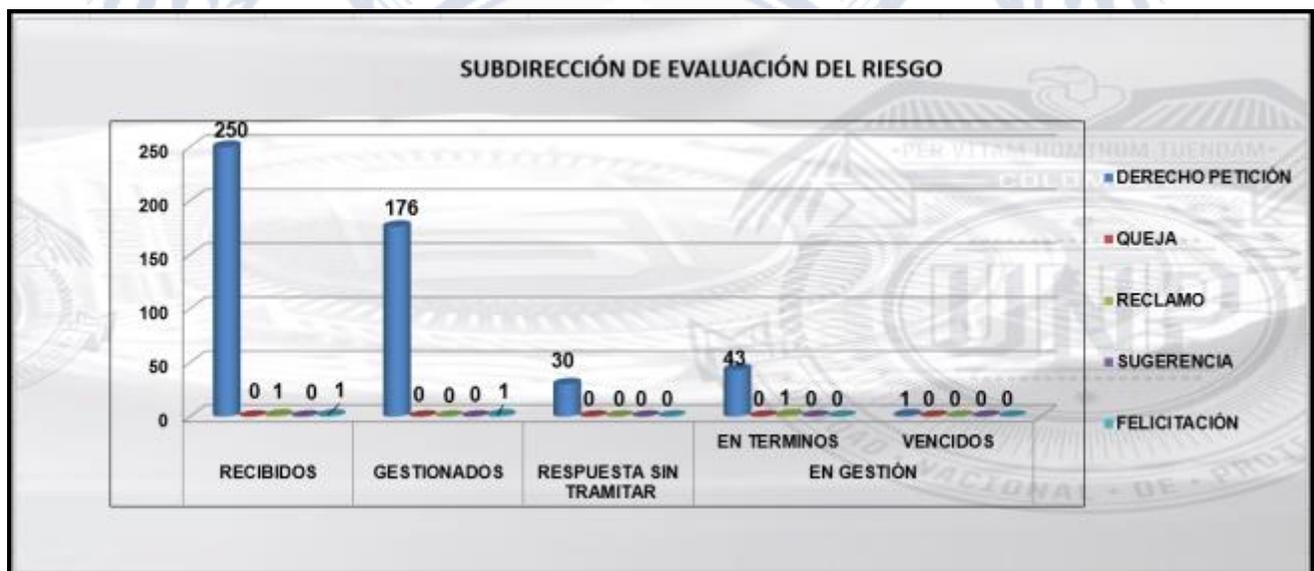
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	250	176	30	43	1	250
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>252</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

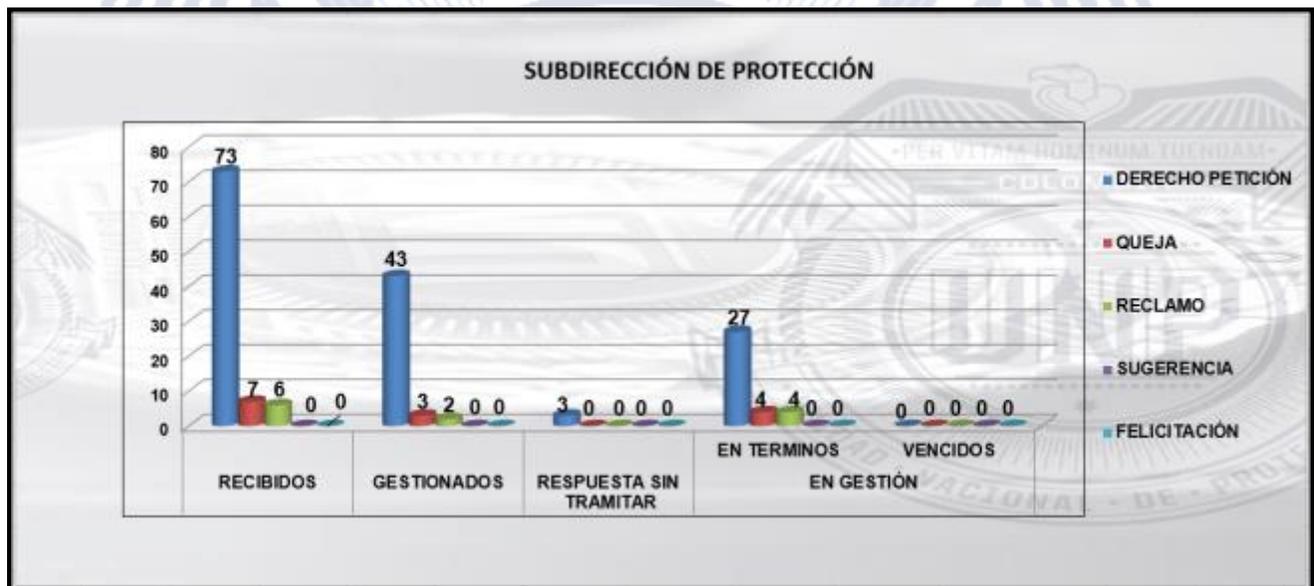
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	73	43	3	27	0	73
QUEJA	7	3	0	4	0	7
RECLAMO	6	2	0	4	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>86</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	26	20	0	6	0	26
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>26</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

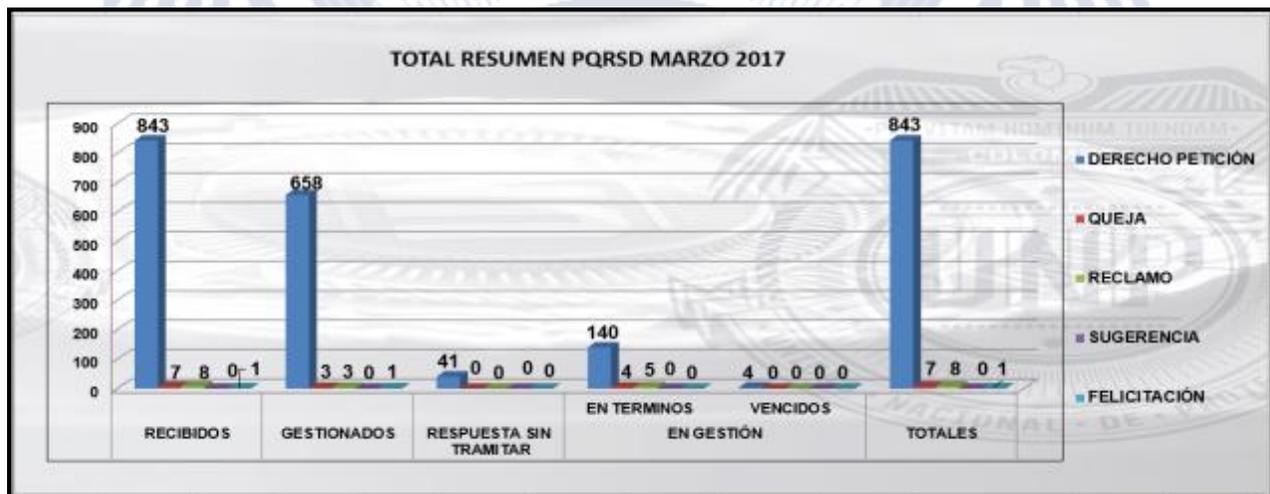
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES MARZO DE 2017						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	843	658	41	140	4	843
QUEJA	7	3	0	4	0	7
RECLAMO	8	3	0	5	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>859</b>					



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección – UNP e información evidenciada por el GAC, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MARZO

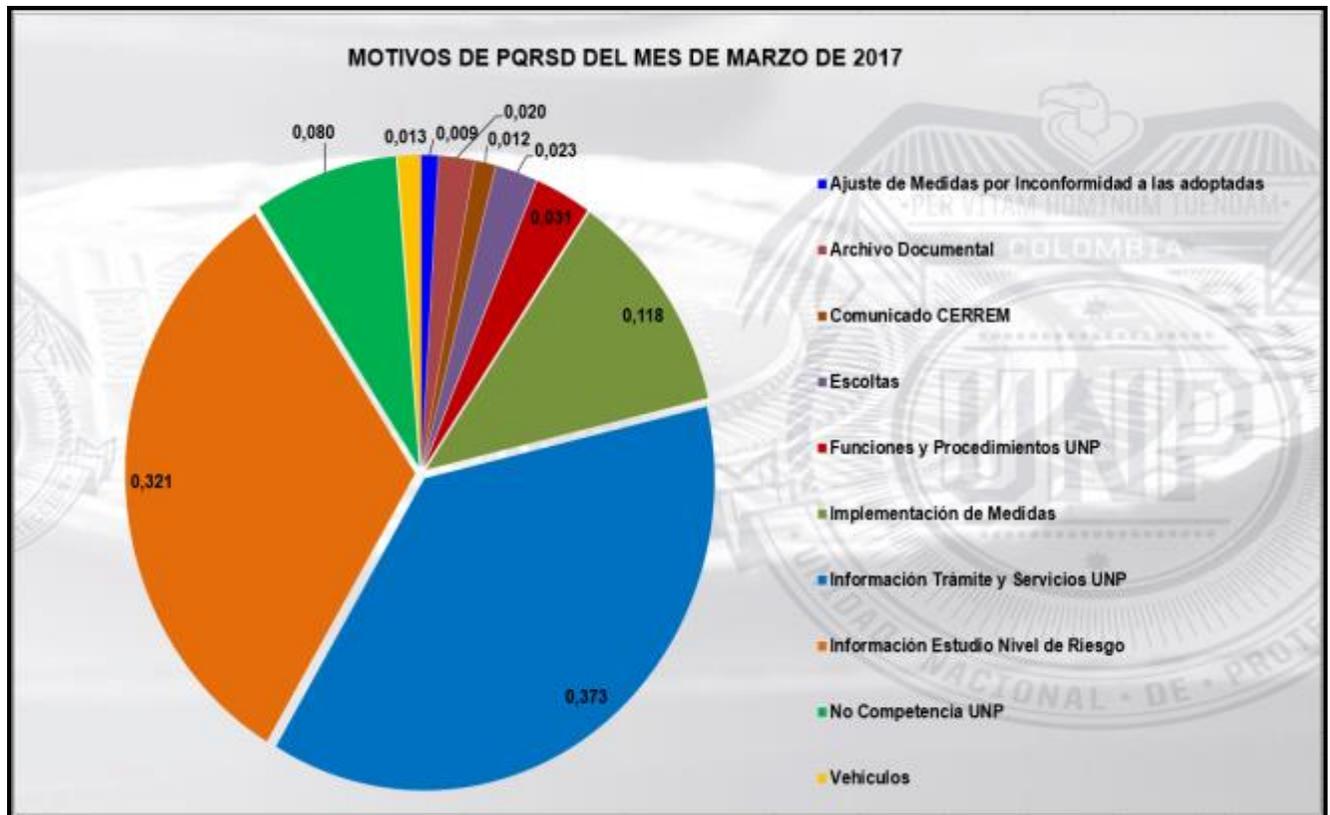
MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE MARZO 2017		
MOTIVOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0,009	8
Archivo Documental	0,020	17
Comunicado CERREM	0,012	10
Escoltas	0,023	20
Funciones y Procedimientos UNP	0,031	27
Implementación de Medidas	0,118	101
Información Trámite y Servicios UNP	0,373	320
Información Estudio Nivel de Riesgo	0,321	276
No Competencia UNP	0,080	69
Vehículos	0,013	11
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>100%</b>	<b>859</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO  
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos de las PQRSD recibidas y atendidas en el mes de marzo





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE MARZO

PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE MARZO 2017		
POBLACIÓN	PORCENTAJE	FRECUENCIA
ACR	2,0%	17
Alcaldes Distritales y Municipales	0,1%	1
Apoderados o Profesionales Forenses	0,3%	3
Dirigentes del Movimiento 19	0,2%	2
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	1,5%	13
Dirigentes o Activistas Sindicales.	4,0%	34
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	4,3%	37
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	7,2%	62
Docentes Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional	0,1%	1
Entidad Pública	41,3%	355
Ex servidores públicos DH o de paz del Gobierno Nacional.	0,1%	1
Medidas Cautelares	0,3%	3
Periodistas y Comunicadores Sociales.	1,6%	14
Personas del Común	19,4%	167
Servidores Públicos	4,0%	34
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	13,4%	115
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>859</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

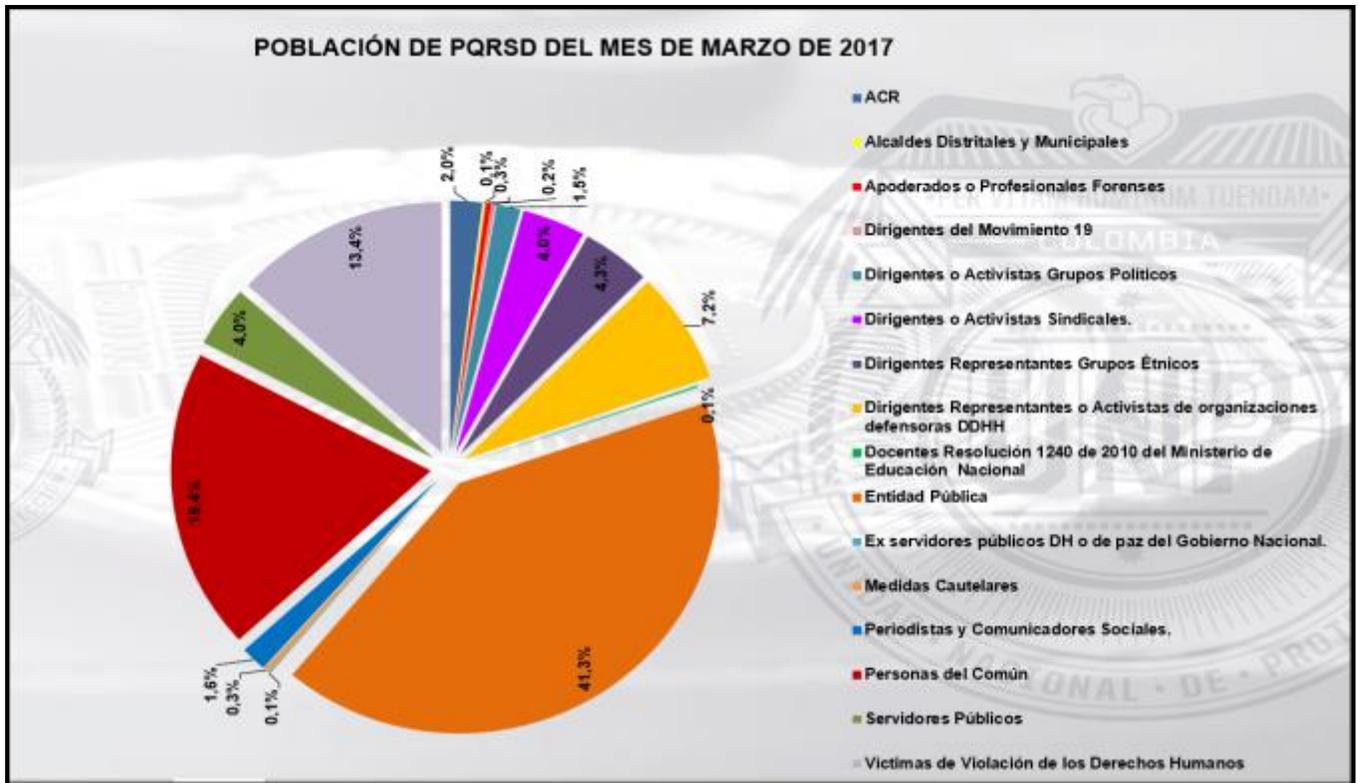
MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



6. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES MARZO

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

Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRSD realizado por el GAC, los tiempos de 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  
MARZO**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

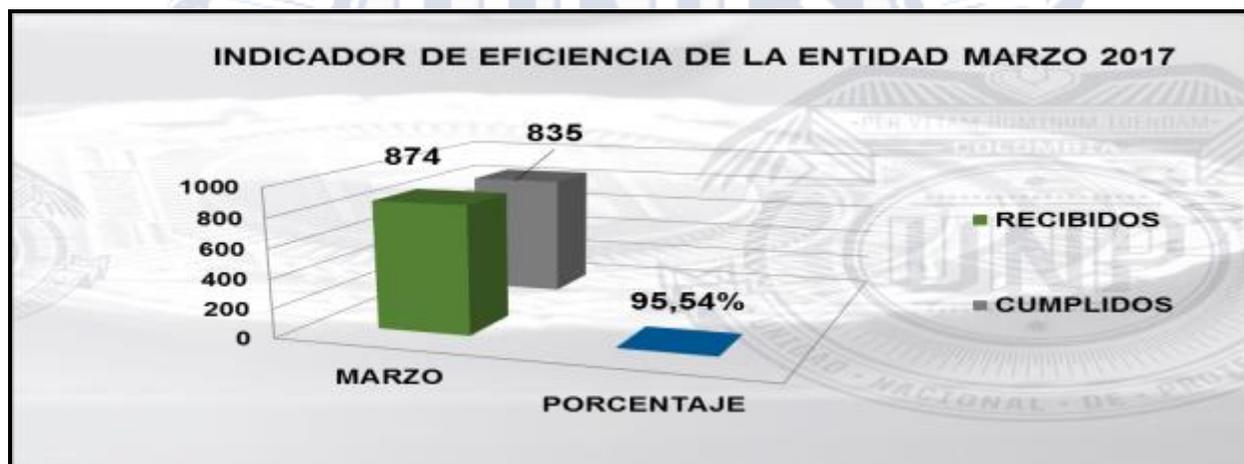
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ Indicador de Eficiencia de la Entidad - PQRSD Tramitadas en términos de Ley.

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

**6.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad**

<b>OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA - MARZO</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDO</b>
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE MARZO DE 2017	<b>857</b>	<b>683</b>
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	139	139
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	331	317
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	241	241
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	163	138
<b>TOTAL</b>	<b>874</b>	<b>835</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>95,54%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO

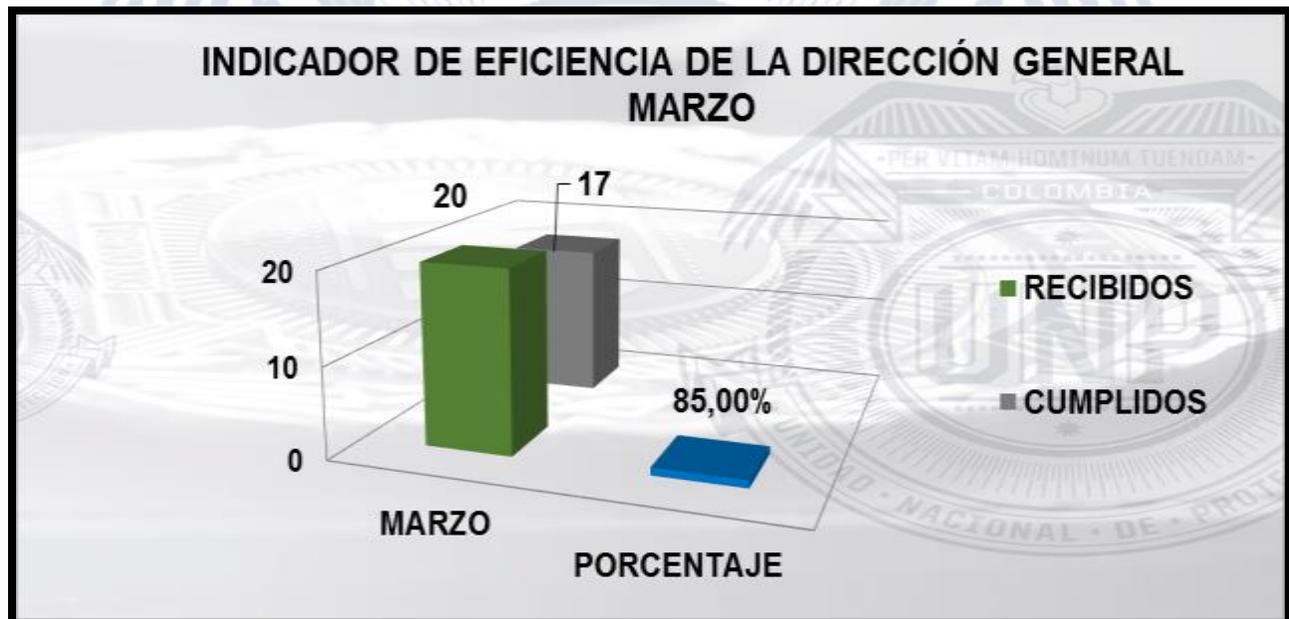


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	16	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>17</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>85,00%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

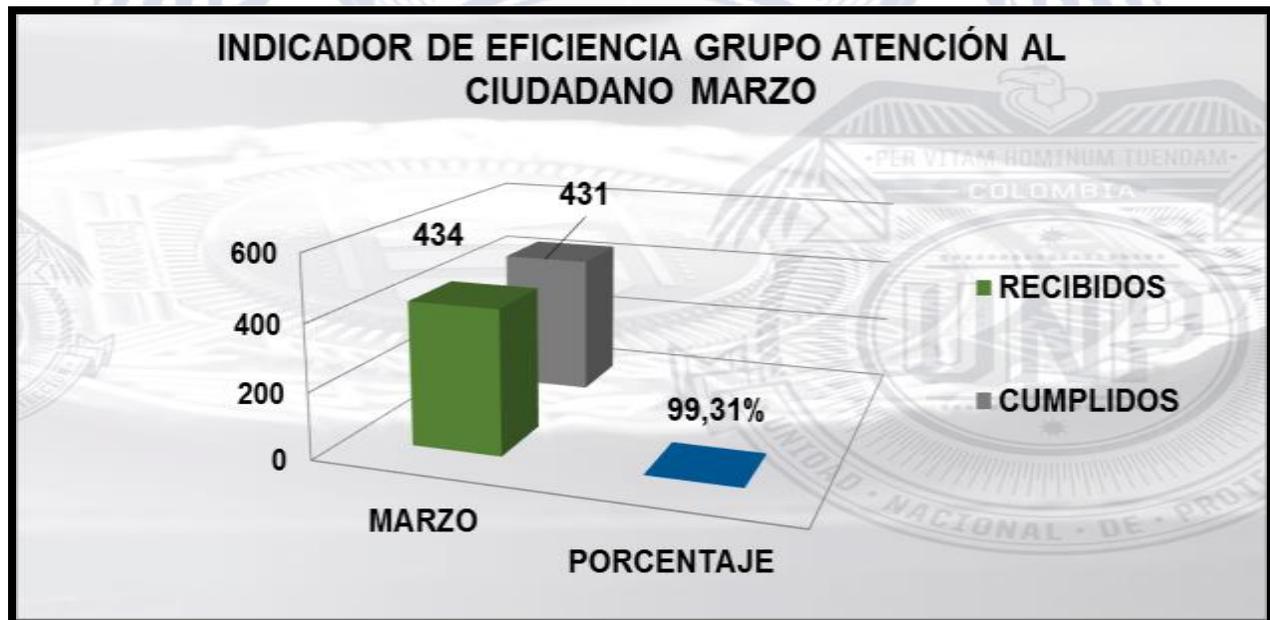
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MARZO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	139	139
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	133	133
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO)	98	98
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	64	61
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>431</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>99,31%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

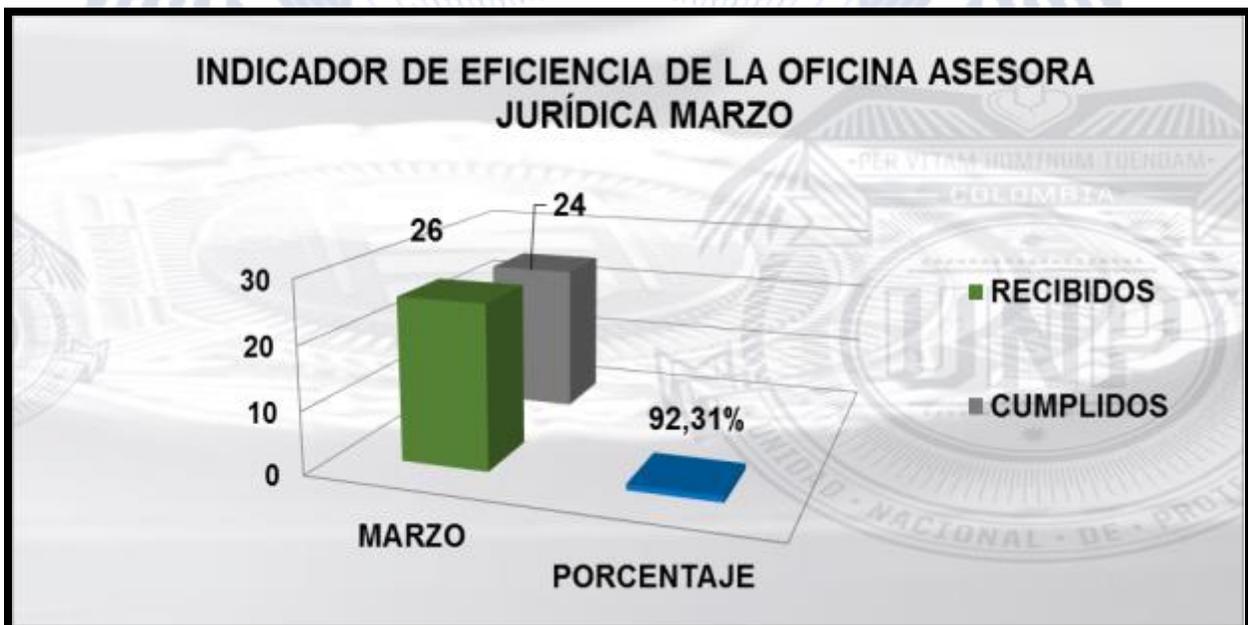
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	12	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	10	8
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>24</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>92,31%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

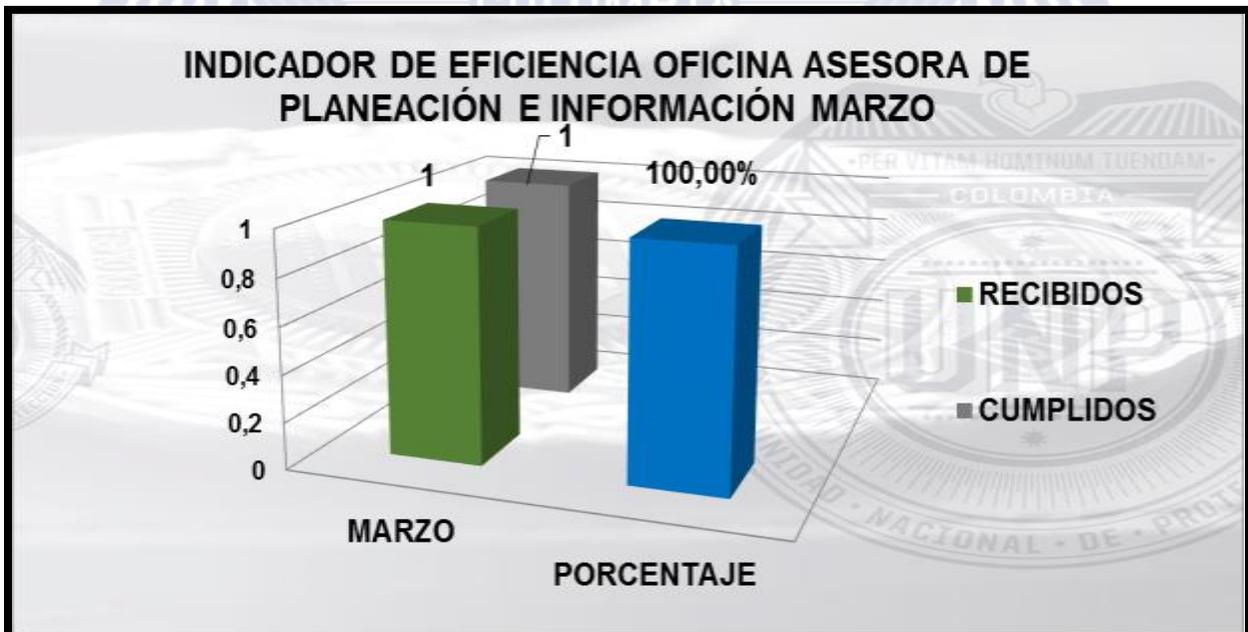
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100,00%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

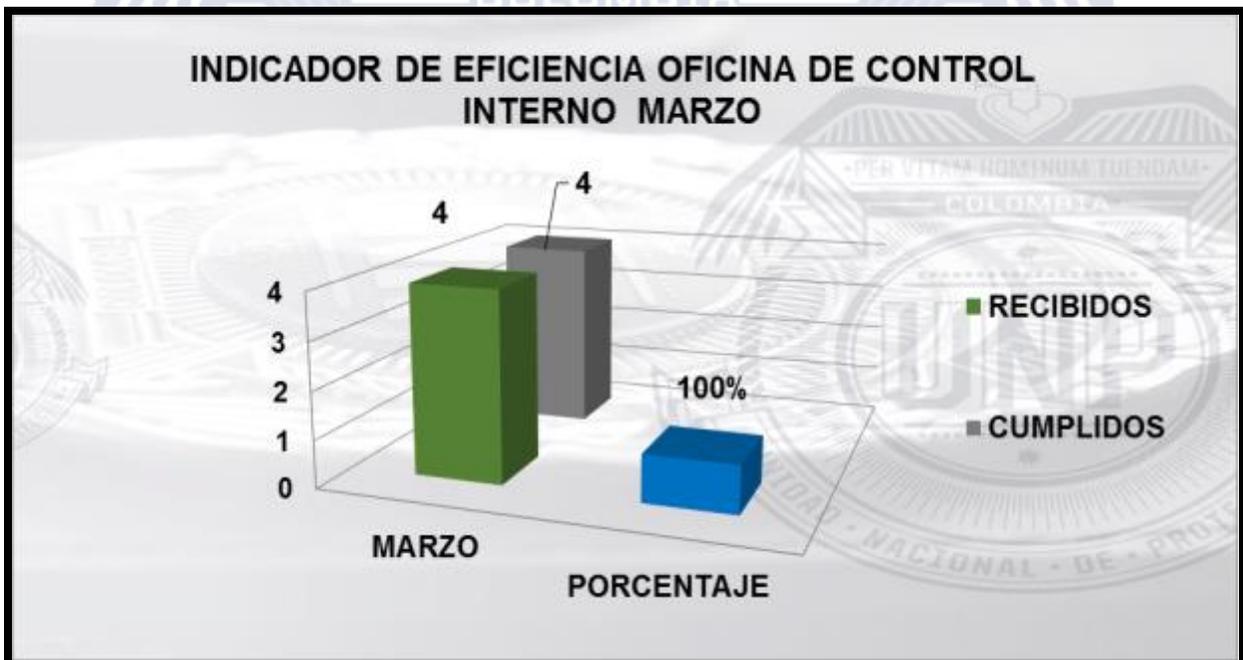
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

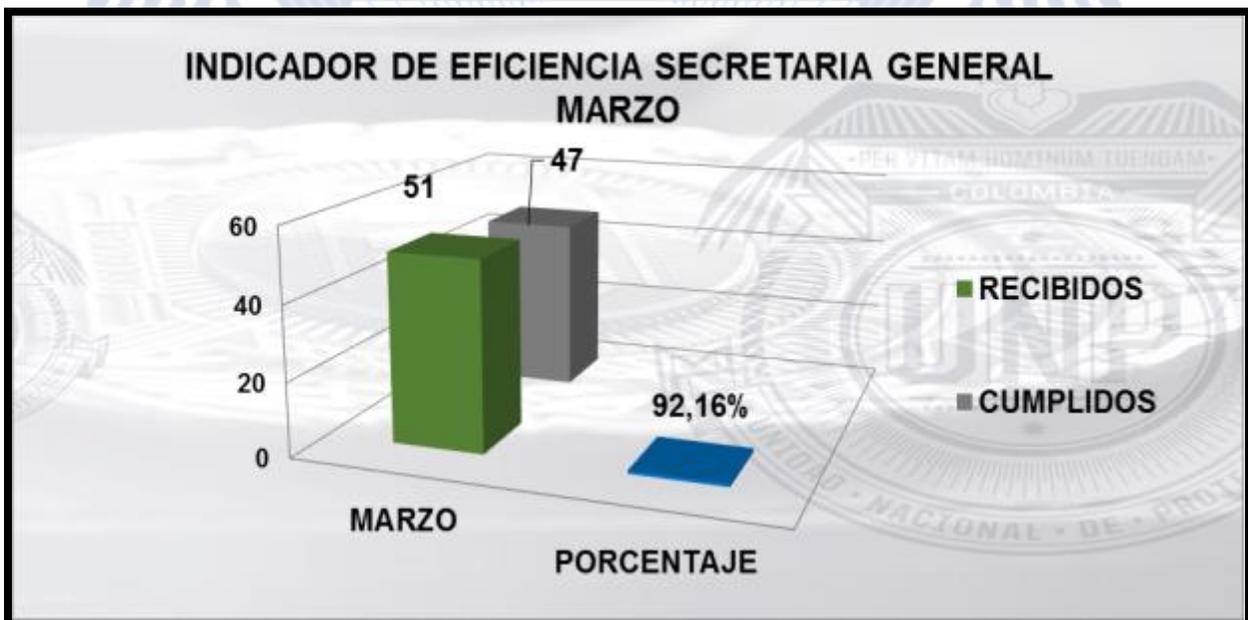
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MARZO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	15	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	26	23
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>47</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>92,16%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO

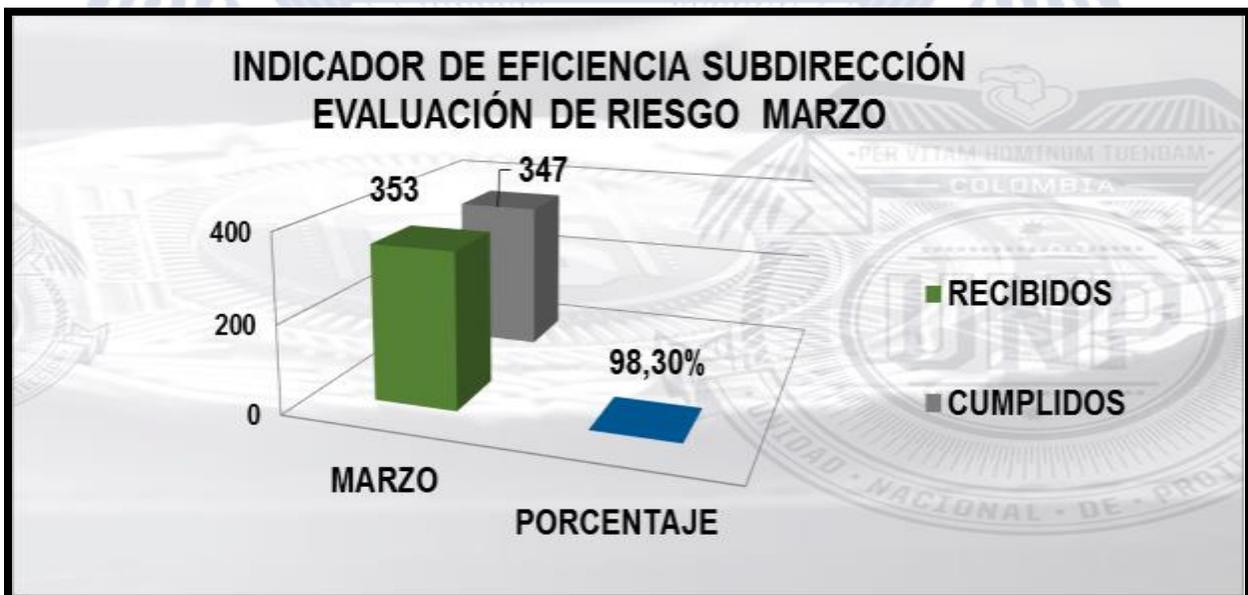
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MARZO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	112	109
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	96	96
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	145	142
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>347</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>98%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

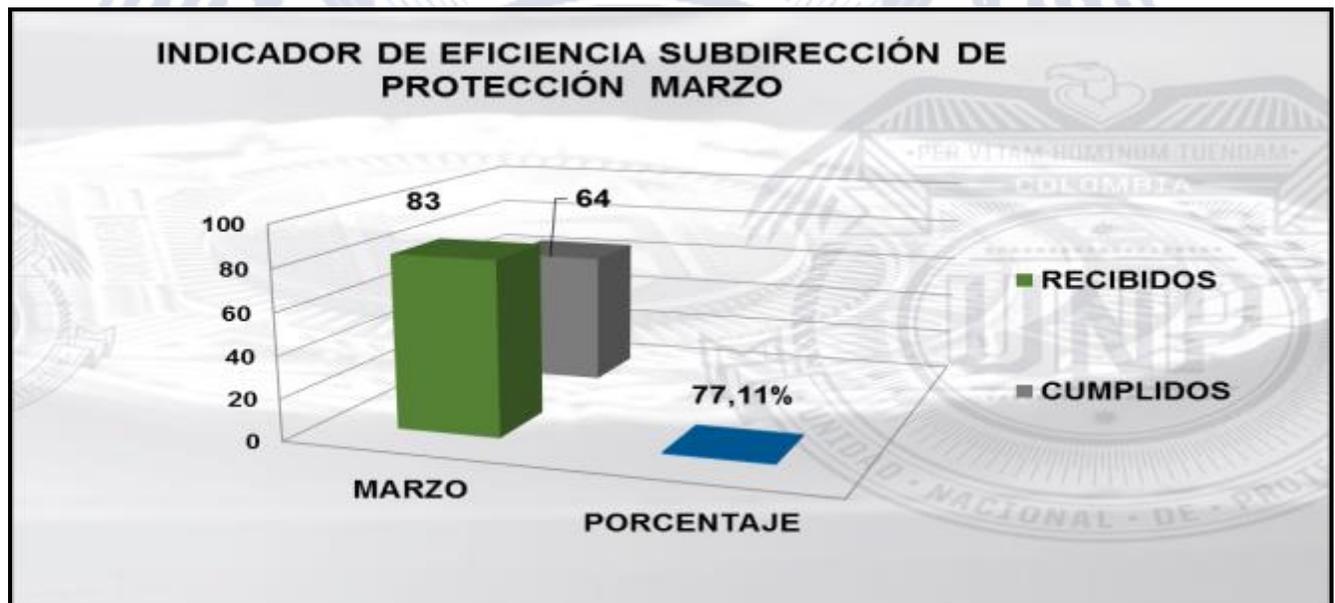
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	30	24
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	22	22
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	31	18
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>64</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>77%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO

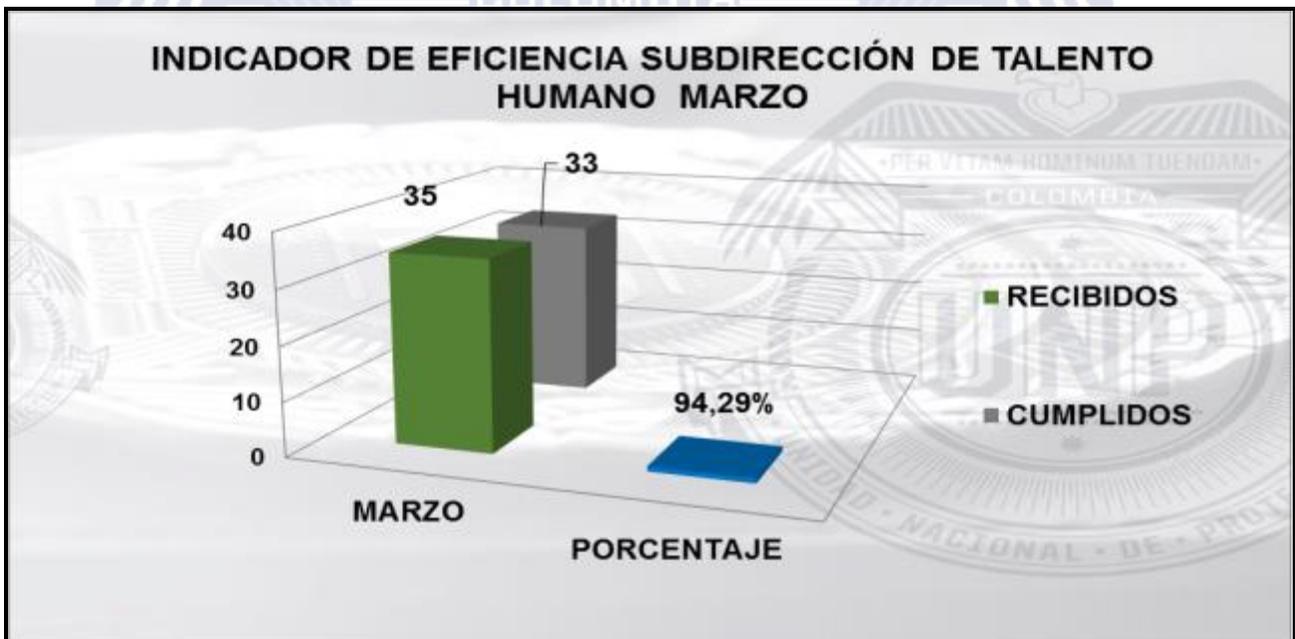


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	11	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE FEBRERO 2017	15	14
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>33</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>94%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**6.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)**

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 MARZO 2017											
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO
		PQRSD Tramitadas en términos de Ley	(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
						526		856		874	



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



### 6.3 FLUJO PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el mes de marzo 2017.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A MARZO 2017				
PQRSD	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO
	RECIBIDOS	566	822	859
	GESTIONADOS	416	665	706



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

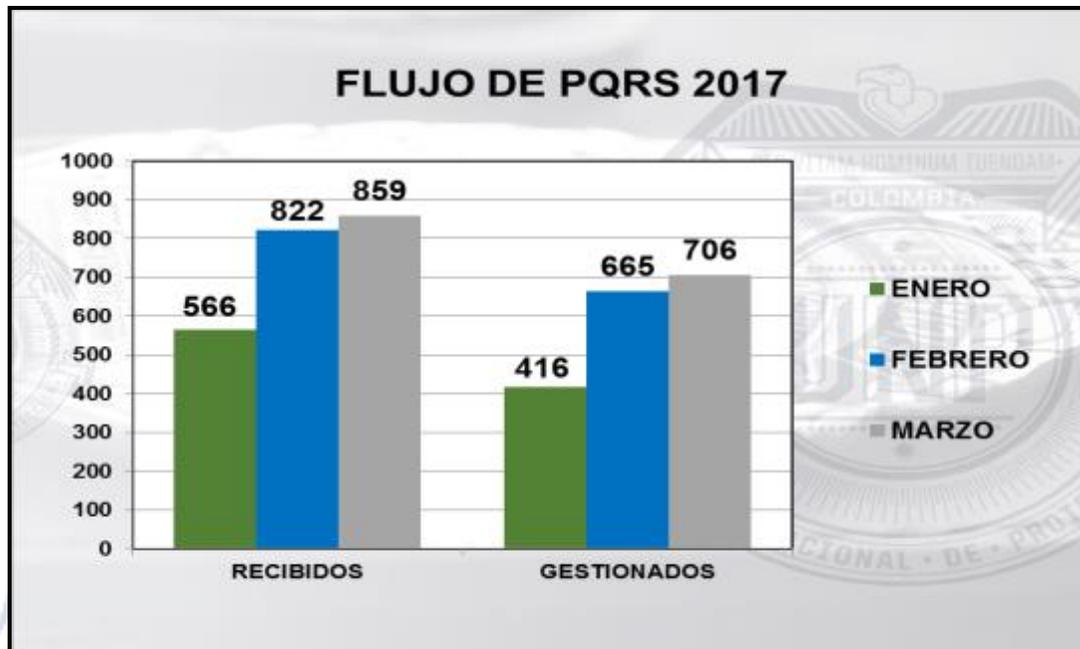
MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



## 7 ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (AÑOS 2015, 2016 ENERO 2017)

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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen rezago PQRSD año 2015.

REZAGO PQRSD ÚLTIMO CUATRIMESTRE 2015				
DEPENDENCIAS CON PQRSD PENDIENTES	PQRSD RECIBIDAS ÚLTIMO CUATRIMESTRE 2015	PENDIENTES A CORTE 28 FEBRERO/2017	GESTIONADOS EN MARZO 2017	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	109	1	1	100%
SECRETARIA GENERAL	115	2	2	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	883	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1107</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

➤ Resumen rezago PQRSD año 2016.

REZAGO PQRSD AÑO 2016				
DEPENDENCIAS CON PQRSD PENDIENTES	PQRSD RECIBIDAS AÑO 2016	PENDIENTES A CORTE 28 FEBRERO/2017	GESTIONADOS EN MARZO 2017	PORCENTAJE DE GESTION
SECRETARIA GENERAL	377	4	4	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1369	2	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1746</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

➤ Resumen rezago PQRSD enero 2017

REZAGO PQRSD MES DE ENERO 2017				
DEPENDENCIAS CON PQRSD PENDIENTES	RECIBIDOS MES ENERO 2017	PENDIENTES A CORTE 28 FEBRERO/2017	GESTIONADOS EN MARZO 2017	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	23	1	1	100%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	79	2	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen rezago PQRSD febrero 2017

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2017				
DEPENDENCIAS CON PQRSD PENDIENTES	RECIBIDOS MES FEBRERO 2017	PENDIENTES A CORTE 28 FEBRERO/2017	GESTIONADOS EN MARZO 2017	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	22	6	6	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	25	13	13	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1	100,00%
OFICINA DE CONTROLINTERNO	5	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	52	17	17	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	42	41	97,62%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	374	53	53	100,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	27	12	12	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	251	41	41	100,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>822</b>	<b>185</b>	<b>184</b>	
<b>PORCENTAJE DE GESTION</b>				

➤ Resumen PQRSD Marzo 2017

RESUMEN PQRSD MES DE MARZO 2017						
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	24	12	2	8	2	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	24	16	0	8	0	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROLINTERNO	3	3	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	31	18	6	6	1	13
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	86	48	3	35	0	38
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	412	370	0	42	0	42
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	26	20	0	6	0	6
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	252	177	30	44	1	75
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>859</b>	<b>665</b>	<b>41</b>	<b>149</b>	<b>4</b>	<b>194</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>96%</b>					



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

## CONCLUSIÓN

En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección ha aumentado los canales de comunicación e implementado nuevas herramientas tecnológicas permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad, lo que se evidencia en el mínimo número de estas en el denominado rezago para este primer trimestre. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los términos de ley.

## 8. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de mayo 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:

TIPO DE ATENCIÓN	
MARZO 2017	
RADICADO	256
CORREO ELECTRÓNICO	443
ATENCIÓN PERSONALIZADA	23
VIRTUAL	2
LLAMADA	135
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO  
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron cuarenta y uno (41)

- ✓ 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 marzo 2017 se enviaron:

Tres (3) la Agencia Colombiana para la Reintegración Social

Dos (2) Centro Nacional de Inteligencia.

Veinticinco (25) casos atendidos a través de trámite de emergencia.

Tres (3) casos devolución.

- ✓ Ocho (08) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP. Las solicitudes se trasladaron a:

Cinco (5) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas,

Uno (1) Director Asuntos Indígenas, ROM, Minorías del Ministerio del Interior

Uno (1) Policía General de la Nación

Uno (1) Oficina del Alto Comisionado para la Paz.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MARZO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

c) Tipo de PQRSD del mes de marzo 2017

<b>TIPO DE PQRSD</b>	
<b>MARZO 2017</b>	
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>798</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN</b>	<b>45</b>
<b>PETICIÓN CONSULTA</b>	<b>0</b>
<b>QUEJA</b>	<b>7</b>
<b>RECLAMO</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MARZO**

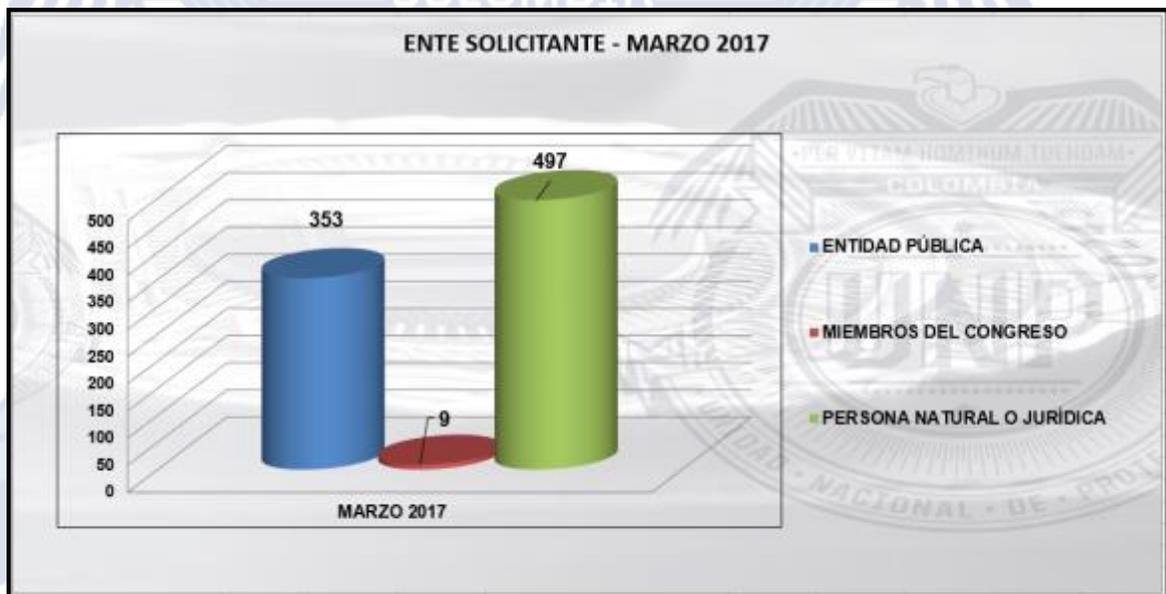
**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



d) Ente solicitante del mes de marzo 2017

<b>ENTE SOLICITANTE</b>	
<b>MARZO 2017</b>	
<b>ENTIDAD PÚBLICA</b>	<b>353</b>
<b>MIEMBROS DEL CONGRESO</b>	<b>9</b>
<b>PERSONA NATURAL O JURÍDICA</b>	<b>497</b>
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>





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



**9. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES MARZO 2017.**

**9.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL**

**PRESENTACIÓN**

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se erige como un camino expedito 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 usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS**

**MARZO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

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

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

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

**Preguntas Encuesta**

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿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  
MARZO**



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 marzo 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 finalizaba la atención de su PQRSD.

Para el mes de marzo 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 MARZO 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	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
6	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
16	SI	1	5	SI	SI	4	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
24	SI	5	3	SI	SI	5	R	M
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
29	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	4	4	SI	SI	2	R	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
34	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
36	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
41	NO	4	5	SI	SI	2	B	M
42	SI	4	4	SI	SI	2	B	M
43	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
47	NO	3	4	SI	SI	4	R	M



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MARZO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



48	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
49	NO	3	3	SI	SI	3	R	M
50	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
51	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
52	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
53	NO	3	4	SI	SI	3	R	M

**RESULTADO ENCUESTA**

**PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 53 personas encuestadas 26 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 49% de la población muestra.

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

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	26	49%
	NO	27	51%
<b>TOTAL</b>		53	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

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 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 93% 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 respondida oportunamente?	1	1	1%
	2	0	0%
	3	3	6%
	4	13	25%
	5	36	68%
TOTAL		53	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

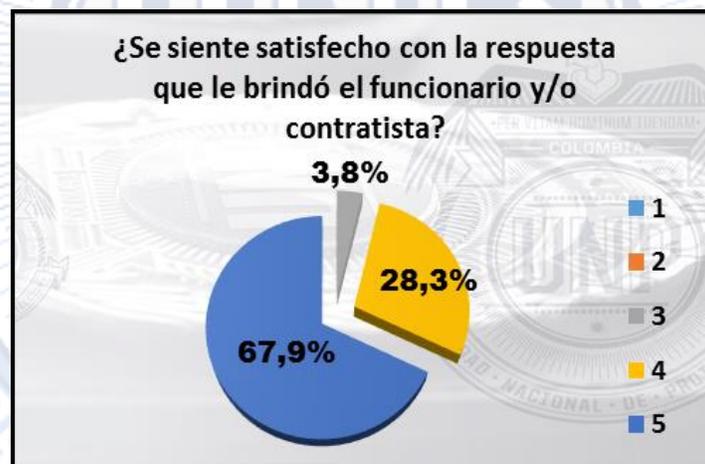


### ORIENTACIÓN

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 96% 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			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0,0%
	2	0	0,0%
	3	2	3,8%
	4	15	28,3%
	5	36	67,9%
TOTAL		53	100,0%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

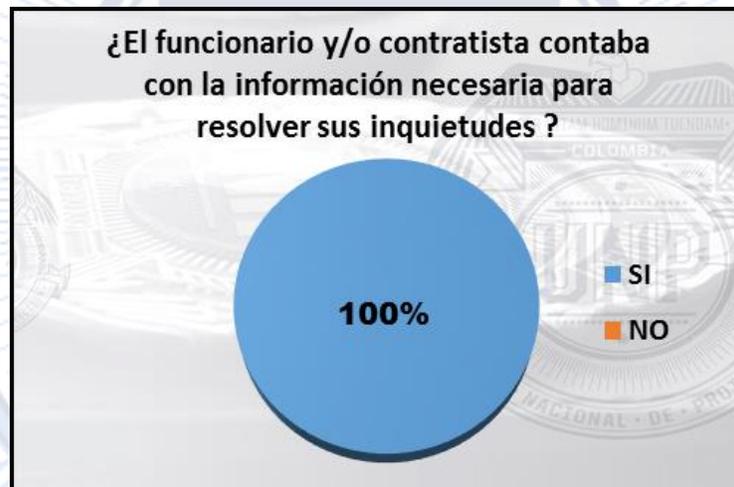


### DOMINIO

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 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	53	100%
	NO	0	0%
TOTAL		53	100,00%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS  
MARZO  
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	53	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		53	100,00%



### 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?**, 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 53 personas encuestadas el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 8% no se encuentra satisfecho con ellos.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

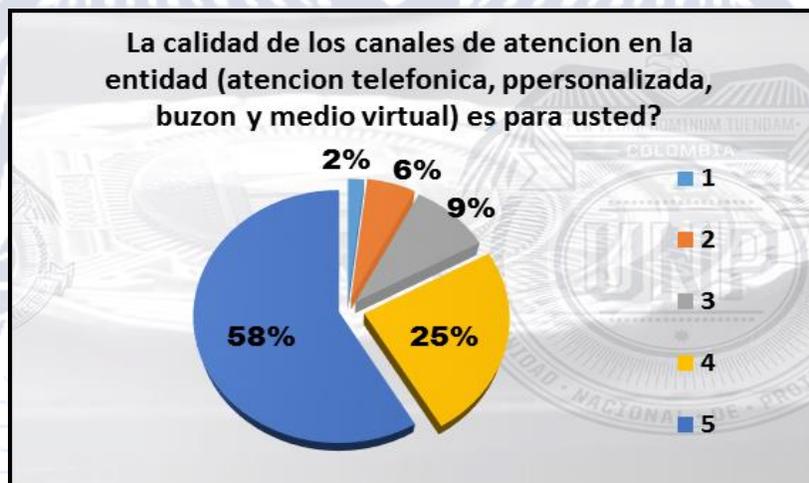
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 6

	1	2	3
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2%
	2	3	6%
	3	5	9%
	4	13	25%
	5	31	58%
TOTAL	53	100%	



### 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 91% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 9% considera que es regular.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

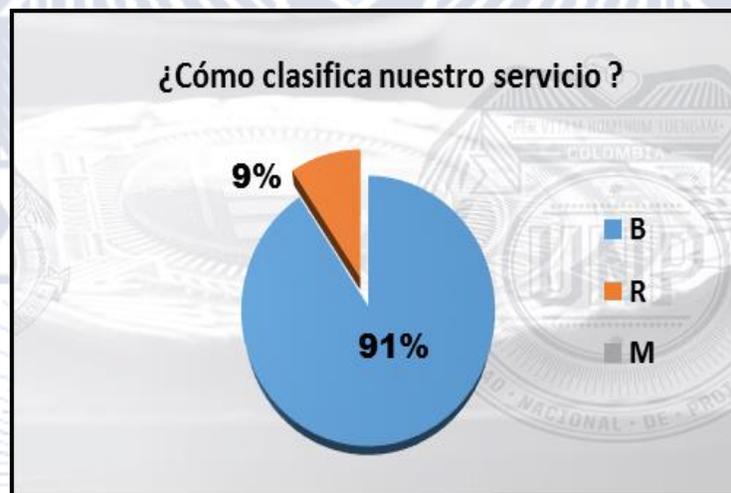
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	48	91%
	R	5	9%
	M	0	0%
TOTAL		53	100,00%



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

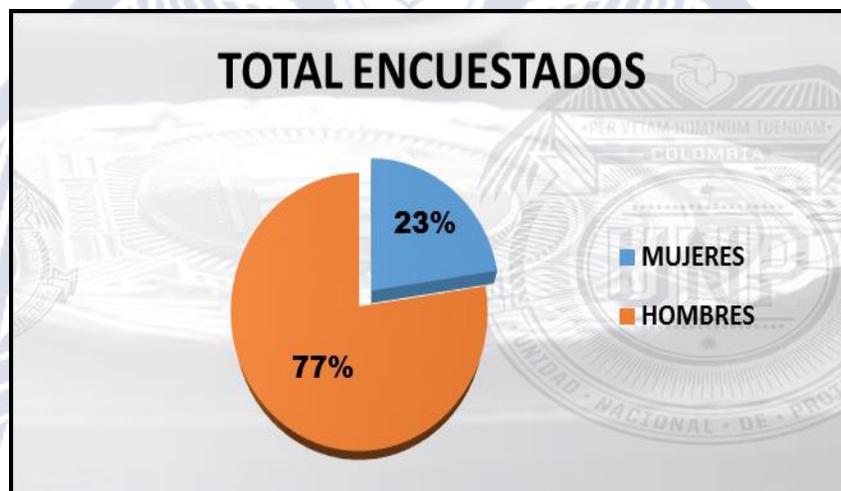
En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 90 encuestas realizadas, 68 son hombres que corresponde a un 75.56%, y 22 son mujeres, que corresponde al 24,44% del total de los encuestados durante el mes de marzo.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS**  
**MARZO**  
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, GENEROS ENCUESTADOS		
MUJERES	12	23%
HOMBRES	41	77%
TOTAL	53	100,00%



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

De las 90 personas encuestadas en el mes de marzo del presente año, 22 son mujeres, de las cuales el 86,36% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		12	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	88%
	R	5	12%
	M	0	0%
TOTAL		41	100,00%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRSD a la entidad podemos concluir que:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa no conocen los canales para elevar PQRSD ante la Unidad como quiera que 51% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 23% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 53 personas encuestadas el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 8% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

### ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se realizó la verificación y seguimiento a las cuatro (04) encuestas de satisfacción realizadas en el mes de marzo 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.
- Se socializará con los colaboradores que realizan encuestas de satisfacción tanto en Bogotá como en regionales las actividades de mejora relacionados con insatisfacción reportada por los encuestados, a fin de subsanarla y/o mejorar la atención.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MARZO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



- Se socializó con las dependencias de la entidad la importancia de enviar de manera aleatoria la encuesta de satisfacción junto con las respuestas proyectadas a PQRSD; a fin de conocer la percepción del Usuario frente a las mismas, toda vez que en esta etapa solo fue practicada a los usuarios que acudieron a la UNP por medio de la línea de atención al ciudadano o la atención personalizada que se brinda en la sede Central Puete Aranda.

**9.2 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 marzo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de Ibagué, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Buenaventura, Cucuta, Popayán, Montería, y Pasto, realizando un total de 57 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis elaborado con las encuestas recibidas, se evidencia un aumento considerable comparado con los meses anteriores en la aplicación de las encuestas y una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que la totalidad de Grupos Regionales de Protección implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

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

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



32	NO	-	5	-	SI	5	B	F	B/VENTURA
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
40	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
41	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
42	SI	4	4	SI	SI	4	R	M	CUCUTA
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYAN
44	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	POPAYAN
45	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	POPAYAN
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	POPAYAN
47	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	MONTERIA
48	SI	4	-	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
49	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	MONTERIA
50	SI	4	-	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
51	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
52	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
53	SI	4	5	NO	SI	4	B	M	PASTO
54	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	PASTO
55	SI	2	3	SI	SI	3	R	M	PASTO
56	NO	4	4	SI	SI	-	B	M	PASTO
57	NO	5	5	SI	SI	-	B	M	PASTO



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD  
MARZO  
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

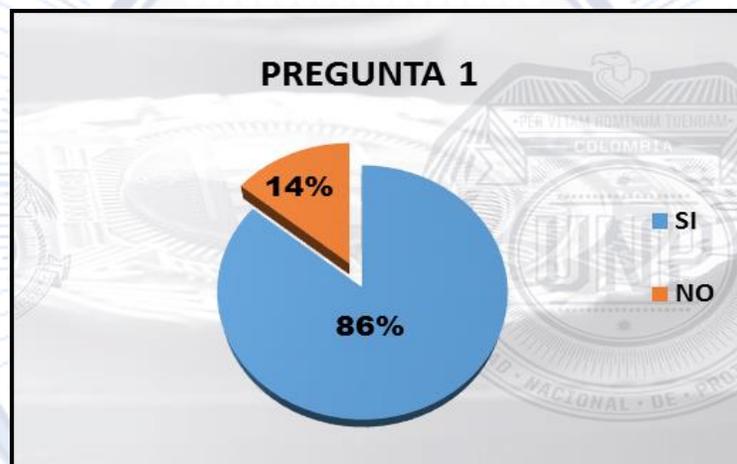


### ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

#### PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 57 personas encuestadas el 86% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 14% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	49	86%
	NO	8	14%
<b>TOTAL</b>		57	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

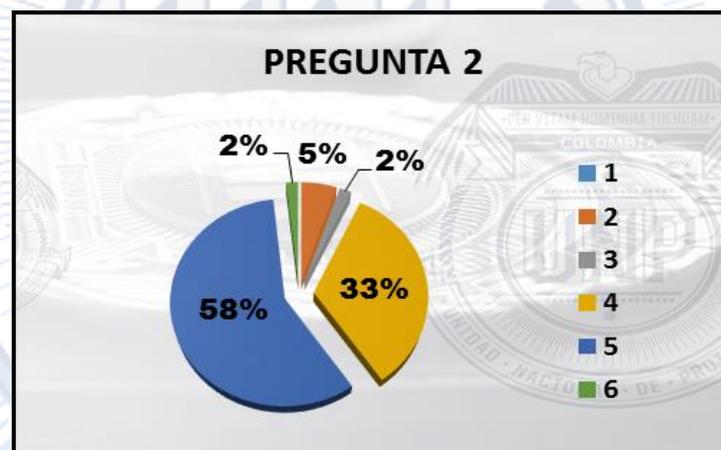


### OPORTUNIDAD

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 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 91% 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 respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	3	5%
	3	1	2%
	4	19	33%
	5	33	58%
	6 (N.R.)	1	2%
<b>TOTAL</b>		57	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

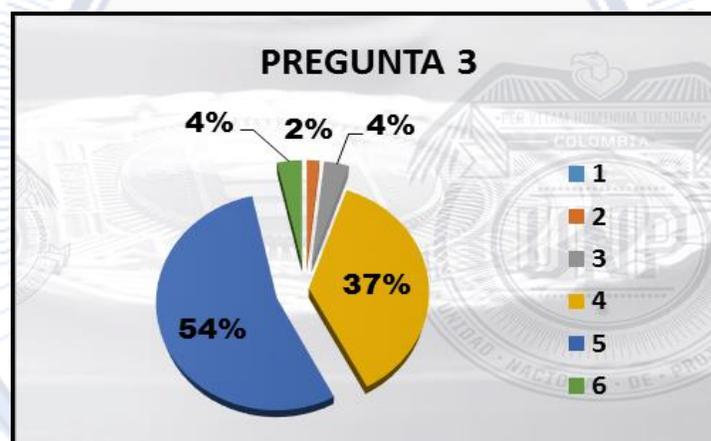


### ORIENTACIÓN

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 91% 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	4%
	4	21	37%
	5	31	54%
	6 (N.R.)	2	4%
<b>TOTAL</b>		57	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

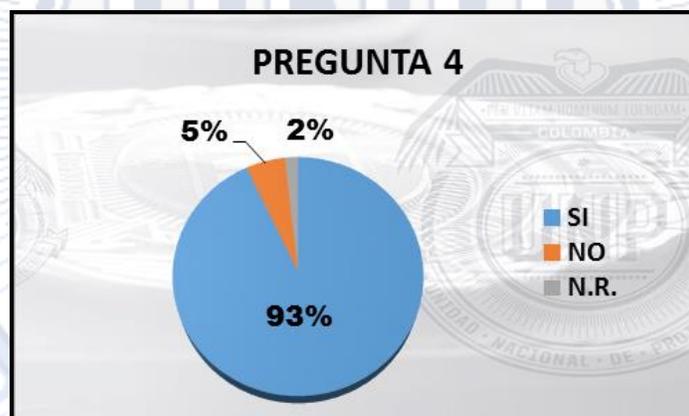


### DOMINIO

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 93% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 3% manifestaron que no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 2% no respondió la pregunta, el 96% de los encuestados refirió que las respuestas dadas por el asesor fueron claras y de fácil entendimiento, mientras que el 4% refirió que no fueron claras.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	53	93%
	NO	3	5%
	N.R.	1	2%
<b>TOTAL</b>		57	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

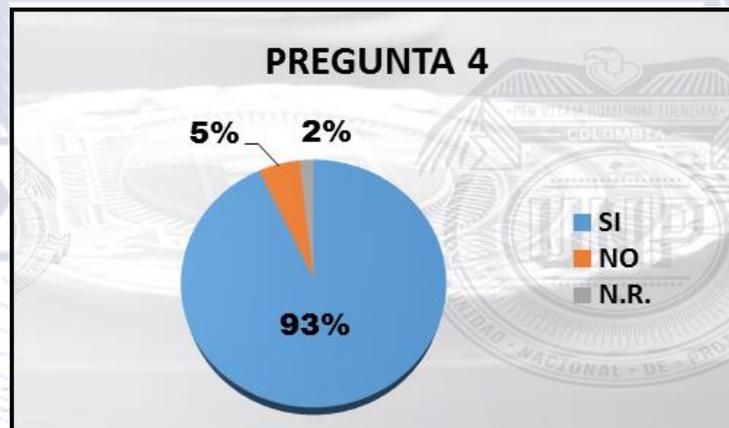
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PREGUNTA 5**

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	55	96%
	NO	0	0%
	N.R.	2	4%
<b>TOTAL</b>		57	100%

**PREGUNTA 4**



**PERCEPCIÓN**

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, 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

MARZO

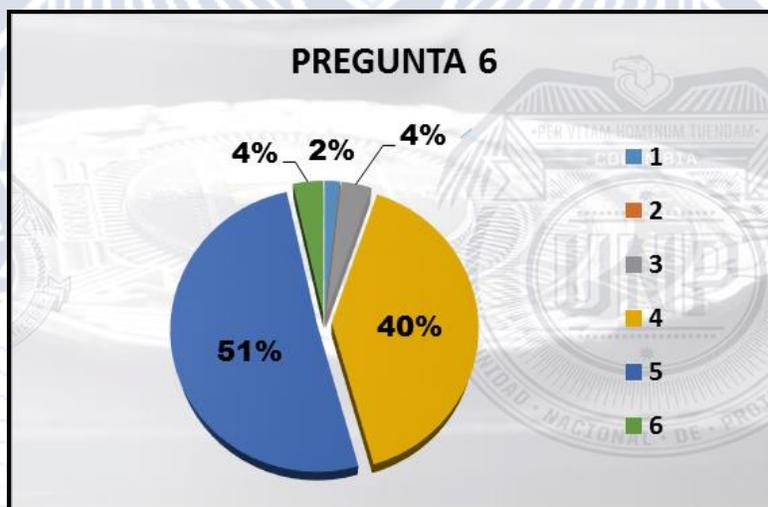
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?			
	1	1	2%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	23	40%
	5	29	51%
	6 (N.R.)	2	4%
<b>TOTAL</b>		57	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

MARZO

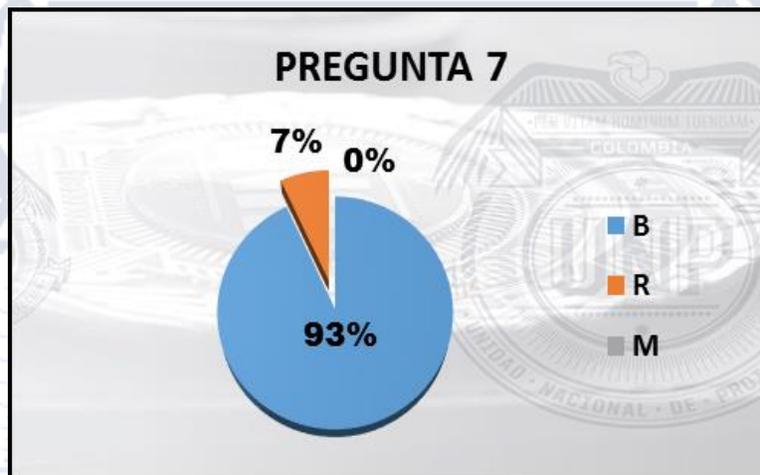
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	53	93%
	R	4	7%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		57	100,00%



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

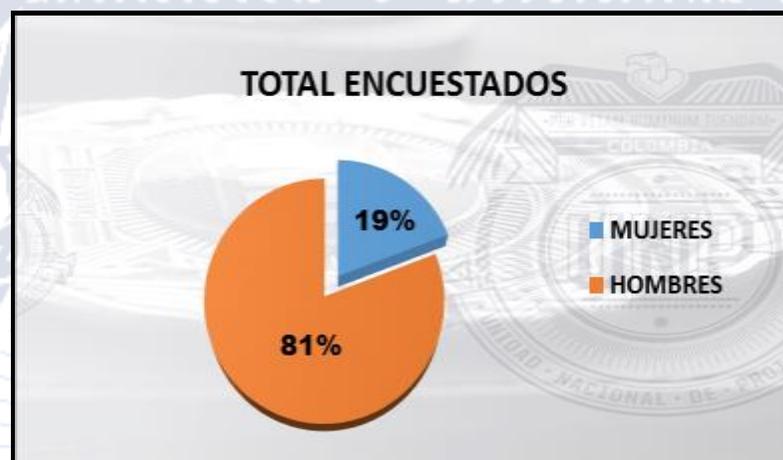
En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 57 encuestas realizadas en los GURP ubicados Ibagué, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Buenaventura, Cucuta, Popayán, Montería, y Pasto, se tiene que 11 son mujeres que corresponde al 19% y 46 son hombres que corresponde a un 81% del total de los encuestados durante el mes de Marzo.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS**  
**MARZO**  
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	11	19%
<b>HOMBRES</b>	46	81%
<b>TOTAL</b>	57	100%



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

De las 37 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de marzo del presente año, 8 son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	91%
	R	1	9%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100,00%

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

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	93%
	R	3	7%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		46	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MARZO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ACTIVIDADES DE MEJORA

- Durante el presente mes se realizaron las siguientes actividades con los Grupos Regionales de Protección, a fin de mejorar la atención al ciudadano:
- Se les socializa la importancia de diligenciar las encuestas de satisfacción como una forma de resaltar la gestión de los GURP, no solo ante la alta dirección, sino ante la ciudadanía toda vez que el análisis de las mismas es publicado en la página web de la entidad.
- Se socializa con Coordinadores y equipos de colaboradores de atención al ciudadano en cada GURP los Formatos de Atención al Ciudadano GSC-FT.01 V3, el Formato Buzón de PQRSD GSC-FT-07 V2, el formato Acta de Apertura de Buzón PQRSD GSC-FT-08 V2 y socializó la Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02 V3.
- A algunas de las regionales que carecía de medios para realizar las encuestas se suministró con un número apropiado de formatos, con la finalidad de dejar registradas las atenciones realizadas y la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de sus PQRSD elevadas en cada GURP.
- Efectuar campañas para que los Grupos Regionales de Protección que aun no realizan encuestas se concienticen de la importancia de diligenciarlas ya que se han convertido en una herramienta importante para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que elevan PQRSD a la entidad.

### CONCLUSIONES

- Una vez efectuado el analisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevarón alguna PQRSD a la entidad, en los Grupos Regionales de Protección ubicados en Ibagué, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Buenaventura, Cucuta, Popayán, Montería, y Pasto, podemos concluir:
- Para el mes de Marzo se resalta el compromiso mostrado por los Grupos Regionales de Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Popayán, Montería, y Pasto, en el diligenciamiento de la encuesta de



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MARZO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



satisfacción ya que gracias a ello se presentó un incremento en veinte (20) encuestas mas, con relación al mes anterior, lo que nos muestra el interés puesto por los asesores para sugerir su diligenciamiento y poder conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio brindado.

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRSD ante los Grupos Regionales de Protección - GURP, se sienten satisfechos con la atención brindada como quiera que de los 57 encuestados el 93% de ellos encuentran que nuestro servicio es bueno.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo dado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/03/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/03/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		06/03/2017

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.