



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME  
CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

**BOGOTÁ D.C**

**05/06/2017**



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

	Pág.
<b>1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES MAYO.....</b>	<b>14</b>
<b>4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A MAYO)..</b>	<b>25</b>
<b>4.3FLUJO .....</b>	<b>26</b>
<b>5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD ( 2017).....</b>	<b>27</b>
<b>6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES MAYO.....</b>	<b>29</b>
<b>7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES MAYO.....</b>	<b>30</b>
<b>8. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>31</b>
<b>9. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES MAYO 2017.....</b>	<b>36</b>
<b>9.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....</b>	<b>36</b>
<b>9.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.</b>	<b>50</b>
<b>10.COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A MAYO 2017.....</b>	<b>62</b>



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTIÓN 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 redunda 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 mayo 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 mayo y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **698** 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 mayo, estadística que



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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.

**a. DIRECCIÓN GENERAL**

DIRECCIÓN GENERAL						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	13	5	0	8	0	13
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>13</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	322	291	6	24	1	322
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>326</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

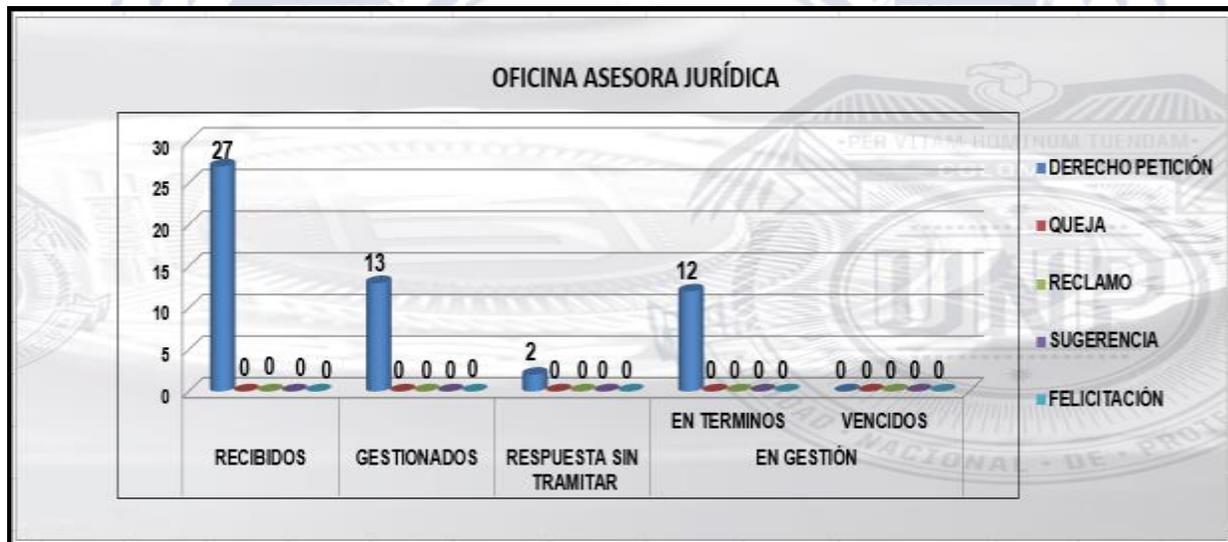
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	27	13	2	12	0	27
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>27</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

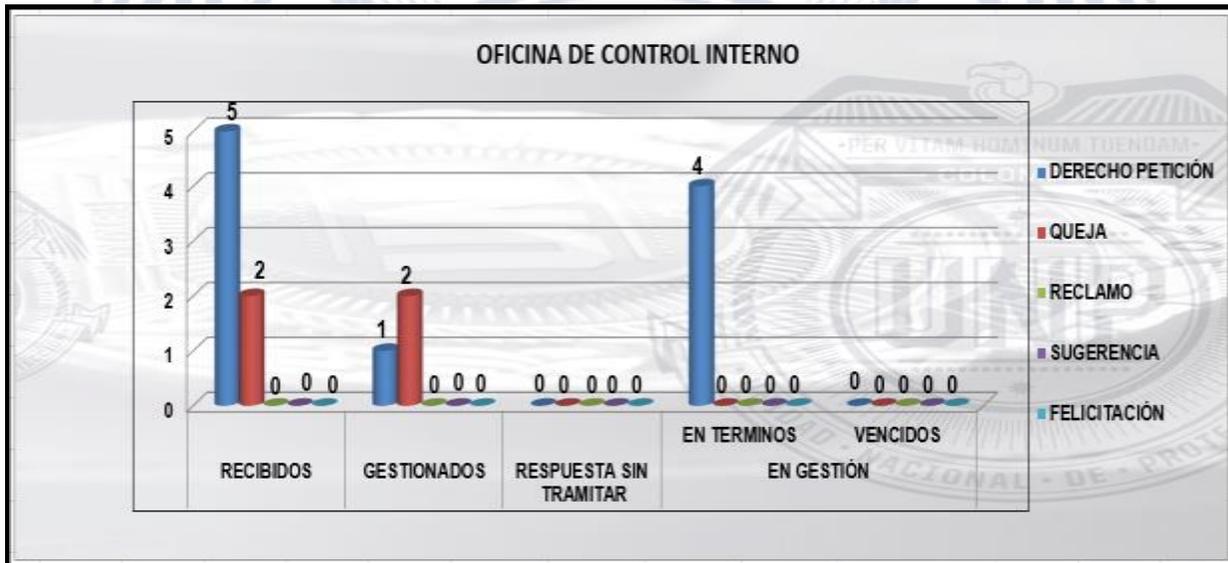
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	5	1	0	4	0	5
QUEJA	2	2	0	0	0	2
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>7</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

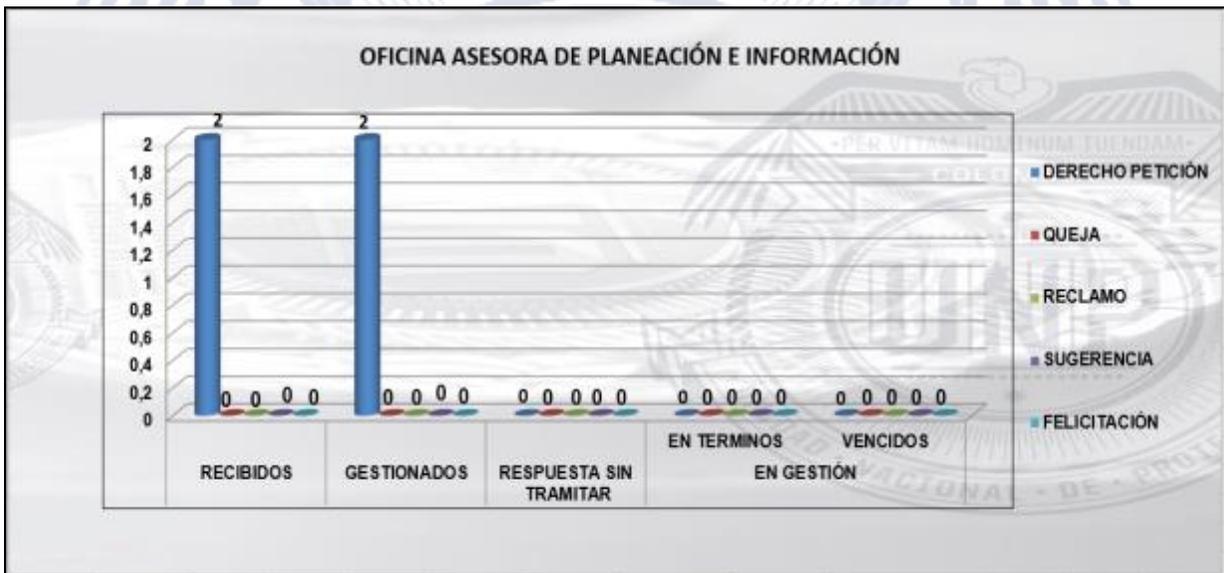
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	0	2
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>2</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

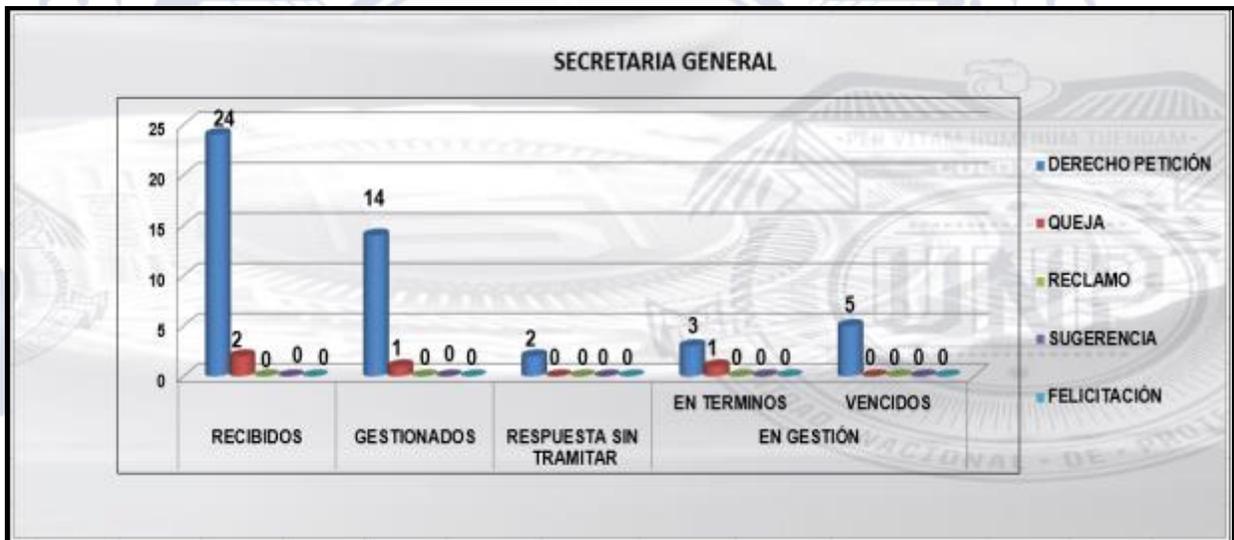
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	24	14	2	3	5	24
QUEJA	2	1	0	1	0	2
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

MAYO

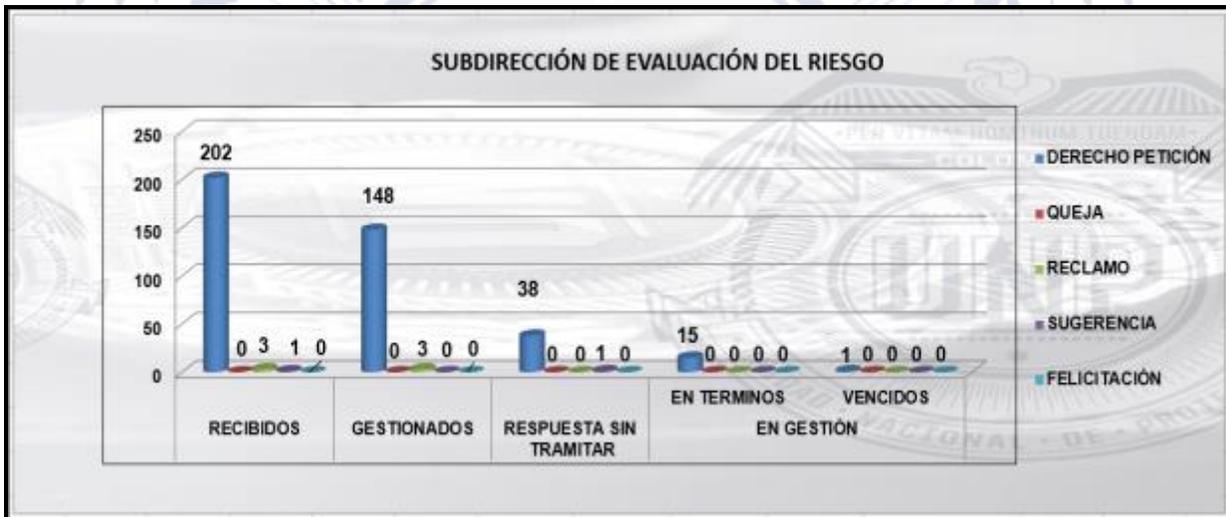
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	202	148	38	15	1	202
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	1	0	1	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>206</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

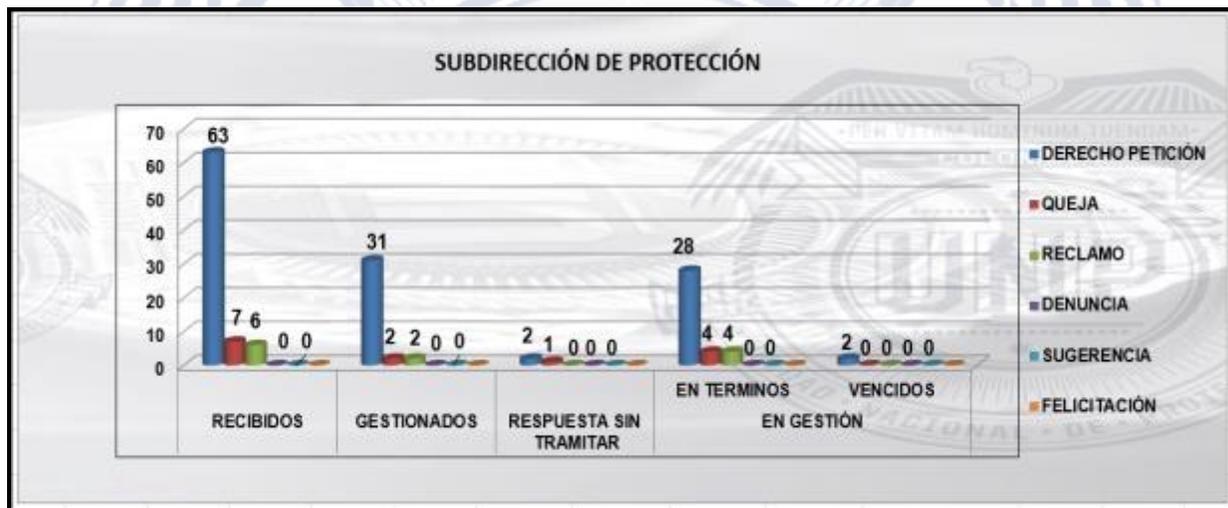
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	63	31	2	28	2	63
QUEJA	7	2	1	4	0	7
RECLAMO	6	2	0	4	0	6
DENUNCIA	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>76</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DERECHO PETICIÓN	14	11	0	3	0	14
QUEJA	1	0	0	1	0	1
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>15</b>					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE MAYO DE 2017						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	672	516	50	97	9	672
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	13	5	1	7	0	13
RECLAMO	11	6	0	5	0	11
SUGERENCIA	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>698</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

MAYO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes de abril que debieron contestarse en el mes de mayo, y las del mes de mayo para contestar en este mismo mes, las cuales suman **857** PQRSD.

Así las cosas, de las **857** PQRSD para contestar en términos en el mes de mayo, fueron respondidas **805**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **93.93%** de las señaladas.

El 6.07% 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 mayo y de meses anteriores:

146 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 MAYO

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

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

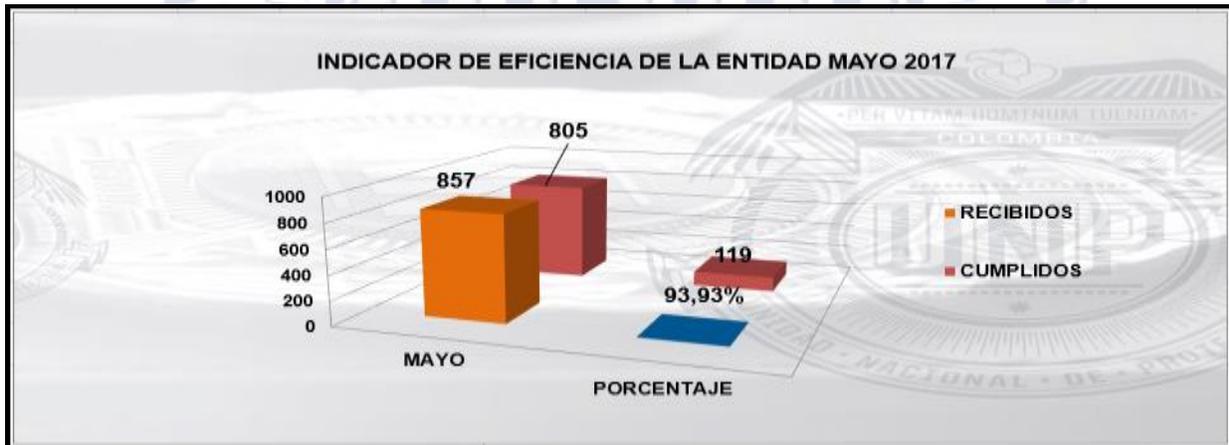


➤ Indicador de Eficiencia de la Entidad

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

4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE MAYO DE 2017	698	580
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	119	119
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	270	248
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	319	319
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	149	119
<b>TOTAL</b>	<b>857</b>	<b>805</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>93,93%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

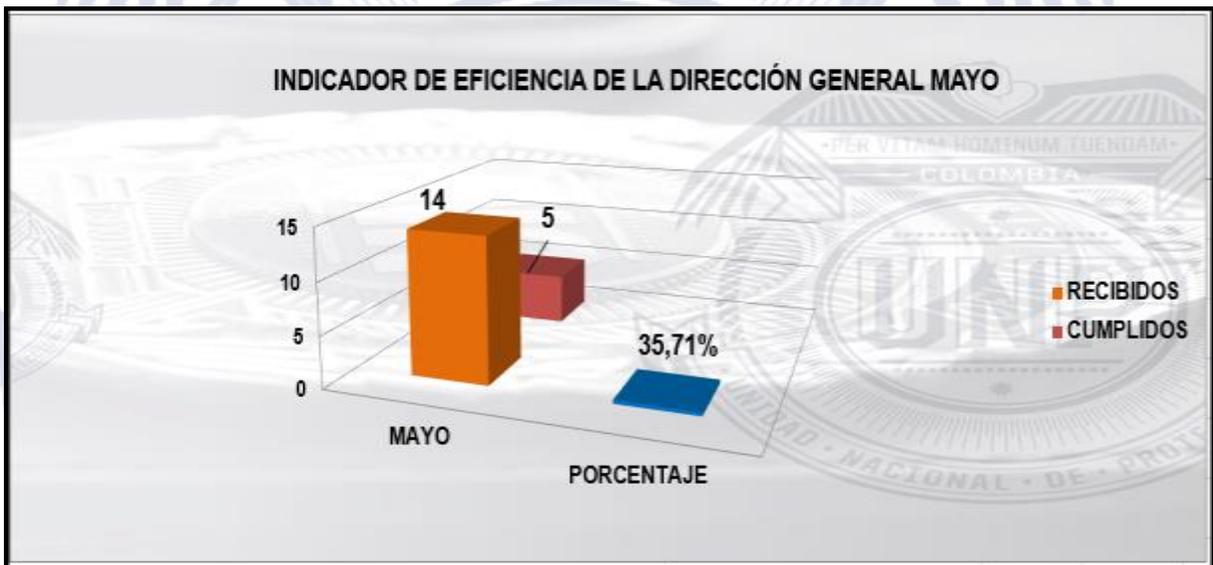
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	5	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	9	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>35,71%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

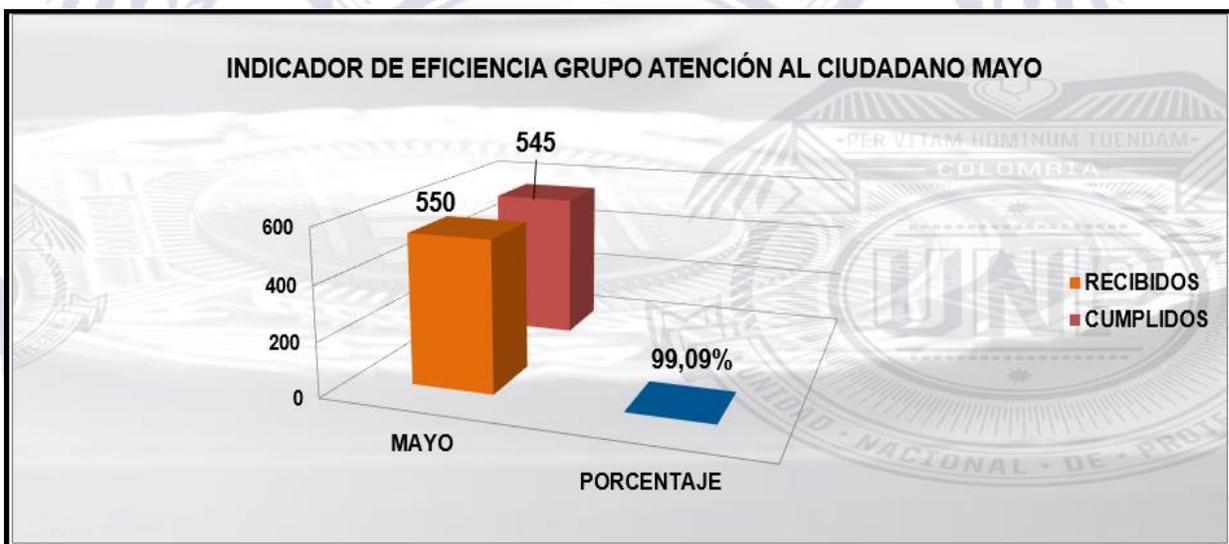
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	119	119
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	90	88
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	319	319
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	22	19
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>	<b>545</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>99,09%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

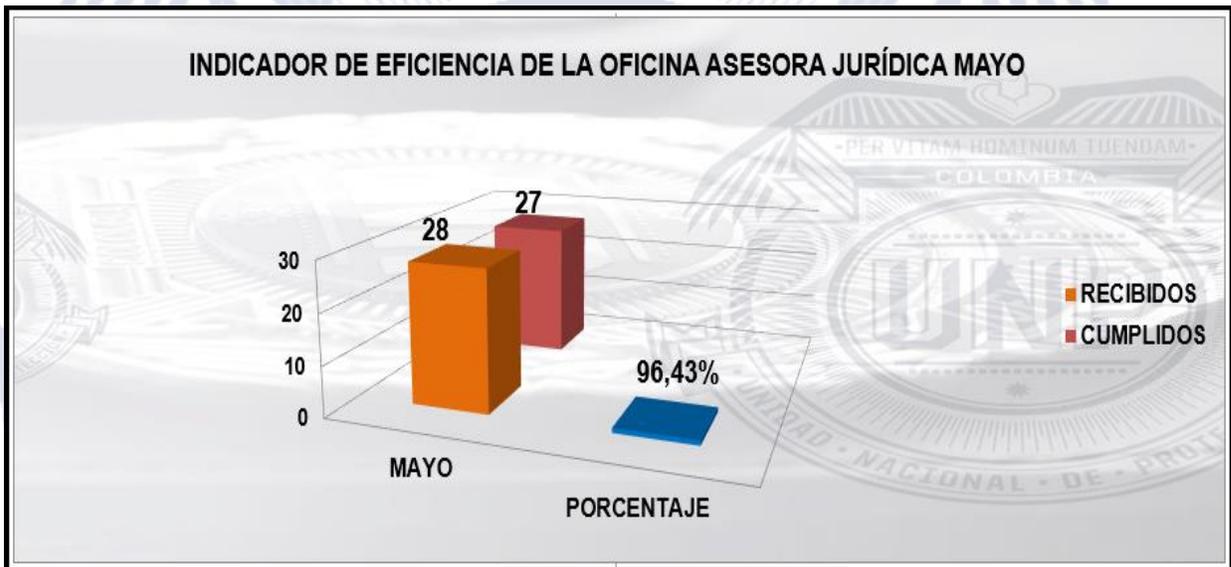
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	13	12
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>27</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>96,43%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

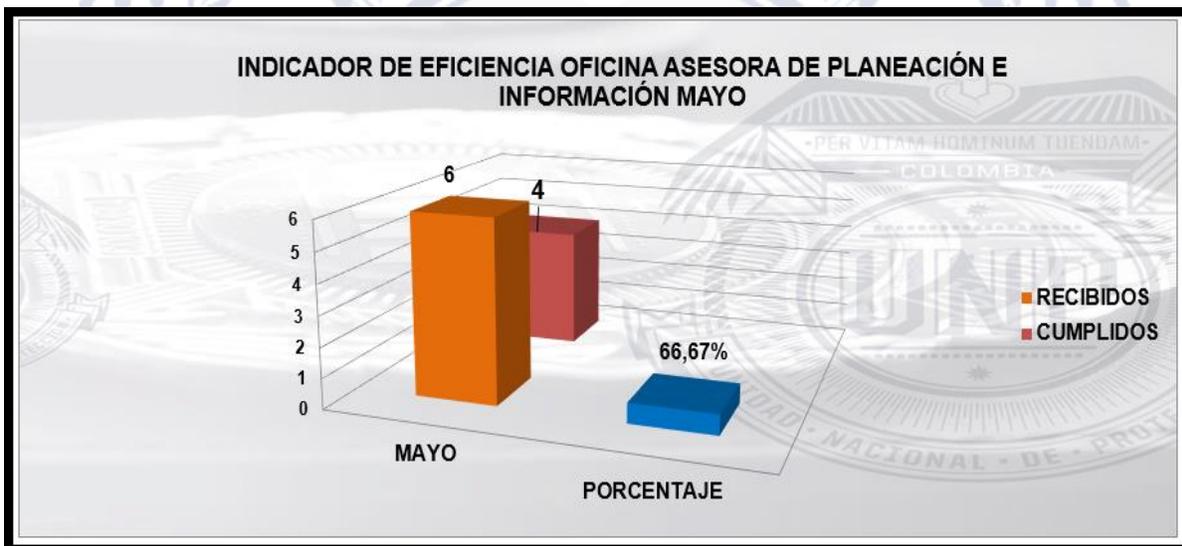
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN -MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	0	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>66,67%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

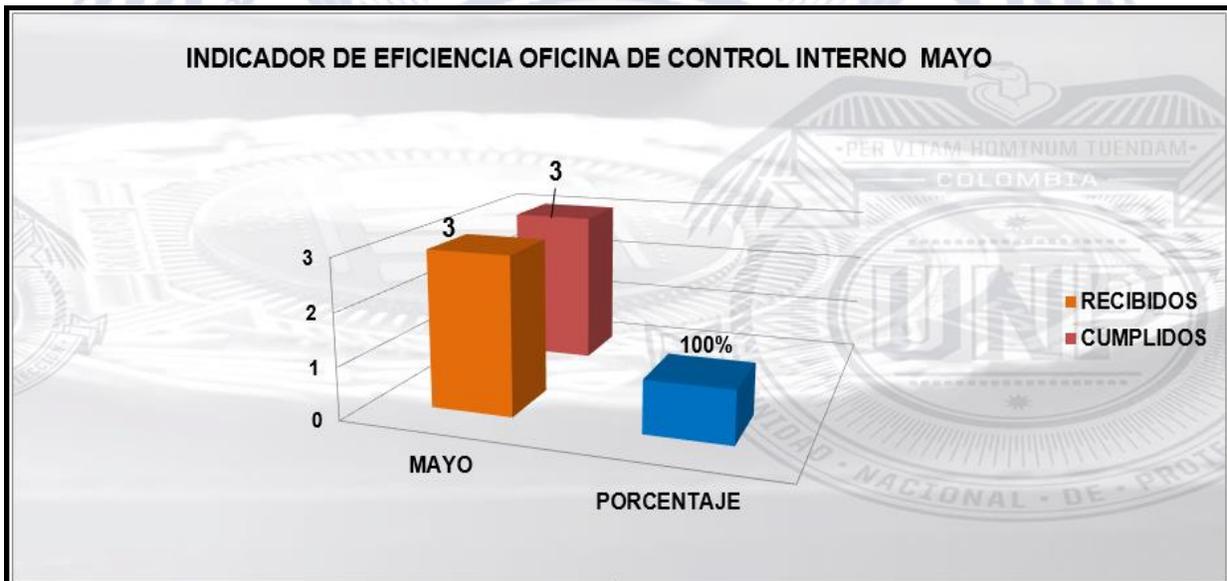
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

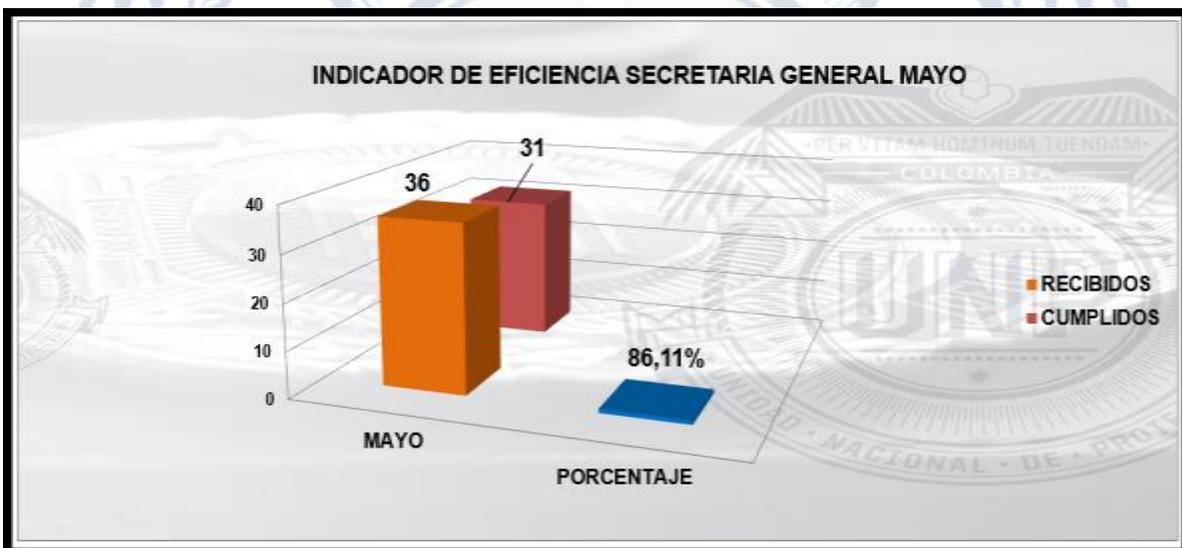
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	13	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>31</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>86,11%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

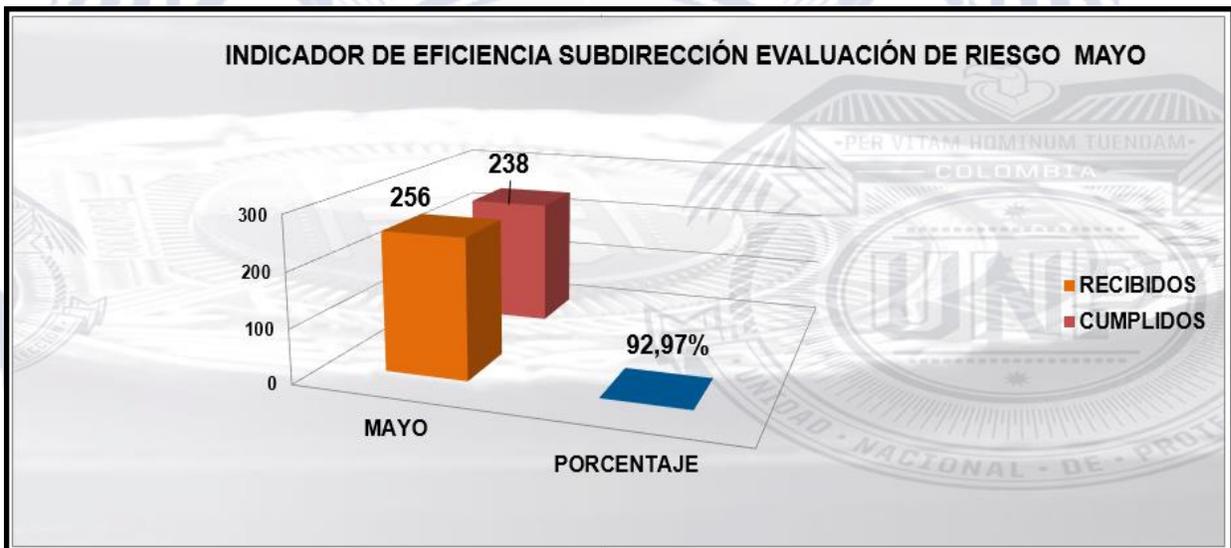
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	93	84
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	98	98
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	65	56
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>238</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>93%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

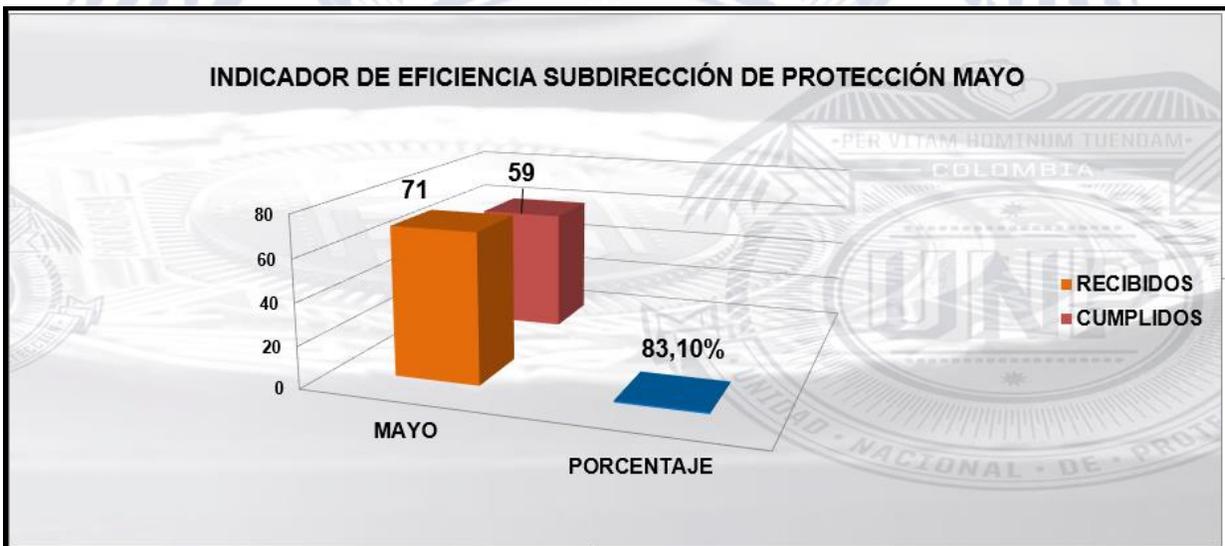
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	22	19
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	18	18
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	31	22
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>59</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>83%</b>	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

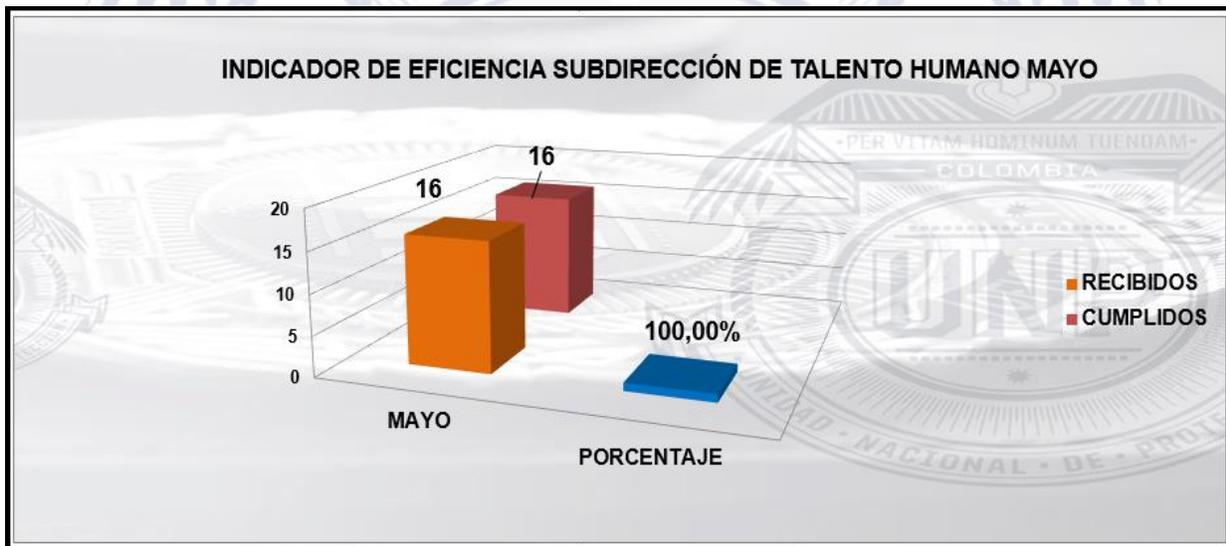
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2017	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100%</b>	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

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

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DE ENERO A MAYO 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
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	823	835	525	805	95%	96%	96%	95%	94%
						526	856	874	552	857					

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



# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

## MAYO

### GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



### 4.3 FLUJO PQRSD

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

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



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

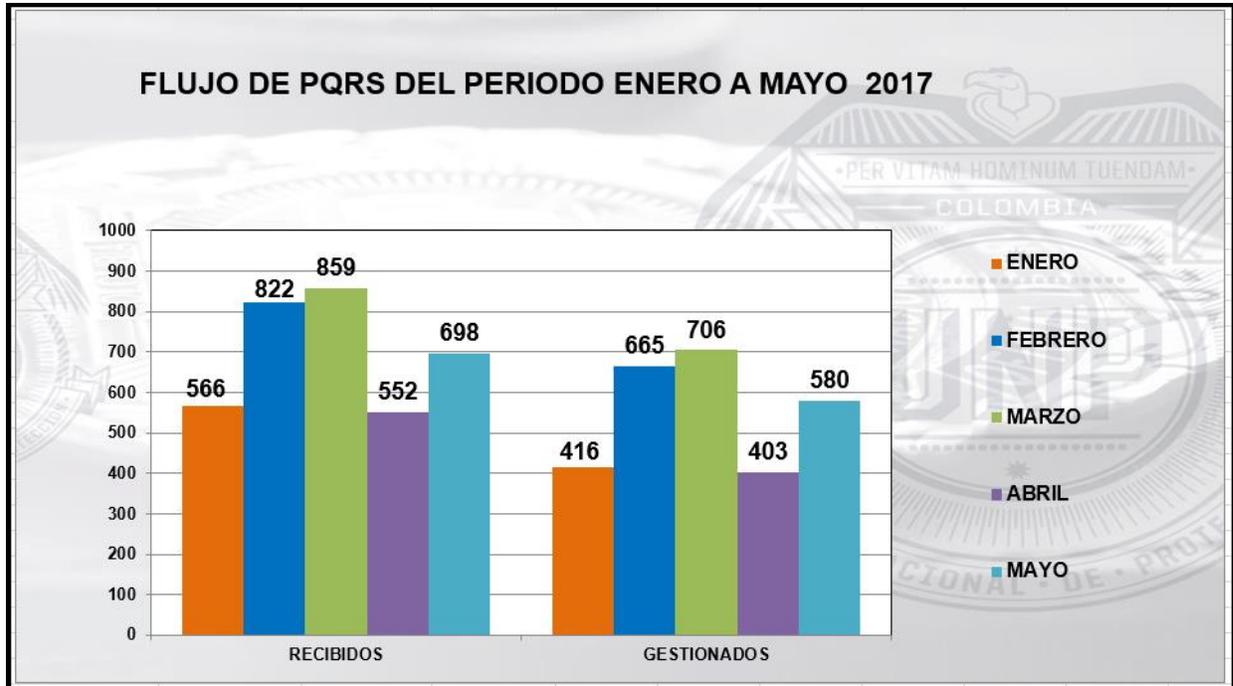
MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica



### 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:



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



➤ Rezago PQRSD Marzo 2017

REZAGO PQRSD MES DE MARZO 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2017	PENDIENTES A CORTE 30 ABRIL 2017	GESTIONADOS EN MAYO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	24	2	1	1	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50,00%</b>

➤ Rezago PQRSD abril 2017

REZAGO PQRSD MES DE ABRIL 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL 2017	PENDIENTES A CORTE 30 ABRIL 2017	GESTIONADOS EN MAYO 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	14	10	7	3	70%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	39	37	2	95%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	216	17	16	1	94%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	193	78	76	2	97%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>488</b>	<b>144</b>	<b>136</b>	<b>8</b>	

➤ Resumen PQRSD mayo 2017

RESUMEN PQRSD MES DE MAYO 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	13	5	0	8	0	8	36%
OFICINA ASESORA JURIDICA	27	13	2	12	0	14	96%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	2	0	0	0	0	67%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	3	0	4	0	4	100%
SECRETARIA GENERAL	26	15	2	4	5	11	86%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76	35	3	36	2	41	83%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	326	293	6	26	1	33	99%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15	11	0	4	0	4	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	206	151	39	15	1	55	93%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>698</b>	<b>528</b>	<b>52</b>	<b>109</b>	<b>9</b>	<b>170</b>	<b>94</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>93.93%</b>						



# INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

## MAYO

### GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE MAYO 2017		
MOTIVOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	0,013	9
Archivo Documental	0,016	11
Comunicado CERREM	0,016	11
Escortas	0,054	38
Funciones y Procedimientos UNP	0,033	23
Implementación de Medidas	0,067	47
Información Trámite y Servicios UNP	0,330	230
Información Estudio Nivel de Riesgo	0,415	290
No Competencia UNP	0,023	16
Vehiculos	0,033	23
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>100%</b>	<b>698</b>

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



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****MAYO****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN****7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE MAYO**

<b>PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE MAYO 2017</b>		
<b>POBLACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>FRECUENCIA</b>
ACR	1,9%	13
Alcaldes Distritales y Municipales	0,0%	0
Apoderados o Profesionales Forenses	0,0%	0
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	1,6%	11
Dirigentes o Activistas Sindicales.	2,9%	20
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	6,3%	44
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	9,7%	68
Docentes Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional	1,0%	7
Entidad Pública	37,4%	261
Medidas Cautelares	0,4%	3
Miembros del Congreso	0,4%	3
Periodistas y Comunicadores Sociales.	1,7%	12
Personas del Común	18,5%	129
Servidores Públicos	4,7%	33
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	13,5%	94
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>698</b>



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



**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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

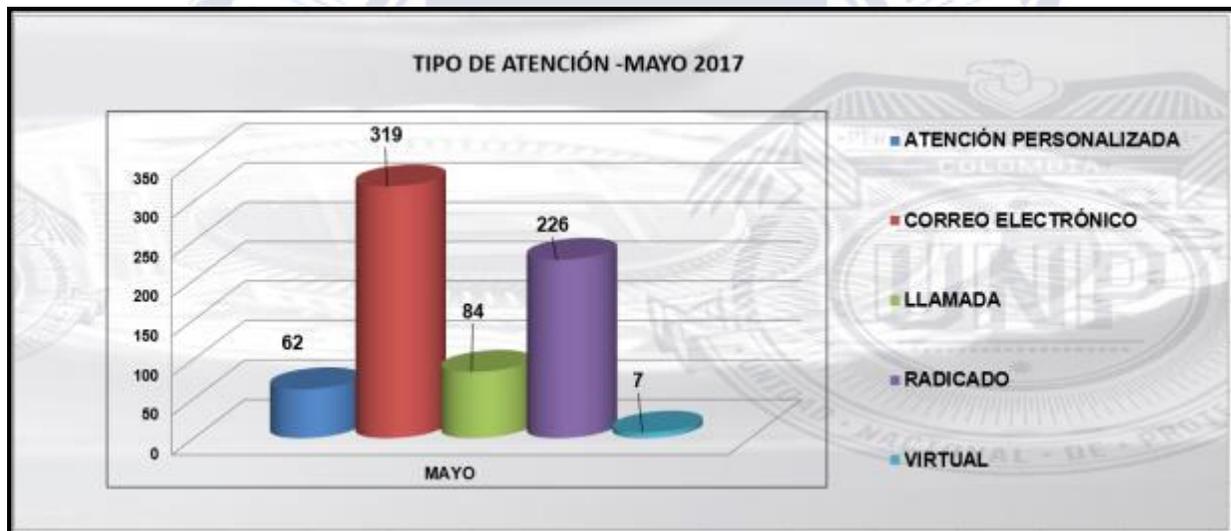
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TIPO DE ATENCIÓN	
MAYO 2017	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	62
CORREO ELECTRÓNICO	319
LLAMADA	84
RADICADO	226
VIRTUAL	7
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>

Grafica





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron treinta (30)

- ✓ 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 mayo 2017 se enviaron catorce (22):

Cuatro (4) la Agencia Colombiana para la Reintegración Social

Dos (2) Centro Nacional de Inteligencia.

Dieciséis (16) Casos atendidos a través de trámite de emergencia.

- ✓ Ocho (8) 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) Fiscalía General de la Nación

Uno (1) Policía General de la Nación

Uno (1) Ejército Nacional de Colombia

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

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

c) Tipo de PQRSD del mes de mayo 2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TIPO DE PQRSD	
MAYO 2017	
DENUNCIAS	
DERECHO DE PETICIÓN	643
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN CONSULTA	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	29
QUEJA	13
RECLAMO	11
SUGERENCIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>

Grafica





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

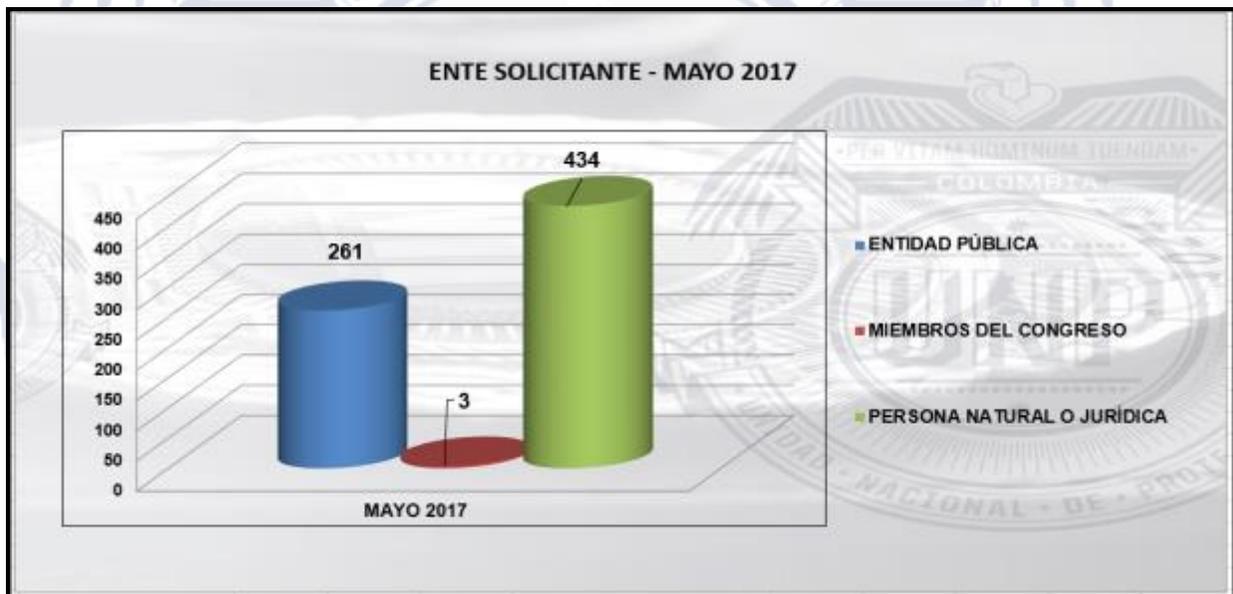
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



d) Ente solicitante del mes de mayo 2017

<b>ENTE SOLICITANTE</b>	
<b>MAYO 2017</b>	
<b>ENTIDAD PÚBLICA</b>	<b>261</b>
<b>MIEMBROS DEL CONGRESO</b>	<b>3</b>
<b>PERSONA NATURAL O JURÍDICA</b>	<b>434</b>
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>

Grafica





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 9. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES MAYO 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.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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

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

**ORIENTACION:** 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**

**MAYO**

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 mayo 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**

<b>TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP</b>								
<b>PERIODO MAYO DE 2017</b>								
<b>Encuesta No.</b>	<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>	<b>Pregunta 5</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>	<b>Sexo</b>
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	2	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



34	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
35	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
38	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
41	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
42	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
43	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
45	NO	4	4	SI	SI	1	B	F
46	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
47	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
48	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
49	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
50	SI	5	5	SI	SI	5	B	F

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 50 personas encuestadas 34 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 68% de la población muestra.

Así las cosas el 32% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	34	68%
	NO	16	32%
TOTAL		50	100%



**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 96% 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

MAYO

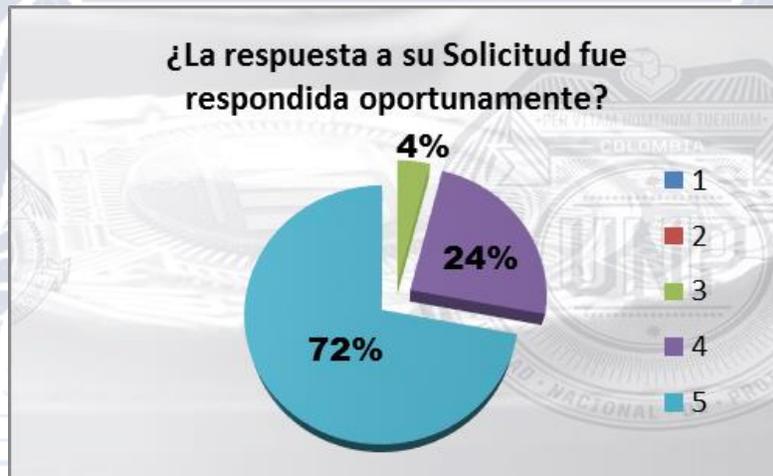
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 3

¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	12	24%
	5	36	72%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	



ORIENTACIÓN

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

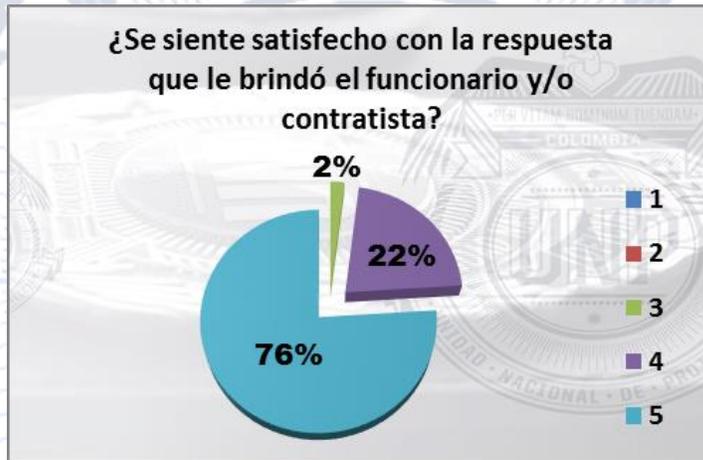
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 este valor a la escala 4 y 5.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	11	22%
	5	38	76%
TOTAL		50	100%



**DOMINIO**

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

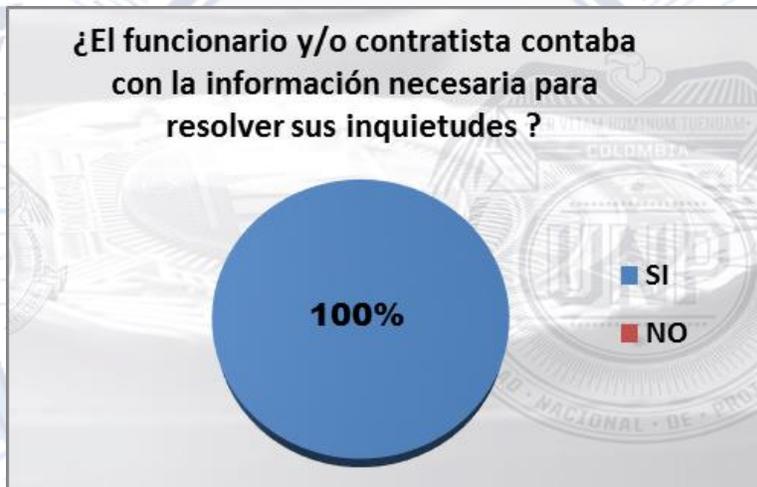
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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.

<b>PREGUNTA 4</b>			
<b>¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?</b>	SI	50	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		50	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

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	50	100%
	NO	0	0%
TOTAL		50	100%



PERCEPCIÓN

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

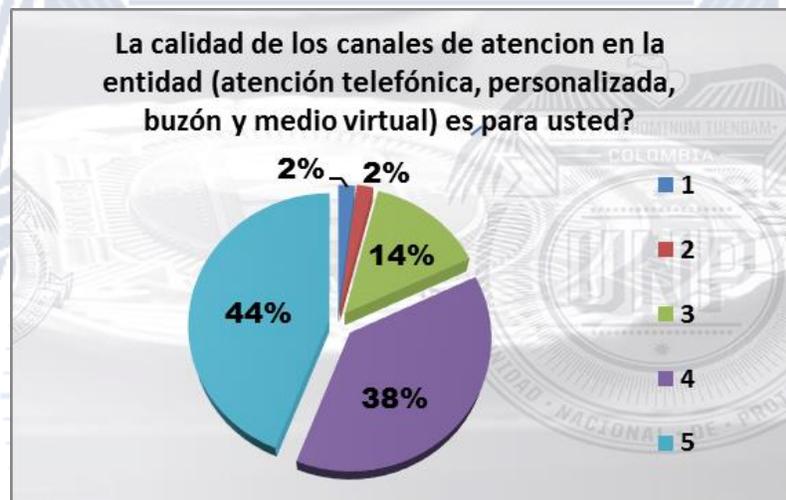
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



que de las 50 personas encuestadas el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 4% 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	1	2%
	2	1	2%
	3	7	14%
	4	19	38%
	5	22	44%
TOTAL		50	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 98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2% considera que es regular.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

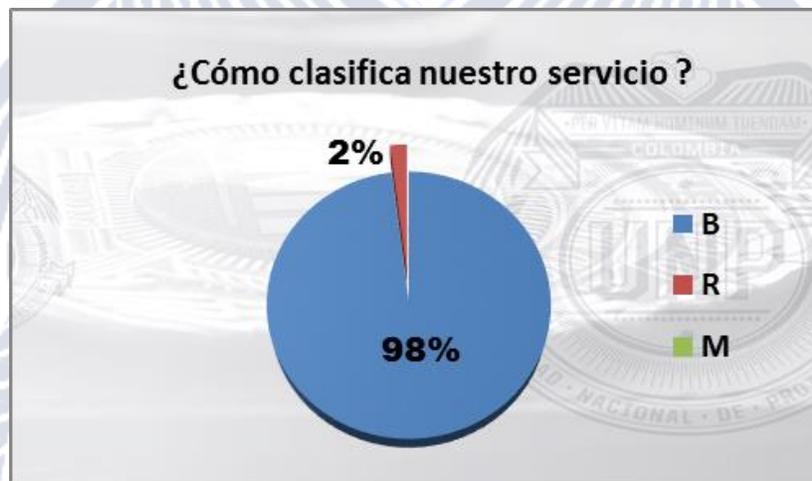
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	49	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		50	100%



### CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 50 encuestas realizadas, 11 son mujeres que corresponde a un 22%, y 39 son hombres, que corresponde al 78% del total de los encuestados durante el mes de mayo.



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

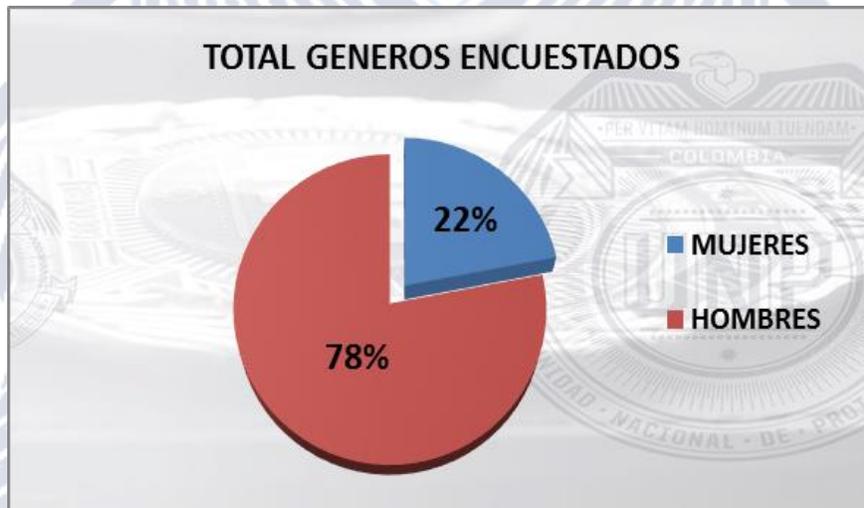
**MAYO**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



TOTAL, GENEROS ENCUESTADOS		
<b>MUJERES</b>	11	22%
<b>HOMBRES</b>	39	78%
<b>TOTAL</b>	50	100,00%



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

De las 50 personas encuestadas en el mes de mayo del presente año, 11 son mujeres, de las cuales el 100% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		11	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	38	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		39	100%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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 de los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de mayo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de: Buenaventura, Ibagué, Montería, Barranquilla, Bucaramanga y Cucuta, realizando un total de 41 encuestas.

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	SI	4	5	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
11	SI	4	5	SI	SI	3	B	F	IBAGUE



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
13	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
17	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	MONTERIA
18	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	MONTERIA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MONTERIA
21	SI	5	5	SI	SI	1	M	M	MONTERIA
22	NO	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
23	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
24	NO	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
26	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
27	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
28	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
31	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	B/QUILLA
32	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
33	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/MANGA
34	SI	2	1	NO	SI	2	M	M	B/MANGA
35	SI	2	2	NO	SI	2	M	M	B/MANGA
36	SI	1	1	SI	SI	1	R	M	B/MANGA
37	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
38	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



39	SI	3	3	SI	SI	3	R	M	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
41	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA

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

**PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 41 personas encuestadas en el periodo, el 73% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 27% no lo había hecho.

<b>PREGUNTA 1</b>			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	30	73%
	NO	11	27%
<b>TOTAL</b>		41	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

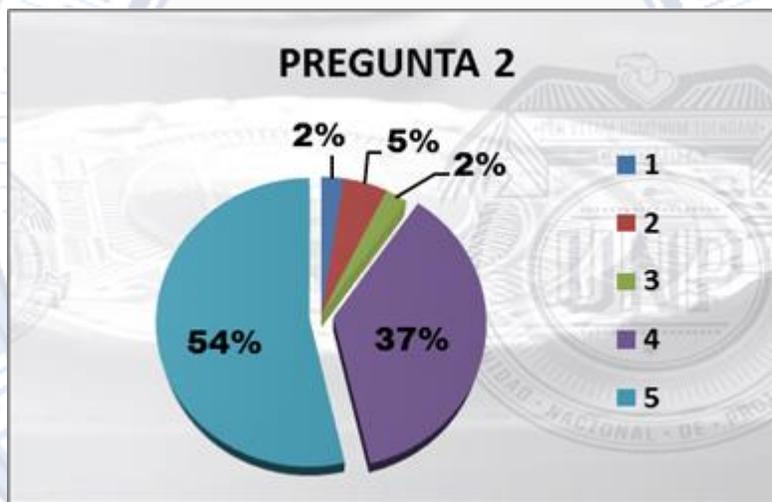


OPORTUNIDAD

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	1	2%
	2	2	5%
	3	1	2%
	4	15	37%
	5	22	54%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

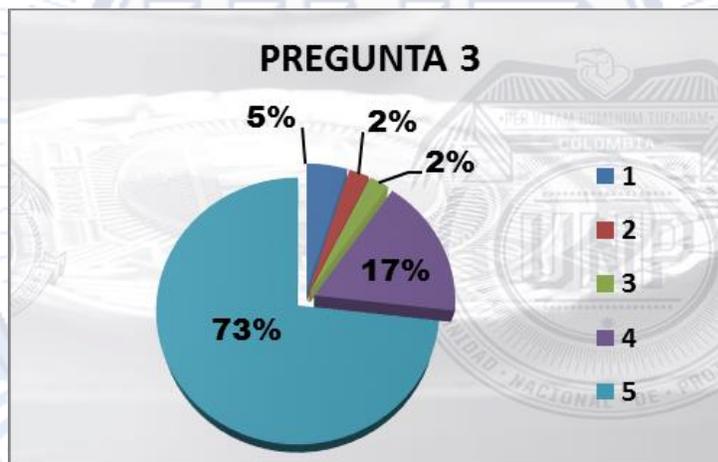


**ORIENTACIÓN**

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	2	5%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	7	17%
	5	30	73%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

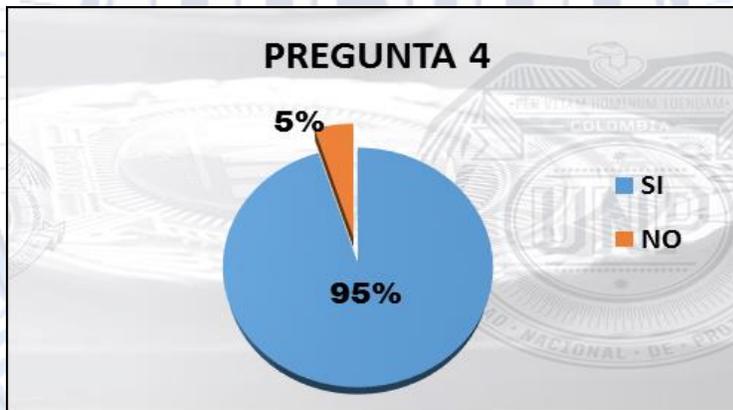


DOMINIO

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 95% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 5% manifestaron que no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 100% de los encuestados refirió que las respuestas dadas por el asesor fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	39	95%
	NO	2	5%
TOTAL		41	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

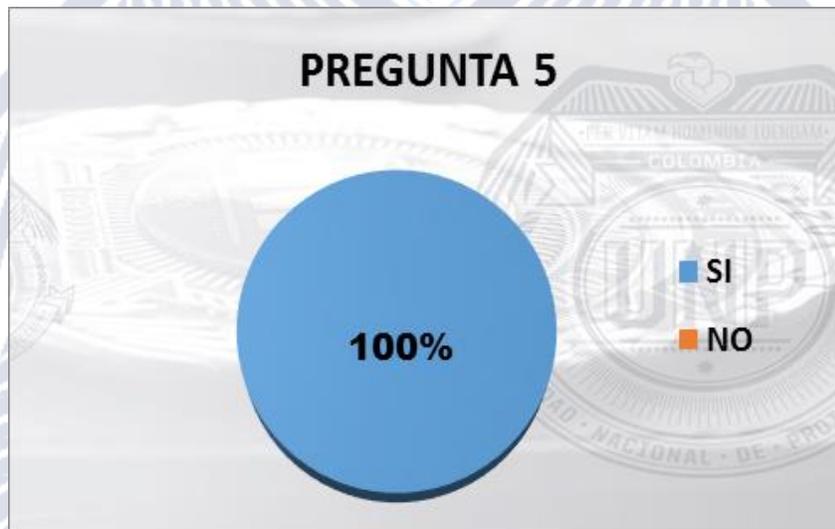
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	41	100%
	NO	0	0%
TOTAL		41	100%



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 41 personas encuestadas. el 83% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, el 7% los califica con 3 y el 10% los califican con el puntaje mas bajo.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

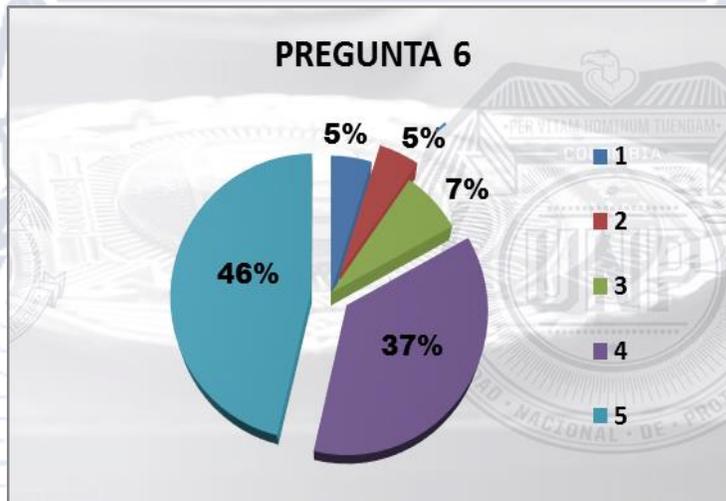
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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	2	5%
	2	2	5%
	3	3	7%
	4	15	37%
	5	19	46%
TOTAL		41	100%



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 88% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 5% refirieron que el servicio para ellos es regular y el 7% manifiestan que el servicio les parece malo.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

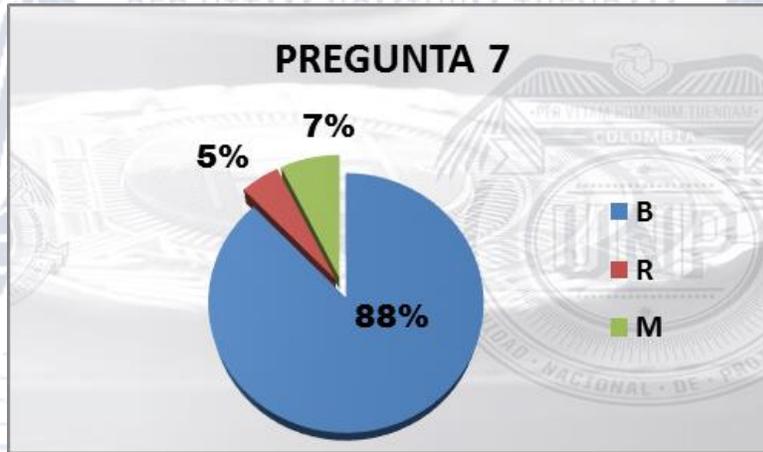
MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	36	88%
	R	2	5%
	M	3	7%
TOTAL		41	100%



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

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 41 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Buenaventura, Ibagué, Montería, Barranquilla, Bucaramanga y Cucuta, se tiene que 13 son mujeres que corresponde al 32% y 28 son hombres que corresponde a un 68% del total de los encuestados durante el mes de Mayo.



## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

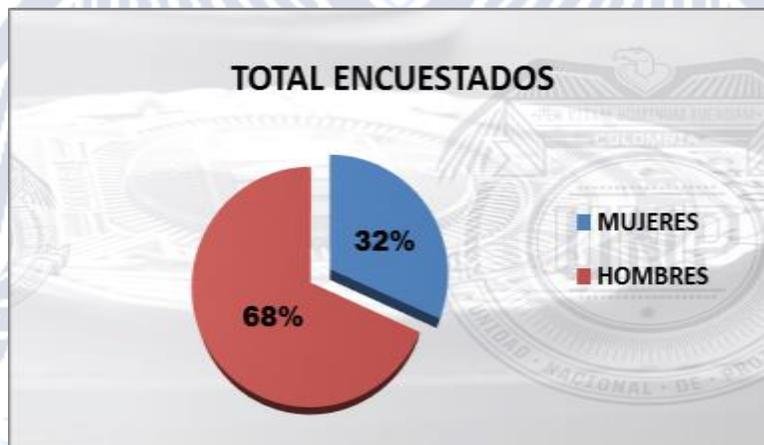
MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	13	32%
HOMBRES	28	68%
TOTAL	41	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 Febrero del presente año, 8 son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		13	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS  
FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	23	82%
	R	2	7%
	M	3	11%
TOTAL		28	100%





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

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.
- En lo referente al indicador de percepción el cual nos permite determinar la calidad que tienen los canales de atención de la entidad para impetrar una PQRSD; tenemos que de los 50 encuestados en la ciudad de Bogotá, sobre esta pregunta, 2 de los encuestados lo calificaron con la más baja que corresponde al 4% y en los Grupos Regionales 4 de los encuestados, que corresponde al 10%.

Esta calificación deja en evidencia que se están presentando inconvenientes en la recepción de llamadas como quiera que con la retroalimentación dada por los entrevistados que calificaron los canales como malos; manifestaron que la comunicación con la UNP es difícil porque nunca contestan los teléfonos, se hace necesario que cada una de las dependencias analice el por qué se está presentando esta problemática y se sugiere crear espacios de sensibilización con sus colaboradores donde se enfatice en la importancia de atender toda llamada telefónica en pro de la buena imagen institucional.

- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que en el mes de mayo la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 24 mujeres y 67 hombres; aunque la mayor participación fue de los hombres, el género que califica nuestro servicio como Bueno son las mujeres, con un 100%, mientras que 61 de los hombres lo calificaron bueno, 3 los calificaron regular y 3 lo calificaron mal.
- El 2% de los encuestados de Bogotá califican nuestro servicio como regular, mientras que el 5% de los entrevistados en la Grupos Regionales de Protección lo califican como regular y el



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



10% como malo, es importante ante esta calificación manifestar que por información recogida con algunos de los encuestados manifestaron que calificaron mal el servicio por cuanto el trámite que se le da en los diferentes niveles a su protección, no colma sus expectativas o se presentan retrasos en el cumplimiento de lo resuelto para ellos.

**10. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO-FEBRERO-MARZO-ABRIL-MAYO DE 2017)**

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

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

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





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

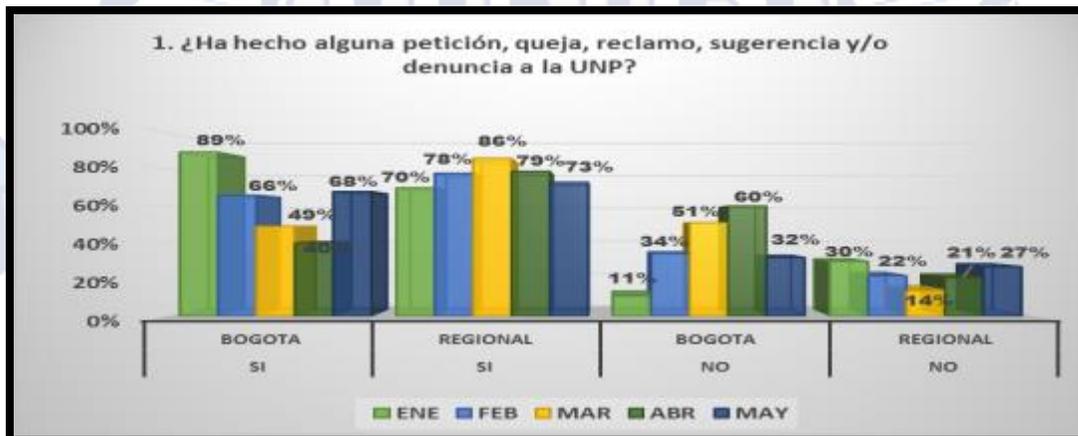


➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

**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 y/o denuncia a la UNP?				
	SI BOGOTA	SI REGIONAL	NO BOGOTA	NO 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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

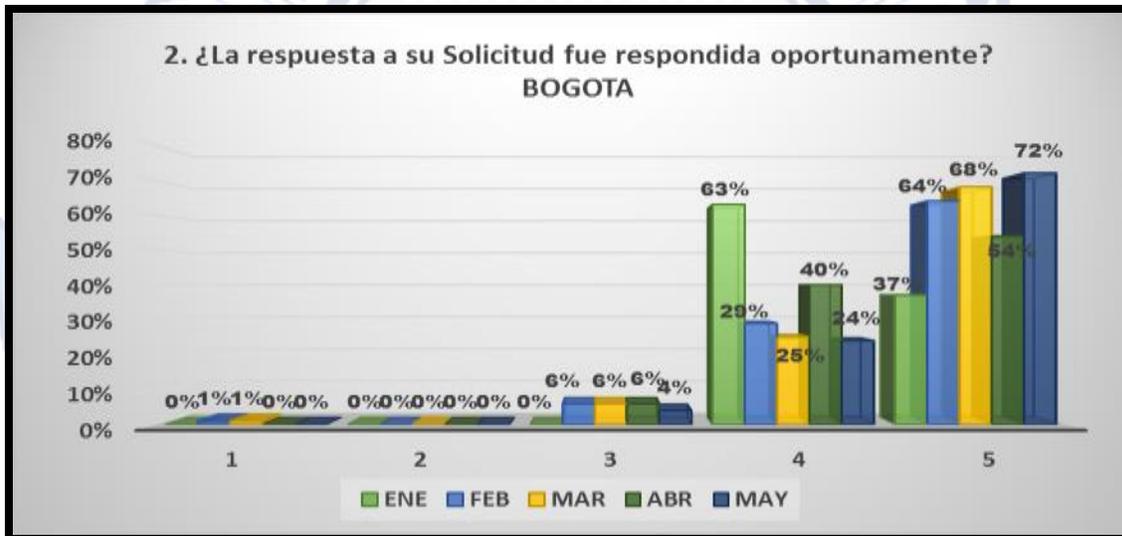
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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 respondida oportunamente?					
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					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

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 respondida oportunamente? 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					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

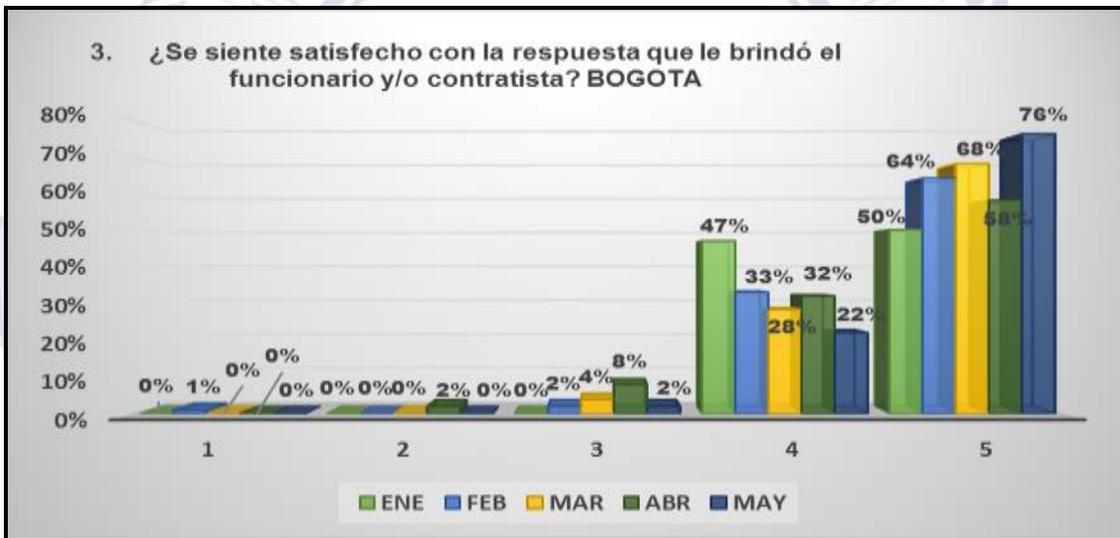
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

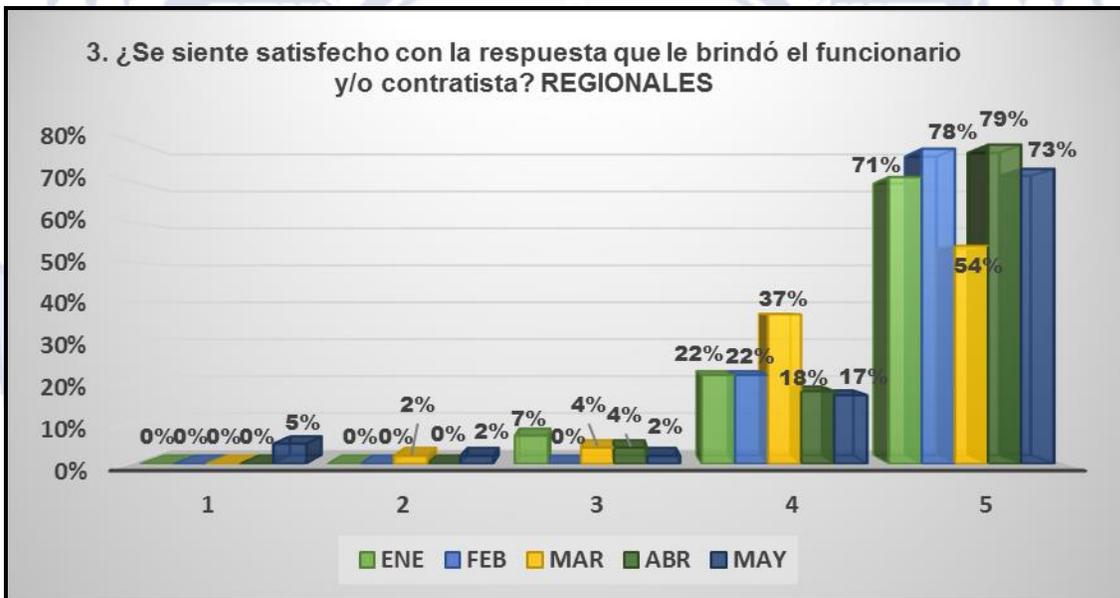
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

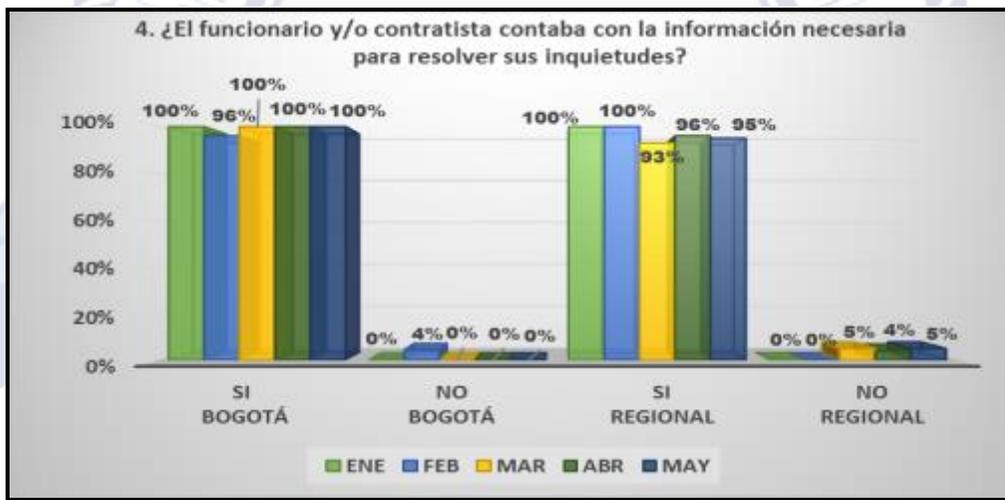
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**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%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

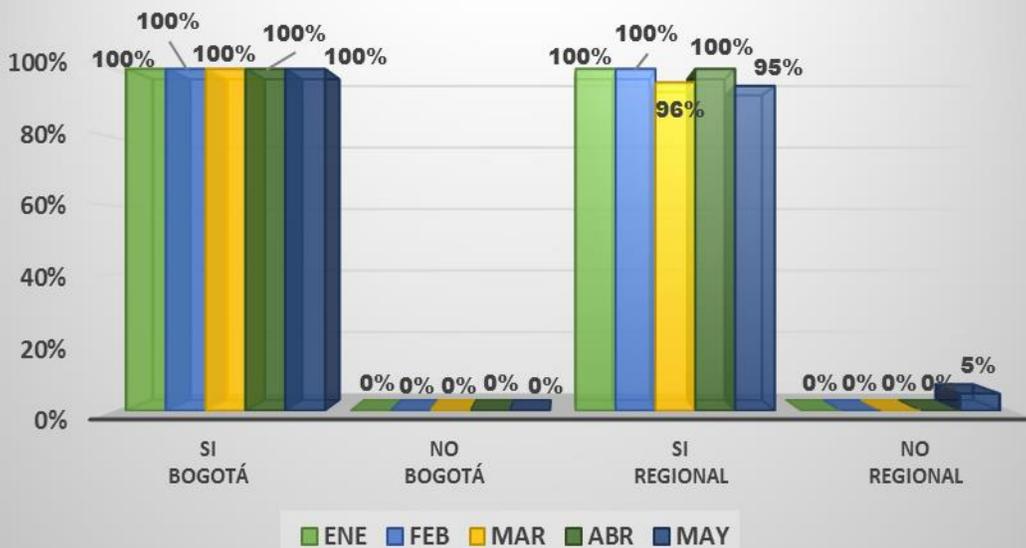
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



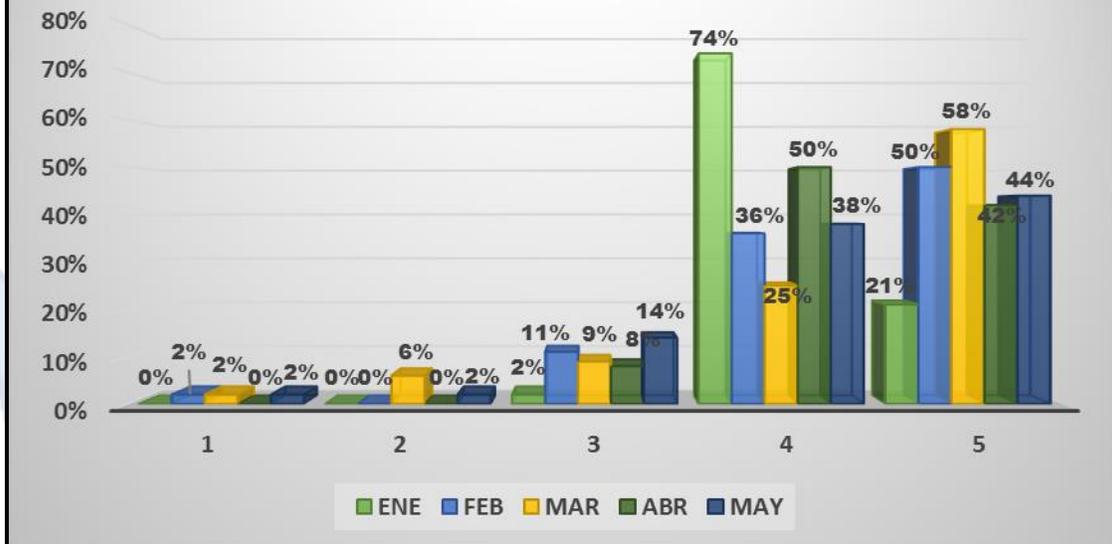
SATISFACCIÓN

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%

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

MAYO

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

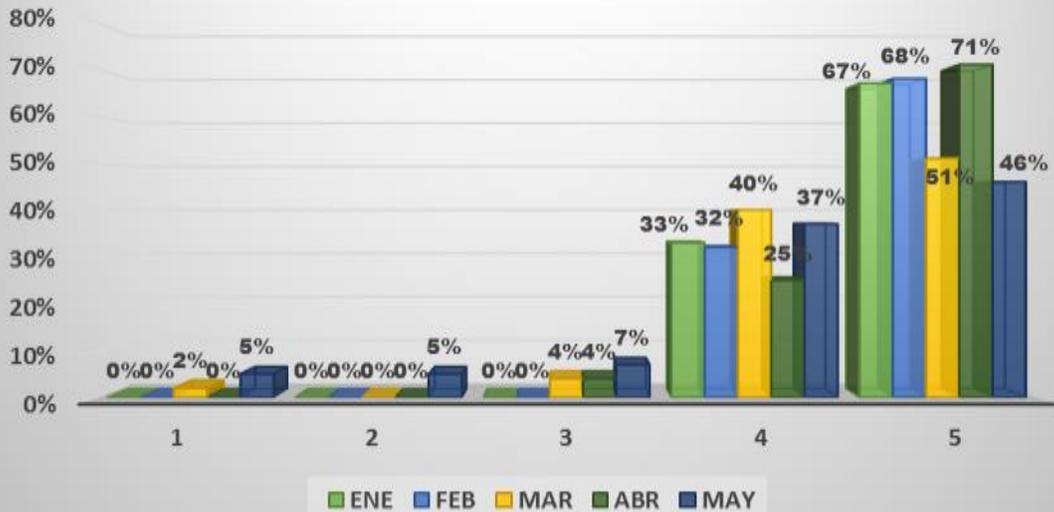


6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted?

GURP

	1	2	3	4	5
ENE	0%	0%	0%	33%	67%
FEB	0%	0%	0%	32%	68%
MAR	2%	0%	4%	40%	51%
ABR	0%	0%	4%	25%	71%
MAY	5%	5%	7%	37%	46%

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**

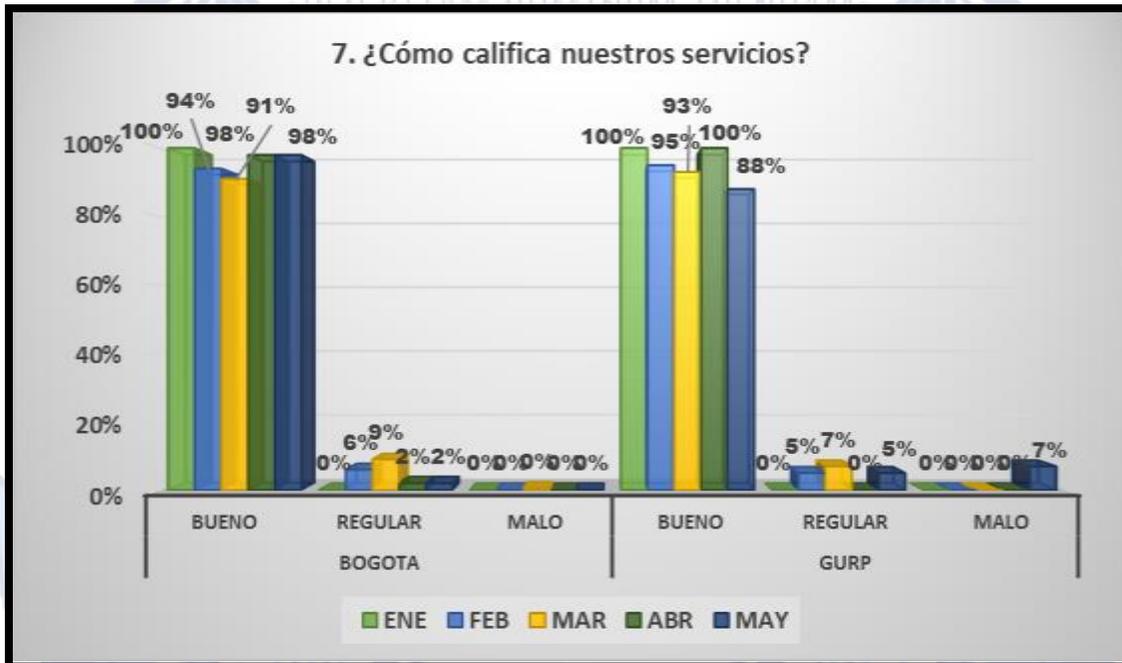
**MAYO**

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%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

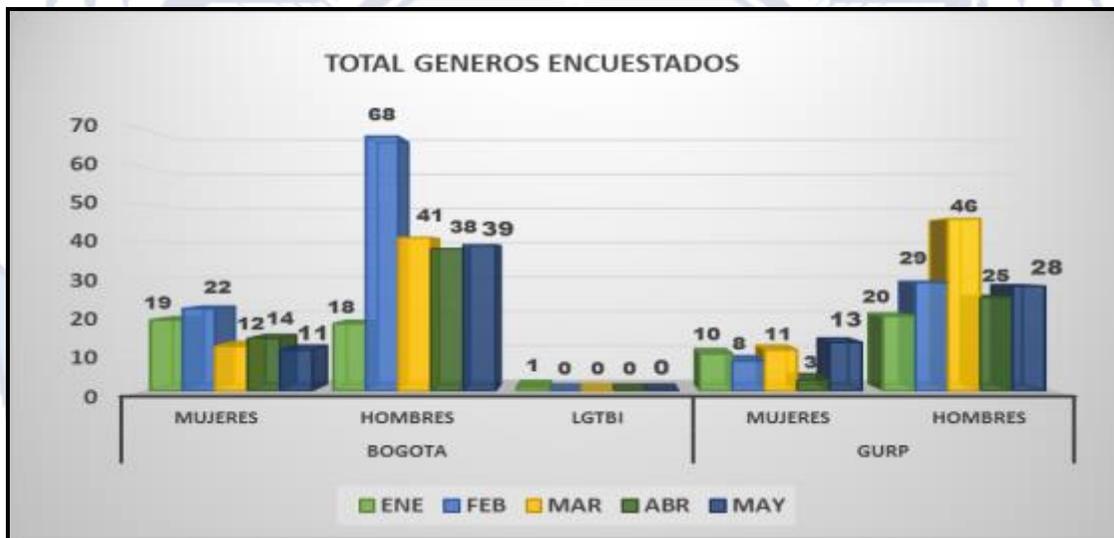
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD**

**MAYO**

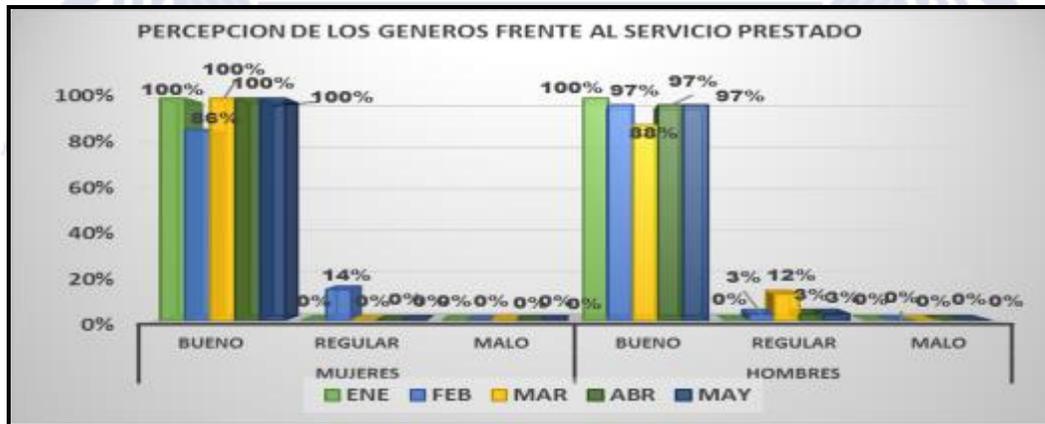
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO						
	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%



	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/05/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/05/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		06/05/2017
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.			