



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRSD**

NOVIEMBRE

BOGOTÁ D.C

07/12/2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES NOVIEMBRE.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	15
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A NOVIEMBRE).....	25
4.3 FLUJO DE PQRSD.....	26
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2017).....	26
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES NOVIEMBRE.....	28
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES NOVIEMBRE.....	29
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NIVEL CENTRAL.....	30
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	31
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES NOVIEMBRE 2017.....	34
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	34
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN..	48
11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A NOVIEMBRE 2017.....	60



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

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

De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la encuesta de satisfacción al Ciudadano que hace parte integral de este informe.

2. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el mes de noviembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **703** 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 noviembre, 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

NOVIEMBRE

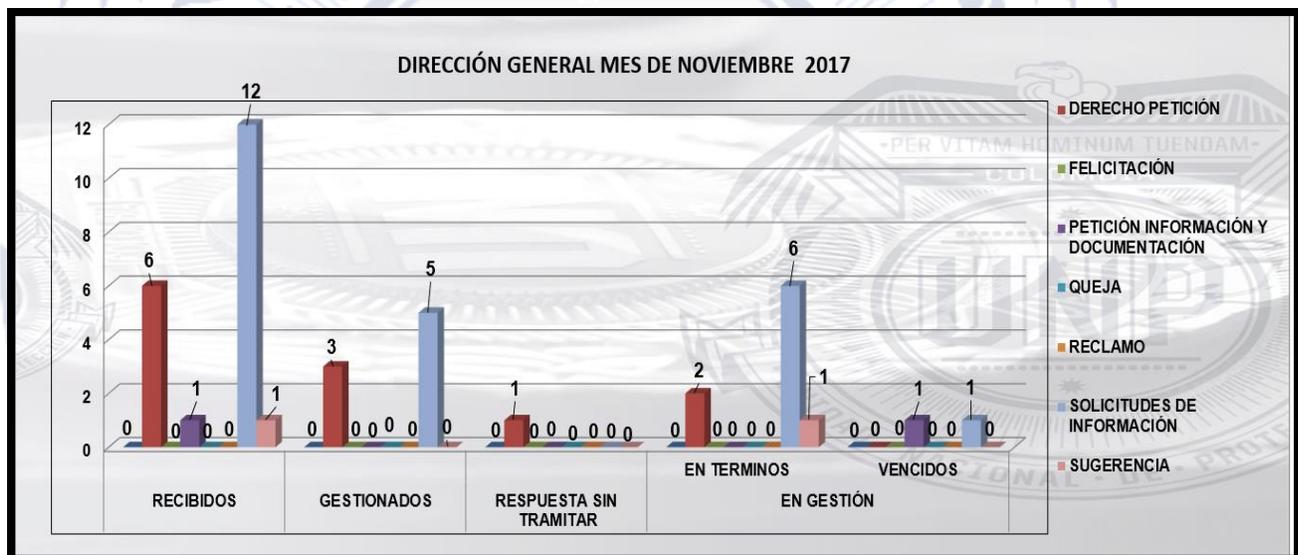
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	3	1	2	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	0	1	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	5	0	6	1	12
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	20					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

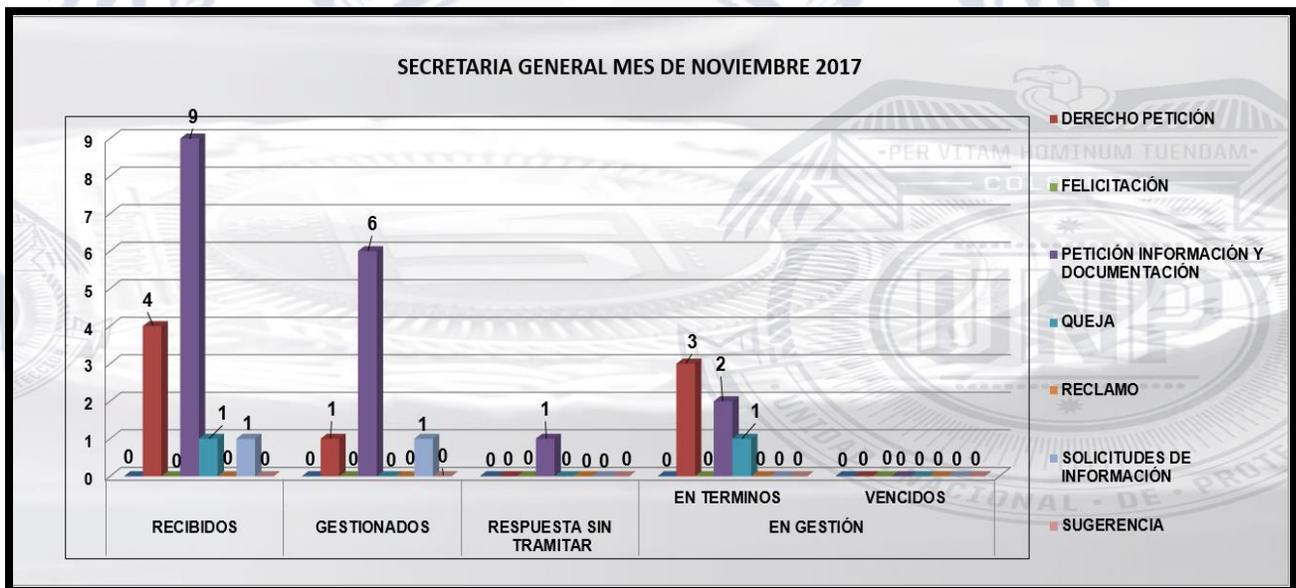
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	1	0	3	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	9	6	1	2	0	9
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	15					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

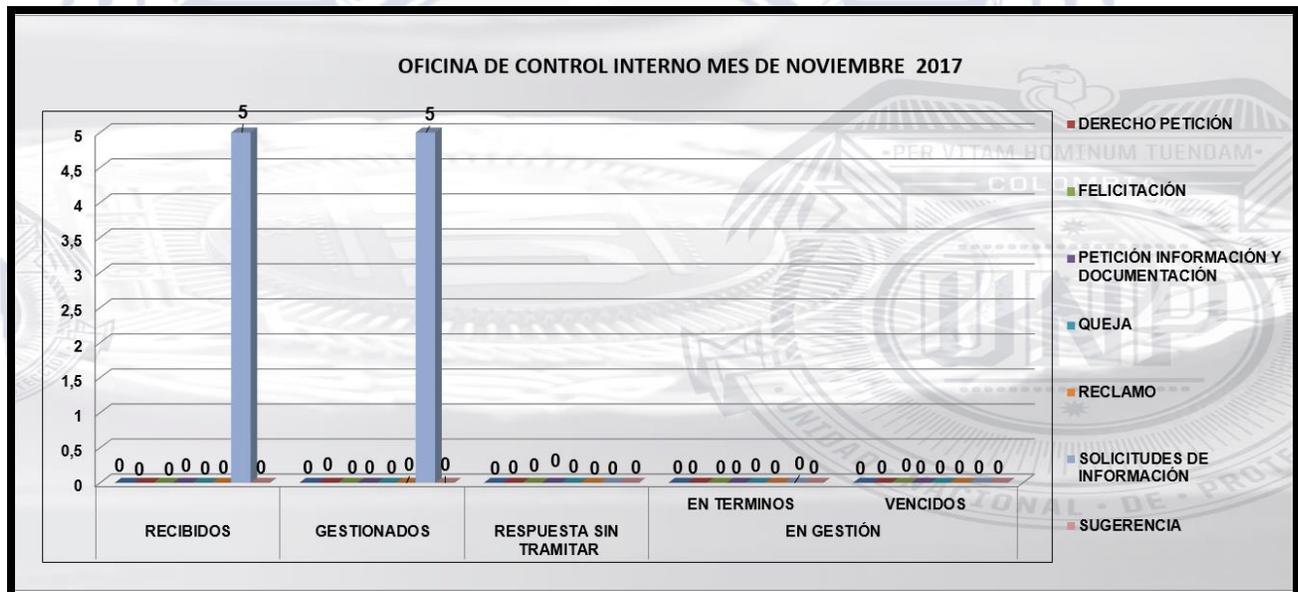
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	5	0	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	5					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

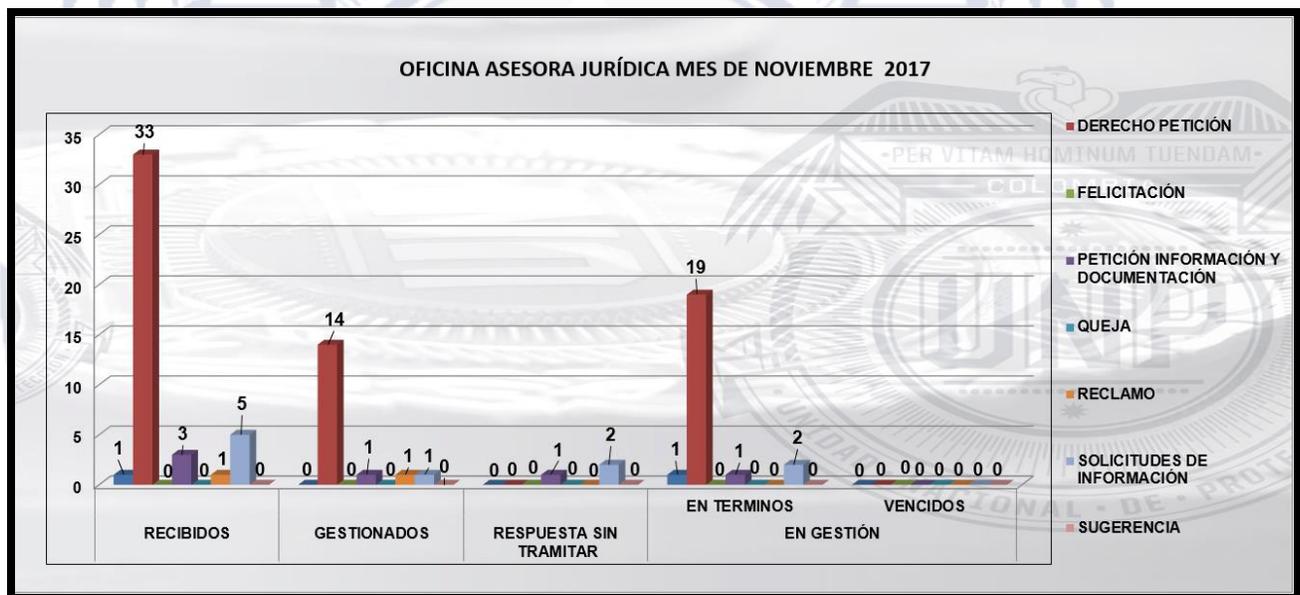
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	33	14	0	19	0	33
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	1	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	1	2	2	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	43					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

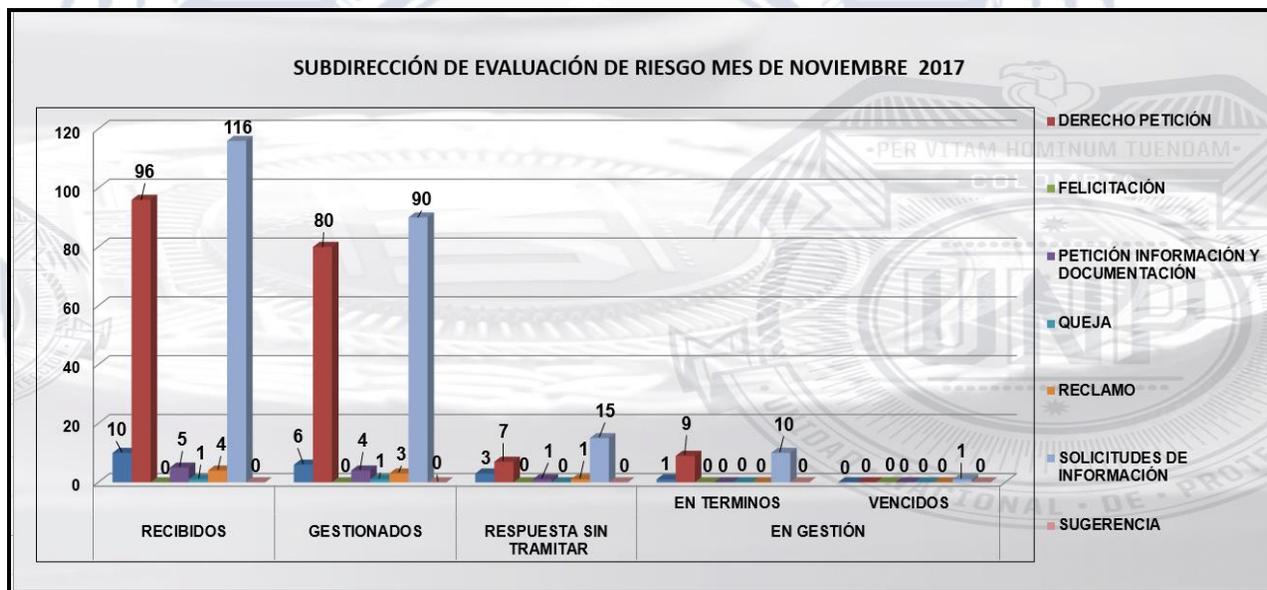
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	10	6	3	1	0	10
DERECHO PETICIÓN	96	80	7	9	0	96
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	4	1	0	0	5
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	4	3	1	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	116	90	15	10	1	116
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	232					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

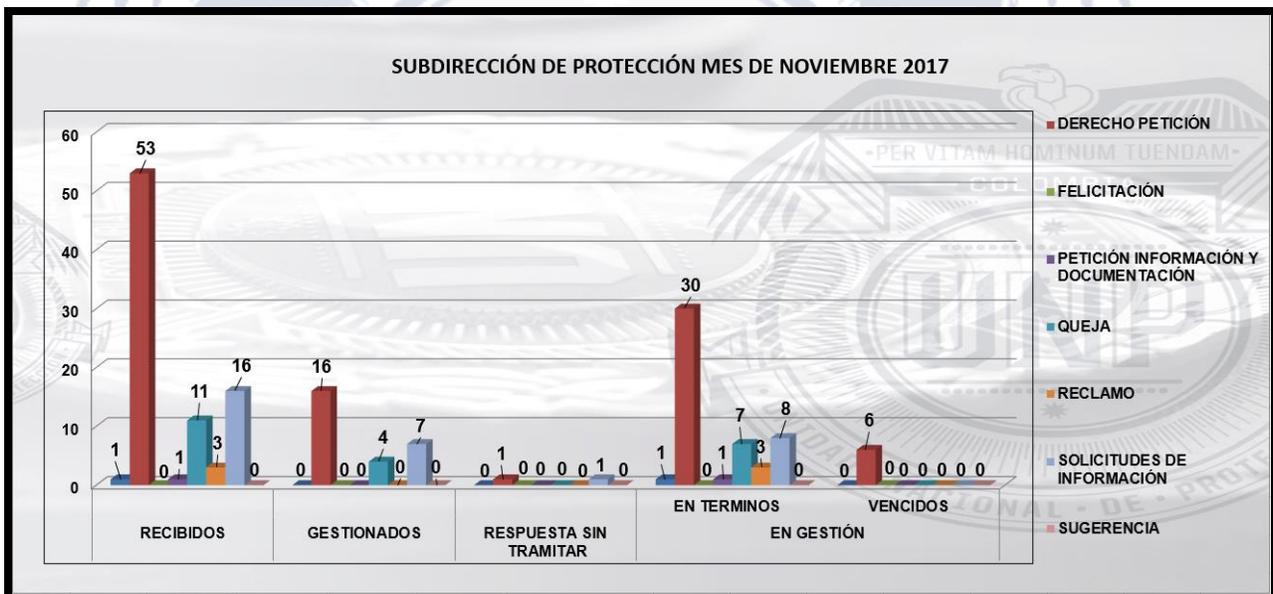
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	53	16	1	30	6	53
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	11	4	0	7	0	11
RECLAMO	3	0	0	3	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	7	1	8	0	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	85					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

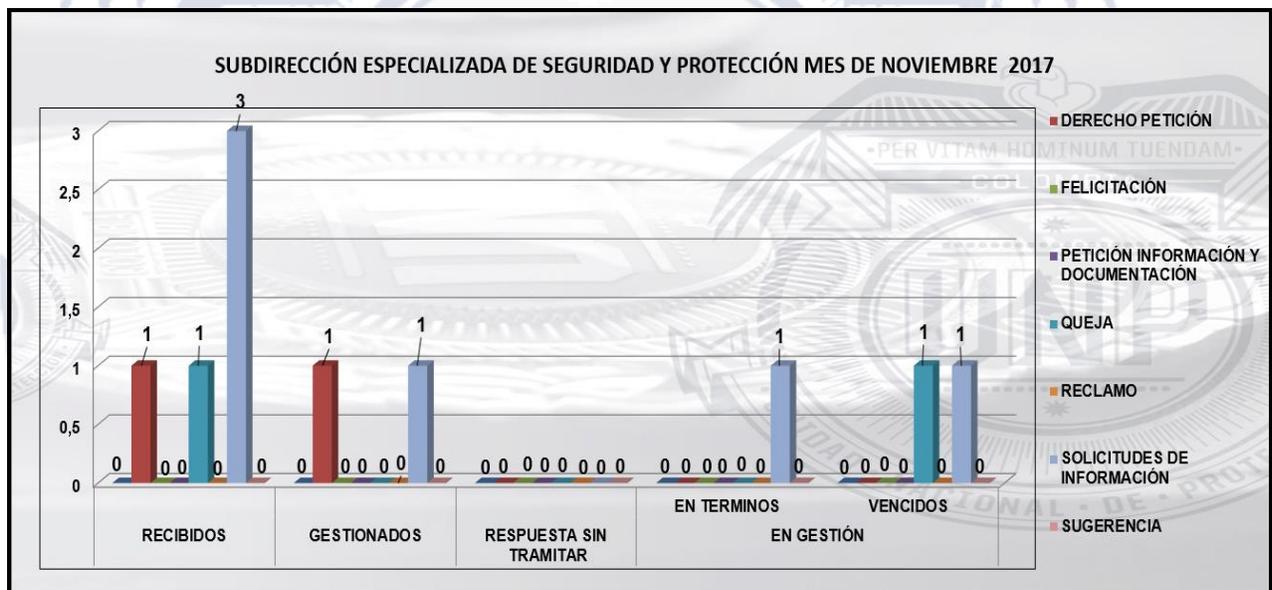
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	0	1	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	1	0	1	1	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	5					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

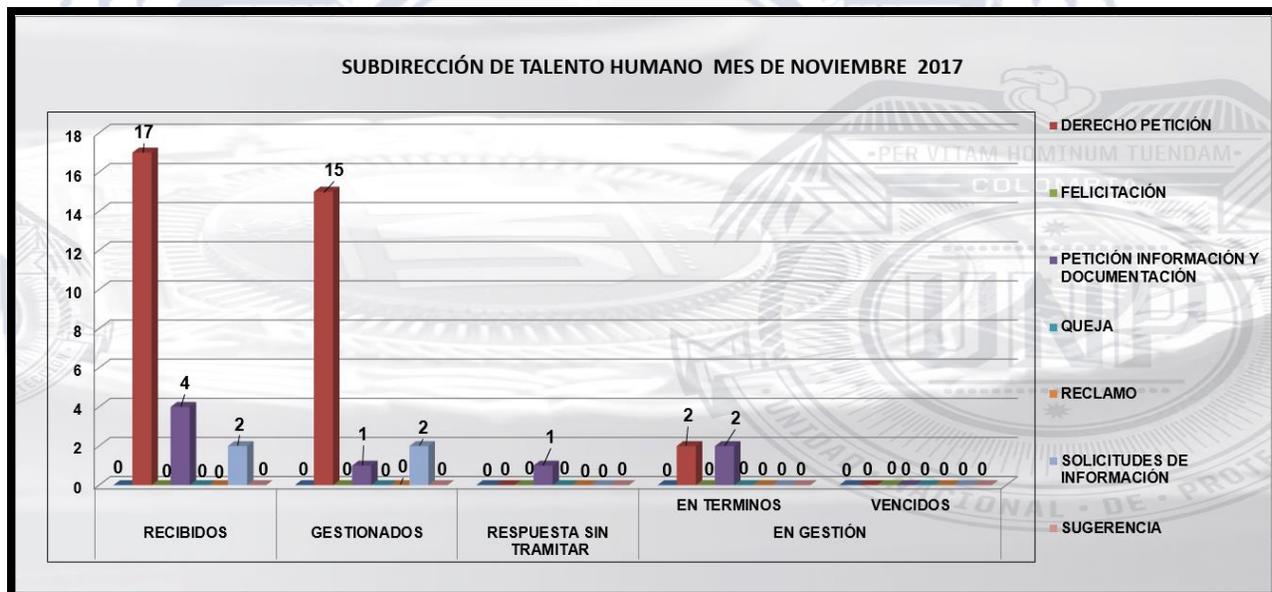
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	15	0	2	0	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	1	1	2	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

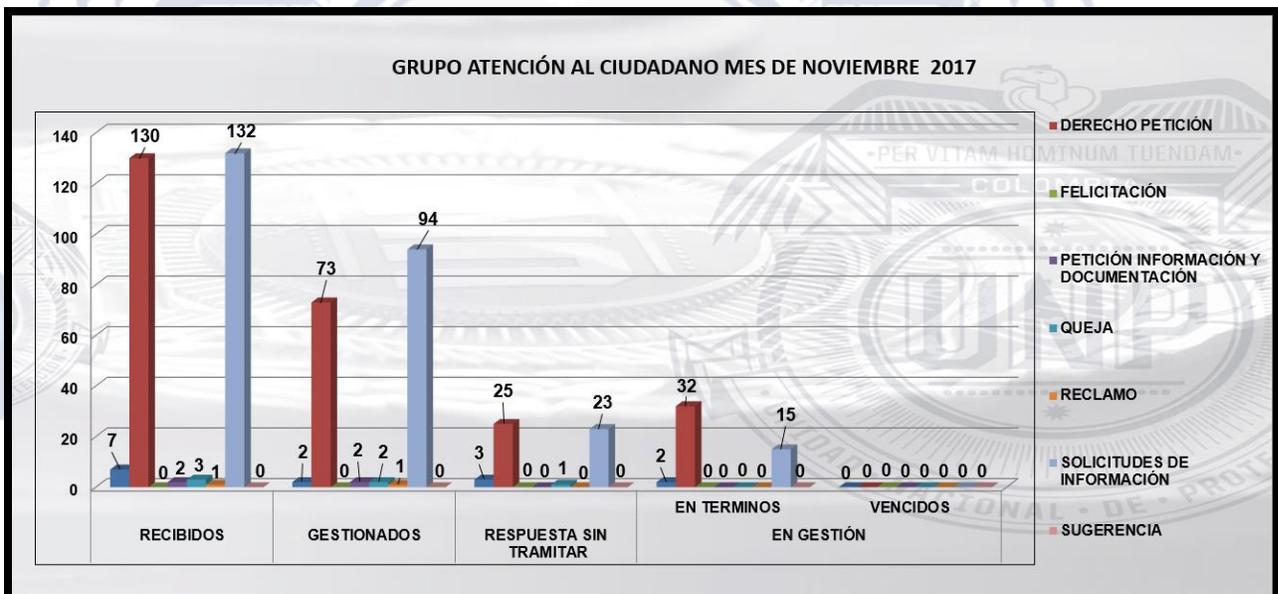
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	7	2	3	2	0	7
DERECHO PETICIÓN	130	73	25	32	0	130
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	3	2	1	0	0	3
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	132	94	23	15	0	132
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	275					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

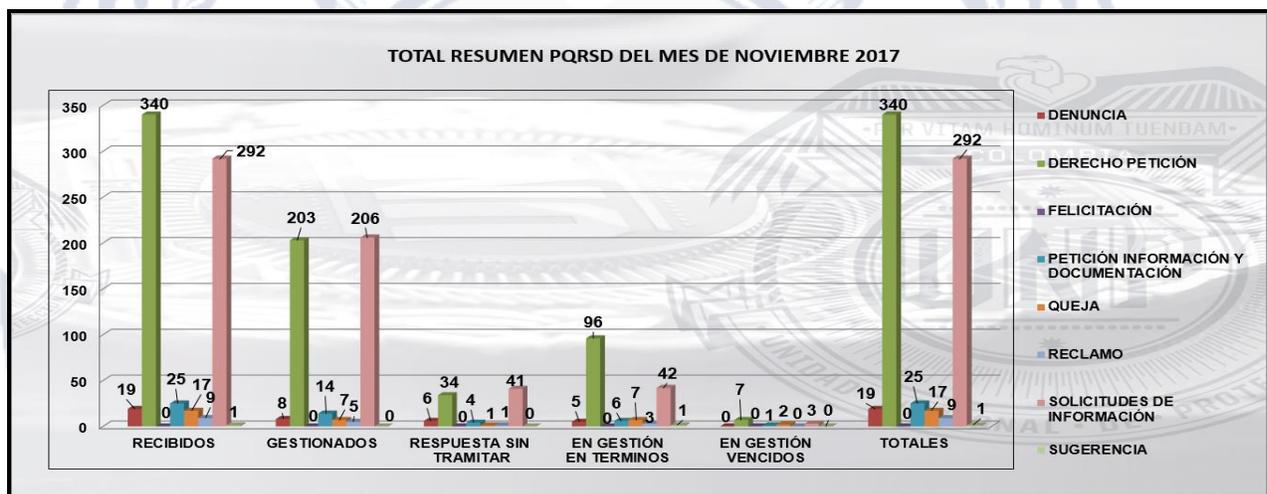
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2017						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	19	8	6	5	0	19
DERECHO PETICIÓN	340	203	34	96	7	340
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	25	14	4	6	1	25
QUEJA	17	7	1	7	2	17
RECLAMO	9	5	1	3	0	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	292	206	41	42	3	292
SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	703					



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

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE NOVIEMBRE

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de noviembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (octubre) que debieron contestarse en el mes de noviembre, y las recibidas en noviembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **759** PQRSD, de ese total fueron respondidas **692** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **91,17%**.

El restante **8,83 %** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final. Y por el alto índice de PQRSD que llegan a la entidad.

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

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

12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre 2017

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto 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 NOVIEMBRE

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

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

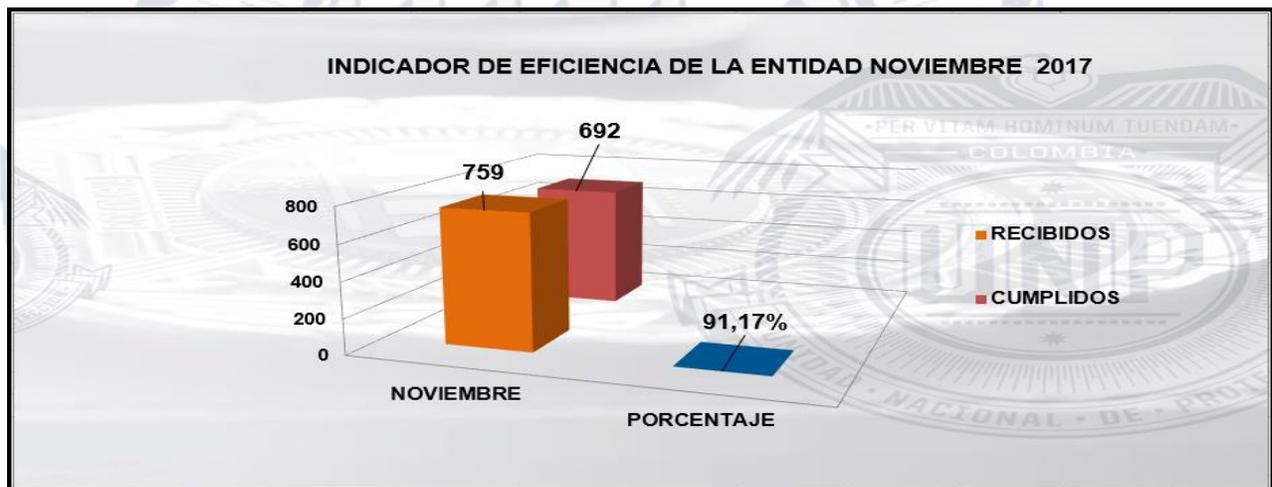


➤ Indicador de Eficiencia de la Entidad

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 DE LA ENTIDAD - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2017	703	529
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	46	46
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	253	222
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	279	279
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	181	145
TOTAL	759	692
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	91,17%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

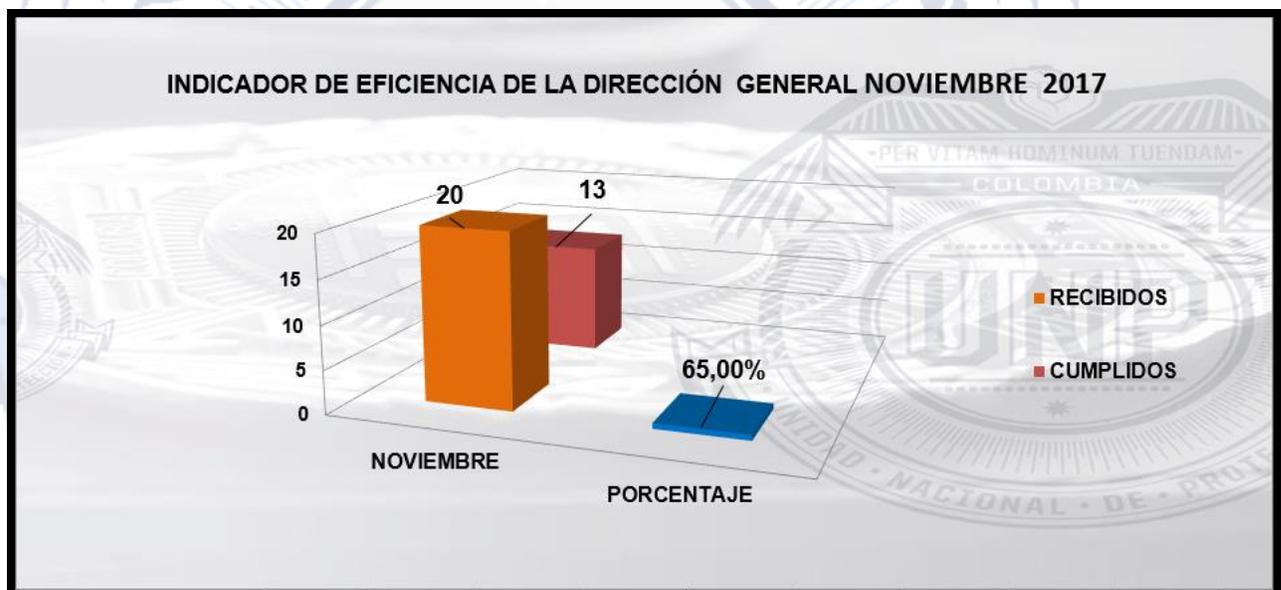
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	11	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	7	4
TOTAL	20	13
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	65,00%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	9	9
TOTAL	18	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

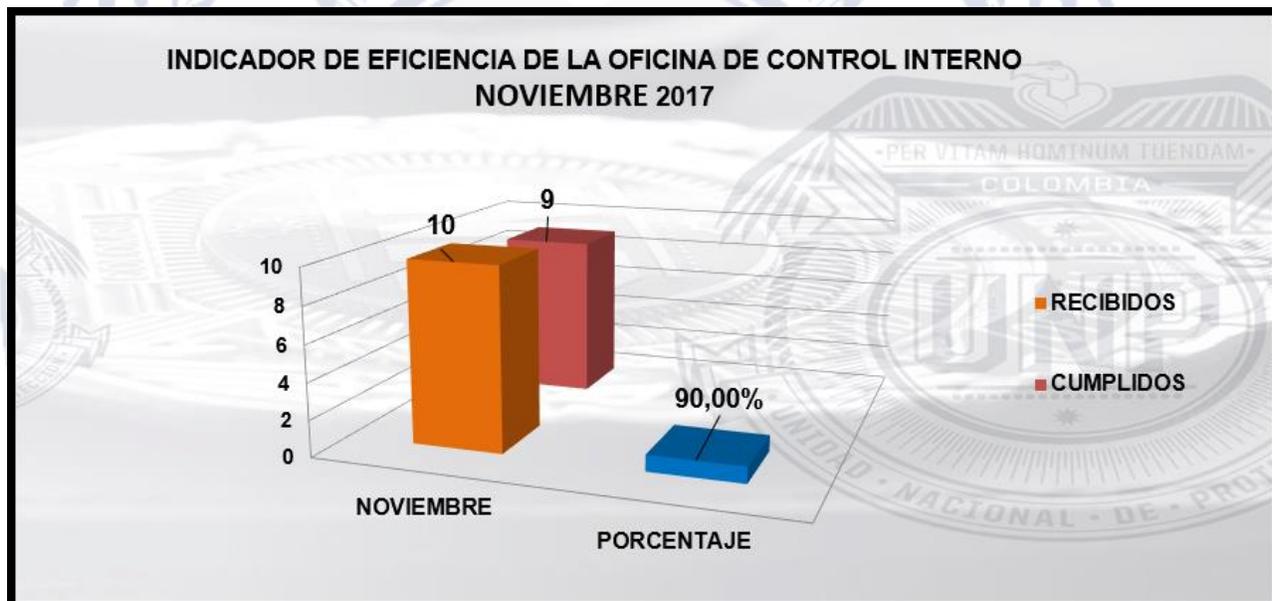
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	3	3
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	5	4
TOTAL	10	9
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	90,00%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	15	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	17	14
TOTAL	37	32
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	86%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

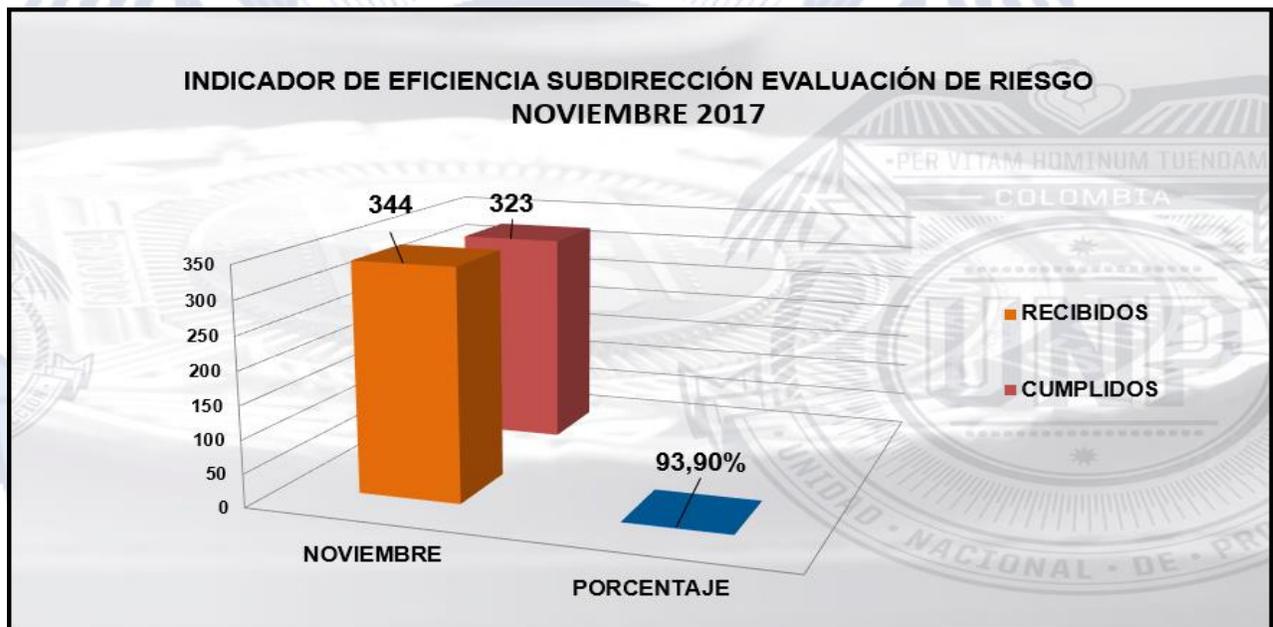
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	108	97
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	108	108
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	128	118
TOTAL	344	323
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	94%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

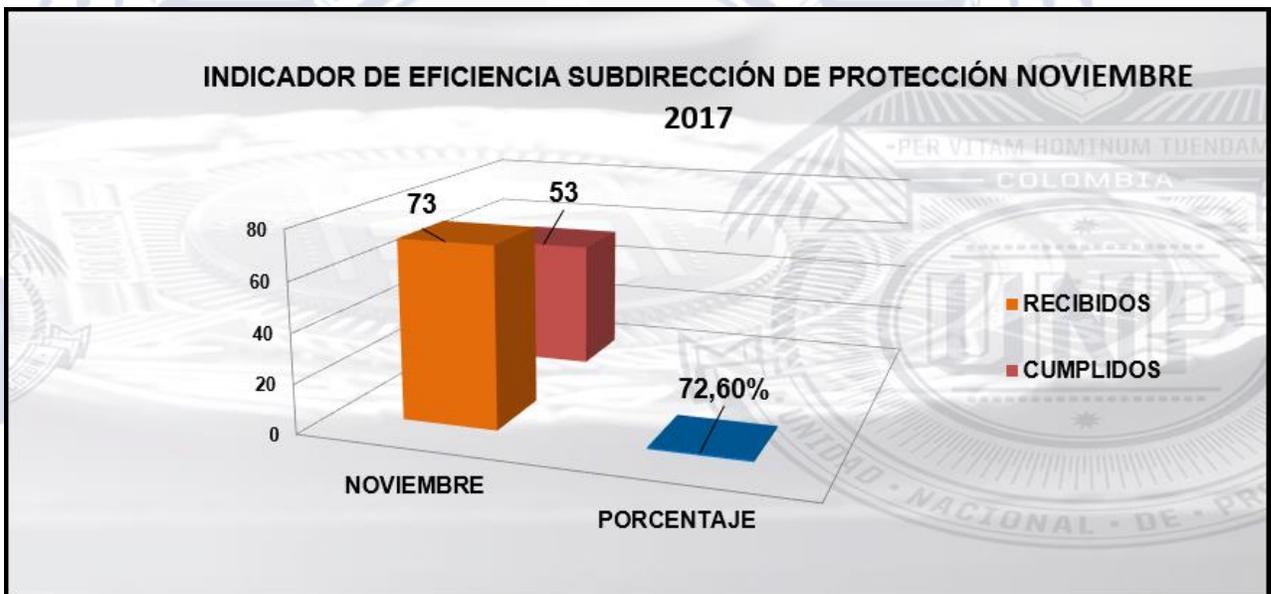
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	18	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	38	24
TOTAL	73	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	73%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	3	1
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	1	1
PQRS PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	0	0
TOTAL	4	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	50,00%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

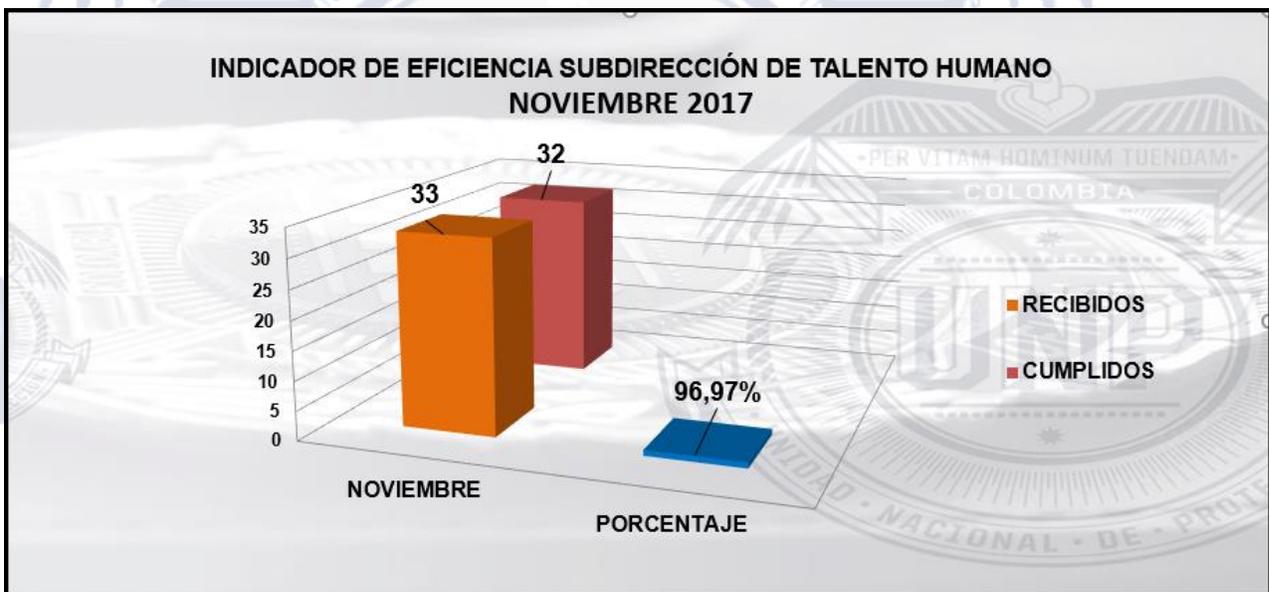
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	7	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	13	13
TOTAL	33	32
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	97%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

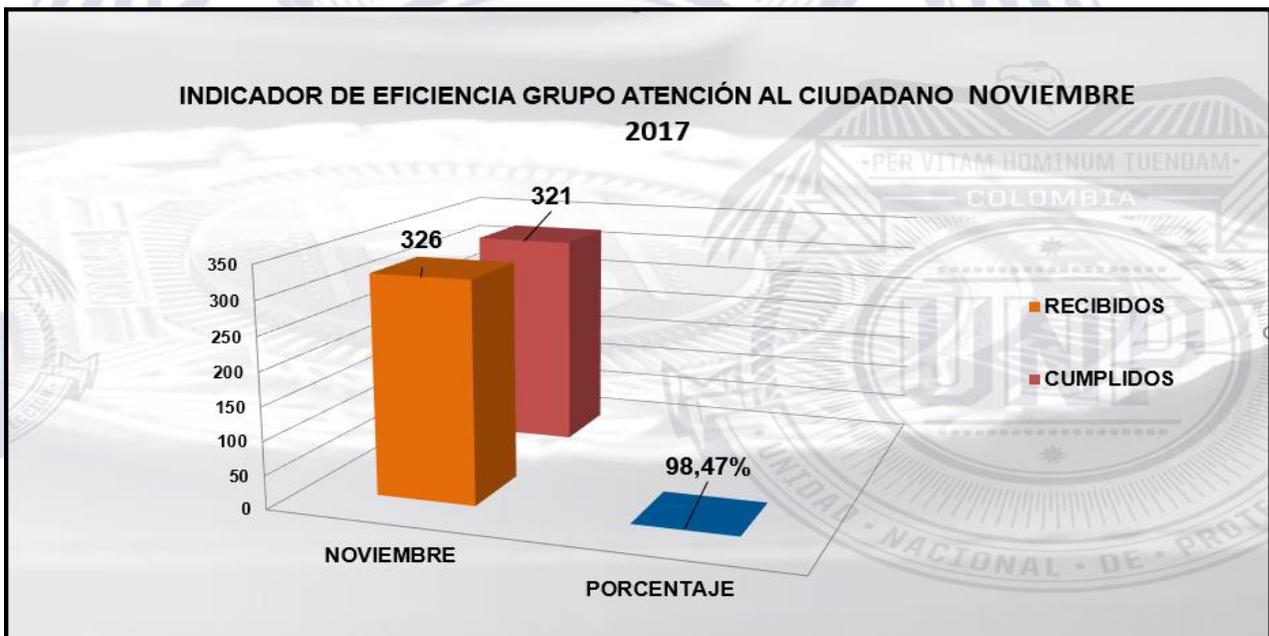
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - NOVIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
ATENCIONES PERSONALIZADAS Y LLAMADAS	46	46
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	83	81
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE)	92	92
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2017	105	102
TOTAL	326	321
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	98,47%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



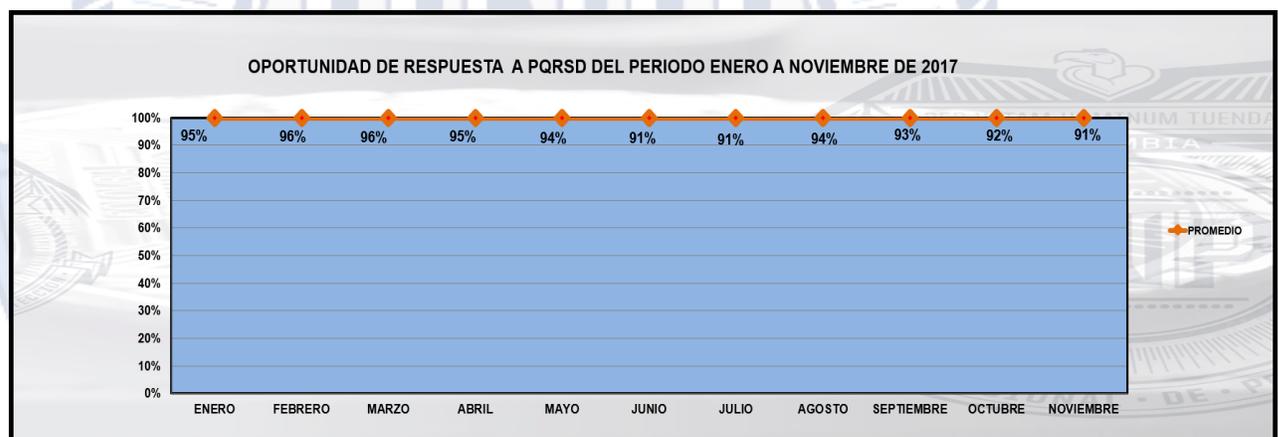
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A NOVIEMBRE DE 2017

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 NOVIEMBRE 2017																											
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE
						PQRSD Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	498	95%	823	96%	835	96%	525	95%	806	94%	573	91%	525	91%	692	94%	623
					526		856		874		552		857		627		575		734		670		612		759		

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

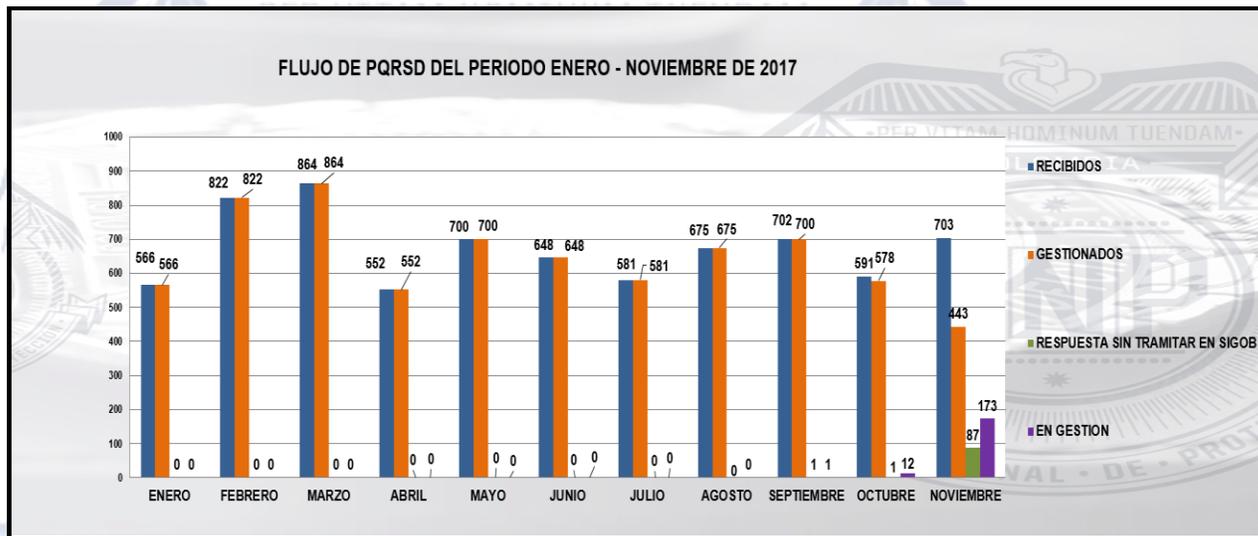
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el periodo enero a noviembre 2017.

FLUJO DE PQRS DEL PERIODO ENERO - NOVIEMBRE DE 2017													
PQRS	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
	RECIBIDOS	566	822	864	552	700	648	581	675	702	591	703	7404
	GESTIONADOS	566	822	864	552	700	648	581	675	700	578	443	7129
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	87	89
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	173	186



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRS 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:

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****NOVIEMBRE**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

REZAGO PQRSD MES DE SEPTIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 31 DE OCTUBRE 2017	GESTIONADOS EN NOVIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	29	7	6	1	86%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	33	32	1	97%
TOTAL	100	40	38	2	

- Rezago PQRSD octubre 2017

RESUMEN PQRSD MES DE OCTUBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES OCTUBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 31 DE OCTUBRE 2017	GESTIONADOS EN NOVIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	14	8	7	1	88%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	48	38	10	79%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	2	0	2	0
TOTAL ENTIDAD	80	58	45	13	



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD noviembre 2017

RESUMEN PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	20	8	1	9	2	12	65%
SECRETARIA GENERAL	15	8	1	5	1	7	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	5	0	0	0	0	90%
OFICINA ASESORA JURIDICA	43	17	3	23	0	26	86%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	232	184	27	20	1	48	93%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	85	27	2	50	6	58	73%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	23	18	1	4	0	5	97%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	174	52	48	1	101	98%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	2	0	1	2	3	50%
TOTAL ENTIDAD	703	443	87	160	13	260	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	91%						

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE NOVIEMBRE 2017		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	14	2%
Archivo Documental	9	1%
Comunicado CERREM	13	2%
Escoltas	26	4%
Funciones y Procedimientos UNP	29	4%
Implementación de Medidas	22	3%
Información Trámite y Servicios UNP	368	52%
Información Estudio Nivel de Riesgo	187	27%
No Competencia UNP	17	2%
Vehiculos	18	3%
TOTAL, MOTIVOS	703	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

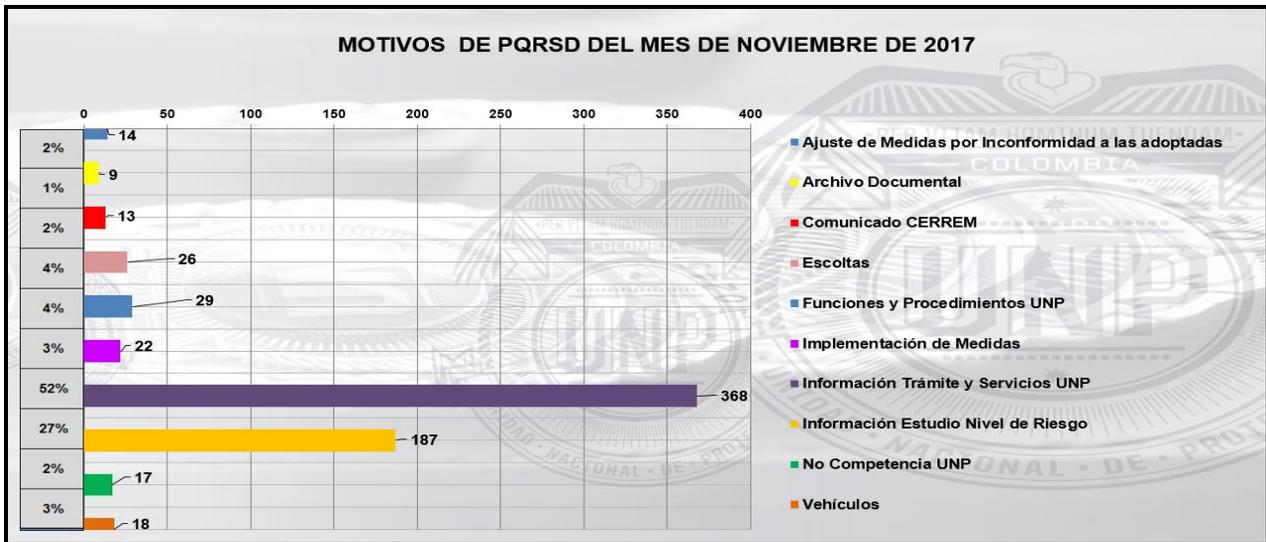
NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica de los motivos de PQRSD recibidos en el mes de noviembre 2017.



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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2017		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1, Dirigentes o activistas de grupos políticos.	15	2%
2, Dirigentes, representantes org. defensoras DH	108	15%
3, Dirigentes o activistas sindicales.	29	4%
4, Dirigentes, representantes de org. gremiales.	6	1%
5, Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	89	13%
8, Periodistas y comunicadores sociales.	20	3%
9, Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	141	20%
14, Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	23	3%
15, Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	45	6%
19.1. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	18	3%
29, Medidas Cautelares	1	0%
Gerente venta equipos	1	0%
FARC-EP	2	0%
ACR	10	1%
Entidad Pública.	79	11%
Ninguna	116	17%
TOTAL	703	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

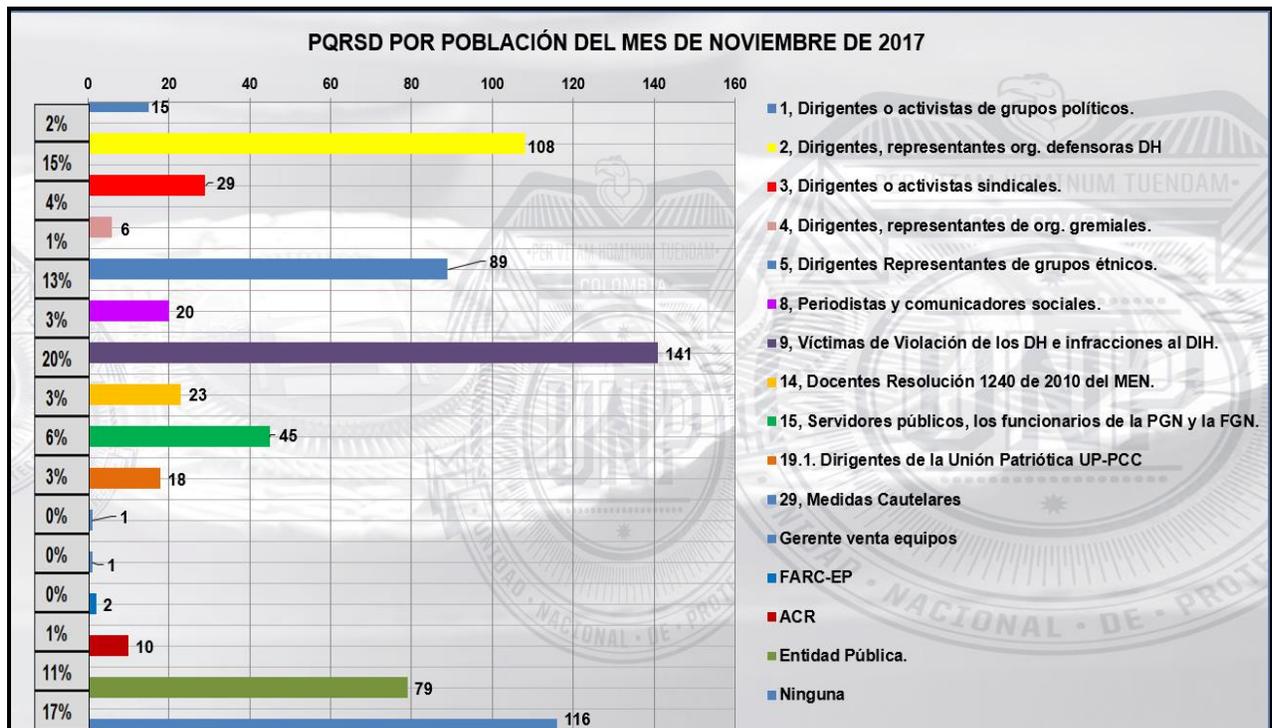
NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

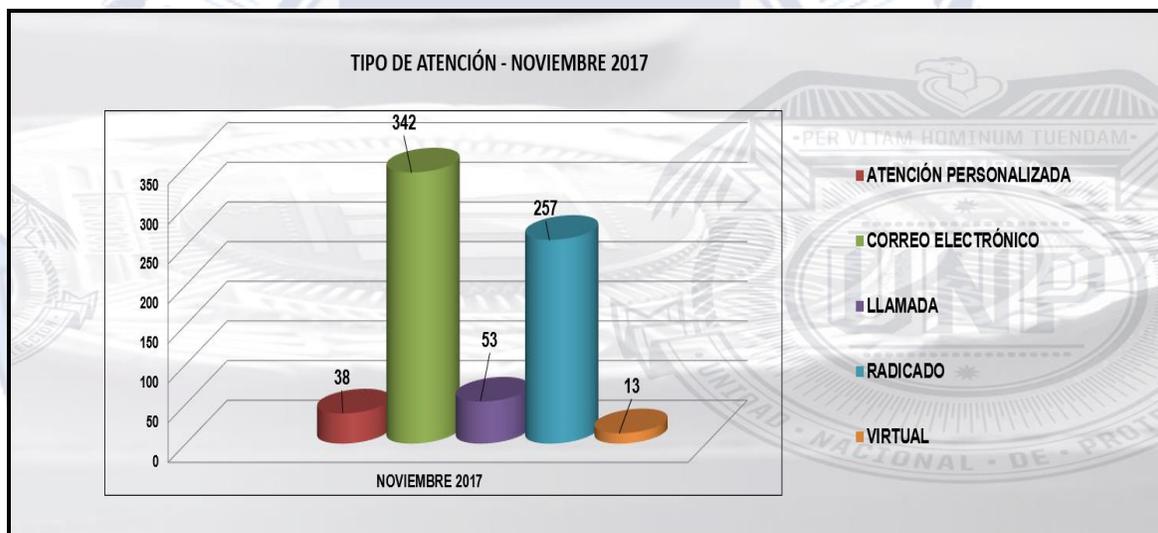


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

a) Número de solicitudes recibidas.

El número de solicitudes de información recibidas corresponde a todas aquellas enviadas por el área de radicación y correspondencia por los canales establecidos en tipo de atención:

TIPO DE ATENCIÓN	
NOVIEMBRE 2017	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	38
CORREO ELECTRÓNICO	342
LLAMADA	53
RADICADO	257
VIRTUAL	13
TOTAL	703



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

b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron ocho (8).

✓ Once (11) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Cuatro (4) Policía Nacional de Colombia.

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

Tres (3) Fiscalía 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 noviembre 2017

TIPO DE PQRSD	
NOVIEMBRE 2017	
DENUNCIAS	19
DERECHO DE PETICIÓN	340
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	25
QUEJA	17
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	292
SUGERENCIAS	1
TOTAL	703

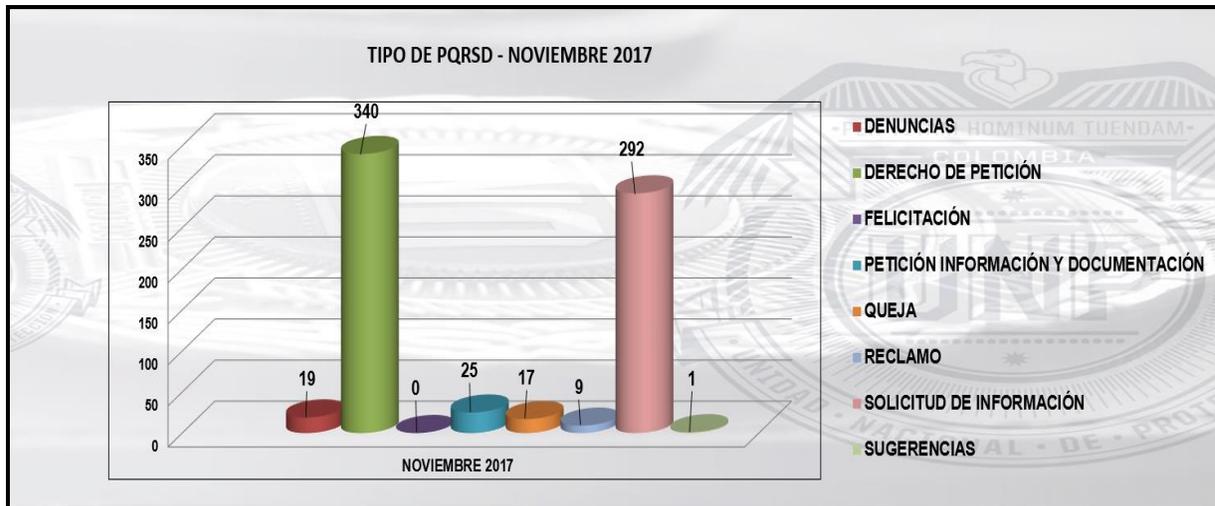


INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de noviembre 2017

ENTE SOLICITANTE	
NOVIEMBRE 2017	
EMPRESA	3
ENTIDAD PÚBLICA	279
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	21
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	393
VEEDURÍAS	3
TOTAL	703

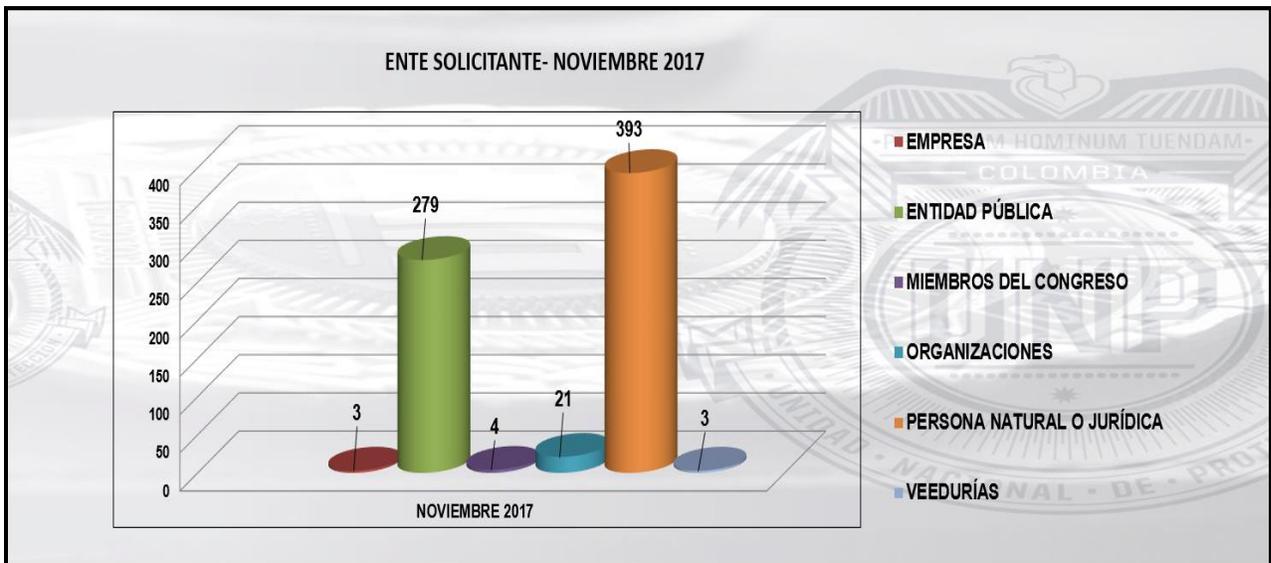


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se constituye como un instrumento propicio para generar participación ciudadana.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Preguntas Encuesta

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

Muestra

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

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

PERIODO NOVIEMBRE DE 2017

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
2	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
10	SI	4	5	SI	SI	4	B	M}
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
13	NO	5	4	SI	SI	4	B	M



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



41	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
42	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
44	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	2	B	M
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
47	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 47 personas encuestadas 29 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 68% de la población muestra.

Así las cosas el 38% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	29	62%
	NO	18	38%
TOTAL		47	100%

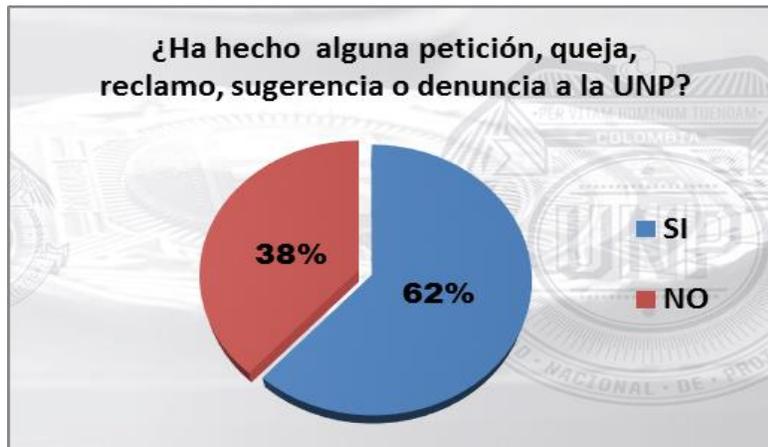


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

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

PREGUNTA 2			
2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	17	36%
	5	30	64%
TOTAL		47	100%

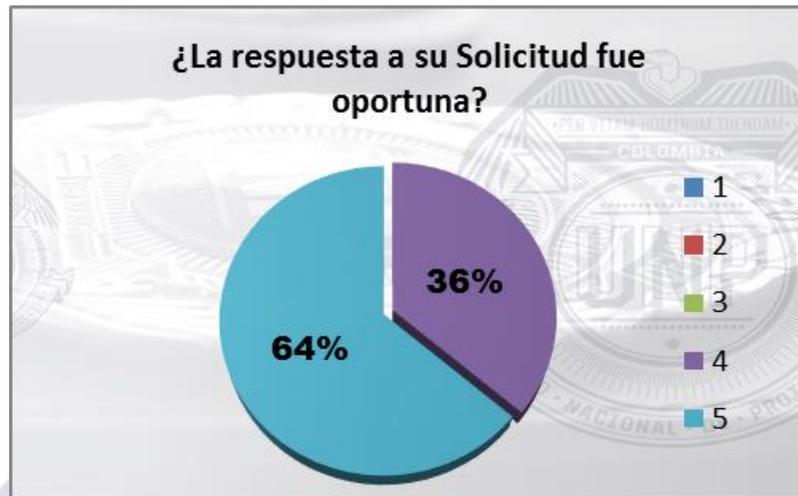


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

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

PREGUNTA 3			
3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	20	43%
	5	27	57%
TOTAL		47	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

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% que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	47	100%
	NO	0	0%
TOTAL		47	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



PREGUNTA 5

PREGUNTA 5			
5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	47	100%
	NO	0	0%
TOTAL		47	100%

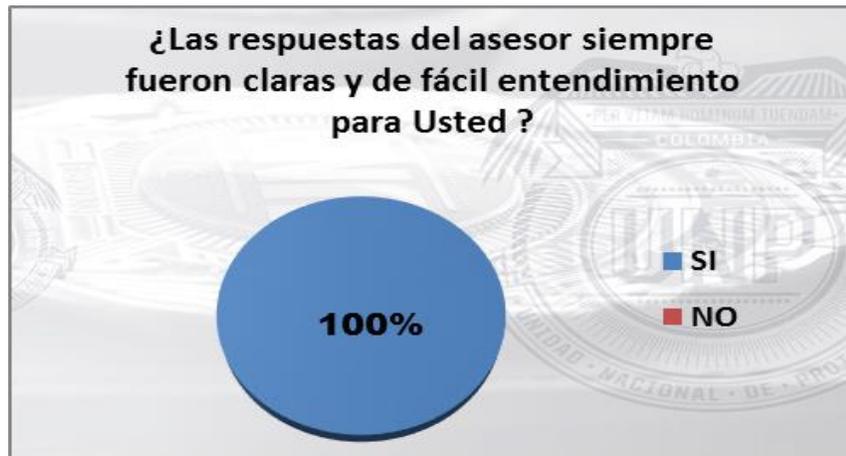


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 47 personas encuestadas en Bogotá, el 98% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 2% lo califica como malos.

PREGUNTA 6			
6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	0	0%
	4	25	53%
	5	21	45%
TOTAL		47	100%

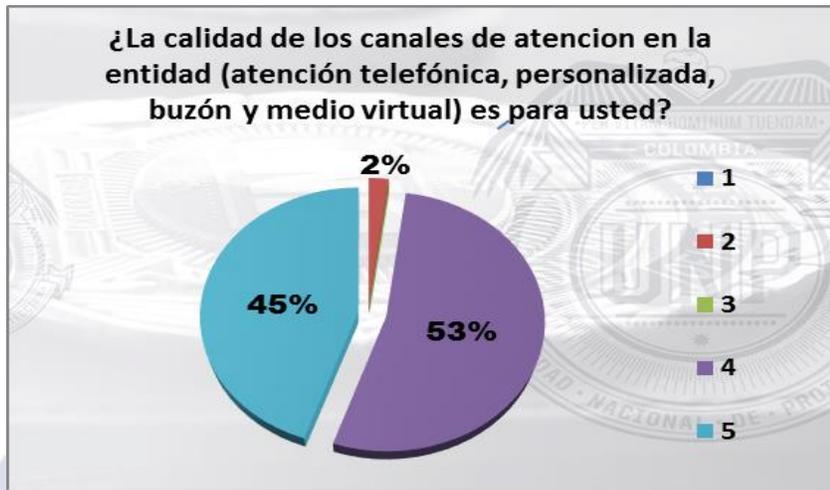


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2% lo califica como regular.

PREGUNTA 7			
7. ¿Cómo califica nuestro servicio?	B	46	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		47	100%

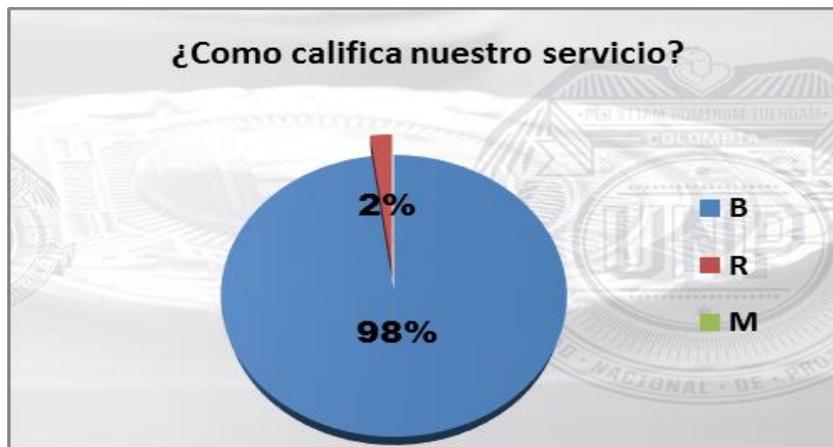


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 47 encuestas realizadas 13 son mujeres que corresponde a un 28%, y 34 son hombres, que corresponde al 72% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	13	28%
HOMBRES	34	72%
TOTAL	47	100,00%

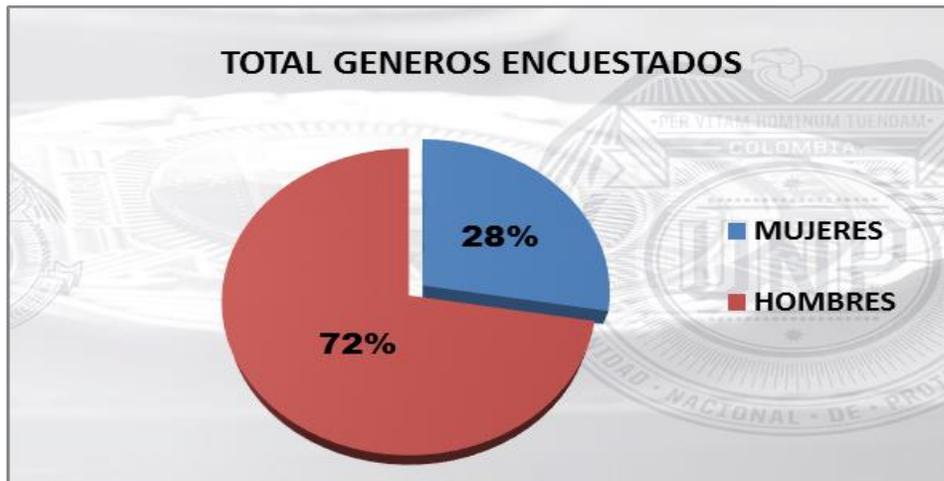


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 47 personas encuestadas en Bogotá en el mes de noviembre del presente año, 13 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

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%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	33	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRS, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de noviembre diligenciaron cincuenta y una (51) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron peticiones en las ciudades de: Buenaventura, Pasto, Cucuta, Neiva, Bucaramanga y Barrancabermeja.

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****NOVIEMBRE**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PERIODO NOVIEMBRE DE 2017									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
5	SI	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	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
12	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	PASTO
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
14	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
15	SI	3	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
16	SI	2	4	NO	SI	4		F	CUCUTA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
18	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	CUCUTA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



19	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
20	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
22	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	NEIVA
23	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	NEIVA
24	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
26	SI	4	4	SI	SI	3	B	M	B/MANGA
27	SI	5	5	SI	SI		B	F	B/BERMEJA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/BERMEJA

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 28 personas encuestadas en el mes de noviembre, el 89% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 11% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	25	89%
	NO	3	11%
TOTAL		28	100%

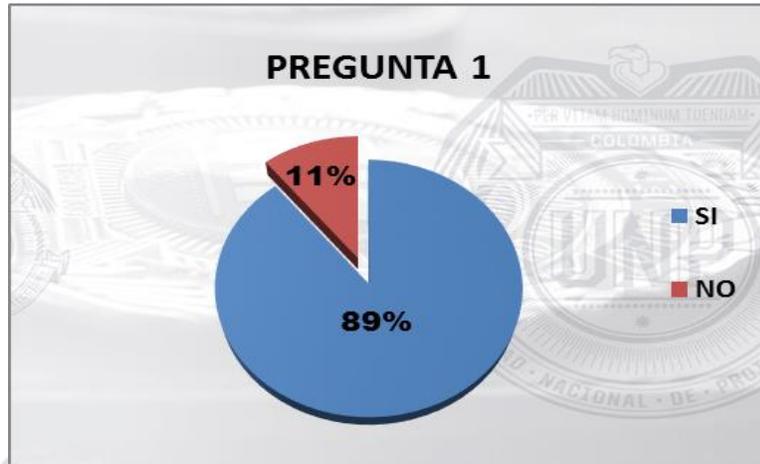


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

El 92% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno de los encuestados lo calificó con 3, que corresponde al 4% y Uno con 2 que pertenece al 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	4%
	3	1	4%
	4	4	14%
	5	22	78%
TOTAL		28	100%

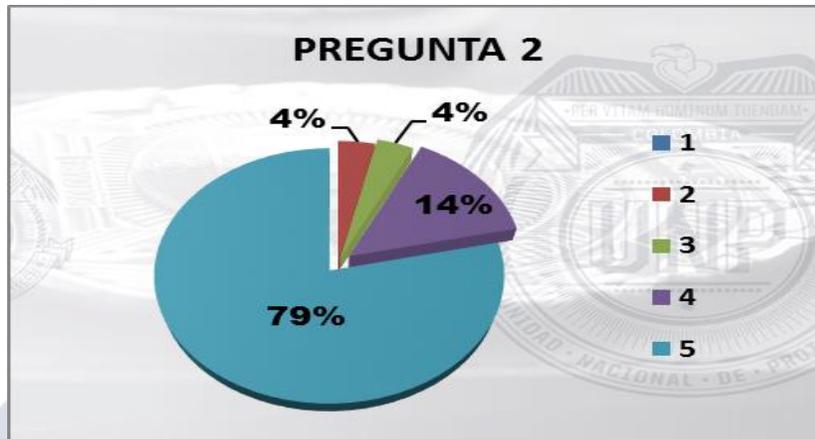


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

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

PREGUNTA 3

	1	2	3	4	5	Total	Porcentaje
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	0	0	0	8	20	28	100%
TOTAL							

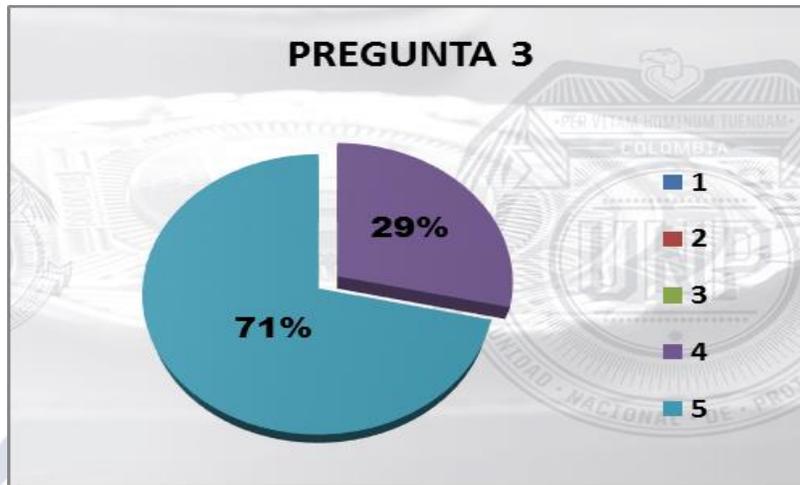


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

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 28 encuestados en regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, 2 de ellas contestaron que el funcionario no contaba con la información, lo que corresponde a un 7%.

El 96% respondió que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, y una persona contestó negativamente, lo que corresponde al 4% de los encuestados.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

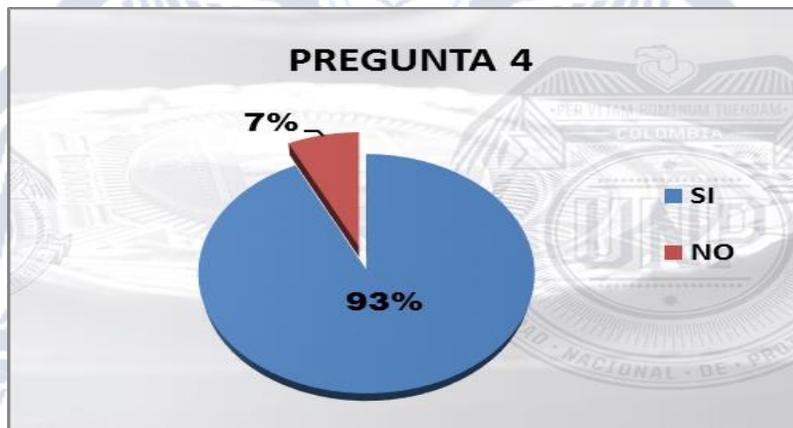
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 4

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	26	93%
	NO	2	7%
TOTAL		28	100%



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	27	96%
	NO	1	4%
TOTAL		28	100%

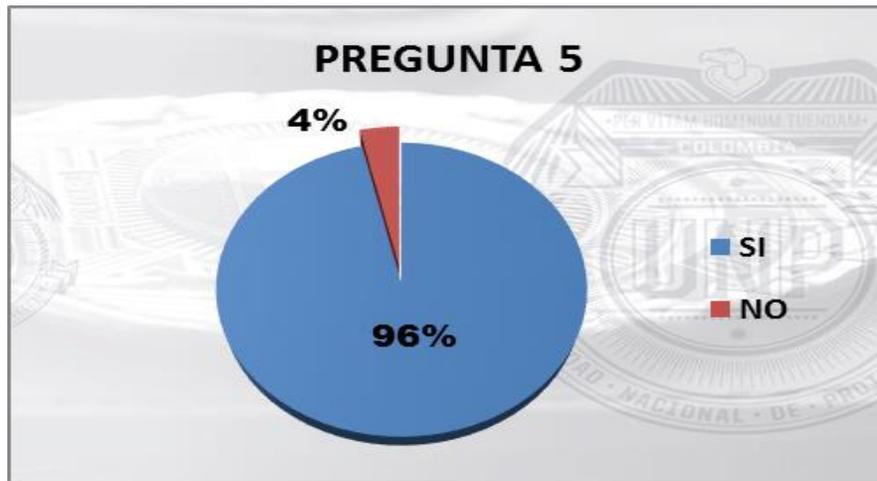


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 28 personas encuestadas durante el mes de noviembre en los Grupos Regionales de Protección, el 92% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, uno lo calificó con 3 correspondiendo al 4% y una persona no respondió la pregunta, lo que equivale al 4%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	4%
	4	7	25%
	5	19	67%
	6 (NR)	1	4%
TOTAL		28	100%

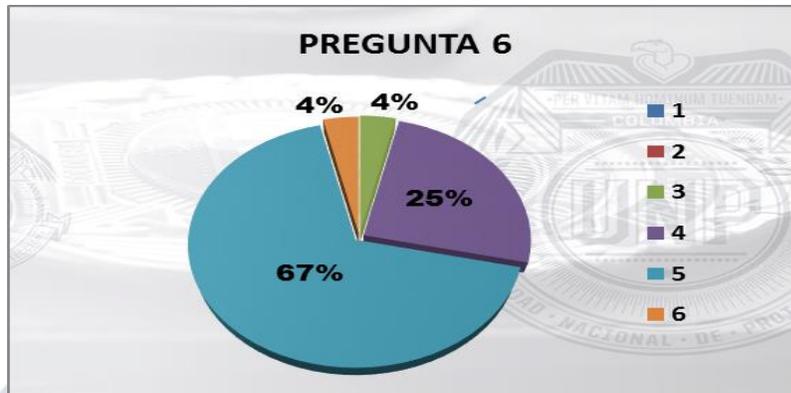


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 96% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona no respondió la pregunta esto equivale 4%.

PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	27	96%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N.R.	1	4%
TOTAL		28	100%

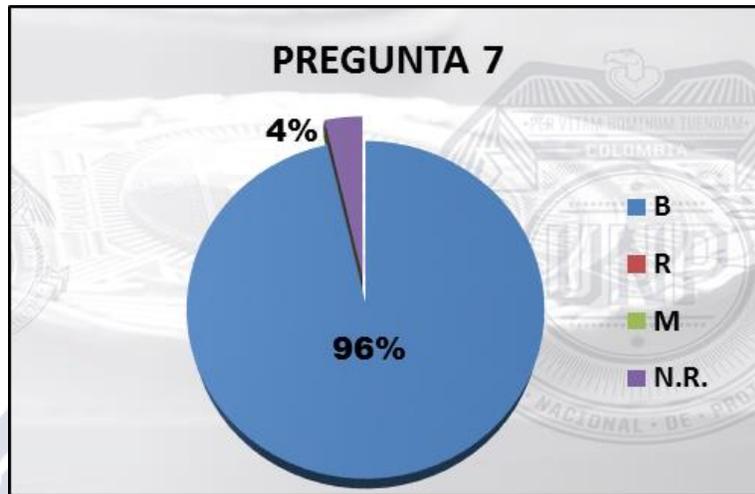


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 28 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Pasto, Cucuta, Neiva, Bucaramanga y Barrancabermeja; se tiene que 7 son mujeres que corresponde al 25% y 21 son hombres que corresponde a un 75% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	25%
HOMBRES	21	75%
TOTAL	28	100%

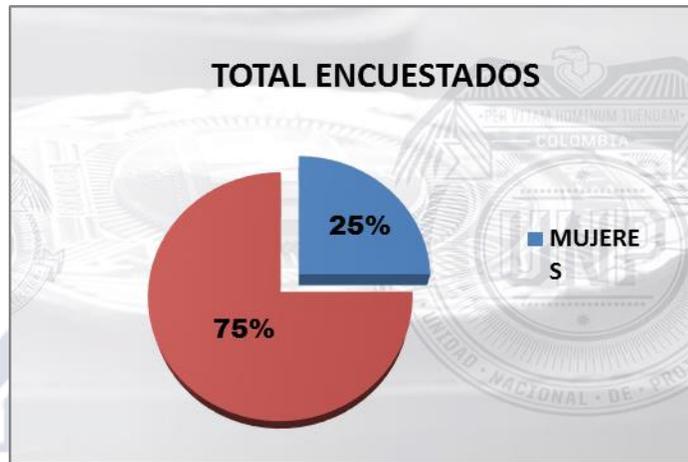


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 28 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de noviembre, siete (7) son mujeres, y el 86% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) de las mujeres encuestadas no respondió la pregunta, esto corresponde al 14%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	6	86%
	R	0	0%
	M	0	0%
	N.R.	1	14%
TOTAL		7	86%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

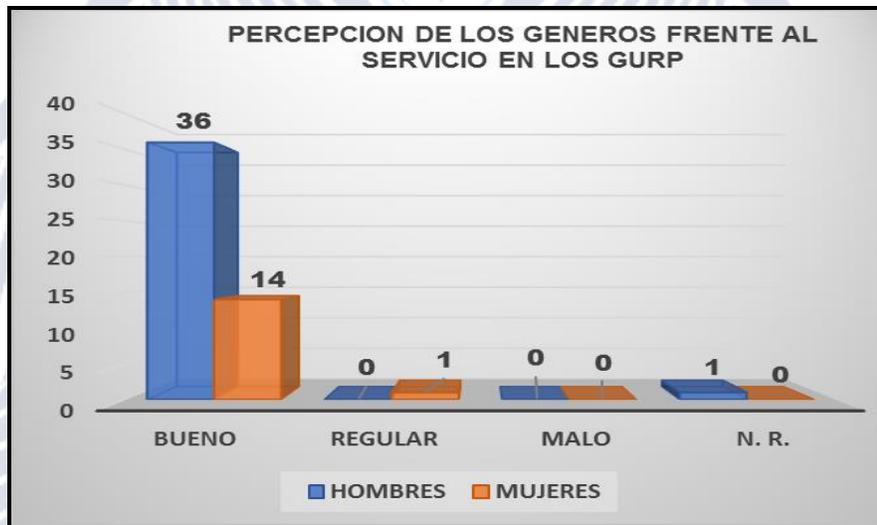
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	21	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		21	100%



CONCLUSIONES

- El 100% de los usuarios encuestados tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales, se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD, lo que vislumbra que los asesores encargados de dar trámite a sus inquietudes muestran un alto compromiso en dar solución a su



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



problemática, dado que cuentan con la información necesaria para atender sus inquietudes y sus respuestas son claras y de fácil entendimiento debido a que gestionan la información con un lenguaje claro.

- Dentro de las 47 encuestas diligenciadas en Bogotá, 13 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno, y dentro de las 28 encuestas elaboradas en los Grupos Regionales - GURP, 7 son de mujeres dentro de las cuales el 86% considera que el servicio brindado por la UNP es bueno, mientras que una persona no responde a esta pregunta y corresponde a un 14%.
- De las 47 encuestas realizadas en Bogotá, el 100% de los respondientes han considerado que fue oportuna la respuesta dada la PQRSD elevada ante la entidad, y el 92% de los encuestados en las regionales también coinciden en aseverar que han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, calificándolas con 4 y 5, Uno de los encuestados en regionales lo calificó con 3, que corresponde al 4% y Uno con 2 que pertenece al 4%.

11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A NOVIEMBRE DE 2017)

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

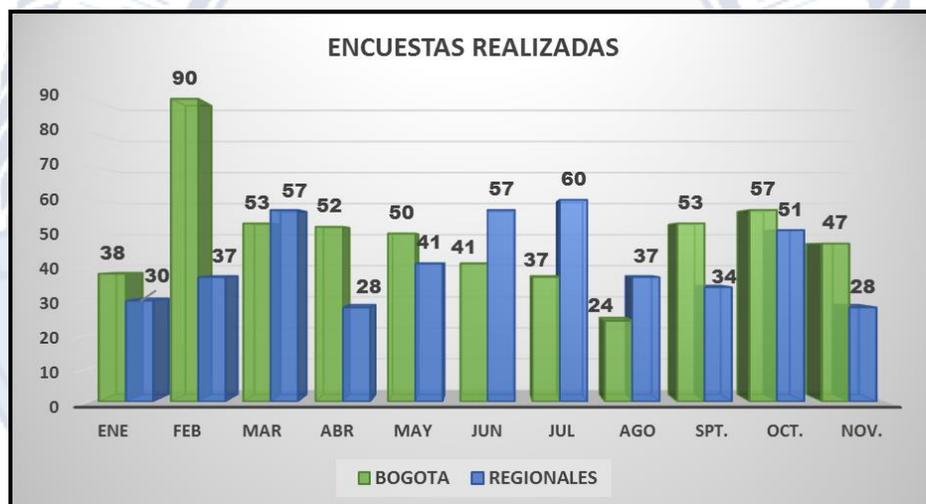
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A SEPTIEMBRE		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	38	30
FEBRERO	90	37
MARZO	53	57
ABRIL	52	28
MAYO	50	41
JUNIO	41	57
JULIO	37	60
AGOSTO	24	37
SEPTIEMBRE	53	34
OCTUBRE	57	51
NOVIEMBRE	47	28





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?				
	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	89%	70%	11%	30%
FEBRERO	66%	78%	34%	22%
MARZO	49%	86%	51%	14%
ABRIL	40%	79%	60%	21%
MAYO	68%	73%	32%	27%
JUNIO	66%	63%	34%	37%
JULIO	78%	88%	22%	12%
AGOSTO	75%	81%	25%	19%
SEPTIEMBRE	72%	82%	28%	18%
OCTUBRE	39%	84%	61%	16%
NOVIEMBRE	62%	89%	38%	11%

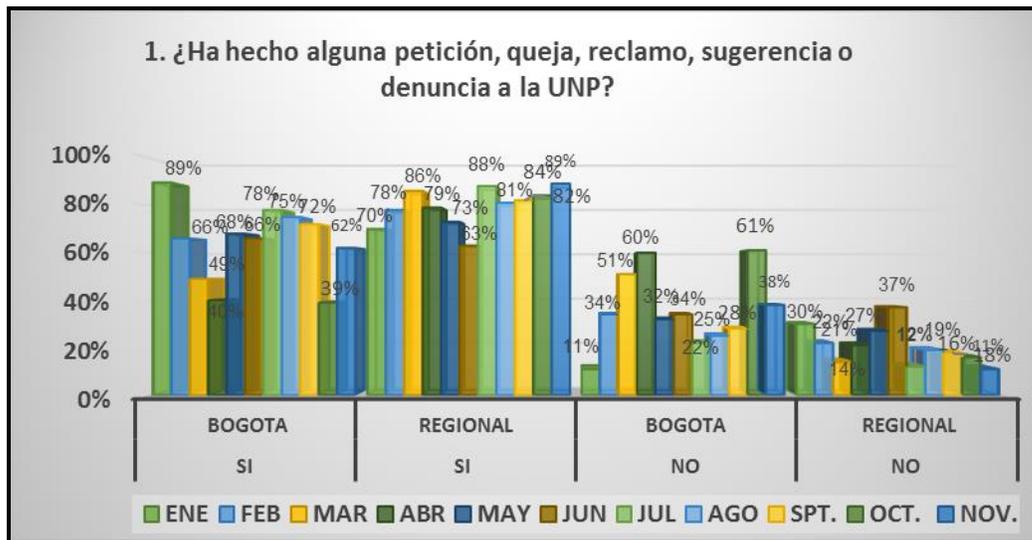


INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	63%	37%
FEBRERO	1%	0%	6%	29%	64%
MARZO	1%	0%	6%	25%	68%
ABRIL	0%	0%	6%	40%	54%
MAYO	0%	0%	4%	24%	72%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

NOVIEMBRE

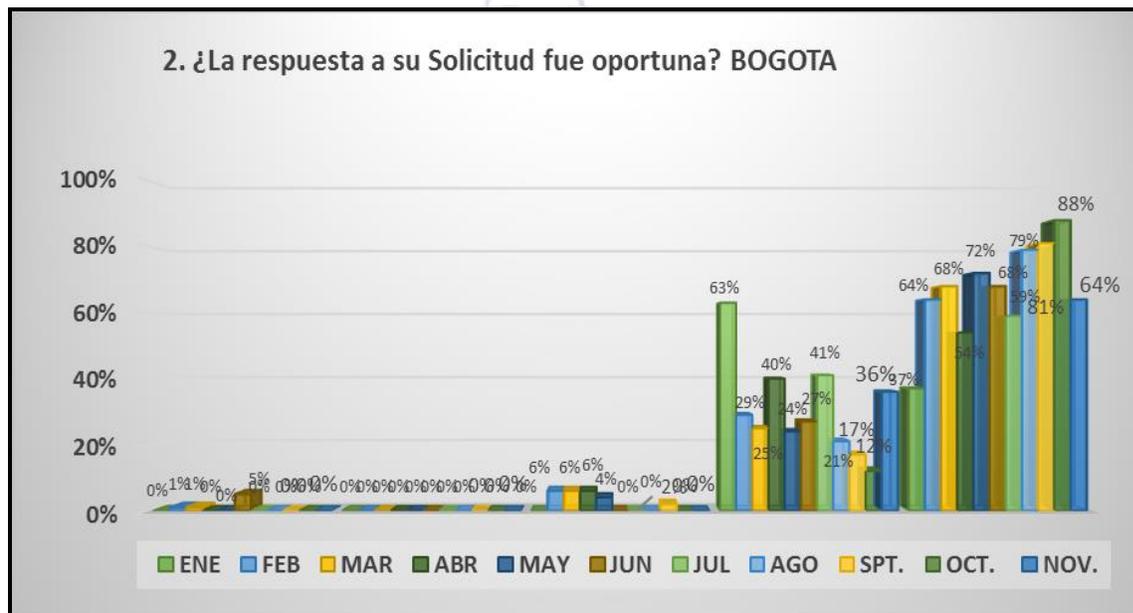
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



JUNIO	5%	0%	0%	27%	68%
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	21%	79%
SEPTIEMBRE	0%	0%	2%	17%	81%
OCTUBRE	0%	0%	0%	12%	88%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	36%	64%

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



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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

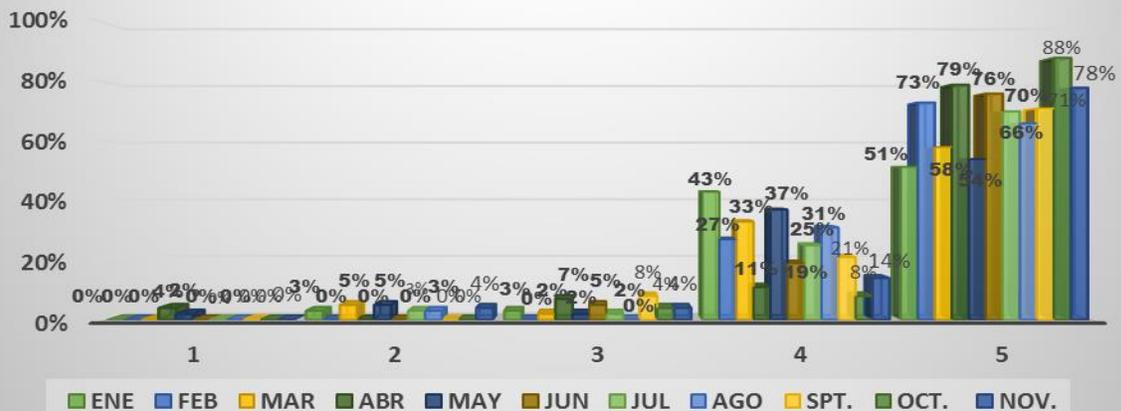
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES

	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	63%	37%
FEBRERO	1%	0%	6%	29%	64%
MARZO	1%	0%	6%	25%	68%
ABRIL	0%	0%	6%	40%	54%
MAYO	2%	5%	2%	37%	54%
JUNIO	0%	0%	5%	19%	76%
JULIO	0%	3%	2%	25%	70%
AGOSTO	0%	3%	0%	31%	66%
SEPTIEMBRE	0%	0%	8%	21%	71%
OCTUBRE	0%	0%	4%	8%	88%
NOVIEMBRE	0%	4%	4%	14%	78%

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	47%	50%
FEBRERO	1%	0%	2%	33%	64%
MARZO	0%	0%	4%	28%	68%
ABRIL	0%	2%	8%	32%	58%
MAYO	0%	0%	2%	22%	76%
JUNIO	0%	5%	0%	15%	80%
JULIO	0%	0%	0%	32%	68%
AGOSTO	0%	0%	0%	33%	67%
SEPTIEMBRE	0%	0%	4%	11%	85%
OCTUBRE	0%	2%	2%	10%	86%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	43%	57%

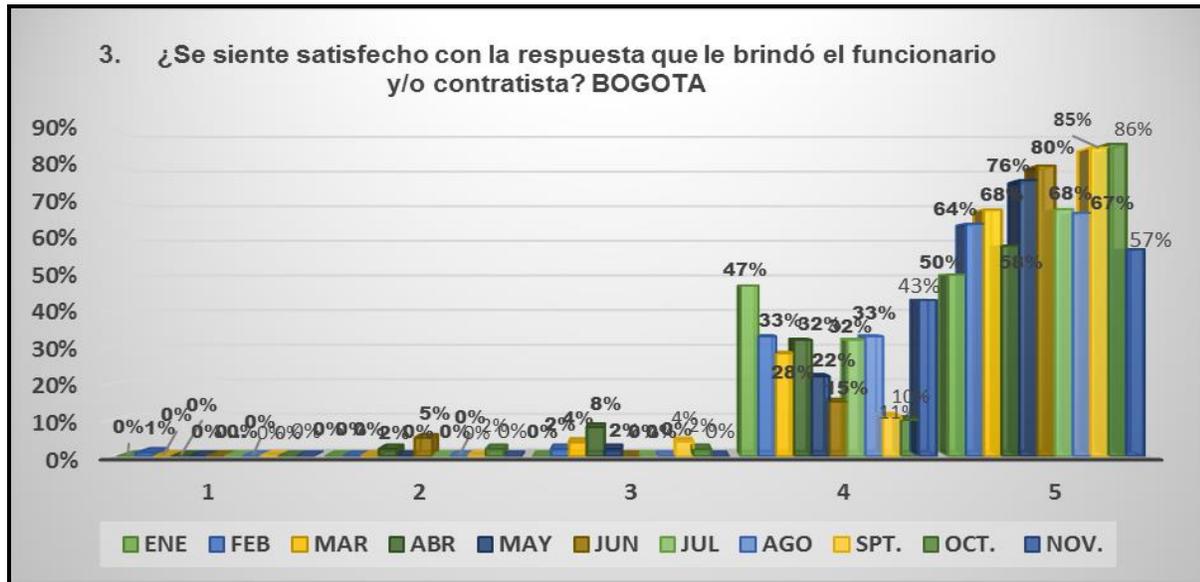


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

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

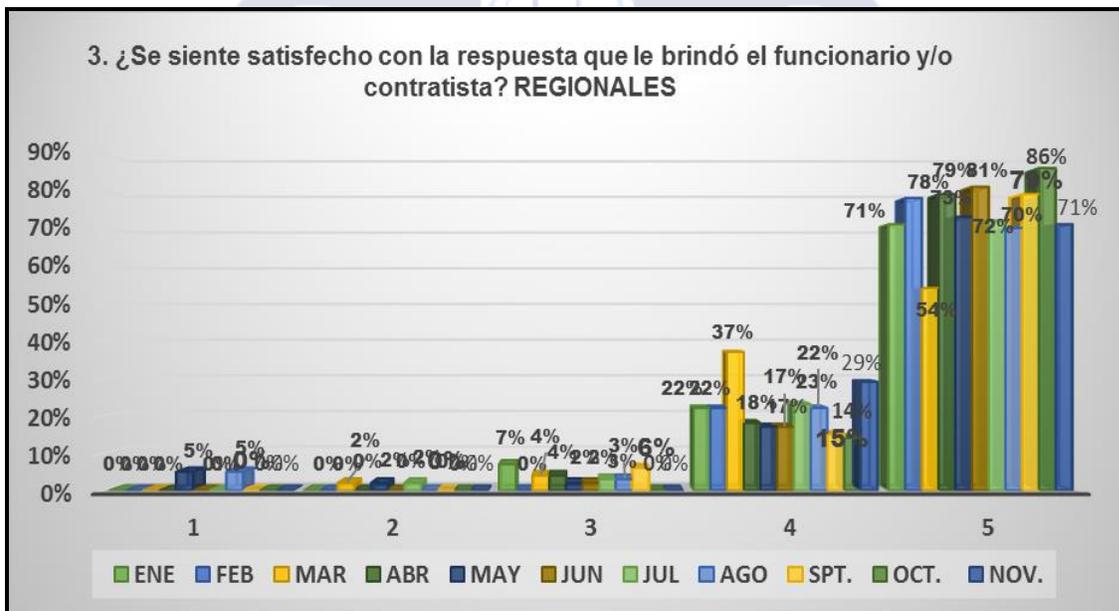
NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



JUNIO	0%	0%	2%	17%	81%
JULIO	0%	2%	3%	23%	72%
AGOSTO	5%	0%	3%	22%	70%
SEPIEMBRE	0%	0%	6%	15%	79%
OCTUBRE	0%	0%	0%	14%	86%
NOVIEMBRE	0%	0%	0%	29%	71%



DOMINIO

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

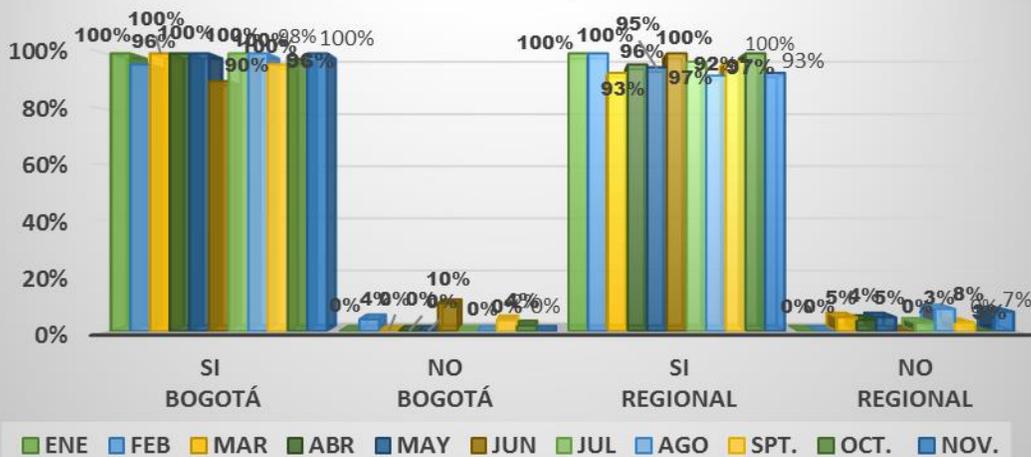
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	100%	0%
FEBRERO	96%	4%	100%	0%
MARZO	100%	0%	93%	5%
ABRIL	100%	0%	96%	4%
MAYO	100%	0%	95%	5%
JUNIO	90%	10%	100%	0%
JULIO	100%	0%	97%	3%
AGOSTO	100%	0%	92%	8%
SEPTIEMBRE	96%	4%	97%	3%
OCTUBRE	98%	2%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	93%	7%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

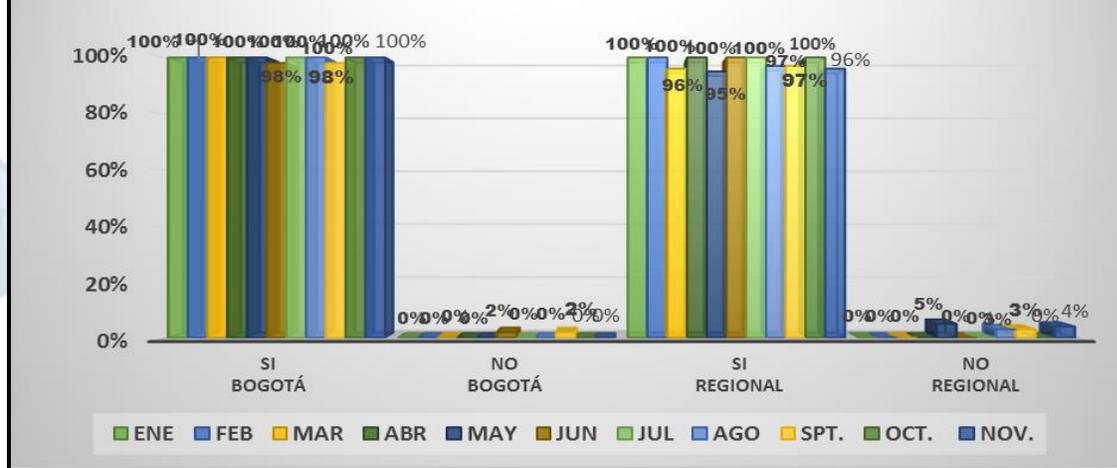
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	100%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%
MARZO	100%	0%	96%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%
MAYO	100%	0%	95%	5%
JUNIO	98%	2%	100%	0%
JULIO	100%	0%	100%	0%
AGOSTO	100%	0%	97%	3%
SEPTIEMBRE	98%	2%	97%	3%
OCTUBRE	100%	0%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	96%	4%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

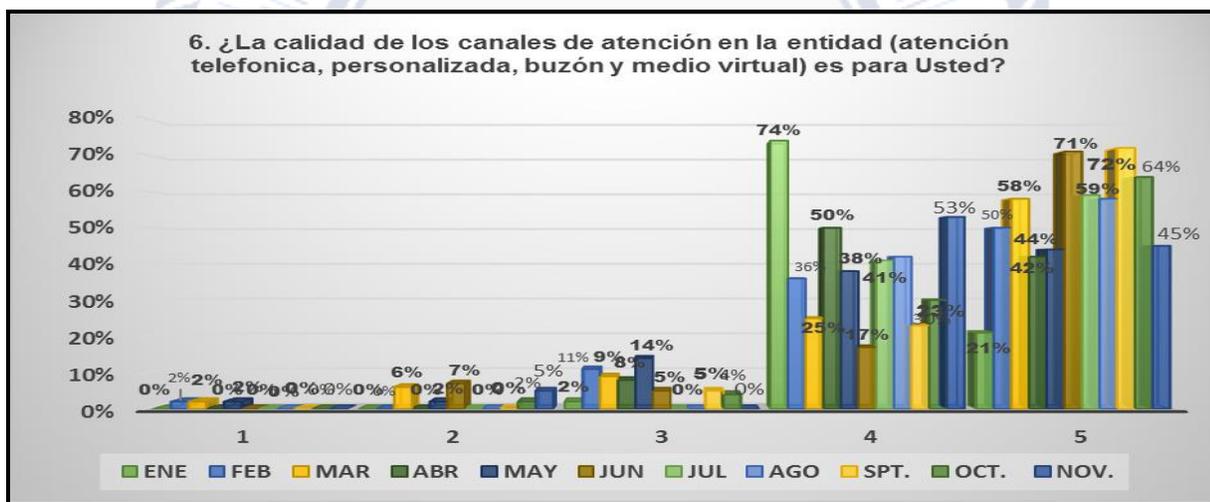
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para Usted? BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	2%	74%	21%
FEBRERO	2%	0%	11%	36%	50%
MARZO	2%	6%	9%	25%	58%
ABRIL	0%	0%	8%	50%	42%
MAYO	2%	2%	14%	38%	44%
JUNIO	0%	7%	5%	17%	71%
JULIO	0%	0%	0%	41%	59%
AGOSTO	0%	0%	0%	42%	58%
SEPTIEMBRE	0%	0%	5%	23%	72%
OCTUBRE	0%	2%	4%	30%	64%
NOVIEMBRE	0%	5%	0%	53%	45%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

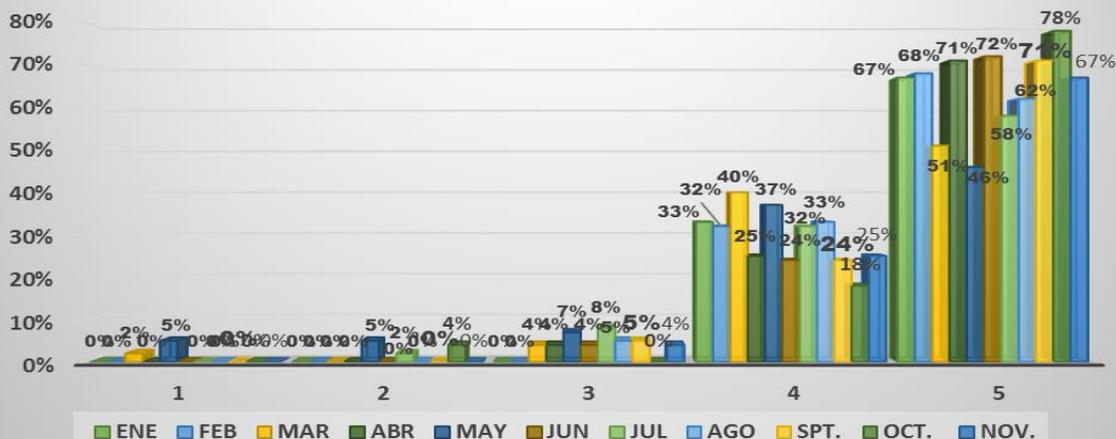
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	33%	67%
FEBRERO	0%	0%	0%	32%	68%
MARZO	2%	0%	4%	40%	51%
ABRIL	0%	0%	4%	25%	71%
MAYO	5%	5%	7%	37%	46%
JUNIO	0%	0%	4%	24%	72%
JULIO	0%	2%	8%	32%	58%
AGOSTO	0%	0%	5%	33%	62%
SEPTIEMBRE	0%	0%	5%	24%	71%
OCTUBRE	0%	4%	0%	18%	78%
NOVIEMBRE	0%	0%	4%	25%	67%

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

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

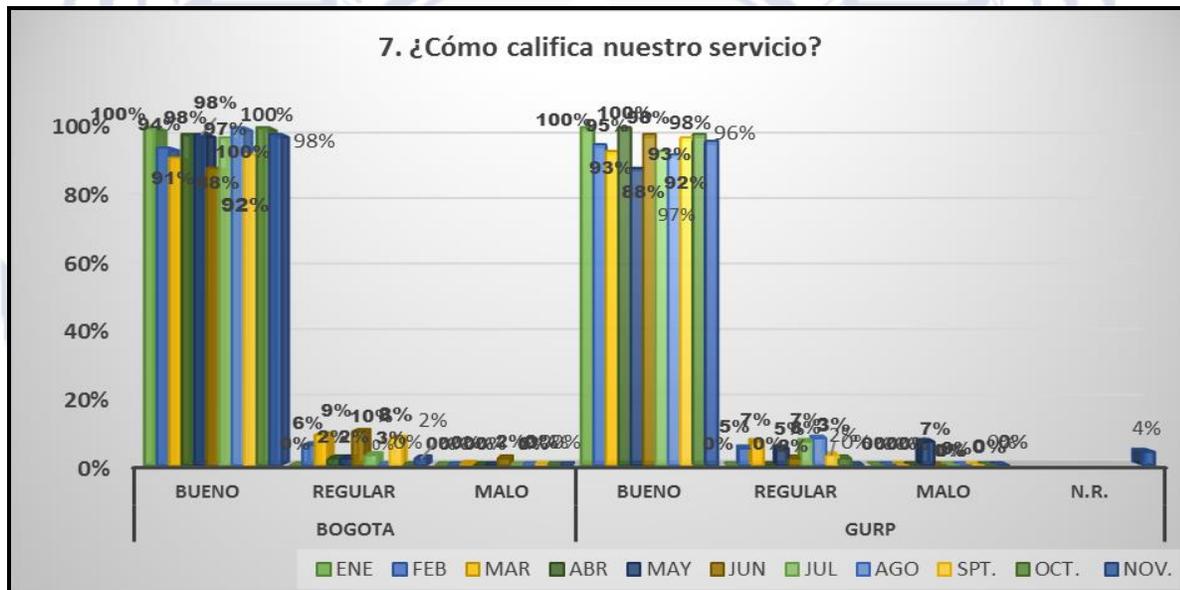
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

	BOGOTA			GRUPOS REGIONALES			
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	N.R.
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%	
FEBRERO	94%	6%	0%	95%	5%	0%	
MARZO	91%	9%	0%	93%	7%	0%	
ABRIL	98%	2%	0%	100%	0%	0%	
MAYO	98%	2%	0%	88%	5%	7%	
JUNIO	88%	10%	2%	98%	2%	0%	
JULIO	97%	3%	0%	93%	7%	0%	
AGOSTO	100%	0%	0%	92%	8%	0%	
SEPTIEMBRE	92%	8%	0%	97%	3%	0%	
OCTUBRE	100%	0%	0%	98%	2%	0%	
NOVIEMBRE	98%	2%	0%	96%	0%	0%	4%

7. ¿Cómo califica nuestro servicio?





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

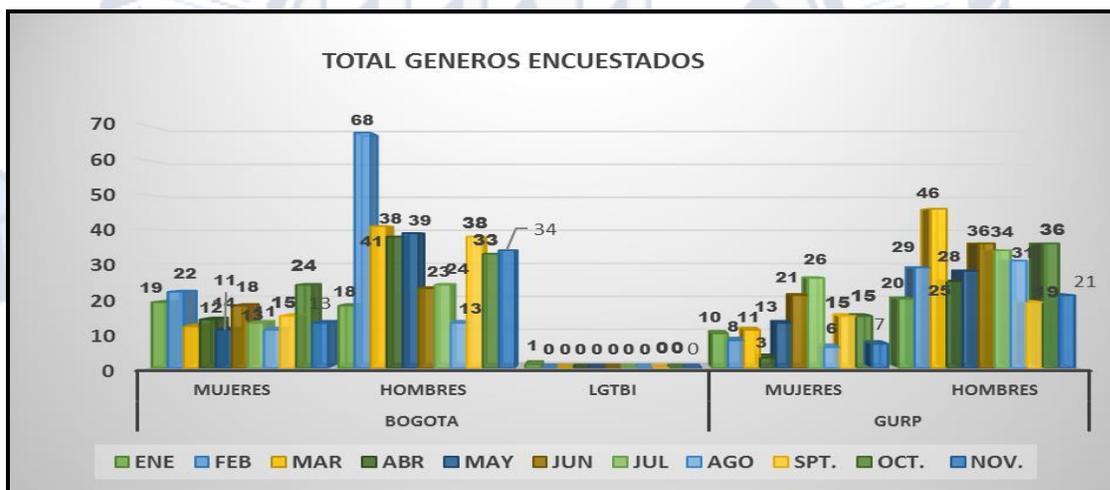
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

TOTAL, GENERO ENCUESTADOS					
	BOGOTA			GURP	
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES
ENERO	19	18	1	10	20
FEBRERO	22	68	0	8	29
MARZO	12	41	0	11	46
ABRIL	14	38	0	3	25
MAYO	11	39	0	13	28
JUNIO	18	23	0	21	36
JULIO	13	24	0	26	34
AGOSTO	11	13	0	6	31
SEPTIEMBRE	15	38	0	15	19
OCTUBRE	24	33	0	15	36
NOVIEMBRE	13	34	0	7	21





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO						
	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	86%	14%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	0%	88%	12%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MAYO	100%	0%	0%	97%	3%	0%
JUNIO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	96%	4%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
SEPTIEMBRE	87%	13%	0%	95%	5%	0%
OCTUBRE	100%	0%	0%	100%	0%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	97%	3%	0%

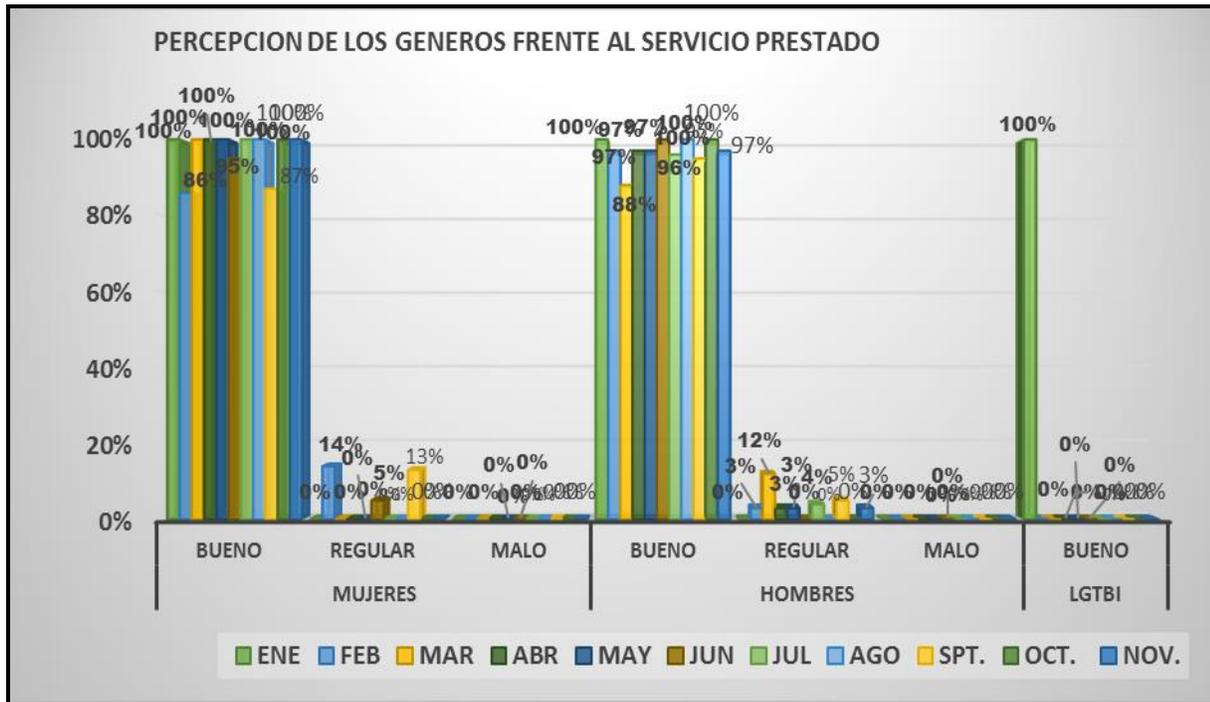


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

NOVIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		07/11/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		07/11/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido/Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		07/11/2017

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.