



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRSD**

OCTUBRE

BOGOTÁ D.C

07/11/2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

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 OCTUBRE..... | 15 |
| 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO..... | 15 |
| 4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD..... | 16 |
| 4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2017 (ENERO A OCTUBRE)..... | 27 |
| 4.3 FLUJO DE PQRSD..... | 28 |
| 5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2017)..... | 28 |
| 6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES OCTUBRE..... | 31 |
| 7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES OCTUBRE..... | 32 |
| 8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NIVEL CENTRAL..... | 33 |
| 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA..... | 34 |
| 10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE 2017..... | 37 |
| 10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL..... | 37 |
| 10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.. | 52 |
| 11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A OCTUBRE 2017..... | 65 |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **580** 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 octubre, 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

OCTUBRE

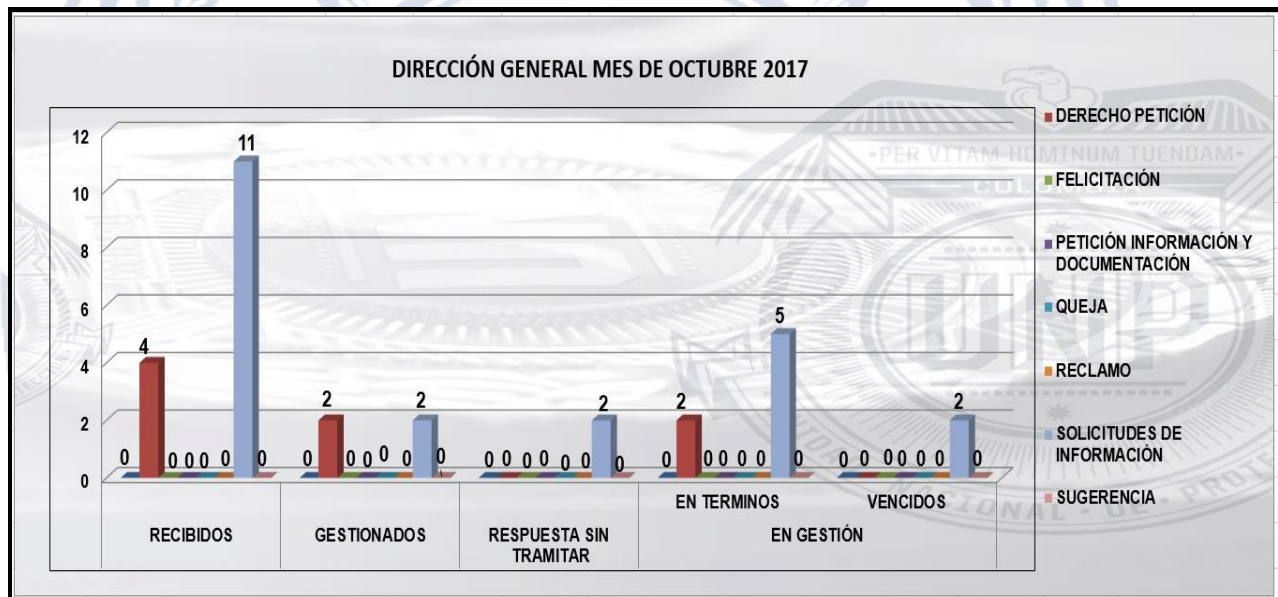
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| DIRECCIÓN GENERAL | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACION 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 | 11 | 2 | 2 | 5 | 2 | 11 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 15 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

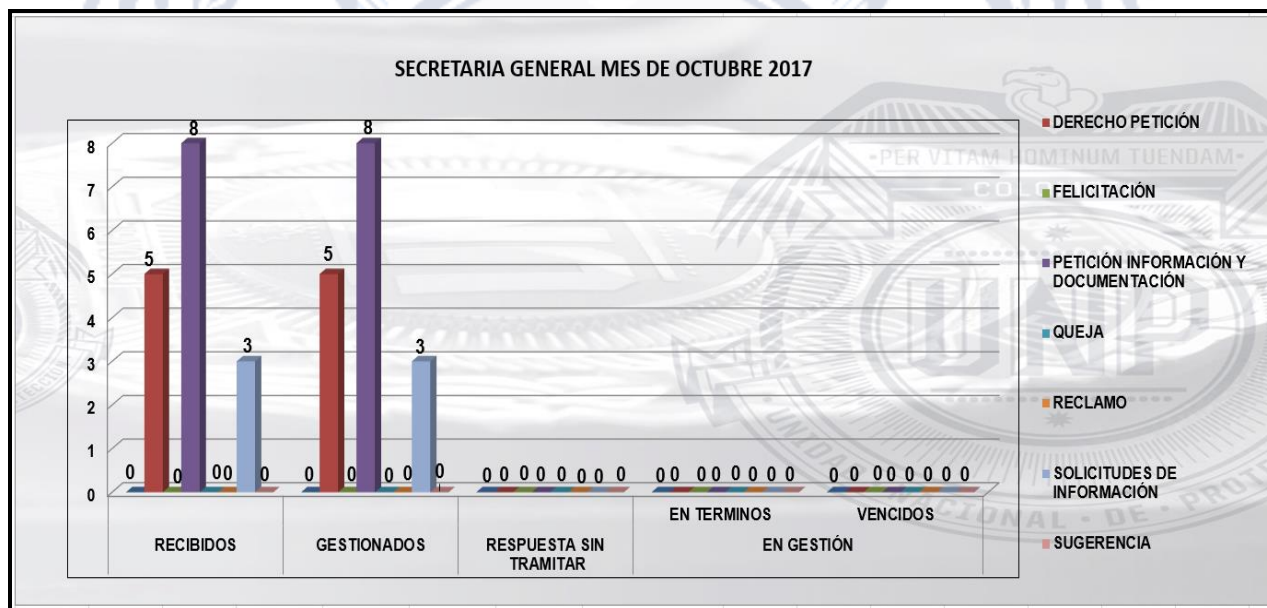
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

| SECRETARIA GENERAL | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 16 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

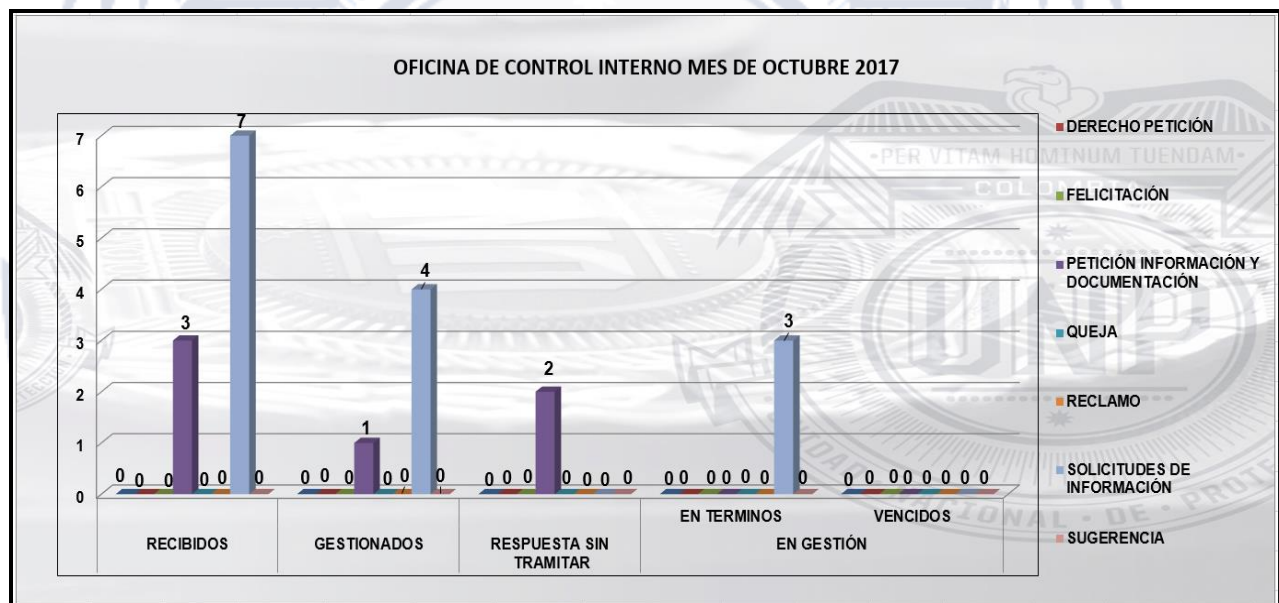
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | 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 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 7 | 4 | 0 | 3 | 0 | 7 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 10 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

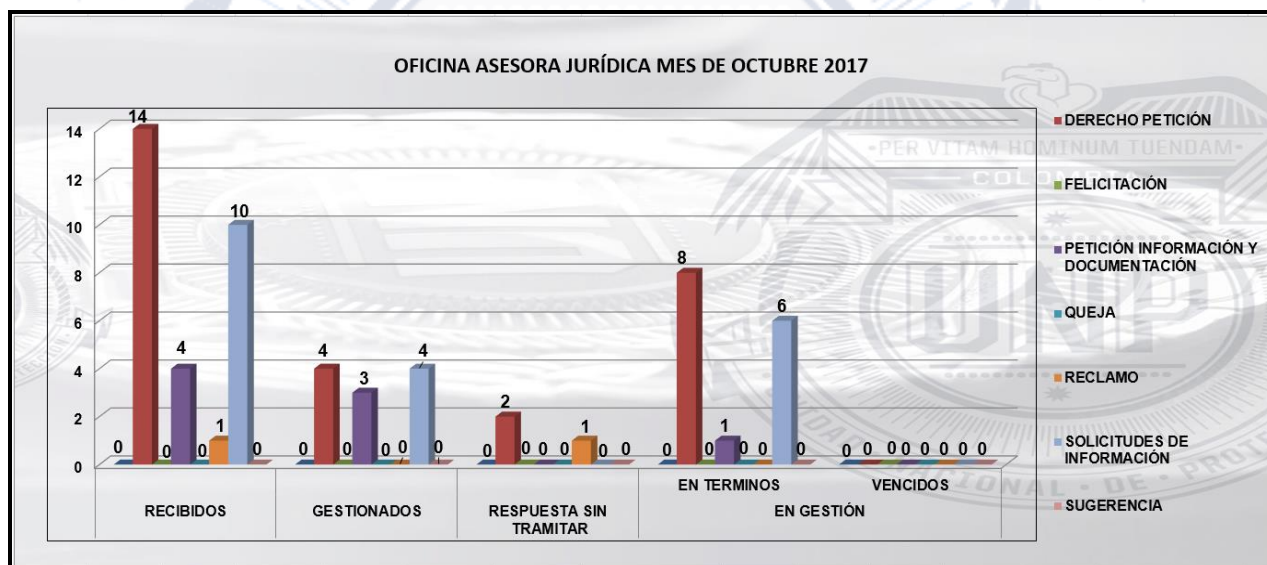
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OFICINA ASESORA JURÍDICA | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 14 | 4 | 2 | 8 | 0 | 14 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 10 | 4 | 0 | 6 | 0 | 10 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 29 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

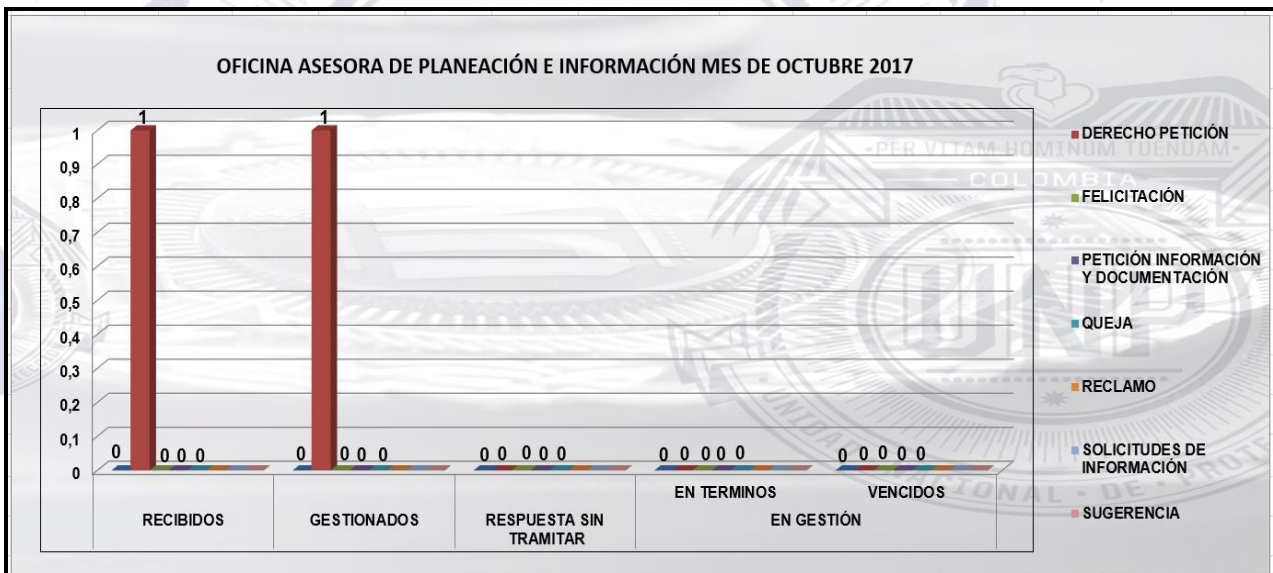
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN | | | | | | |
|---|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 1 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

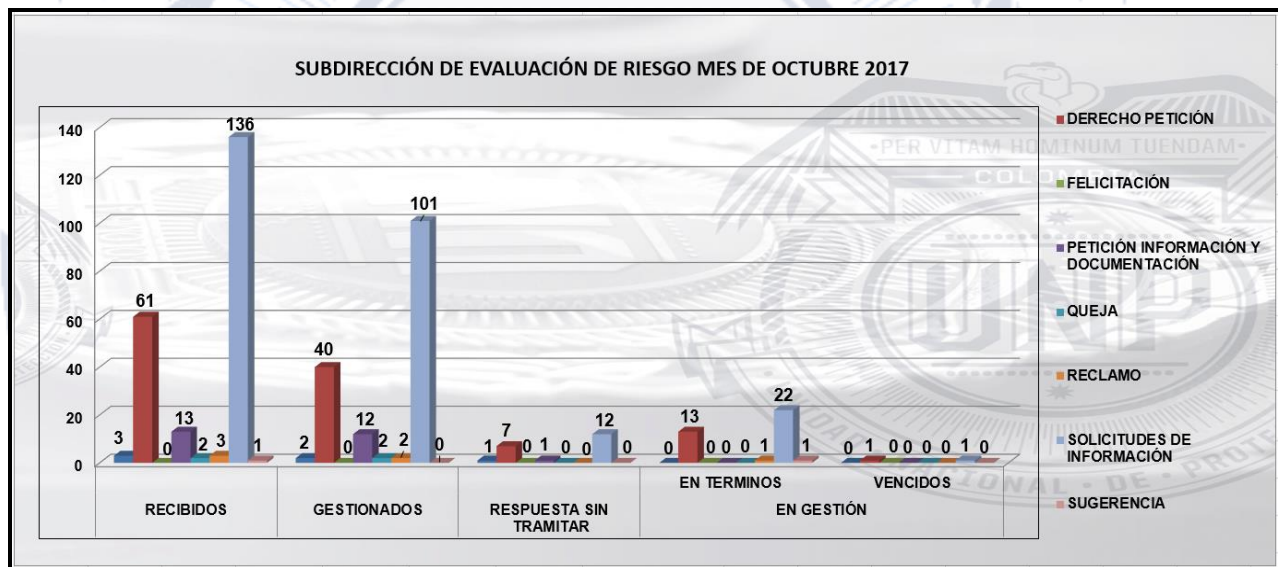
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| DERECHO PETICIÓN | 61 | 40 | 7 | 13 | 1 | 61 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 13 | 12 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| QUEJA | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RECLAMO | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 136 | 101 | 12 | 22 | 1 | 136 |
| SUGERENCIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 219 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

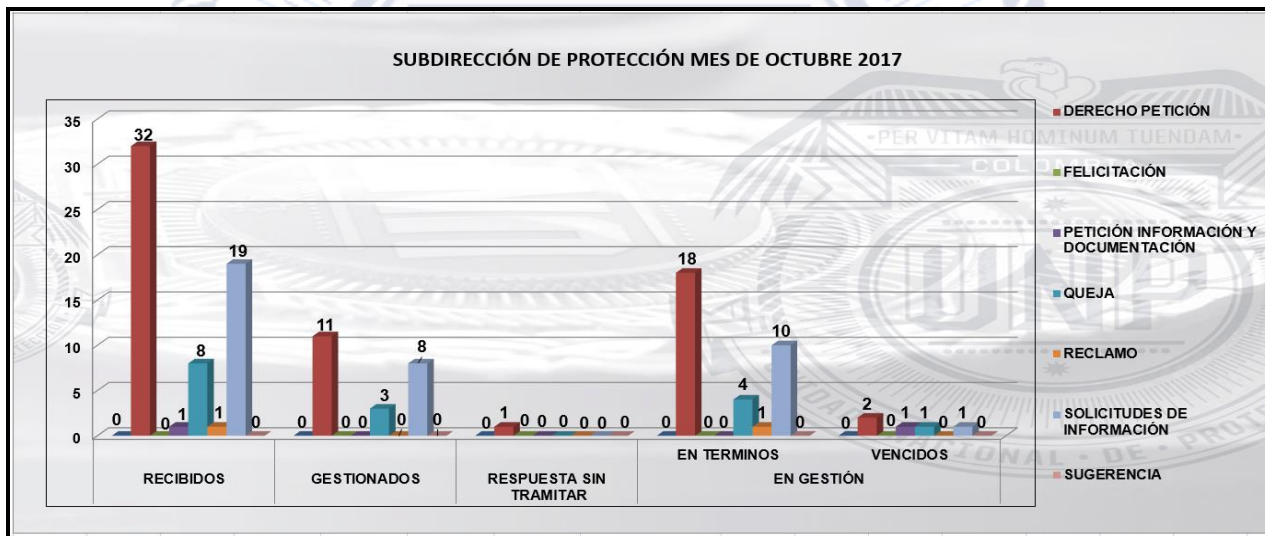
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 32 | 11 | 1 | 18 | 2 | 32 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| QUEJA | 8 | 3 | 0 | 4 | 1 | 8 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 19 | 8 | 0 | 10 | 1 | 19 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 61 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

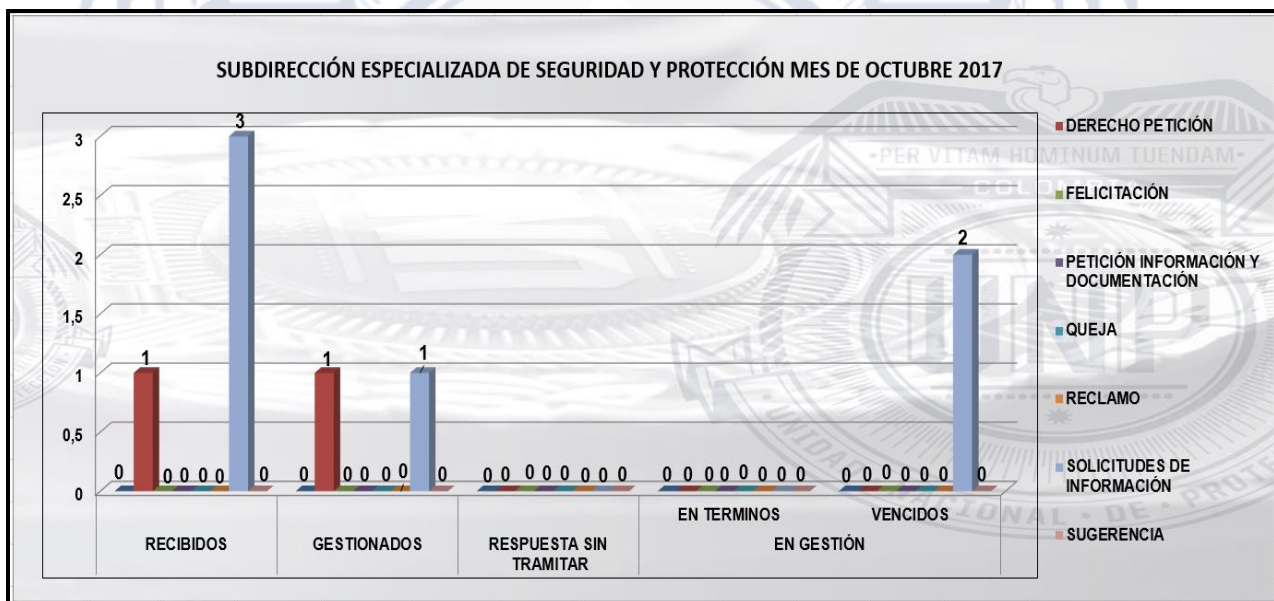
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | | | | | | |
|--|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 4 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

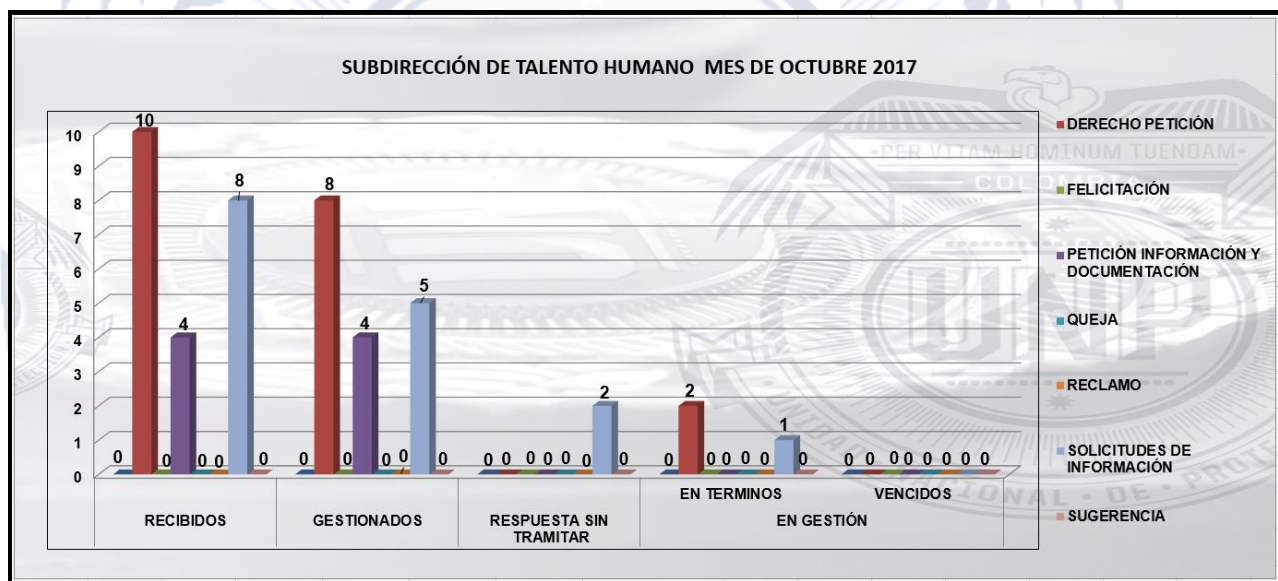
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 10 | 8 | 0 | 2 | 0 | 10 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 8 | 5 | 2 | 1 | 0 | 8 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 22 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

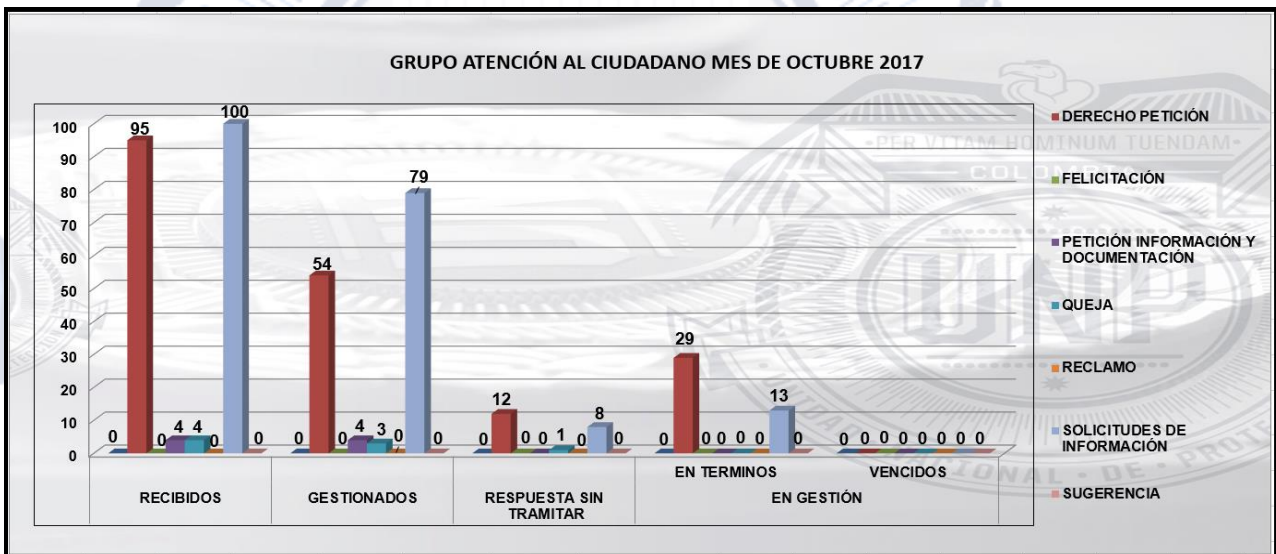
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHO PETICIÓN | 95 | 54 | 12 | 29 | 0 | 95 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| QUEJA | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 100 | 79 | 8 | 13 | 0 | 100 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 203 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

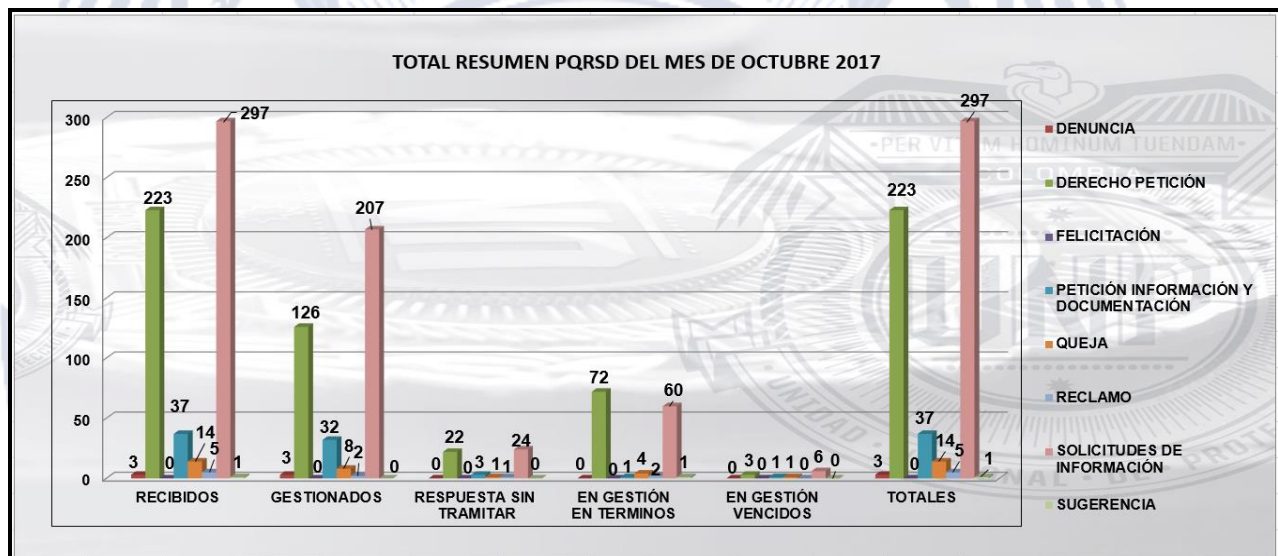
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| RESUMÉN TOTAL DE PQRS DEL MES DE OCTUBRE DE 2017 | | | | | | |
|--|------------|-------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------|
| OCTUBRE | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN EN TERMINOS | EN GESTIÓN VENCIDOS | TOTALES |
| DENUNCIA | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| DERECHO PETICIÓN | 223 | 126 | 22 | 72 | 3 | 223 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 37 | 32 | 3 | 1 | 1 | 37 |
| QUEJA | 14 | 8 | 1 | 4 | 1 | 14 |
| RECLAMO | 5 | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 297 | 207 | 24 | 60 | 6 | 297 |
| SUGERENCIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 580 | | | | | |



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

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE OCTUBRE

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de octubre, se contabilizaron las PQRSD del mes de septiembre que debieron contestarse en el mes de octubre, y las del mes para contestar en este mismo, las cuales suman **612** PQRSD.

Así las cosas, de las **612** PQRSD para contestar en términos en el mes de octubre, fueron respondidas **561**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **91,67%** de las señaladas.

El **8,33 %** 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 octubre y de meses anteriores:

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

9 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 OCTUBRE

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

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

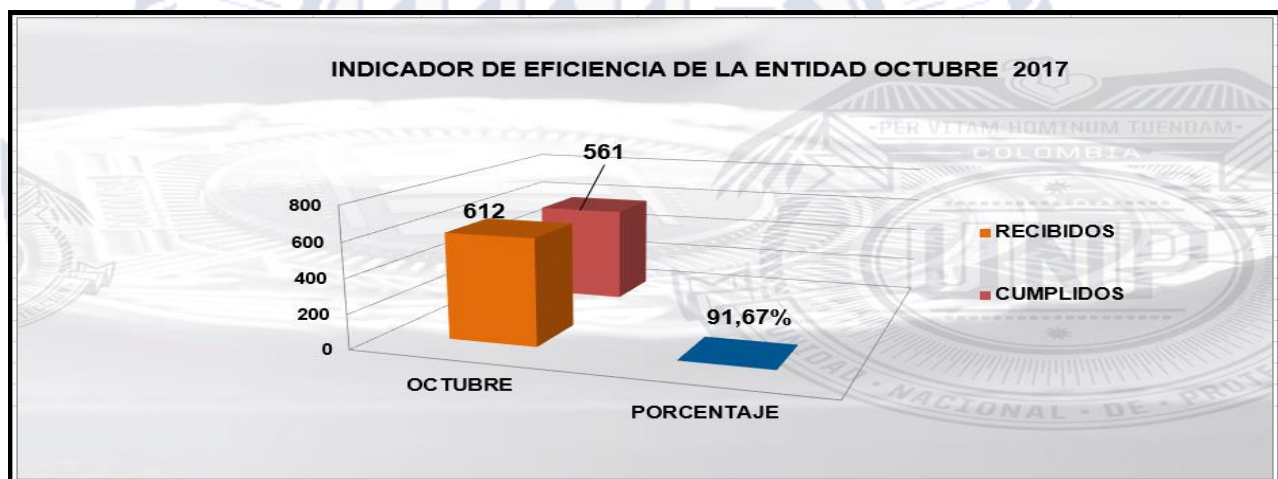


➤ Indicador de Eficiencia de la Entidad

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 - OCTUBRE 2017 | | |
|---|---------------|------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO |
| PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE OCTUBRE DE 2017 | 580 | 429 |
| LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS | 47 | 47 |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 232 | 206 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 207 | 207 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 126 | 101 |
| TOTAL | 612 | 561 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD | 91,67% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

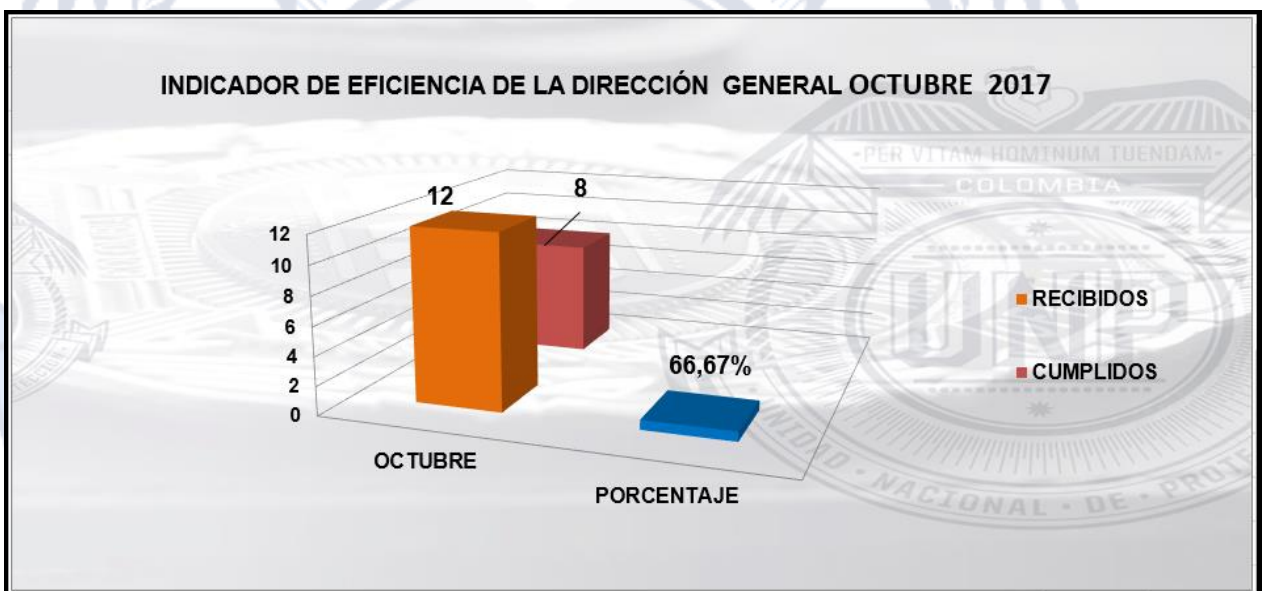
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - OCTUBRE 2017 | | |
|--|---------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 7 | 4 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 1 | 1 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 4 | 3 |
| TOTAL | 12 | 8 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL | 66,67% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

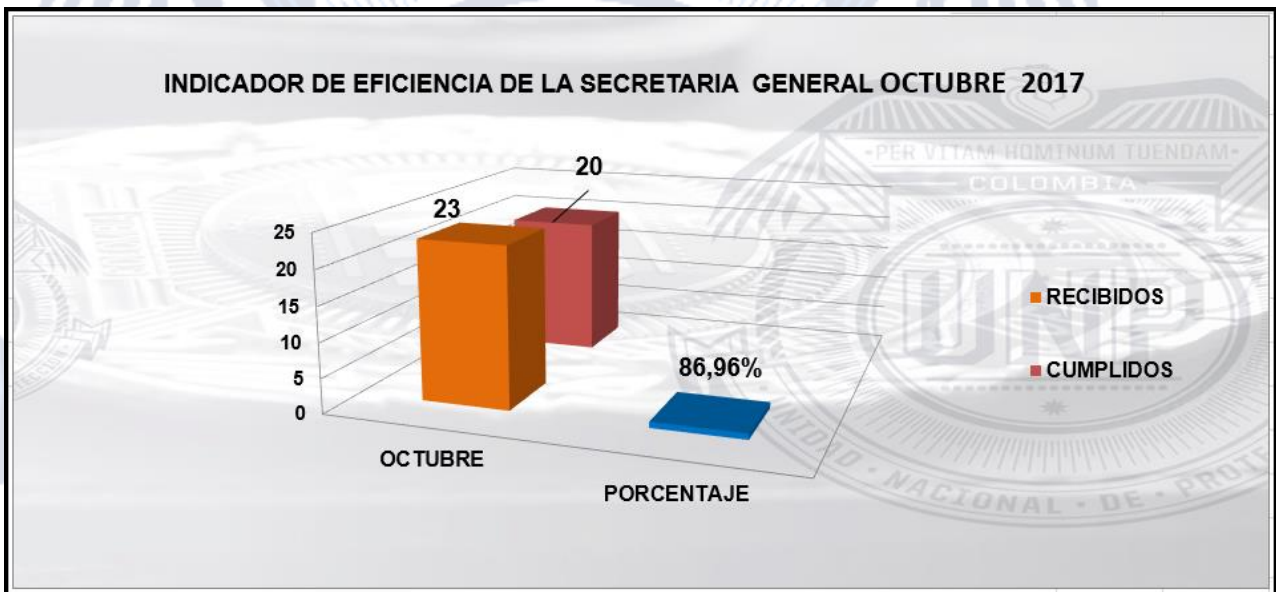
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

| OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - OCTUBRE 2017 | | |
|---|---------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 8 | 8 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 8 | 8 |
| PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 7 | 4 |
| TOTAL | 23 | 20 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL | 86,96% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

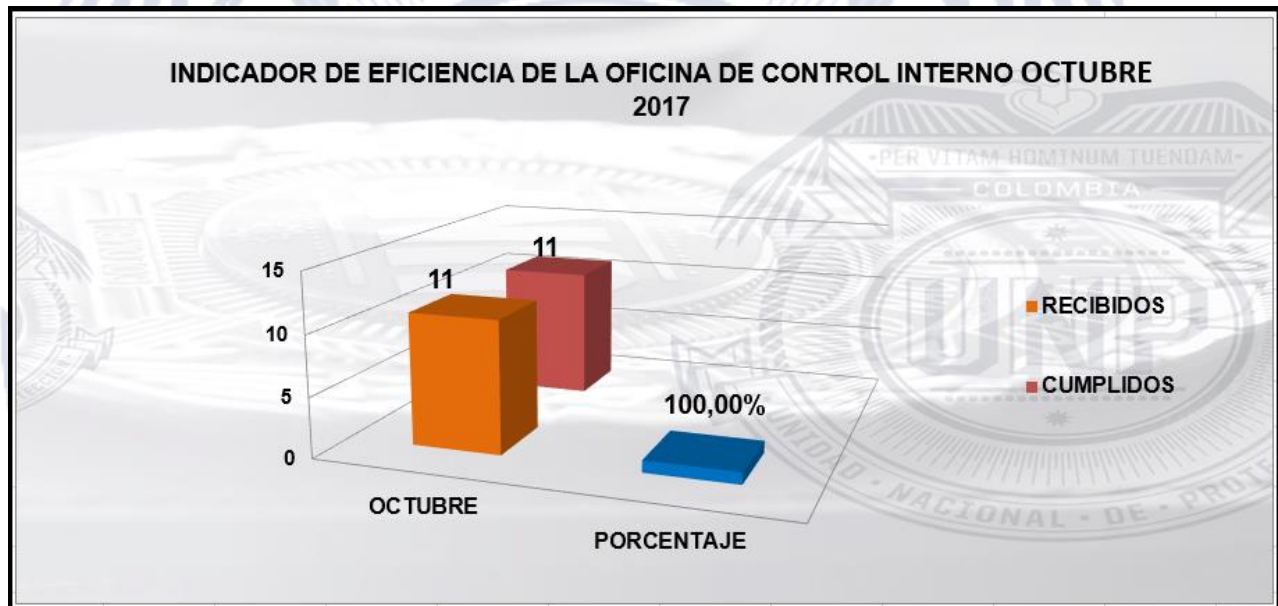
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE 2017 | | |
|---|----------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 6 | 6 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 1 | 1 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 4 | 4 |
| TOTAL | 11 | 11 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO | 100,00% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

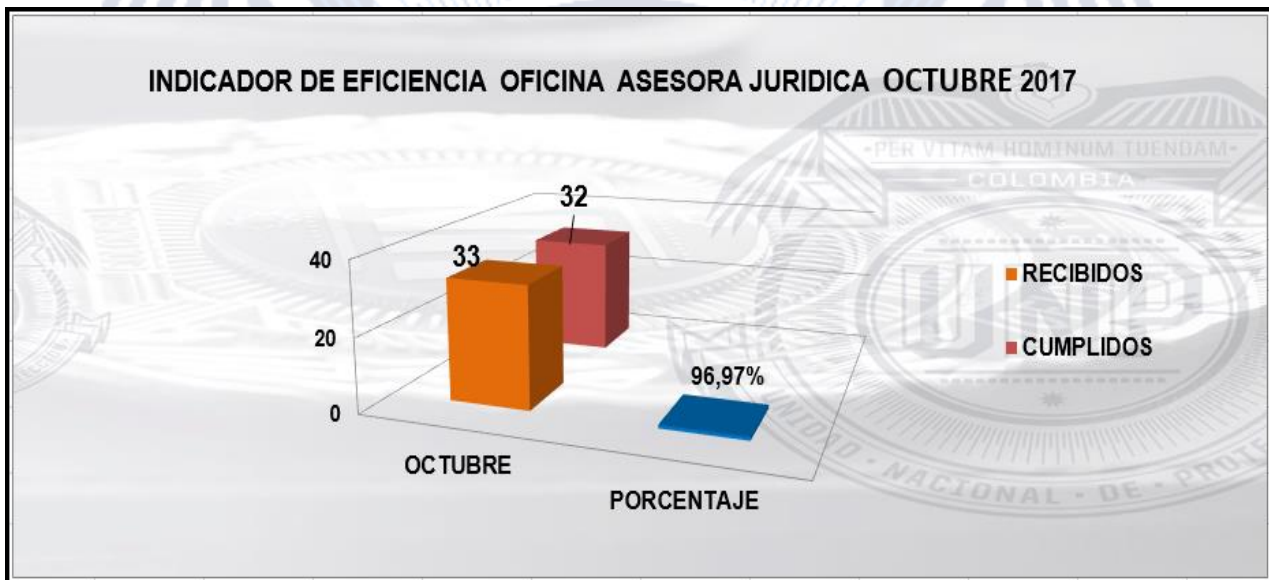
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - OCTUBRE 2017 | | |
|---|------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 9 | 8 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 5 | 5 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 19 | 19 |
| TOTAL | 33 | 32 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA | 97% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

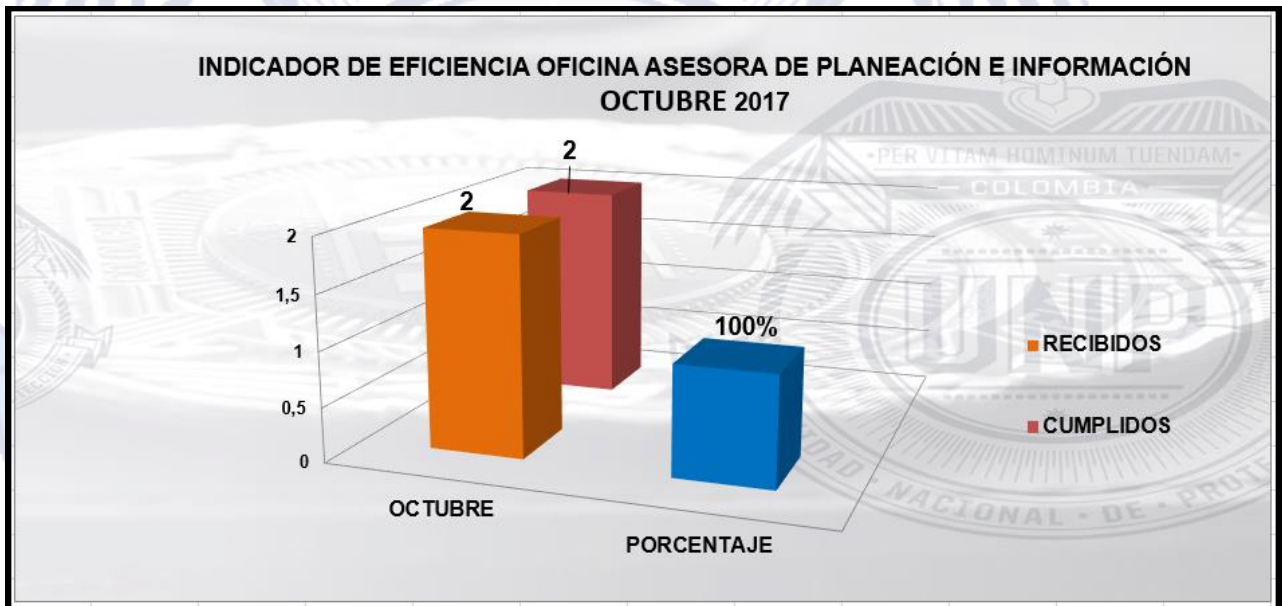
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - OCTUBRE 2017 | | |
|---|----------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 1 | 1 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 0 | 0 |
| PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 1 | 1 |
| TOTAL | 2 | 2 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN | 100,00% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

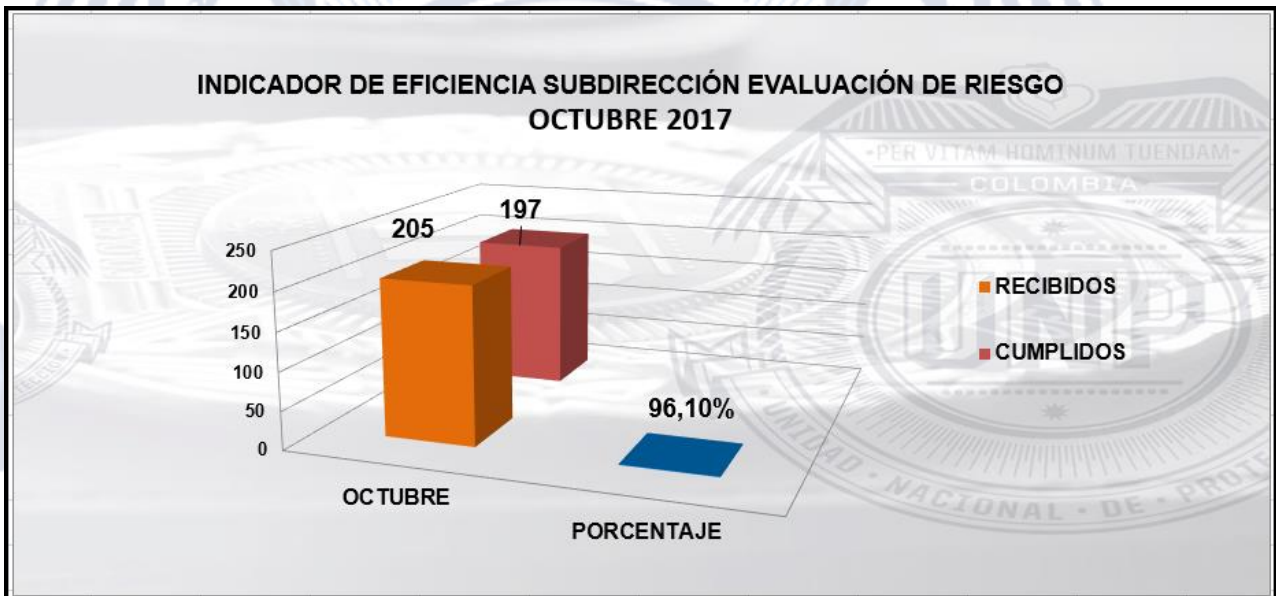
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- OCTUBRE 2017 | | |
|--|------------|------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 93 | 90 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 85 | 85 |
| PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 27 | 22 |
| TOTAL | 205 | 197 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | 96% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

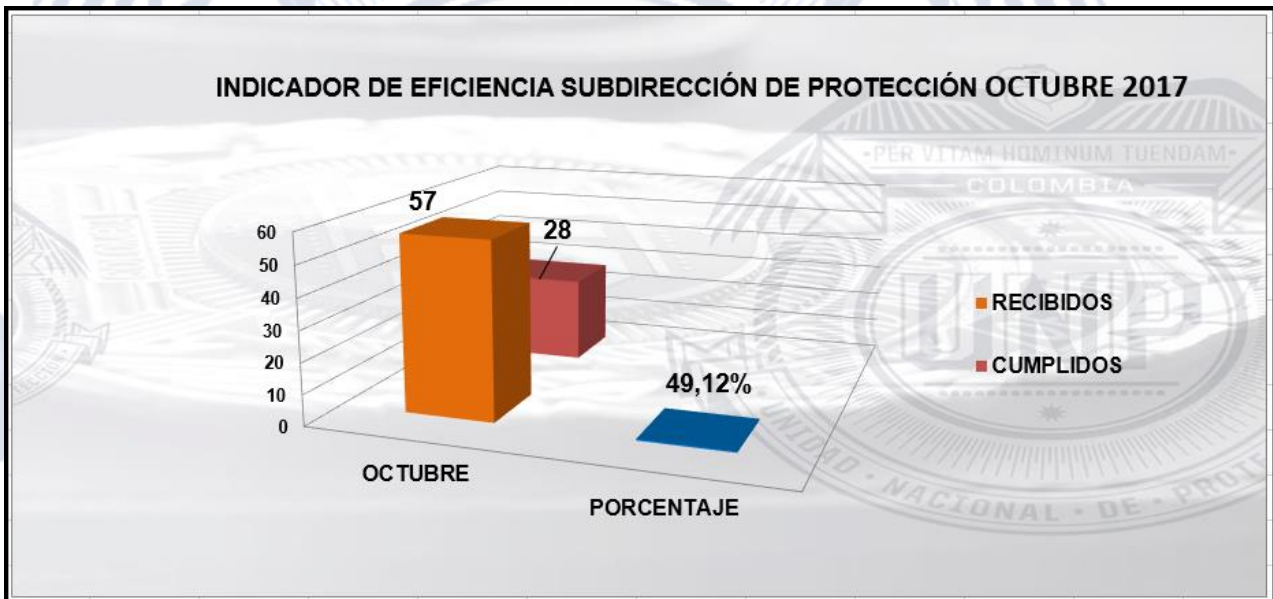
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - OCTUBRE 2017 | | |
|--|------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 23 | 10 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 5 | 5 |
| PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 29 | 13 |
| TOTAL | 57 | 28 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 49% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - OCTUBRE 2017 | | |
|---|---------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 4 | 2 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 0 | 0 |
| PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 1 | 1 |
| TOTAL | 5 | 3 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 60,00% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - OCTUBRE 2017 | | |
|---|-------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 6 | 6 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 11 | 11 |
| PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 7 | 7 |
| TOTAL | 24 | 24 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 100% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

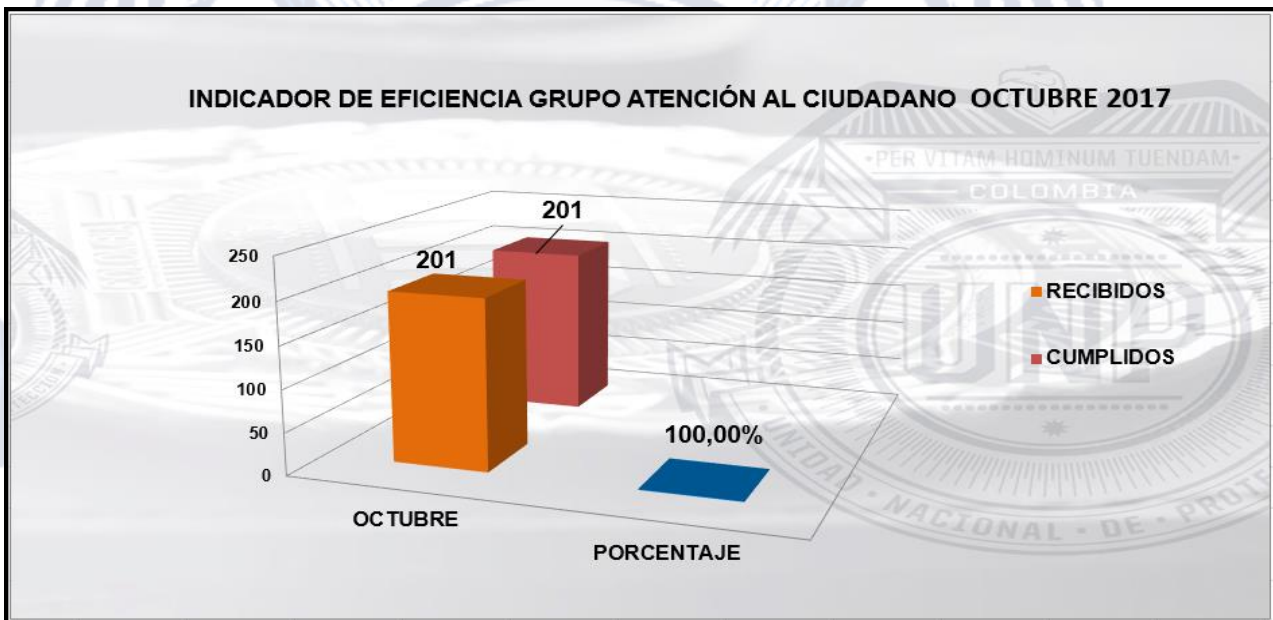
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - OCTUBRE 2017 | | |
|---|----------------|------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| ATENCIONES PERSONALIZADAS Y LLAMADAS | 47 | 47 |
| PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE | 58 | 58 |
| LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE) | 56 | 56 |
| PQRS PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2017 | 40 | 40 |
| TOTAL | 201 | 201 |
| OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 100,00% | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



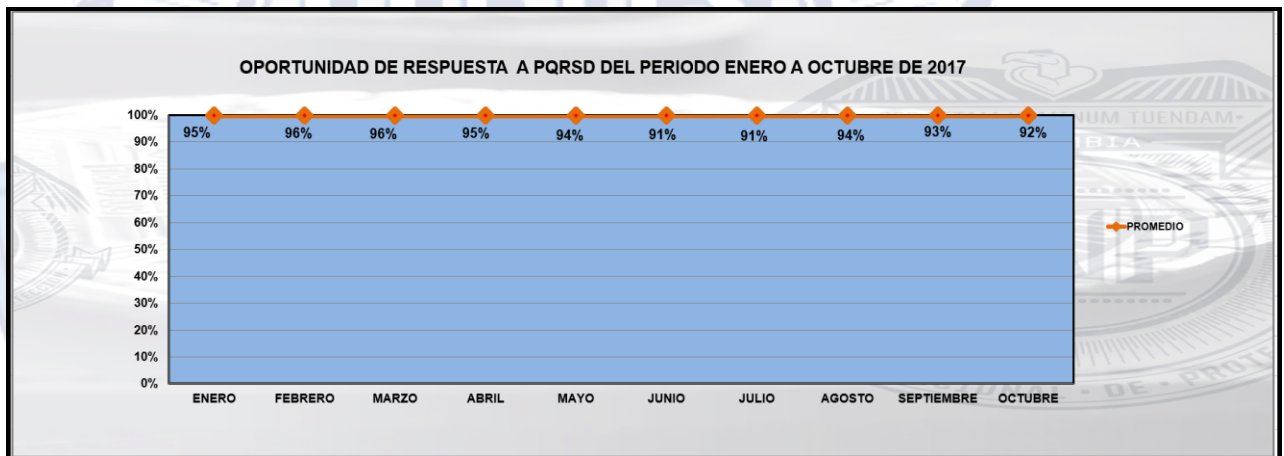
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A OCTUBRE DE 2017

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 OCTUBRE 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---|------|------------|-------------------|-------|---------------|---------|-----------------|-------|---------------|-------|---------------|------|--------------|-------|---------------|-------|---------------|--------|----------------|------------|--------------------|---------|-----------------|
| PROCESO | NOMBRE DEL INDICADOR | FÓRMULA DE CÁLCULO | META | FRECUENCIA | TIPO DE INDICADOR | ENERO | REPORTE ENERO | FEBRERO | REPORTE FEBRERO | MARZO | REPORTE MARZO | ABRIL | REPORTE ABRIL | MAYO | REPORTE MAYO | JUNIO | REPORTE JUNIO | JULIO | REPORTE JULIO | AGOSTO | REPORTE AGOSTO | SEPTIEMBRE | REPORTE SEPTIEMBRE | OCTUBRE | REPORTE OCTUBRE |
| | | | | | | 498 | 823 | 835 | 525 | 805 | 573 | 525 | 692 | 623 | 561 | 95% | 96% | 96% | 95% | 94% | 91% | 91% | 94% | 93% | 92% |
| | 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 | 526 | 856 | 874 | 552 | 857 | 627 | 575 | 734 | 670 | 612 | | | | | | | | | | |

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

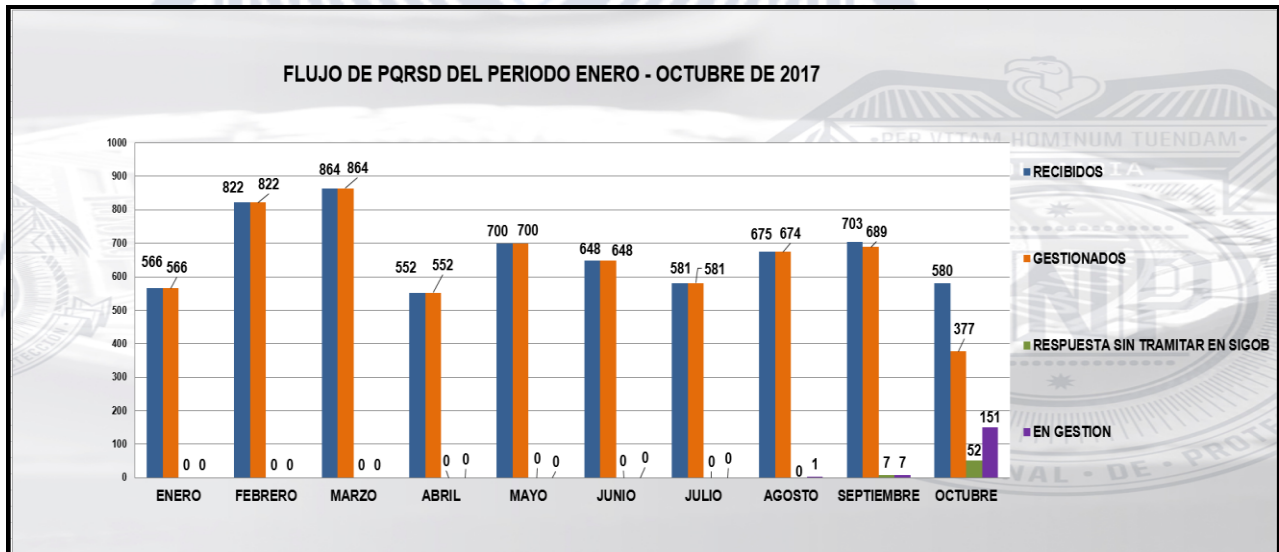
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

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

| FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO - OCTUBRE DE 2017 | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-------|
| PQRSD | RECIBIDOS | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | TOTAL |
| | RECIBIDOS | 566 | 822 | 864 | 552 | 700 | 648 | 581 | 675 | 703 | 580 | 6691 |
| | GESTIONADOS | 566 | 822 | 864 | 552 | 700 | 648 | 581 | 674 | 689 | 377 | 6473 |
| | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 52 | 59 |
| | EN GESTION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 151 | 159 |



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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

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 de PQRSD agosto 2017

| REZAGO PQRSD MES DE AGOSTO 2017 | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| DEPENDENCIAS | RECIBIDOS MES AGOSTO 2017 | PENDIENTES A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2017 | GESTIONADOS EN OCTUBRE 2017 | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | PORCENTAJE DE GESTION |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 65 | 9 | 8 | 1 | 89% |
| TOTAL | 65 | 9 | 8 | 1 | |

➤ Rezago PQRSD septiembre 2017

| REZAGO PQRSD MES DE SEPTIEMBRE 2017 | | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| DEPENDENCIAS | RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE 2017 | PENDIENTES A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2017 | GESTIONADOS EN OCTUBRE 2017 | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | PORCENTAJE DE GESTION |
| DIRECCIÓN GENERAL | 29 | 7 | 6 | 1 | 86% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 29 | 8 | 7 | 1 | 88% |
| SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGOS | 243 | 71 | 69 | 2 | 97% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 71 | 33 | 24 | 9 | 73% |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 35 | 12 | 11 | 1 | 92% |
| TOTAL | 407 | 131 | 117 | 14 | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD octubre 2017

| RESUMEN PQRSD MES DE OCTUBRE 2017 | | | | | | | |
|--|----------------------------------|-------------|---------------------------------------|----------------|-----------|---------------------------------------|-------------------------------|
| DEPENDENCIAS | RECIBIDOS MES OCTUBRE 2017 | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | EN GESTION | | TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE EFICIENCIA |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | | |
| DIRECCIÓN GENERAL | 15 | 4 | 2 | 7 | 2 | 11 | 67% |
| SECRETARIA GENERAL | 16 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 87% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 10 | 5 | 2 | 3 | 0 | 5 | 100% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 29 | 11 | 3 | 15 | 0 | 18 | 97% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | 219 | 159 | 21 | 37 | 2 | 60 | 96% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 61 | 22 | 1 | 33 | 5 | 39 | 49% |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 22 | 17 | 2 | 3 | 0 | 5 | 100% |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 203 | 140 | 21 | 42 | 0 | 63 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN | 4 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 60% |
| TOTAL ENTIDAD | 580 | 377 | 52 | 140 | 11 | 203 | |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD | 92% | | | | | | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

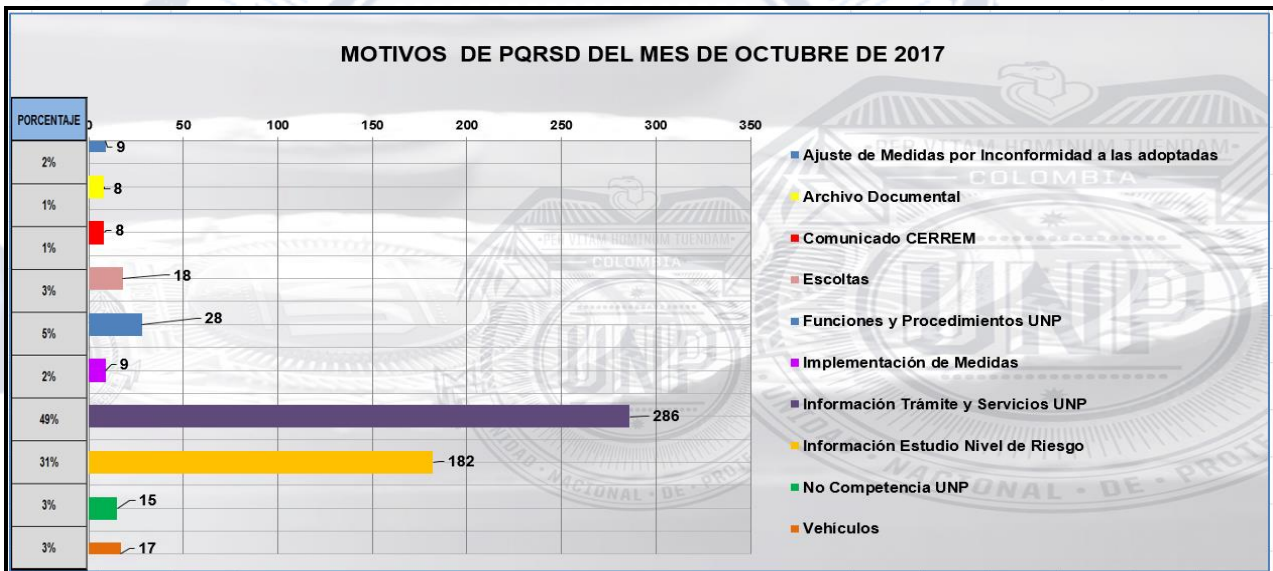
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE OCTUBRE 2017 | | |
|---|------------|-------------|
| MOTIVOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 9 | 2% |
| Archivo Documental | 8 | 1% |
| Comunicado CERREM | 8 | 1% |
| Escortas | 18 | 3% |
| Funciones y Procedimientos UNP | 28 | 5% |
| Implementación de Medidas | 9 | 2% |
| Información Trámite y Servicios UNP | 286 | 49% |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 182 | 31% |
| No Competencia UNP | 15 | 3% |
| Vehículos | 17 | 3% |
| TOTAL, MOTIVOS | 580 | 100% |



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****OCTUBRE**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

| PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2017 | | |
|---|-------------------|-------------------|
| POBLACIÓN - DETALLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| 1, Dirigentes o activistas de grupos políticos. | 9 | 2% |
| 2, Dirigentes, representantes org. defensoras DH | 91 | 16% |
| 3, Dirigentes o activistas sindicales. | 30 | 5% |
| 4, Dirigentes, representantes de org. gremiales. | 3 | 1% |
| 5, Dirigentes Representantes de grupos étnicos. | 50 | 9% |
| 8, Periodistas y comunicadores sociales. | 8 | 1% |
| 9, Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH. | 117 | 20% |
| 11, Ex servidores públicos responsabilidad DH. | 4 | 1% |
| 13, Apoderados o profesionales forenses | 1 | 0% |
| 14, Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN. | 17 | 3% |
| 15, Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN. | 47 | 8% |
| 19.1. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC | 8 | 1% |
| 29, Medidas Cautelares | 2 | 0% |
| Desmovilizados en proceso de reintegración. | 1 | 0% |
| 16,2 Postulados dentro del proceso de la ley 975 de 2005 | 1 | 0% |
| FARC-EP | 2 | 0% |
| ACR | 9 | 2% |
| Abogado | 1 | 0% |
| Entidad Pública. | 1 | 0% |
| Ninguna | 176 | 30% |
| Programa especial | 2 | 0% |
| TOTAL | 580 | 100% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

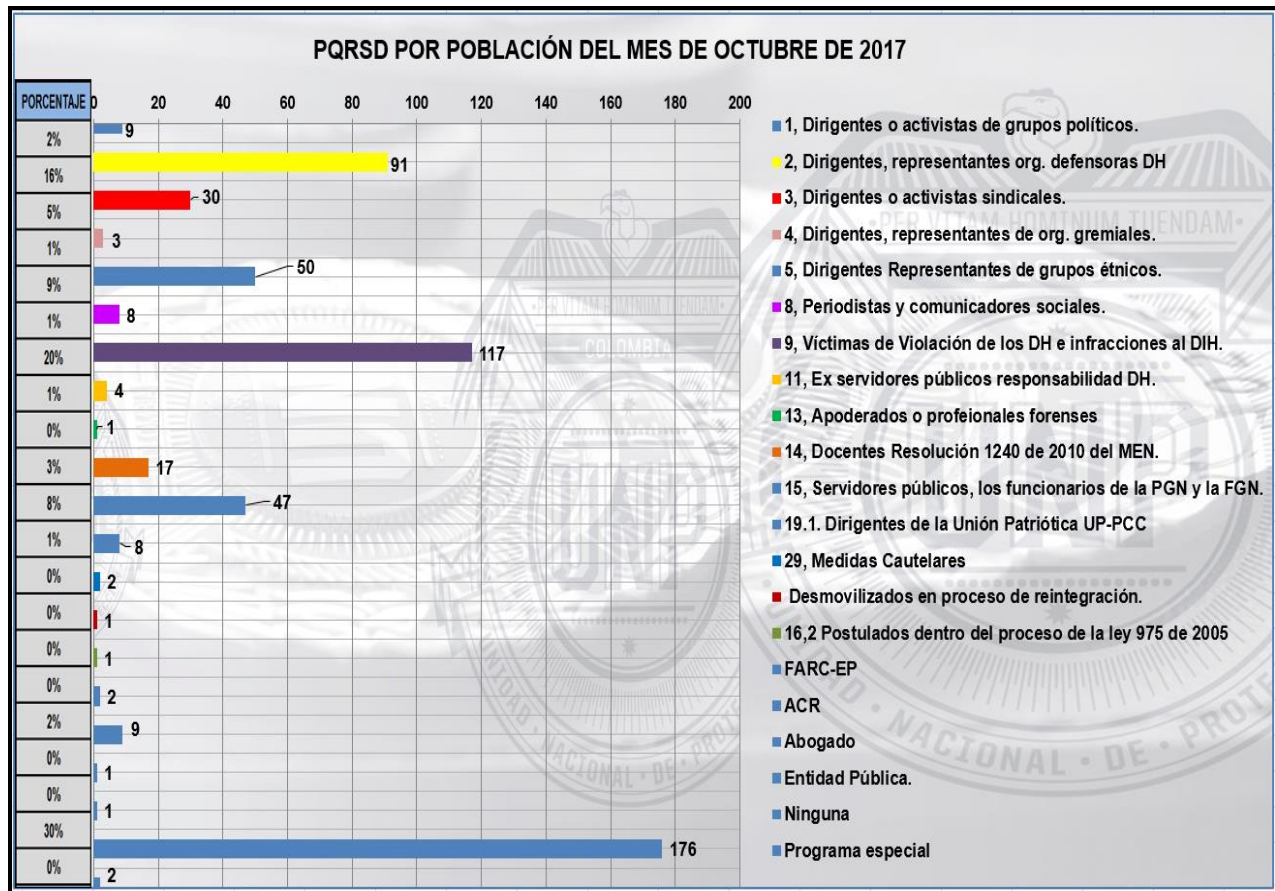
OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRS recibidas por población y atendidas en el mes de octubre 2017.



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

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

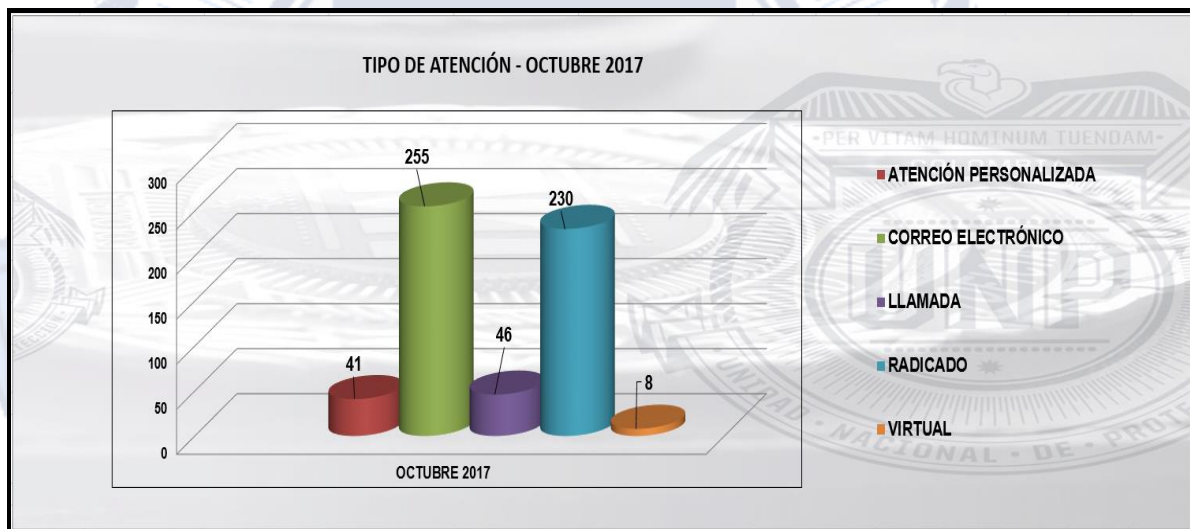




9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

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 | |
|------------------------|------------|
| OCTUBRE 2017 | |
| ATENCIÓN PERSONALIZADA | 41 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 255 |
| LLAMADA | 46 |
| RADICADO | 230 |
| VIRTUAL | 8 |
| TOTAL | 580 |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD OCTUBRE |  |
| | GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

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

- ✓ Ocho (8) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Dos (2) Policía Nacional de Colombia.

Uno (1) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Uno (1) Unida de Restitución de Tierras.

Uno (1) Coordinador de Seguridad Corporativa Ecopetrol S.A.

Tres (3) Fiscalía General de la Nación.

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 octubre 2017

| TIPO DE PQRSD | |
|---|------------|
| OCTUBRE 2017 | |
| DENUNCIAS | 3 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 223 |
| FELICITACIÓN | 0 |
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 37 |
| QUEJA | 14 |
| RECLAMO | 5 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 297 |
| SUGERENCIAS | 1 |
| TOTAL | 580 |

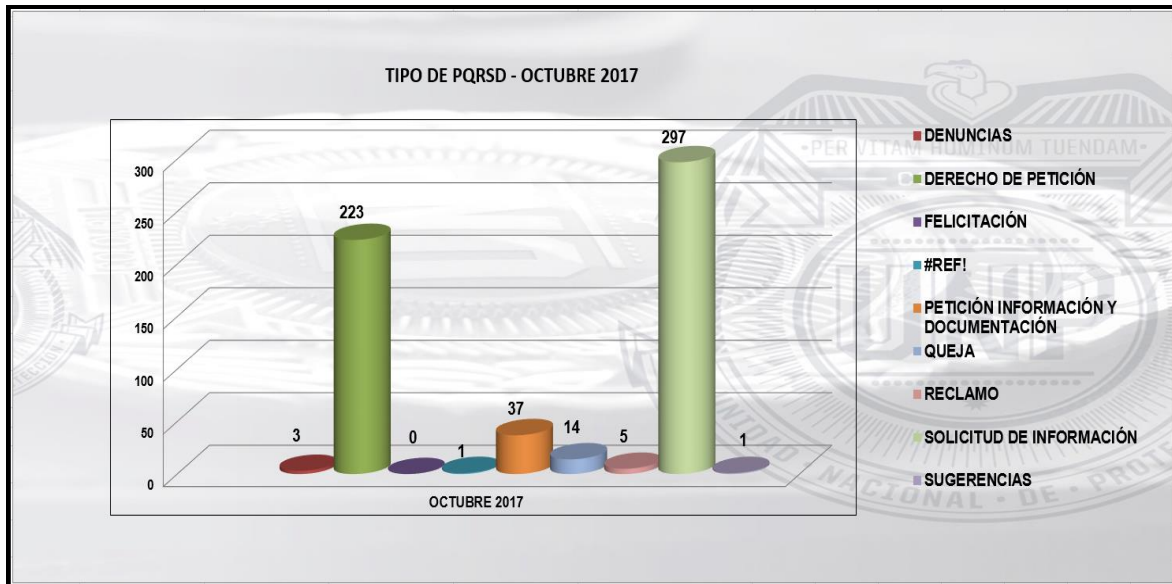


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de octubre 2017

| ENTE SOLICITANTE | |
|----------------------------|------------|
| OCTUBRE 2017 | |
| EMPRESA | 4 |
| ENTIDAD PÚBLICA | 232 |
| MIEMBROS DEL CONGRESO | 2 |
| ORGANIZACIONES | 14 |
| PERSONA NATURAL O JURÍDICA | 328 |
| VEEDURÍAS | 0 |
| TOTAL | 580 |

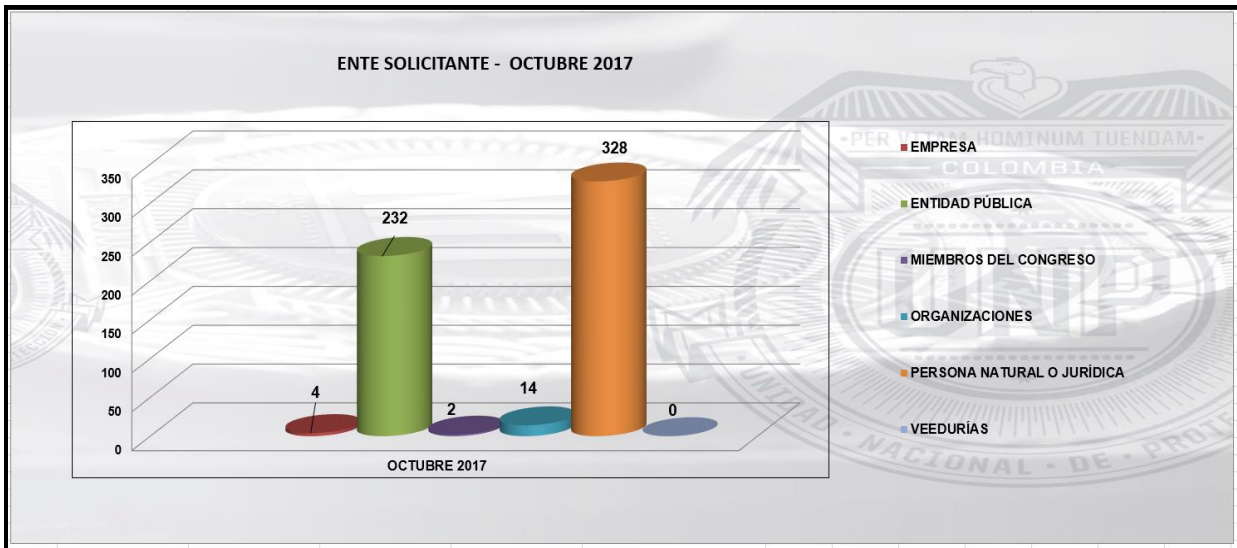


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

OCTUBRE

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

OCTUBRE

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 octubre 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

OCTUBRE

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 OCTUBRE 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 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 3 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 4 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 5 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 6 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 7 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 8 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 9 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 10 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 11 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 12 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 13 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 15 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 17 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 18 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 19 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 20 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 21 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 22 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 23 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 24 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 26 | NO | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 28 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 30 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 3 | B | F |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 33 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 34 | SI | 5 | 3 | SI | SI | 5 | B | M |
| 35 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 36 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 37 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 2 | B | M |
| 38 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 41 | si | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | |
|--|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 42 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 43 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 44 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 45 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 46 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 47 | SI | 5 | 5 | NO | SI | 3 | B | M |
| 48 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 49 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 50 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 51 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 52 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 53 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 54 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 55 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 56 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 57 (*) | NO | 4 | 2 | SI | SI | 4 | B | M |
| (*) Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Protección en la ciudad de Bogotá. | | | | | | | | |

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 57



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

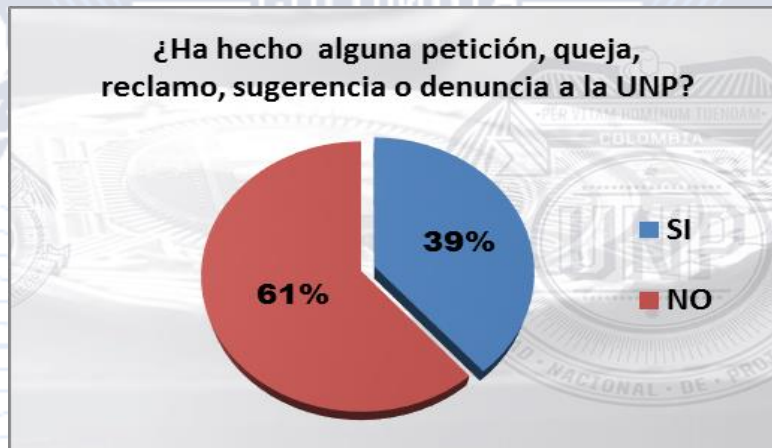
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



personas encuestadas 22 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 39% de la población muestra.

Así las cosas el 61% 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 | 22 | 39% |
| | NO | 35 | 61% |
| TOTAL | | 57 | 100% |



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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

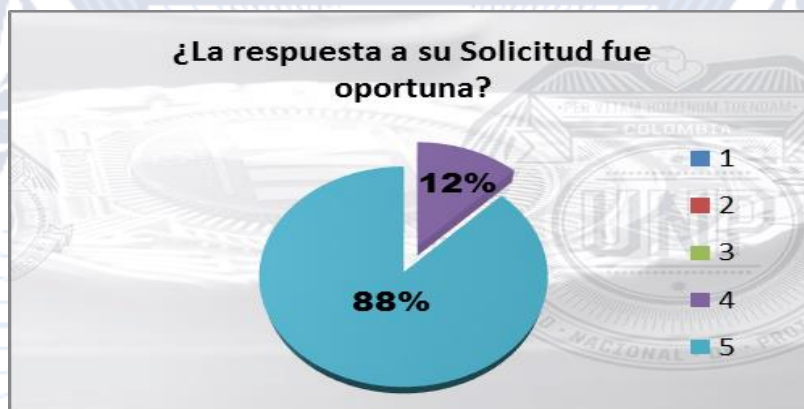
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 | | | |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 7 | 12% |
| | 5 | 50 | 88% |
| TOTAL | | 57 | 100% |



ORIENTACIÓN

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 96% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5, un 2% de los encuestados lo calificó con 3 y un 2% lo calificó con 2.

| PREGUNTA 3 | | | |
|--|----|------|-----|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 1 | 2% |
| | 3 | 1 | 2% |
| | 4 | 6 | 10% |
| | 5 | 49 | 86% |
| TOTAL | 57 | 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 fueron



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

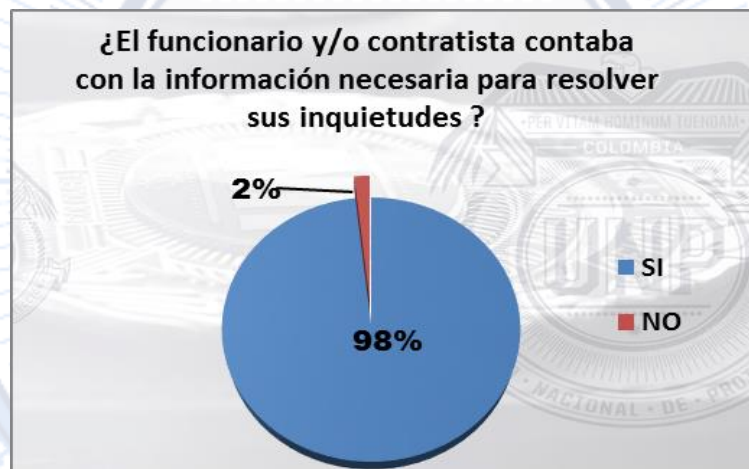
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 98% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% que sus sus respouestas siempre fueron claras y de facil entendimiento, uno (1) de los encuentados afirmaron que el funcionario y/o contratista no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 56 | 98% |
| | NO | 1 | 2% |
| TOTAL | | 57 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

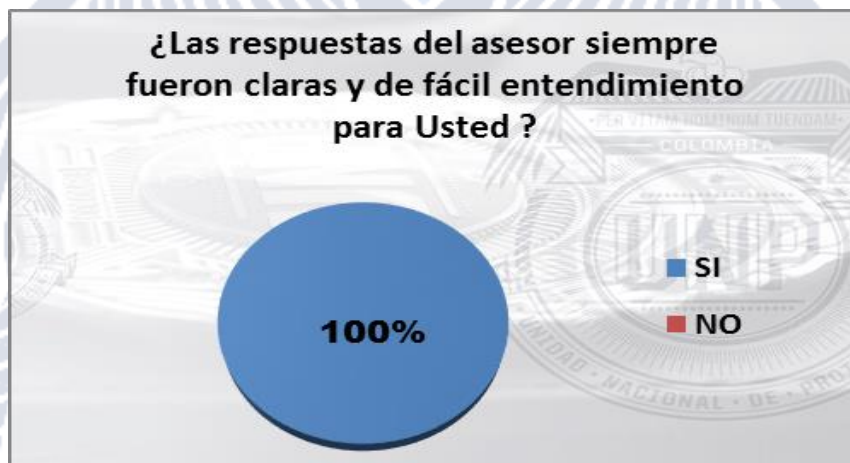
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

| | | | |
|---|----|-----------|-------------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 57 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 57 | 100% |



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 57 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 4% los califica como regular y el 2% los califica como malos.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

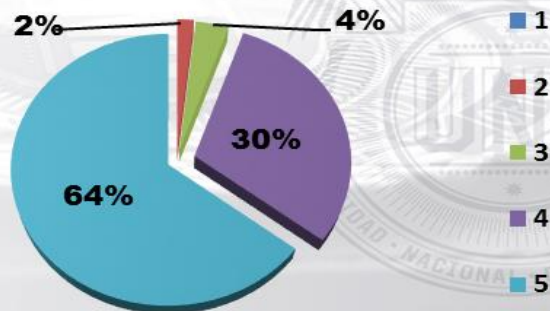
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

| | | | |
|--|----|------|-----|
| ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual), es para usted? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 1 | 2% |
| | 3 | 2 | 4% |
| | 4 | 17 | 30% |
| | 5 | 37 | 64% |
| TOTAL | 57 | 100% | |

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



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 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

| | | | |
|-----------------------------------|---|----|------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 57 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 57 | 100% |



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?, tenemos que, de las 57 encuestas realizadas, 24 son mujeres que corresponde a un 42%, y 33 son hombres, que corresponde al 58% del total de los encuestados durante el mes de Octubre.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

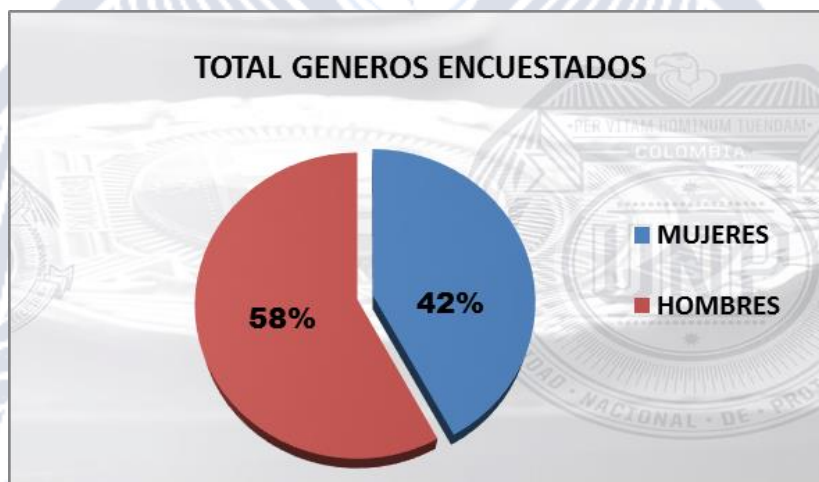
OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| TOTAL, ENCUESTADOS | | |
|--------------------|-----------|-------------|
| MUJERES | 24 | 42% |
| HOMBRES | 33 | 58% |
| TOTAL | 57 | 100% |



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

De las 57 personas encuestadas en el mes de octubre del presente año, 24 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

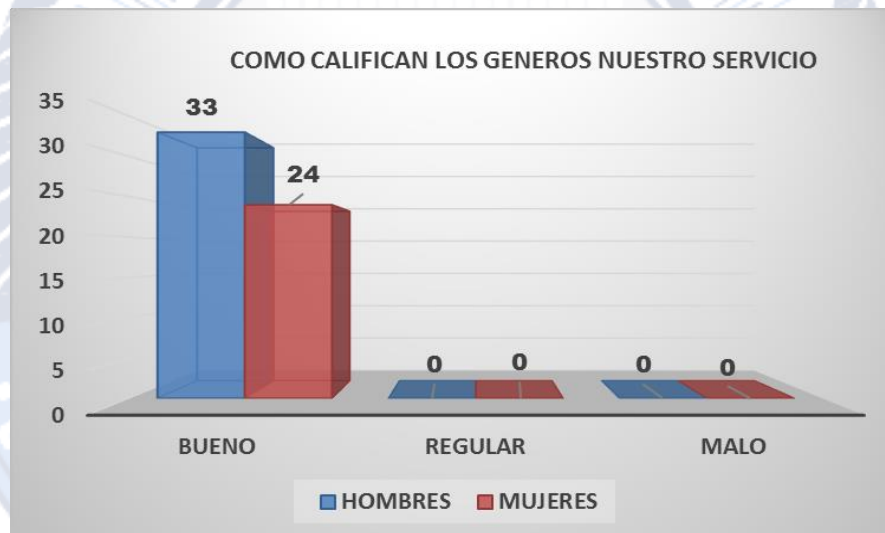


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES
ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

| | | | |
|----------------------------------|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 24 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 24 | 100% |

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

| | | | |
|----------------------------------|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 33 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 33 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de Octubre se diligenció la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en las ciudades de: Ibagué, Bucaramanga, Buenaventura, Neiva, Pasto y Cucuta, diligenciando un total de 51 encuestas.

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

| PERIODO OCTUBRE 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 | IBAGUE |
| 2 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | IBAGUE |
| 3 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 4 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 5 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 2 | B | M | IBAGUE |
| 6 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 7 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 8 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | F | IBAGUE |
| 9 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 2 | R | F | IBAGUE |
| 10 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | IBAGUE |
| 11 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 12 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/MANGA |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|-----------|
| 13 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/MANGA |
| 14 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/MANGA |
| 15 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | M | B/MANGA |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | B/MANGA |
| 17 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | M | B/MANGA |
| 18 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 19 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 21 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 23 | SI | 3 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 24 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 25 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 26 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 27 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 28 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | B/VENTURA |
| 29 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | B/VENTURA |
| 30 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 31 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 33 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F | PASTO |
| 35 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | PASTO |
| 36 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |
| 37 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | PASTO |
| 38 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | PASTO |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|--------|
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA |
| 41 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |
| 42 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 43 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |
| 44 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |
| 45 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 46 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 47 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 48 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 49 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | CUCUTA |
| 50 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 51 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | NEIVA |

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 51 personas encuestadas en el periodo, el 84% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 16% lo realizó por primera vez.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

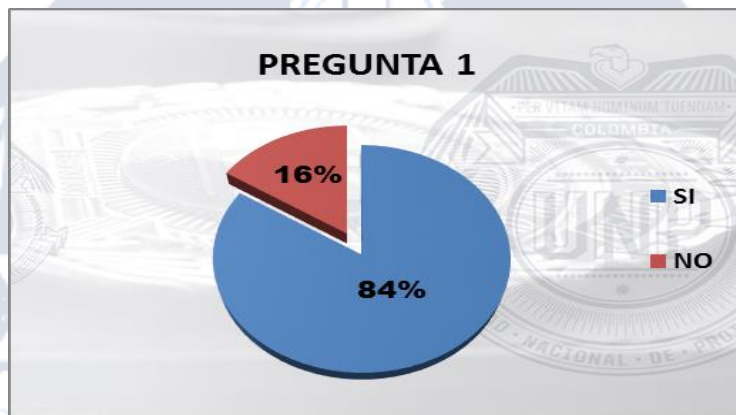
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1

| | | | |
|--|----|----|------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 43 | 84% |
| | NO | 8 | 16% |
| TOTAL | | 51 | 100% |



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 96% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida y dos de ellas lo calificó con 3, que corresponde al 4%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

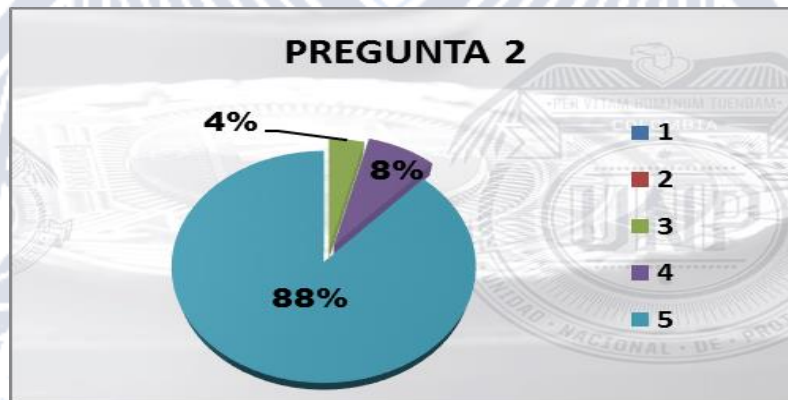
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 2

| | | | |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? | 1 | 0 | 0% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 2 | 4% |
| | 4 | 4 | 8% |
| | 5 | 45 | 88% |
| TOTAL | | 51 | 100% |



ORIENTACIÓN

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

El 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..



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

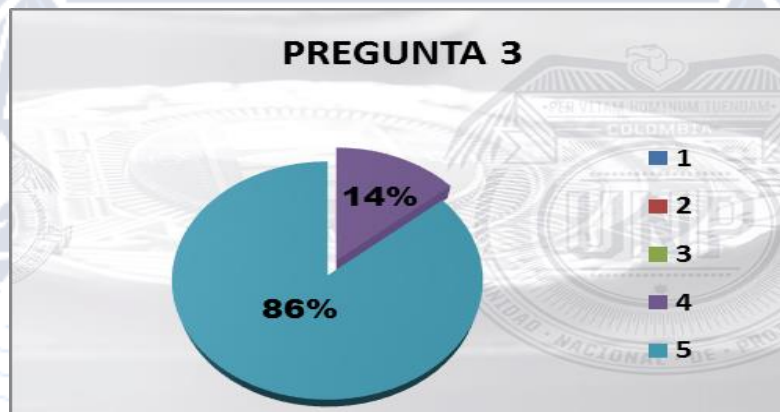
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 3

| PREGUNTA 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 | 7 | 14% |
| | 5 | 44 | 86% |
| TOTAL | | 51 | 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 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

OCTUBRE

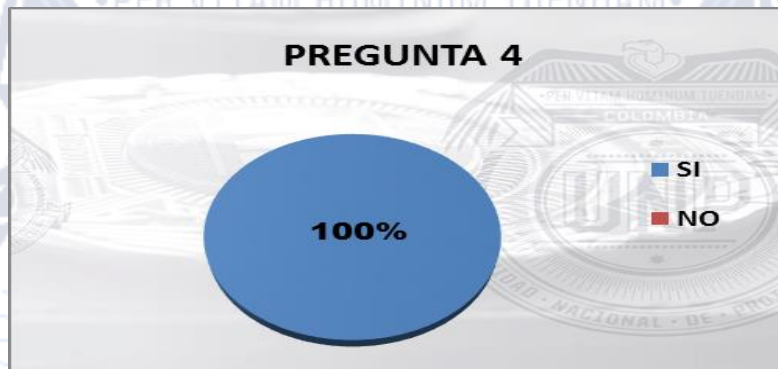
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los 51 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.

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 51 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 51 | 100% |



| PREGUNTA 5 | | | |
|---|----|----|------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 51 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 51 | 100% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

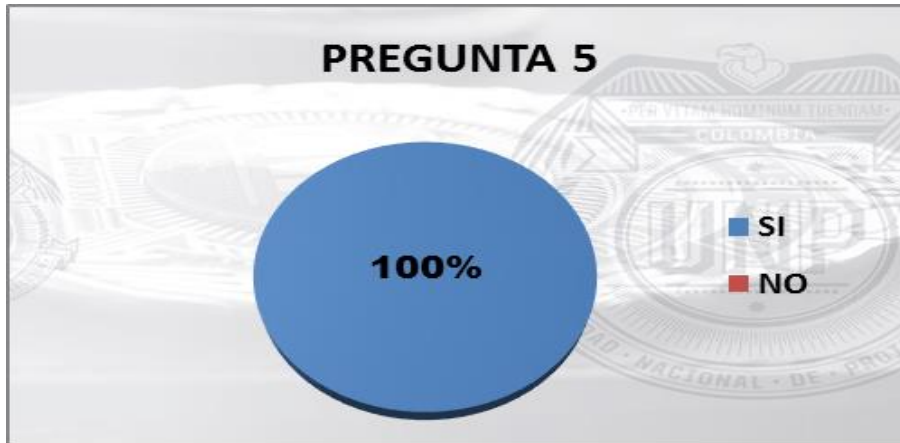
OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 34 personas encuestadas. el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, así que dos (02) de los encuestados lo califican con dos, lo que corresponde al 4%.

PREGUNTA 6

| 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 | 2 | 4% |
| | 3 | 0 | 0% |
| | 4 | 9 | 18% |
| | 5 | 40 | 78% |
| TOTAL | | 51 | 100% |

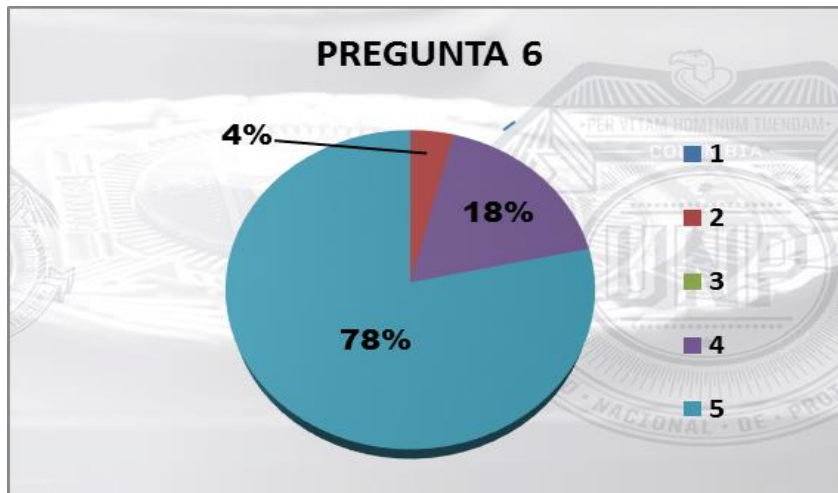


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2% refirió que el servicio para ellos es regular.

| PREGUNTA 7 | | | |
|-----------------------------------|---|----|------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 50 | 98% |
| | R | 1 | 2% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 51 | 100% |

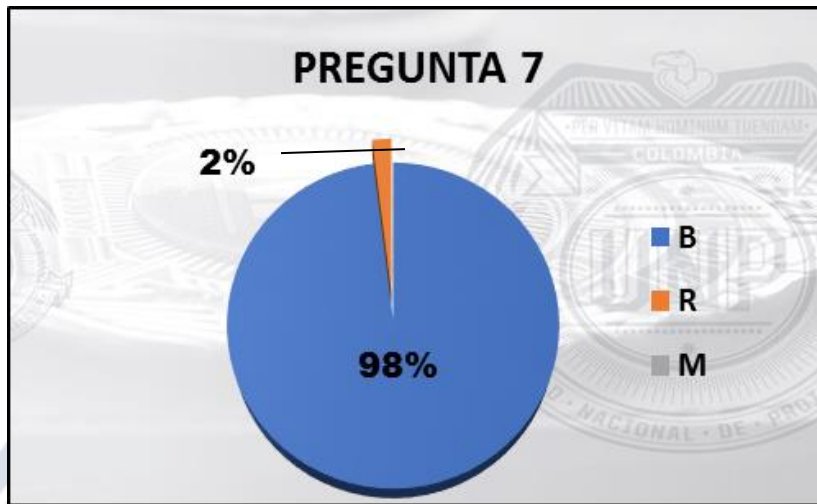


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

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 51 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Ibagué, Bucaramanga, Buenaventura, Neiva, Pasto y Cucuta, se tiene que 15 son mujeres que corresponde al 29% y 36 son hombres que corresponde a un 71% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

| TOTAL, ENCUESTADOS | | |
|--------------------|----|------|
| MUJERES | 15 | 29% |
| HOMBRES | 36 | 71% |
| TOTAL | 51 | 100% |

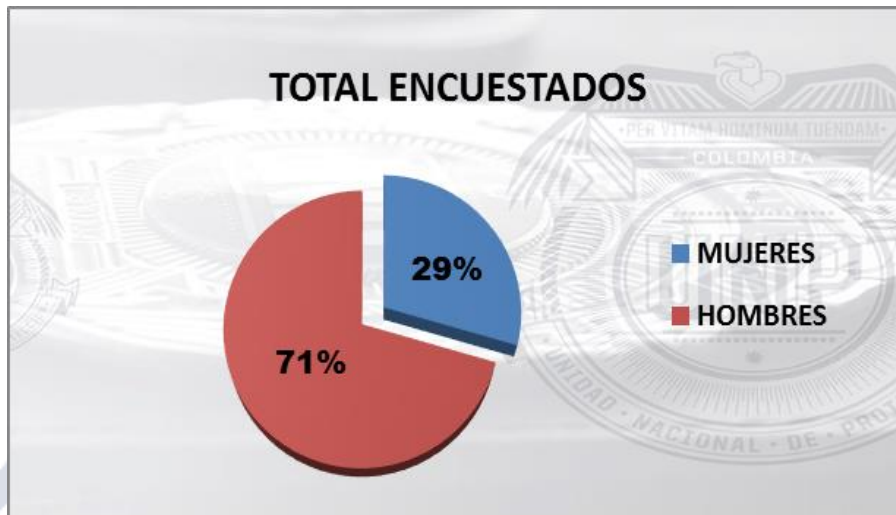


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

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 51 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de octubre, quince (15) son mujeres, y el 93% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer califico nuestro servicio como regular, que corresponde al 7%.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 14 | 93% |
| | R | 1 | 7% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 15 | 100% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

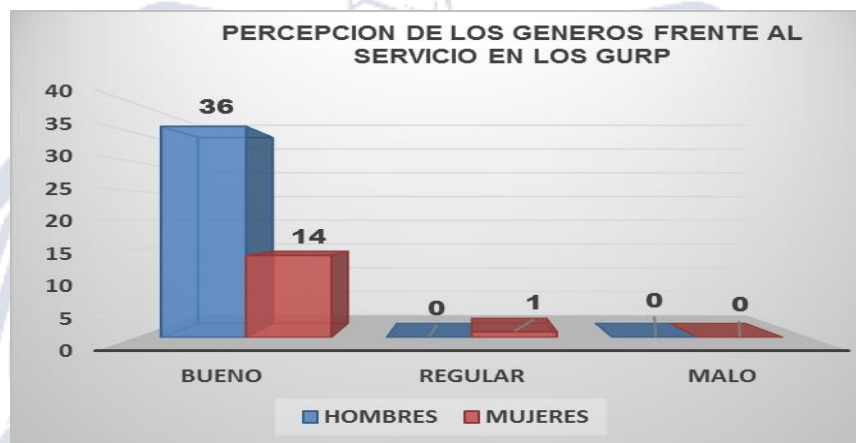
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

| | | | |
|----------------------------------|---|----|------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 36 | 100% |
| | R | 0 | 0% |
| | M | 0 | 0% |
| TOTAL | | 36 | 100% |



CONCLUSIONES

- El 98% de los usuarios encuestados en Bogotá y el 100% de los encuestados en los Grupos Regionales, se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD, ya que analizando las respuestas dadas evidencian que los asesores encargados de dar trámite a sus inquietudes muestran un alto compromiso en dar solución a su problemática, dado que cuentan con la información necesaria para atender sus inquietudes y sus respuestas son claras y de fácil entendimiento, solo un 2% de los encuestados en Bogotá consideró que hubo poco compromiso. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



profundidad los temas que se manejan dentro del Programa de Protección y gestionan la información con lenguaje claro.

- Dentro de las 57 encuestas diligenciadas en Bogotá, 24 encuestas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno, y dentro de las 51 encuestas elaboradas en los Grupos Regionales - GURP, 15 son de mujeres dentro de las cuales el 93% considera que el servicio brindado por la UNP es bueno, mientras que una persona lo califica como regular y corresponde a un 7%.
- Se vislumbra que, por la atención brindada en los GURP, se incrementaron las encuestas de satisfacción en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo transmitido con el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna y eficiente.
- En el presente periodo se resalta que al interior de las dependencias de la UNP han mostrado interés por incluir dentro de las respuestas dadas a las PQRS escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Protección envió una encuesta tramitada, la que fue incluida dentro del presente informe estadístico.

ACTIVIDADES DE MEJORA

- Durante el presente mes se realizaron las siguientes actividades de Protección, a fin de mejorar la atención al ciudadano:
 - El 18 de octubre de 2017, mediante correo electrónico se les socializa a los Grupos Regionales de Protección – GURP, el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias código PSC-PR-01/V6, el cual establece los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las PQRS, que sean elevadas a la Unidad Nacional de



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Protección (UNP), lo anterior dando cumplimiento a la normatividad vigente y con la única finalidad de generar participación ciudadana.

- Así mismo mediante Correo informativo se socializó con todas las dependencias y Grupos Regionales que conforman la UNP, la Resolución 1074 de octubre 18 de 2017, por medio de la cual se reglamenta el tramite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias – PQRS y se dictan otras disposiciones.

11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A OCTUBRE DE 2017)

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

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

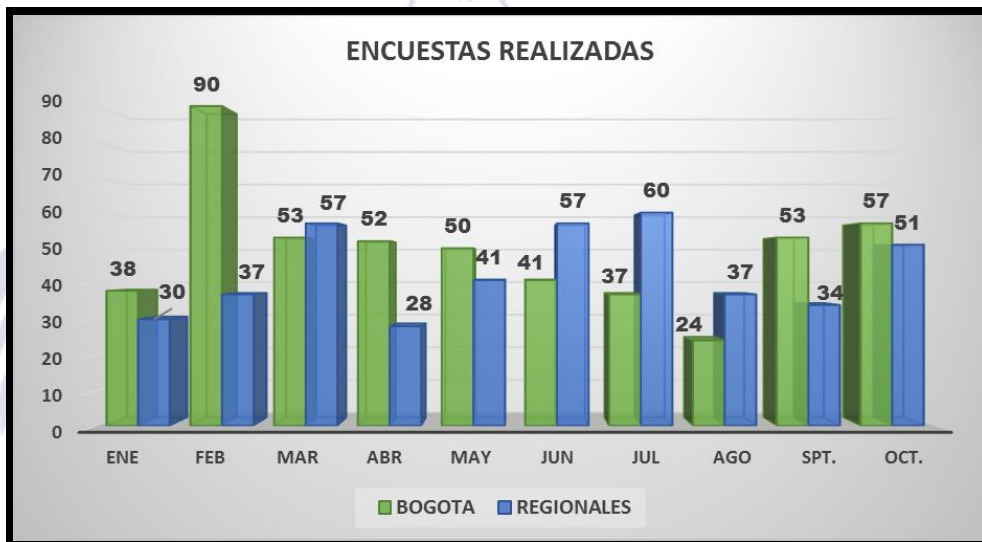
OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | |
|------------|----|----|
| JUNIO | 41 | 57 |
| JULIO | 37 | 60 |
| AGOSTO | 24 | 37 |
| SEPTIEMBRE | 53 | 24 |
| | | |



➤ 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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

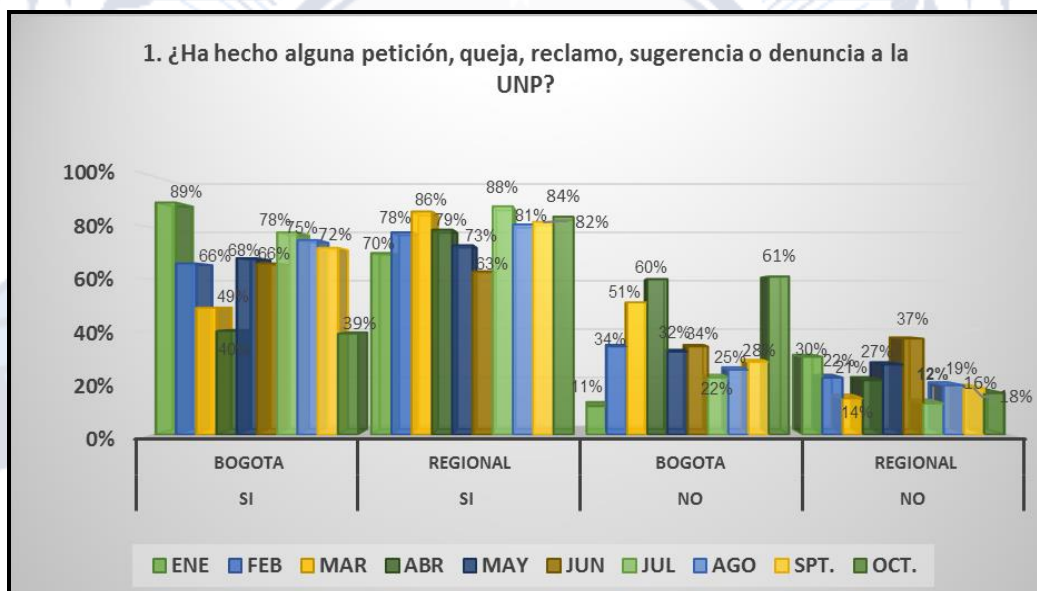
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?

| PERIODO | 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% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

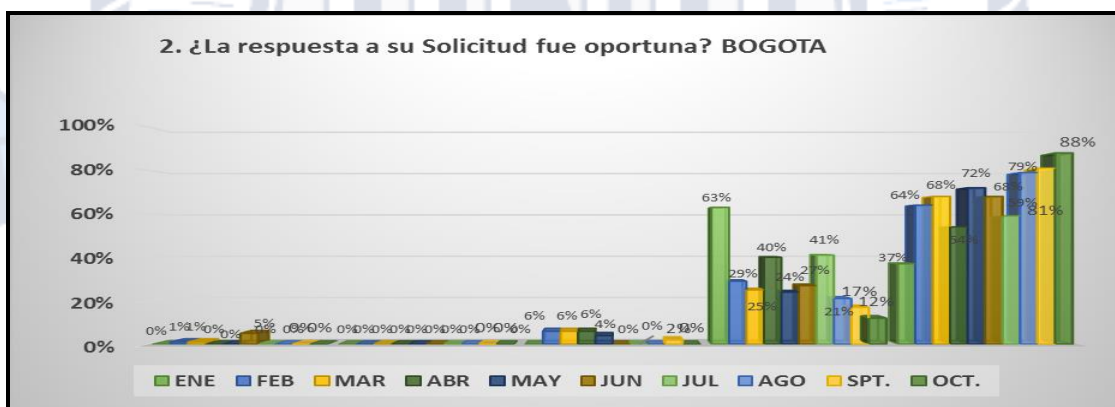
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 | | | | | |
|--|----|----|----|-----|-----|
| PERIODO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ENERO | 0% | 0% | 0% | 63% | 37% |
| FEBRERO | 1% | 0% | 6% | 29% | 64% |
| MARZO | 1% | 0% | 6% | 25% | 68% |
| ABRIL | 0% | 0% | 6% | 40% | 54% |
| MAYO | 0% | 0% | 4% | 24% | 72% |
| JUNIO | 5% | 0% | 0% | 27% | 68% |
| JULIO | 0% | 0% | 0% | 41% | 59% |
| AGOSTO | 0% | 0% | 0% | 21% | 79% |
| SEPTIEMBRE | 0% | 0% | 2% | 17% | 81% |
| OCTUBRE | 0% | 0% | 0% | 12% | 88% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

OCTUBRE

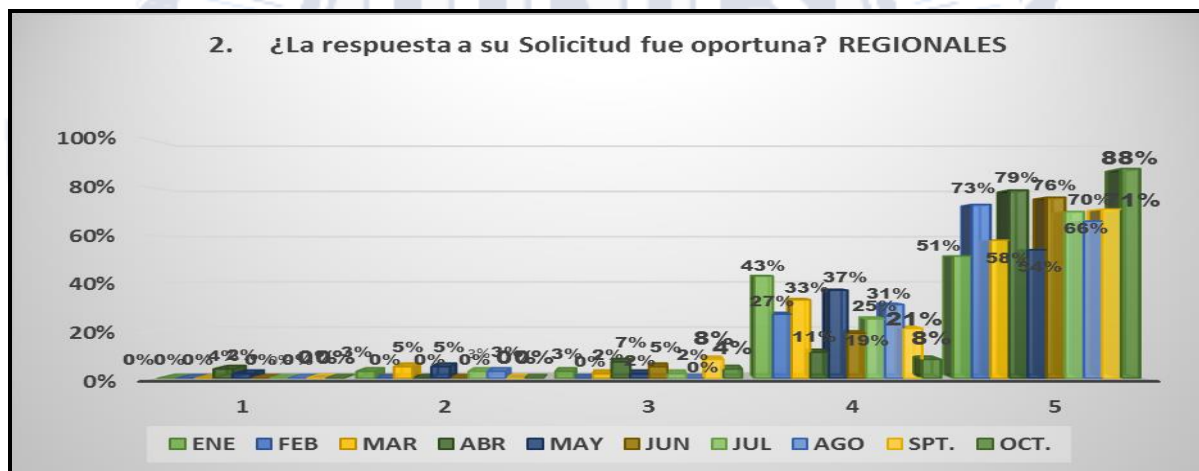
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| 2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES | | | | | |
|---|----|----|----|-----|-----|
| PERIODO | 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% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

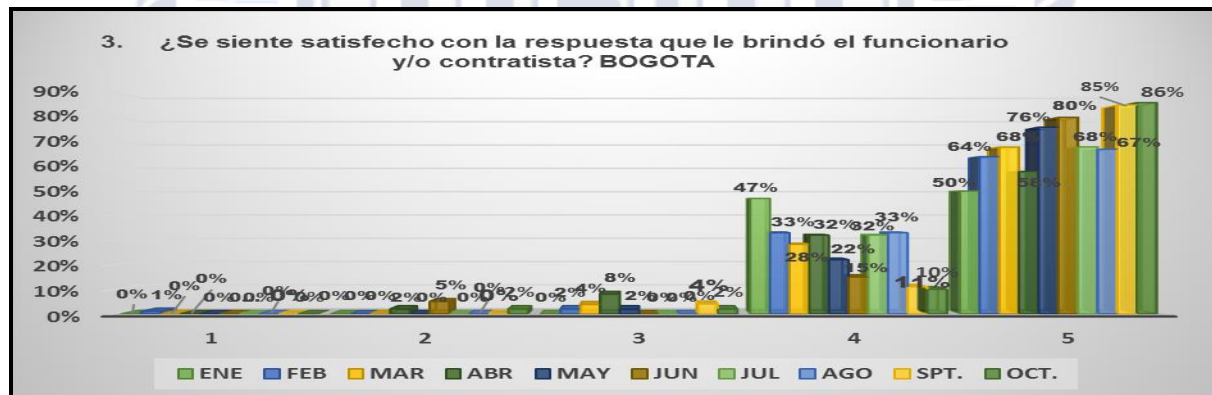
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 | | | | | |
|---|----|----|----|-----|-----|
| PERIODO | 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% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

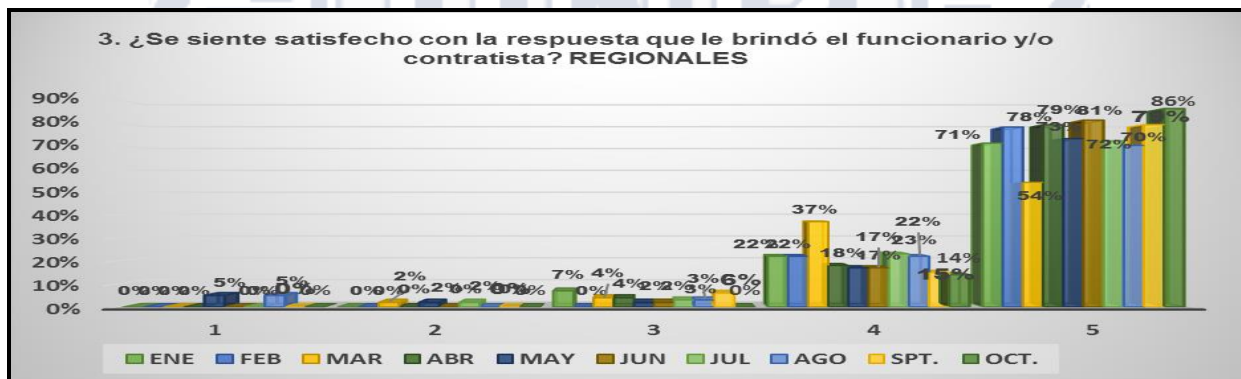
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 | | | | | |
|---|----|----|----|-----|-----|
| PERIODO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ENERO | 0% | 0% | 7% | 22% | 71% |
| FEBRERO | 0% | 0% | 0% | 22% | 78% |
| MARZO | 0% | 0% | 4% | 37% | 54% |
| ABRIL | 0% | 0% | 4% | 18% | 79% |
| MAYO | 5% | 2% | 2% | 17% | 73% |
| JUNIO | 0% | 0% | 2% | 17% | 81% |
| JULIO | 0% | 2% | 3% | 23% | 72% |
| AGOSTO | 5% | 0% | 3% | 22% | 70% |
| SEPIEMBRE | 0% | 0% | 6% | 15% | 79% |
| OCTUBRE | 0% | 0% | 0% | 14% | 86% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

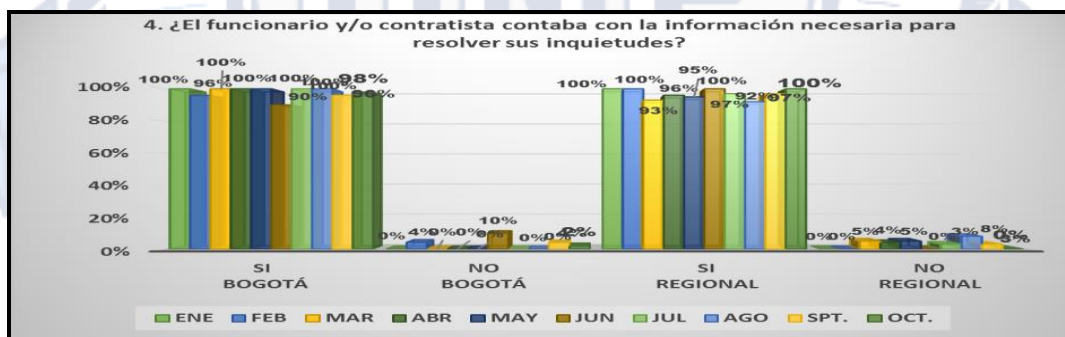
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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? | | | | |
|--|--------|--------|----------|----------|
| PERIODO | SI | NO | SI | NO |
| | Bogotá | Bogotá | Regional | 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% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

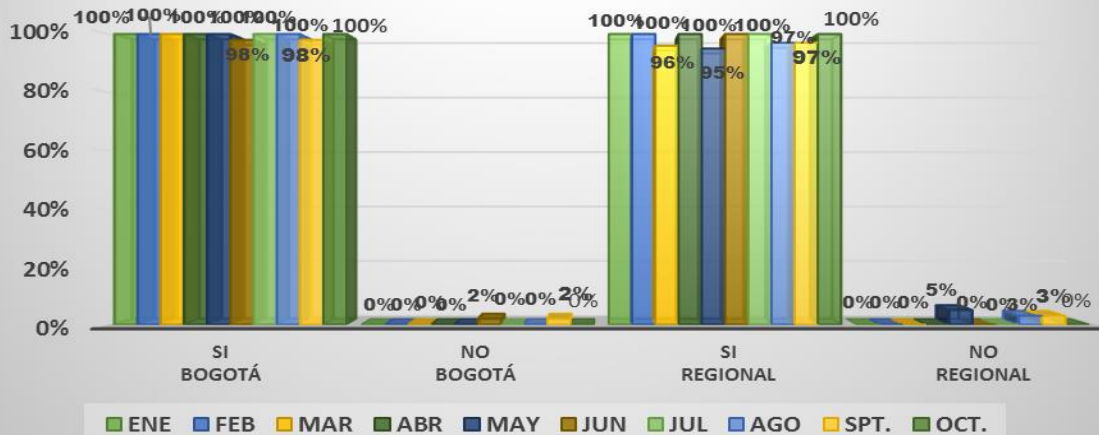
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| PERIODO | SI | NO | SI | NO |
|------------|--------|--------|----------|----------|
| | Bogotá | Bogotá | Regional | 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% |

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



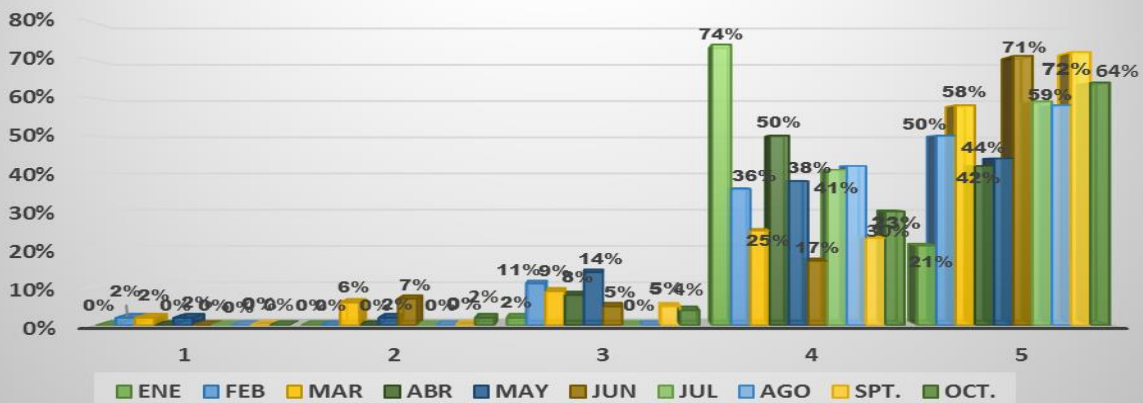
SATISFACCIÓN

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

BOGOTA

| PERIODO | 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% |

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

OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

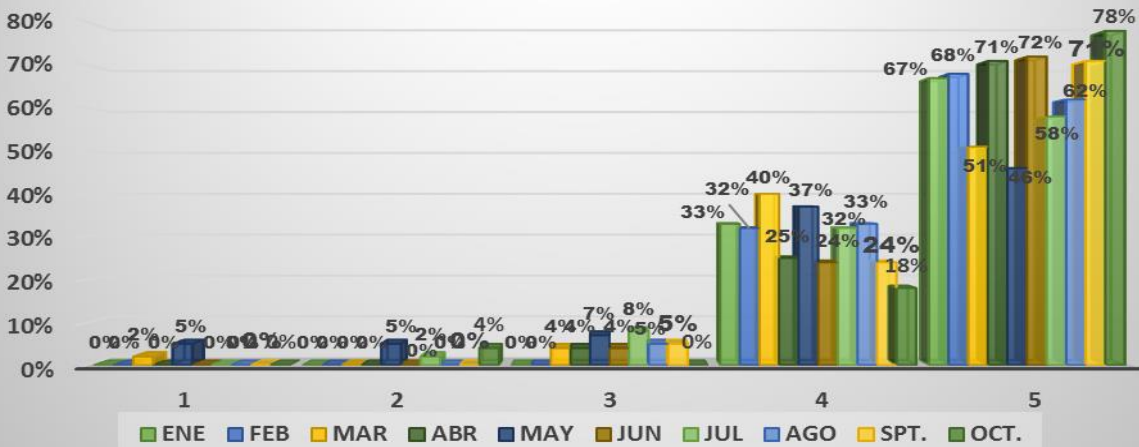
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| PERIODO | 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% |

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

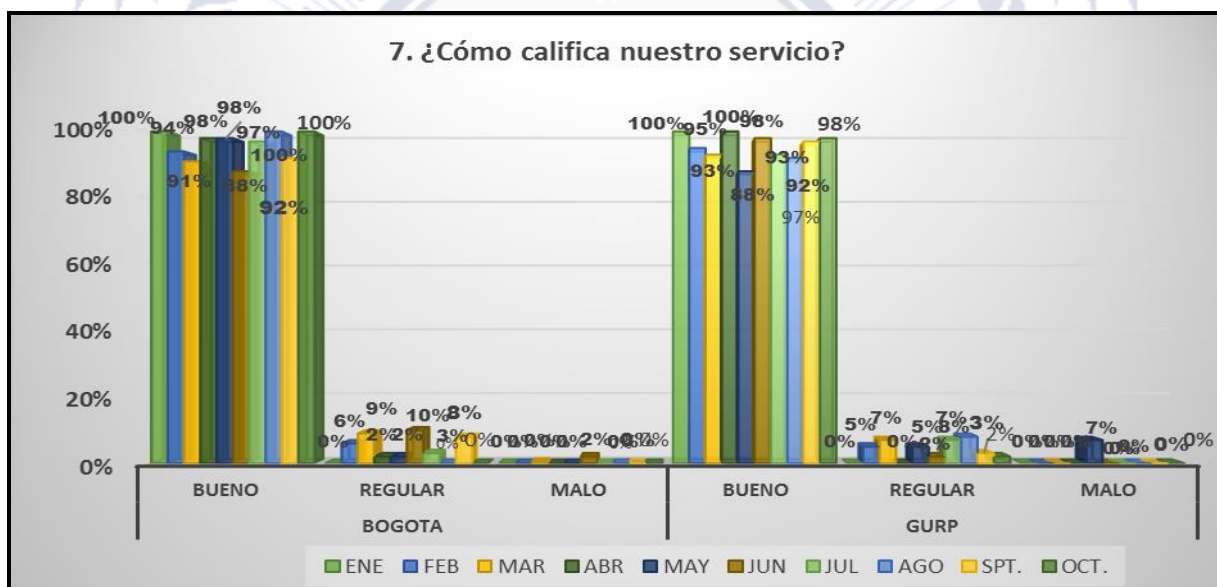
OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| 7. ¿Cómo califica nuestros servicios? | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|---------|------|-------|---------|------|
| PERIODO | BOGOTA | | | GURP | | |
| | BUENO | REGULAR | MALO | BUENO | REGULAR | MALO |
| ENERO | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| FEBRERO | 94% | 6% | 0% | 95% | 5% | 0% |
| MARZO | 91% | 9% | 0% | 93% | 7% | 0% |
| ABRIL | 98% | 2% | 0% | 100% | 0% | 0% |
| MAYO | 98% | 2% | 0% | 88% | 5% | 7% |
| JUNIO | 88% | 10% | 2% | 98% | 2% | 0% |
| JULIO | 97% | 3% | 0% | 93% | 7% | 0% |
| AGOSTO | 100% | 0% | 0% | 92% | 8% | 0% |
| SEPTIEMBRE | 92% | 8% | 0% | 97% | 3% | 0% |
| OCTUBRE | 100% | 0% | 0% | 98% | 2% | 0% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

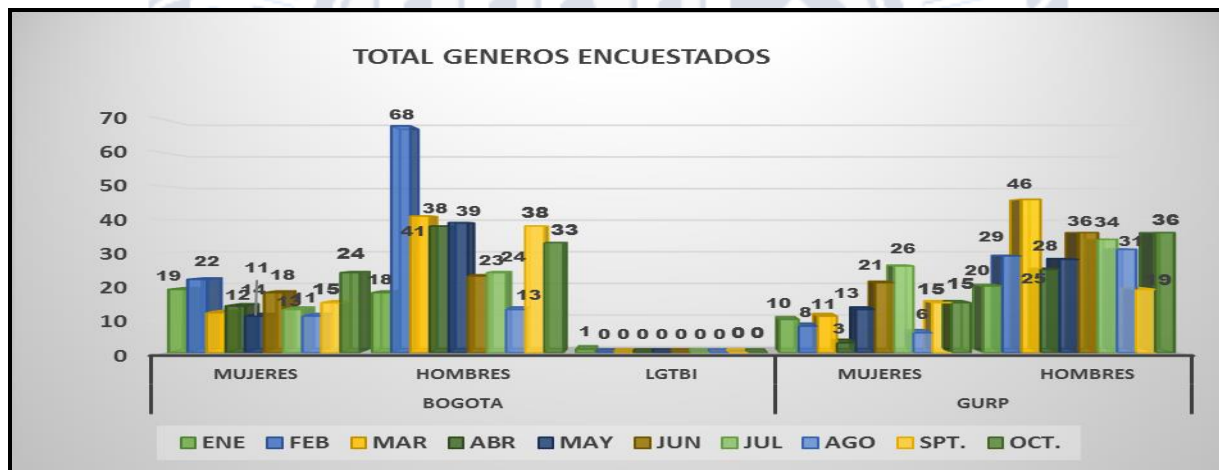
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 | | | | | |
|---------------------------|---------|---------|-------|---------|---------|
| PERIODO | 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 |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

OCTUBRE

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 | | | | | | |
|--|---------|---------|------|---------|---------|------|
| PERIODO | 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% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

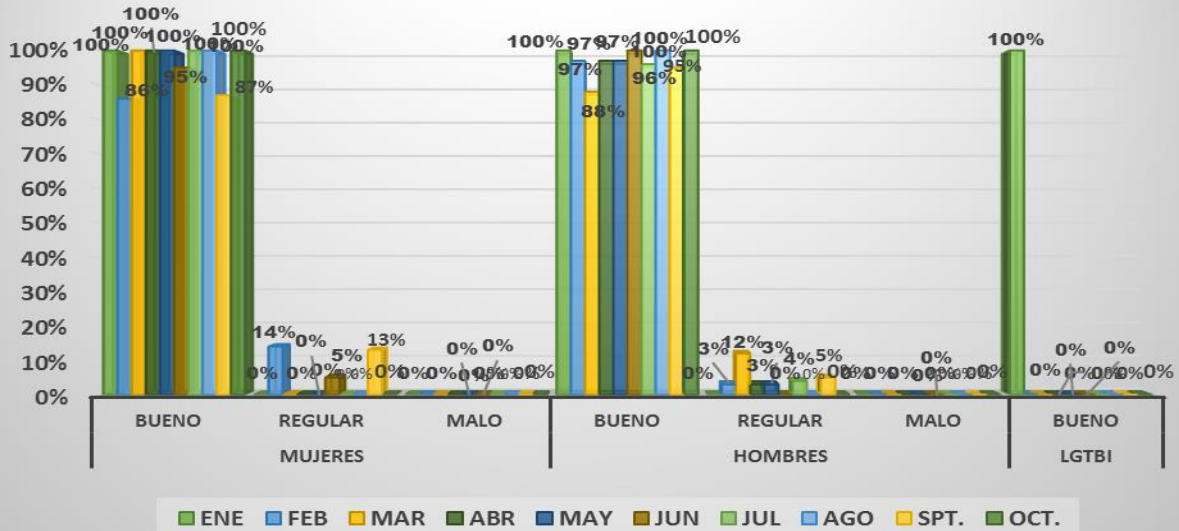
OCTUBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO



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