



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME
CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

BOGOTÁ D.C

06/10/2017



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE**



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 SEPTIEMBRE.....	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 SEPTIEMBRE).....	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 SEPTIEMBRE	30
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES SEPTIEMBRE	31
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) NIVEL CENTRAL.....	32
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	33
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES SEPTIEMBRE 2017.....	37
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	37
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN..	51
11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A SEPTIEMBRE 2017.....	62



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

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 septiembre 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 septiembre 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 septiembre, 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

SEPTIEMBRE

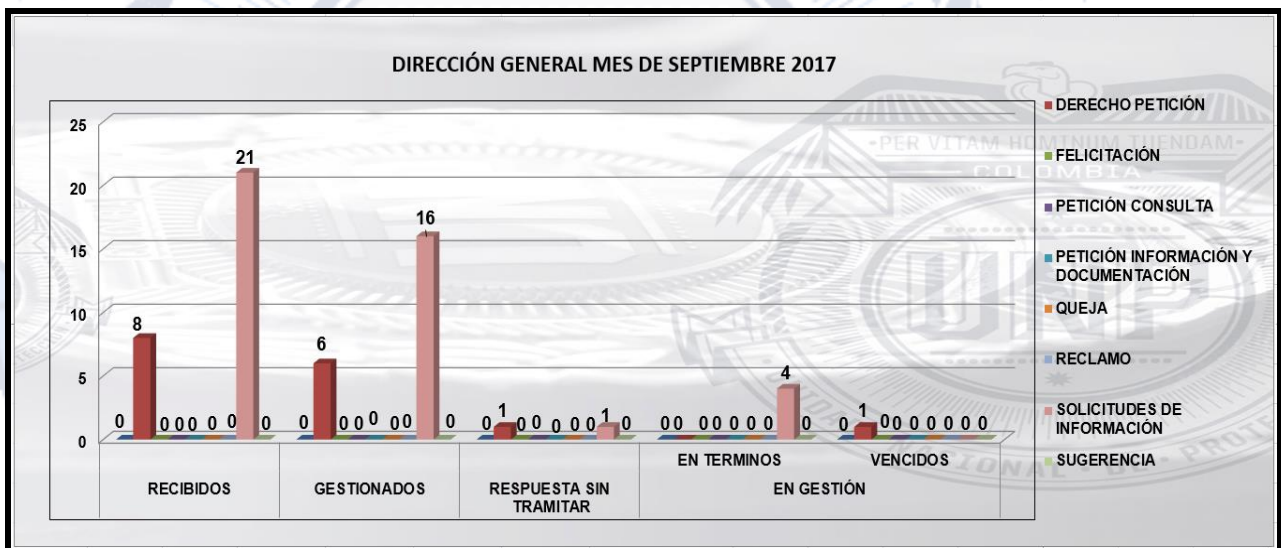
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	6	1	0	1	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION 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	21	16	1	4	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	29					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

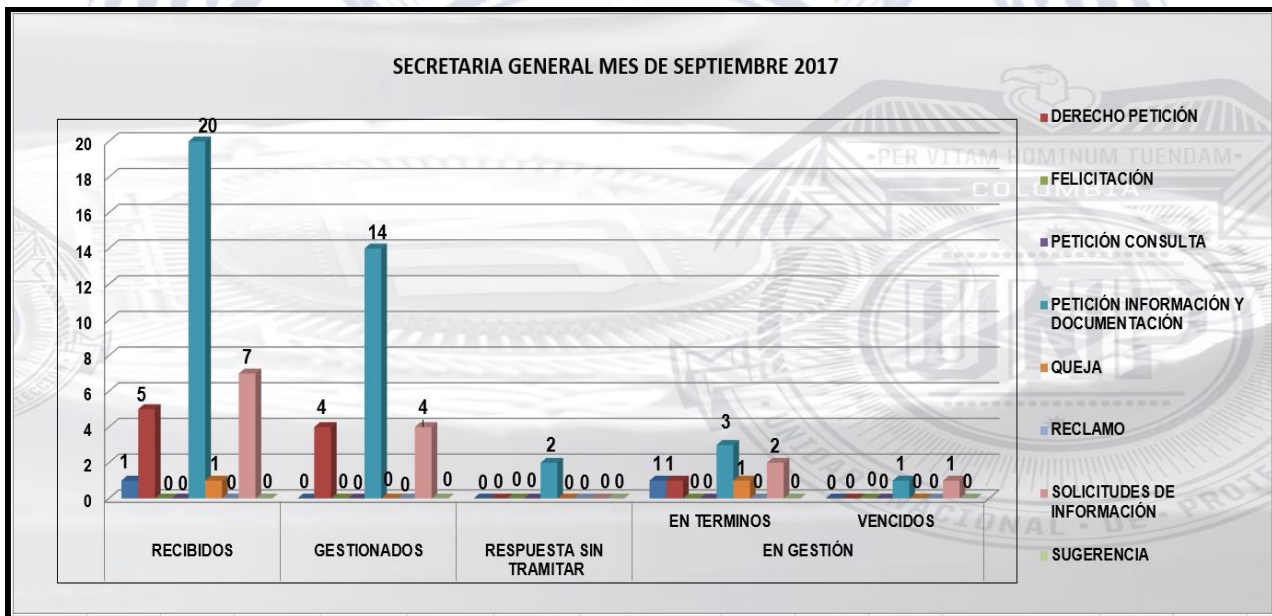
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	5	4	0	1	0	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICION INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN	20	14	2	3	1	20
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	4	0	2	1	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	34					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

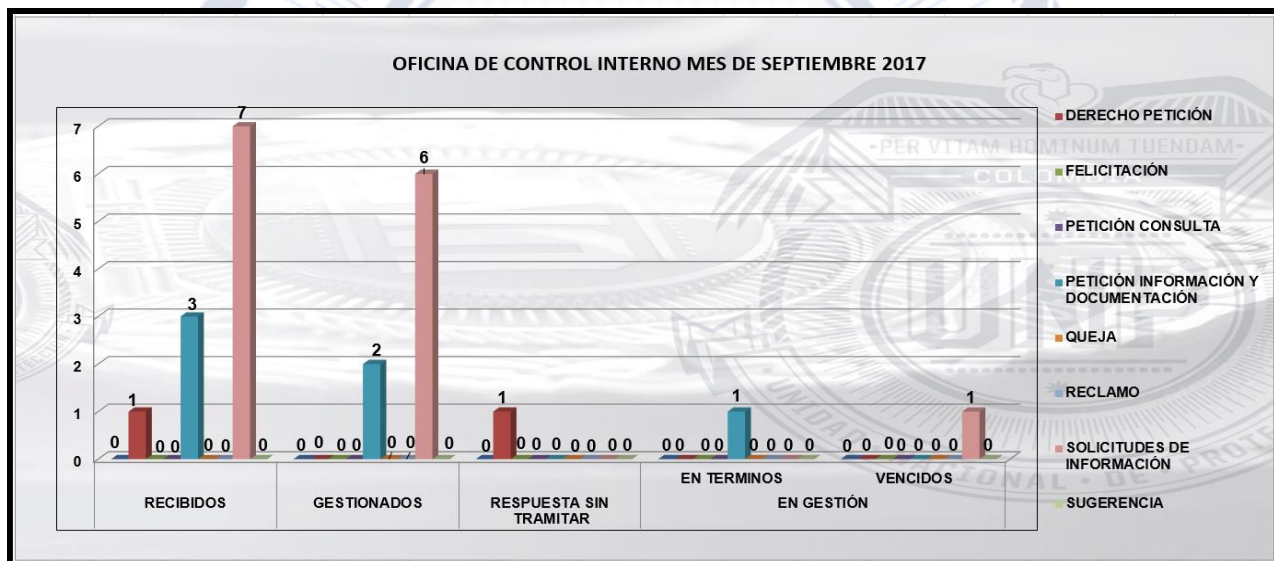
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	1	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	6	0	0	1	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	11					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

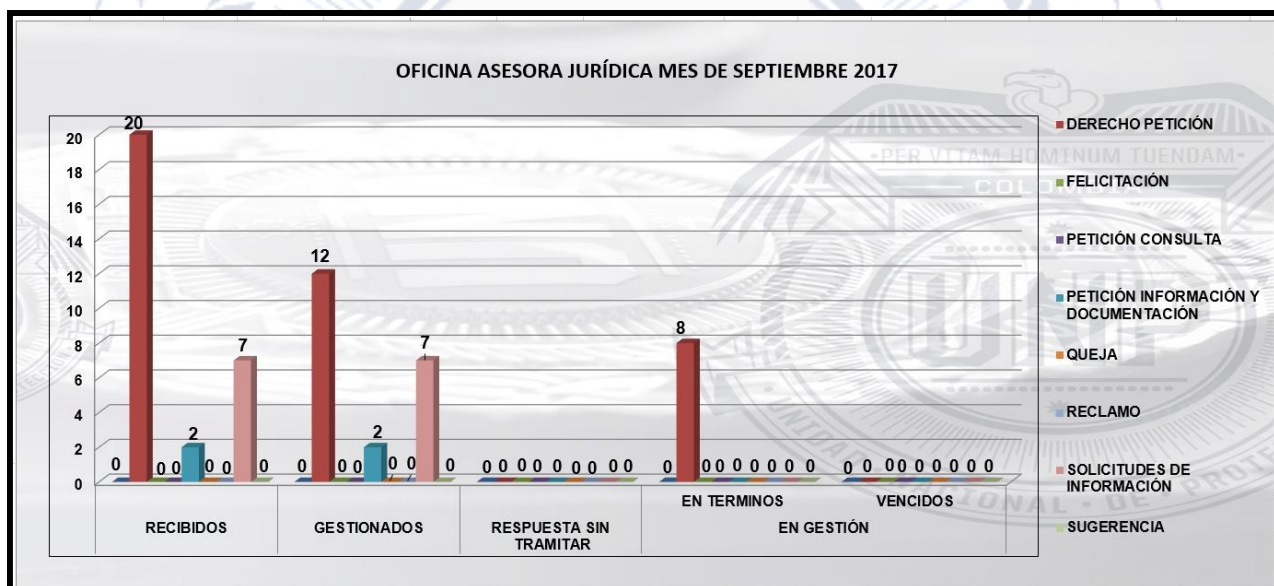
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	12	0	8	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	7	0	0	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	29					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

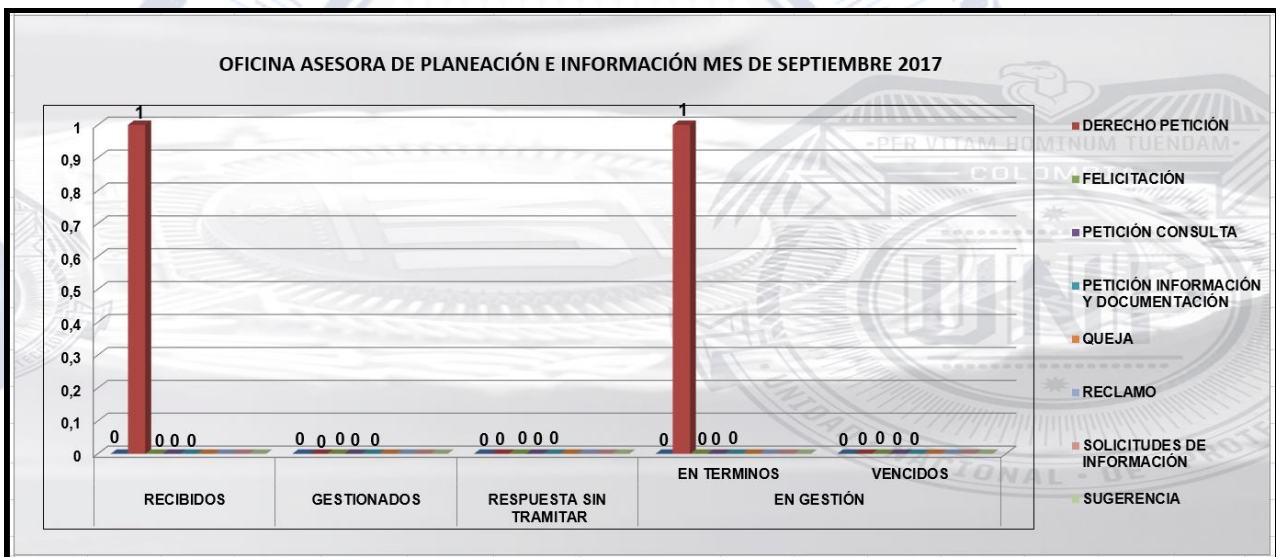
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	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

SEPTIEMBRE

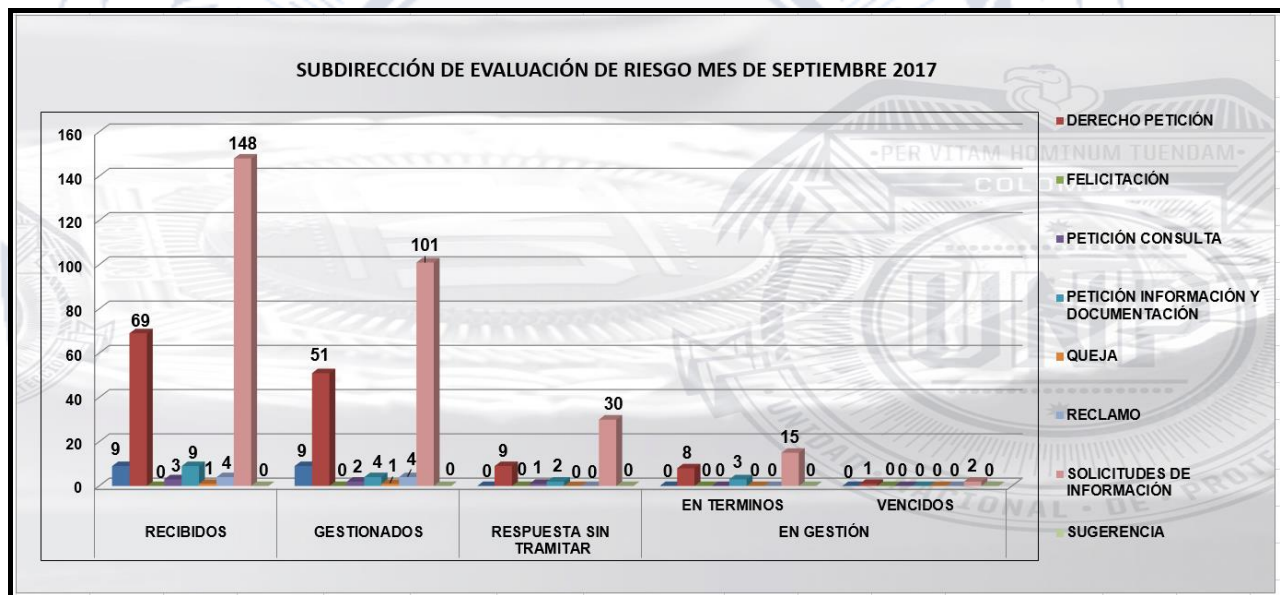
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	9	9	0	0	0	9
DERECHO PETICIÓN	69	51	9	8	1	69
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	3	2	1	0	0	3
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	4	2	3	0	9
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	148	101	30	15	2	148
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	243					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

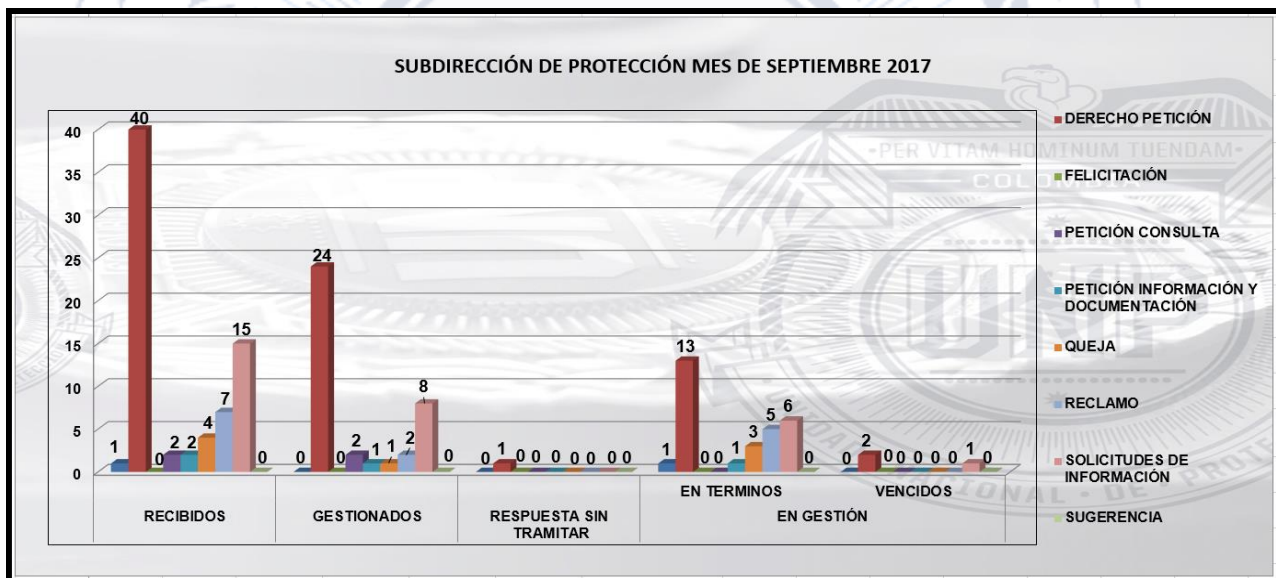
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	40	24	1	13	2	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	2	2	0	0	0	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	4	1	0	3	0	4
RECLAMO	7	2	0	5	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	8	0	6	1	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	71					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
SEPTIEMBRE	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 CONSULTA	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	4	1	0	1	2	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

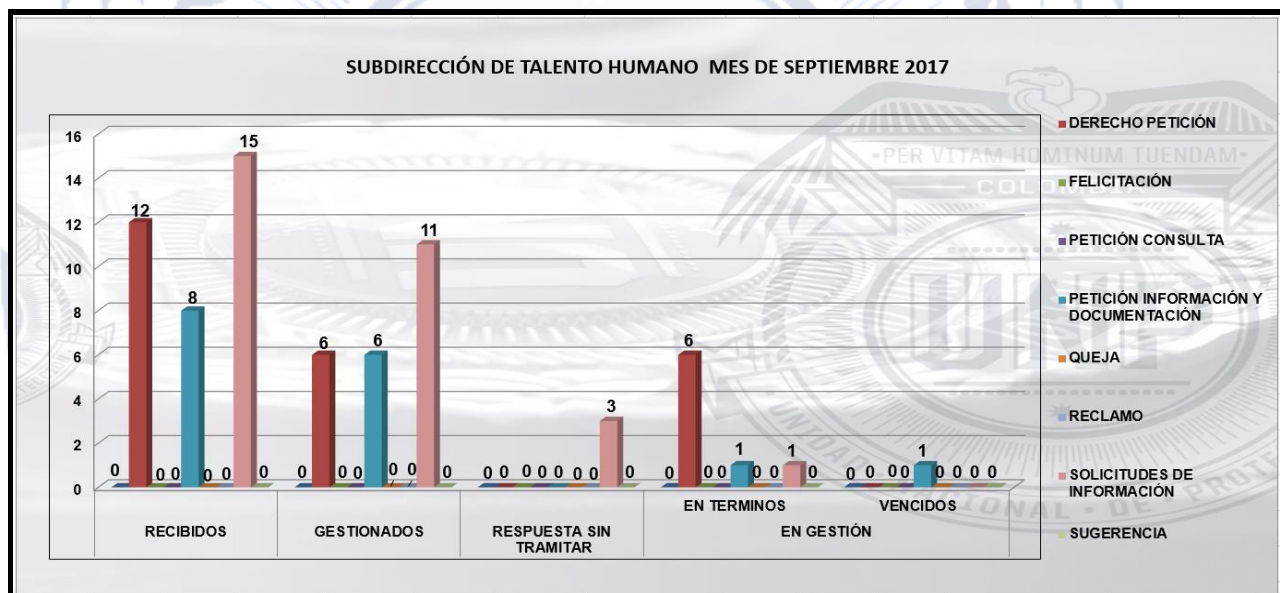
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	12	6	0	6	0	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	6	0	1	1	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	11	3	1	0	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	35					





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

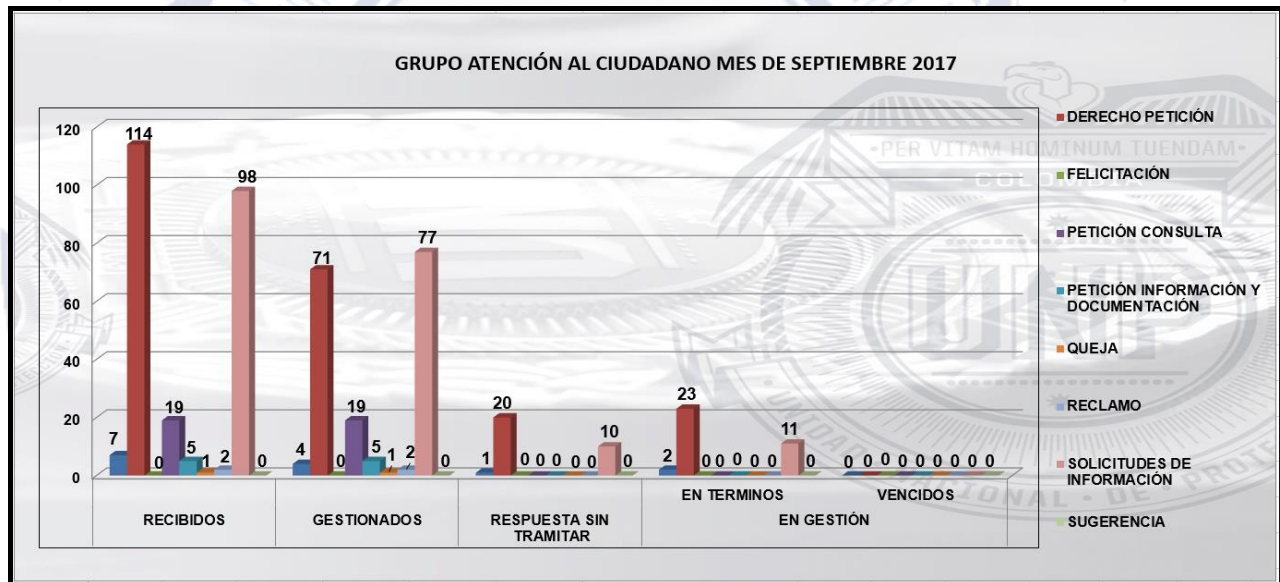
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	7	4	1	2	0	7
DERECHO PETICIÓN	114	71	20	23	0	114
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	19	19	0	0	0	19
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	98	77	10	11	0	98
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	246					





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS
SEPTIEMBRE**

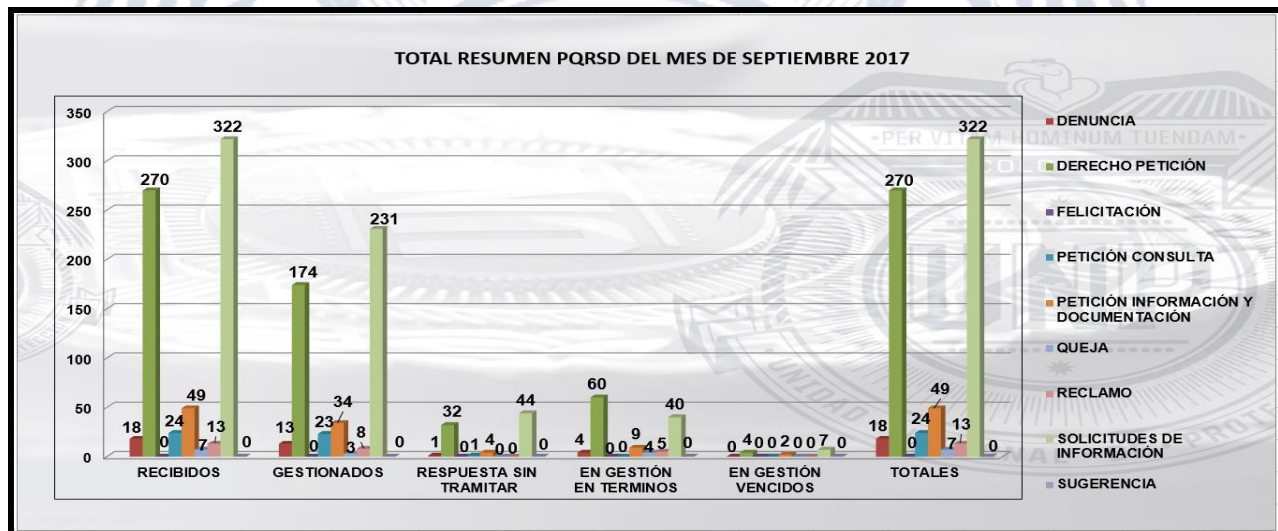
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2017						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	18	13	1	4	0	18
DERECHO PETICIÓN	270	174	32	60	4	270
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN CONSULTA	24	23	1	0	0	24
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	49	34	4	9	2	49
QUEJA	7	3	0	4	0	7
RECLAMO	13	8	0	5	0	13
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	322	231	44	40	7	322
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
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
SEPTIEMBRE**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE SEPTIEMBRE

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de septiembre, se contabilizaron las PQRSD del mes de agosto que debieron contestarse en el mes de septiembre, y las del mes de septiembre para contestar en este mismo mes, las cuales suman **670** PQRSD.

Así las cosas, de las **670** PQRSD para contestar en términos en el mes de septiembre, fueron respondidas **623**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **92,99%** de las señaladas.

El **7,01 %** 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 septiembre y de meses anteriores:

- 139 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto 2017
- 14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio 2017
- 03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio 2017
- 01 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 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 SEPTIEMBRE

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
SEPTIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

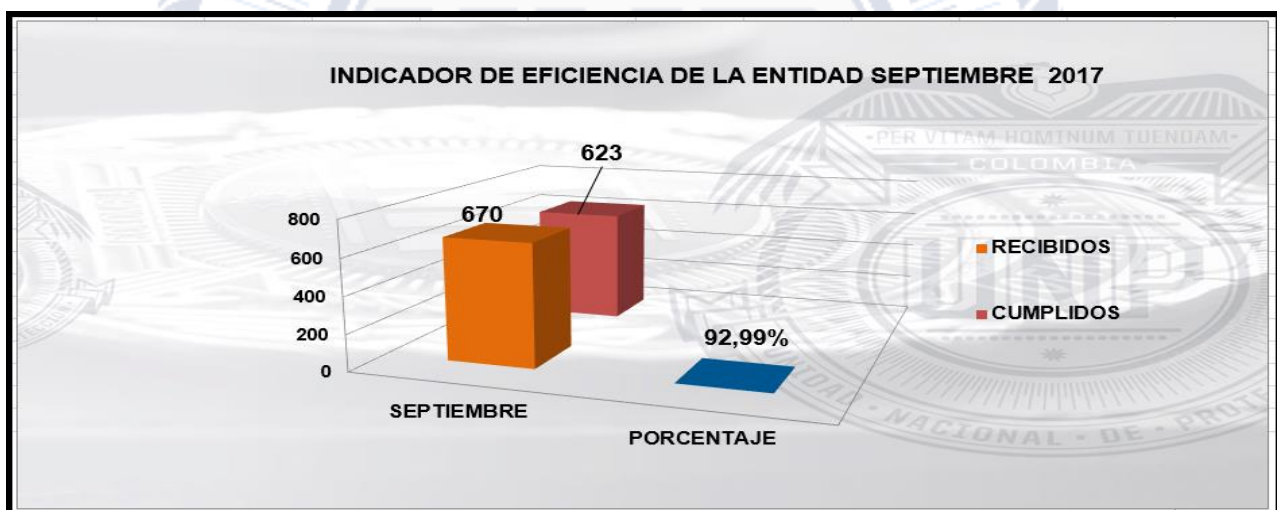
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ 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 - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2017	703	568
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS	52	52
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	287	264
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	242	242
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	89	65
TOTAL	670	623
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	92,99%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

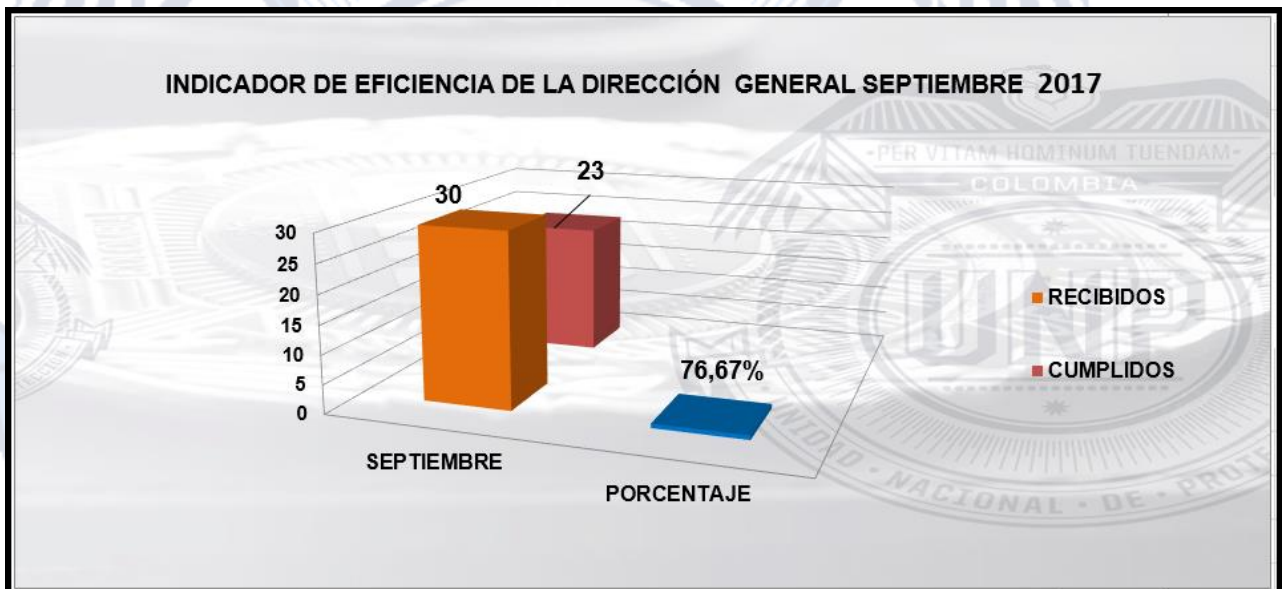
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	16	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	5	2
TOTAL	30	23
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	76,67%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

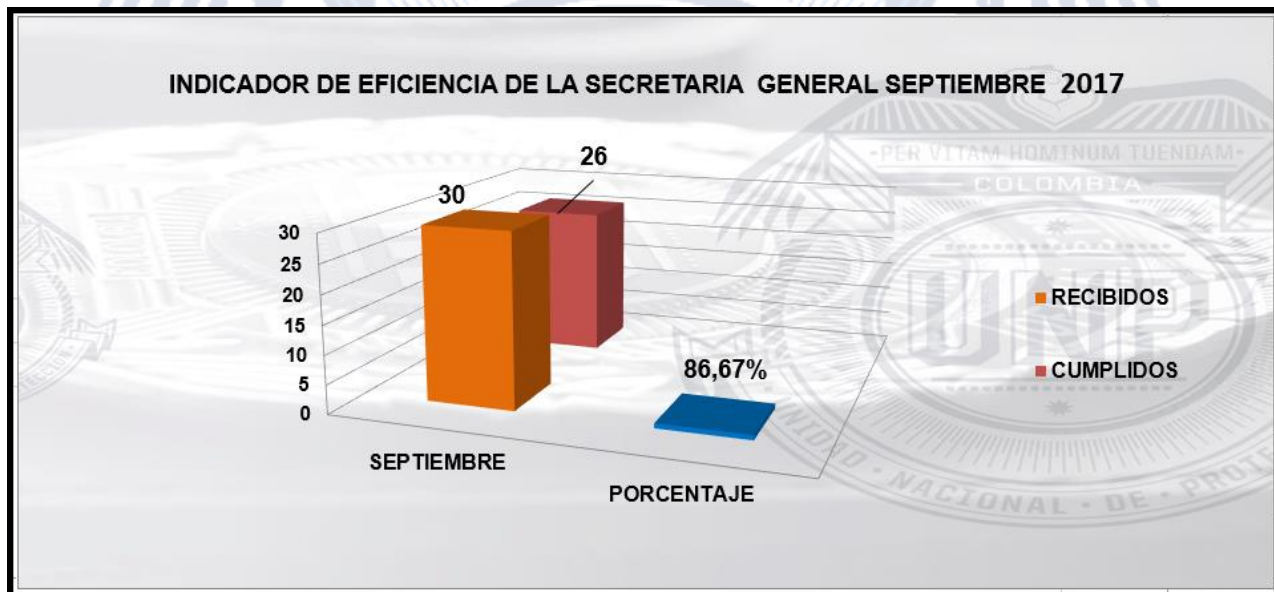
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	15	12
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	4	3
TOTAL	30	26
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	86,67%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

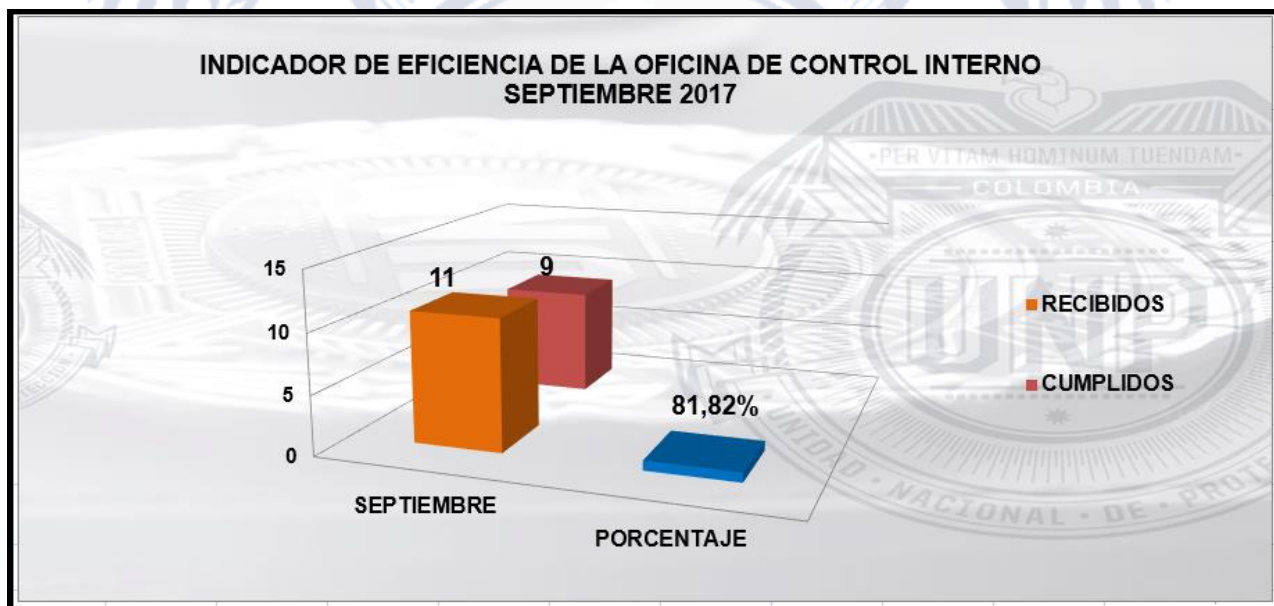
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	7	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	1	1
TOTAL	11	9
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	81,82%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

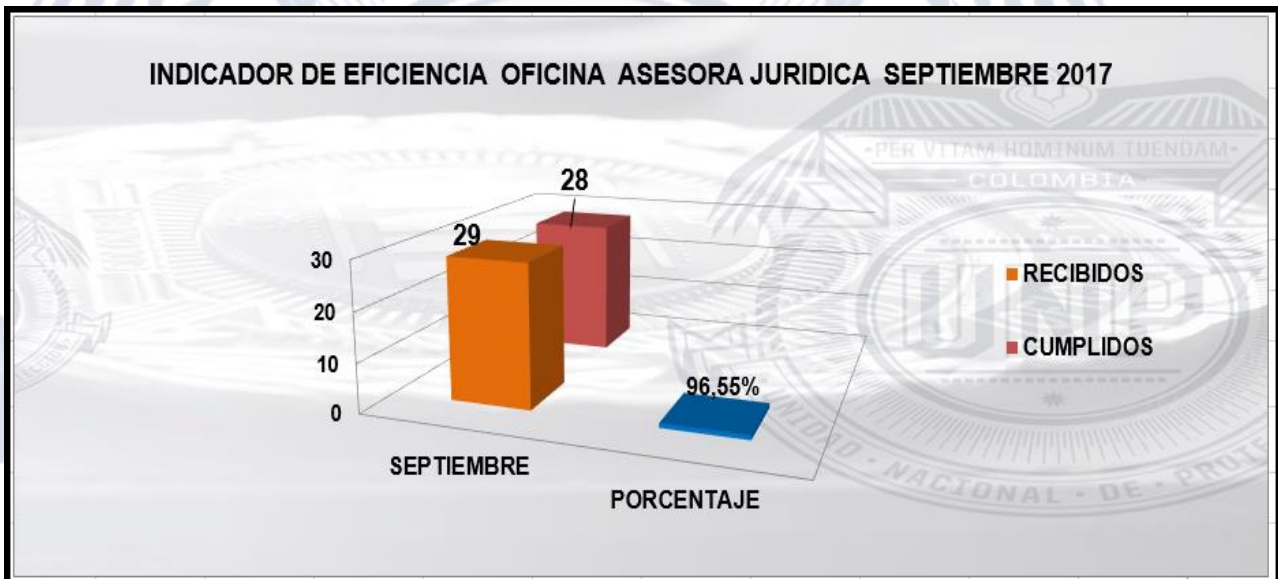
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	11	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	10	10
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	8	7
TOTAL	29	28
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	97%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

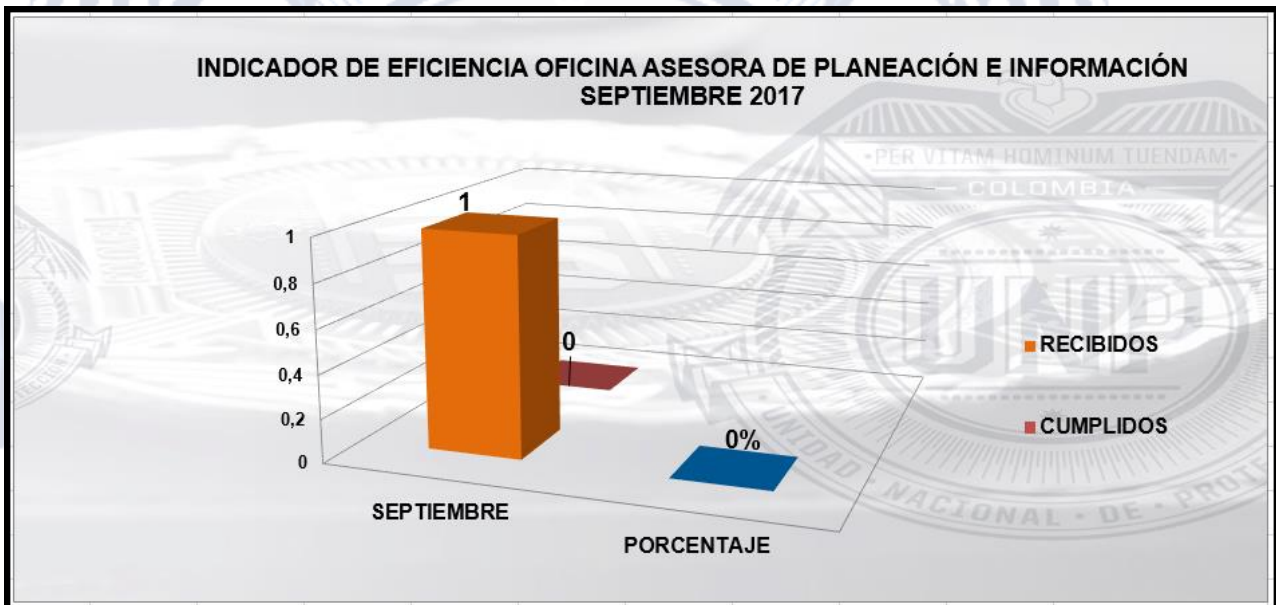
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

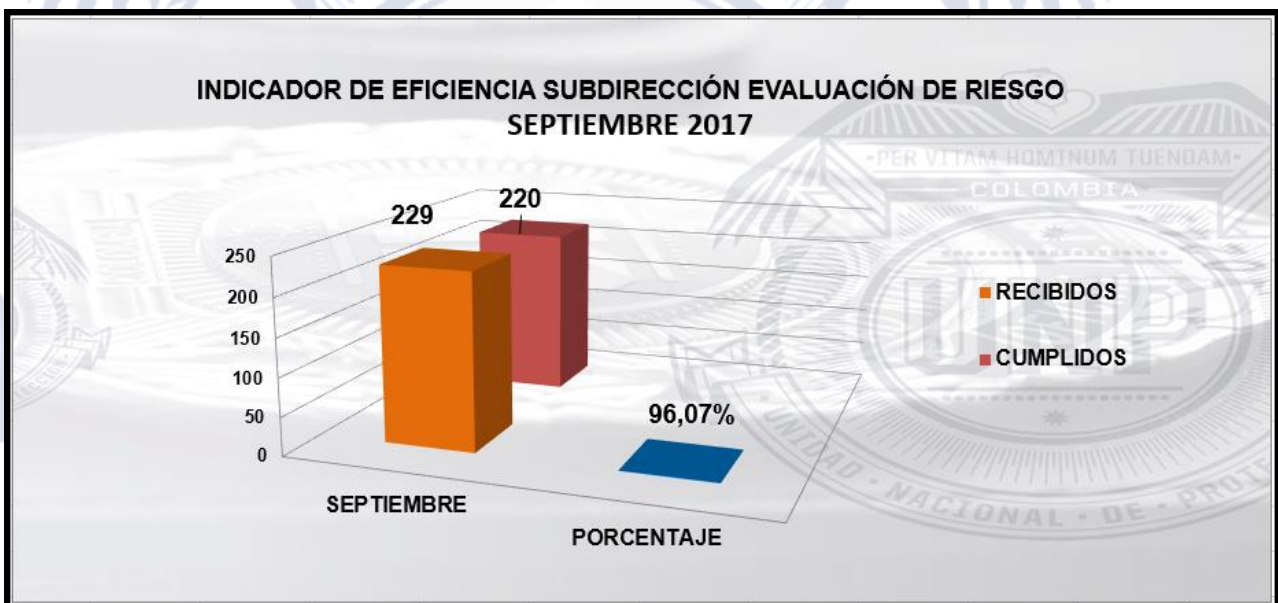
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	121	116
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	96	96
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	12	8
TOTAL	229	220
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	96%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

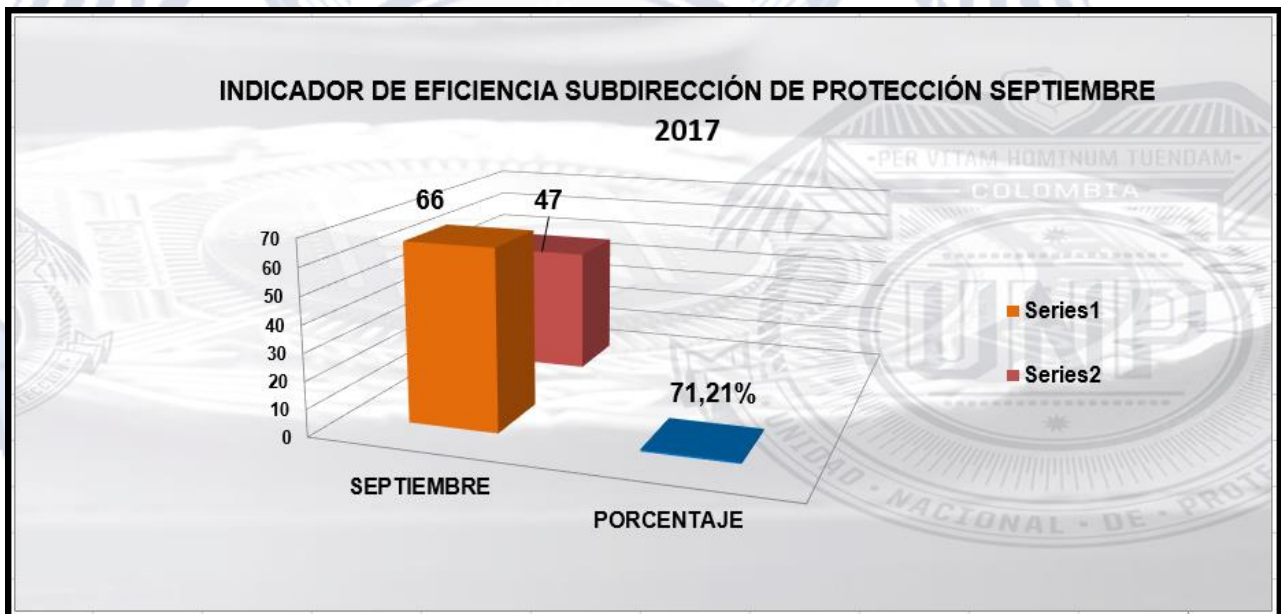
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	23	18
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	19	19
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	24	10
TOTAL	66	47
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

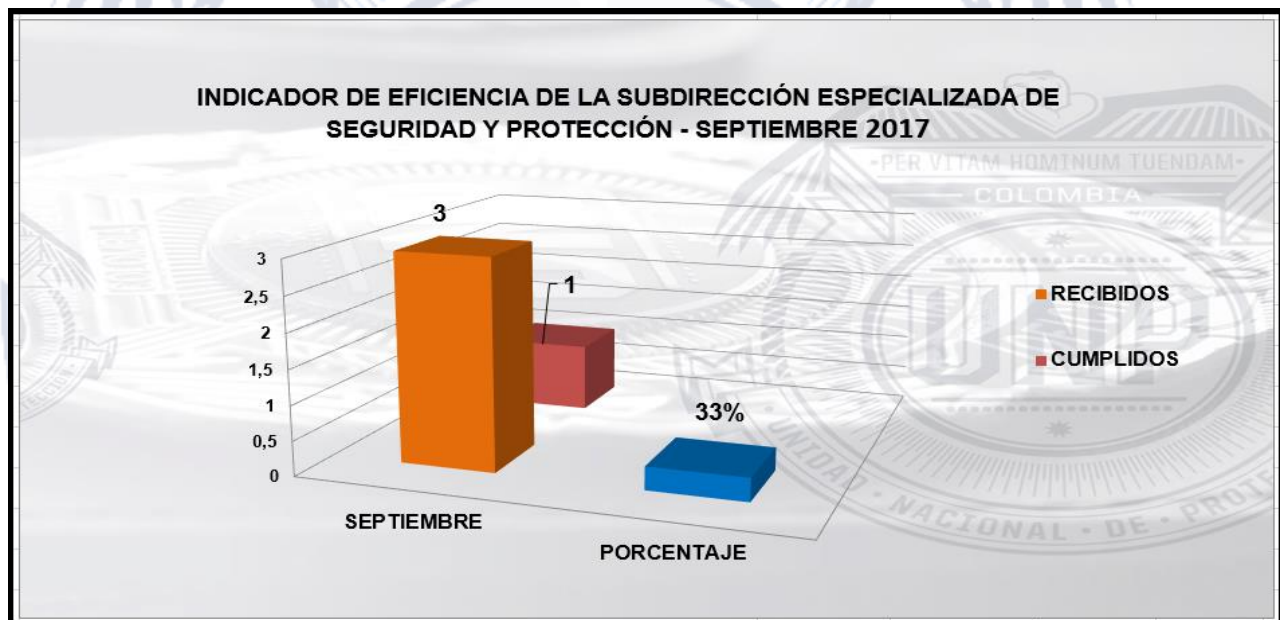
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	2	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	0	0
TOTAL	3	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	33,33%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	14	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	1	1
TOTAL	28	27
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	96%	





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

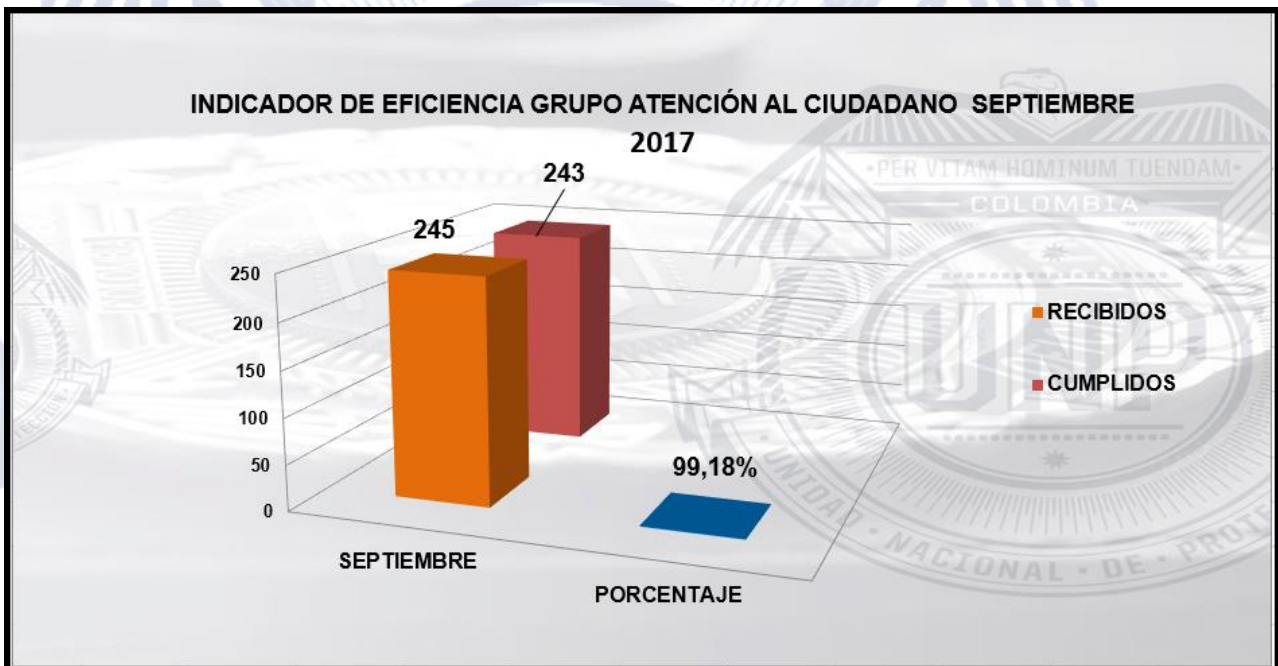
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE 2017		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
ATENCIONES PERSONALIZADAS Y LLAMADAS	52	52
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	78	77
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (OCTUBRE)	80	80
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2017	35	34
TOTAL	245	243
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,18%	





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

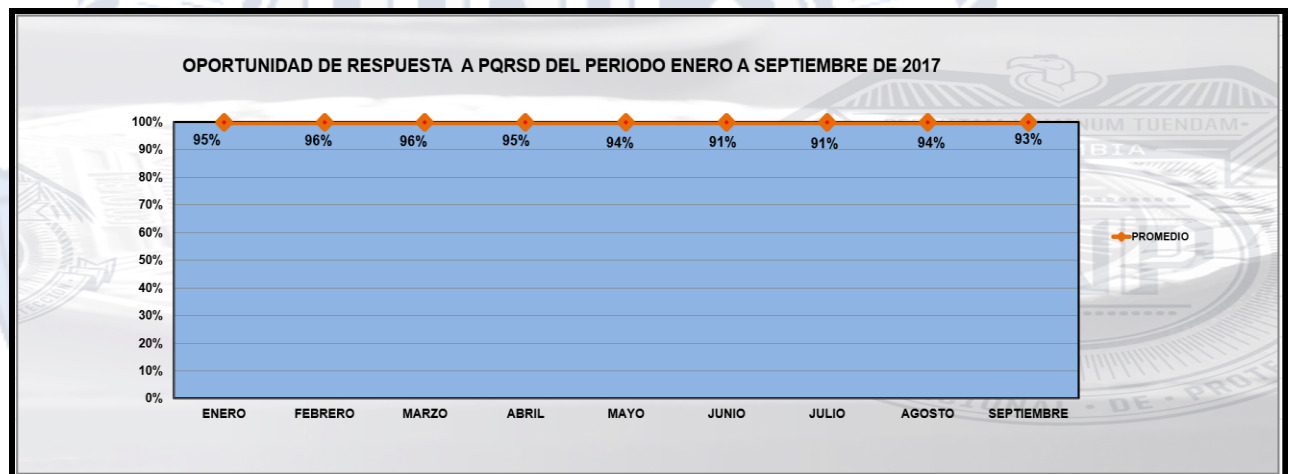
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE DE 2017

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 SEPTIEMBRE 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
						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%	805	94%	573	91%	525
					526		856		874		552		857		627		575		734		670		

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





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE**



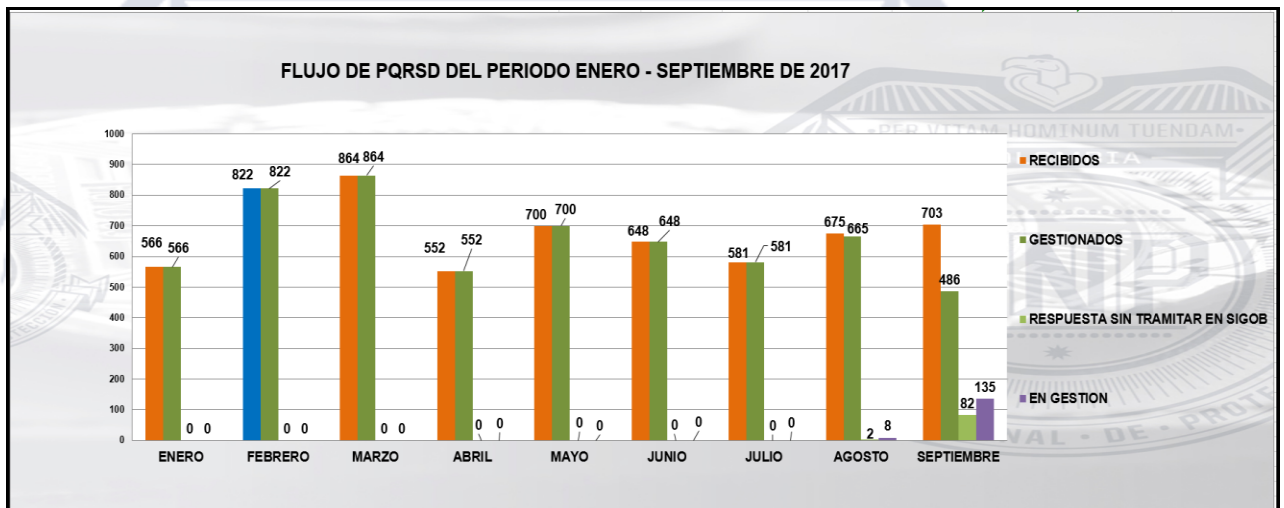
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.3 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO - SEPTIEMBRE DE 2017											
PQRSD	RECIBIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	RECIBIDOS	566	822	864	552	700	648	581	675	703	6111
	GESTIONADOS	566	822	864	552	700	648	581	665	486	5884
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	2	82	84
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	8	135	143



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
SEPTIEMBRE**



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 AGOSTO 2017	GESTIONADOS EN SEPTIEMBRE 2017	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SECRETARIA GENERAL	22	16	15	1	94%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	26	17	9	65%
TOTAL	87	42	32	10	

➤ Resumen PQRSD septiembre 2017

RESUMEN PQRSD MES DE SEPTIEMBRE 2017							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE 2017	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	29	22	2	4	1	7	77%
SECRETARIA GENERAL	34	22	2	8	2	12	87%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	8	1	1	1	3	82%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	21	0	8	0	8	97%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1	0%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	243	172	42	26	3	71	96%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	38	1	29	3	33	71%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	1	0	1	2	3	33%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	35	23	3	8	1	12	96%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	246	179	31	36	0	67	99%
TOTAL ENTIDAD	703	486	82	122	13	217	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	93%						



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

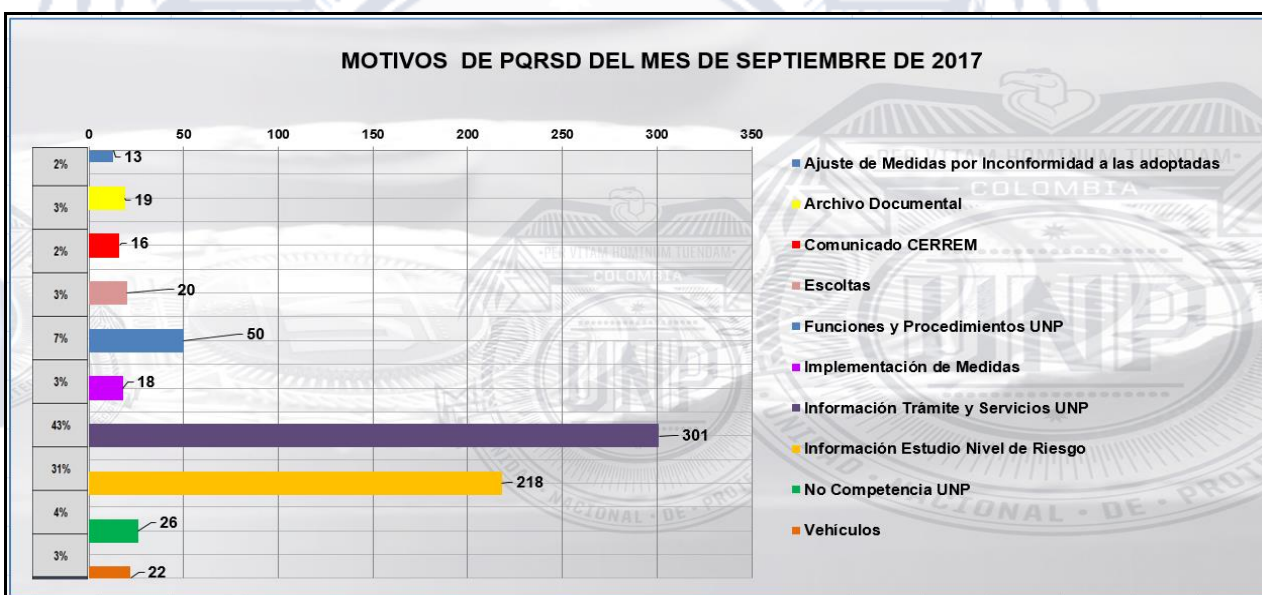
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE 2017		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	13	2%
Archivo Documental	19	3%
Comunicado CERREM	16	2%
Escortas	20	3%
Funciones y Procedimientos UNP	50	7%
Implementación de Medidas	18	3%
Información Trámite y Servicios UNP	301	43%
Información Estudio Nivel de Riesgo	218	31%
No Competencia UNP	26	4%
Vehiculos	22	3%
TOTAL, MOTIVOS	703	100%



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD****SEPTIEMBRE**

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2017		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1, Dirigentes o activistas de grupos políticos.	11	2%
2, Dirigentes, representantes org. defensoras DH	107	15%
3, Dirigentes o activistas sindicales.	39	6%
4, Dirigentes, representantes de org. gremiales.	4	1%
5, Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	55	8%
7, Testigos de casos de violación de los DH.	1	0%
8, Periodistas y comunicadores sociales.	23	3%
9, Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	136	19%
11, Ex servidores públicos responsabilidad DH.	1	0%
13, Apoderados o profesionales forenses	1	0%
14, Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	9	1%
15, Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	59	8%
19.1. Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	14	2%
29, Medidas Cautelares	5	1%
Desmovilizados en proceso de reintegración.	2	0%
16,2 Postulados dentro del proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
ACR	11	2%
Comerciante de ganadería y finca raíz	1	0%
Entidad Pública.	98	14%
Ninguna	124	18%
Programa especial	1	0%
TOTAL	703	100%



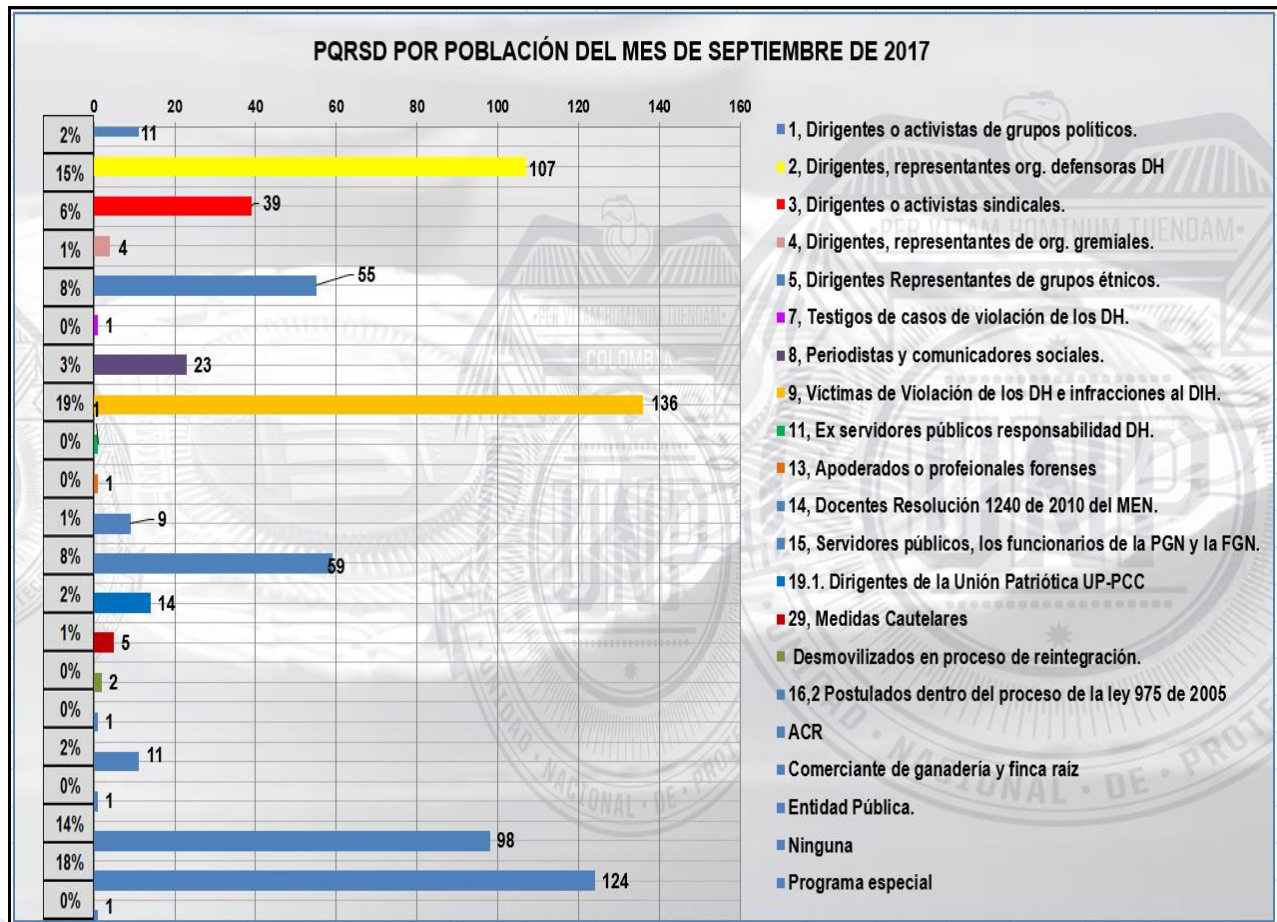
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas en el mes de septiembre 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
SEPTIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

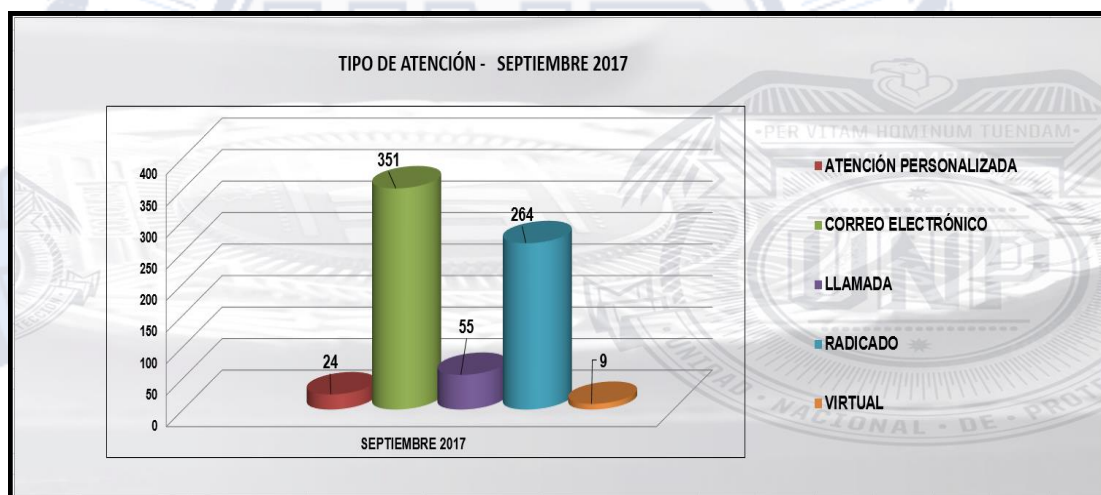
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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	
SEPTIEMBRE 2017	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	24
CORREO ELECTRÓNICO	351
LLAMADA	55
RADICADO	264
VIRTUAL	9
TOTAL	703





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron veintinueve (29).

- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución obedece a los requerimientos elevados a medidas de emergencia y según la población objeto. En lo corrido del mes de septiembre 2017 se enviaron veintitrés (23):

Cuatro (4) Concepto de Viabilidad- Agencia de Reincorporación y Normalización

Tres (3) Centro Nacional de Inteligencia.

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

Dos (2) Devoluciones

- ✓ Seis (6) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Cuatro (4) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Uno (1) Ministerio del Interior

Uno (1) Secretaria de Educación de Bolívar

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

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

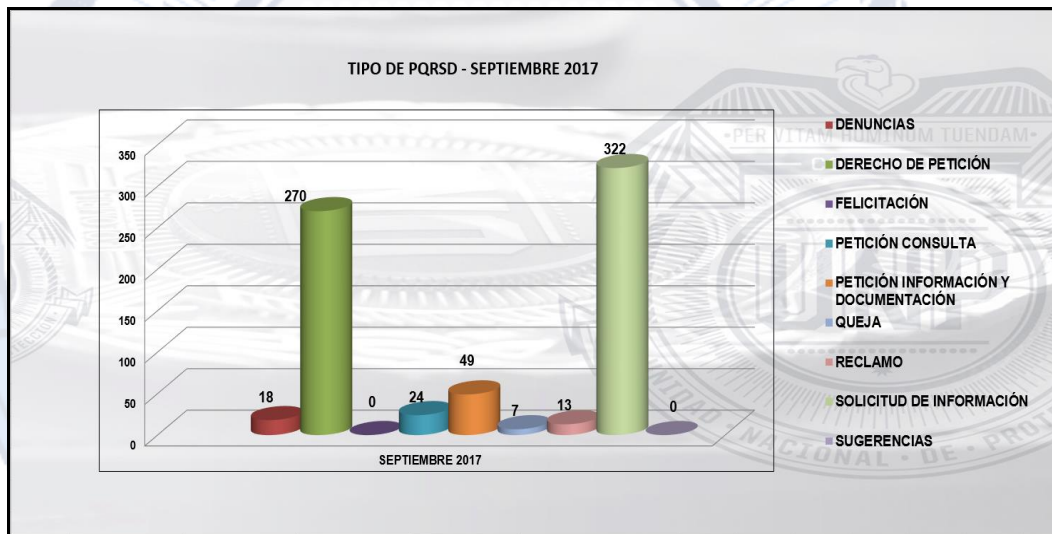
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c) Tipo de PQRSD del mes de septiembre 2017

TIPO DE PQRSD	
SEPTIEMBRE 2017	
DENUNCIAS	18
DERECHO DE PETICIÓN	270
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN CONSULTA	24
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	49
QUEJA	7
RECLAMO	13
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	322
SUGERENCIAS	0
TOTAL	703





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

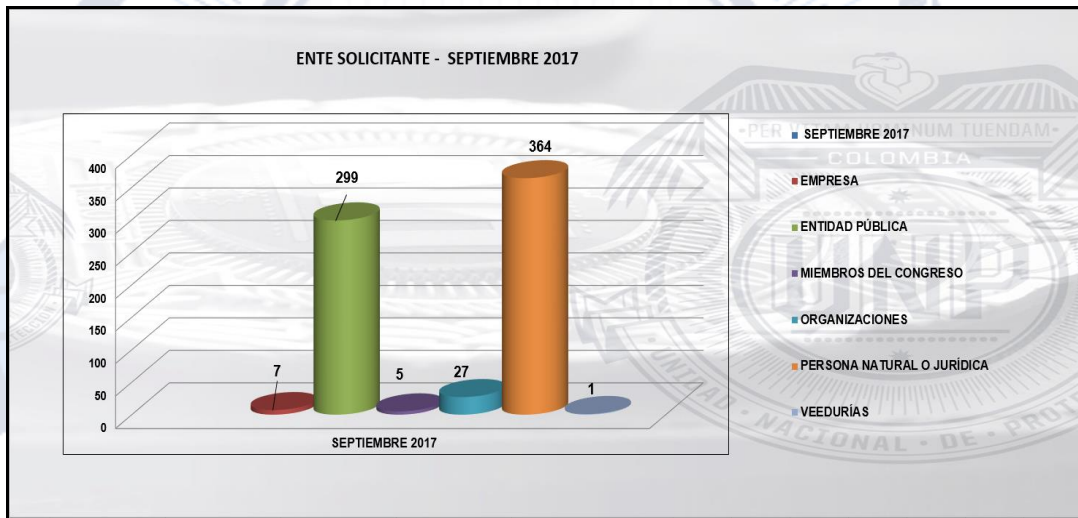
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de septiembre 2017

ENTE SOLICITANTE	
SEPTIEMBRE 2017	
EMPRESA	7
ENTIDAD PÚBLICA	299
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
ORGANIZACIONES	27
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	364
VEEDURÍAS	1
TOTAL	703





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS
SEPTIEMBRE



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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.

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?



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿ 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 septiembre 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.

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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA

PERIODO SEPTIEMBRE DE 2017

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	4	4	SI	SI	4	R	F
2	NO	5	5	SI	SI	3	B	M
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	NO	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	NO	5	5	SI	SI	4	B	M



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

50	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
51	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
52	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
53	NO	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 53 personas encuestadas 38 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 72% de la población muestra.

Así las cosas el 28% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?	SI	38	72%
	NO	15	28%
TOTAL		53	100%

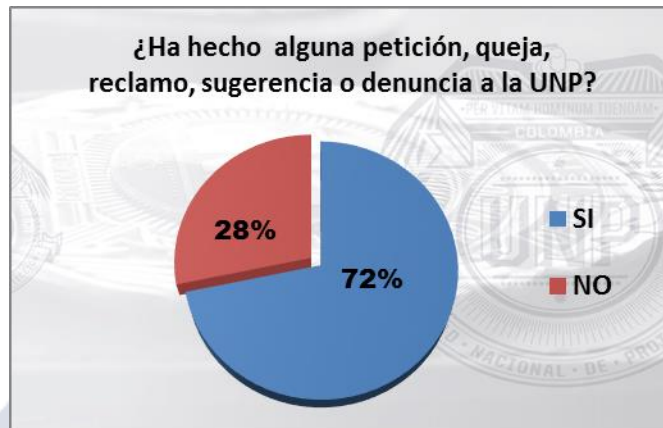


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

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 98% 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, el 2% de los encuestados lo califico con 3.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	9	17%
	5	43	81%
TOTAL		53	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

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

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	6	11%
	5	45	85%
TOTAL		53	100%

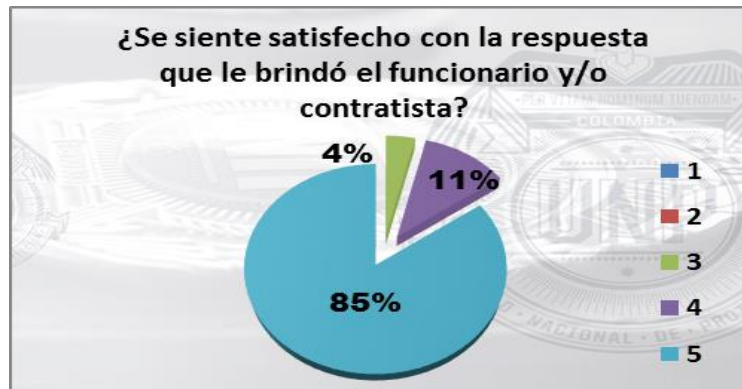


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE



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 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 98% que sus sus respouestas siempre fueron claras y de facil entendimiento, tres (3) de los encueatados afirmaron que la información suministrada por los asesores no fue clara y no resolvía sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	51	96%
	NO	2	4%
TOTAL		53	100%



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

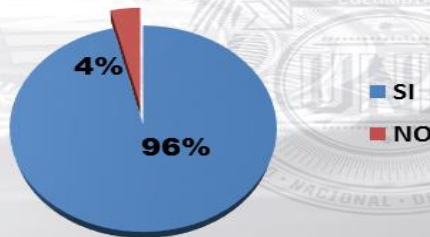
SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



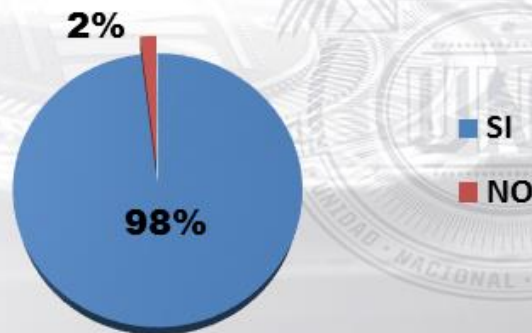
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	52	98%
	NO	1	2%
TOTAL		53	100%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

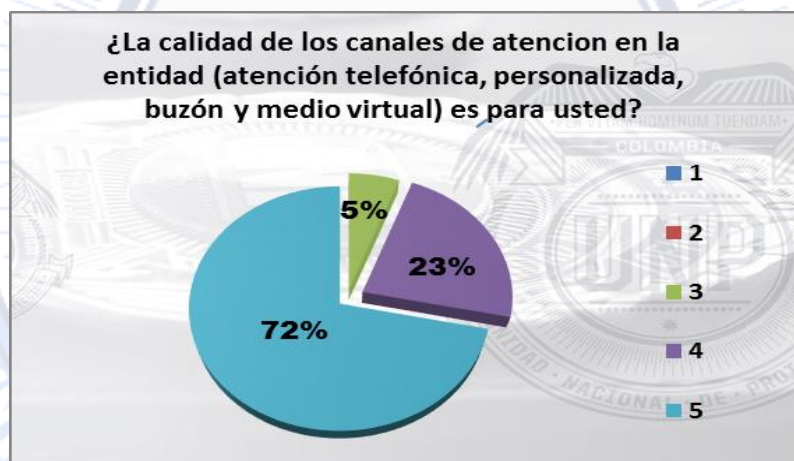
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto: podemos determinar que de las 53 personas encuestadas en el nivel central, el 95% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 5% lo califica como regular..

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	3	5%
	4	12	23%
	5	38	72%
TOTAL		53	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

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 malo; nos ayuda a determinar que el 92% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 8% considera que es regular..

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	49	92%
	R	4	8%
	M	0	0%
TOTAL		53	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE



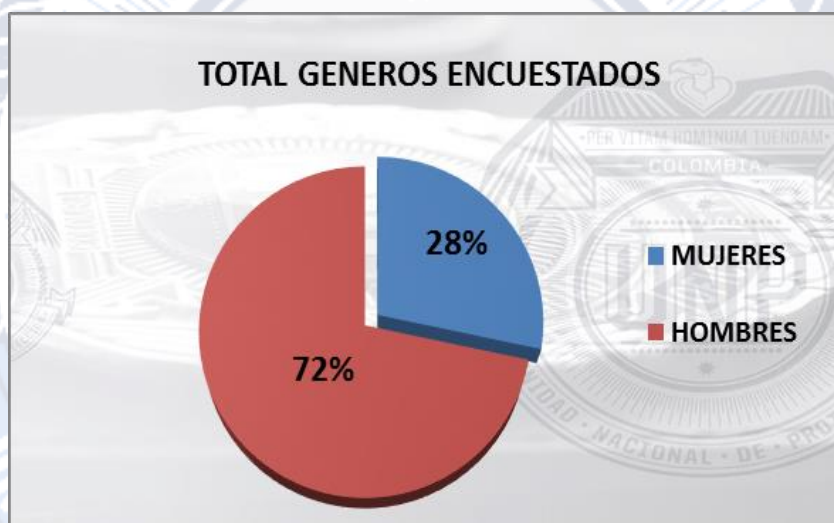
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 53 encuestas realizadas, 15 son mujeres que corresponde a un 28%, y 38 son hombres, que corresponde al 72% del total de los encuestados durante el mes de Septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	15	28%
HOMBRES	38	72%
TOTAL	53	100,00%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

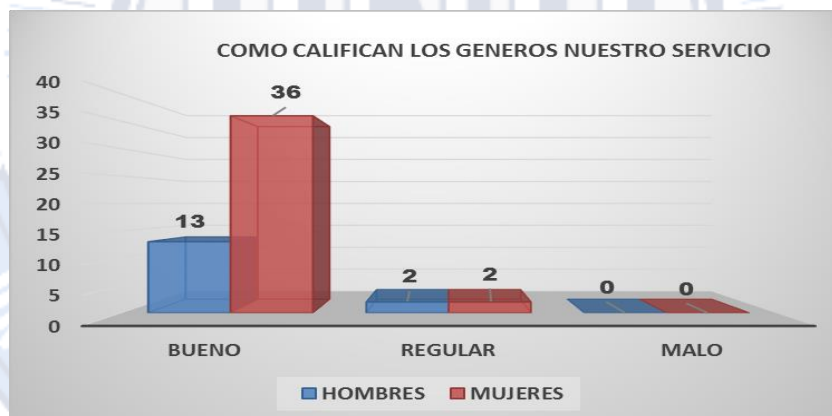


PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.

De las 53 personas encuestadas en el mes de septiembre del presente año, 15 son mujeres, el 87% de ellas califican nuestro servicio como bueno y el 13% lo califican como regular.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	87%
	R	2	13%
	M	0	0%
TOTAL		15	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	95%
	R	2	5%
	M	0	0%
TOTAL		38	100%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

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 septiembre se diligenció la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en las ciudades de: Pereira, Medellín, Barrancabermeja, Montería, Bucaramanga, Neiva, Pasto y Cucuta, diligenciando un total de 34 encuestas.

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

PERIODO SEPTIEMBRE 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	PEREIRA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PEREIRA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PEREIRA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PEREIRA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PEREIRA
6	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PEREIRA
7	SI	5	5	SI	SI	3	B	F	MEDELLIN
8	NO	5	5	NO	NO	5	B	F	MEDELLIN
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/BERMEJA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/BERMEJA
11	SI	3	3	SI	SI	3	B	M	B/BERMEJA
12	SI	5	5	SI	SI	5	R	F	B/BERMEJA
13	NO	4	3	SI	SI	5	B	F	MONTERIA



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
19	SI	3	4	SI	SI	4	B	M	NEIVA
20	SI	3	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
21	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
23	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
28	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
31	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
34	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 34



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

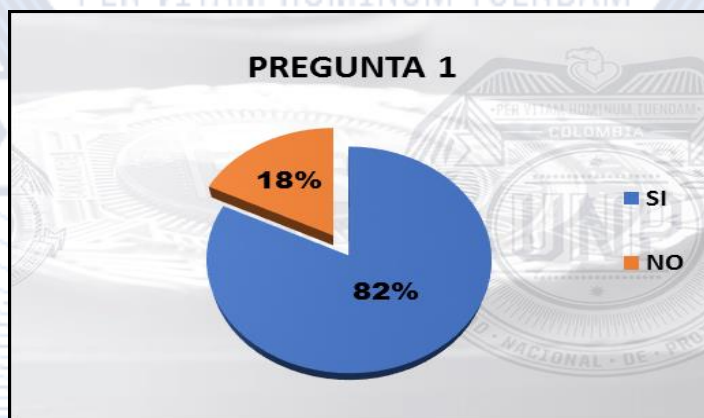
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



personas encuestadas en el periodo, el 82% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 18% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?	SI	28	82%
	NO	6	18%
TOTAL		34	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
SEPTIEMBRE

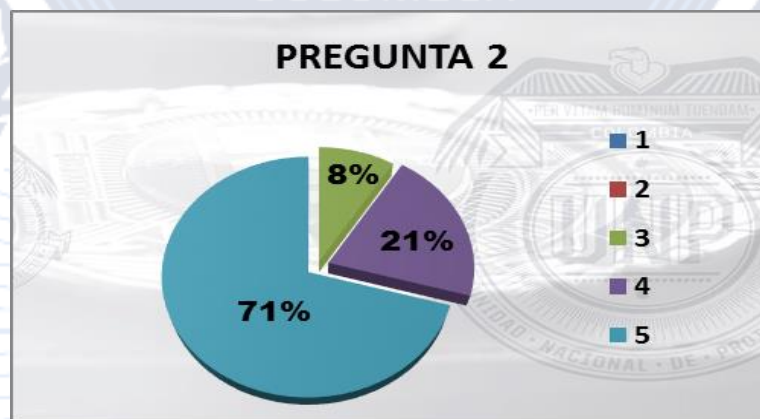


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 92% 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 tres de ellas lo calificó con 3, que corresponde al 8%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	8%
	4	7	21%
	5	24	71%
TOTAL		34	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
SEPTIEMBRE

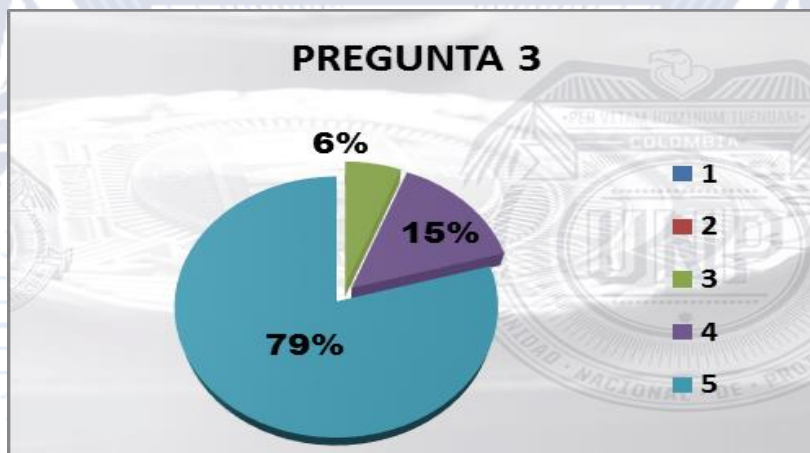


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

El 94% 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, y el 6% la calificó como 3.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	5	15%
	5	27	79%
TOTAL		34	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 PQRS

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

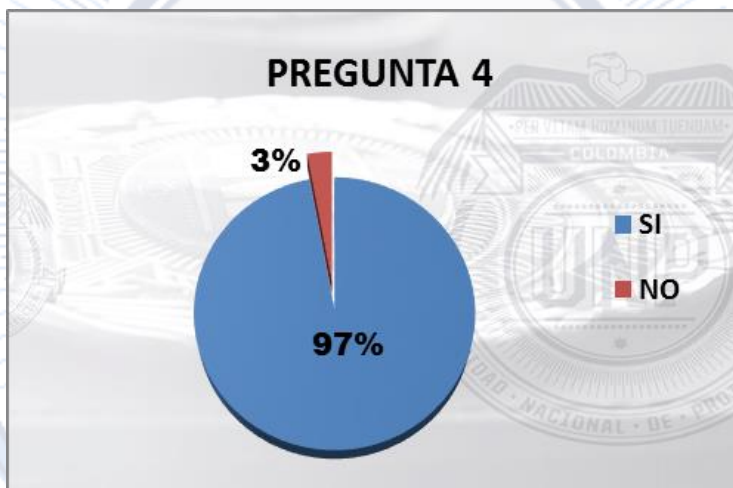
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



claras y de fácil entendimiento para Usted? que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 97% de los 34 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. Uno solo de los encuestados en cada pregunta manifestó que el asesor no resolvió sus inquietudes dado que sus respuestas no fueron claras, lo que corresponde al 3%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	33	97%
	NO	1	3%
TOTAL		34	100%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE

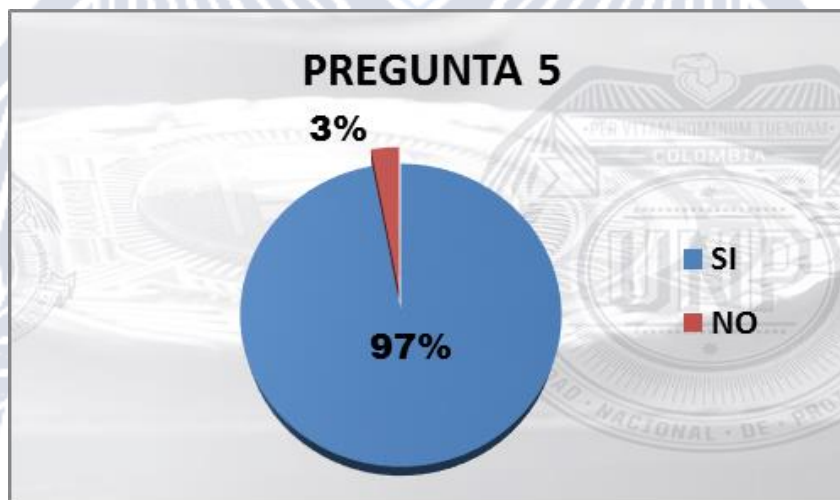


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 5

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	33	97%
	NO	1	3%
	N.R.	0	0%
TOTAL		34	100%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 34 personas encuestadas. el 95% 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 tres que corresponde al 5%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE



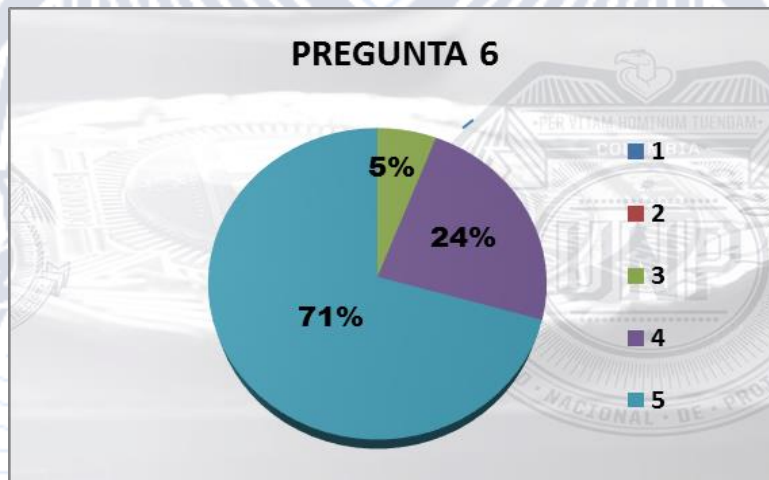
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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	0	0%
	3	2	5%
	4	8	24%
	5	24	71%
TOTAL		34	100%

PREGUNTA 6



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 97% del total de encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 3% refirió que el servicio para ellos es regular.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE

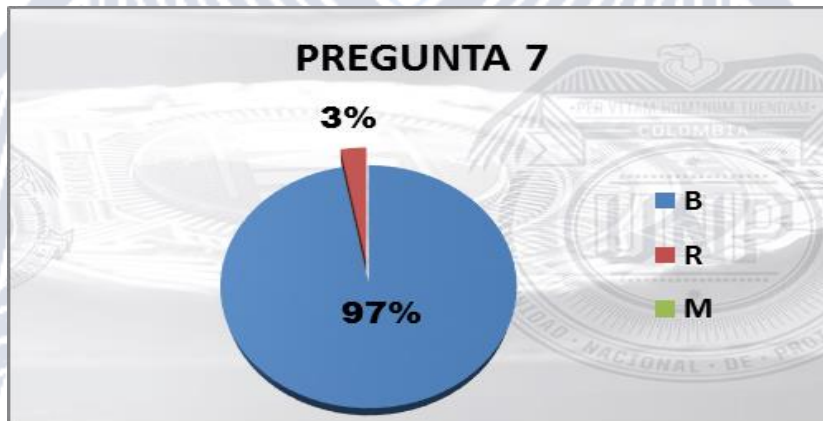


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 7

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	33	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 34 encuestas realizadas en los GURP ubicados en : Pereira, Medellín, Barrancabermeja, Montería, Bucaramanga, Neiva, Pasto y Cucuta, se tiene que 15 son mujeres que corresponde al 44% y 19 son hombres que corresponde a un 56% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

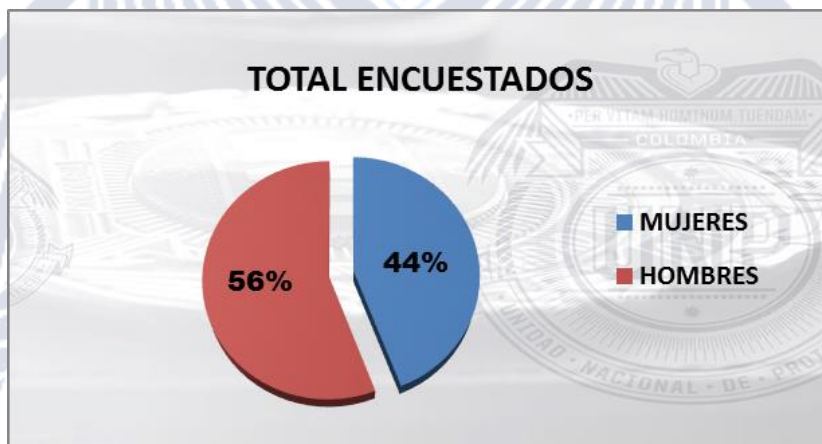
SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	15	44%
HOMBRES	19	56%
TOTAL	34	100%



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

De las 34 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de septiembre, cinco (5) son mujeres, y el 83% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, y solo una (1) mujer calificó nuestro servicio como regular, que corresponde al 17%.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	19	100%
	R	0	6%
	M	0	0%
TOTAL		19	100%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

CONCLUSIONES

- Se aprecia que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD, dado que un 97% de los encuestados indicó que los asesores encargados de dar trámite a sus requerimientos muestran un alto compromiso en dar solución a su problemática, mientras que un 3% consideró que hubo poco compromiso. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, conocen con profundidad los temas que se manejan dentro del Programa de Protección y gestionan la información con un lenguaje claro.
- Dentro de las 53 encuestas diligenciadas en Bogotá, se percibe que la participación de las mujeres durante el presente periodo corresponde al 28% y dentro de las 34 encuestas ejecutadas en los Grupos Regionales, fue del 44%, logrando una mayor intervención de las mujeres en los departamentos donde hay representación de la UNP.
- Según el resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción, se observó que el 92% del total de las personas encuestadas en Bogotá, evaluaron nuestro servicio como bueno, mientras que el 8% expresa que es regular, de igual manera dentro de las 34 encuestas diligenciadas en los Grupos Regionales de Protección – GURP, el 97% expreso que el servicio es bueno y el 3% que es regular. En este punto, los motivos que más se mencionan para justificar la insatisfacción ante el servicio prestado fue que el tiempo de espera para recibir la respuesta es muy largo, adicional a eso hay demora en la transferencia de llamadas por parte del conmutador.

11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A SEPTIEMBRE DE 2017)

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

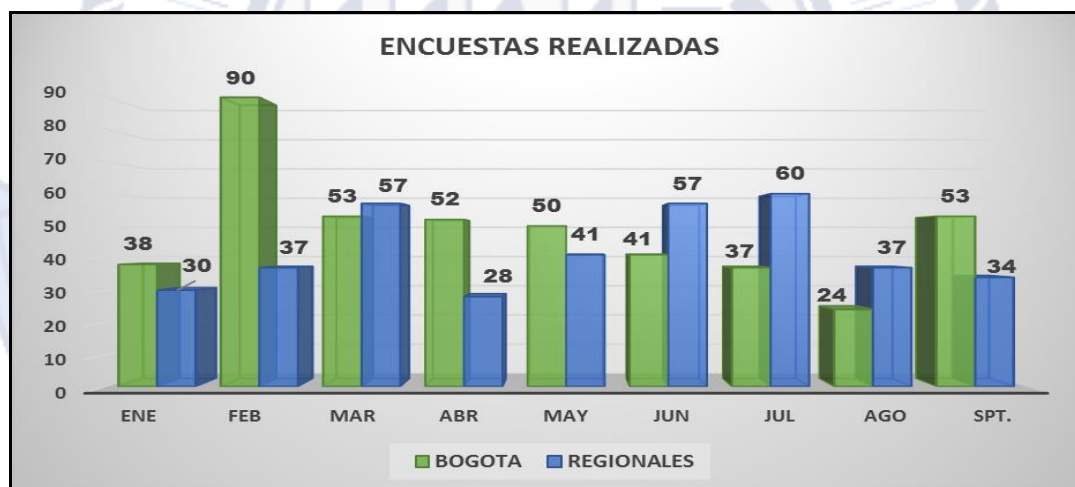
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

➤ TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A SEPTIEMBRE		
PERIODO	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	24





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



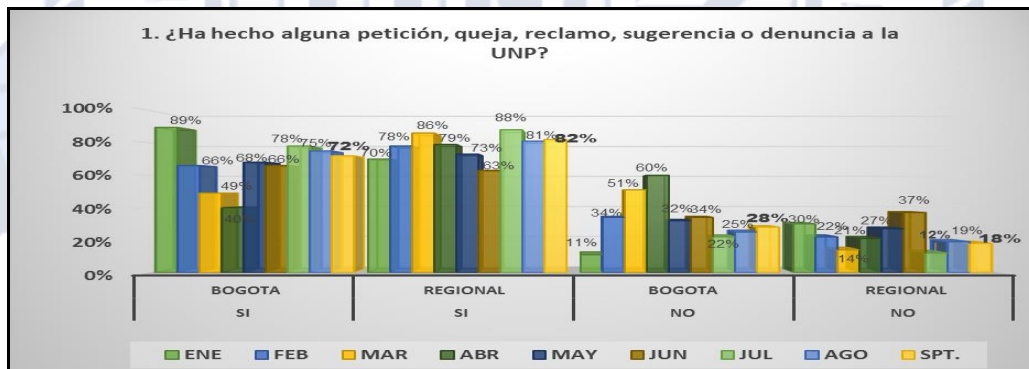
➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

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?

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%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRS
SEPTIEMBRE**



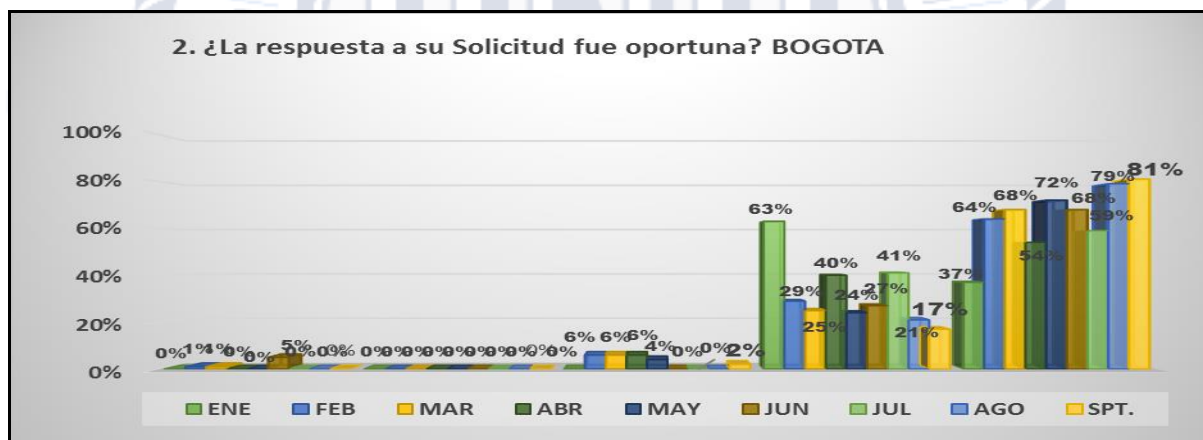
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRS

SEPTIEMBRE

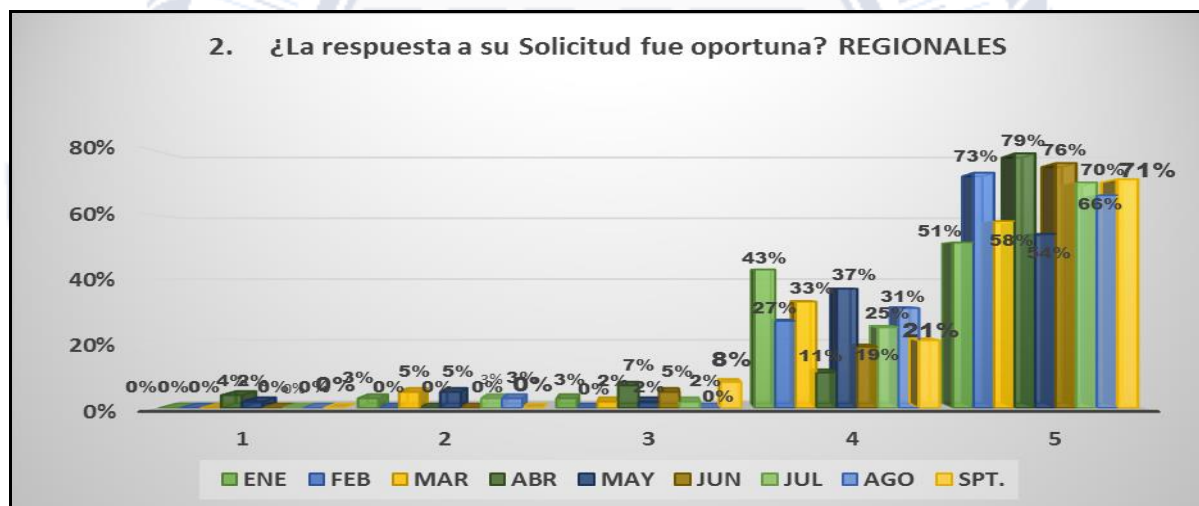
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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					
	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%





**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE**



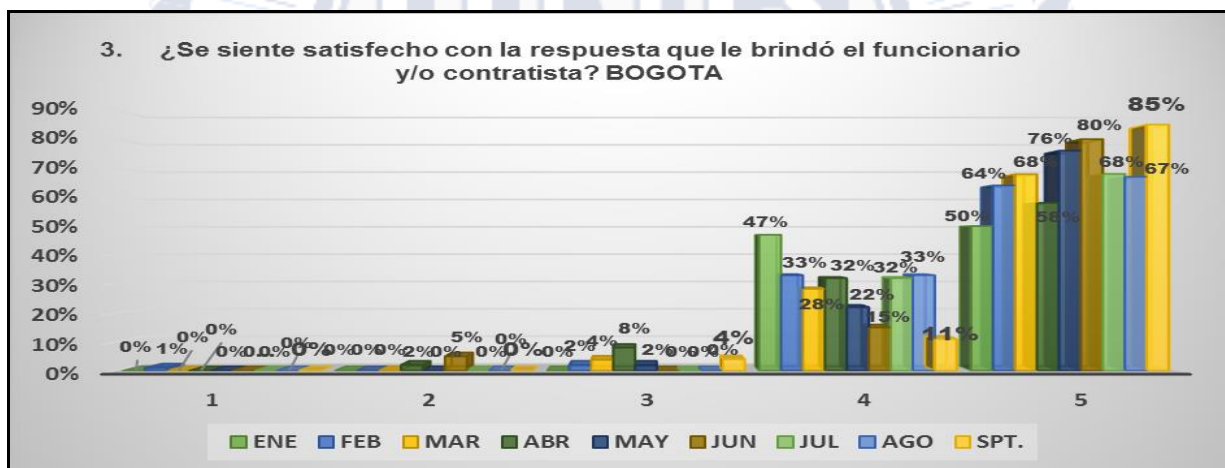
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

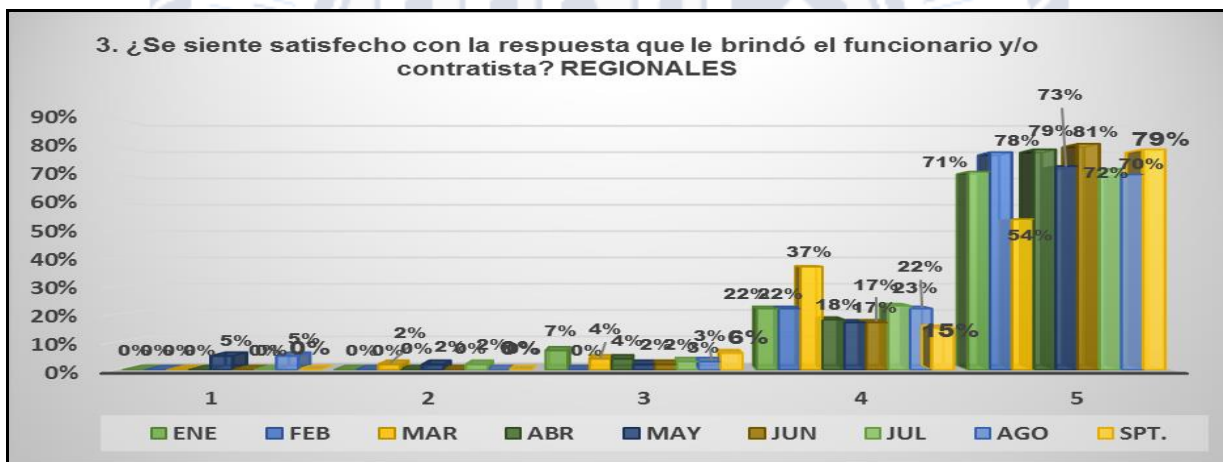
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 Proteccion de la UNP.**

3. Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	7%	22%	71%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	4%	37%	54%
ABRIL	0%	0%	4%	18%	79%
MAYO	5%	2%	2%	17%	73%
JUNIO	0%	0%	2%	17%	81%
JULIO	0%	2%	3%	23%	72%
AGOSTO	5%	0%	3%	22%	70%
SEPIEMBRE	0%	0%	6%	15%	79%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

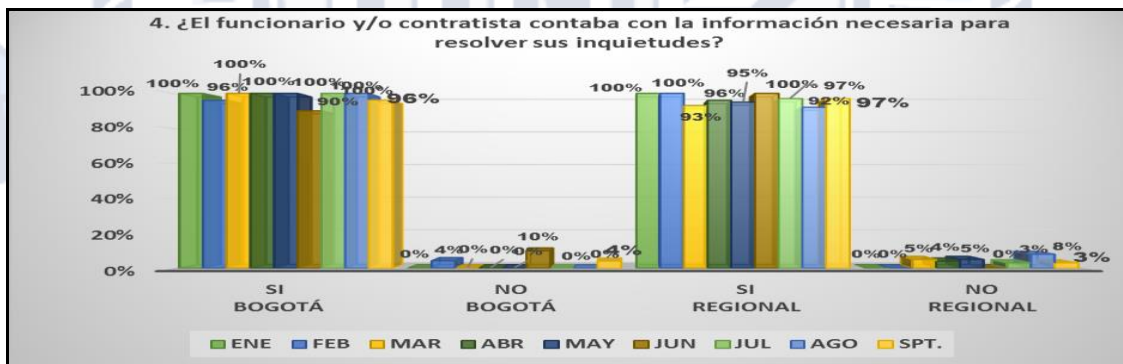
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

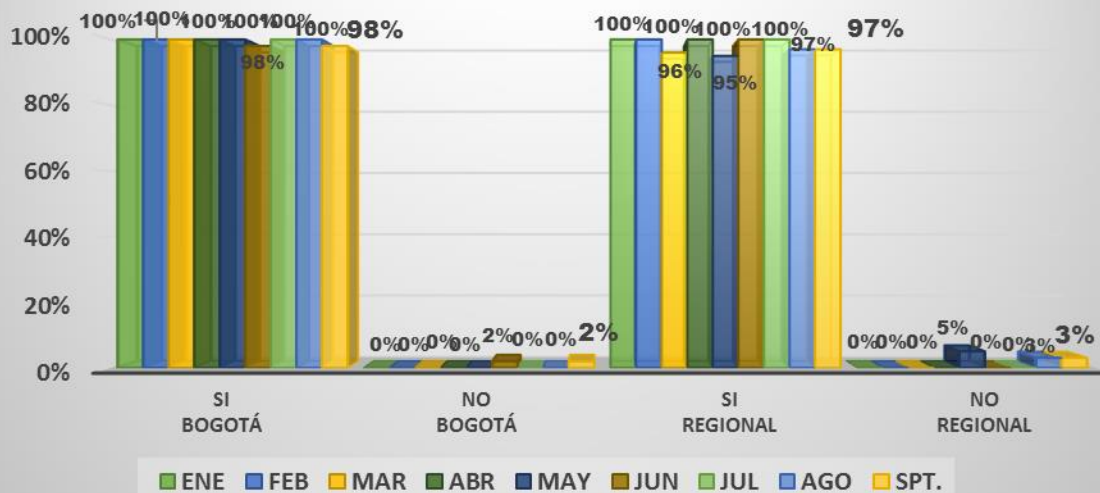
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



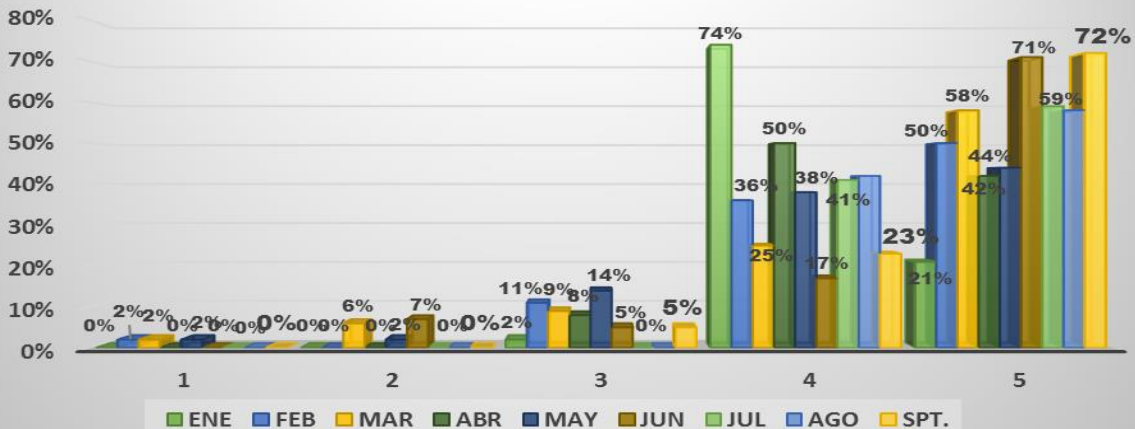
SATISFACCIÓN

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%

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

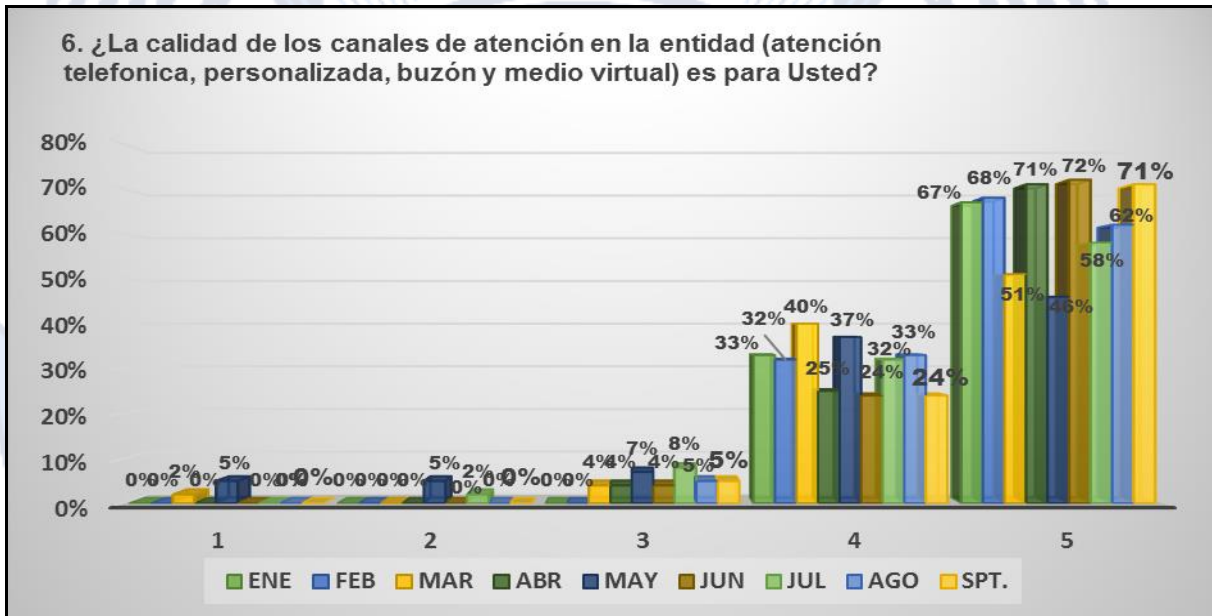
SEPTIEMBRE

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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

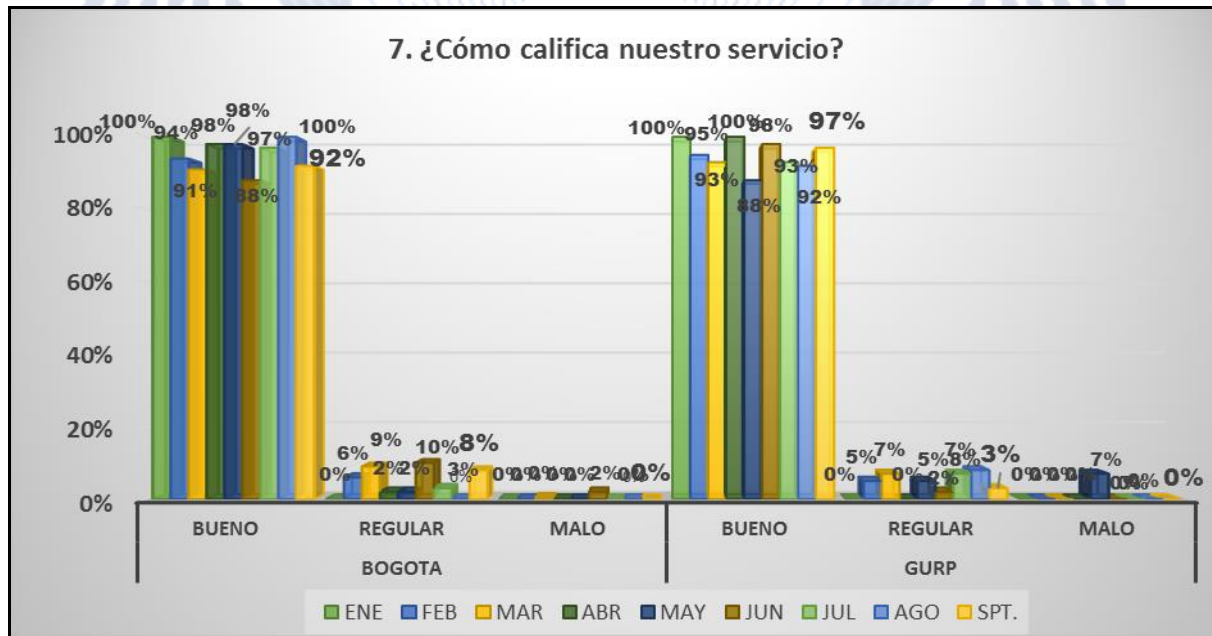
SEPTIEMBRE

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%





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

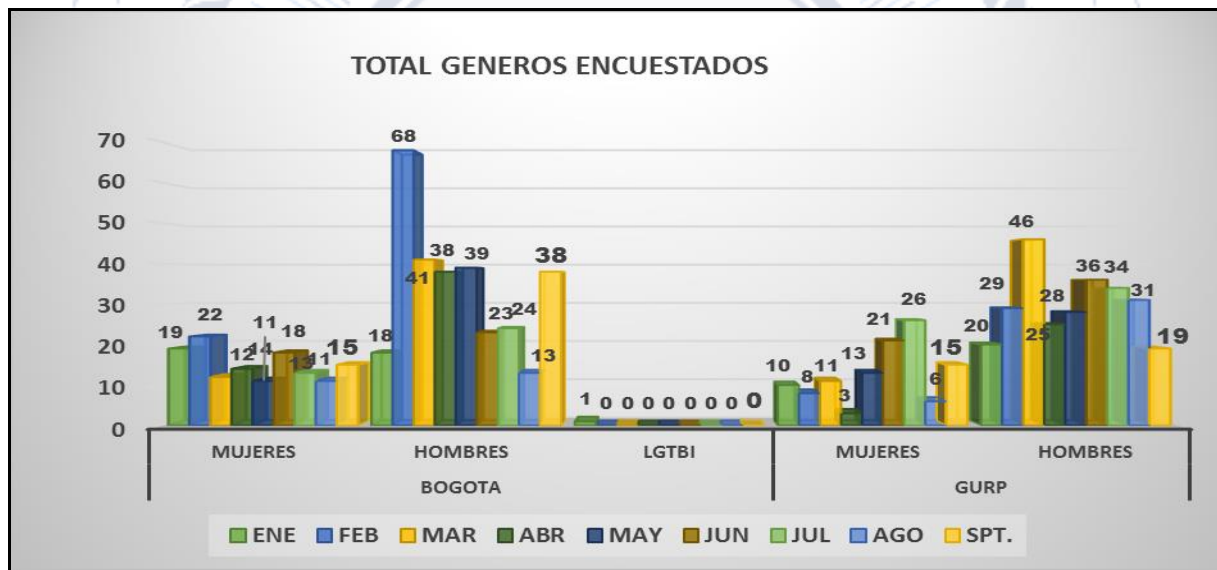
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

SEPTIEMBRE

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

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%

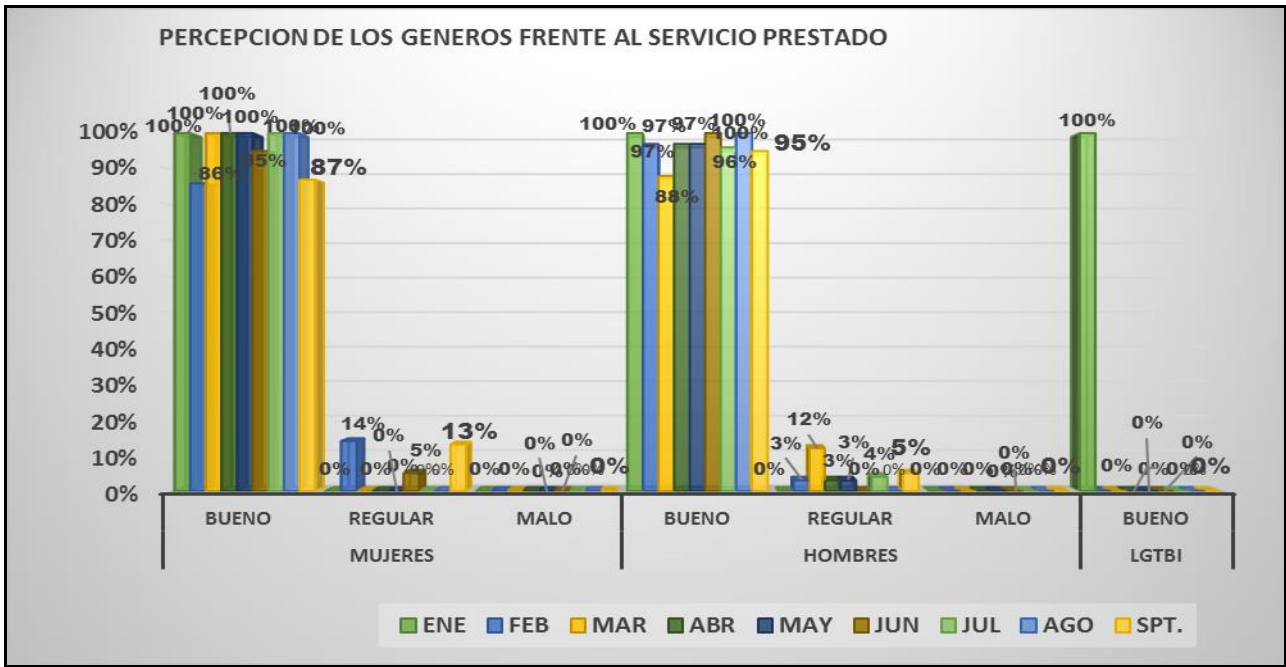


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

- Un solo ciudadano refirió que su respuesta fue motivada por problemas técnicos que se aluden al conmutador, y no al servicio prestado por los asesores del grupo de atención al ciudadano de la UNP.
- Una vez verificada la información con los ciudadanos encuestados, se observa que su inconformidad no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor del grupo de atención al ciudadano de la UNP (GURP), sino por la falta de una oficina atención al ciudadano apropiada, que permita la reserva de la información que se quiere transmitir, la falta de implementación tecnológica en las regionales.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD
SEPTIEMBRE



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- Se observa que su inconformidad, no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor de atención al ciudadano de la UNP, sino por la respuesta emitida, la cual depende de los procedimientos y trámites establecidos por la entidad.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/10/2017
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/10/2017
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido/Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		06/10/2017

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.