



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME  
DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD  
ABRIL DE 2018**

**BOGOTÁ D.C  
04/5/2018**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

	Pagina.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES ABRIL.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	15
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ABRIL 2018 .....	25
4.3 FLUJO DE PQRSD.....	26
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD ( 2018).....	27
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES ABRIL .....	29
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES ABRIL .....	30
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....	31
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....	32
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ABRIL 2018.....	35
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	35
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	47
11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO - MARZO – ABRIL DE 2018) .....	58
12. CONCLUSIONES.....	69



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 1. PROPOSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección -UNP es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones Quejas Reclamos, Sugerencias Y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institución, lo cual redunda en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

El presente informe refleja las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas ante la entidad en el mes de abril 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 PQRSD POR DEPENDENCIAS

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

Se hace alusión a **639** PQRSD recibidas en el mes, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder en el mes de abril.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

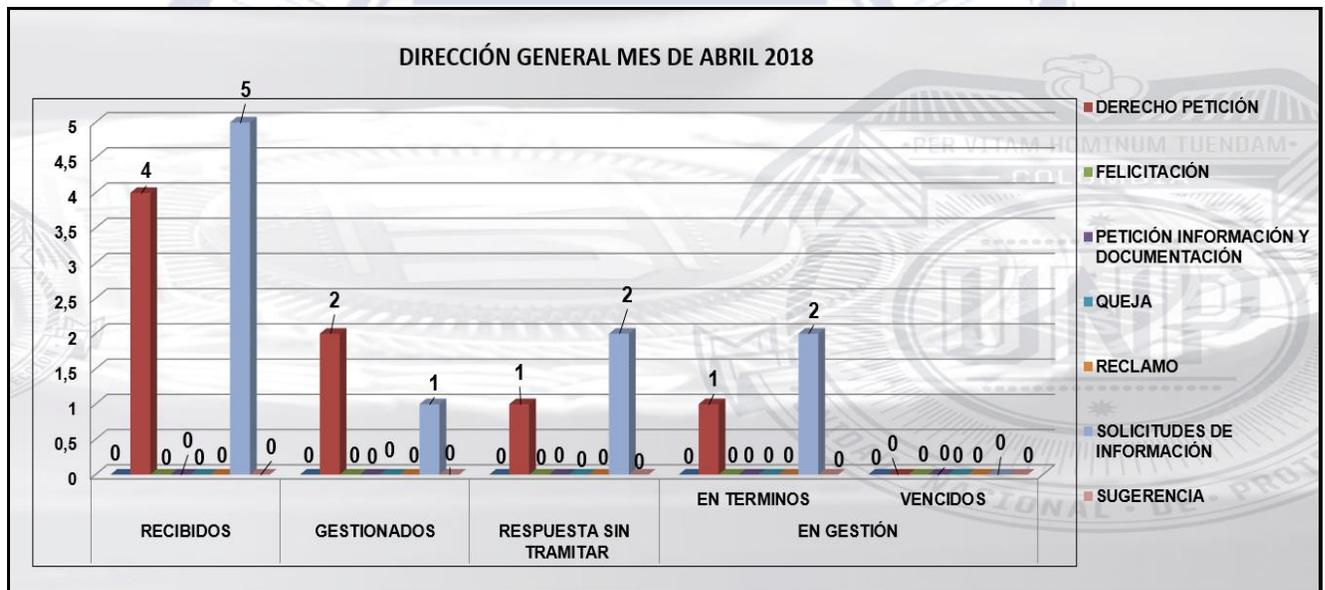
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	1	1	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	1	2	2	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>9</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

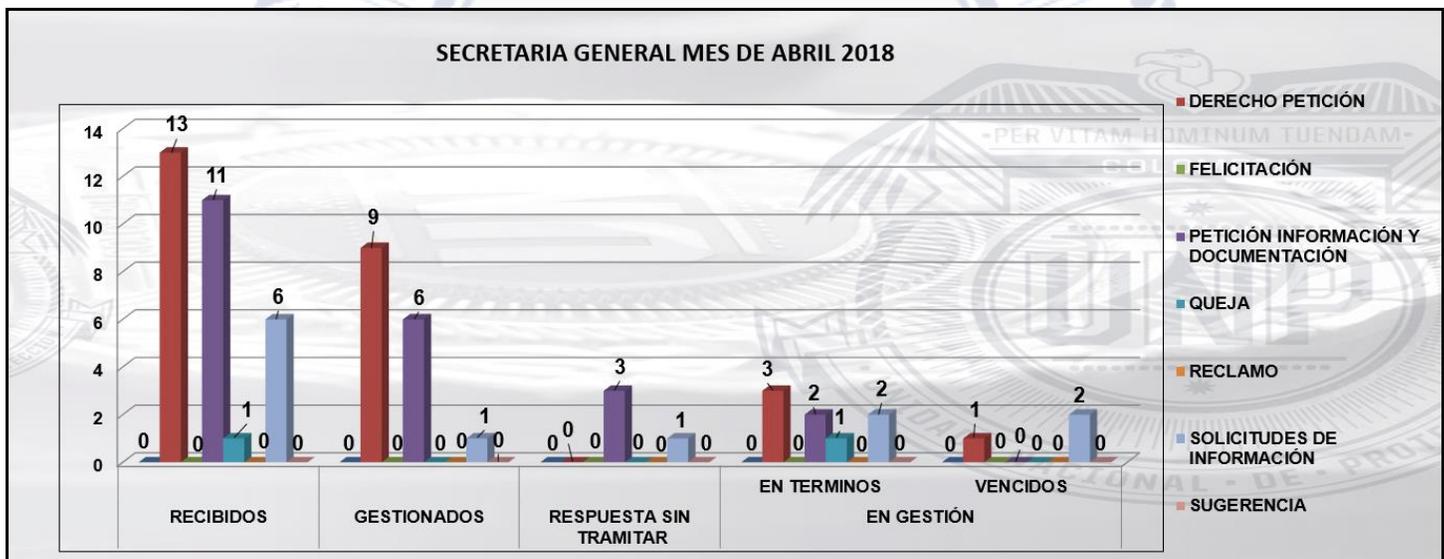
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	9	0	3	1	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	6	3	2	0	11
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	1	1	2	2	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>31</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

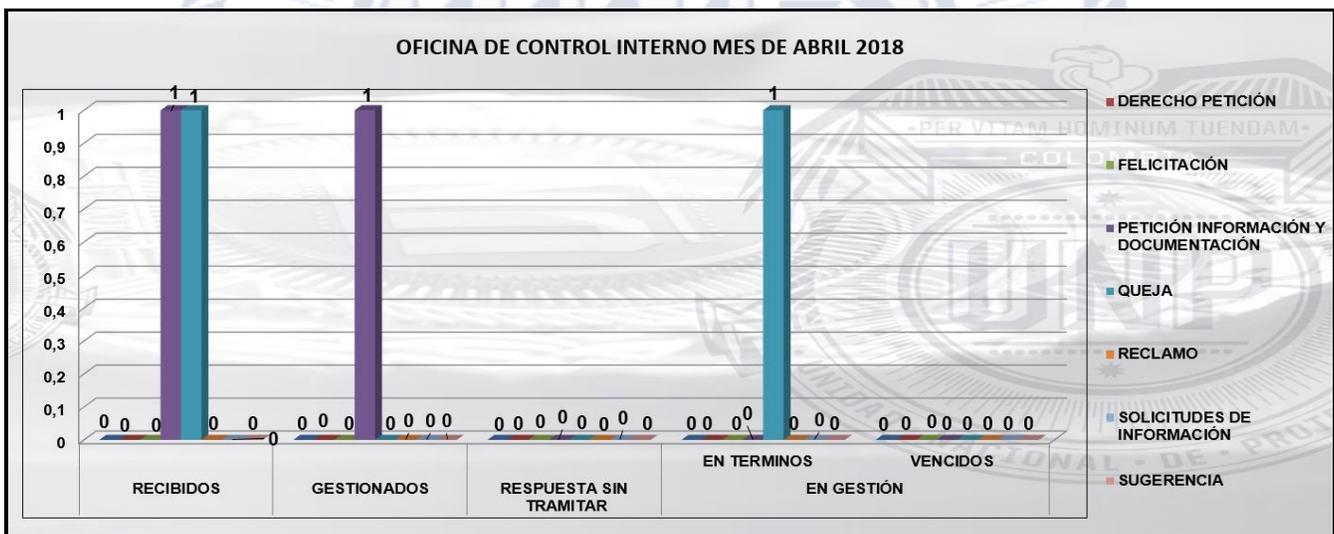
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
ABRIL	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	1	1	0	0	0	1
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>2</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

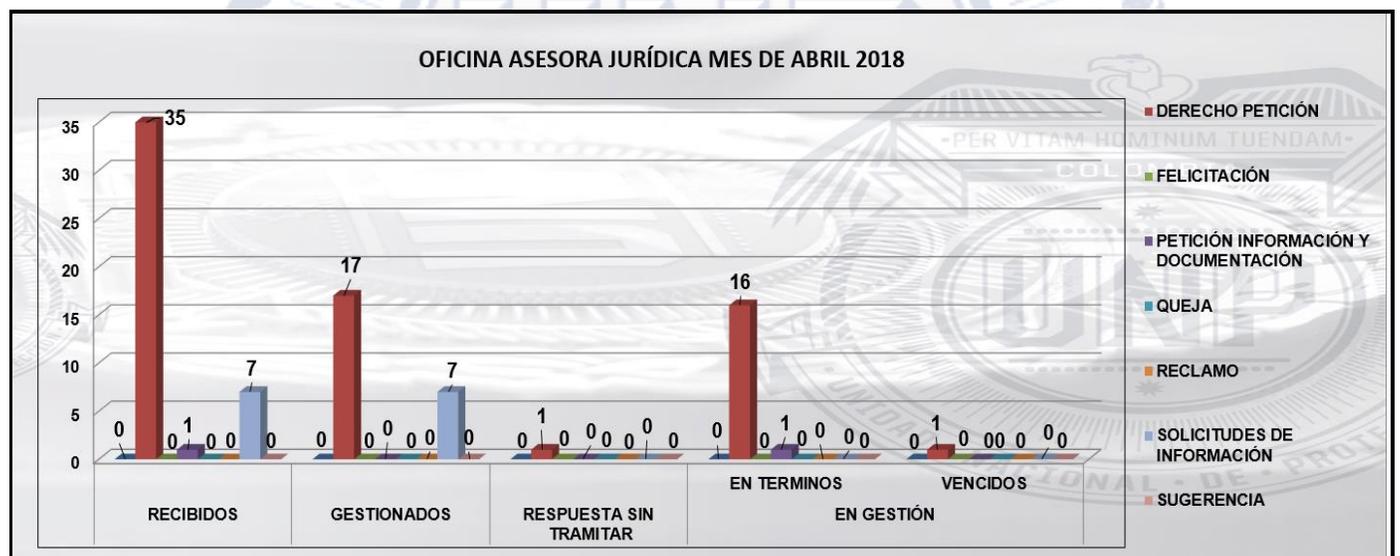
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	35	17	1	16	1	35
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>43</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

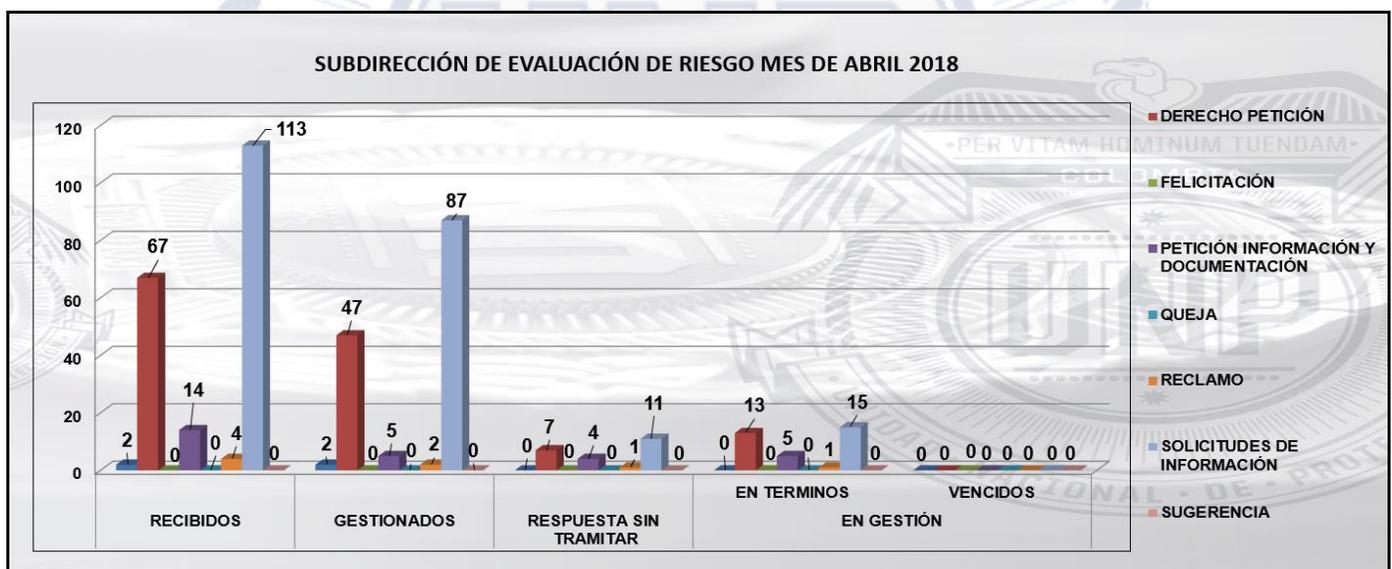
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	67	47	7	13	0	67
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14	5	4	5	0	14
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	4	2	1	1	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	113	87	11	15	0	113
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>200</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

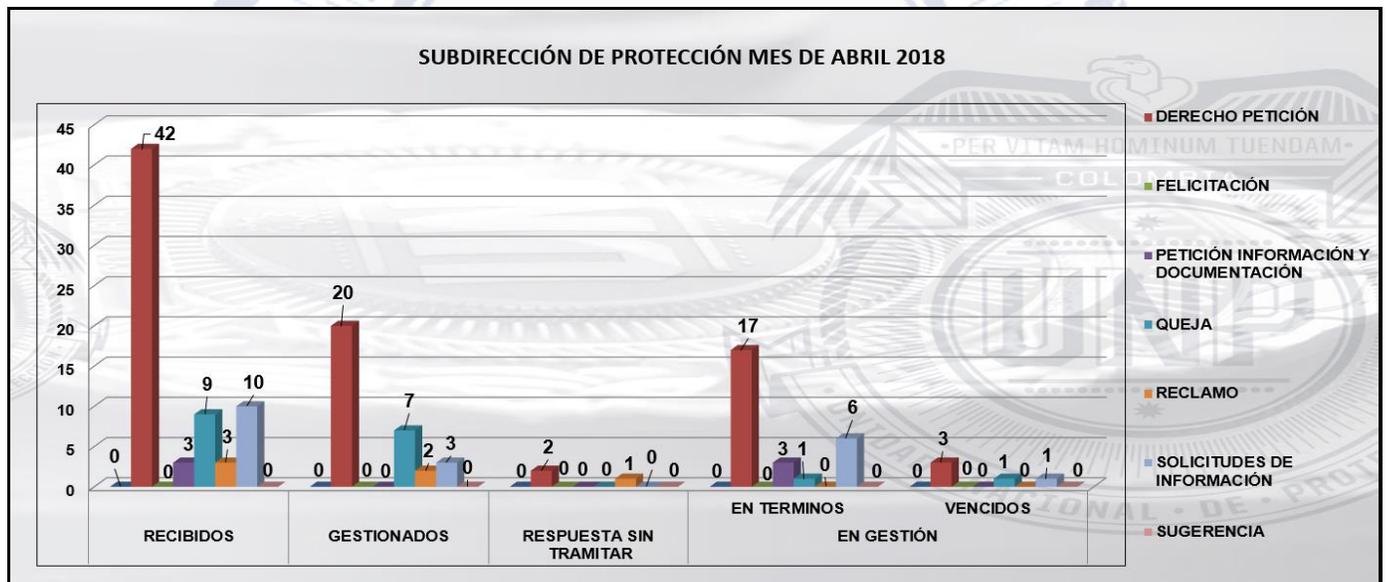
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	42	20	2	17	3	42
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	0	0	3	0	3
QUEJA	9	7	0	1	1	9
RECLAMO	3	2	1	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	3	0	6	1	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>67</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

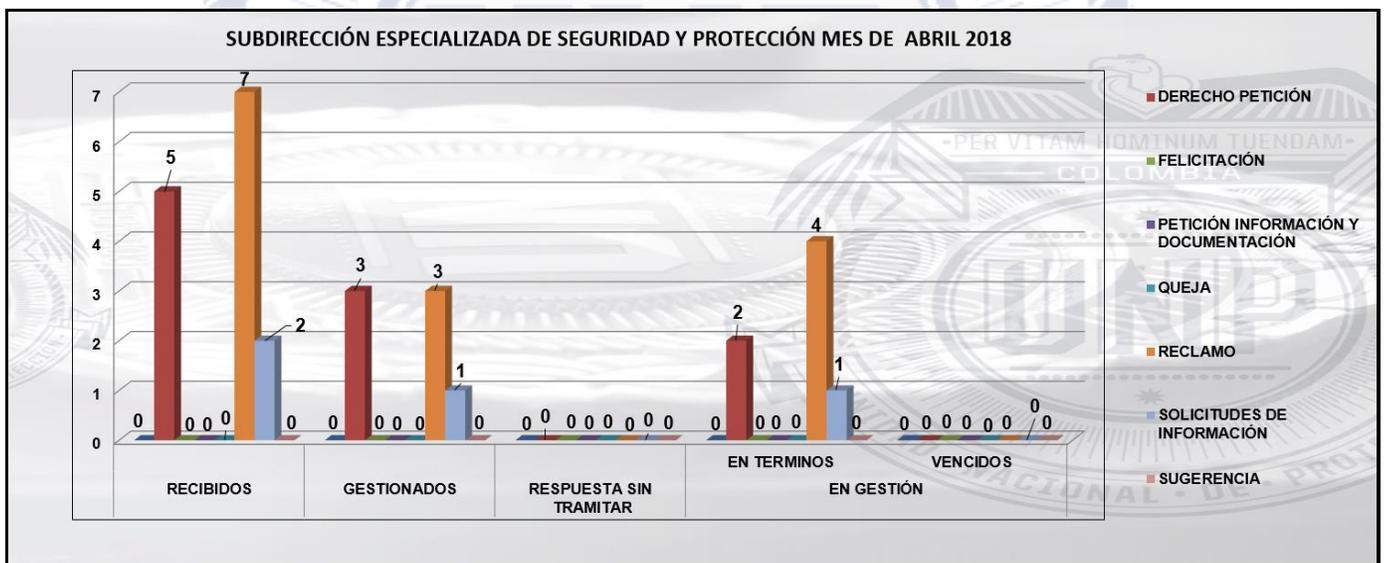
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	3	0	2	0	5
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	7	3	0	4	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>14</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

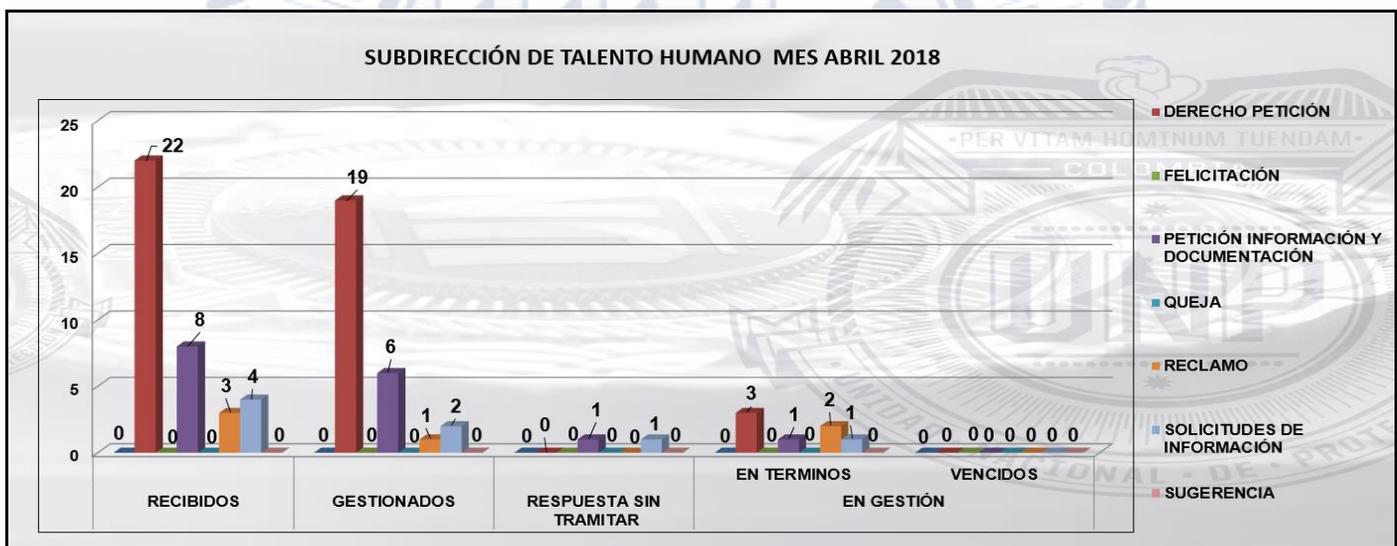
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	22	19	0	3	0	22
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	6	1	1	0	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	2	1	1	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>37</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

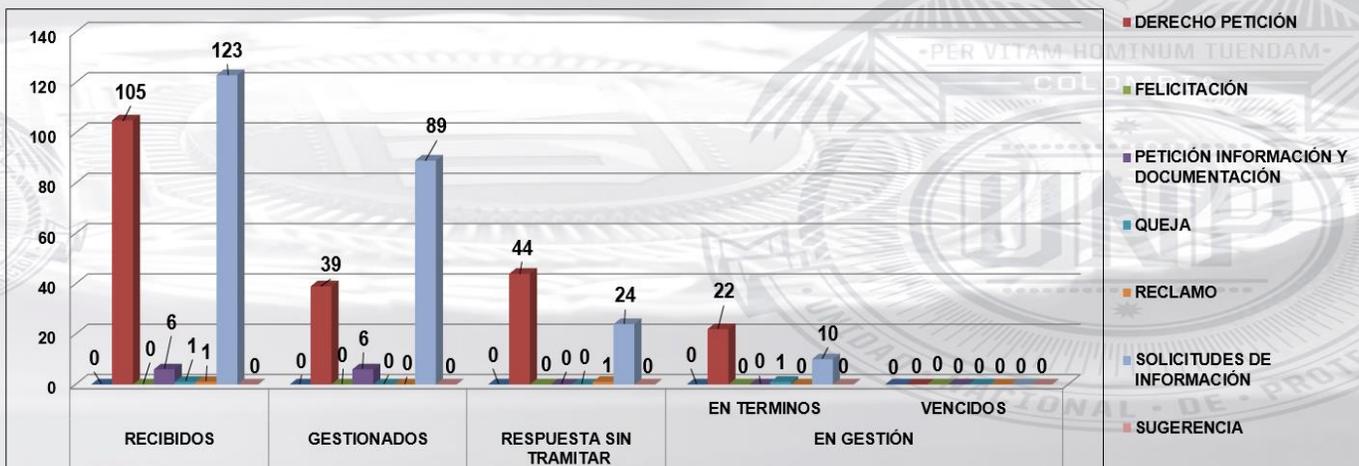
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	105	39	44	22	0	105
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	6	0	0	0	6
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	0	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	123	89	24	10	0	123
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>236</b>					

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DE ABRIL 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

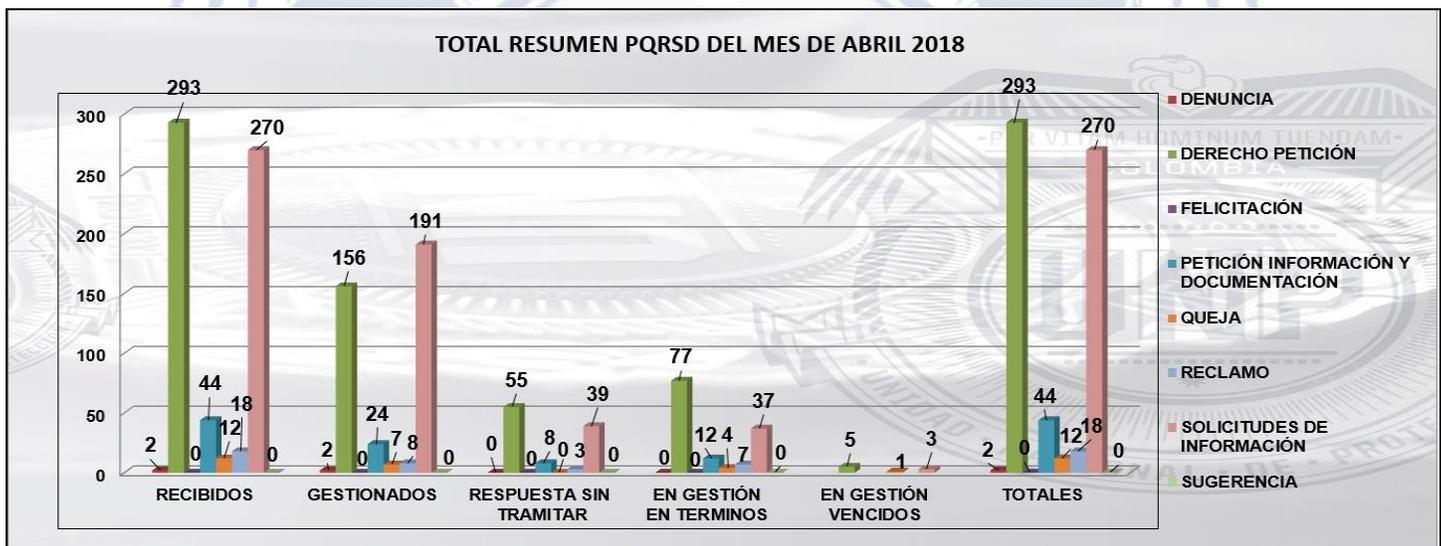
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. TOTAL RESUMEN DE PQRSD DEL MES DE ABRIL 2018.

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE ABRIL DE 2018						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	2	0	0		2
DERECHO PETICIÓN	293	156	55	77	5	293
FELICITACIÓN	0	0	0	0		0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44	24	8	12		44
QUEJA	12	7	0	4	1	12
RECLAMO	18	8	3	7		18
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	270	191	39	37	3	270
SUGERENCIA	0	0	0	0		0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>639</b>					



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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de abril, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (marzo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **674** PQRSD, de ese total fueron respondidas **633** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **93,92%**

**El restante 6,08 %** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad en los Departamentos de Cauca, Antioquia y zona de Urabá los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

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

164 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo 2018  
24 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero 2018  
03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero 2018  
0 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 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 ABRIL

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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

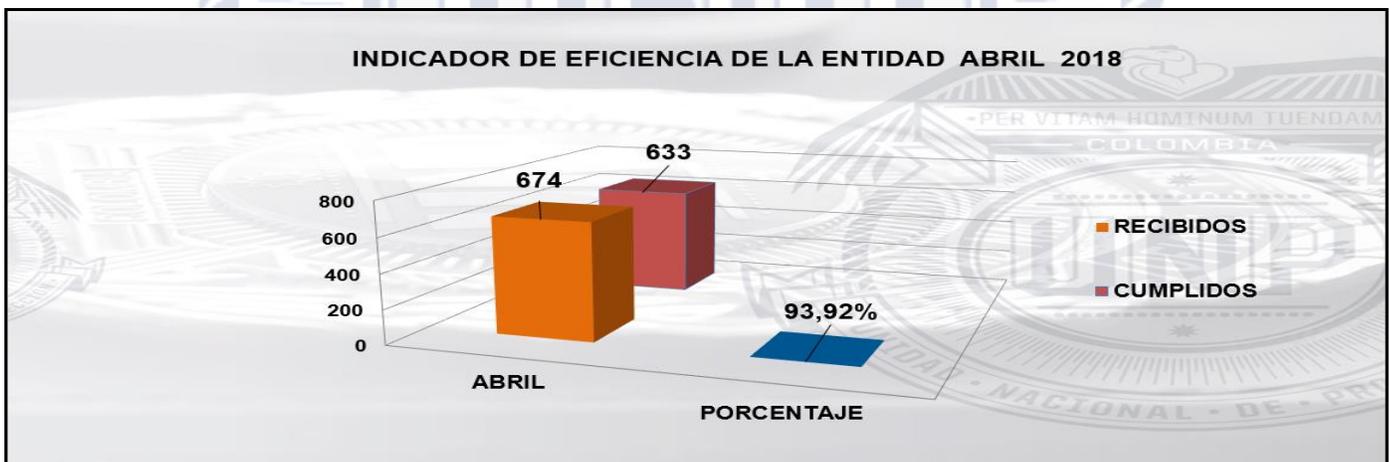


respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

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**

<b>OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDO</b>
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE ABRIL DE 2018	639	493
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	46	46
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	246	236
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	209	209
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2018	173	142
<b>TOTAL</b>	<b>674</b>	<b>633</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>93,92%</b>	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

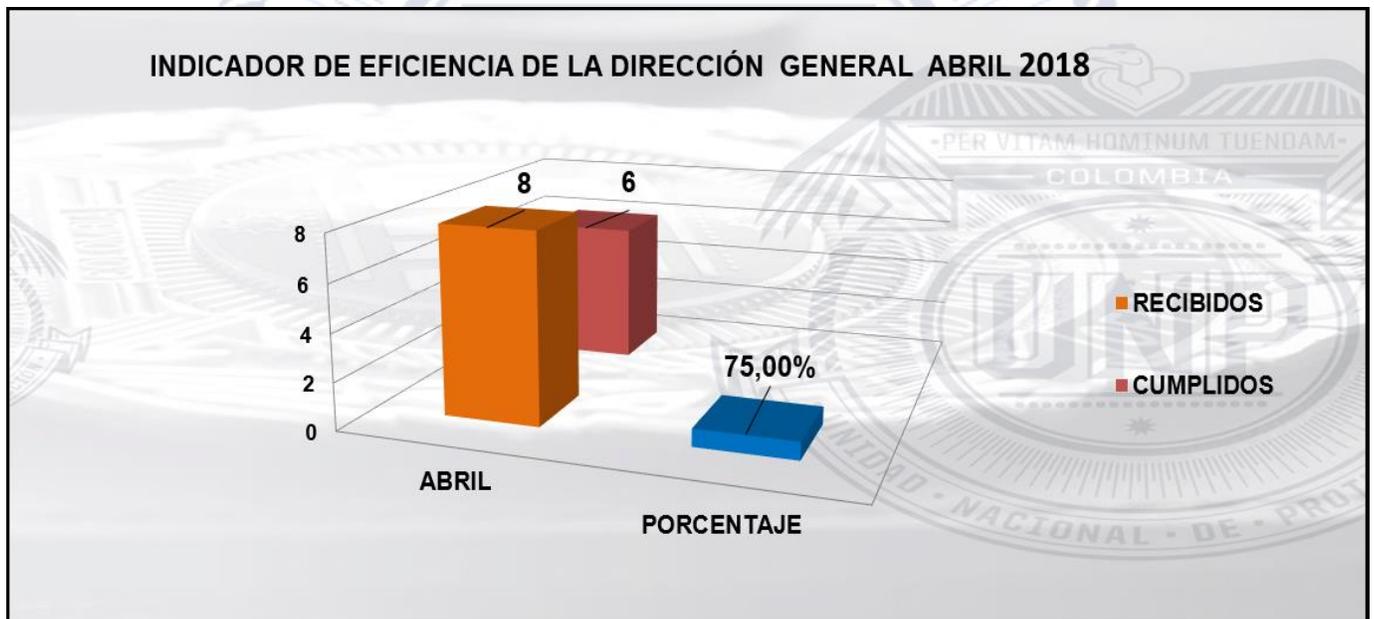
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**a. DIRECCIÓN GENERAL**

<b>OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	4	4
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2018	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>75,00%</b>	





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

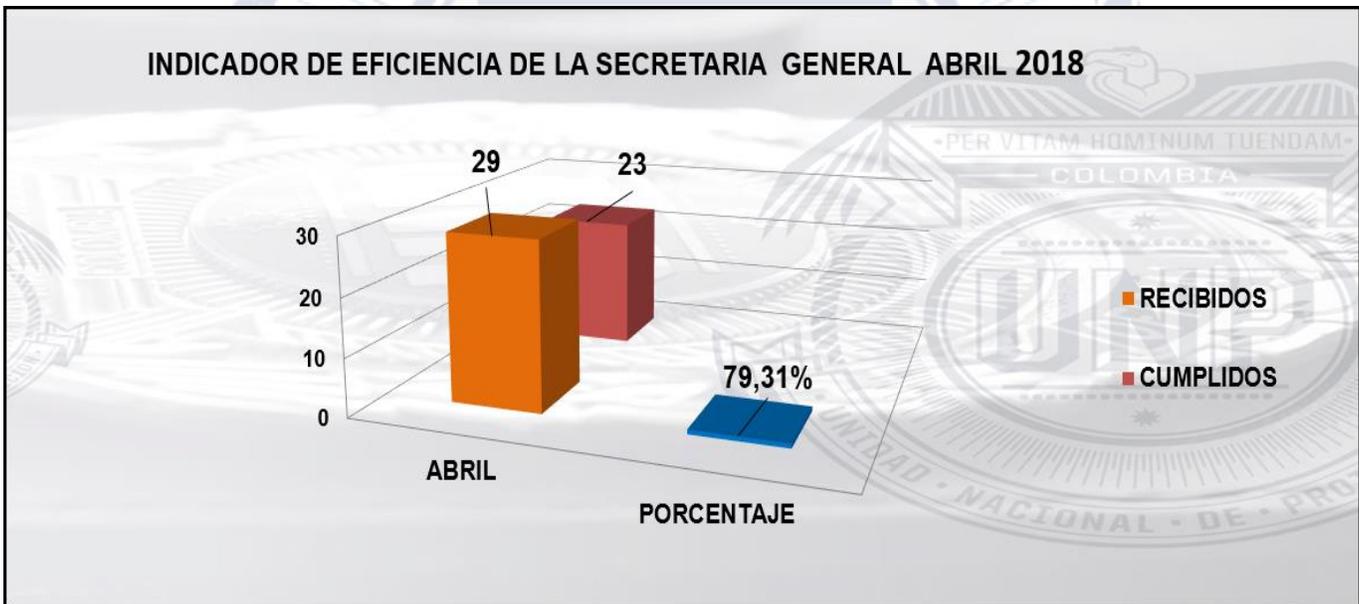
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**b. SECRETARIA GENERAL**

<b>OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	9	7
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	14	14
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2018	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>23</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>79,31%</b>	





### INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

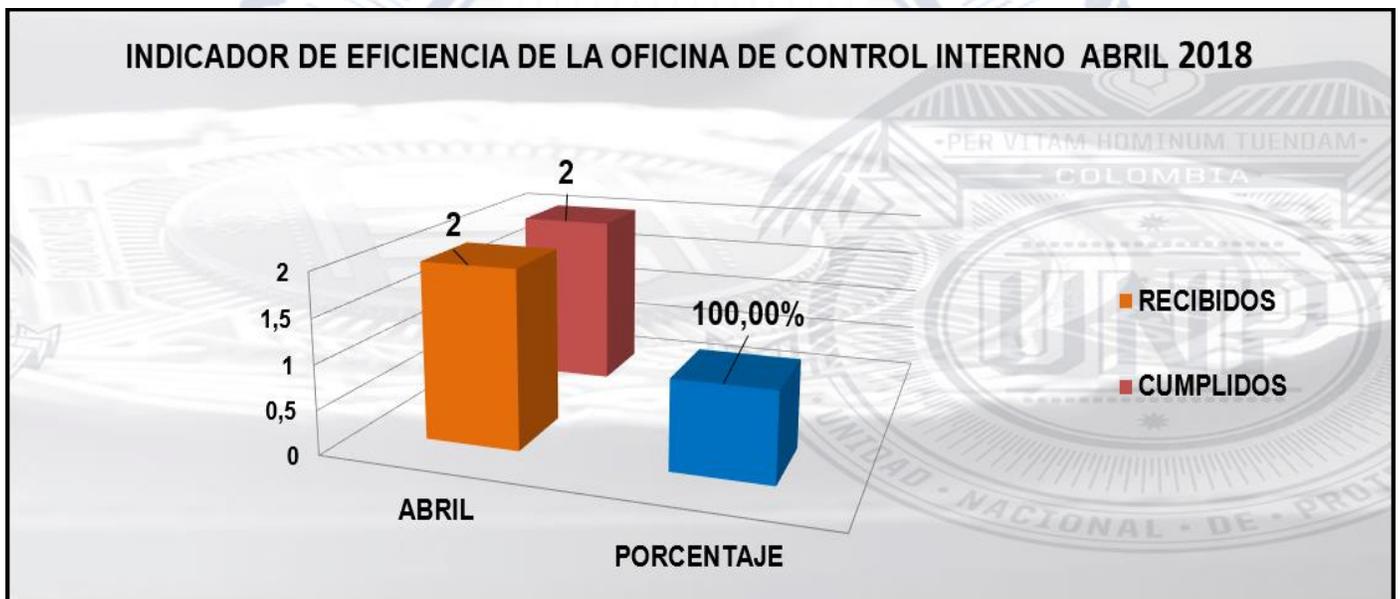
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2018	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

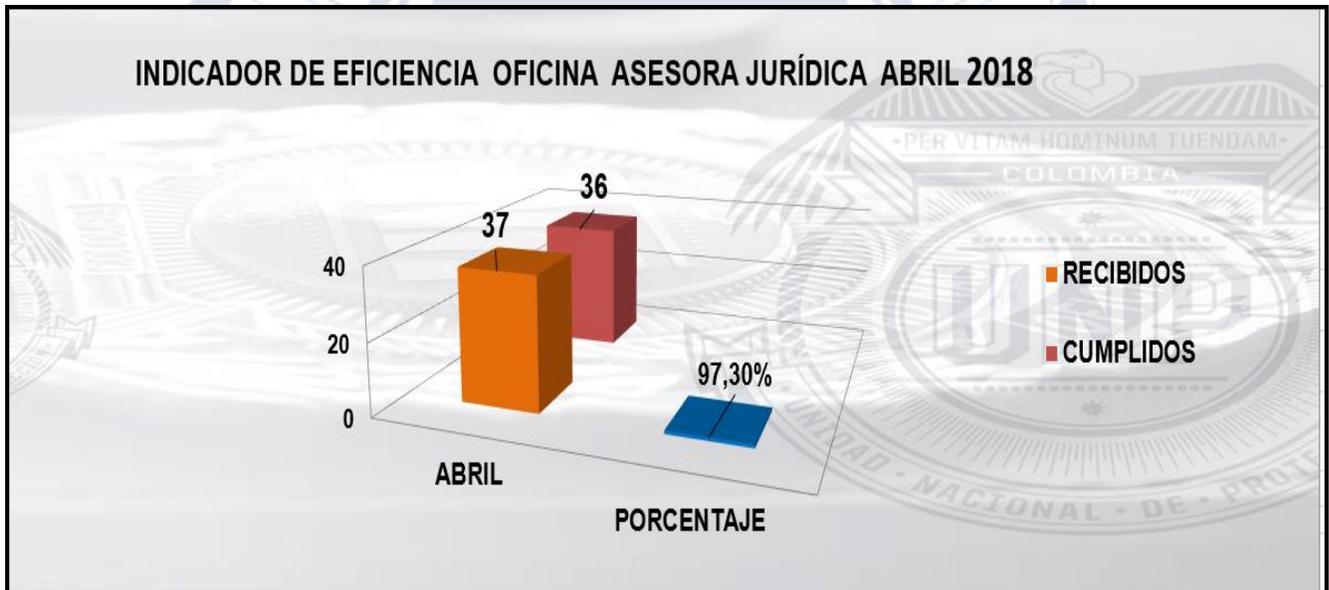
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	15	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2018	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>36</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>97,30%</b>	





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

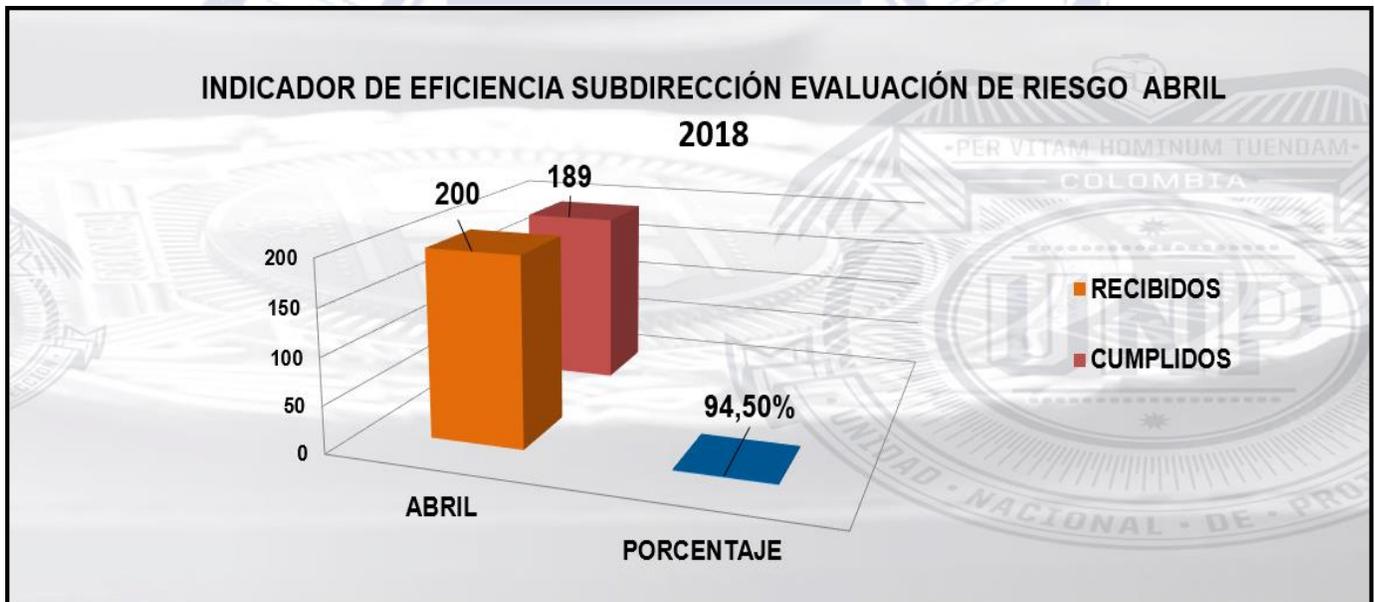
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	90	90
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	64	64
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2018	46	35
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>189</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>94,50%</b>	





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

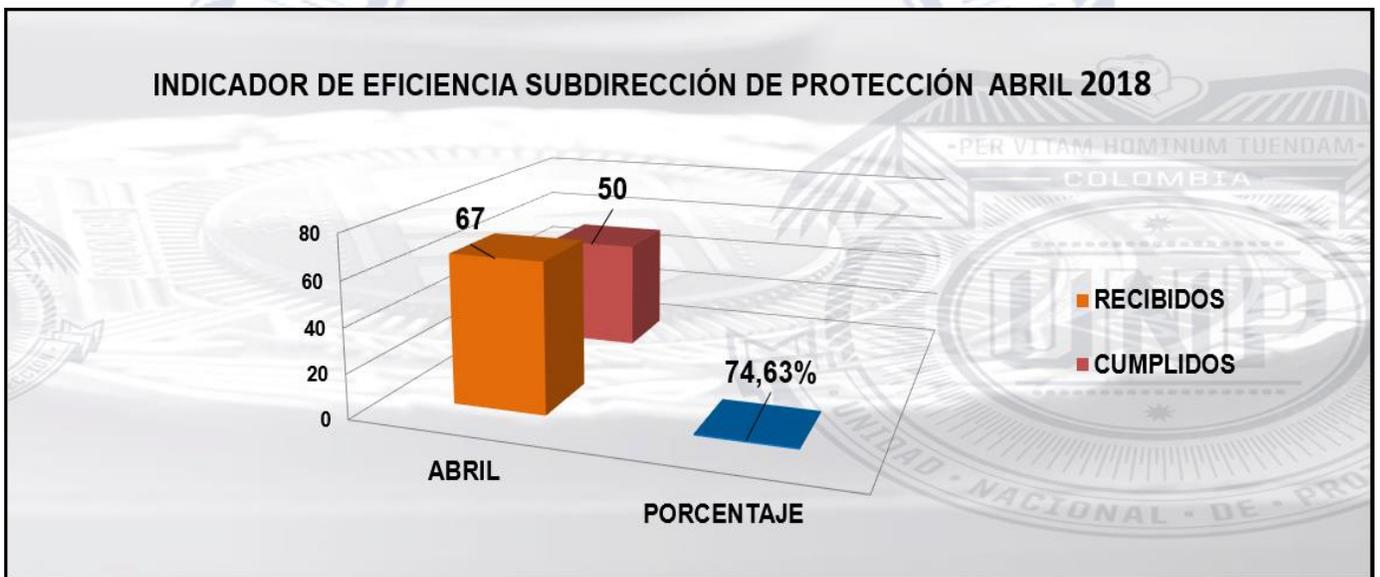
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	26	20
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2018	27	16
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>50</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>74,63%</b>	





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

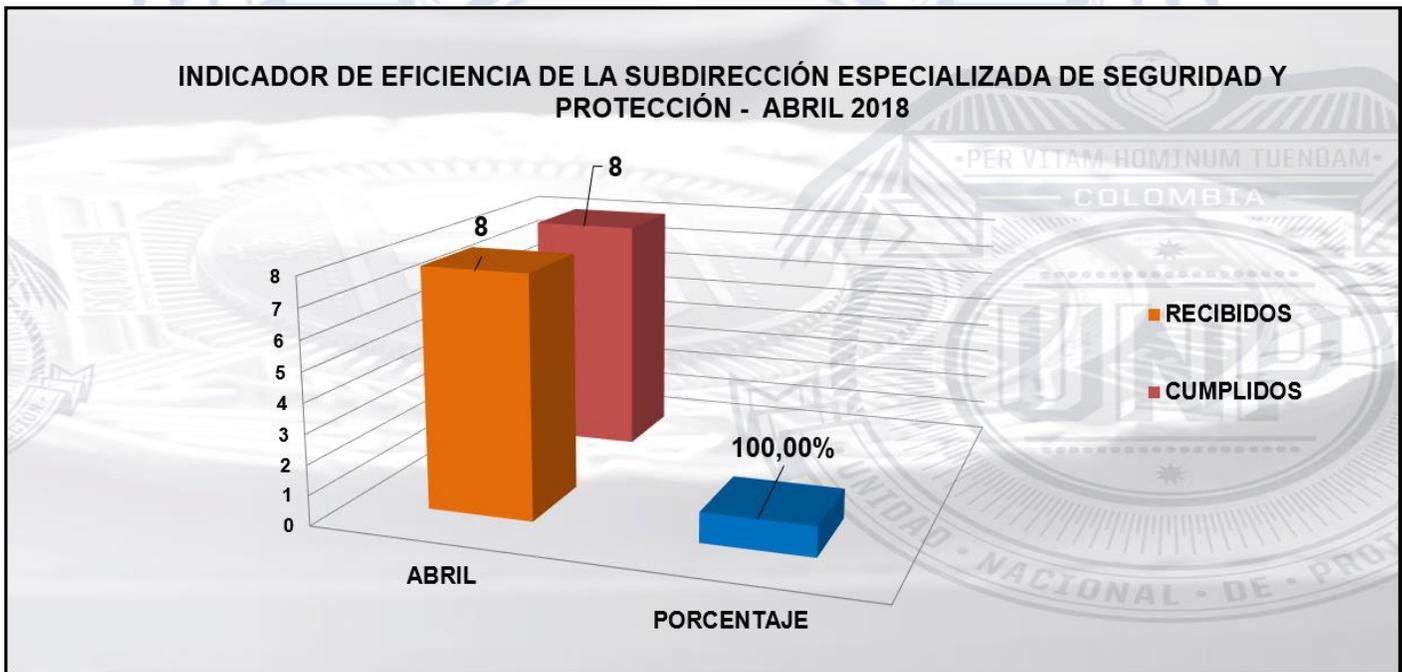
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

<b>OPORTUNIDAD</b>		
<b>SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	6	6
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2018	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>100,00%</b>	





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

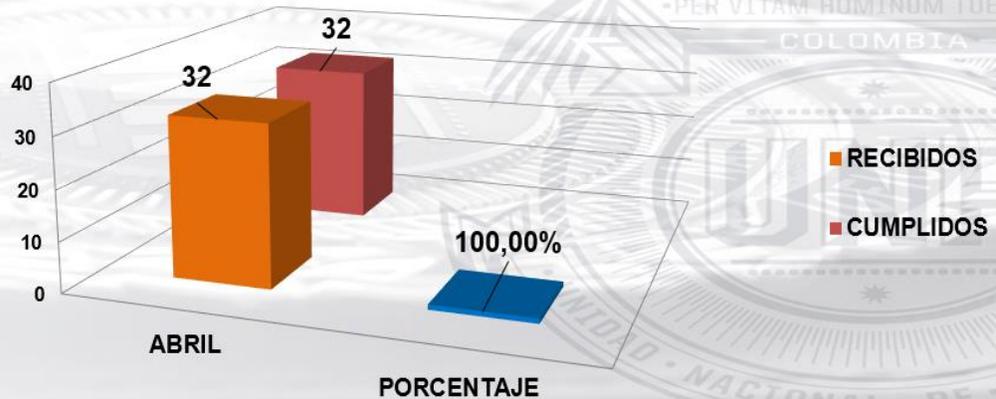
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	11	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	19	19
PQRSD PENDIENTES DE MARZO 2018	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100,00%</b>	

**INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO ABRIL 2018**





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

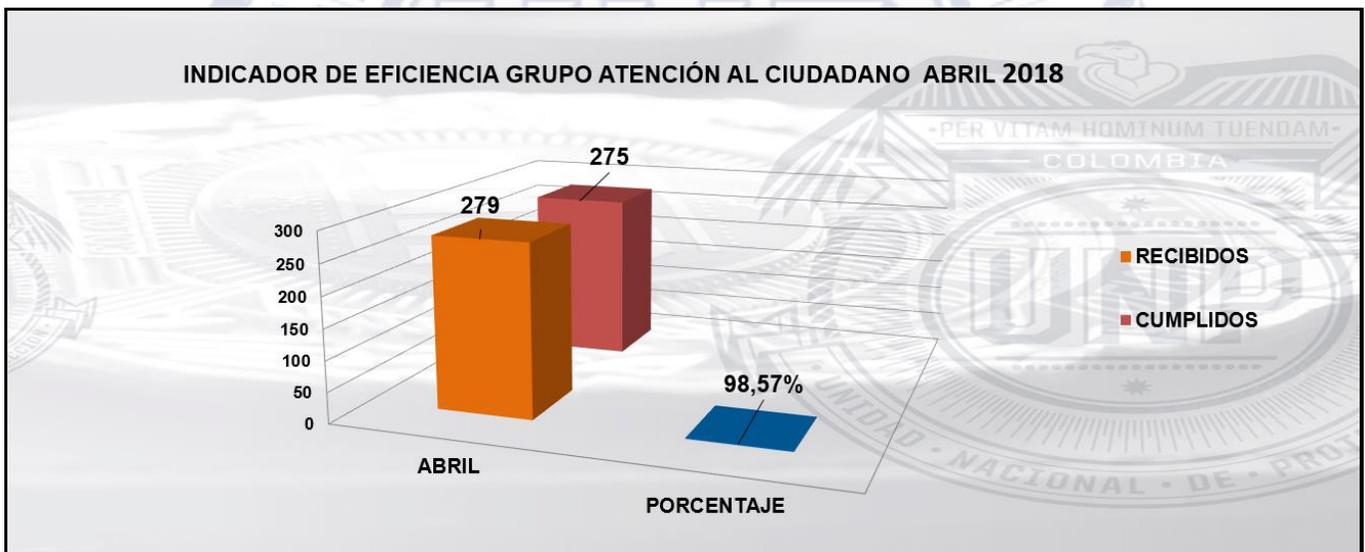
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ABRIL 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	46	46
DEMÁS PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	91	90
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2018)	65	65
PQRS D PENDIENTES DE MARZO 2018	77	74
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>275</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>98,57%</b>	

\* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ABRIL DE 2018**

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.

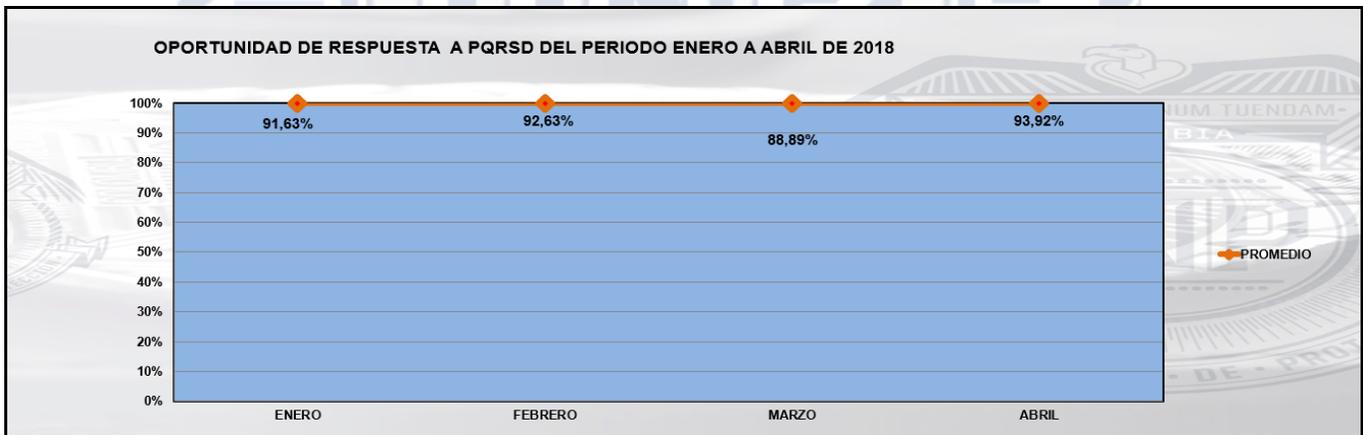
Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRSD realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, las respuestas a estas se han venido realizando oportunamente, debido en gran manera al fortalecimiento en el interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DEL PERIODO ENERO A ABRIL DE 2018**

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL
	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	646	91,63%	691	92,63%	608	88,89%	633	93,92%
					705		746		684		674		

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

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DEL PERIODO ENERO A ABRIL DE 2018**





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



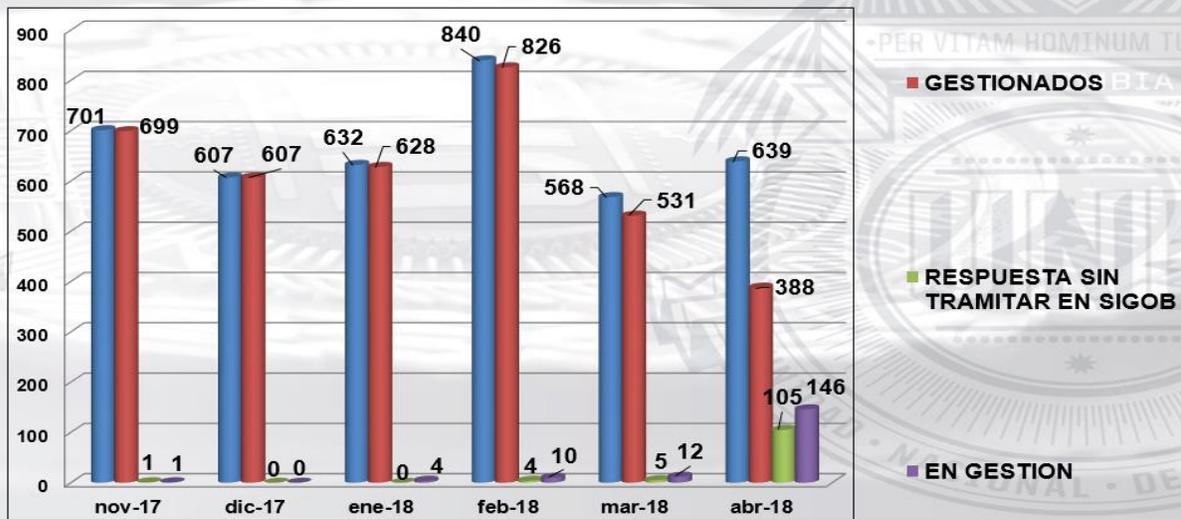
**4.3 FLUJO DE PQRSD**

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en abril de 2018.

**FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO OCTUBRE 2017 A ABRIL DE 2018**

	DETALLE	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	TOTALES
PQRSD	RECIBIDOS	701	607	632	840	568	639	3987
	GESTIONADOS	699	607	628	826	531	388	3679
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	0	0	4	5	105	115
	EN GESTION	1	0	4	10	12	146	173

**FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO NOVIEMBRE 2017 A ABRIL DE 2018**





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 5. ANÁLISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0880 del 7 de diciembre de 2016 y la Resolución 0064 del 23 de enero de 2017 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, como lo son:

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

REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2017					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE 2017	PENDIENTES A CORTE 31 DE MARZO DE 2018	GESTIONADOS EN ABRIL 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	20	3	1	2	33%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	

- Rezago PQRSD enero 2018

REZAGO PQRSD MES DE ENERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO DE 2018	PENDIENTES A CORTE 31 DE MARZO DE 2018	GESTIONADOS EN ABRIL 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SECRETARIA GENERAL	30	3	2	1	66,67%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	7	3	1	2	33,33%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>108</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD****ABRIL DE 2018****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## ➤ Rezago PQRSD febrero 2018

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2018	PENDIENTES A CORTE 31 DE MARZO DE 2018	GESTIONADOS EN ABRIL 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	13	4	1	3	25,00%
SECRETARIA GENERAL	25	2	0	2	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74	21	19	2	90,48%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRIDAD Y PROTECCIÓN	22	11	4	7	36,36%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>134</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	

## ➤ Rezago PQRSD marzo 2018

REZAGO PQRSD MES DE MARZO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2018	PENDIENTES A CORTE 31 DE MARZO DE 2018	GESTIONADOS EN ABRIL 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	13	10	3	7	30,00%
SECRETARIA GENERAL	10	8	5	3	62,50%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	65	40	35	5	87,50%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	216	121	120	1	99,17%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRIDAD Y PROTECCIÓN	3	2	1	1	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>307</b>	<b>181</b>	<b>164</b>	<b>17</b>	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD****ABRIL DE 2018****GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO****UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

## ➤ Resumen PQRSD abril 2018

RESUMEN PQRSD MES DE ABRIL 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	9	3	3	3	0	6	75,00%
SECRETARIA GENERAL	31	16	4	8	3	15	79,31%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0	1	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	43	24	1	17	1	19	93,30%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	200	143	23	34	0	57	94,50%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	67	32	3	27	5	35	74,63%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	37	28	2	7	0	9	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	236	134	69	33	0	102	98,57%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	14	7	0	7	0	7	100,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>639</b>	<b>388</b>	<b>105</b>	<b>137</b>	<b>9</b>	<b>251</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>93,92%</b>						

**6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL DE 2018**

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE ABRIL 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	1%
Archivo Documental	19	3%
Comunicado CERREM	15	2%
Escultas	15	2%
Funciones y Procedimientos UNP	29	5%
Implementación de Medidas	13	2%
Información Trámite y Servicios UNP	324	51%
Información Estudio Nivel de Riesgo	180	28%
No Competencia UNP	13	2%
Vehiculos	23	4%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>639</b>	<b>100%</b>



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

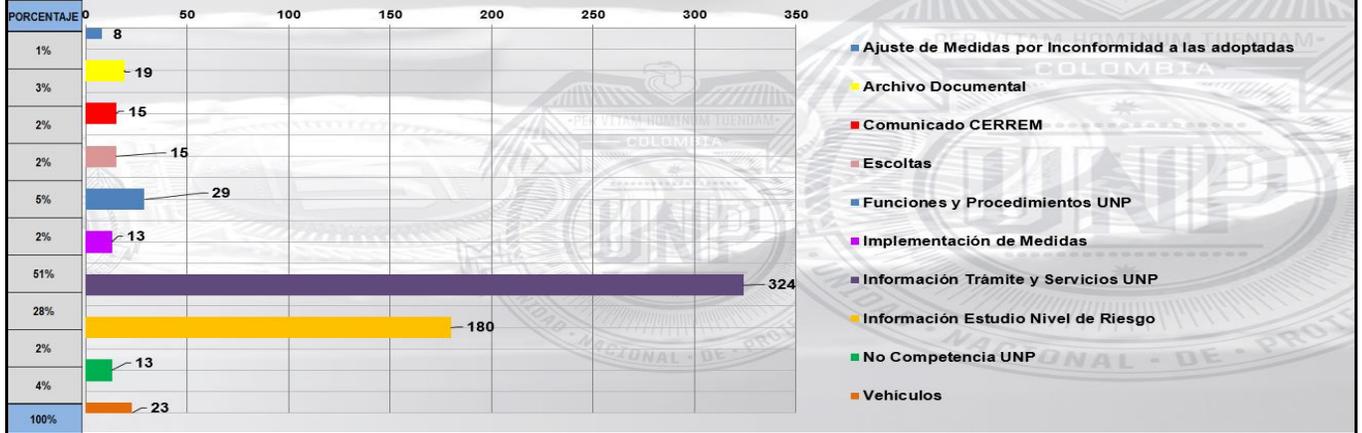
**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**MOTIVOS DE PQRSD DEL MES ABRIL DE 2018**



**7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL DE 2018**

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	10	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	122	19%
Dirigentes o activistas sindicales.	15	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	1	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	70	11%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	3	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	8	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	99	15%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	2	0%
Apoderados Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	18	3%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	55	9%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	3	0%
Medidas Cautelares	4	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	3	0%
ARN	18	3%
Entidad Pública.	75	12%
Ninguna	131	21%
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>	<b>100%</b>



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

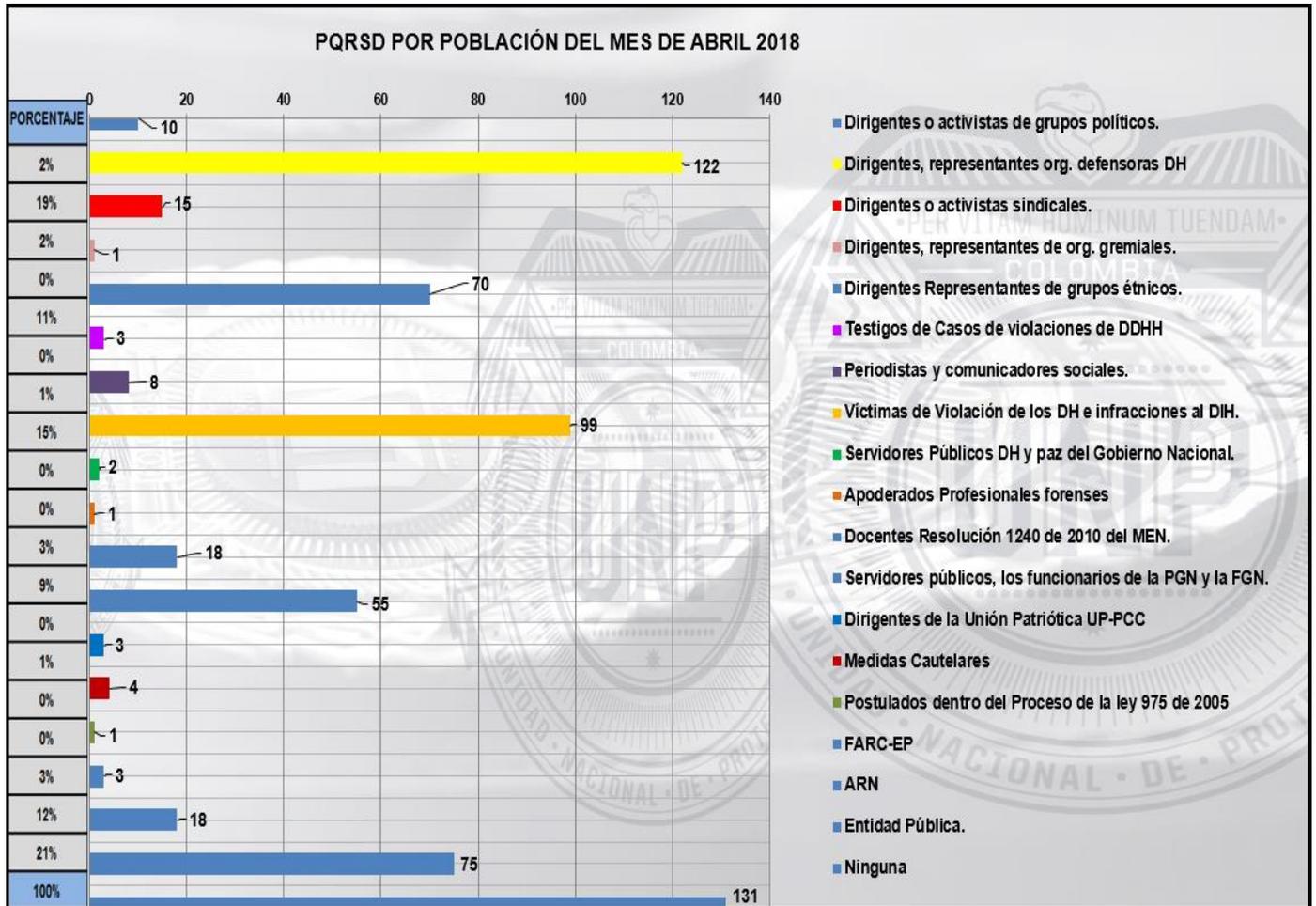
ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas en el mes de abril 2018.



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

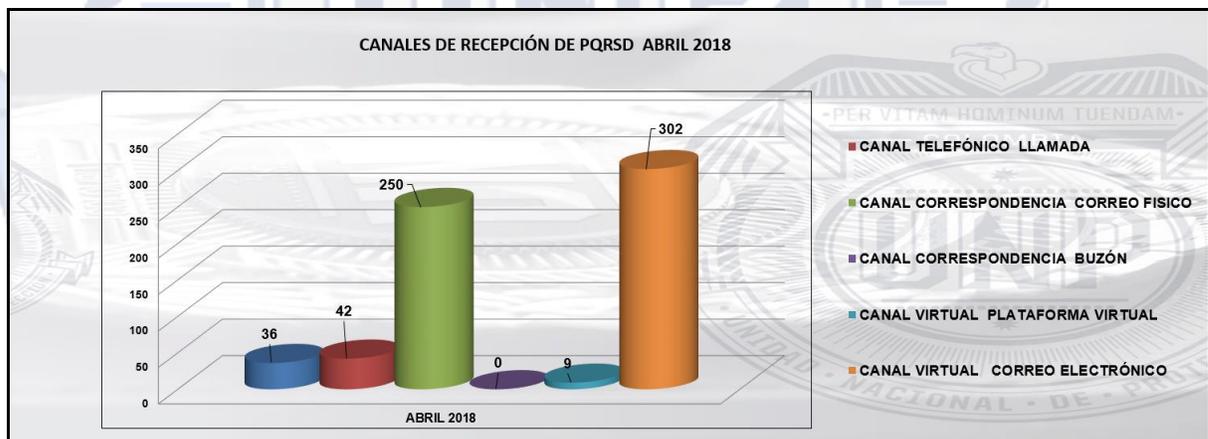


### 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

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:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
ABRIL 2018		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	36
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	42
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	250
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	9
	CORREO ELECTRÓNICO	302
TOTAL		639





### INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



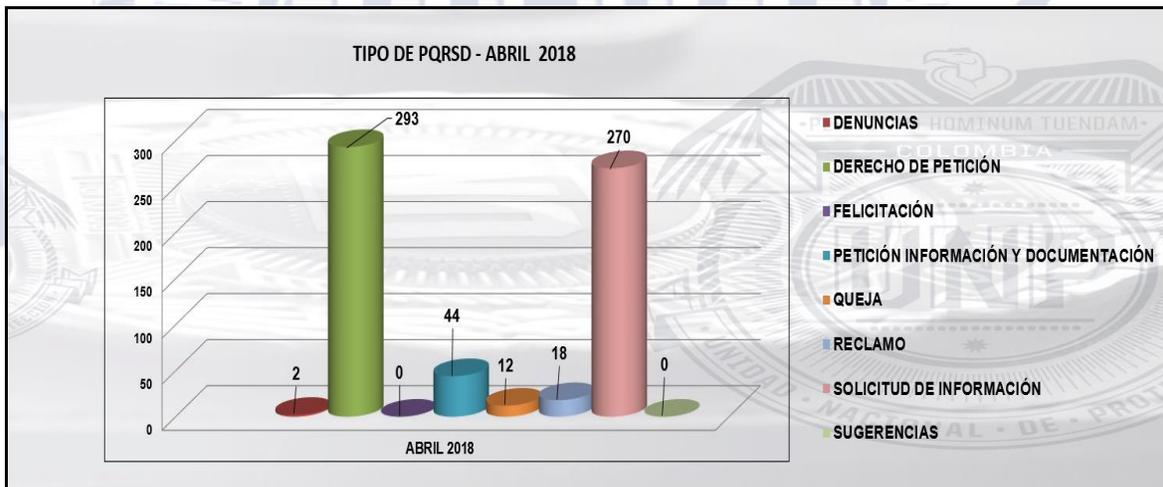
b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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 abril 2018

TIPO DE PQRSD	
ABRIL 2018	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	293
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44
QUEJA	12
RECLAMO	18
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	270
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

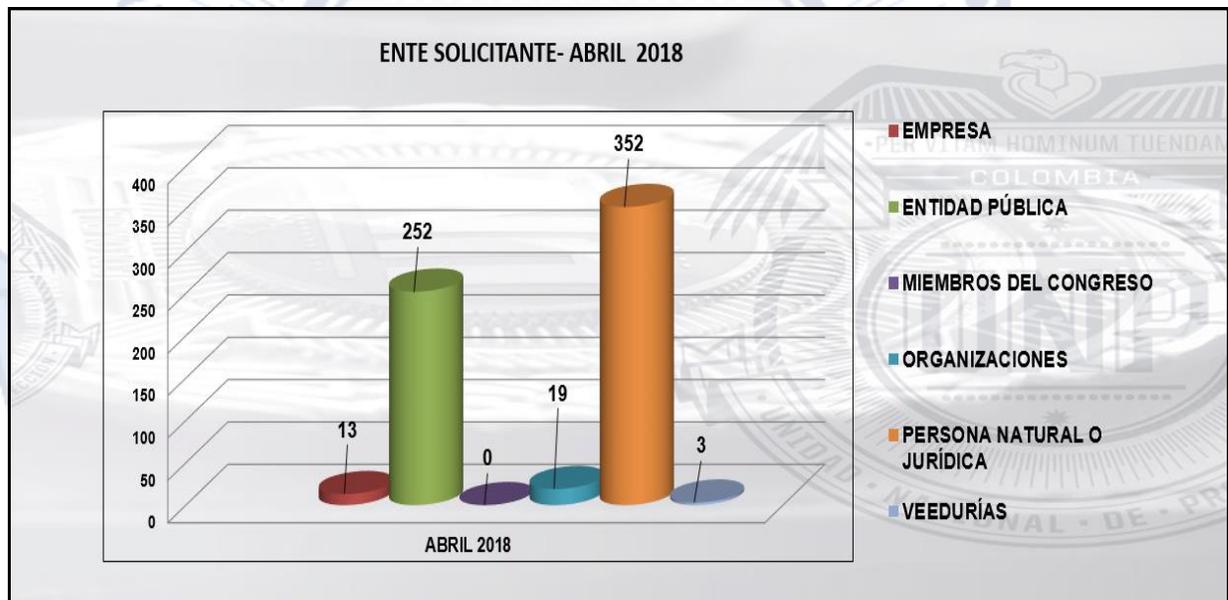
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



d) Ente solicitante del mes de abril 2018

<b>ENTE SOLICITANTE</b>	
<b>ABRIL 2018</b>	
<b>EMPRESA</b>	<b>13</b>
<b>ENTIDAD PÚBLICA</b>	<b>252</b>
<b>MIEMBROS DEL CONGRESO</b>	<b>0</b>
<b>ORGANIZACIONES</b>	<b>19</b>
<b>PERSONA NATURAL O JURÍDICA</b>	<b>352</b>
<b>VEEDURÍAS</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>639</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ABRIL 2018.

#### 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 Que 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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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?
- ¿ 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 abril de 2018.

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 DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD****ABRIL DE 2018****GESTIÓN 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 BOGOTA****PERIODO ABRIL 2018**

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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
21	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
25	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
26	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	1	R	M
33	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F

**RESULTADO ENCUESTA**

<b>PREGUNTA 1</b>			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	64%
	NO	13	36%
<b>TOTAL</b>		36	100%



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL 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 36 personas encuestadas 23 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 64% de la población muestra.

Así las cosas el 36% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



### OPORTUNIDAD

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

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN 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	0	0%
	4	10	28%
	5	26	72%
TOTAL	36	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 sienten satisfechos 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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	14	39%
	5	22	61%
TOTAL		36	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:

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el otro 100% ha manifestado que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 4

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	36	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		36	100%

¿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	36	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		36	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de 36 personas encuestadas en Bogotá, 1 persona califico en la escala No.1 como bajo que equivale al 3% y entre las escalas 3, 4 y 5, quivalen al 97% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	4	11%
	5	29	81%
	TOTAL	36	100%

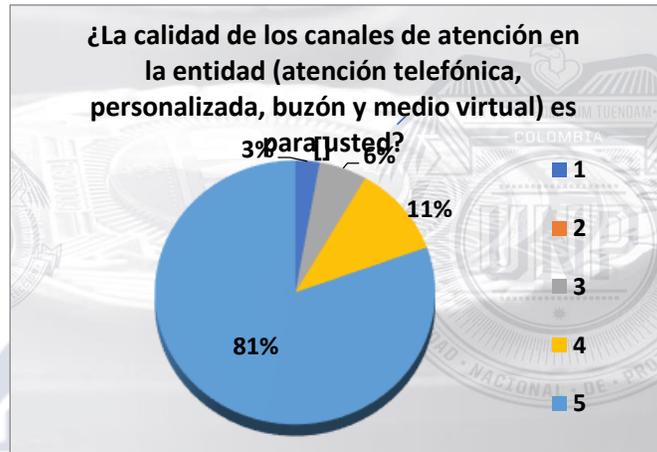


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; de los 36 encuestador en la ciudad de Bogota, una perosna califica el servicio como Regular que equivale al 3%; y el restante de los encuentados quivalen al 97% que manifiestan que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	35	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

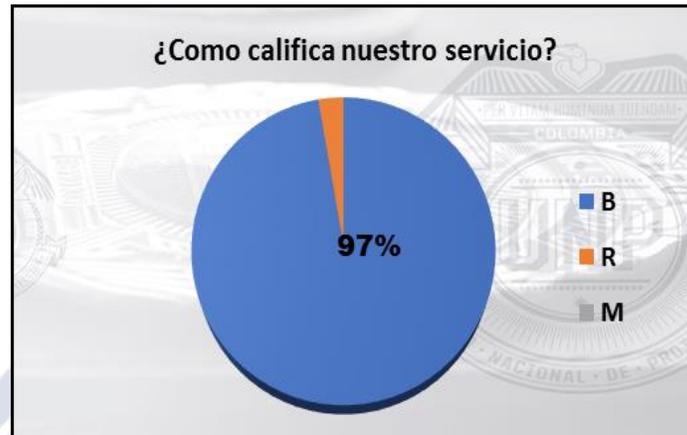


## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?, tenemos que, de los 36 encuestas realizadas 7 son mujeres que corresponde a un 19%, y 29 son hombres, que corresponde al 81%, del total de los encuestados durante el mes de marzo.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	19%
HOMBRES	29	81%
LGTBI	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

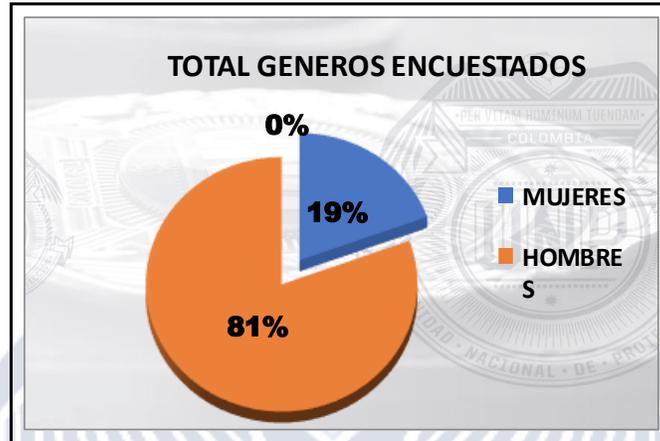


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN 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 36 personas encuestadas en Bogotá en el mes de Abril del presente año, 7 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno, 29 son hombres, 28 manifiestan que el servicio prestado es bueno que equivale al 97%. Solo una (1) persona manifiesta que el servicio es Regular que equivale al 3%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

PERCEPCIÓN DE LAS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	28	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>100%</b>



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



PERCEPCIÓN DE OTROS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	0	0%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>



**10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION 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 Abril diligenciaron cincuenta y cinco (55) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, B/ventura, Bucaramanga, Ibagué, Neiva y Cúcuta.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA**

**PERIODO ABRIL DE 2018**

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
3	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
4	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/quilla
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
6	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/quilla
7	SI	5	5	SI	N/R	5	B	M	B/quilla
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/quilla
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	B/quilla
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/manga
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
14	SI	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	M	B/manga
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/manga
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
23	NO	5	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	F	B/ventura
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/ventura



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/ventura
28	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	B/ventura
29	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	B/ventura
30	SI	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	5	B	M	B/ventura
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/ventura
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	Cucuta
35	NO	4	4	SI	SI	4	B	F	Cucuta
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Cucuta
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	Cucuta
38	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	Cucuta
39	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	Cucuta
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	Ibagué
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
42	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	Ibagué
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Ibagué
44	SI	5	4	SI	SI	5	B	F	Ibagué
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
46	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Neiva
47	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	Neiva
49	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
50	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	Neiva
51	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	Neiva
52	SI	4	3	SI	SI	4	B	F	Neiva
53	SI	5	N/R	SI	N/R	5	B	F	Neiva
54	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



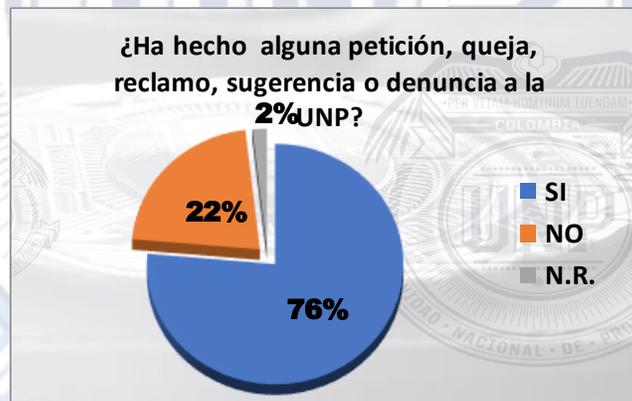
55	N/R	5	5	SI	SI	5	B	M	Neiva
----	-----	---	---	----	----	---	---	---	-------

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 55 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de abril, el 60% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 22% lo realizó por primera vez y solo un 2% no saben no contesta.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	42	76%
	NO	12	22%
	N.R.	1	2%
TOTAL		55	84%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

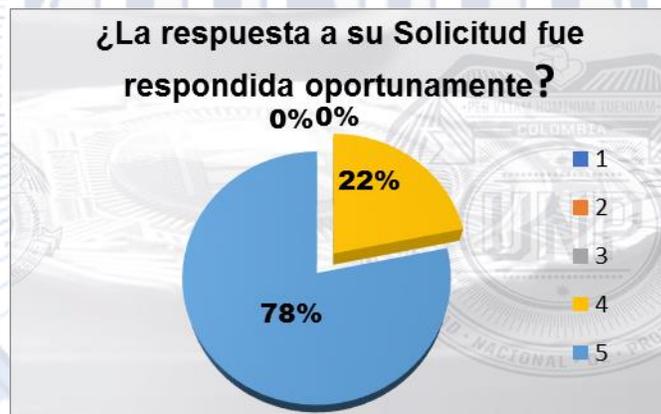


### OPORTUNIDAD

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

El 100% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	12	22%
	5	43	78%
TOTAL		55	100%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

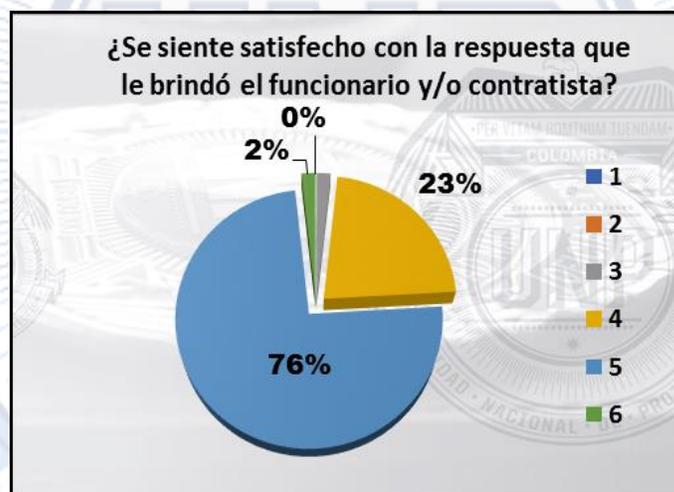


**ORIENTACIÓN**

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 98% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 3, 4 y 5 de la escala, solo un 2% no responden a la pregunta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	11	23%
	5	42	76%
	N/R	1	2%
TOTAL		55	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

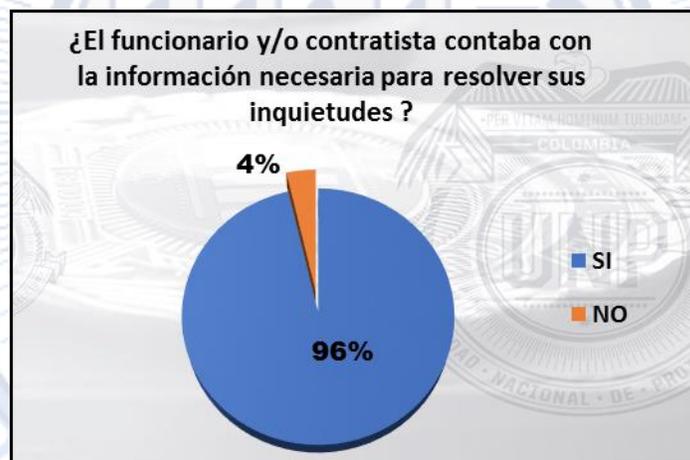


### DOMINIO

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:

De los veinti uno (55) encuestados en los Grupos Regionales de Protección que contestaron la encuesta en el mes de abril de 2018, tenemos que el 96% han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, dos (2) de ellas contestó que el funcionario no contaba con la información necesaria para resolver su inquietud, lo que corresponde a un 4%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	53	96%
	NO	2	4%
<b>TOTAL</b>		55	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Con respecto a la pregunta 5 **¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** El 93% de los encuestados manifiestan que las respuestas del asesor son claras un 4% manifiestan que no son claras y el otro 4% con responden la pregunta.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	51	93%
	NO	2	4%
	N/R	2	4%
TOTAL		55	100%



### PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 55 personas encuestadas durante el mes de abril en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

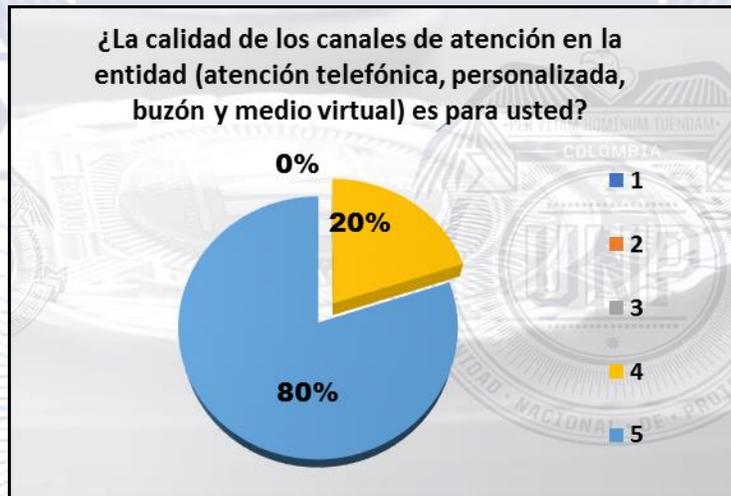
ABRIL DE 2018

GESTIÓN 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	0	0%
	4	11	20%
	5	44	80%
TOTAL		55	100%



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, se analiza que el 100% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

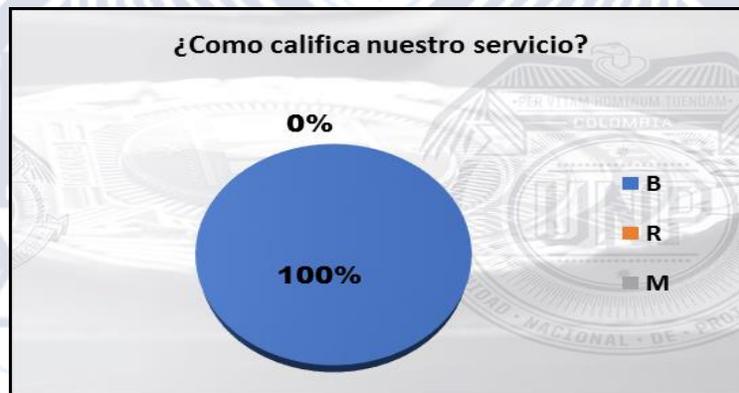
**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**PREGUNTA 7**

¿Cómo clasifica nuestro servicio ?	B	55	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		55	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 55 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, B/ventura, Bucaramanga, Ibagué, Neiva, Cucuta; se tiene que 14 son mujeres y corresponde al 25%, 41 son hombres y corresponde al 75% del total de los encuestados durante el mes de Abril.

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>		
<b>MUJERES</b>	14	25%
<b>HOMBRES</b>	41	75%
<b>TOTAL</b>	55	100%

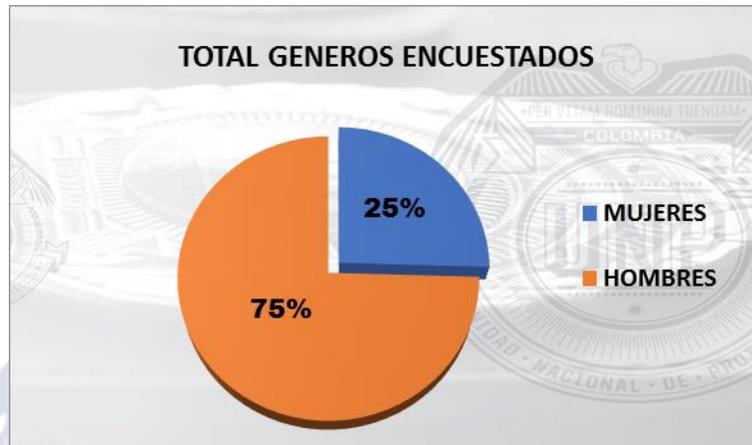


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

De las 55 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de abril del presente año, catorce (14) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, el cuarenta y uno (41) de los hombres, 100% lo calificaron como buenos.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	41	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**11. COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ENERO – FEBRERO – MARZO – ABRIL DE 2018 )**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del primer cuatrimestre del 2018 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; de la cual se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

<b>ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A ABRIL</b>		
<b>PERIODO</b>	<b>BOGOTA</b>	<b>REGIONALES</b>
ENERO	37	53
FEBRERO	36	38
MARZO	7	21
ABRIL	36	55

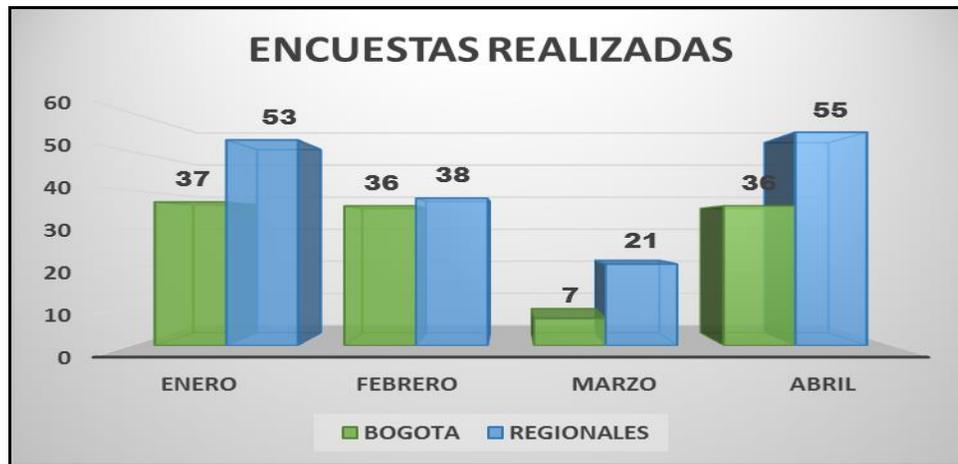


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN 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:

<b>1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?</b>				
<b>PERIODO</b>	<b>SI BOGOTA</b>	<b>SI REGIONAL</b>	<b>NO BOGOTA</b>	<b>NO REGIONAL</b>
ENERO	49%	77%	51%	23%
FEBRERO	50%	60%	50%	32%
MARZO	57%	60%	43%	29%
ABRIL	64%	76%	36%	22%

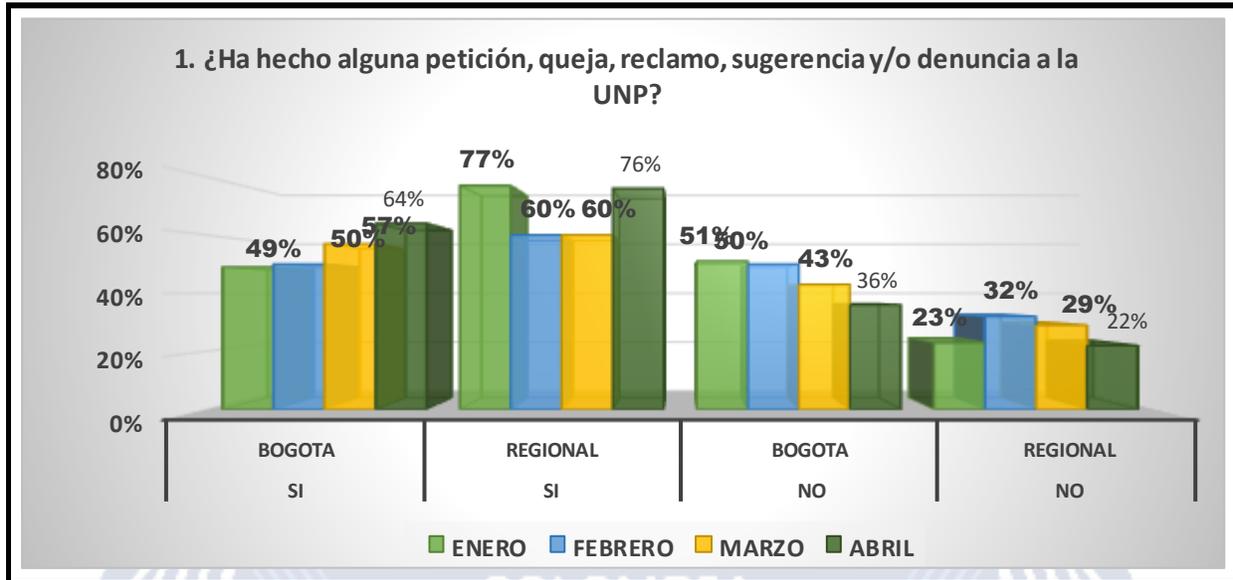


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**OPORTUNIDAD**

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

**2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?**

**BOGOTÁ**

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	30%	70%
FEBRERO	0%	3%	0%	31%	67%
MARZO	0%	0%	0%	10%	86%
ABRIL	0%	0%	0%	28%	72%

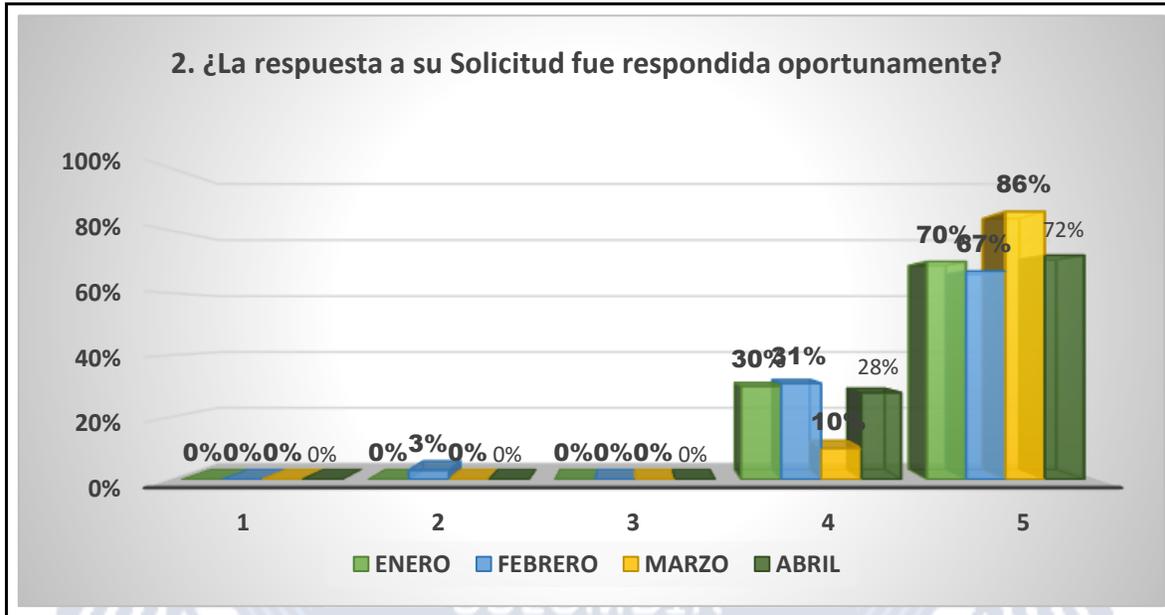


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN 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 respondida oportunamente? REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	2%	2%	2%	23%	71%	0%
FEBRERO	3%	0%	3%	20%	74%	0%
MARZO	0%	0%	0%	28%	67%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	22%	78%	0%

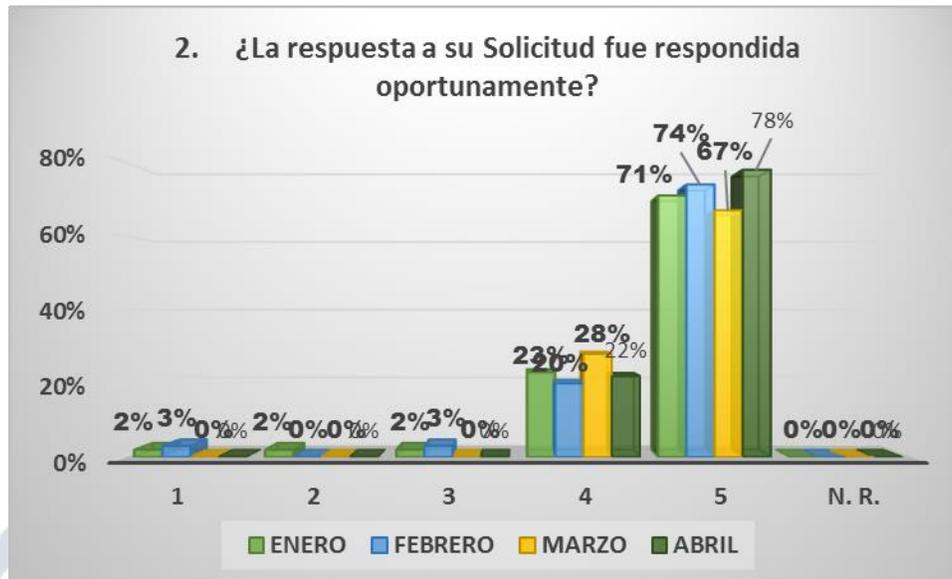


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN 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%	19%	81%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	0%	0%	100%
ABRIL	0%	0%	0%	39%	61%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN 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	N.R.
ENERO	2%	0%	0%	23%	75%	0%
FEBRERO	3%	0%	0%	23%	74%	0%
MARZO	0%	0%	0%	23%	76%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	23%	76%	0%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN 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 Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	100%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	100%	0%	96%	4%	0%

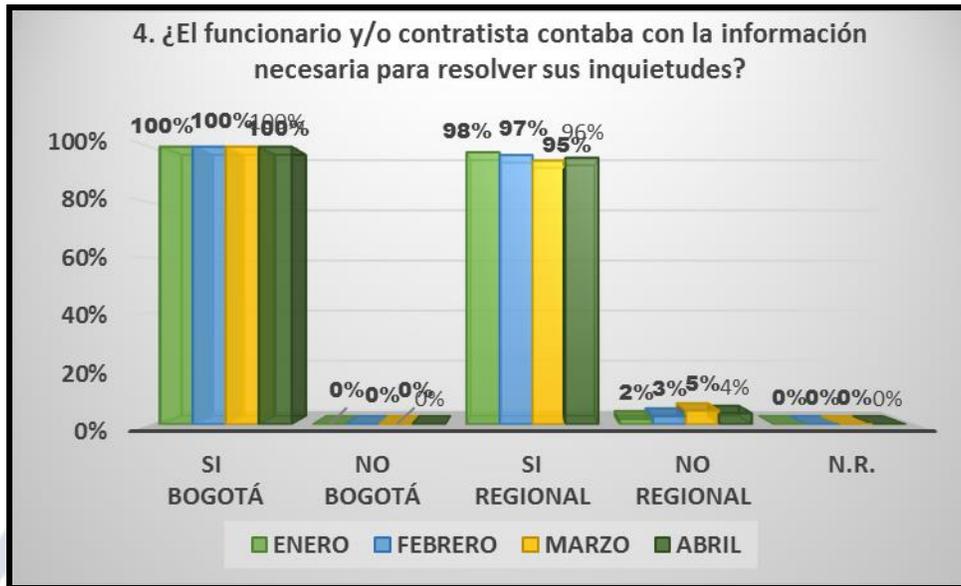


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	92%	8%	100%	0%	0%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	100%	0%	93%	4%	4

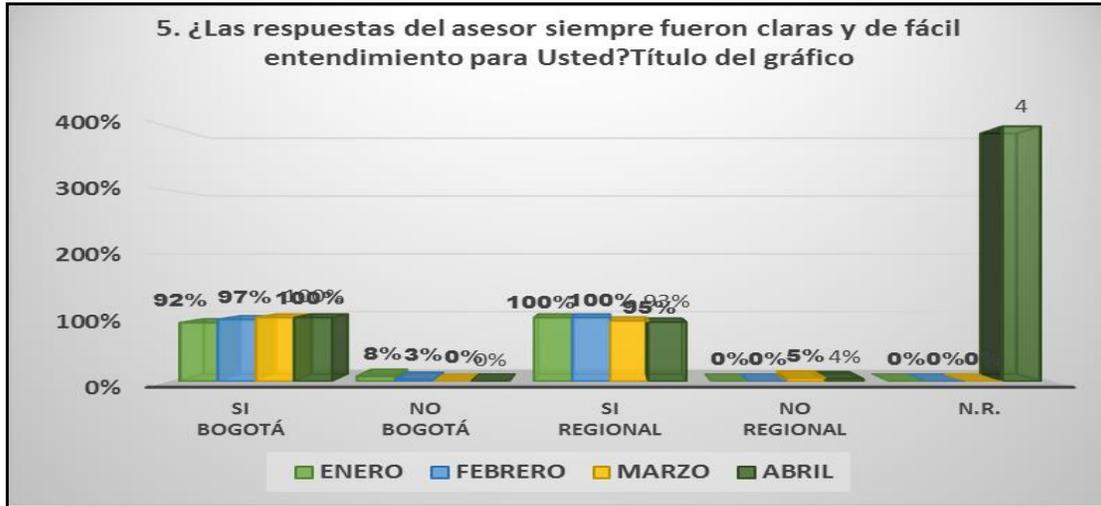


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**SATISFACCIÓN**

**7. ¿Cómo califica nuestros servicios?**

PERIODO	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	94%	6%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	97%	3%	0%	100%	0%	0%

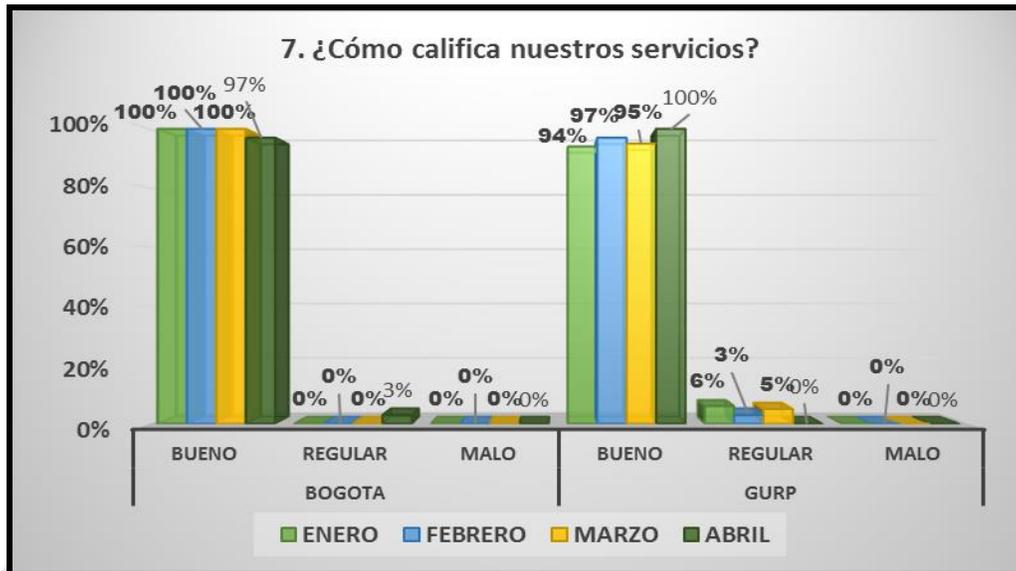


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL**

He referencia a la **Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.**

TOTAL, GENERO ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	17	20	0	19	34	0
FEBRERO	12	23	1	10	28	0
MARZO	4	3	0	8	13	0
ABRIL	7	28	0	14	41	0

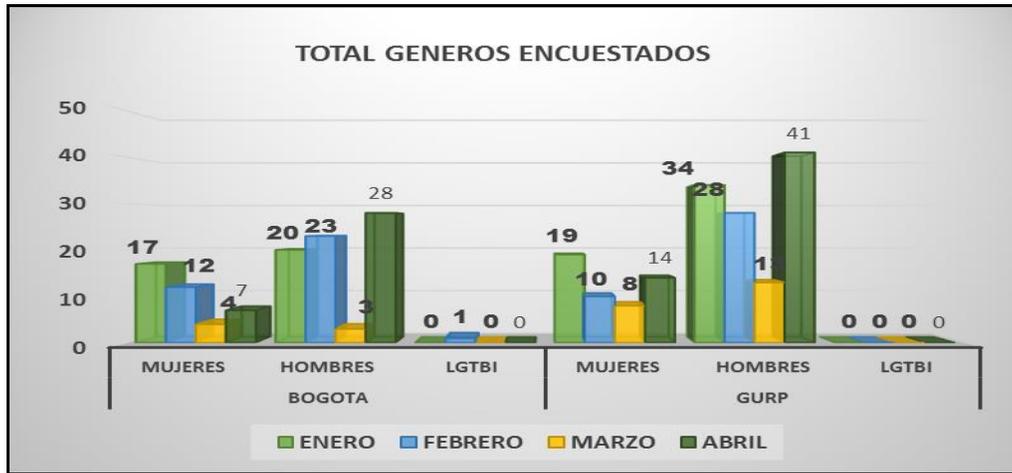


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

Hacer referencia a la percepción de las mujeres, hombres y otros géneros encuestados frente al servicio prestado por el grupo de atención al usuario.

PERIODO	MUJERES			HOMBRES			LGTBI
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO
ENERO	100%	0%	0%	91%	9%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	96%	4%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	92%	8%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	97%	3%	0%	0%

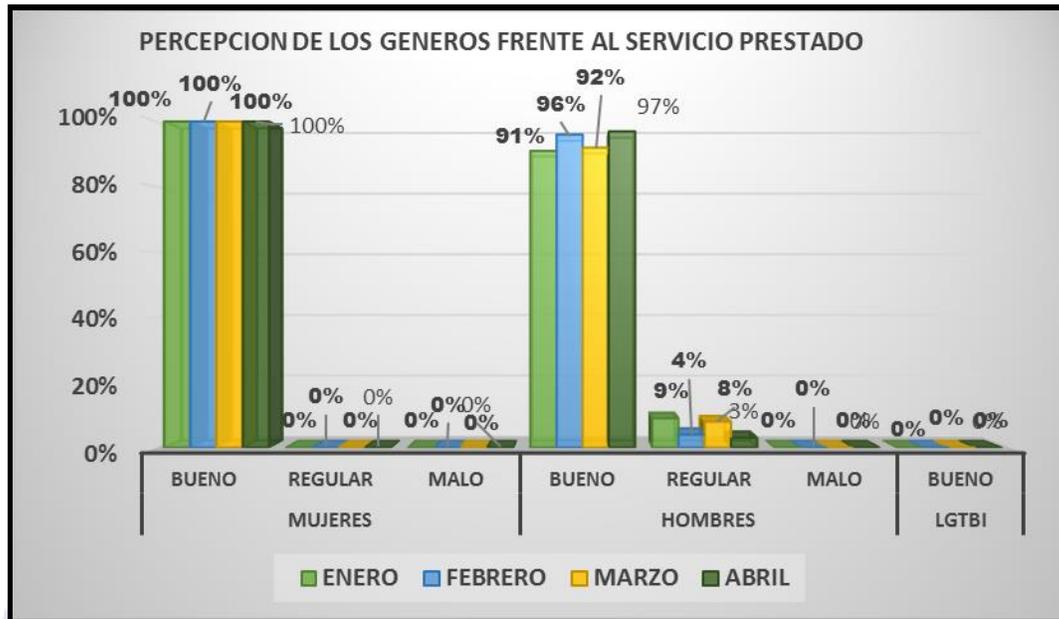


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12. CONCLUSIONES

- La percepción de los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD. Lo que evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En relación con la insatisfacción de los encuestados al responder las preguntas no. 4 ¿el funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, es para usted?, y la pregunta no. 5 ¿las respuestas del asesor siempre fueron clara y de fácil entendimiento para usted, es para usted?, por retroalimentación efectuada en el seguimiento realizado por el GAC se tiene que derivar en que no entendieron la pregunta o la información suministrada no cubría las expectativas de los peticionarios.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**ABRIL DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



- Se observa que de las noventa y un (91) encuestas diligenciadas durante el periodo tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, se tiene que veintiuno (21) son mujeres y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		04/05/2018
<b>Revisó:</b>	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		04/05/2018
<b>Aprobó:</b>	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		04/05/2018
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.			