

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD ENERO 2017 GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC

BOGOTÁ D.C



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO





TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1.	PROPÓSITO Y ALCANCE
2.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES ENERO
3.	ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS
4.	MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES ENERO12
5.	PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES ENERO13
6.	INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO15
	6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRSD15
	6.2 FLUJO PQRSD21
7.	REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (años 2015 y 2016)22
8.	INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA23
9.	INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCIÓN AL CIUDADANO26
	9.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL26
	9.2 ATENCIÓN AL CIUDADANO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN38



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

De igual manera, refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE ENERO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de enero, se contabilizaron las PQRSD del mes de diciembre que debieron contestarse en el mes de enero, y las del mes de enero para contestar en este mismo mes, las cuales suman **526** PQRSD.

Así las cosas, de las **526** PQRSD para contestar en términos en el mes de enero, fueron respondidas **498**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **95** % de las señaladas.

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



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 114 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2016
 - 6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2016
- 15 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2016
- 4 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre 2016
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto 2016
- 0 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio 2016
- 3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio 2016
- 3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2016
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril 2016
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo de 2016
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero de 2016
- 8 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero de 2016

■COLOMBTA:

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.





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO





3. 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 enero y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **566** 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 enero, 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.

a. DIRECCIÓN GENERAL

	. 100	11111						
	DIRECCIÓN GENERAL							
ENERO	PECIBINOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GES	TIÓN	TOTALES		
ENERO	RECIDIDOS	GESTIONADOS	TRAMITAR		VENCIDOS	TOTALLS		
DERECHO PETICIÓN	21	10	2	5	4	21		
QUEJA	0	0	0	0	0	0		
RECLAMO	0	0	0	0	0	0		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
FELICITACIÓN	2	2	0	0	0	2		
TOTAL RECIBIDOS			23					





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
ENEDO	RECIBIDOS GESTIONADOS	RESPUESTA	EN GESTIÓN		TOTAL 50			
ENERO		SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES			
DERECHO PETICIÓN	212	163	0	49	0	212		
QUEJA	0	0	0	0	0	0		
RECLAMO	0	0	0	0	0	0		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0		
TOTAL RECIBIDOS		212						



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA							
ENERO	DECIDIDAG	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GES	EN GESTIÓN		
ENERO	RECIBIDOS		TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	24	10	0	13	1	24	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS		24					

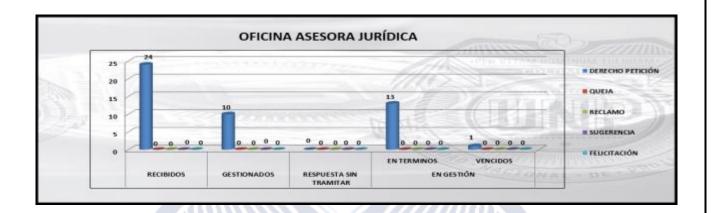


ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

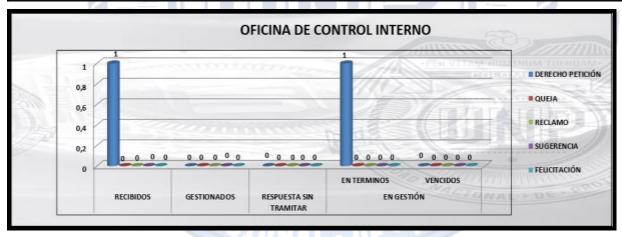
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





d. OFICINA DE CONTROL INTERNO PER VITAM HUMINUM TUENDAM

OFICINA DE CONTROL INTERNO							
ENERO	DECIDIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GES	TIÓN	TOTALES	
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS		EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS			1				





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

	SECRETARIA GENERAL							
ENERO	RECIBIDOS GESTIONADOS	RESPUESTA	EN GESTIÓN		TOTALEC			
ENERO	RECIDIDOS	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES		
DERECHO PETICIÓN	30	13	3	11	3	30		
QUEJA	0	0	0	0	0	0		
RECLAMO	1	0	0	0	1	1		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS		31						



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO							
ENEDO	DECIDIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA	EN GESTION		TOTALEC	
ENERO	RECIBIDOS GE	GESTIONADOS	SIN TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	185	147	13	20	5	185	
QUEJA	2	2	0	0	0	2	
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	
TOTAL, RECIBIDOS	OTAL, RECIBIDOS 187						

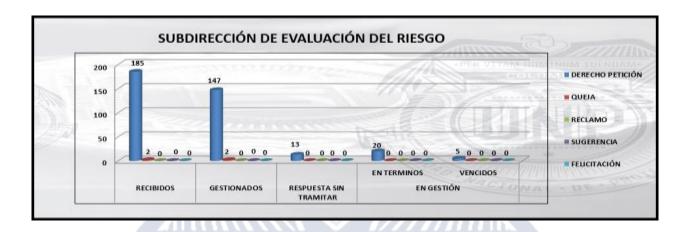


ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO







g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN							
ENEDO	DECIDIDAG	RESPUESTA		LIN GESTION		EN GESTIÓN		TOTALEC
ENERO		TRAMITAR	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES			
DERECHO PETICIÓN	65	33	1	28	3	65		
QUEJA	6	6	0	0	0	6		
RECLAMO	8	2	0	6	0	8		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS		79						





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO							
ENEDO	RESPUESTA EN GESTIÓN		TIÓN	TOTALEC				
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	SIN Tramitar	EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES		
DERECHO PETICIÓN	9	9	0	0	0	9		
QUEJA	0	0	0	0	0	0		
RECLAMO	0	0	0	0	0	0		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0		
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0		
TOTAL, RECIBIDOS		9						





ENERO 2017



GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

3.9 RESUMEN DERECHOS DE PETICION, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) ENERO DE 2016

RESUMÉN TOTAL DE PQRSDD DEL MES ENERO DE 2017							
ENERO	DECIDIDAG	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN	EN GESTIÓN		TOTALEC	
LINERO	RECIBIDOS			EN TERMINOS	VENCIDOS	TOTALES	
DERECHO PETICIÓN	547	380	21	124	22	547	
QUEJA	8	8	0	0	0	8	
RECLAMO	9	1	0	6	2	9	
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	
FELICITACIÓN	2	2	0	0	0	2	
TOTAL RECIBIDOS		566					



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.



ENERO 2017

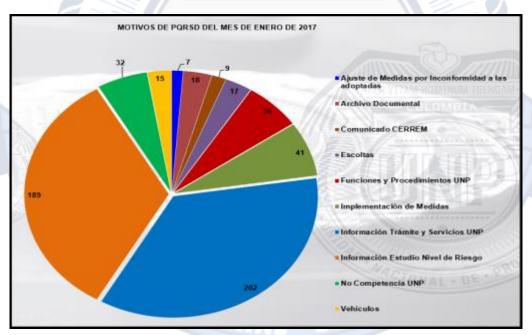
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO





4. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO

MOTIVOS DE PQRSDD DEL MES DE ENERO 2017					
MOTIVOS	FRECUENCIA				
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7				
Archivo Documental	18				
Comunicado CERREM	9				
Escoltas	17				
Funciones y Procedimientos UNP	36				
Implementación de Medidas	41				
Información Trámite y Servicios UNP	202				
Información Estudio Nivel de Riesgo	189				
No Competencia UNP	32				
Vehículos	15				
TOTAL, MOTIVOS	566				





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO





5. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO

PQRSDD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE ENERO 2017					
POBLACIÓN	FRECUENCIA				
ACR	9				
Apoderados o Profesionales Forenses	5				
Dirigentes del Movimiento M-19	1				
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	4				
Dirigentes o Activistas Sindicales.	19				
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	21				
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	51				
Docentes	6				
Entidad Pública	273				
Medidas Cautelares	3				
Periodistas y Comunicadores Sociales.	5				
Personas del Común	88				
Servidores Públicos	18				
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	63				
TOTAL	566				

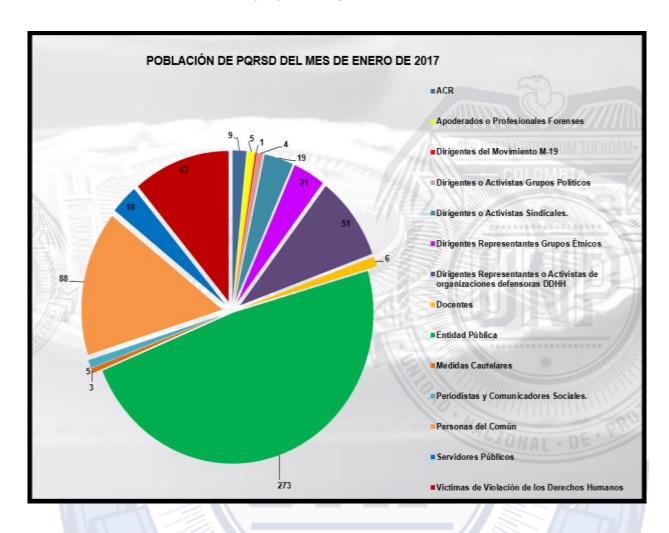


GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

6. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO

6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRSD

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.

Indicador de Eficiencia de la Entidad - PQRSD Tramitadas en términos de Ley.

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

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA - ENERO						
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO						
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE ENERO DE 2017	566	416				
LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS (SE CONTESTARON AHÍ MISMO)	23	23				
DEMAS PQRSD QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	143	131				
LAS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO	257	257				
PQRSD DE DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO 2017	103	87				
TOTAL 526 498						
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	95	%				

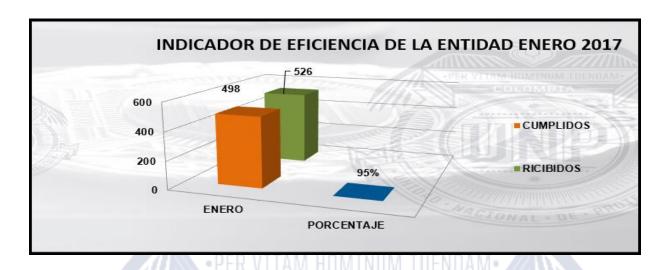


ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

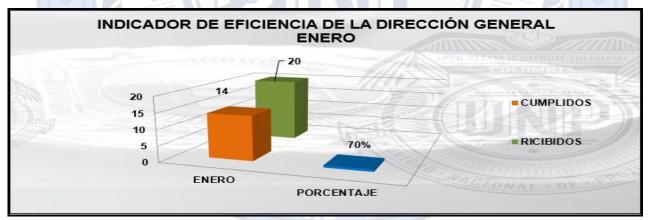






a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO					
DETALLE RECIBIDOS CUMPLII					
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	7	3			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	10	10			
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERO	3	1			
TOTAL	20	14			
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	70	%			





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ENERO					
DETALLE RECIBIDOS CUMPLID					
PERSONALIZADAS	23	23			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	40	40			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	99	99			
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERG	50	49			
TOTAL	212	211			
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100	0%			



c. OFICINA ASESORA JURIDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA					
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	4	2			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	7	7			
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERG	4	2			
TOTAL	15	11			
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	73%				

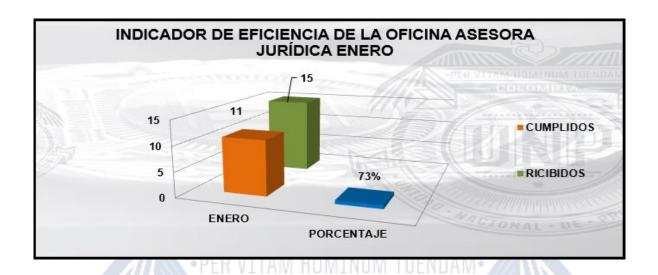


ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

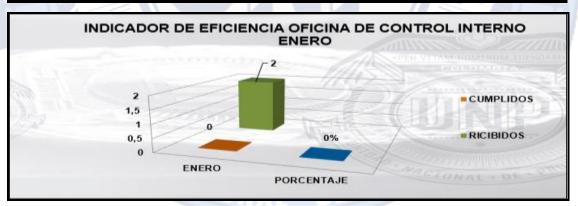






d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO					
DETALLE RECIBIDOS CUMPLI					
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	0	0			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	1	0			
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERG	1	0			
TOTAL	2	0			
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	0				





ENERO 2017

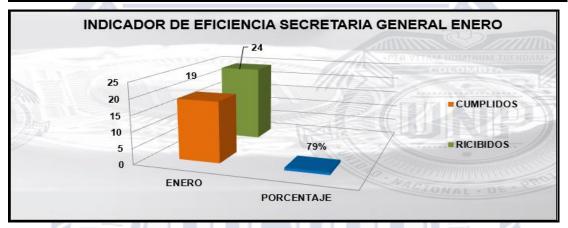
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ENERO					
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	8	6			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	10	10			
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERG	6	3			
TOTAL	24	19			
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL 79%				



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD Subdirección evaluación de Riesgo- enero					
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO					
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	65	62			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	98	98			
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERG	35	30			
TOTAL	198	190			
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO 96%		%			



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

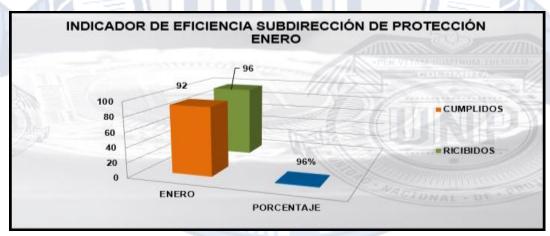






g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

	/////	
OPORTUNIDAD Subdirección de protección - enero		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	15	14
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	28	28
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERG	53	50
TOTAL	96	92
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	96	%





ENERO 2017

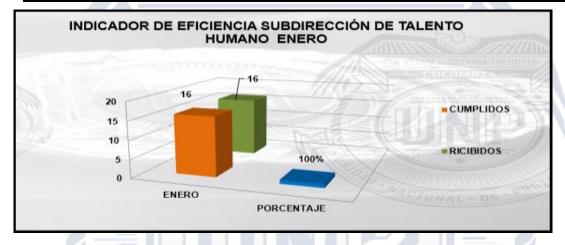
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO					
DETALLE RECIBIDOS CUMPLIDO					
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE SE DEBIERON CONTESTAR EN ENERO	4	4			
PQRSD RECIBIDAS EN ENERO QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBR)	5	5			
PQRSD RECIBIDAS EN DICIEMBRE 2016 QUE SE DEBIERON CONTESTAR ENERG	7	7			
TOTAL	16	16			
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100)%			



6.2 FLUJO PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD ENERO 2017					
	RECIBIDOS	GESTIONADOS			
PQRSD	RECIBIDOS	566			
	GESTIONADOS	416			

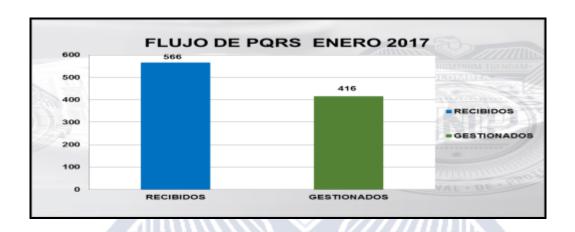


ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO







7. REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (AÑO 2015 Y 2016)

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 PORSD AÑO 2015							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS ÚLTIMO IV 2016	PENDIENTES A CORTE 31DIC/2016	GESTIONADOS ENERO 2017	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION	PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE REZAGO
DIRECCIÓN GENERAL	109	5	2	0	3	3	40%
OFICINA ASESORA JURIDICA	65	1	1	0	0	0	100%
SECRETARIA GENERAL	115	16	6	0	10	10	38%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	883	47	32	1	14	15	68%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	1145	19	3	0	16	16	16%
TOTAL ENTIDAD	2317	88	44	1	43	44	50%
INDICADOR DE EFICIENCIA - REZAGO	50%						



GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

REZAGO PQRS AÑO 2016							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS AÑO 2016	PENDIENTES A CORTE 31DIC/2016	GESTIONADOS ENERO 2017	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION	PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE REZAGO
DIRECCIÓN GENERAL	217	23	10	9	4	13	43%
OFICINA ASESORA JURIDICA	208	13	9	1	3	4	69%
OFICINA DE CONTROLINTERNO	16	2	0	1	1	2	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	11	3	3	0	0	0	100%
SECRETARIA GENERAL	377	64	18	0	33	33	33%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1369	46	32	2	12	14	70%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	5175	34	30	3	1	4	88%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	181	1	1	0	0	0	100%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	2563	74	36	23	15	38	49%
TOTAL ENTIDAD	10117	250	139	39	69	108	56%
INDICADOR DE EFICIENCIA - REZAGO	56%						

8. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

De conformidad con el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 y la Ley 1712 de 2014 presentamos a continuación el informe de solicitudes de acceso a la información pública a llegadas a la entidad por los canales de atención disponibles:

a) Número de solicitudes recibidas.

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

TIPO DE ATENCIÓN						
ENERO 2017						
RADICADO	181					
CORREO ELECTRONICO	352					
ATENCIÓN PERSONALIZADA	13					
LLAMADA	20					
TOTAL	566					



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





- b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron cinco (5)
 - ✓ 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 enero 2017 se ha enviado uno (1) la Agencia Colombiana para la Reintegración Social y cuatro (4) Centro Nacional de Inteligencia. Quince (15) casos atendidos a través de trámite de emergencia.
 - √ Veinte (20) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas: 18

Policía Nacional: 1

Tribunal Superior de Medellin: 1

- c) 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
- d) Tipo de PQRSD del mes de enero 2017



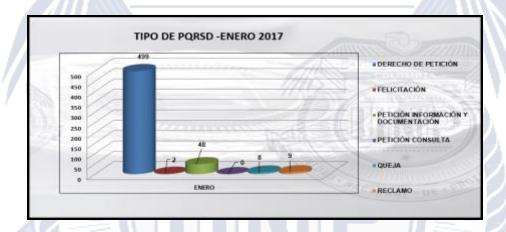
ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO





TIPO DE PQRSDD							
ENERO 2017	ENERO 2017						
DERECHO DE PETICIÓN	499						
FELICITACIÓN	2						
PETICIÓN INFORMACIÓN Y	48						
DOCUMENTACIÓN	40						
PETICIÓN CONSULTA	0						
QUEJA	8						
RECLAMO	9						
TOTAL	566						



e) Ente solicitante del mes de enero 2017

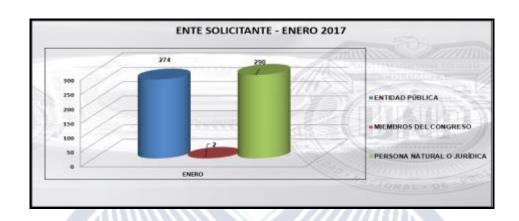
ENTE SOLICITANTE					
ENERO 2017					
ENTIDAD PÚBLICA	274				
MIEMBROS DEL CONGRESO	2				
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	290				
TOTAL	566				



GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ENERO 2016

9.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRS 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 GAU y a su vez se erige como un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN: Determinar si los usuarios han elevado alguna PQRD a la entidad.

RAPIDEZ: Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario.

Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la

satisfacción de nuestro usuario

DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información

otorgada o manifestada al usuario.

ORIENTACION: Consiste en informar y guiar a un usuario de una manera efectiva y

adecuada sobre la necesidad planteada.

PERCEPCIÓN: Determinar cuál es la apreciación de los usuarios frente a la calidad

de los canales de atención en la entidad

SATISFACCIÓN: Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el

servicio prestado.

Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?



ENERO 2017



GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- ¿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 atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual) es para usted? (Se califica de 1 a 5 donde 1 es el mas bajo y 5 el mas alto)
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de diciembre de 2016.

La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

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

Para el mes de diciembre 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.



ENERO 2017







TABULACIÓN DE ENCUESTAS PERIODO 1º ENERO 2017

TABULACIÓN DE ENCUESTAS										
	BOGOTA – ENERO DE 2017									
Encuesta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Sexo		
No.	1	2	3	4	5	6	7	OCAO		
1	SI	4	5	SI	SI	4	В	М		
2	SI	4	4	SI	SI	4	В	F		
3	SI	4	4	SI	SI	4	В	F		
4	SI	5	4	SI	SI	4	В	F		
5	SI	4	5	SI	SI	4	В	М		
6	SI	4	5	SI	SI	4	В	F		
7	SI	5	4	SI	SI	4	В	М		
8	SI	4	4	SI	SI	4	В	F		
9	SI	4	5	SI	SI	-	В	М		
10	SI	4	4	SI	SI	4	В	М		
11	SI	4	5	SI	SI	4	В	F		
12	SI	4	4	SI	SI	4	В	М		
13	SI	4	5	SI	SI	4	В	М		
14	SI	4	4	SI	SI	4	В	М		
15	SI	4	5	SI	SI	4	В	М		
16	SI	4	4	SI	SI	4	В	F		
17	SI	4	4	SI	SI	4	В	F		
18	SI	4	4	SI	SI	4	В	F		
19	SI	4	4	SI	SI	4	В	F		
20	SI	4	5	SI	SI	4	В	F		
21	NO	5	-	SI	SI	5	В	М		



ENERO 2017



GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

22	SI	5	5	SI	SI	5	В	F
23	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
24	SI	4	4	SI	SI	4	В	F
25	SI	4	4	SI	SI	4	В	F
26	SI	4	4	SI	SI	4	В	F
27	SI	5	5	SI	SI	4	В	F
28	SI	5	5	SI	SI	3	В	М
29	SI	5	5	SI	SI	4	В	LGTBI
30	NO	5	5	SI	SI	5	В	М
31	NO	5	5	SI	SI	5	В	F
32	SI	5	5	SI	SI	4	В	М
33	SI	4	4	SI	SI	4	В	М
34	SI	4	4	SI	SI	4	В	М
35	SI	5	5	SI	SI	5	В	М
36	SI	5	5	SI	SI	5	В	F
37	SI	4	4	SI	SI	4	В	М
38	NO	5	5	SI	SI	5	В	F

RESULTADO ENCUESTA.

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta "¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 38 personas encuestadas 34 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 89.47% de la población muestra.

Así las cosas solo el 10.53% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



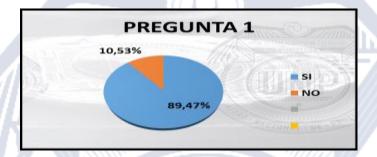
ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 1						
¿He hecho alguna	34	89,47%				
petición, queja,						
reclamo y/o	NO	4	10,53%			
sugerencia a la UNP?						
TOTAL	38	100,00%				



OPORTUNIDAD

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

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

PREGUNTA 2								
	1	0	0,00%					
¿La respuesta a su	2	0	0,00%					
Solicitud fue respondida	3	0	0,00%					
oportunamente?	4	24	63,16%					
	5	14	36,84%					
TOTAL		38	100,00%					



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN 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 97.37% 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.

De tal manera, se observa que solo el 2.63% de los encuestados no respondio la pregunta (N.R./*)).

PREGL	JNTA 3		
	1	0	0,00%
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
funcionario y/o contratista?	4	18	47,37%
runoronano y/o communicia :	5	19	50,00%
	N.R. (*)	1	2,63%
TOTAL		38	100,00%





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y este mismo 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4								
¿El funcionario y/o	SI	38	100,00%					
contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	NO	B 0 /	O,00%					
TOTAL		38	100,00%					



PREGUNTA 5						
¿Las respuestas del	SI	38	100,00%			
asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	NO	0	0,00%			
TOTAL		38	100,00%			



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



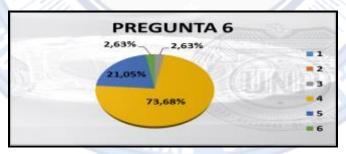




PERCEPCIÓN

A la pregunta La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto: podemos determinar que de las 38 personas encuestadas el 94.73% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 2.63% no se encuentra satisfecho con ellos y el 2,63% No responde (N.R. (*)).

PREGUNTA 6							
	1	0	0,00%				
¿La calidad de los canales de	2	0	0,00%				
atención en la entidad (atención	3	1	2,63%				
telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para	4	28	73,68%				
usted?	5	8	21,05%				
	N.R. (*)	1	2,63%				
TOTAL		38	100,00%				





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN 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 buena, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7							
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	38	100,00%				
	R	0	0,00%				
	М	0	0,00%				
TOTAL		38	100,00%				



CANTIDAD DE HOMBRES, MUJERES Y OTROS GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a "¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?, tenemos que, de las 38 encuestas realizadas, 18 son hombres que corresponde a un 47.37%, 19 son mujeres, correspondiendo al 50% y solo el 2.63% corresponde al género LGTBI del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

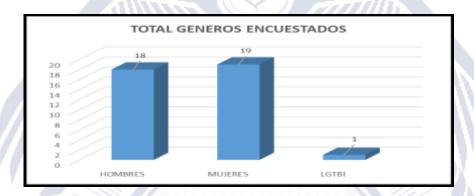


GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TOTAL, GENEROS ENCUESTADOS				
¿Cómo califica nuestro servicio?	HOMBRES	18	47,37%	
	MUJERES	19	50,00%	
	LGTBI	1	2,63%	
TOTAL		38	100,00%	



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

De las 38 personas encuestadas en el mes de enero del presente año, 19 son mujeres, de las cuales el 100% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Naciona de Protección es bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO					
¿Cómo califica nuestro Servicio?	В	19	100,00%		
	R	0	0,00%		
	М	0	0,00%		
TOTAL		19	100,00%		



ENERO 2017

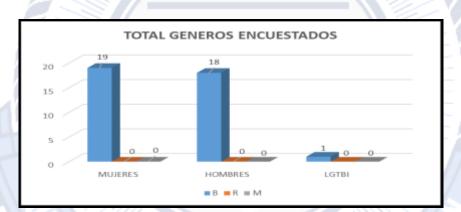






PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
¿Cómo califica	В	18	100,00%	
	R	0	0,00%	
	М	0	0,00%	
TOTAL		18	100,00%	

PERCEPCIÓN DE OTROS GENEROS					
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO					
PRESTADO					
¿Cómo califica	В	B1A	100,00%		
nuestro servicio?	R	0	0,00%		
	М	0	0,00%		
TOTAL		1	100,00%		



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas praticadas a la población muestra que elevaron alguna PQRSD a la entidad podemos concluir que:



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRSD ante la Unidad como quiera que el 89.47% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algun tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 50.00% de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implemento un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 38 personas encuestadas el 94.73% consideran que los canales de atencion de la entidad son buenos, el 2.64% restantes no se encuentra satisfecho con ellos y un 2,63% no respondió la pregunta.

ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplio el nivel de expectativa del servico prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario, a fin de subsanar la novedad y/o hacer seguimiento al caso.
- Se seguira reiterando a las demas dependencias de la entidad se envie la encuesta de manera aleatoria junto con las respuestas proyectadas a PQRSD a fin de conocer la satisfacción del Usuario frente a las mismas, toda vez que en esta etapa solo fue practicada a los usuarios que acudieron a la UNP por medio de la linea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Americas.

9.2 ATENCION AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importante para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepcion que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de



GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Proteccion de la UNP; durante el mes de enero se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 30 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas GURP, se evidencia una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que algunas Sedes implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR GURP ENERO DE 2017

	TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP									
	PERIODO ENERO DE 2017									
Encuesta	Encuesta Pregunta Pregunta Pregunta Pregunta Pregunta Pregunta									
No.	1	2	3	4	5	6	7	Sexo	SEDE	
1	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	IBAGUE	
2	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	IBAGUE	
3	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA	
4	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA	
5	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA	
6	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA	
7	NO	5	5	SI	SI	4	В	F	B/VENTURA	
8	NO	4	5	SI	SI	5	В	F	B/VENTURA	
9	SI	4	4	SI	SI	4	В	М	B/VENTURA	
10	SI	4	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA	
11	NO	4	5	SI	SI	5	В	М	B/VENTURA	
12	SI	4	5	SI	SI	4	В	F	B/VENTURA	
13	SI	4	4	SI	SI	4	В	М	CUCUTA	
14	NO	4	4	SI	SI	4	В	F	CUCUTA	



ENERO 2017





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

15	SI	5	5	SI	SI	5	В	F	CUCUTA
16	NO	3	3	SI	SI	4	В	F	CUCUTA
17	NO	4	4	SI	SI	4	В	М	CUCUTA
18	SI	4	4	SI	SI	4	В	М	CUCUTA
19	NO	5	5	SI	SI	5	В	F	CUCUTA
20	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	IBAGUE
21	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	IBAGUE
22	SI	2	3	SI	SI	4	В	М	NEIVA
23	SI	5	5	SI	SI	5	В	М	NEIVA
24	NO	5	5	SI	SI	5	В	М	NEIVA
25	SI	4	-	SI	SI	5	В	М	MONTERIA
26	SI	5	5	SI	SI	4	В	М	MONTERIA
27	SI	4	-	SI	SI	5	В	М	MONTERIA
28	SI	4	5	SI	SI	5	В	М	MONTERIA
29	SI	4	5	SI	SI	5	В	М	MONTERIA
30	SI	5	4	SI	SI	5	В	F	IBAGUE

ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta "¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 30 personas encuestadas el 70.00% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 30.00% no lo había hecho.



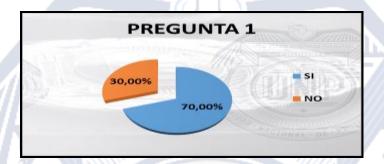
ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

PREGUNTA 1					
¿He hecho alguna	SI	21	70,00%		
petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	NO	9	30,00%		
TOTAL		30	100,00%		



OPORTUNIDAD

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

El 93% 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.

١	PREGUNTA 2				
	¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	0	0%	
		2	1	3%	
١		3	////1//	3%	
		4	13	43%	
		5	15	50%	
	TOTAL		30	100%	



ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO





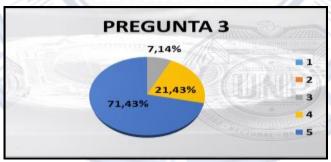


ORIENTACIÓN

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 92,86% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala.

PREGUNTA 3					
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o	1	0	0,00%		
	2	0	0,00%		
	3	2	7,14%		
contratista?	4	6	21,43%		
	5	20	71,43%		
TOTAL	28	100,00%			





ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



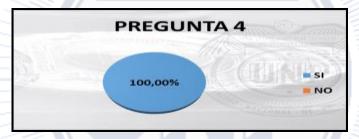
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

DOMINIO

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

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquitudes y este mismo 100% refierió que las respuestas fueron claras y de facil entendimiento.

1	PREGUNTA 4						
	¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	30	100,00%			
		NO	0	0,00%			
	TOTAL	30	100,00%				



PREGUNT	TA 5		
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de	SI	30	100,00%
fácil entendimiento para Usted?	NO	0	0,00%
TOTAL		30	100,00%

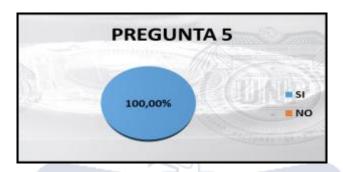


ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

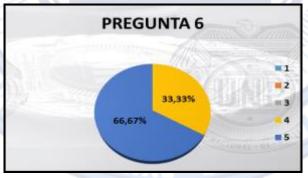




PERCEPCIÓN

A la pregunta La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion telefonica y personalizada, buzon de sugerencias y medio virtual es para usted?, podemos determinar que de las 30 personas encuestadas. el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos.

PREGUNTA 6				
¿La calidad de los canales de	1	0	0,00%	
atención en la entidad	2	0	0,00%	
(atención telefónica,	3	0	0,00%	
personalizada, buzón y medio	4	10	33,33%	
virtual) es para usted?	5	20	66,67%	
TOTAL	30	100,00%		





GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

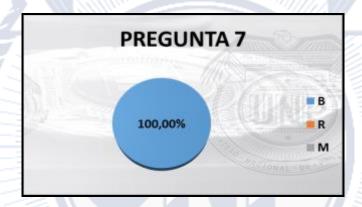


UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7					
	В	30	100,00%		
¿Cómo califica nuestro servicio?	R	0	0,00%		
	MM	M OUE	0,00%		
TOTAL		I 30	100,00%		



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a "¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 16 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 10 son hombres que corresponde a un 33.33% y 20 son mujeres que corresponde al 66.67% del total de los encuestados durante el mes de enero.



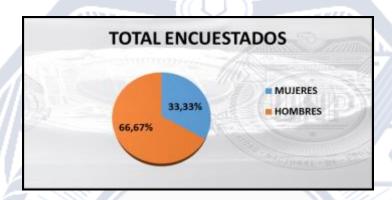
ENERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS					
MUJERES	10	33,33%			
HOMBRES	20	66,67%			
TOTAL	30	100,00%			



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

De las 30 personas encuestadas en el mes de enero del presente año, 20 son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	10	100,00%	
	R	0	0,00%	
	М	0	0,00%	
TOTAL		10	100,00%	



ENERO 2017







PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO				
¿Cómo califica nuestro servicio?	В	20	100,00%	
	R	0	0,00%	
	М	0	0,00%	
TOTAL		20	100,00%	



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el analisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevarón alguna PQRSD a la entidad, en las diferentes regionales podemos concluir que:

- Para el mes de enero de 2017 se presento un buen incremento en comparación con el mes anterior en las encuestas realizadas por los GURP debido a que según lo manifestado por los colabores de las salas de atencion al Usuario, se notó mas interés por parte de los peticionarios en contestar la encuensta.
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRSD ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 100% de los encuestados lo calificaron como buenos.



LITERO ZOTI



GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

• Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

ACTIVIDADES DE MEJORA

Realizar seguimiento a cada uno de los Grupos Regionales de Protección sobre la información ya socializada, con el fin que se práctiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRSD rececpcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadisticos elaborados.

PER VITAM HOMINUM TUENDAM

Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez - Contratista GAC

Reviso: William Eduardo Diago Rivera – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano Aprobó: Edgar Zamudio Pulido – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

