



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD FEBRERO 2017
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO -GAC**

BOGOTÁ D.C



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| 1. PROPÓSITO Y ALCANCE | 3 |
| 2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES FEBRERO..... | 3 |
| 3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS..... | 4 |
| 4. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES FEBRERO..... | 15 |
| 5. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES FEBRERO..... | 16 |
| 6. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO..... | 18 |
| 6.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD..... | 19 |
| 6.2 FLUJO PQRSD..... | 28 |
| 7. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (años 2015 y 2016)..... | 29 |
| 7.1. REZAGO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS..... | 31 |
| 8. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA..... | 35 |
| 9. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 39 |
| 9.1. INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL..... | 39 |
| 9.2 ATENCIÓN AL CIUDADANO GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN..... | 53 |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

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 redundará en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la Unidad Nacional de Protección - UNP.

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

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de febrero, se contabilizaron las PQRSD del mes de enero que debieron contestarse en el mes de febrero, y las del mes de febrero para contestar en este mismo mes, las cuales suman **856** PQRSD.

Así las cosas, de las **856** PQRSD para contestar en términos en el mes de febrero, fueron respondidas **823**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **96%** de las señaladas.

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



125 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero 2017
18 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre 2016
05 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2016
12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre 2016
09 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre 2016
02 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto 2016
03 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio 2016
07 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio 2016
02 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2016
02 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril 2016
05 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo de 2016
07 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero de 2016
02 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero de 2016

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.

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

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **822** 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 febrero, estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de las mismas por mes.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

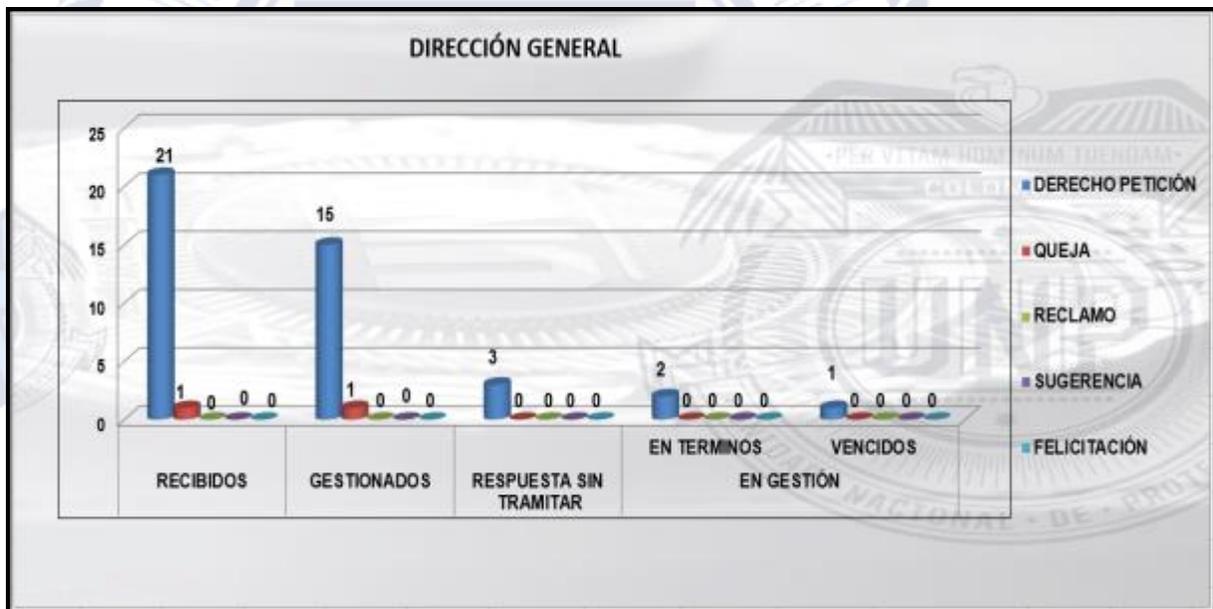
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| DIRECCIÓN GENERAL | | | | | | |
|------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 21 | 15 | 3 | 2 | 1 | 21 |
| QUEJA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 22 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

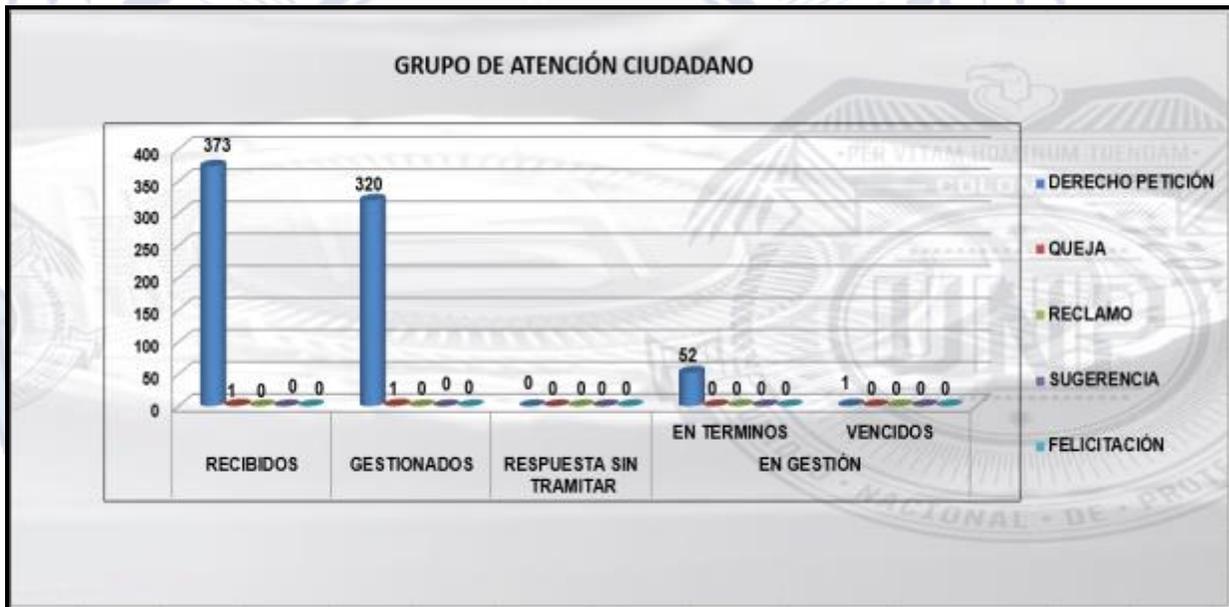
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
|--------------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 373 | 320 | 0 | 52 | 1 | 373 |
| QUEJA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL RECIBIDOS | 374 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

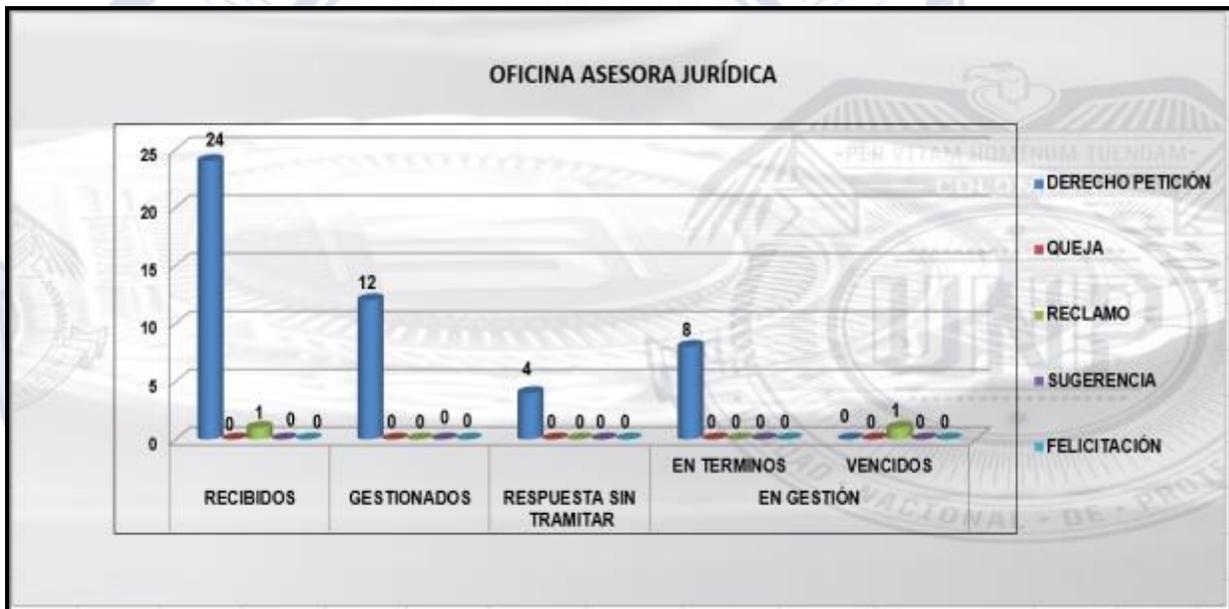
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OFICINA ASESORA JURÍDICA | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 24 | 12 | 4 | 8 | 0 | 24 |
| 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 | 25 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN | | | | | | |
|---|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| 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 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

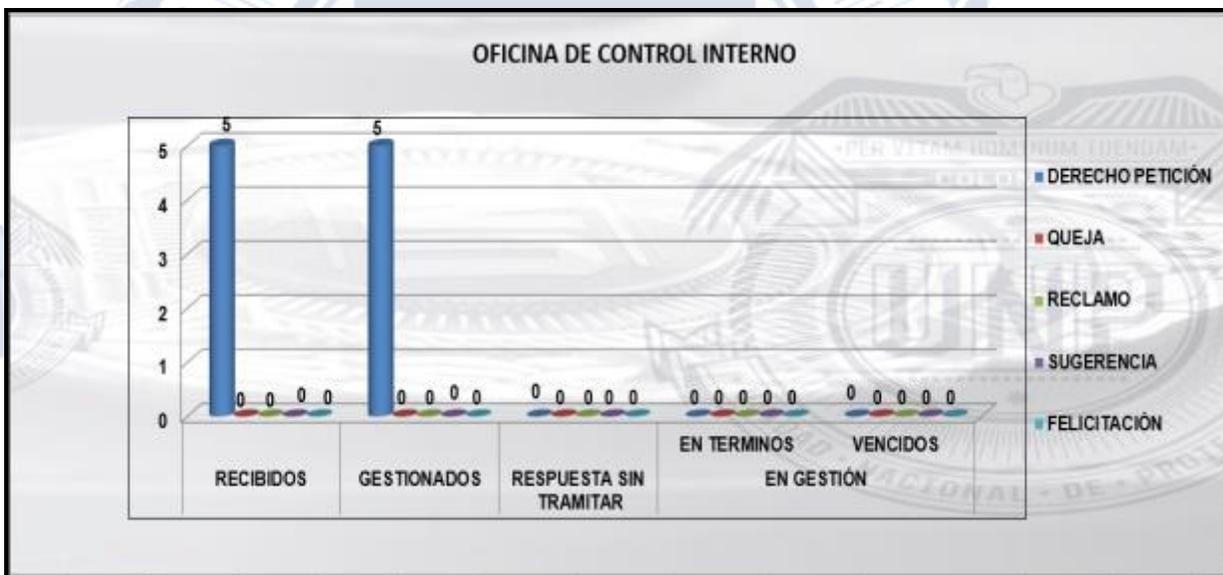
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | | | | |
|----------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 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 | 5 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

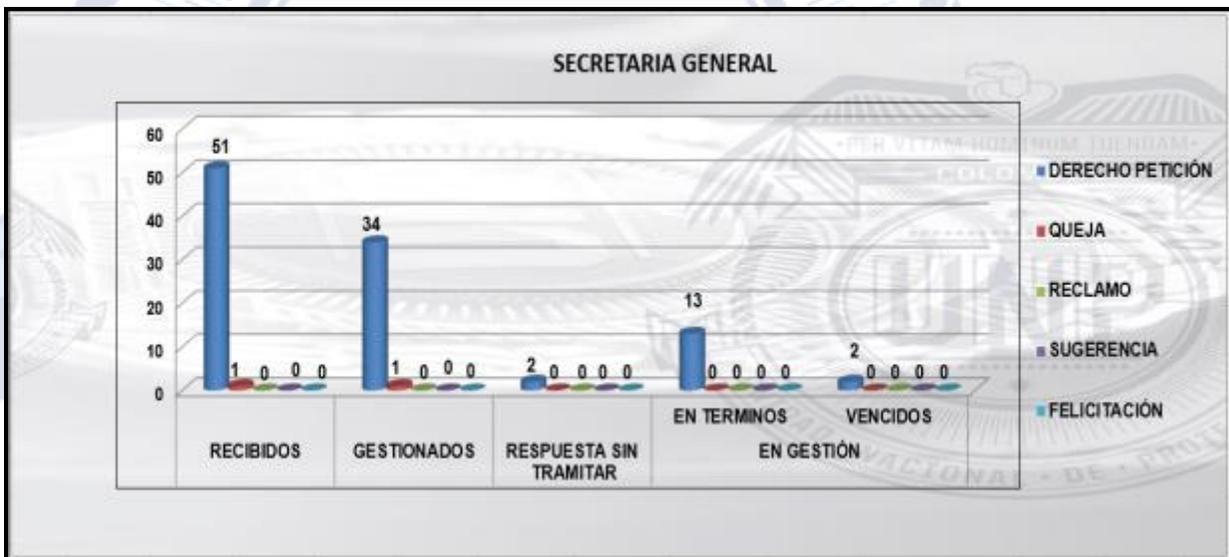
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SECRETARIA GENERAL

| SECRETARIA GENERAL | | | | | | |
|-------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 51 | 34 | 2 | 13 | 2 | 51 |
| QUEJA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 52 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

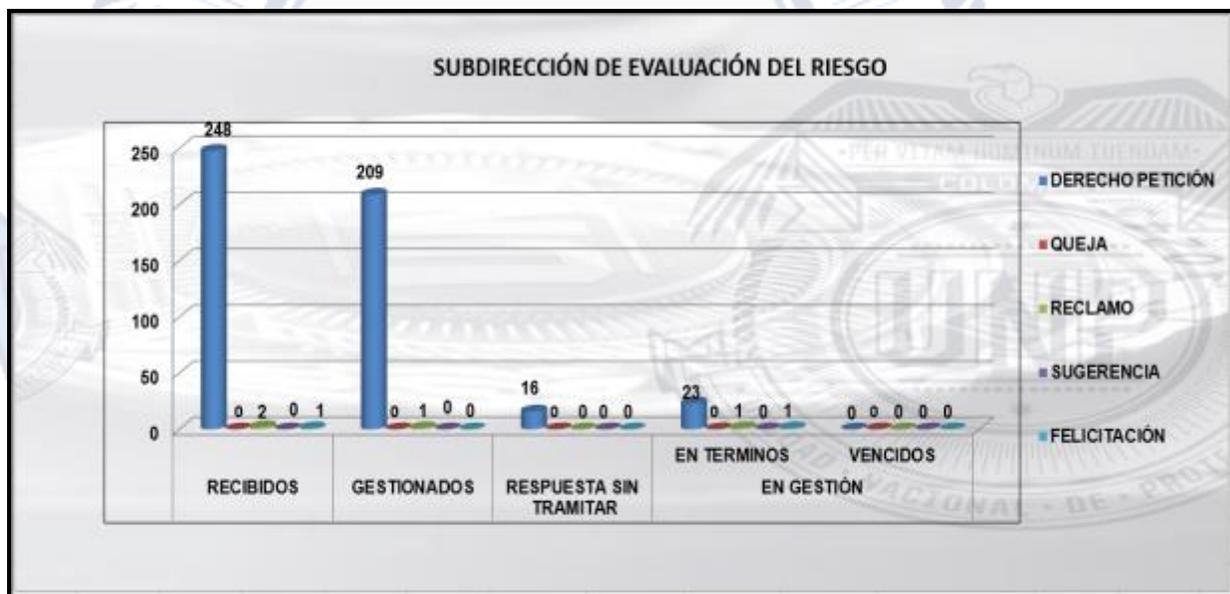
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 248 | 209 | 16 | 23 | 0 | 248 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 251 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

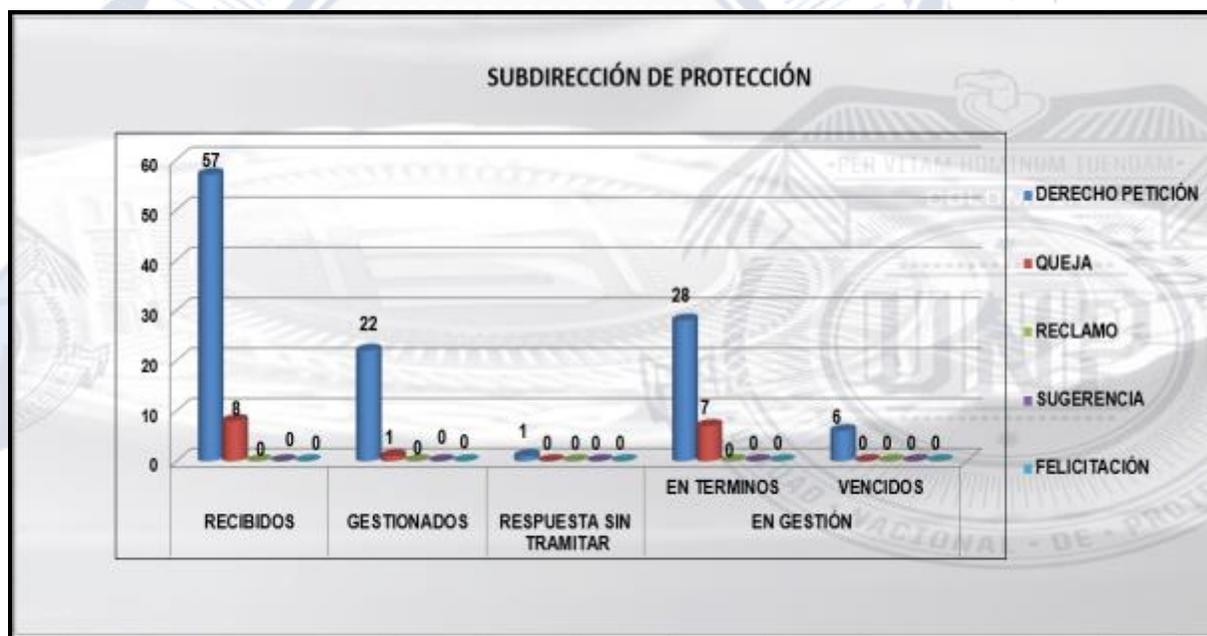
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | | | | | | |
|----------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 57 | 22 | 1 | 28 | 6 | 57 |
| QUEJA | 8 | 1 | 0 | 7 | 0 | 8 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 65 | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 25 | 15 | 2 | 8 | 0 | 25 |
| QUEJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMO | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, RECIBIDOS | 27 | | | | | |



3.9 RESUMEN DERECHOS DE PETICION, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) FEBRERO DE 2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

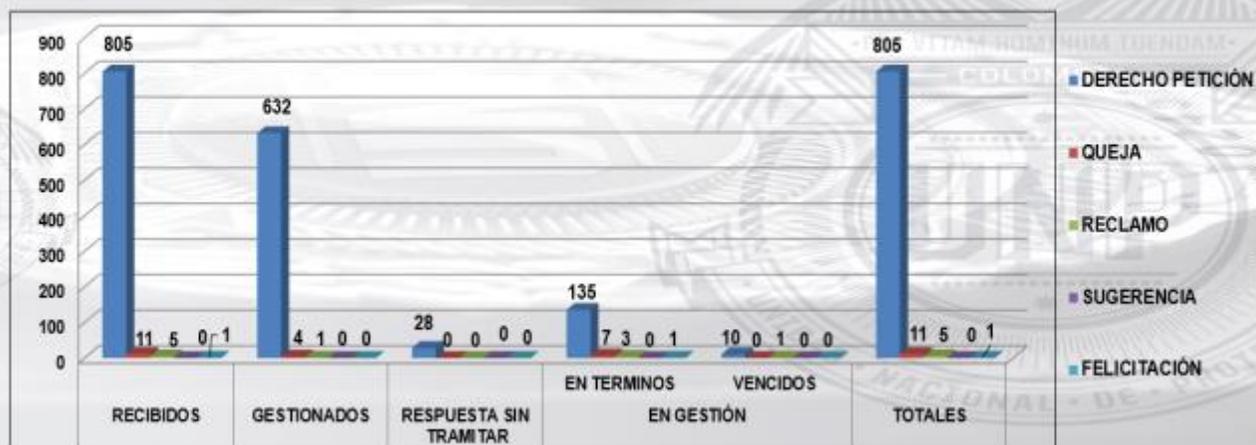
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES FEBRERO DE 2017

| FEBRERO | RECIBIDOS | GESTIONADOS | RESPUESTA SIN TRAMITAR | EN GESTIÓN | | TOTALES |
|------------------------|------------|-------------|------------------------|-------------|----------|---------|
| | | | | EN TERMINOS | VENCIDOS | |
| DERECHO PETICIÓN | 805 | 632 | 28 | 135 | 10 | 805 |
| QUEJA | 11 | 4 | 0 | 7 | 0 | 11 |
| RECLAMO | 5 | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL RECIBIDOS | 822 | | | | | |

TOTAL RESUMEN PQRSD FEBRERO 2017





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

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

| MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE FEBRERO 2017 | | |
|---|-------------|------------|
| MOTIVOS | PORCENTAJE | FRECUENCIA |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 0,005 | 4 |
| Archivo Documental | 0,033 | 27 |
| Comunicado CERREM | 0,016 | 13 |
| Escoltas | 0,022 | 18 |
| Funciones y Procedimientos UNP | 0,050 | 41 |
| Implementación de Medidas | 0,139 | 114 |
| Información Trámite y Servicios UNP | 0,339 | 279 |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 0,359 | 295 |
| No Competencia UNP | 0,018 | 15 |
| Vehículos | 0,019 | 16 |
| TOTAL, MOTIVOS | 100% | 822 |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

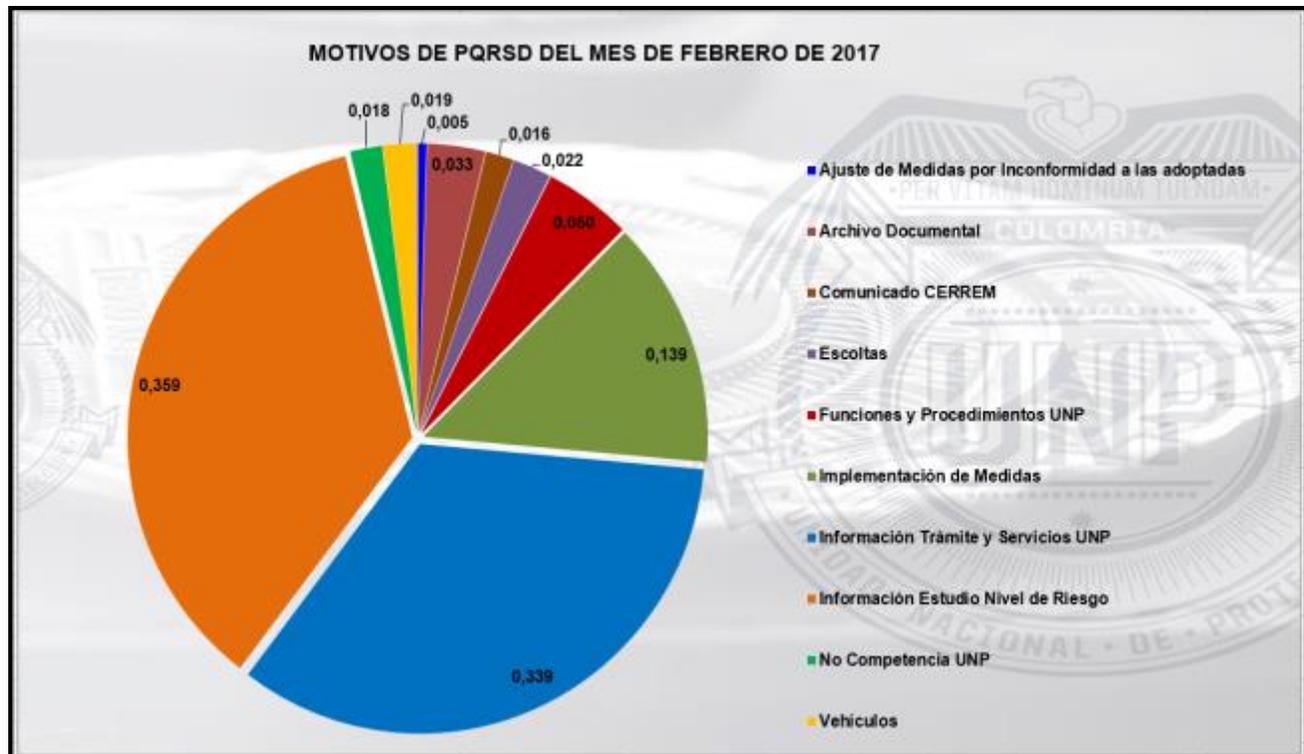
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos de las PQRSD recibidas y atendidas en el mes de febrero



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

| PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN DEL MES DE FEBRERO 2017 | | |
|---|------------|------------|
| POBLACIÓN | PORCENTAJE | FRECUENCIA |
| ACR | 0,5% | 4 |
| Alcaldes Distritales y Municipales | 0,2% | 2 |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | |
|--|---------------|------------|
| Apoderados o Profesionales Forenses | 0,5% | 4 |
| Dirigentes del Movimiento 19 | 0,4% | 3 |
| Dirigentes o Activistas Grupos Políticos | 1,3% | 11 |
| Dirigentes o Activistas Sindicales. | 2,3% | 19 |
| Dirigentes Representantes Grupos Étnicos | 8,3% | 68 |
| Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH | 9,6% | 79 |
| Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica | 0,9% | 7 |
| Docentes Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional | 0,6% | 5 |
| Entidad Pública | 40,0% | 329 |
| Ex servidores públicos DH o de paz del Gobierno Nacional. | 0,5% | 4 |
| Miembros de la Misión Médica | 0,1% | 1 |
| Periodistas y Comunicadores Sociales. | 0,7% | 6 |
| Personas del Común | 15,7% | 129 |
| Servidores Públicos | 4,3% | 35 |
| Víctimas de Violación de los Derechos Humanos | 14,1% | 116 |
| TOTAL | 100,0% | 822 |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

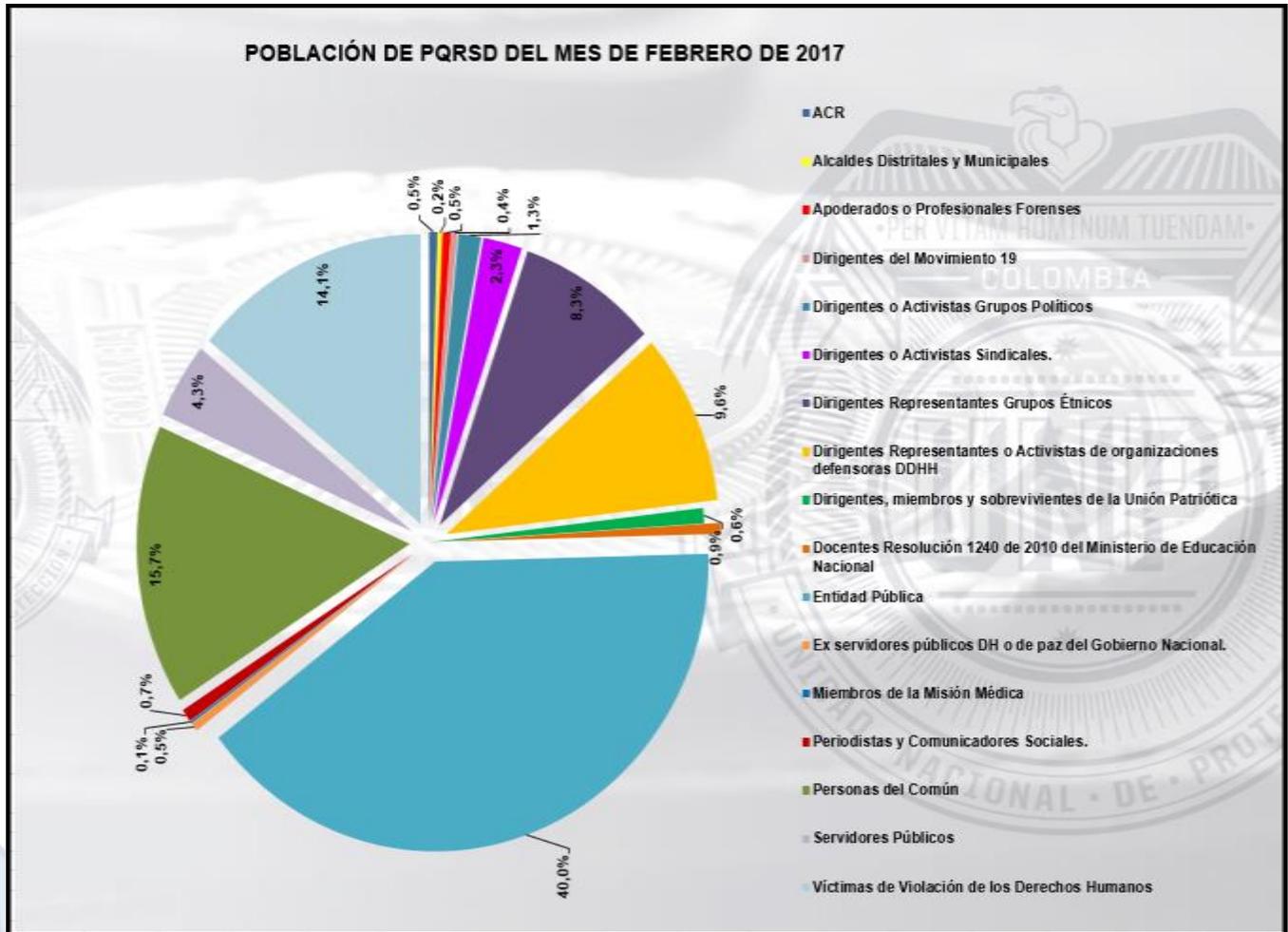
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



6. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES FEBRERO

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la UNP.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

6.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

| OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA - FEBRERO | | |
|--|---------------|------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDO |
| PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE FEBRERO DE 2017 | 822 | 665 |
| LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS | 182 | 182 |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 247 | 228 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 248 | 248 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 179 | 165 |
| TOTAL | 856 | 823 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD | 96,14% | |

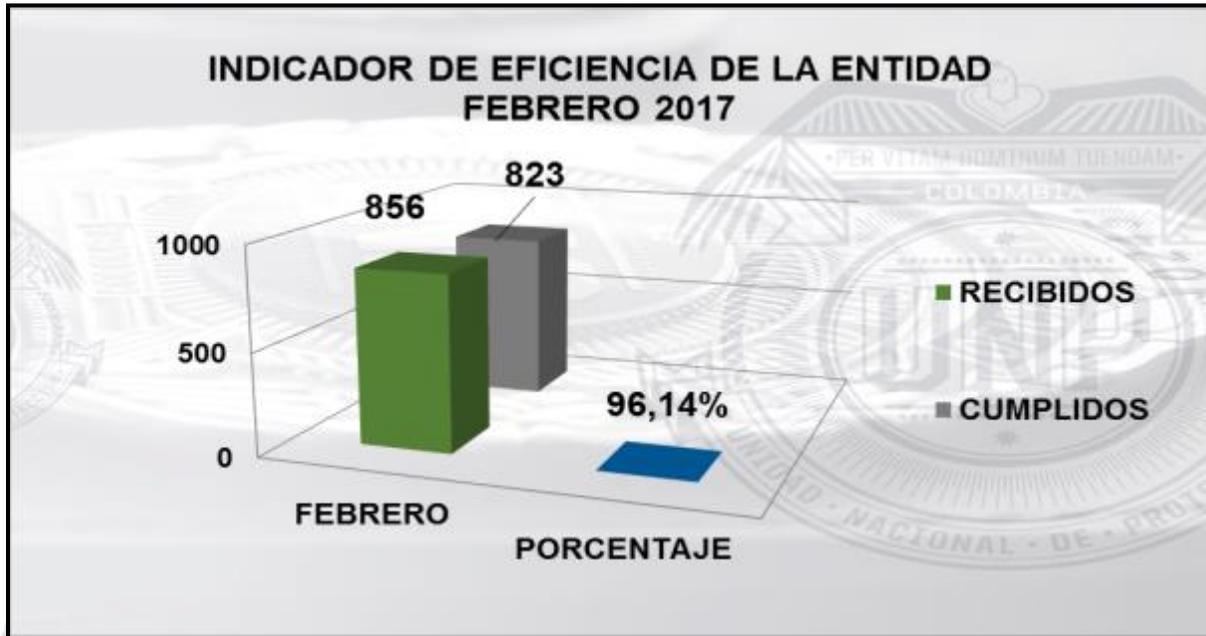


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

| OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO | | |
|--|---------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 12 | 8 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 8 | 8 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 11 | 9 |
| TOTAL | 31 | 25 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL | 80,65% | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

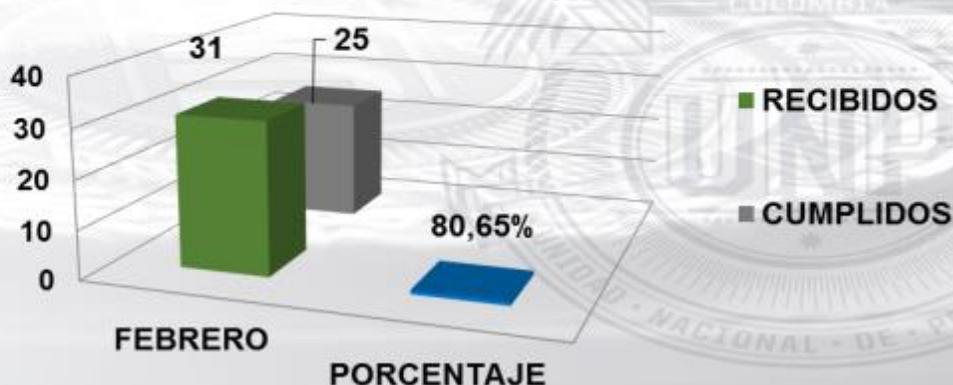
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL FEBRERO



b. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | | |
|--|---------------|------------|
| OPORTUNIDAD | | |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - FEBRERO | | |
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| LLAMADAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADAS | 182 | 182 |
| DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 63 | 62 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 78 | 78 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 63 | 62 |
| TOTAL | 386 | 384 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 99,48% | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

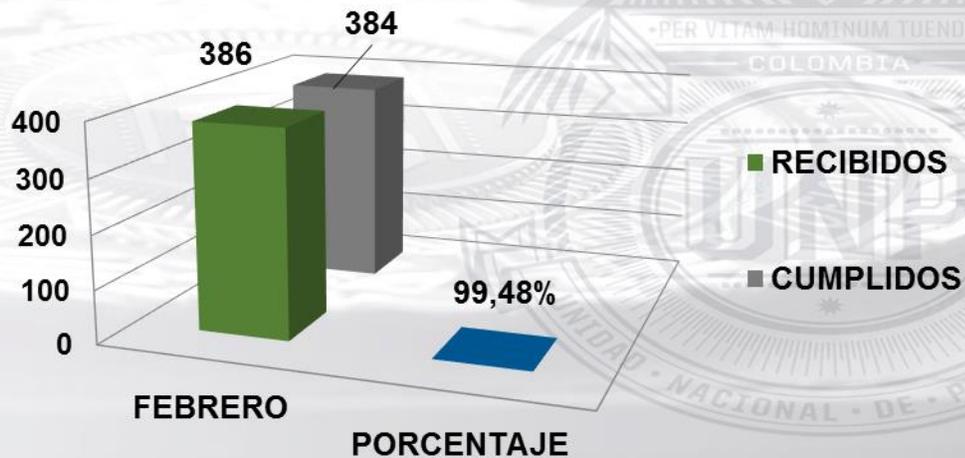
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO FEBRERO



c. OFICINA ASESORA JURIDICA

| OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA | | |
|---|---------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 9 | 7 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 8 | 8 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 14 | 13 |
| TOTAL | 31 | 28 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA | 90,32% | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

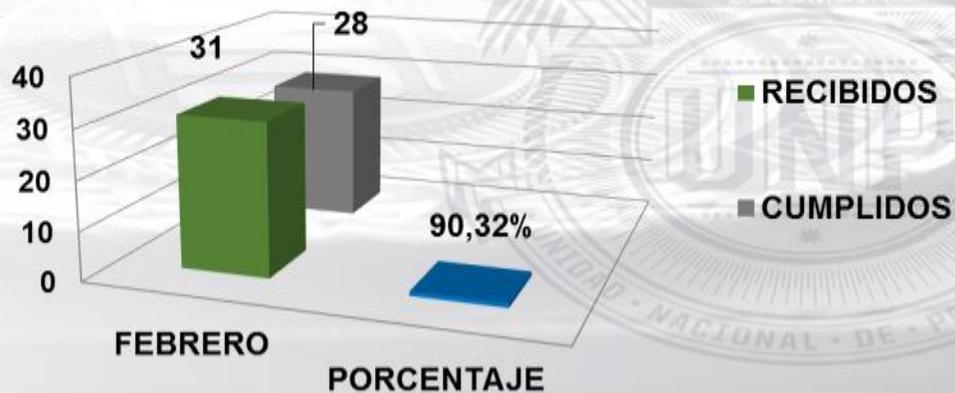
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA FEBRERO



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

| OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
|---|-------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 4 | 4 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 1 | 1 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 1 | 1 |
| TOTAL | 6 | 6 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO | 100% | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

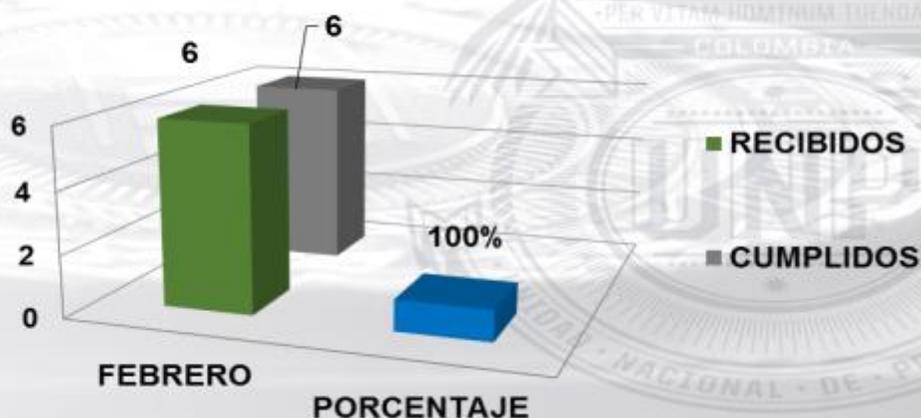
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA DE CONTROL INTERNO FEBRERO



e. SECRETARIA GENERAL

| OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - FEBRERO | | |
|---|---------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 24 | 22 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 15 | 15 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 15 | 11 |
| TOTAL | 54 | 48 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL | 88,89% | |

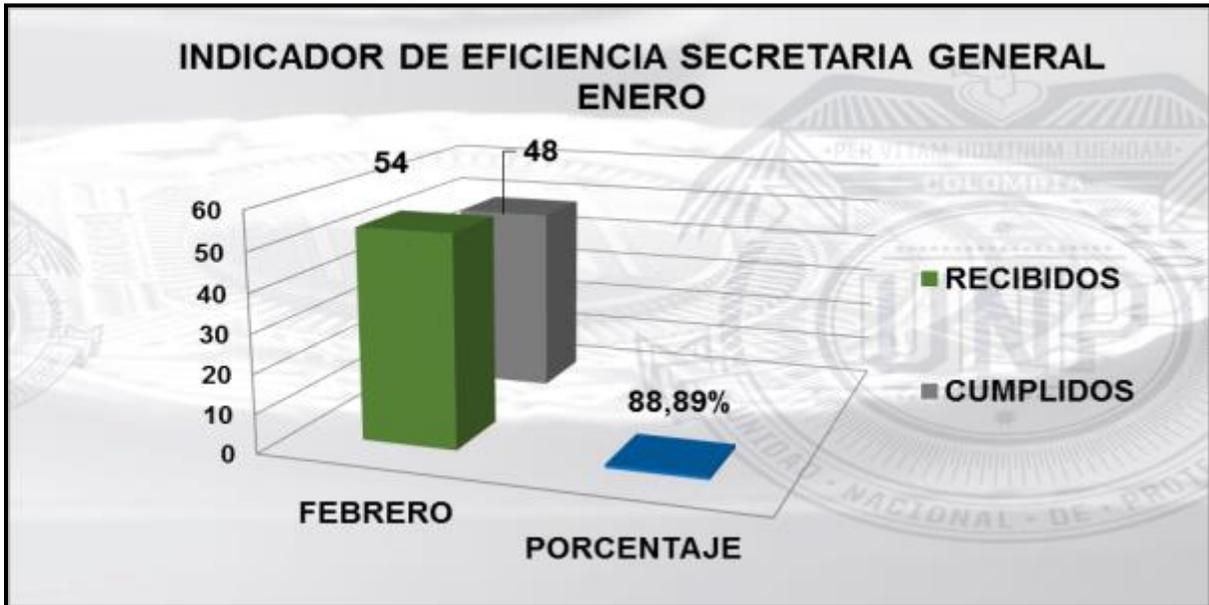


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- FEBRERO | | |
|--|------------|------------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 108 | 104 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 118 | 118 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 40 | 40 |
| TOTAL | 266 | 262 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | 98% | |

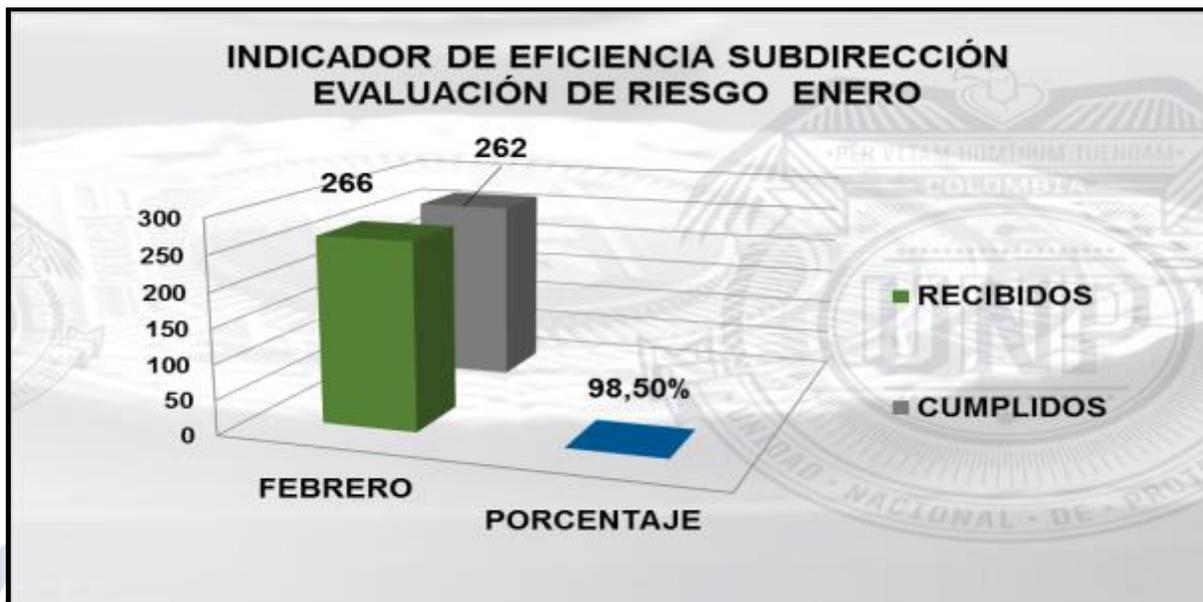


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO | | |
|--|------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 17 | 11 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 13 | 13 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 41 | 35 |
| TOTAL | 71 | 59 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 83% | |

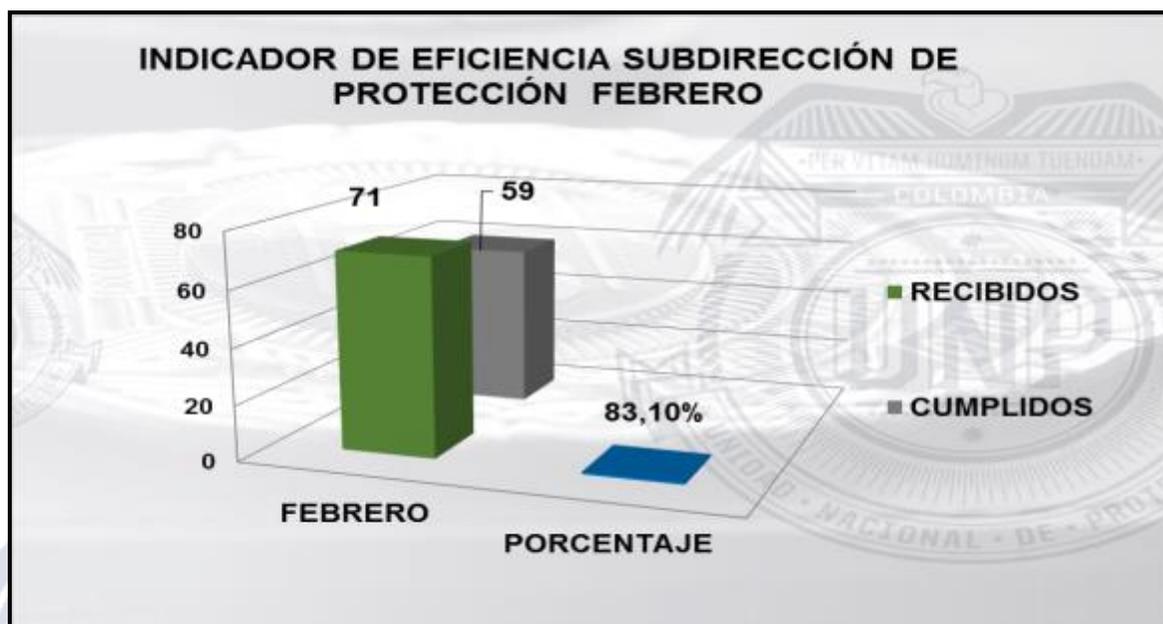


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

| OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO | | |
|---|-------------|-----------|
| DETALLE | RECIBIDOS | CUMPLIDOS |
| PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO | 10 | 10 |
| LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO) | 7 | 7 |
| PQRSD PENDIENTES DE ENERO 2017 | 5 | 5 |
| TOTAL | 22 | 22 |
| INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 100% | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6.2 FLUJO PQRSD

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

| FLUJO DE PQRSD FEBRERO 2017 | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| PQRSD | RECIBIDOS | GESTIONADOS |
| | RECIBIDOS | 822 |
| | GESTIONADOS | 665 |

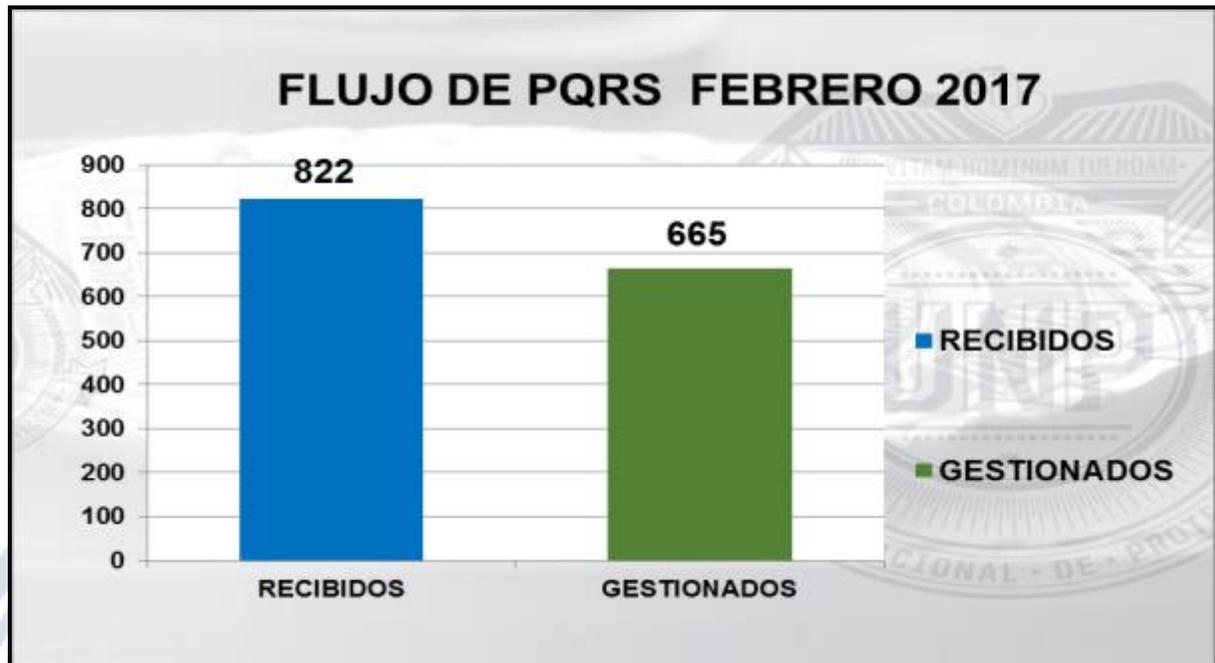


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7 ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (AÑOS 2015, 2016 ENERO 2017)

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0880 del 7 de diciembre de 2016 y la Resolución 0064 del 23 de febrero 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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Resumen rezago PQRSD año 2015.

| REZAGO PQRSD AÑO 2015 | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------|------------------------|---------------------|
| DEPENDENCIAS | RECIBIDOS ÚLTIMO IV 2015 | PENDIENTES A CORTE 31ENERO/2017 | GESTIONADOS FEBRERO 2017 | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | EN GESTION | PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE REZAGO |
| DIRECCIÓN GENERAL | 109 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 | 67% |
| SECRETARIA GENERAL | 115 | 10 | 8 | 0 | 2 | 2 | 80% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 883 | 15 | 14 | 0 | 1 | 1 | 93% |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | 1145 | 16 | 16 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| TOTAL ENTIDAD | 2252 | 44 | 40 | 0 | 4 | 4 | 91% |
| INDICADOR DE EFICIENCIA - REZAGO | 91% | | | | | | |

- Resumen rezago PQRSD año 2016.

| REZAGO PQRS AÑO 2016 | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------|------------------------|---------------------|
| DEPENDENCIAS | RECIBIDOS AÑO 2016 | PENDIENTES A CORTE 31ENERO/2017 | GESTIONADOS FEBRERO 2017 | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | EN GESTION | PENDIENTE POR TRAMITAR | INDICADOR DE REZAGO |
| DIRECCIÓN GENERAL | 217 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 208 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| SECRETARIA GENERAL | 377 | 33 | 30 | 0 | 3 | 3 | 91% |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | 1369 | 14 | 12 | 0 | 2 | 2 | 86% |
| GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5175 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | 2563 | 38 | 38 | 0 | 0 | 0 | 100% |
| TOTAL ENTIDAD | 9925 | 108 | 103 | 0 | 5 | 5 | 95% |
| INDICADOR DE EFICIENCIA - REZAGO | 95% | | | | | | |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

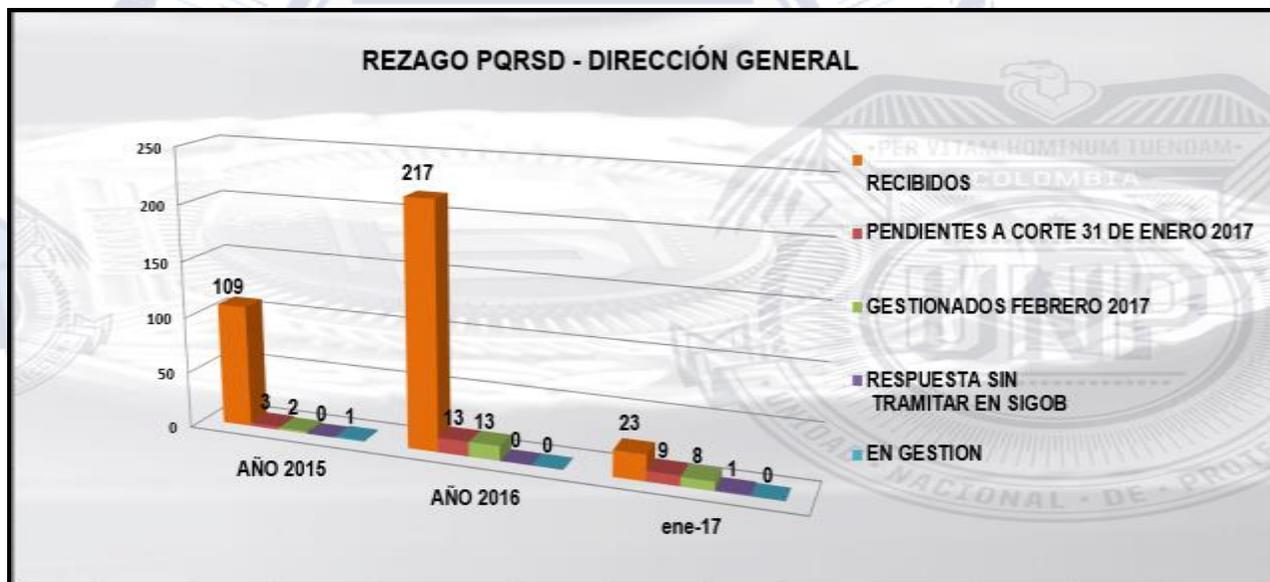
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.1 REZAGO PQRSD POR DEPENDENCIA (PERIODO SEPT. 2015 A ENERO 2017)

a. REZAGO PQRSD DIRECCIÓN GENERAL

| REZAGO PQRSD - DIRECCIÓN GENERAL | | | | | | |
|----------------------------------|------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------|-------------------------------|
| PERIODO | RECIBIDOS | PENDIENTES A CORTE 31 DE ENERO 2017 | GESTIONADOS FEBRERO 2017 | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | EN GESTION | TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR |
| AÑO 2015 | 109 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| AÑO 2016 | 217 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| ene-17 | 23 | 9 | 8 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 349 | 25 | 23 | 1 | 1 | 2 |
| INDICADOR | 92% | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

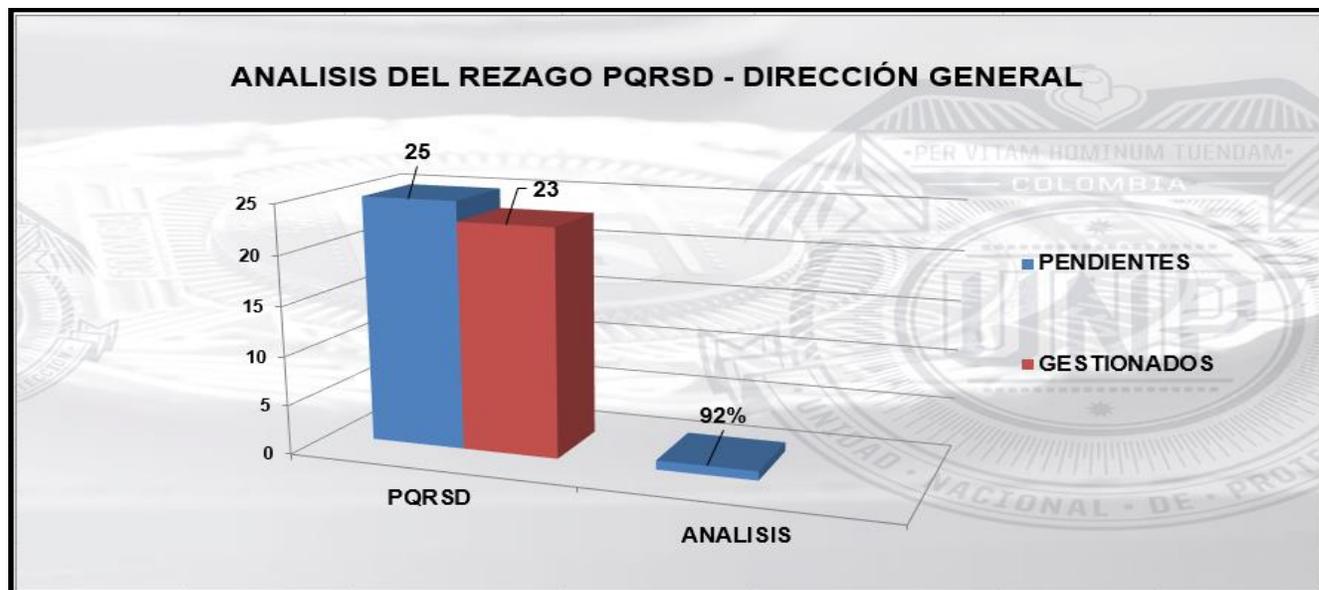
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Analisis del Rezago – Dirección General



b. REZAGO PQRSD SECRETARIA GENERAL

| REZAGO PQRSD - SECRETARIA GENERAL | | | | | | |
|-----------------------------------|------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------|-------------------------------|
| PERIODO | RECIBIDOS | PENDIENTES A CORTE 31 DE ENERO 2017 | GESTIONADOS FEBRERO 2017 | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | EN GESTION | TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR |
| AÑO 2015 | 115 | 10 | 8 | 0 | 2 | 2 |
| AÑO 2016 | 377 | 33 | 30 | 0 | 3 | 3 |
| ene-17 | 31 | 15 | 14 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 523 | 58 | 52 | 0 | 6 | 6 |
| INDICADOR | 90% | | | | | |

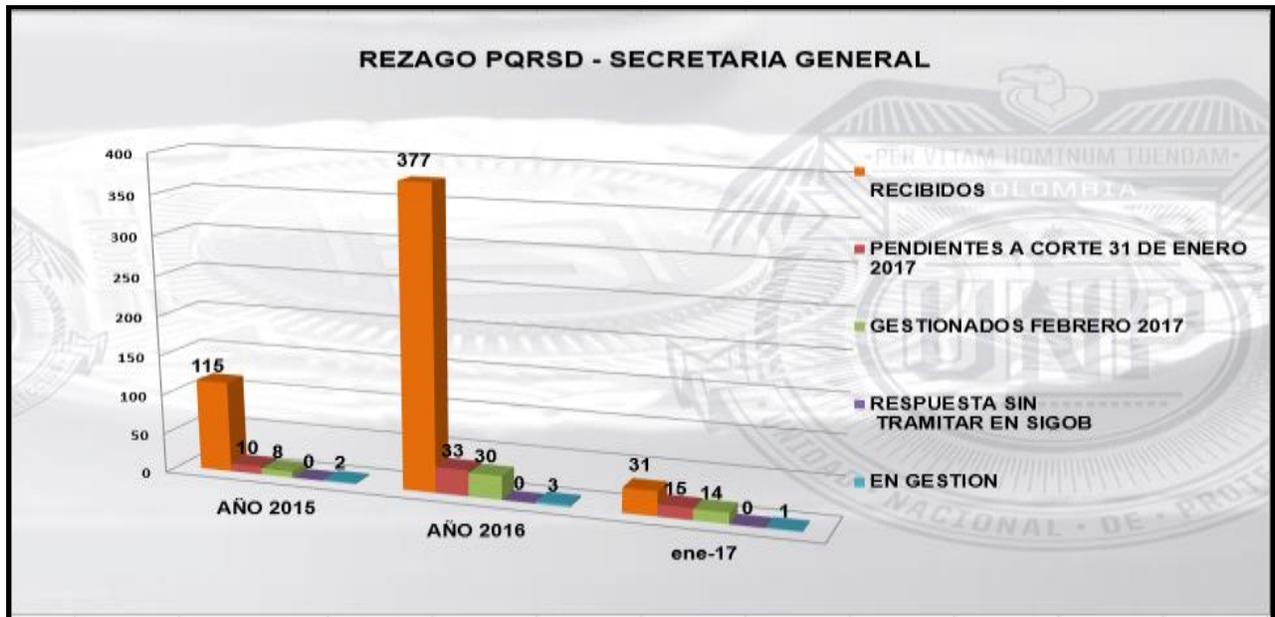


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

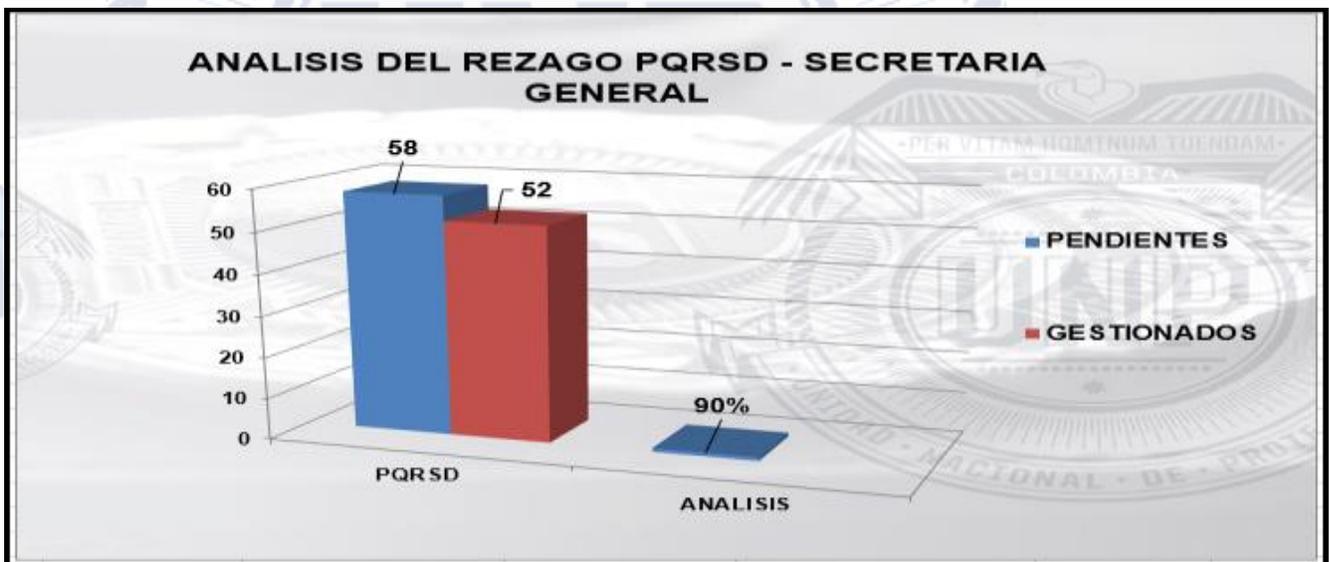
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Analisis del Rezago – Secretaria General





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

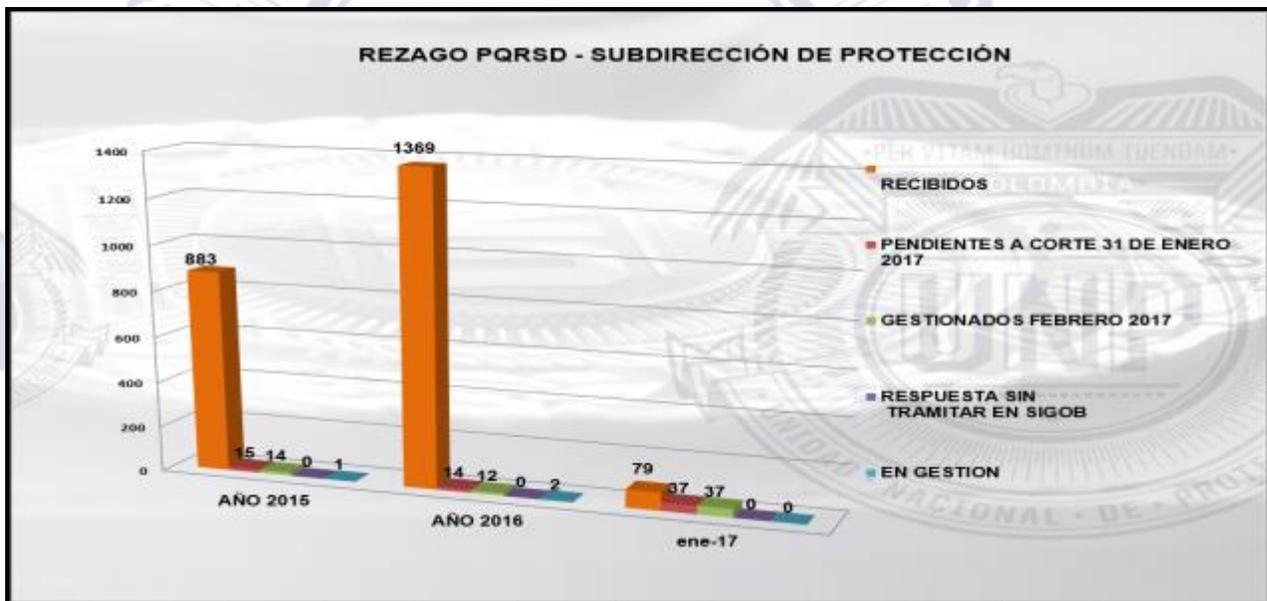
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. REZAGO PQRSD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| REZAGO PQRSD - SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | | | | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------|-------------------------------|
| PERIODO | RECIBIDOS | PENDIENTES A CORTE 31 DE ENERO 2017 | GESTIONADOS FEBRERO 2017 | RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB | EN GESTION | TOTAL PENDIENTES POR TRAMITAR |
| AÑO 2015 | 883 | 15 | 14 | 0 | 1 | 1 |
| AÑO 2016 | 1369 | 14 | 12 | 0 | 2 | 2 |
| ene-17 | 79 | 37 | 37 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2331 | 66 | 63 | 0 | 3 | 3 |
| INDICADOR | 95% | | | | | |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

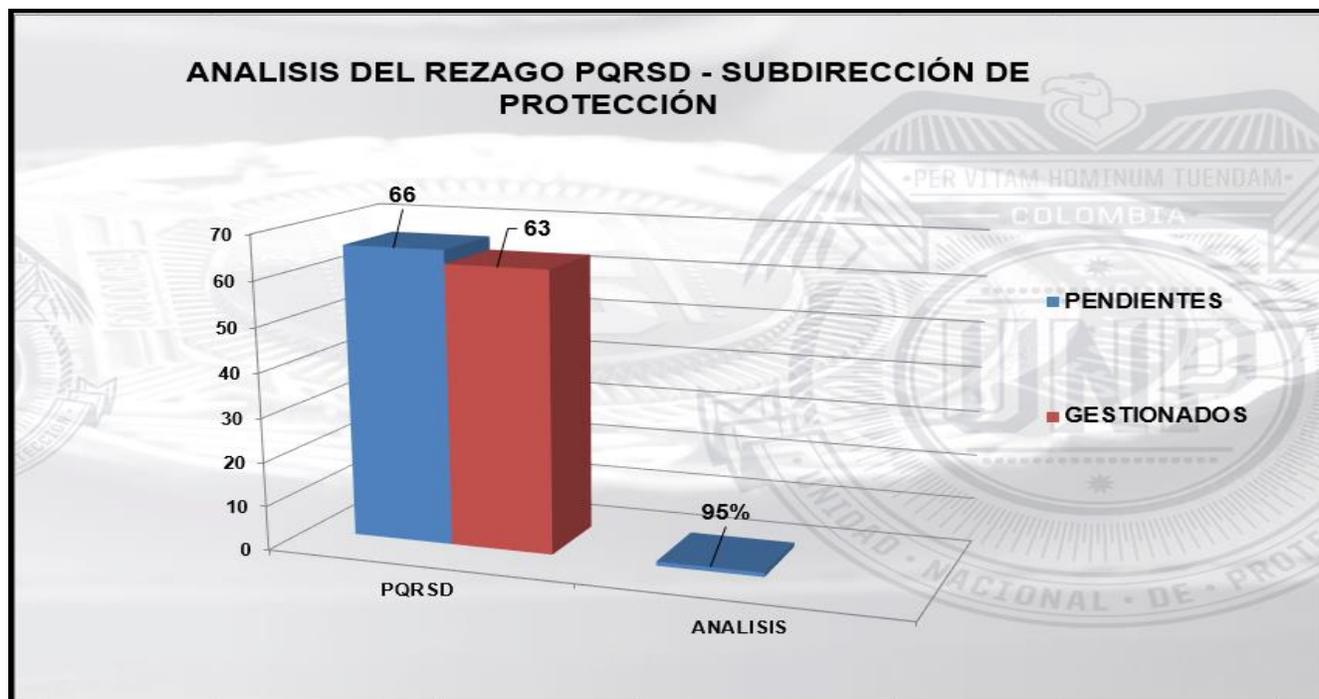
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Analisis del Rezago – Subdirección de Protección



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:



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

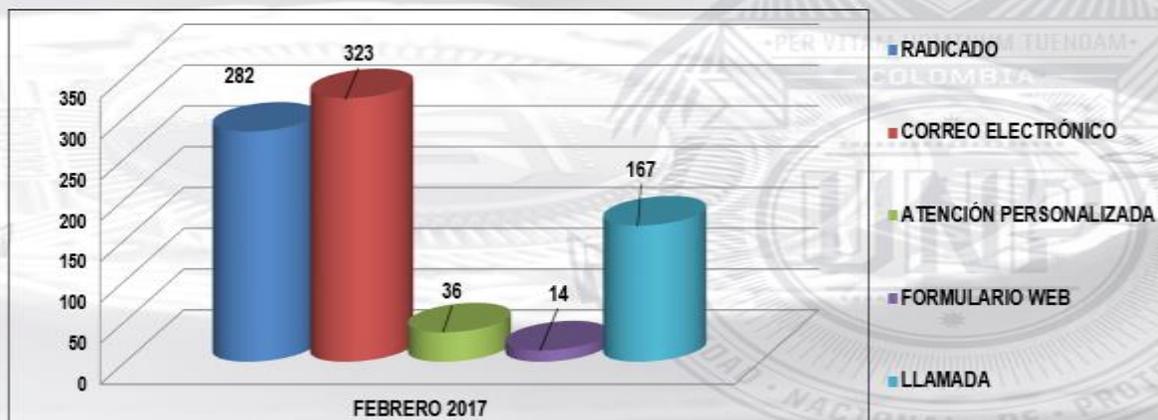
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| TIPO DE ATENCIÓN | |
|------------------------|------------|
| FEBRERO 2017 | |
| RADICADO | 282 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 323 |
| ATENCIÓN PERSONALIZADA | 36 |
| FORMULARIO WEB | 14 |
| LLAMADA | 167 |
| TOTAL | 822 |

TIPO DE ATENCIÓN -FEBRERO 2017





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron treinta y ocho (38)

- ✓ 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 febrero 2017 se ha enviado uno (3) la Agencia Colombiana para la Reintegración Social y cuatro (5) Centro Nacional de Inteligencia.

Veinticuatro (24) casos atendidos a través de trámite de emergencia.

- ✓ Seis (06) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Operador privado seguridad integral: 1

Policía Nacional: 2

Ejército Nacional: 3

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 febrero 2017

| TIPO DE PQRSD | |
|---------------------|-----|
| FEBRERO 2017 | |
| DERECHO DE PETICIÓN | 747 |
| FELICITACIÓN | 1 |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

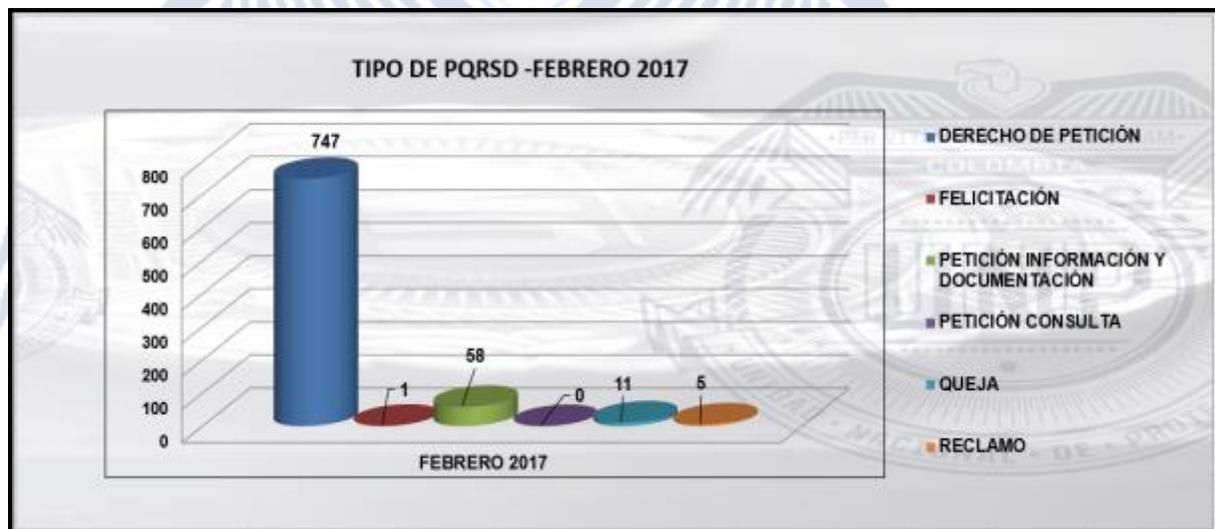
FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | |
|--------------------------------------|------------|
| PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN | 58 |
| PETICIÓN CONSULTA | 0 |
| QUEJA | 11 |
| RECLAMO | 5 |
| TOTAL | 822 |



e) Ente solicitante del mes de febrero 2017

| ENTE SOLICITANTE | |
|------------------|-----|
| FEBRERO 2017 | |
| ENTIDAD PÚBLICA | 324 |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | |
|----------------------------|-----|
| MIEMBROS DEL CONGRESO | 8 |
| PERSONA NATURAL O JURÍDICA | 490 |
| TOTAL | 822 |



9. INFORME Y ANÁLISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES FEBRERO 2017.

9.1 INFORME Y ANÁLISIS 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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 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.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

PARTICIPACIÓN: Determinar si los usuarios han elevado alguna PQRSD 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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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?
- ¿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 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, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de febrero de 2017.

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.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN 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 en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRSD.

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS PERIODO FEBRERO 2017

| TABULACIÓN DE ENCUESTAS | | | | | | | | |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 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 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 5 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 6 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 7 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | F |
| 8 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 9 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 10 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 11 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 12 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 13 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 15 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 17 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 1 | B | M |
| 18 | SI | 1 | 1 | SI | SI | 1 | R | F |
| 19 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 21 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 3 | B | M |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 23 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 24 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 25 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 26 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 27 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | B | F |
| 28 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 30 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 31 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 33 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 34 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 35 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 36 | SI | 5 | 5 | NO | SI | 3 | B | M |
| 37 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 38 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 40 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 5 | B | F |
| 41 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 3 | B | M |
| 42 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 43 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | B | M |
| 44 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 45 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 46 | SI | 3 | 3 | SI | SI | 3 | B | M |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 47 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 48 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 49 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 50 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 51 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 52 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F |
| 53 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 54 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 55 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | R | F |
| 56 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 57 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 58 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 59 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 60 | NO | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 61 | NO | 3 | 3 | SI | SI | 3 | R | M |
| 62 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 63 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 64 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 65 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 66 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F |
| 67 | SI | 5 | 4 | NO | SI | 4 | B | M |
| 68 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |
| 69 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 70 | SI | 5 | 4 | NO | SI | 4 | R | M |
| 71 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 72 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | F |
| 73 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 3 | B | M |
| 74 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 75 | NO | 5 | 4 | NO | SI | 4 | B | M |
| 76 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|
| 77 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | R | F |
| 78 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 79 | SI | 5 | 4 | SI | SI | | B | M |
| 80 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 3 | B | M |
| 81 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 82 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | M |
| 83 | SI | 3 | 4 | SI | SI | 4 | B | M |
| 84 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 85 | NO | 3 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 86 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 87 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |
| 88 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 89 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F |
| 90 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M |

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 90 personas encuestadas 59 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 66% de la población muestra.

Así las cosas solo el 34% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

| PREGUNTA 1 | | | |
|--|----|----|-----|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 59 | 66% |
| | NO | 31 | 34% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | |
|-------|----|------|
| TOTAL | 90 | 100% |
|-------|----|------|



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.

| PREGUNTA 2 | | | |
|--|---|----|------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | 1 | 1 | 1% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 5 | 6% |
| | 4 | 26 | 29% |
| | 5 | 58 | 64% |
| TOTAL | | 90 | 100% |

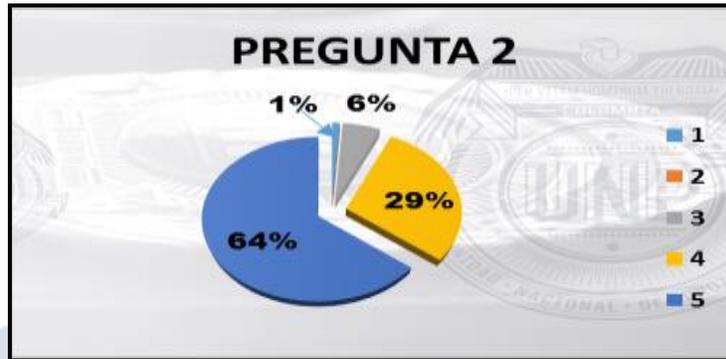


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

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

| PREGUNTA 3 | | | |
|--|---|----|------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 1 | 1% |
| | 2 | 0 | 0% |
| | 3 | 2 | 2% |
| | 4 | 30 | 33% |
| | 5 | 57 | 64% |
| TOTAL | | 90 | 100% |

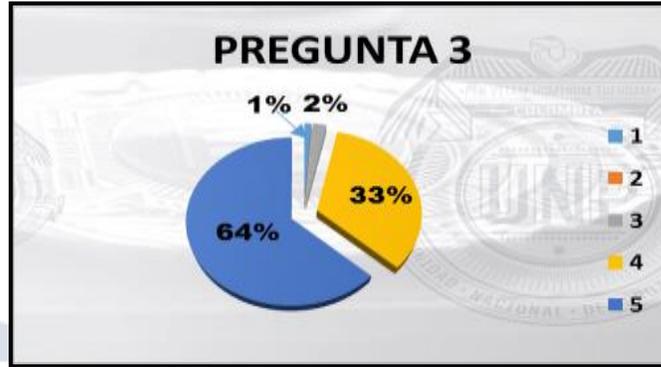


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 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 95,56% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|---------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 86 | 95,56% |
| | NO | 4 | 4,44% |
| TOTAL | | 90 | 100,00% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

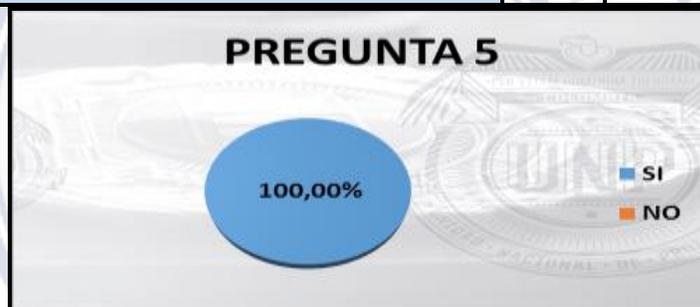
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

| | | | |
|---|----|----|---------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 90 | 100,00% |
| | NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 90 | 100,00% |



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 90 personas



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

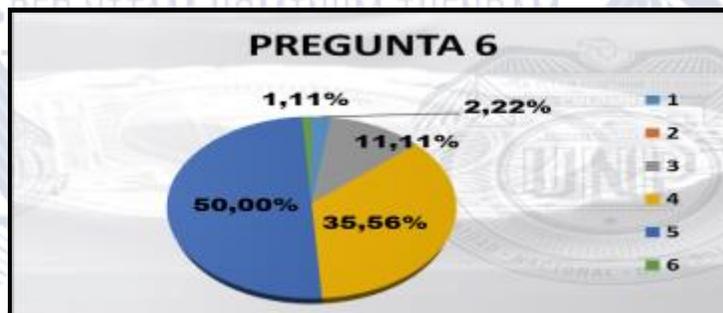
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



encuestadas el 96,67% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 2,22% no se encuentra satisfecho con ellos y el 1,11% No responde (N.R.).

| PREGUNTA 6 | | | |
|---|------|----|---------|
| ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted? | 1 | 2 | 2,22% |
| | 2 | 0 | 0,00% |
| | 3 | 10 | 11,11% |
| | 4 | 32 | 35,56% |
| | 5 | 45 | 50,00% |
| | N.R. | 1 | 1,11% |
| TOTAL | | 90 | 100,00% |



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 94,44% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 5,56% considera que es regular.

| PREGUNTA 7 | | | |
|-----------------------------------|---|----|---------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 85 | 94,44% |
| | R | 5 | 5,56% |
| | M | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 90 | 100,00% |

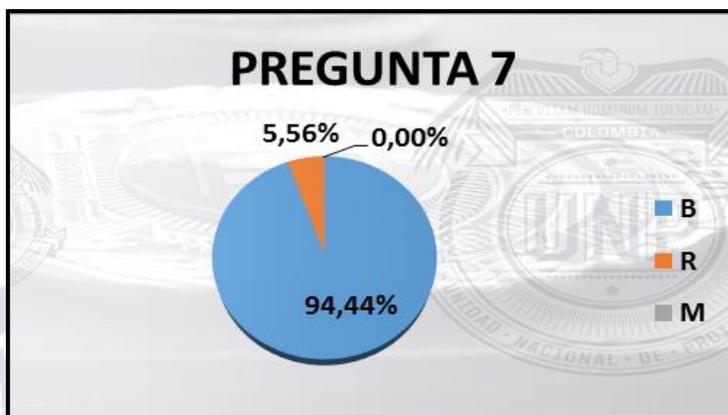


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES, MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 90 encuestas realizadas, 68 son hombres que corresponde a un 75,56%, y 22 son mujeres, que corresponde al 24,44% del total de los encuestados durante el mes de febrero.

| TOTAL, GENEROS ENCUESTADOS | | |
|----------------------------|----|---------|
| MUJERES | 22 | 24,44% |
| HOMBRES | 68 | 75,56% |
| TOTAL | 90 | 100,00% |

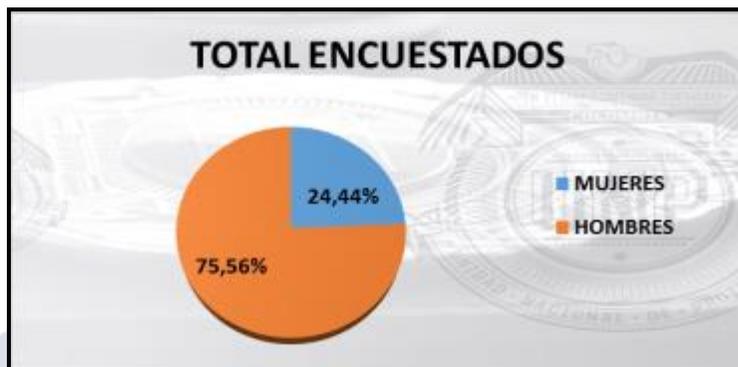


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 90 personas encuestadas en el mes de febrero del presente año, 22 son mujeres, de las cuales el 86,36% de ellas considera que el servicio brindado en la Unidad Nacional de Protección es bueno.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|---|----|---------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 19 | 86,36% |
| | R | 3 | 13,64% |
| | M | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 22 | 100,00% |
| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 66 | 97,06% |
| | R | 2 | 2,94% |
| | M | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 68 | 100,00% |

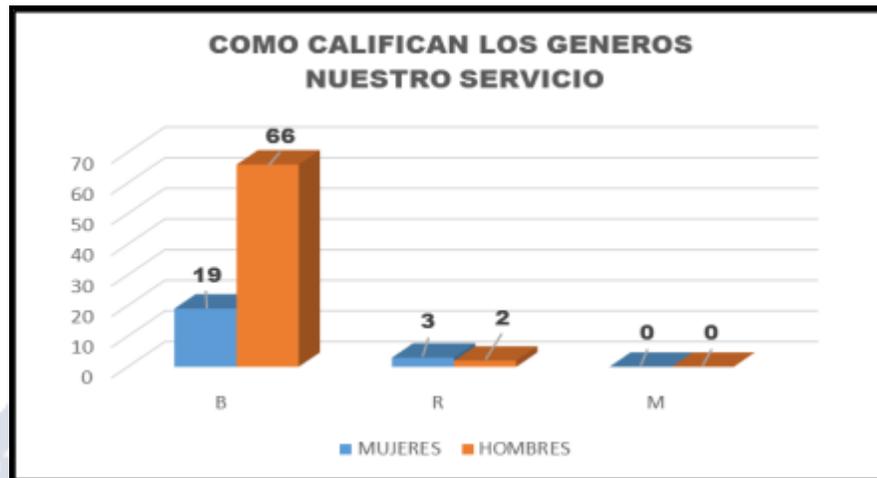


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

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

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRSD ante la Unidad como quiera que el 66% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 75,56% de los encuestados son mujeres y que el 86,36% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implementó un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 90 personas encuestadas el 96,67% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, el 2,22% restantes no se encuentra satisfecho con ellos y un 1,11% no respondió la pregunta.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se realizara seguimiento a aquellas encuestas en las cuales las respuestas, nos muestran que no llenan la expectativa por servicio brindado a los encuestados, a fin de subsanar la novedad.
- Se socializará con las demas dependencias de la entidad la importancia de enviar de manera aleatoria la encuesta de satisfacción junto con las respuestas proyectadas a PQRSD; a fin de conocer la percepción 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 ciudadano o la atención personalizada que se brinda en la sede Central Puete Aranda.

9.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

Como es de suma importante para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRSD, por parte e los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de febrero se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas en los Grupos Regionales de Protección de Ibagué, Cucuta, Buenaventura, Neiva y Pasto, realizando un total de 37 encuestas.

Para mayor ilustracion presentamos la tabulación y analisis elaborado con las encuestas recibidas, se evidencia un aumento en la aplicación de las encuestas y una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que la totalidad de Grupos Regionales de Protección implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

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

FEBRERO DE 2017



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP

| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Sexo | SEDE |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|-----------|
| 1 | SI | 5 | 4 | SI | SI | 5 | B | F | IBAGUE |
| 2 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 3 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | IBAGUE |
| 4 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 5 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 6 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | IBAGUE |
| 7 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | F | CUCUTA |
| 8 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | R | M | CUCUTA |
| 9 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA |
| 10 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA |
| 11 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | CUCUTA |
| 12 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | R | M | CUCUTA |
| 13 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | F | CUCUTA |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 15 | NO | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 17 | SI | 4 | 4 | SI | SI | 4 | B | M | B/VENTURA |
| 18 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F | B/VENTURA |
| 19 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 21 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | F | B/VENTURA |
| 23 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 24 | NO | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---|---|---|-----------|
| 26 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 28 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 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 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | B/VENTURA |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | NEIVA |
| 35 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | NEIVA |
| 36 | SI | 4 | 5 | SI | SI | 4 | B | M | NEIVA |
| 37 | SI | 5 | 5 | SI | SI | 5 | B | M | PASTO |

9.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS 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 37 personas encuestadas el 78% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 22% no lo había hecho.

| PREGUNTA 1 | | | |
|--|----|----|------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 29 | 78% |
| | NO | 8 | 22% |
| TOTAL | | 37 | 100% |



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN 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 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

| ¿La respuesta a su solicitud fue respondida oportunamente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----|----|----|-----|------|
| | 0 | 0 | 0 | 10 | 27 |
| | 0% | 0% | 0% | 27% | 73% |
| TOTAL | | | | 37 | 100% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

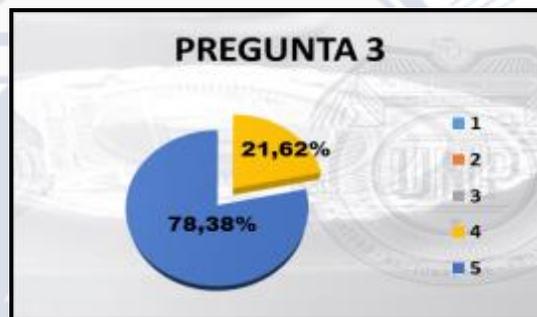


ORIENTACIÓN

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

| PREGUNTA 3 | | | |
|--|---|----|---------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 0 | 0,00% |
| | 2 | 0 | 0,00% |
| | 3 | 0 | 0,00% |
| | 4 | 8 | 21,62% |
| | 5 | 29 | 78,38% |
| TOTAL | | 37 | 100,00% |



DOMINIO

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



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

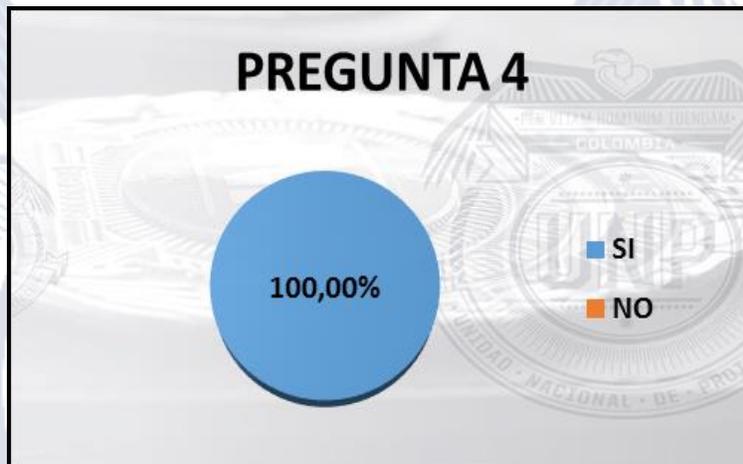
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|----|---------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 37 | 100,00% |
| | NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 37 | 100,00% |



| PREGUNTA 5 | | | |
|---|----|----|---------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 37 | 100,00% |
| | NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 37 | 100,00% |

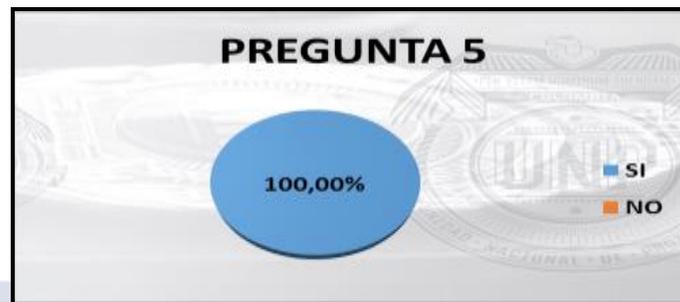


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 37 personas encuestadas. el 100% 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 | 0 | 0,00% |
| | 2 | 0 | 0,00% |
| | 3 | 0 | 0,00% |
| | 4 | 12 | 32,43% |
| | 5 | 25 | 67,57% |
| TOTAL | | 37 | 100,00% |

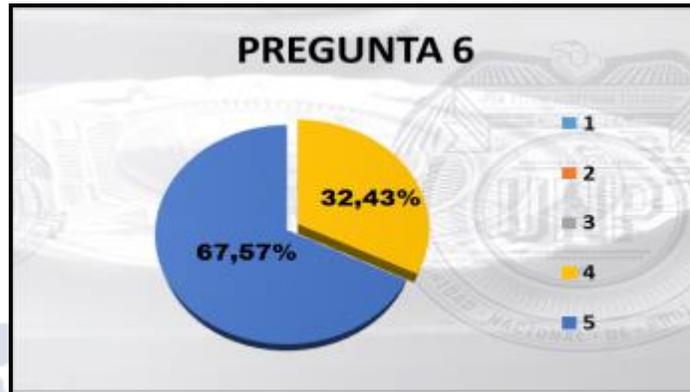


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

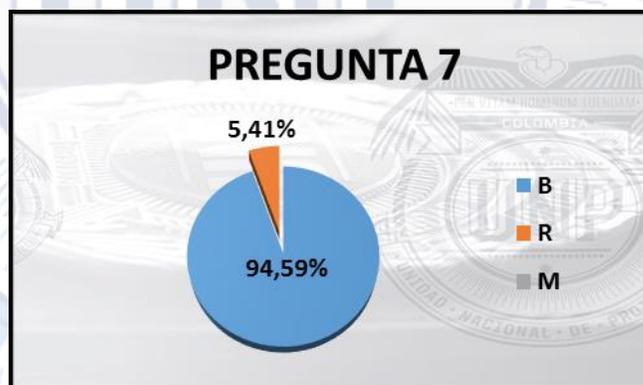


SATISFACCIÓN

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

| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | Respuesta | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------------|-----------|----------|------------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 35 | 94,59% |
| | R | 2 | 5,41% |
| | M | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 37 | 100,00% |





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

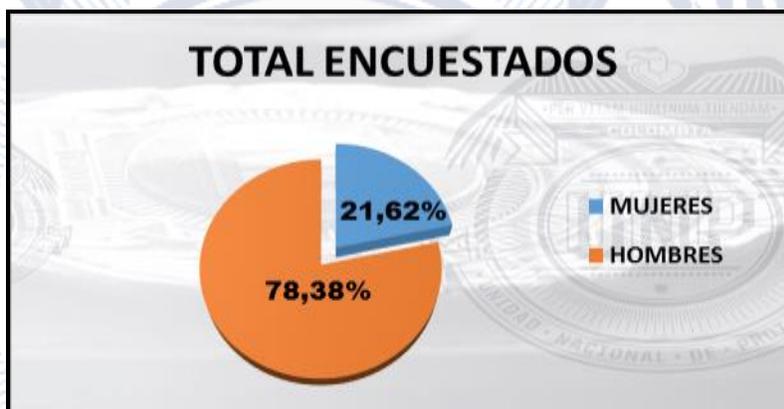
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 37 encuestas realizadas en los GURP ubicados en Ibagué, Cucuta, Buenaventura, Neiva y Pasto, se tiene que 29 son hombres que corresponde a un 78,38% y 8 son mujeres que corresponde al 21,627% del total de los encuestados durante el mes de Febrero.

| TOTAL, ENCUESTADOS | | |
|--------------------|----|---------|
| MUJERES | 8 | 21,62% |
| HOMBRES | 29 | 78,38% |
| TOTAL | 37 | 100,00% |



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

De las 37 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de Febrero del presente año, 8 son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



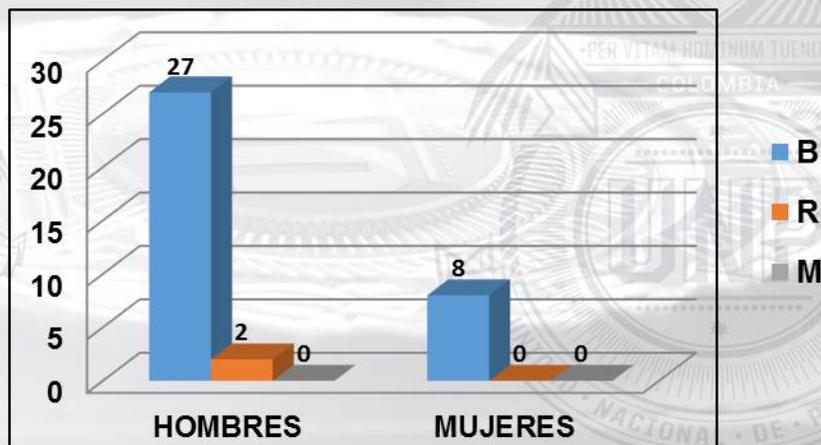
PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

| | | | |
|----------------------------------|---|---|---------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 8 | 100,00% |
| | R | 0 | 0,00% |
| | M | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 8 | 100,00% |

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

| | | | |
|----------------------------------|---|----|---------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 27 | 93,10% |
| | R | 2 | 6,90% |
| | M | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 29 | 100,00% |

COMO CALIFICAN LOS GENEROS NUESTRO SERVICIO





INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD

FEBRERO 2017

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRSD a la entidad, en los Grupos Regionales de Protección ubicados en Ibagué, Cúcuta, Buenaventura, Neiva y Pasto, podemos concluir que:

- Para el mes de Febrero de 2017 se presentó un incremento en siete (07) encuestas mas con relación al mes anterior, lo anterior obedece según lo manifestado por los colaboradores de las salas de atención al Usuario de los GURP, al compromiso por parte de ellos para sugerir su diligenciamiento y poder saber la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio brindado.
- 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.
- 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 campañas para que la totalidad de los Grupos Regionales de Protección la realicen, haciendo énfasis en que la Encuesta de Satisfacción, es una herramienta importante para evaluar el servicio prestado y la gestión realizada en la atención de las PQRSD elevadas en cada una de las sedes de la entidad a nivel nacional y verla reflejada en los diferentes informes presentados no solo ante la Alta Dirección, sino ante la ciudadanía en general toda vez que son publicadas en la página web de la entidad.

Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista GAC

Revisó: William Eduardo Diago Rivera – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Aprobó: Edgar Zamudio Pulido – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información