



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
06/9/2018**



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**TABLA DE CONTENIDO**

	Pagina.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES AGOSTO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	15
4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AGOSTO 2018 .....	16
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	28
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD ( 2018).....	28
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES AGOSTO .....	31
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES AGOSTO .....	33
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....	34
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....	35
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES AGOSTO 2018.....	38
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	38
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	52
11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A AGOSTO DE 2018) .....	63
12. CONCLUSIONES.....	75



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 1. PROPOSITO Y ALCANCE

Para la Unidad Nacional de Protección -UNP es primordial promover desde el interior de la institución las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios del Programa obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones Quejas Reclamos, Sugerencias Y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institución, lo cual 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 agosto del presente año, de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se adelanta el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

De igual manera, se refleja la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD mediante la encuesta de satisfacción al Ciudadano que hace parte integral de este informe.

### 2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

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

Se hace alusión a **955** PQRSD recibidas en el mes, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder en el mes de agosto.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

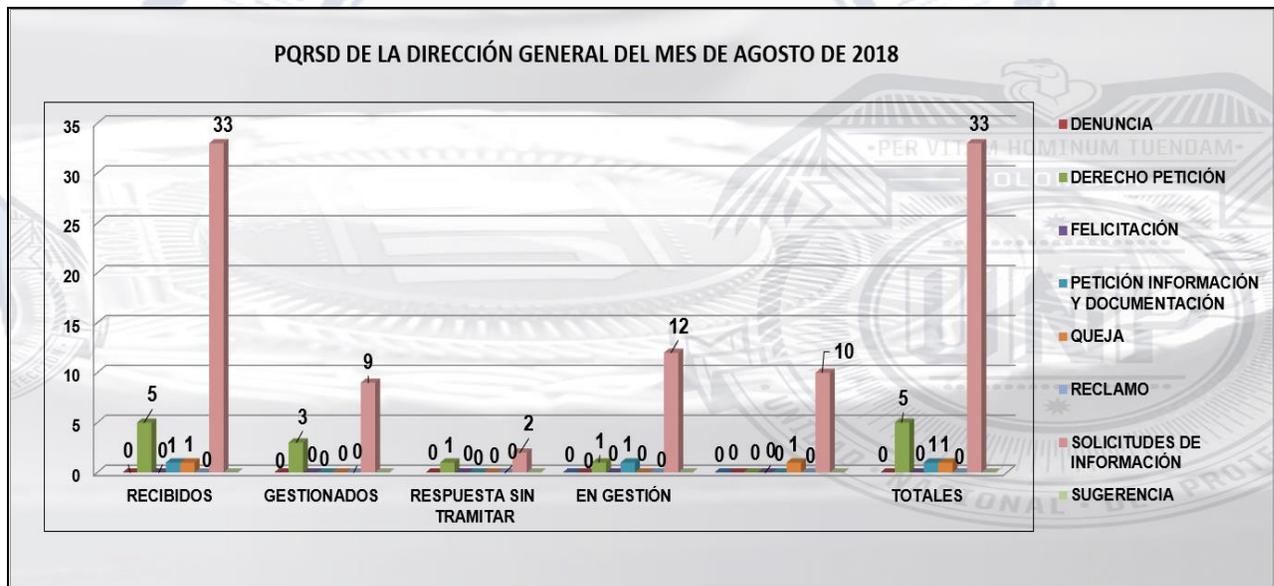
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	3	1	1	0	5
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	1	0	0	0	1	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33	9	2	12	10	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>40</b>					





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

**AGOSTO DE 2018**

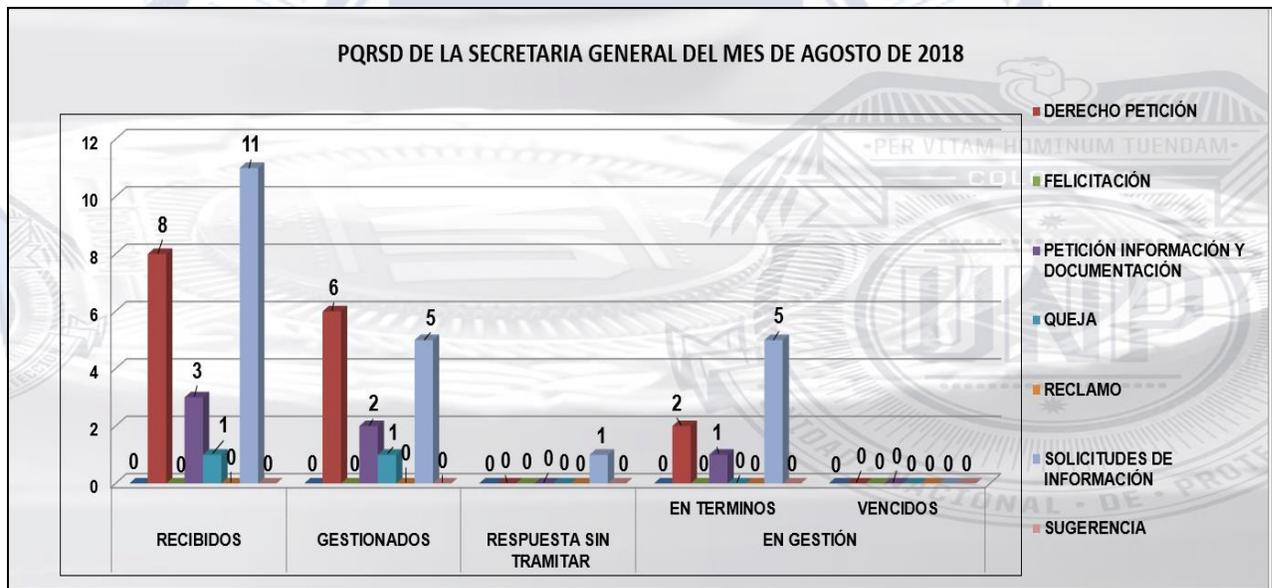
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**b. SECRETARIA GENERAL**

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	6	0	2	0	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	5	1	5	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>23</b>					





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

**AGOSTO DE 2018**

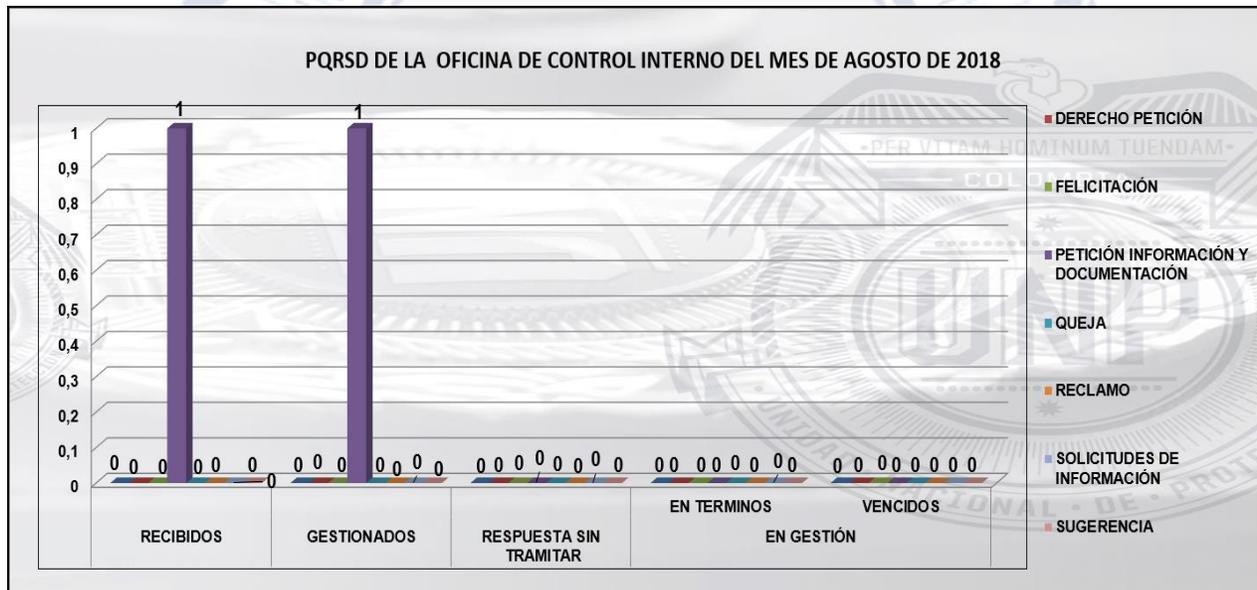
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>1</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

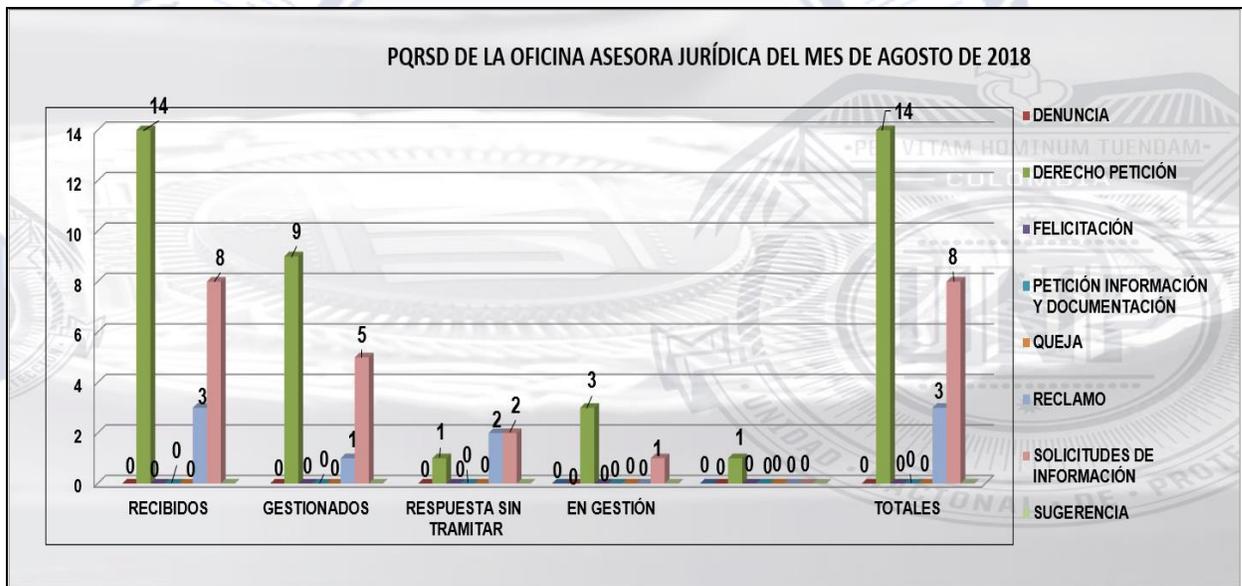
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	14	9	1	3	1	14
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	1	2	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	5	2	1	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>25</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

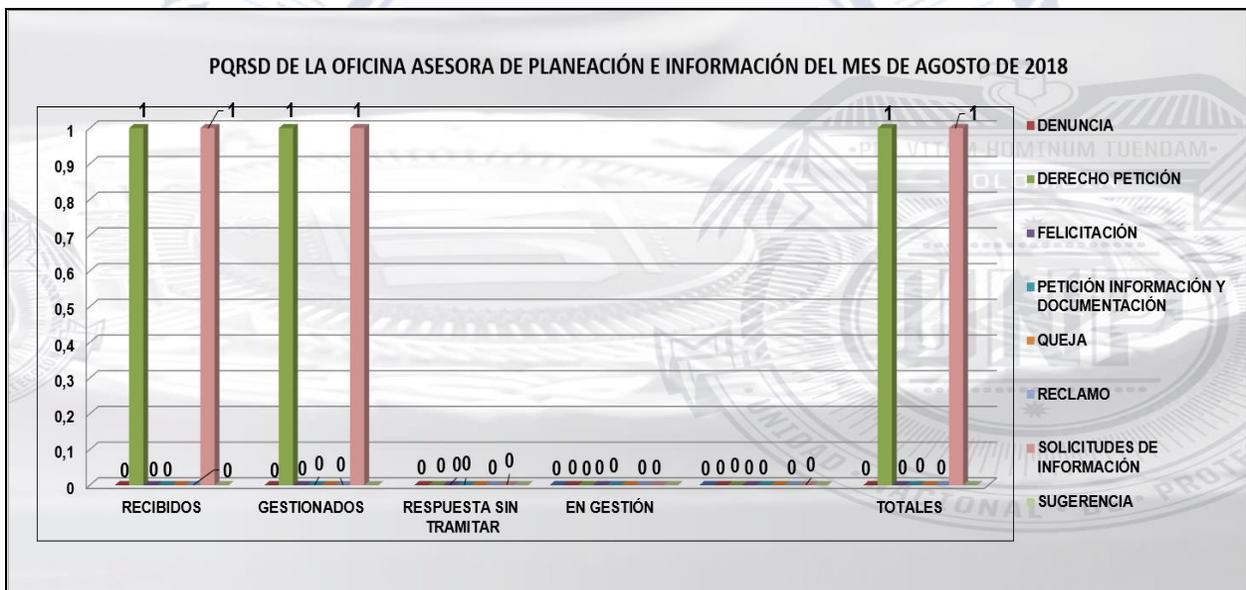
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>2</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

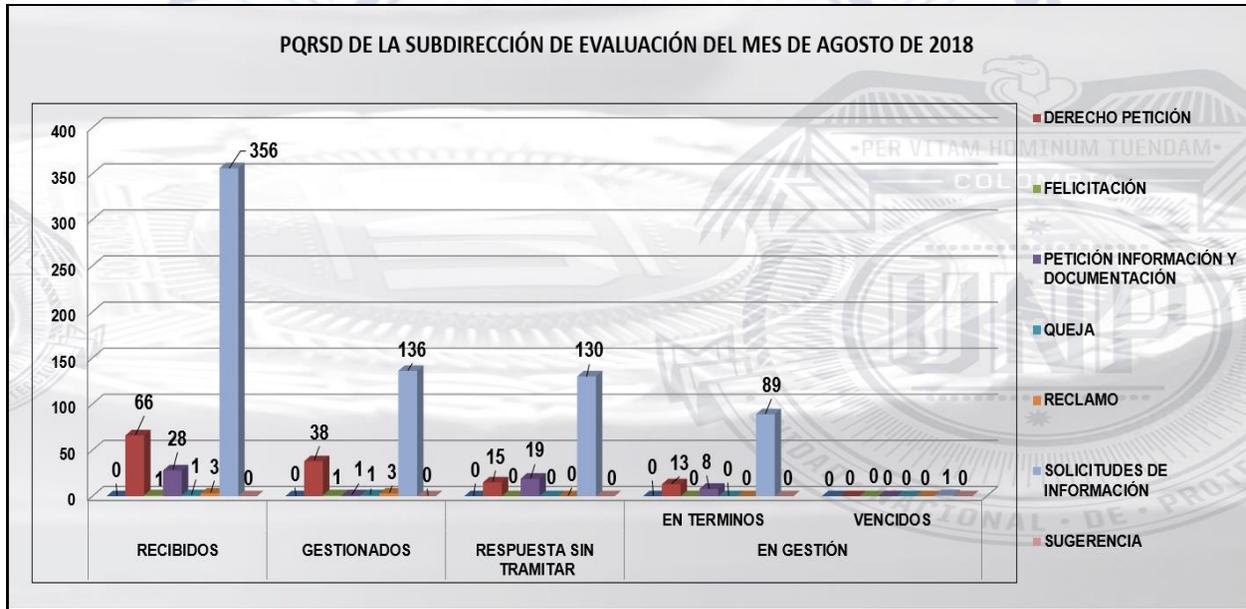
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	66	38	15	13	0	66
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	28	1	19	8	0	28
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	356	136	130	89	1	356
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>455</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

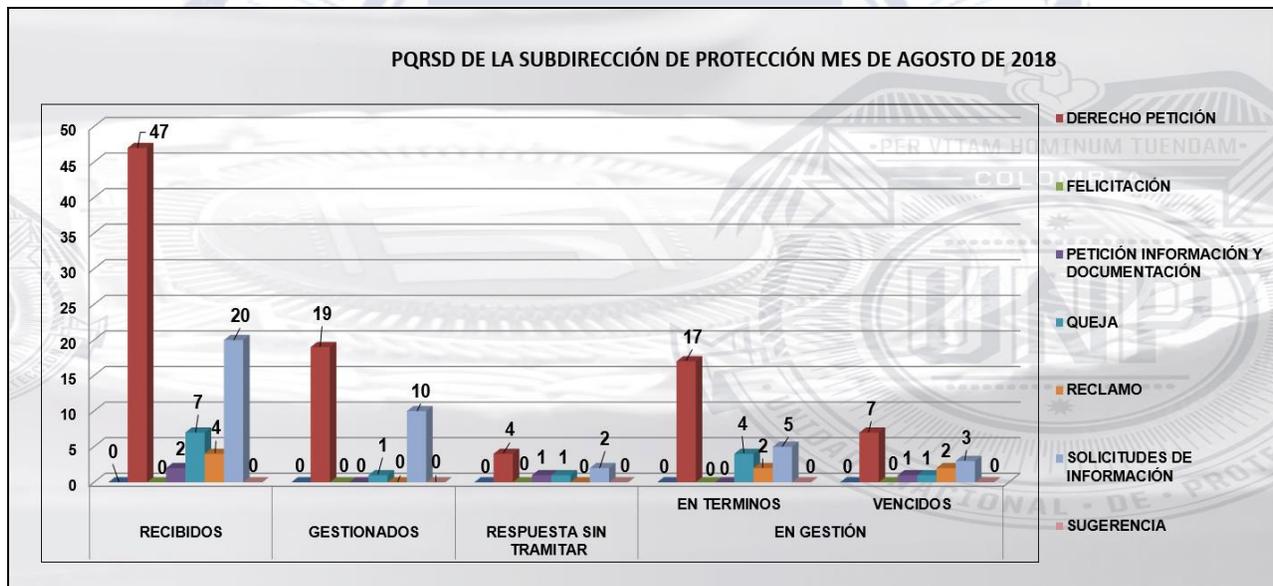
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	47	19	4	17	7	47
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	1	0	1	2
QUEJA	7	1	1	4	1	7
RECLAMO	4	0	0	2	2	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	10	2	5	3	20
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>80</b>					





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

**AGOSTO DE 2018**

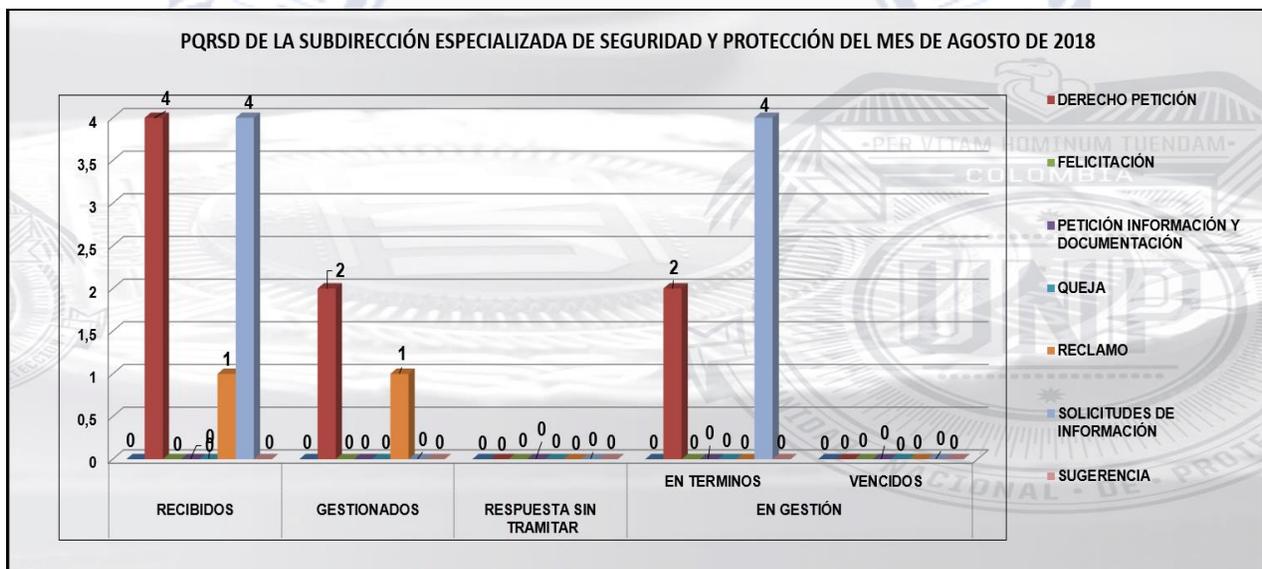
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	2	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	0	0	4	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>9</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

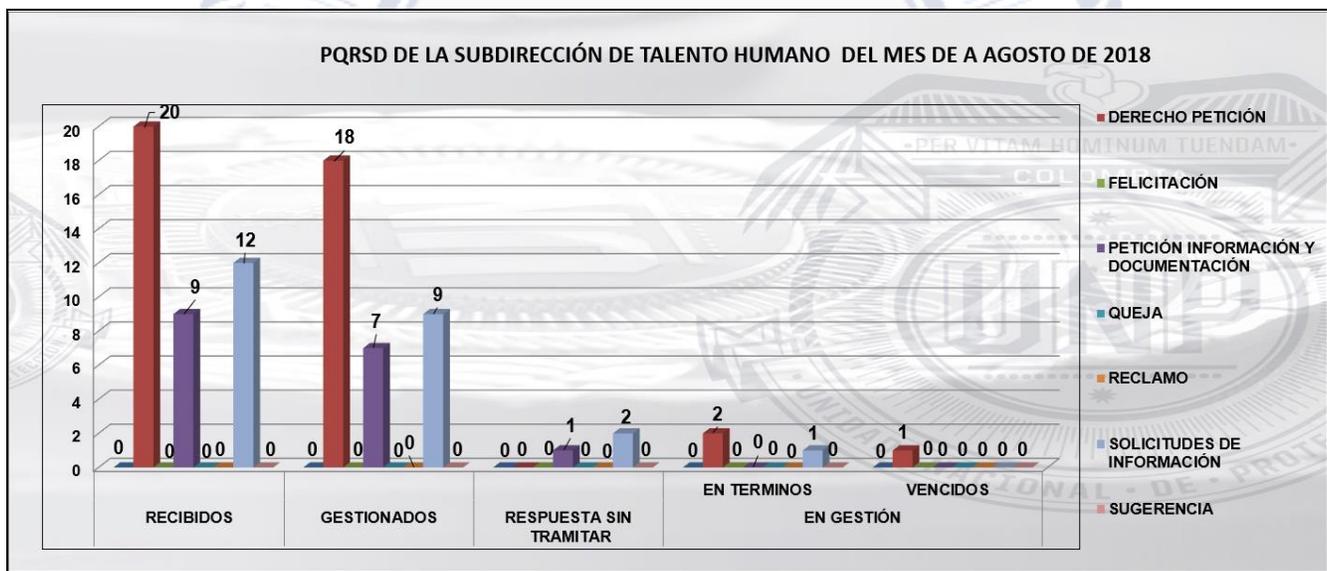
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	18	0	2	1	21
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	9	7	1	0	0	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	9	2	1	0	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>41</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

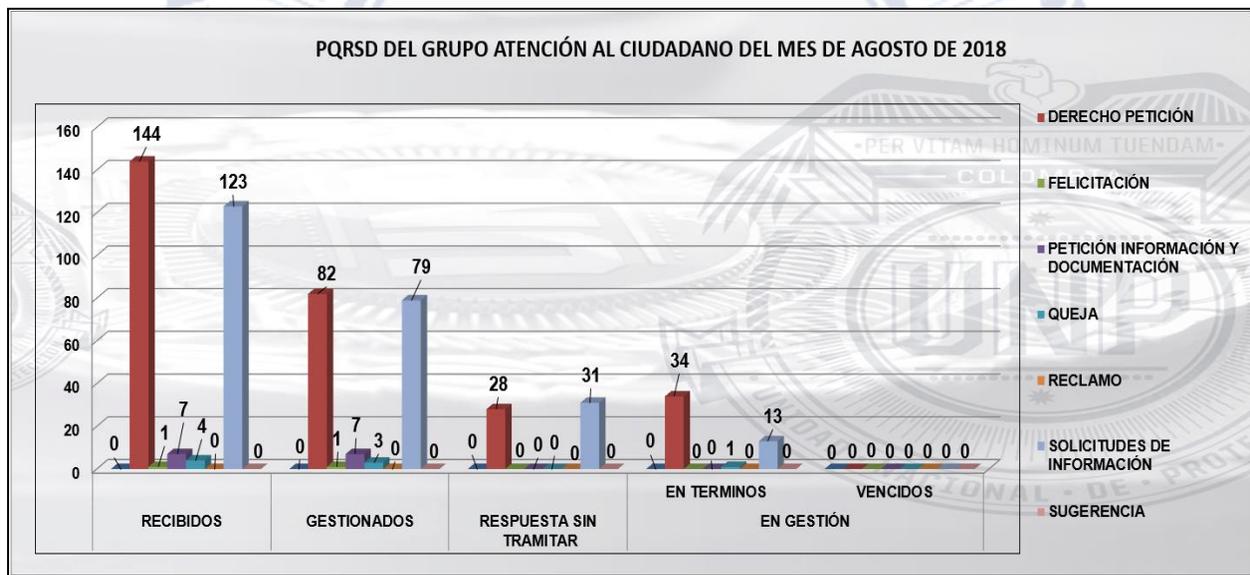
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	144	82	28	34	0	144
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	7	0	0	0	7
QUEJA	4	3	0	1	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	123	79	31	13	0	123
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>279</b>					





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

**AGOSTO DE 2018**

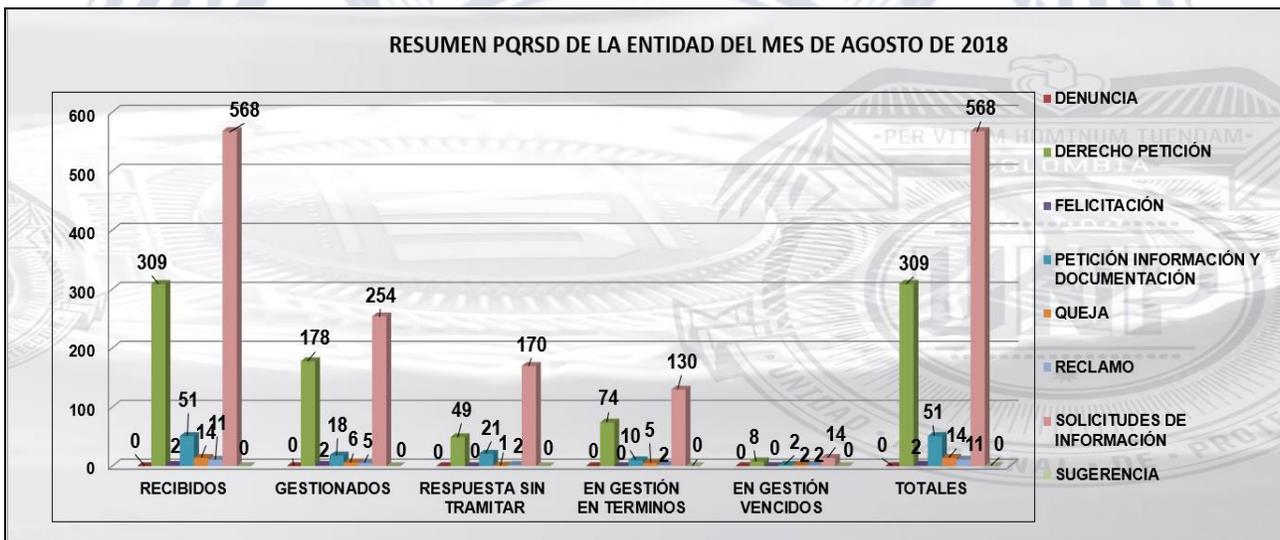
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**k. TOTAL RESUMEN DE PQRSD DEL MES DE AGOSTO 2018.**

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO DE 2018						
AGOSTO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	309	178	49	74	8	309
FELICITACIÓN	2	2	0	0	0	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	51	18	21	10	2	51
QUEJA	14	6	1	5	2	14
RECLAMO	11	5	2	2	2	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	568	254	170	130	14	568
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>955</b>					



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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de agosto, y las recibidas en agosto para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1009** PQRSD, de ese total fueron respondidas **948** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **93,95%**

**El restante 6,05 %** de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final.

Se hace necesario aclarar que, ante la actual coyuntura nacional, se vienen presentado un elevado número de PQRSD provenientes de los Entes de Control, Organizaciones No gubernamentales y ciudadanos respecto a las situaciones de seguridad de líderes y defensores sociales por las amenazas elevadas por grupos al margen de la ley como (las águilas negras y autodefensas gaitanistas) los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección.

### 4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES AGOSTO

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.

Formula (No. de PQRSD Trámitadas en términos de Ley de la Entidad durante el periodo /No. de PQRSD Recibidas para responder en términos de Ley de la Entidad durante el periodo)\*100 \* (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).



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

**AGOSTO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO AGOSTO DE 2018**

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

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DEL PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2018																					
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE JUNIO	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO
							PQRSD Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	646	91,63%	691	92,63%	608	88,89%	633	93,92%	631	94,04%
						705		746		684		674		671		677		777		1009	

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





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

## AGOSTO DE 2018

### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

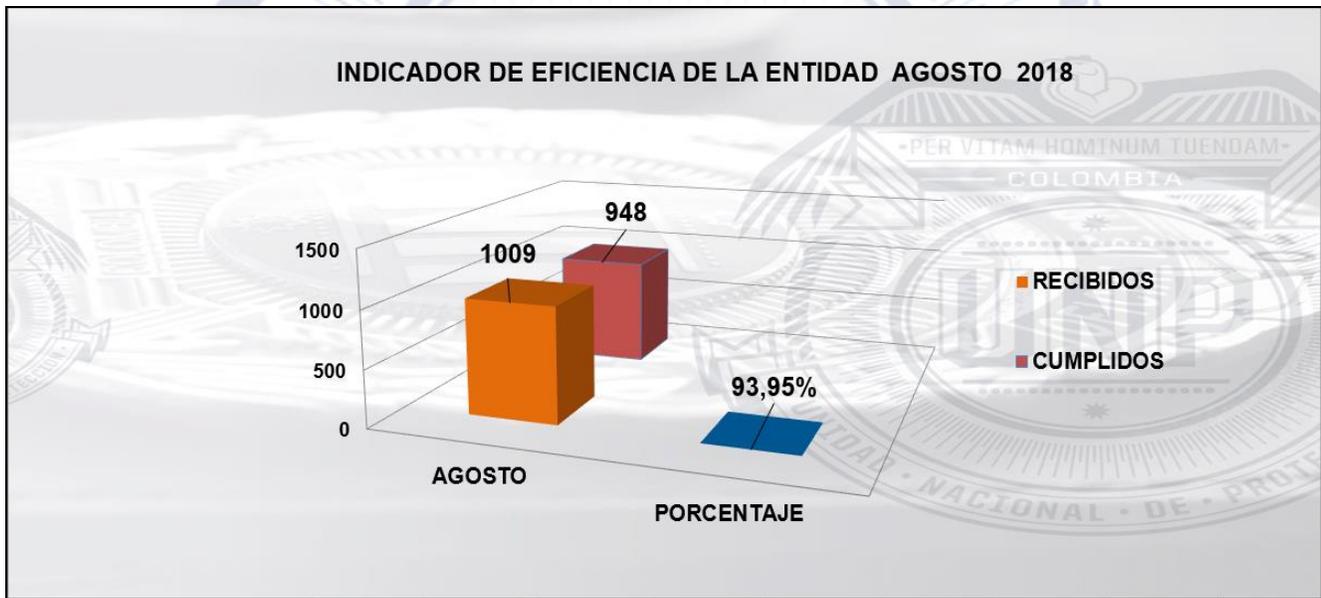
### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### ➤ Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE AGOSTO DE 2018	955	706
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	36	36
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	406	366
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	290	290
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2018	277	256
<b>TOTAL</b>	<b>1009</b>	<b>948</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>93,95%</b>	

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

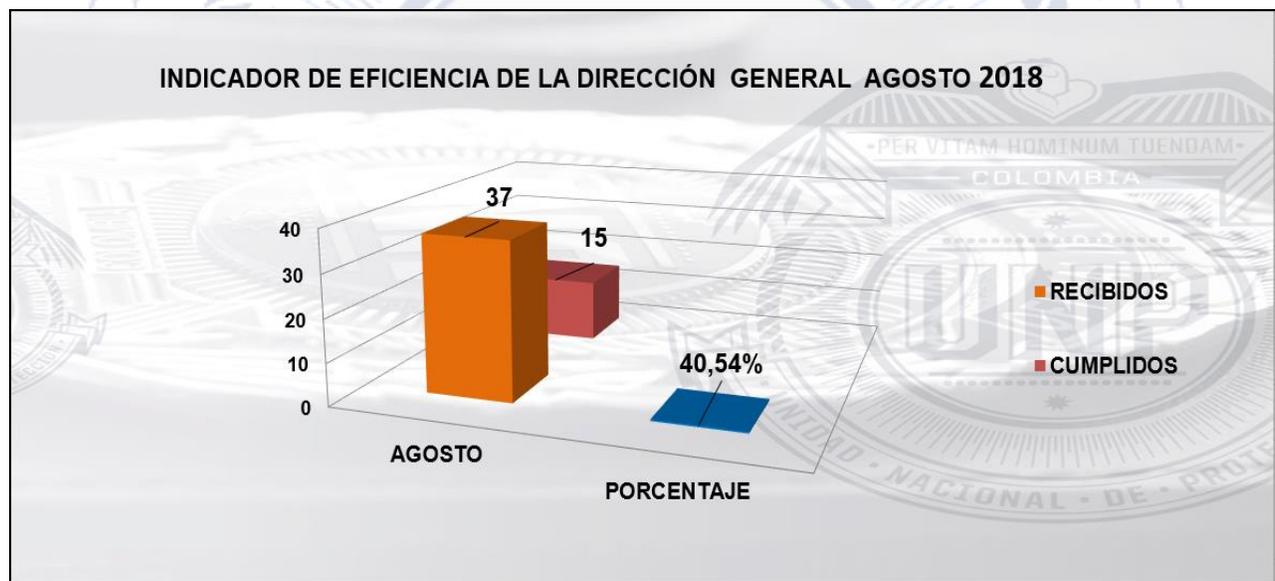
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	23	9
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	3	3
PQRS PENDIENTES DE JULIO 2018	11	3
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>15</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>40,54%</b>	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

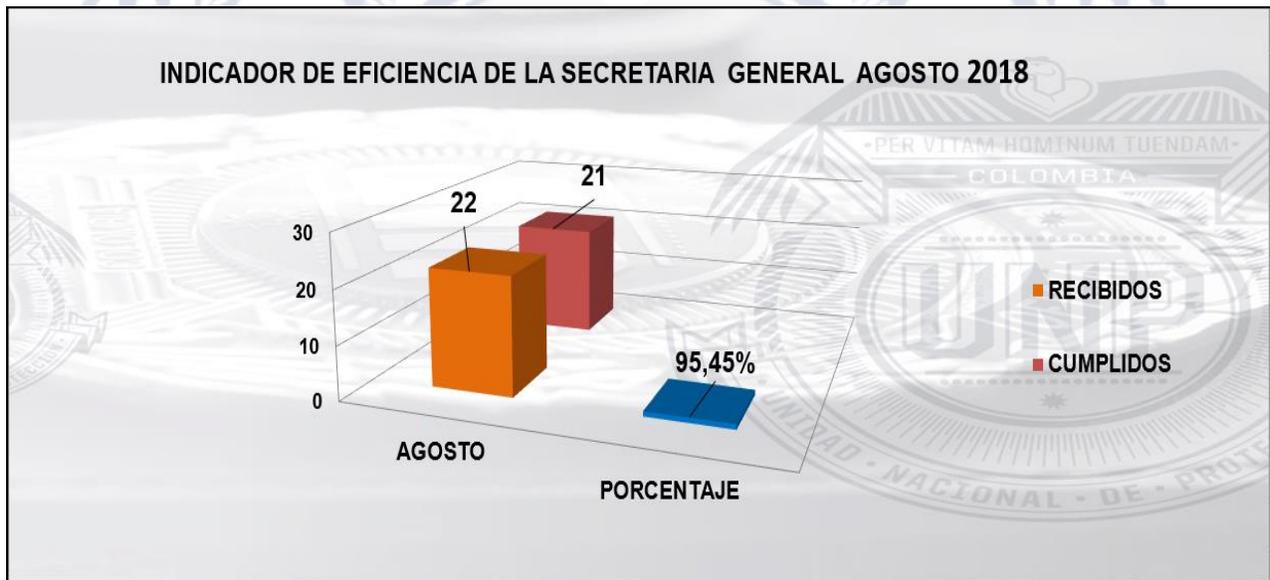
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	8	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2018	7	6
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>21</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>95,45%</b>	





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

**AGOSTO DE 2018**

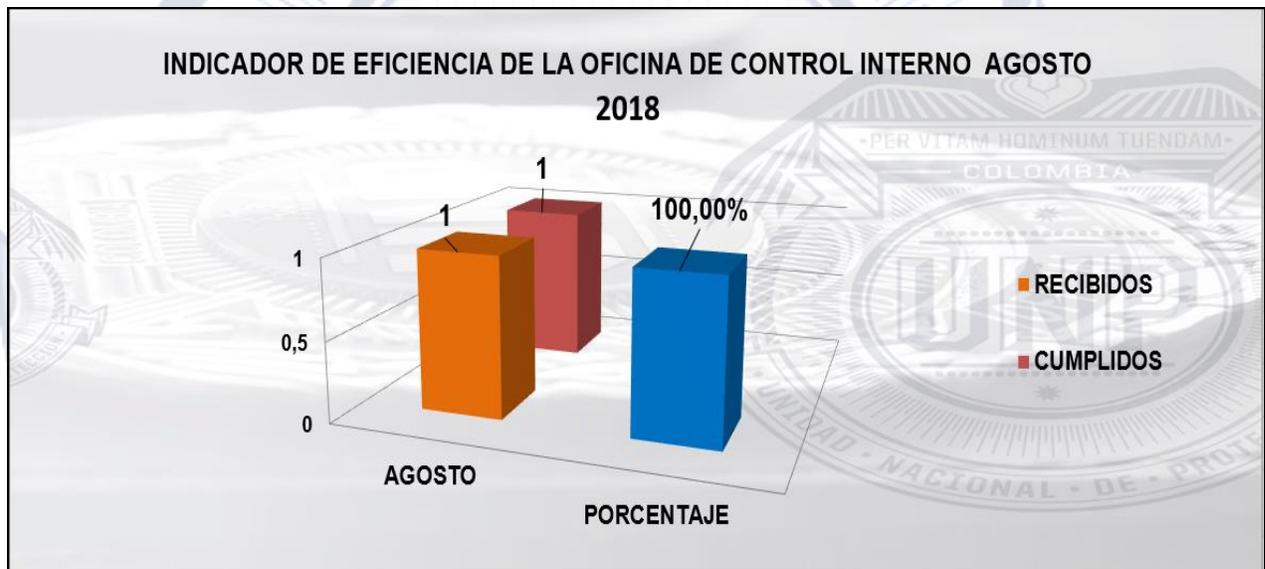
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

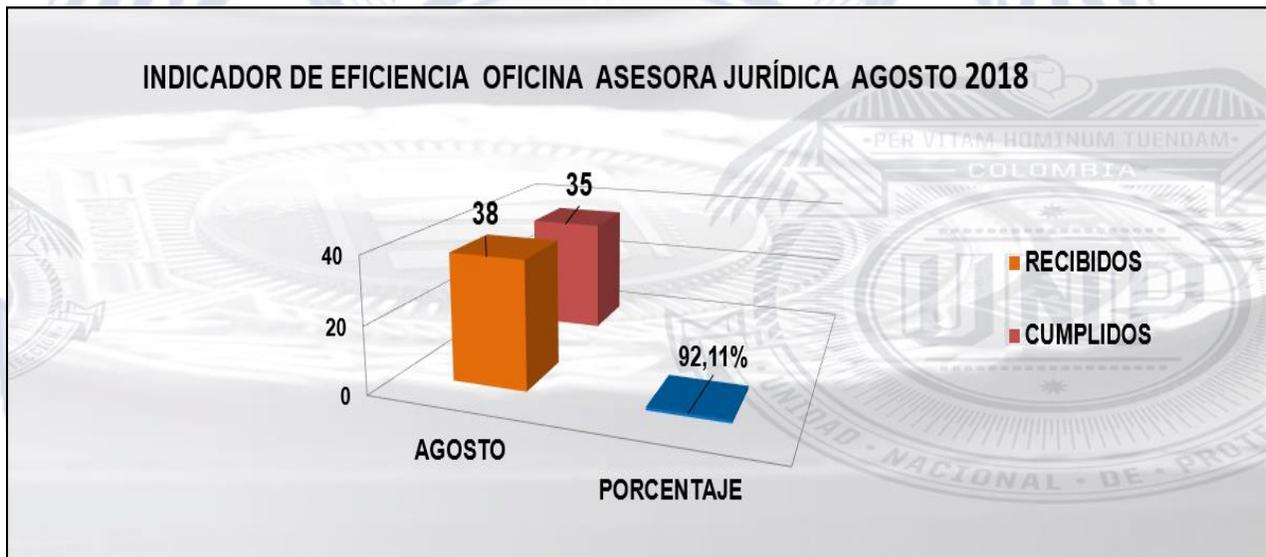
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	11	9
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	10	10
PQRS PENDIENTES DE JULIO 2018	17	16
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>35</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>92,11%</b>	





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

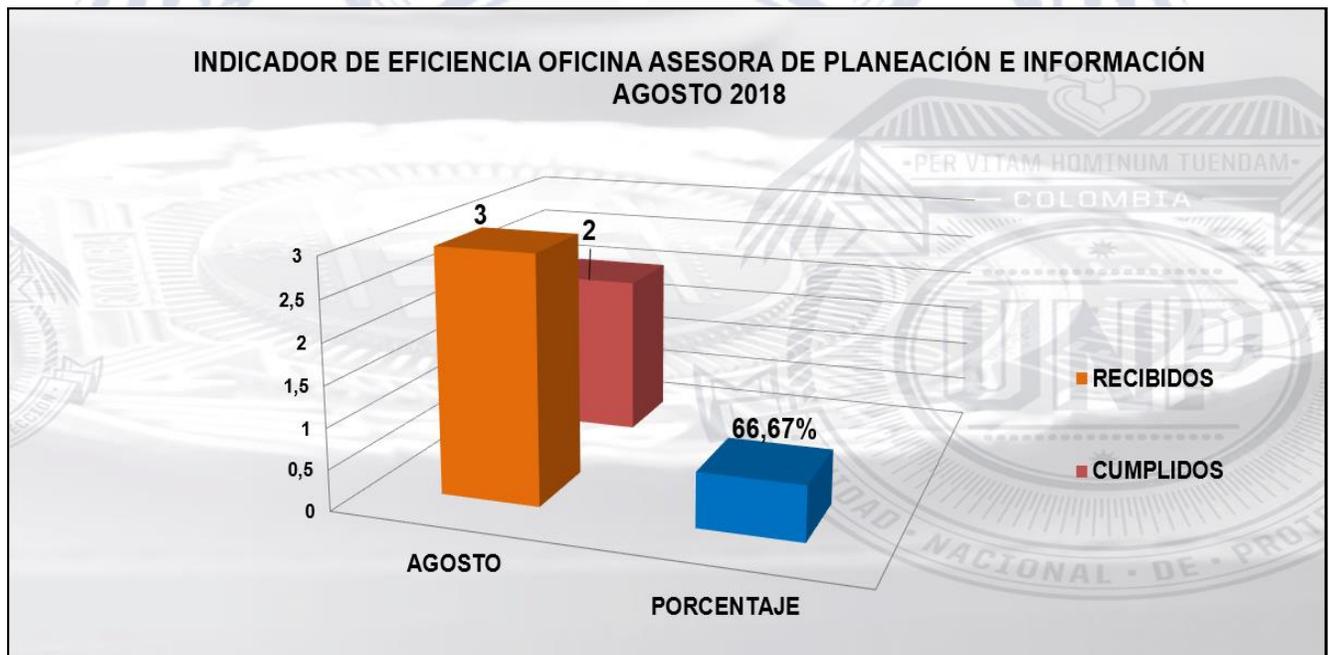
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	2	1
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	0	0
PQRS PENDIENTES DE JULIO 2018	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>66,67%</b>	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

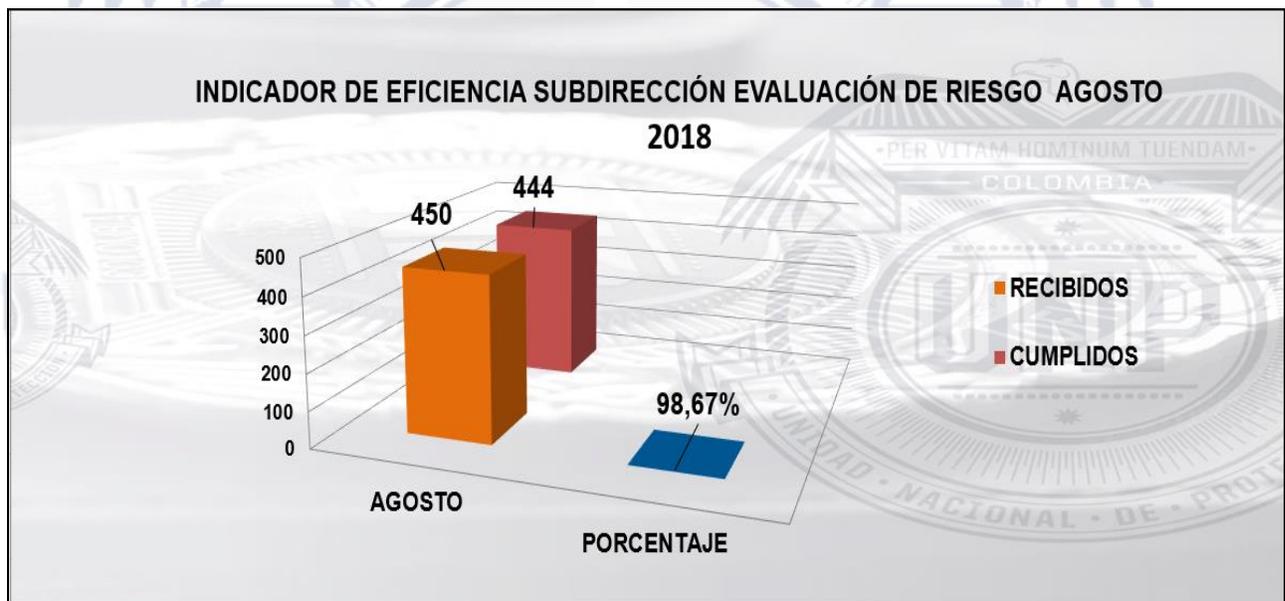
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	214	211
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	129	129
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2018	107	104
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>444</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>98,67%</b>	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

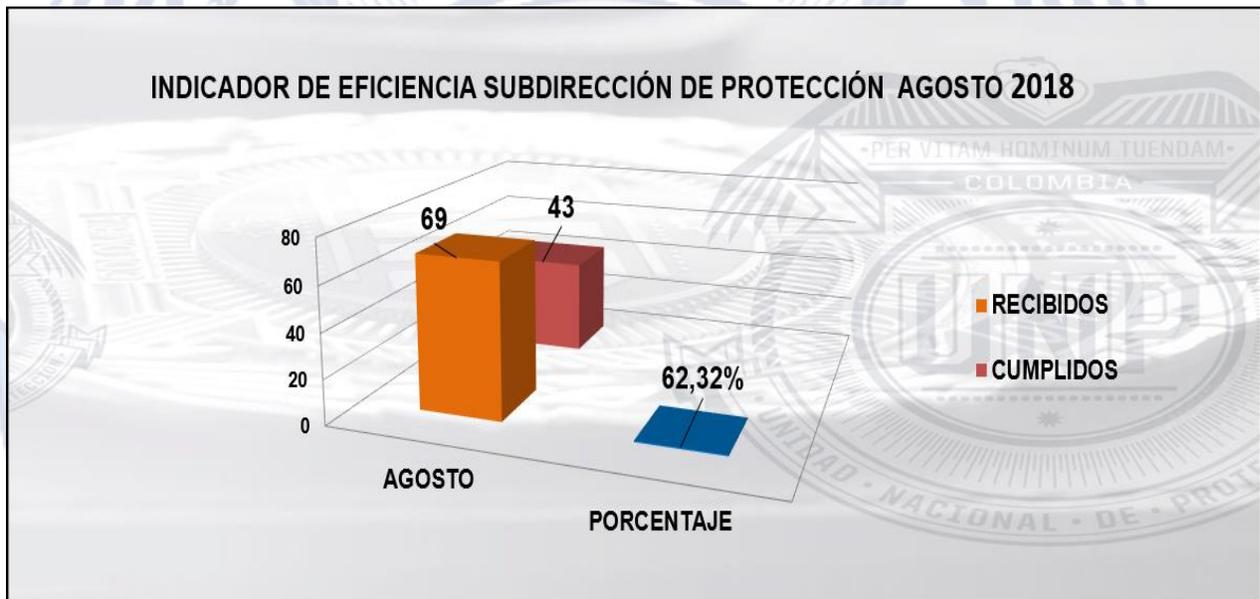
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	28	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2018	17	10
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>43</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>62,32%</b>	





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

**AGOSTO DE 2018**

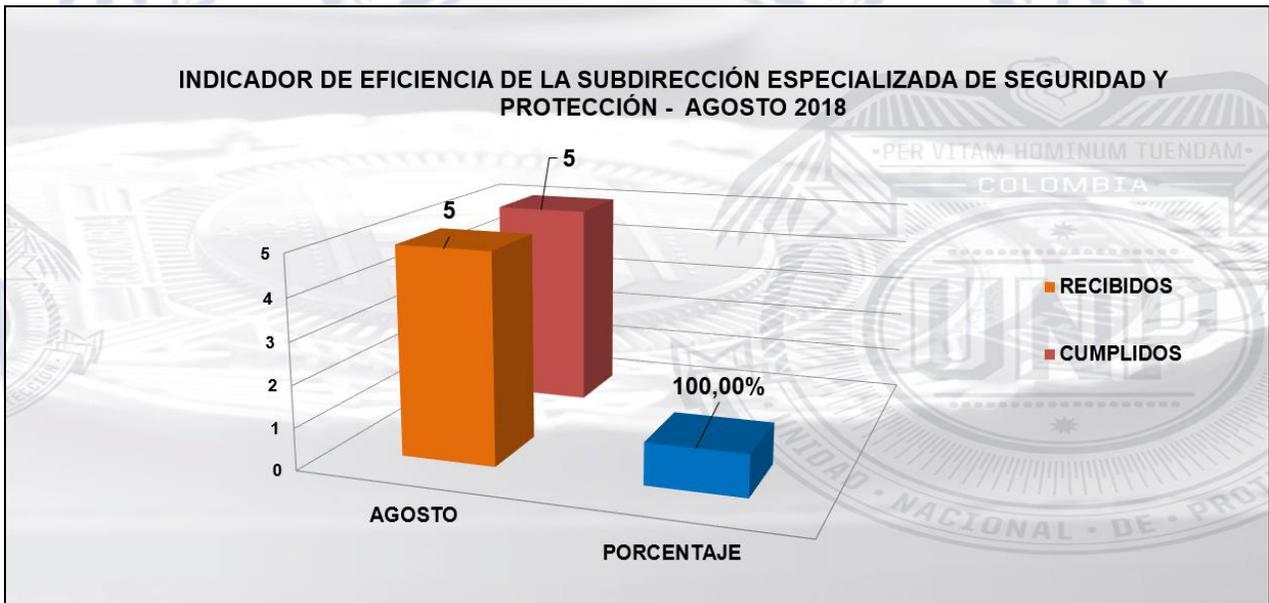
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

<b>OPORTUNIDAD</b>		
<b>SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	1	1
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	2	2
PQRS PENDIENTES DE JULIO 2018	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>100,00%</b>	





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	17	16
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	21	21
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2018	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>46</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>95,83%</b>	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

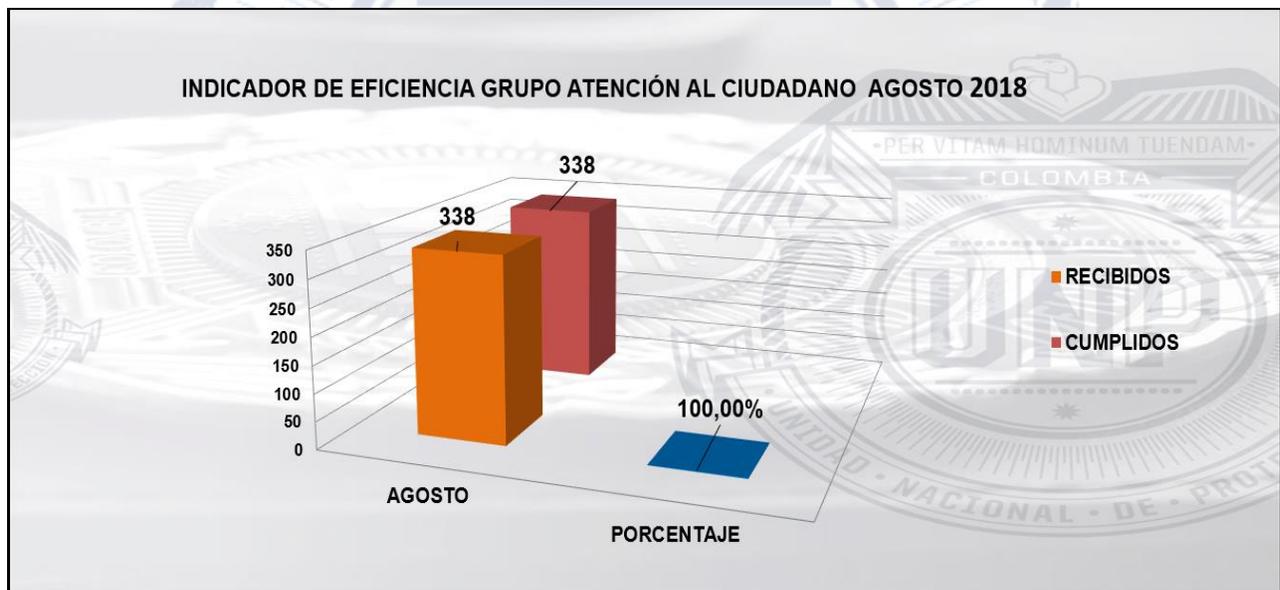
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - AGOSTO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	36	36
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	101	101
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2018)	94	94
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2018	107	107
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>338</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>100,00%</b>	

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





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

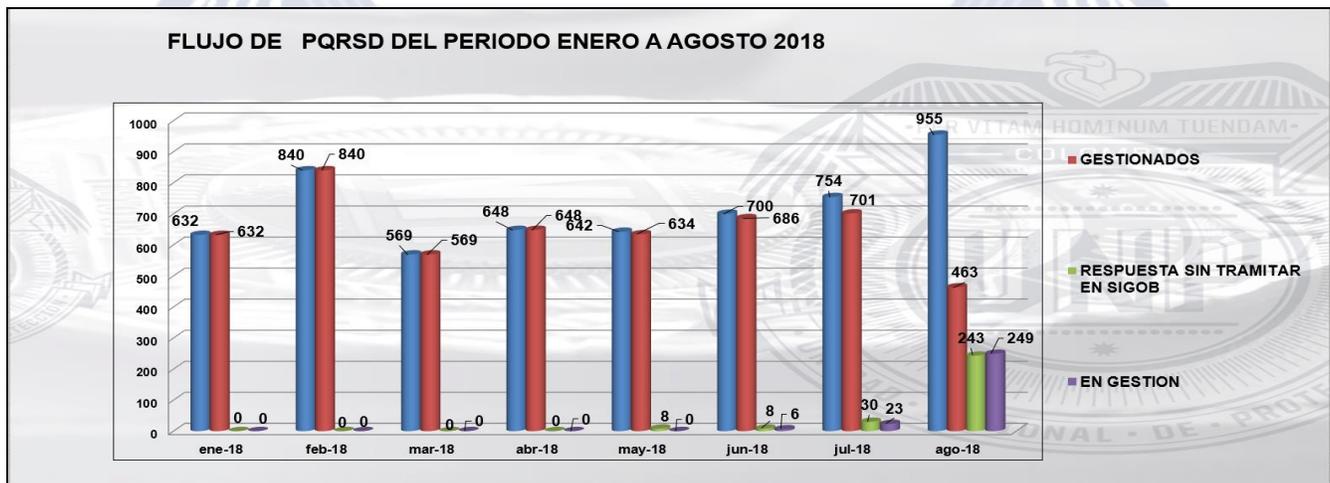
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.2 FLUJO DE PQRSD

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2018										
PQRSD	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	TOTALES
	RECIBIDOS	632	840	569	648	642	700	754	955	5740
	GESTIONADOS	632	840	569	648	634	686	701	463	5173
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	8	8	30	243	289
	EN GESTION	0	0	0	0	0	6	23	249	278



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

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

➤ Rezago del mes de mayo de 2018

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO DE 2018	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2018	GESTIONADOS EN AGOSTO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	16	2	1	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	213	7	0	7	0,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>229</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	

➤ Rezago del mes de junio de 2018

REZAGO PQRSD MES DE JUNIO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO DE 2018	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2018	GESTIONADOS EN AGOSTO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	5	1	4	20,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	228	15	10	5	66,67%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74	7	2	5	28,57%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>326</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago del mes de julio de 2018

REZAGO PQRSD MES DE JULIO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JULIO DE 2018	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2018	GESTIONADOS EN AGOSTO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	17	15	5	10	33,33%
SECRETARIA GENERAL	26	4	3	1	75,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	38	15	11	4	73,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	249	132	110	22	83,33%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	21	7	14	33,33%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	8	4	2	2	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>400</b>	<b>191</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>0,00%</b>

➤ Resumen PQRSD del mes de agosto 2018

RESUMEN PQRSD MES DE AGOSTO 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	40	12	3	14	11	28	40,54%
SECRETARIA GENERAL	23	14	1	8	0	9	95,45%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	25	15	5	4	1	10	92,11%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	455	180	164	110	1	275	98,67%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80	30	8	28	14	50	62,32%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	41	34	3	3	1	7	95,83%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	279	172	59	48	0	107	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	9	3	0	6	0	6	100,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>955</b>	<b>463</b>	<b>243</b>	<b>221</b>	<b>28</b>	<b>492</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>93,95%</b>						



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

275 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio 2018

19 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio 2018

6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2018

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril 2018

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero 2018

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.

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

<b>MOTIVOS DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A AGOSTO 2018</b>		
<b>MOTIVOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	67	1%
Archivo Documental	93	2%
Comunicado CERREM	125	2%
Escoltas	150	3%
Funciones y Procedimientos UNP	218	4%
Implementación de Medidas	91	2%
Información Trámite y Servicios UNP	3000	52%
Información Estudio Nivel de Riesgo	1782	31%
No Competencia UNP	82	1%
Vehículos	132	2%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>5740</b>	<b>100%</b>



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

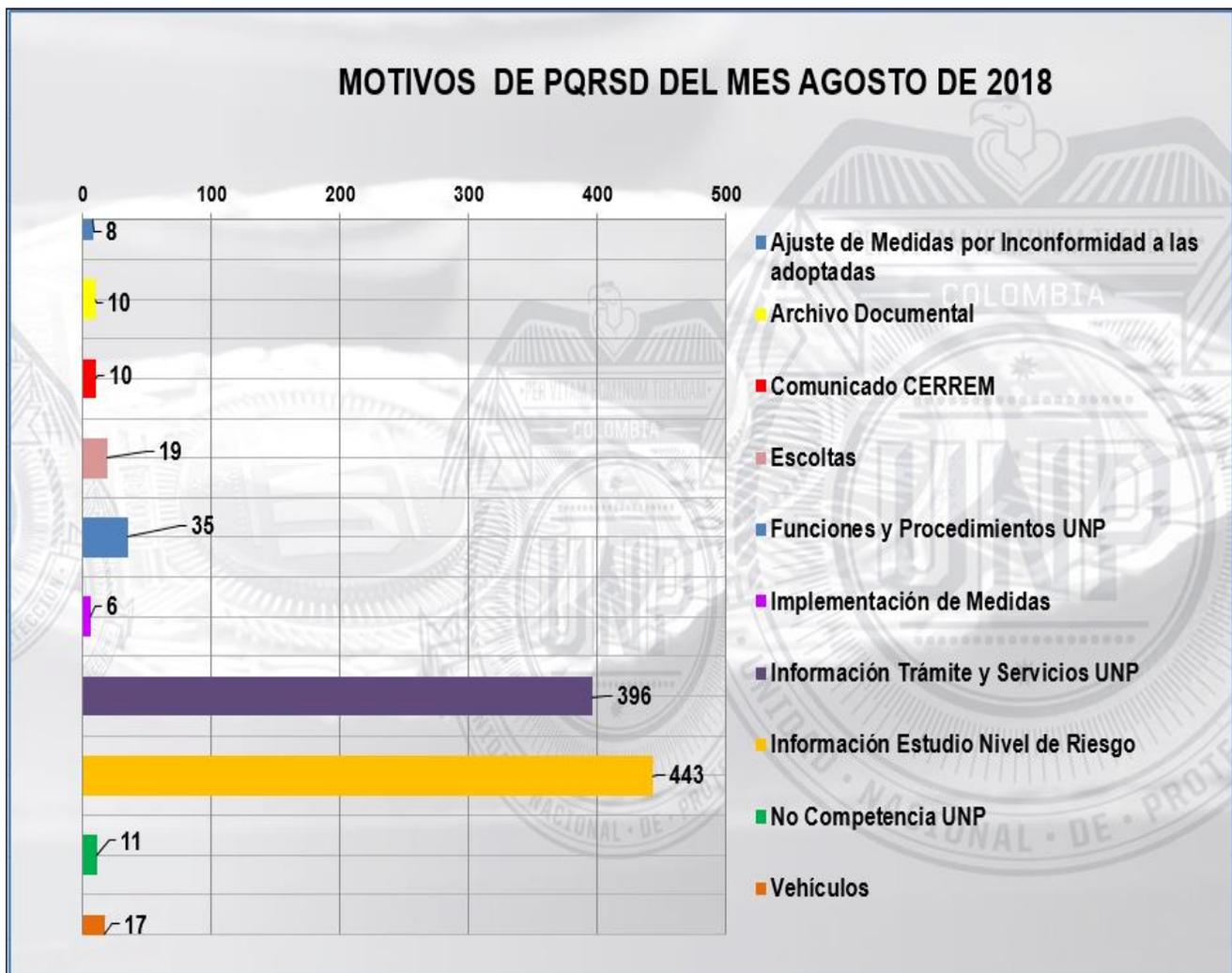
AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica de motivos de PQRSD en el mes de agosto 2018.





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2018

PQRSD POR POBLACIÓN DEL PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	103	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	884	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	237	4%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	22	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	600	10%
Miembros de Misión Médica	6	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	9	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	101	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	890	16%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	19	0%
Dirigentes M-19	5	0%
Apoderados Profesionales forenses	9	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	189	3%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	425	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	44	1%
Medidas Cautelares	35	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	8	0%
FARC-EP	45	1%
ARN	111	2%
Entidad Pública.	796	14%
Ninguna	1202	21%
<b>TOTAL</b>	<b>5740</b>	<b>100%</b>



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

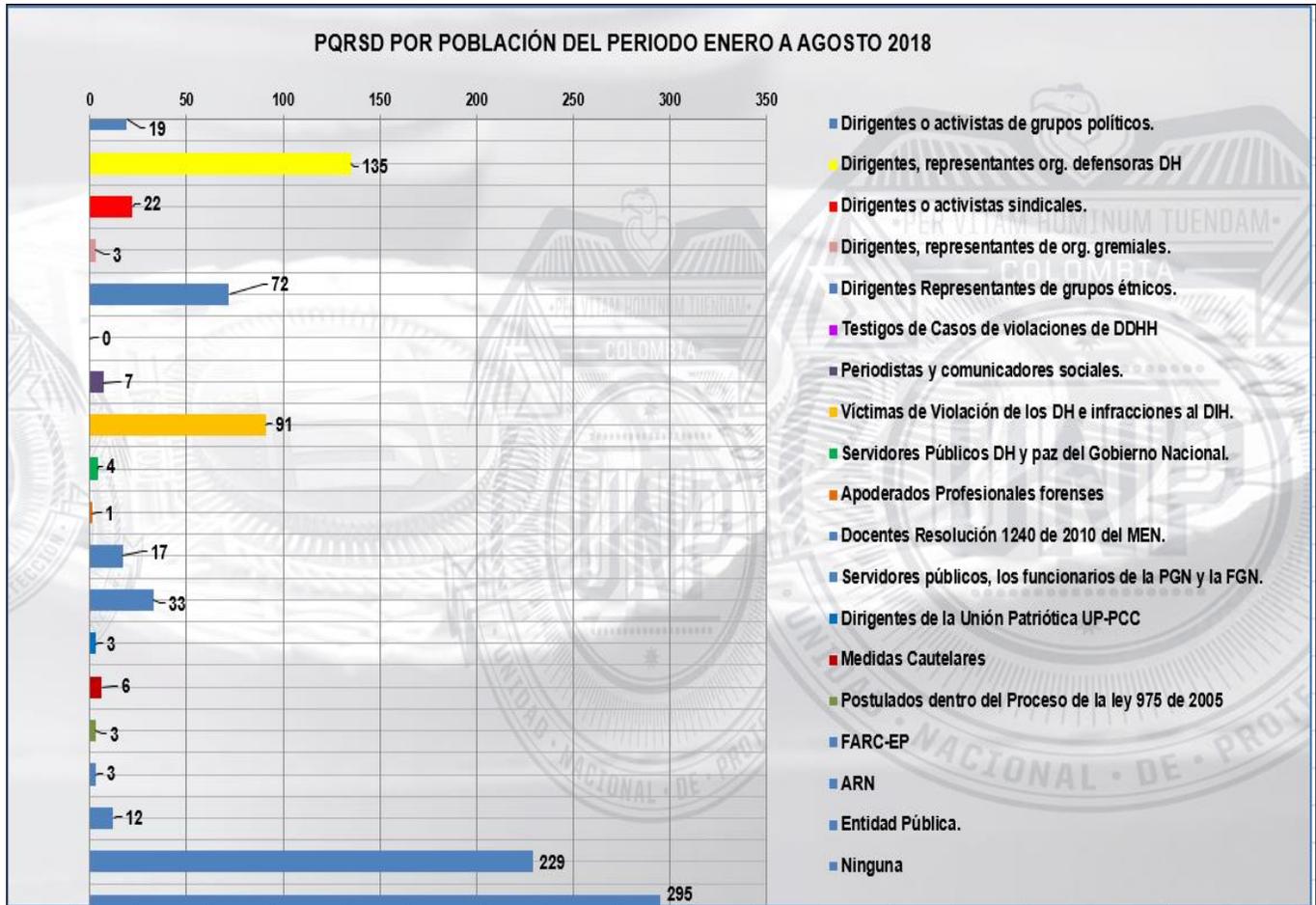
## AGOSTO DE 2018

### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



## 8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

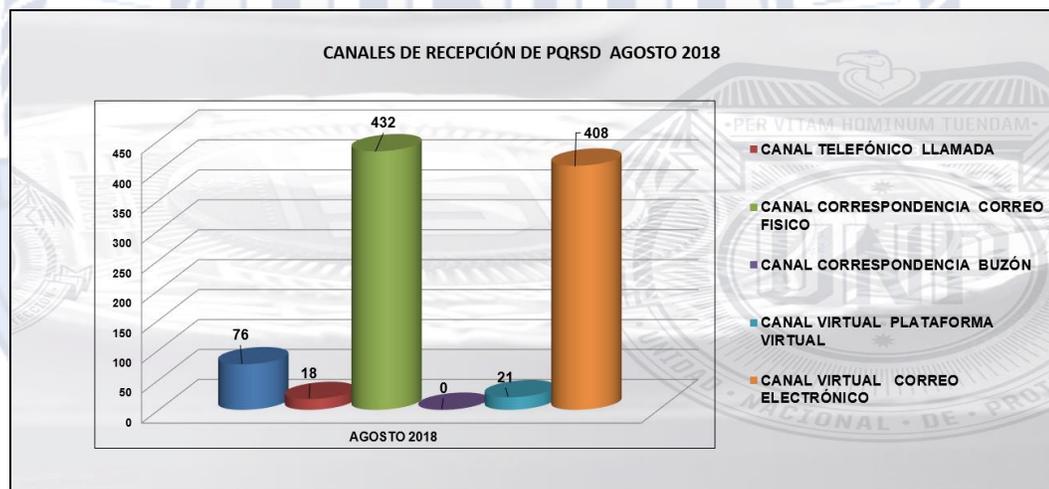


### 9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

a) Número de solicitudes recibidas.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS D		
AGOSTO 2018		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	76
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	18
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	432
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	21
	CORREO ELECTRÓNICO	408
TOTAL		955





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



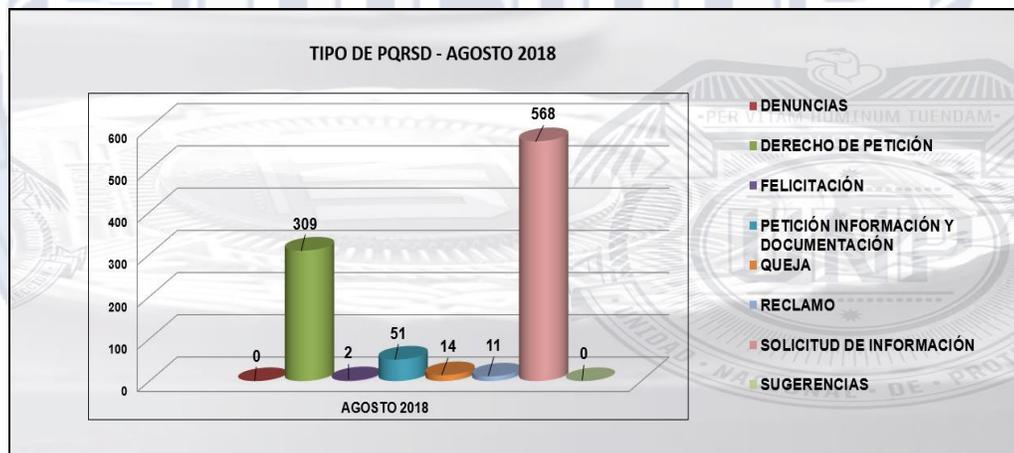
b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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

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

c) Tipo de PQRSD del mes de agosto 2018

TIPO DE PQRSD	
AGOSTO 2018	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	309
FELICITACIÓN	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	51
QUEJA	14
RECLAMO	11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	568
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>955</b>





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

**AGOSTO DE 2018**

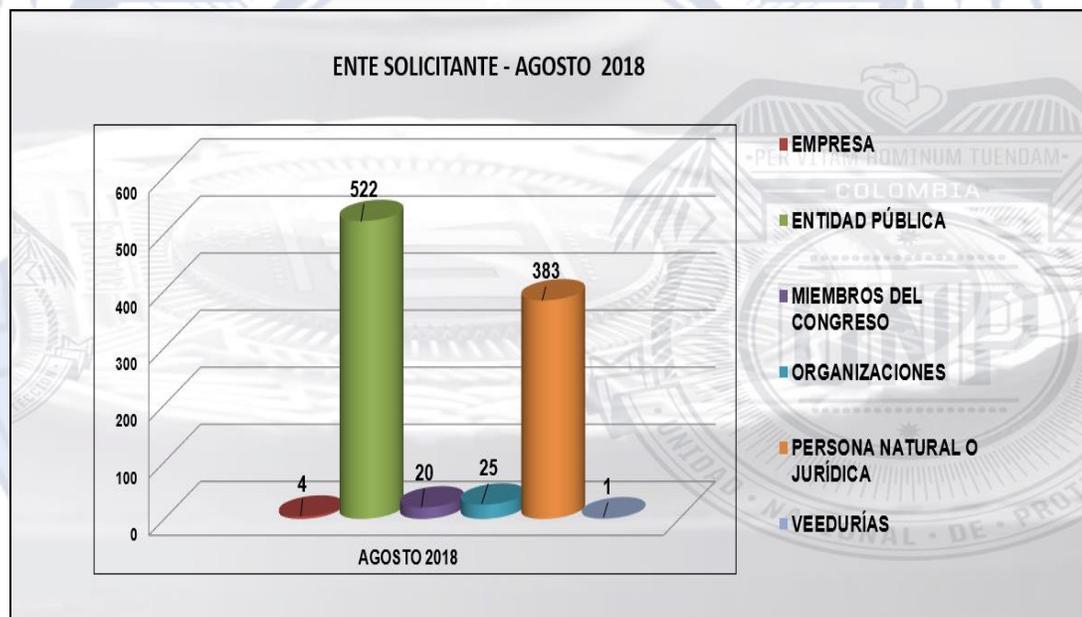
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de agosto 2018

ENTE SOLICITANTE	
AGOSTO 2018	
EMPRESA	4
ENTIDAD PÚBLICA	522
MIEMBROS DEL CONGRESO	20
ORGANIZACIONES	25
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	383
VEEDURÍAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>955</b>





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES AGOSTO 2018.**

**10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL**

**PRESENTACIÓN**

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se constituye como un instrumento propicio para generar participación ciudadana.

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

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

**FICHA TÉCNICA**

Definición de las Variables Que Evaluar

**PARTICIPACIÓN:** Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.

**RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**DOMINIO:** Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.

**ORIENTACIÓN:** Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

**PERCEPCIÓN:** Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad

**SATISFACCIÓN:** Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

Preguntas Encuesta

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

¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?

¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?

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

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

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

¿Cómo califica nuestro Servicio?



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**Muestra**

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al ciudadano está constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objeto de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de agosto de 2018.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

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

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA								
PERIODO AGOSTO 2018								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	M



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
8	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
9	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
10	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
11	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
13	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	4	SI	SI	5	B	F
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	1	5	SI	SI	3	B	M
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
26	SI	4	4	SI	SI	3	B	F
27	NO	4	5	SI	SI	3	B	M
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M



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

**AGOSTO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



30	SI	5	5	SI	SI	2	B	F
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	SI	5	5	SI	SI	2	R	M
34	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
37	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
38	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
39	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
41	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
43	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
45	SI	4	4	-SI	SI	4	B	M

**RESULTADO ENCUESTA**

**PARTICIPACIÓN**

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual está relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 45 personas encuestadas 26 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 58% de la población muestra, EL 42% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



### INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### PREGUNTA 1

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	58%
	NO	19	42%
TOTAL		45	100%



#### OPORTUNIDAD

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

El 98% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, solo una (01) persona lo califico con la más baja valoración, esto corresponde al 2%.



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

**AGOSTO DE 2018**

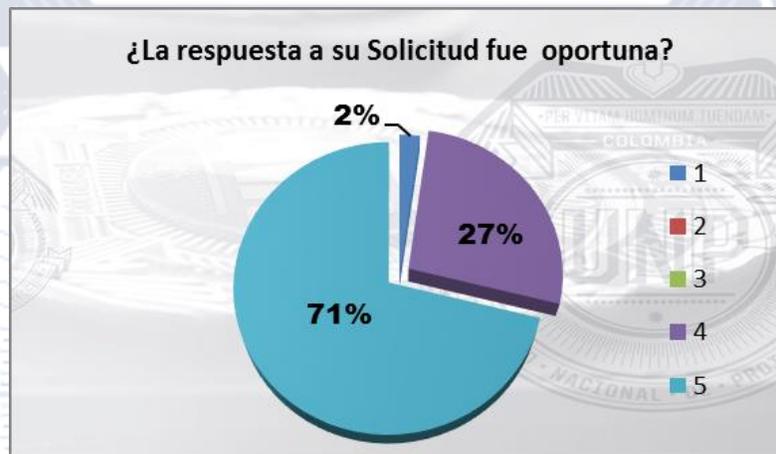
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PREGUNTA 2**

¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	12	27%
	5	32	71%
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>



**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 está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, se pudo establecer que:

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

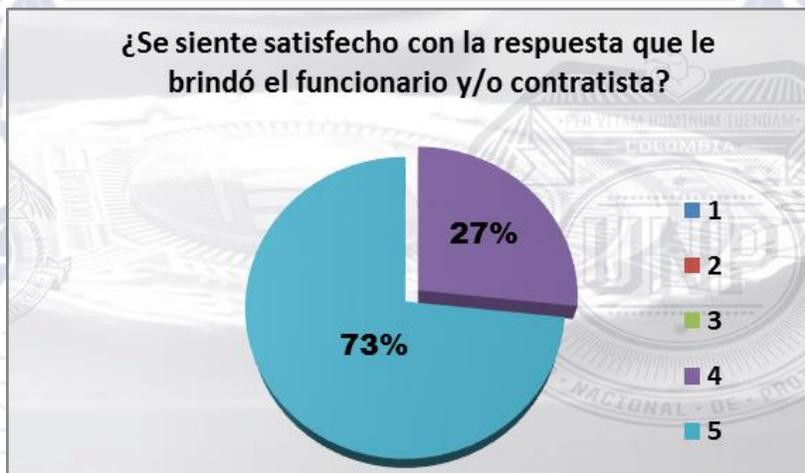
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 3

¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	5%
	4	12	27%
	5	33	73%
TOTAL		45	100%



DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

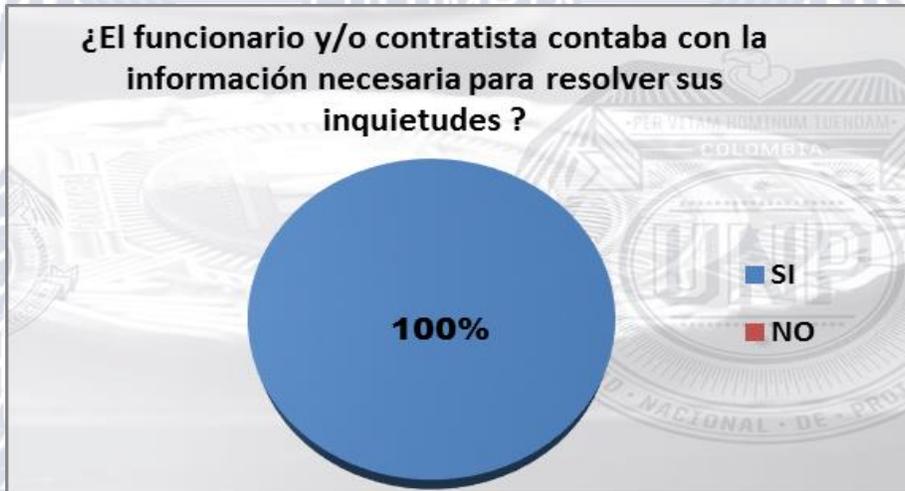
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PREGUNTA 4**

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	45	100%
	NO	0	0%
TOTAL		45	100%

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



En lo concerniente a la quinta pregunta, ¿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 la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento.



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

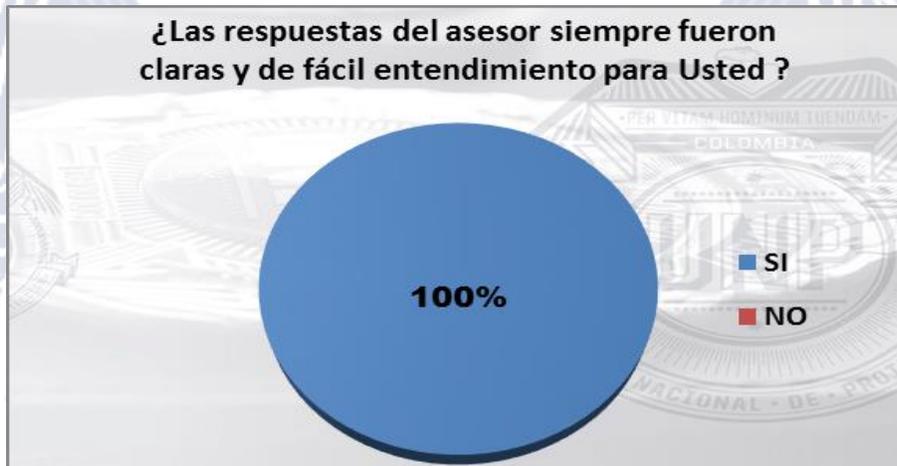
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PREGUNTA 5**

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	100%
	NO	0	0%
TOTAL		45	100%

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



**PERCEPCIÓN**

A la pregunta La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), son para usted?, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 45 personas encuestadas en Bogotá, el 89% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, tres (3) personas lo califican con 3 que corresponde al 7% y el 4% de ellos lo califica con 2.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

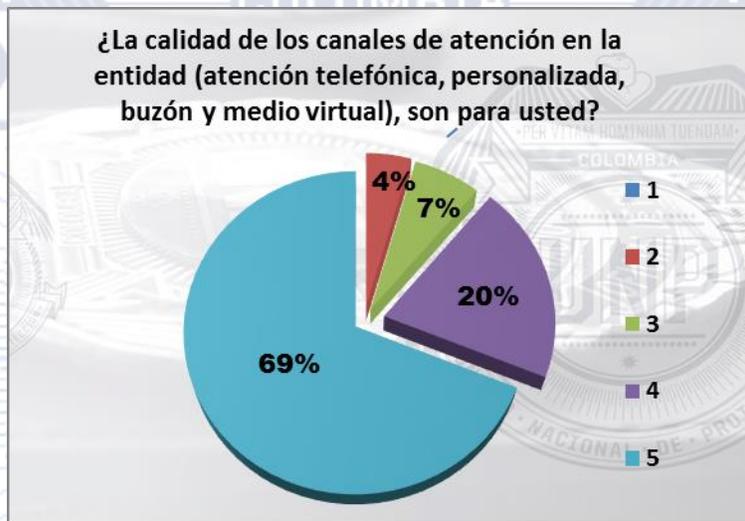
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) ¿son para usted?	1	0	0%
	2	2	4%
	3	3	7%
	4	9	20%
	5	31	69%
TOTAL	45	100%	

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



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como malo; nos ayuda a determinar que de las 45 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 98% responden que nuestro servicio es Bueno, el 2% manifestó que les parece regular.



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

## AGOSTO DE 2018

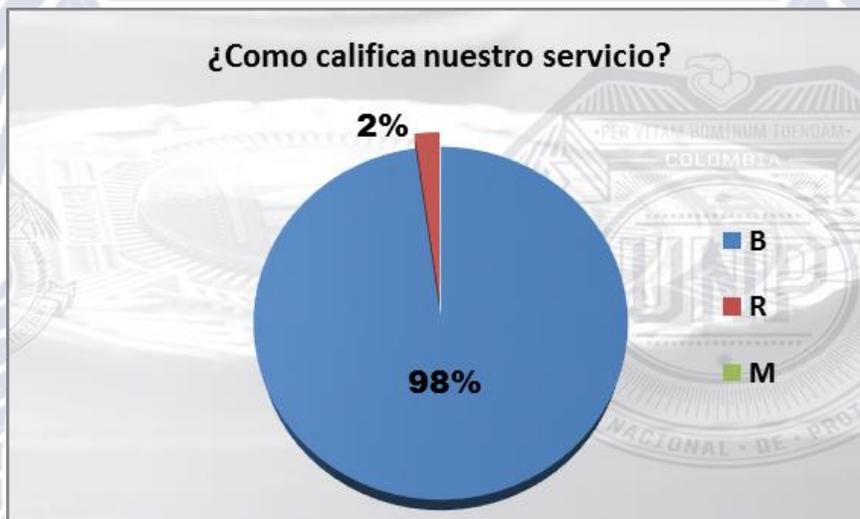
### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		45	100%



#### CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 45 encuestas realizadas, catorce (14) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 31%, y 31 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 69% del total de los encuestados durante el mes de agosto.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

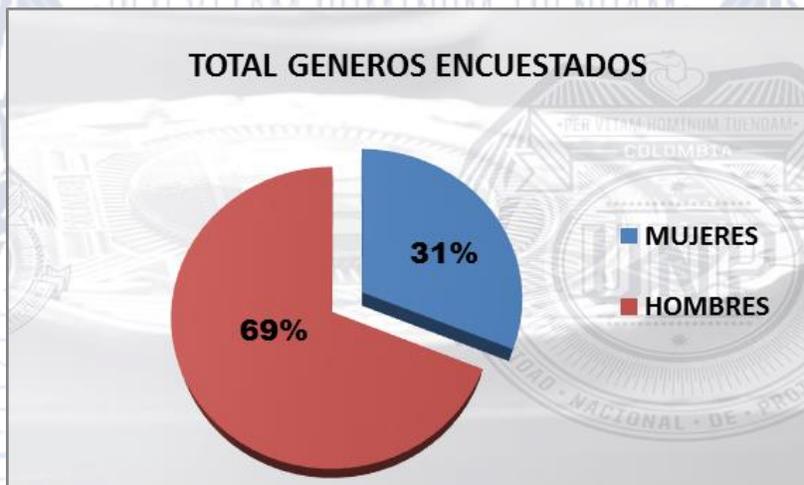
AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	14	31%
HOMBRES	31	69%
TOTAL	45	100%



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

De las 45 personas encuestadas en Bogotá en el mes de agosto del presente año, 14 son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

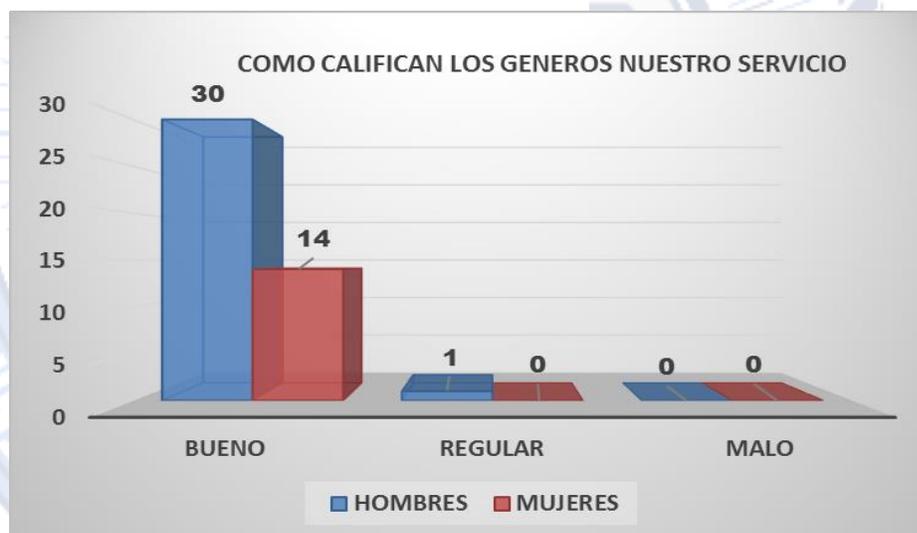


**PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	14	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		14	100%

**PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	30	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		31	100%





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN**

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de agosto diligenciaron cuarenta y una (41) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Calí, Cúcuta, Ibagué y Neiva.

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA  
PERIODO AGOSTO DE 2018**

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
2	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
4	SI	5	5	SI		5	B	M	B/MANGA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
9	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
10	SI	4	4	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
12	SI	4	3	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CALI
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
23	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
27	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
28	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
34	NO	5	5	NO	NO	5	B	F	IBAGUE
35	NO	5	5	NO	NO	5	B	F	IBAGUE
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
37	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	NEIVA
38	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	NEIVA
39	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	NEIVA
40	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

#### PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta "¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?", la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 41 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de agosto, el 44% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 56% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	18	44%
	NO	23	56%
TOTAL		41	100%





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**OPORTUNIDAD**

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

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

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	8%
	5	35	92%
TOTAL		41	100%





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

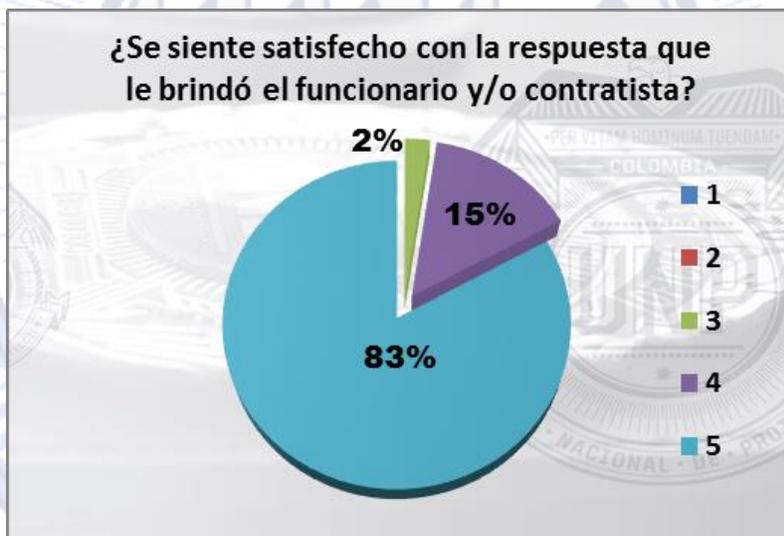


**ORIENTACIÓN**

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

El 98% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala, uno de los encuestados lo calificó con 3 que corresponde al 2%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	6	15%
	5	34	83%
TOTAL		41	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 93% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, tres (3) personas contestaron que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes; esto correspondió al 7%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	38	93%
	NO	3	7%
TOTAL		41	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

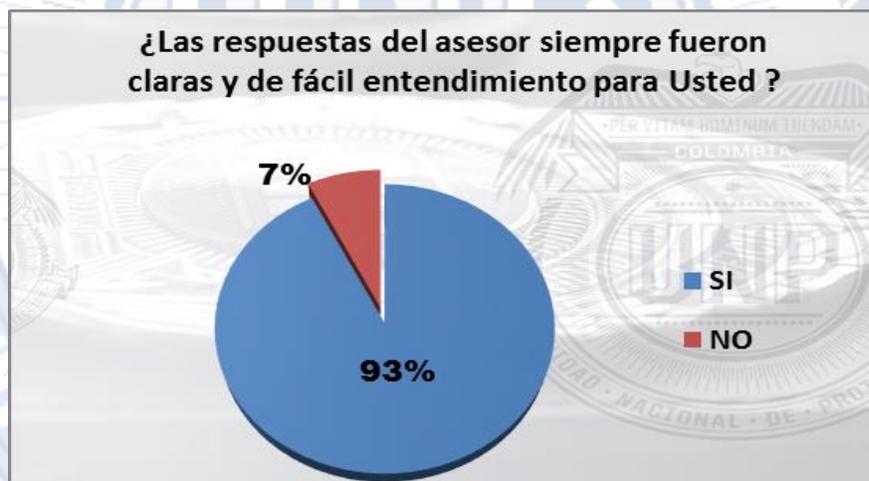
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?, que está relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 93% de los encuestados han considerado que las respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, tres (3) de los encuestados manifestaron que las respuestas del asesor no fueron claras ni de fácil entendimiento para ellos; esto corresponde al 7%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	38	93%
	NO	3	7%
TOTAL		41	100%





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

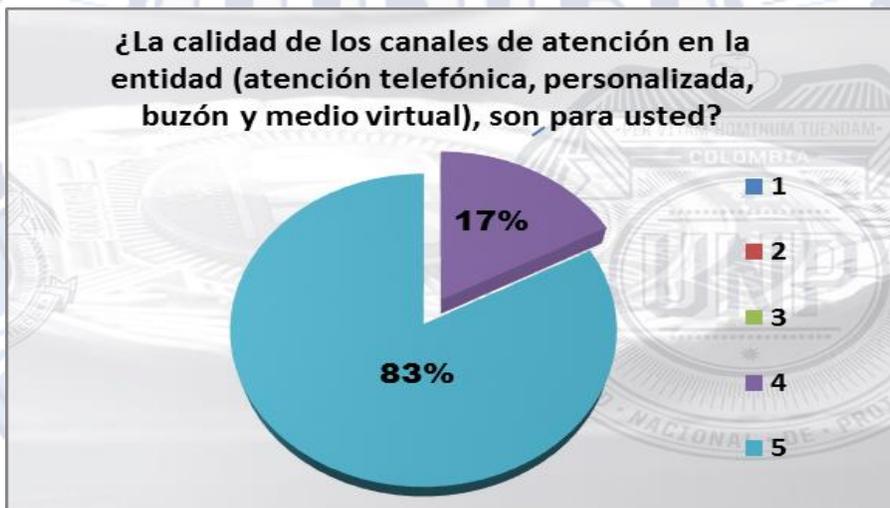
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCIÓN**

A la pregunta La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), son para usted?, podemos determinar que de las 61 personas encuestadas durante el mes de agosto en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) son para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	7	17%
	5	34	83%
TOTAL		41	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, logramos establecer que de los cuarenta y un (41) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de agosto, el 100% encuentran que nuestro servicio es Bueno,

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	41	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		41	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

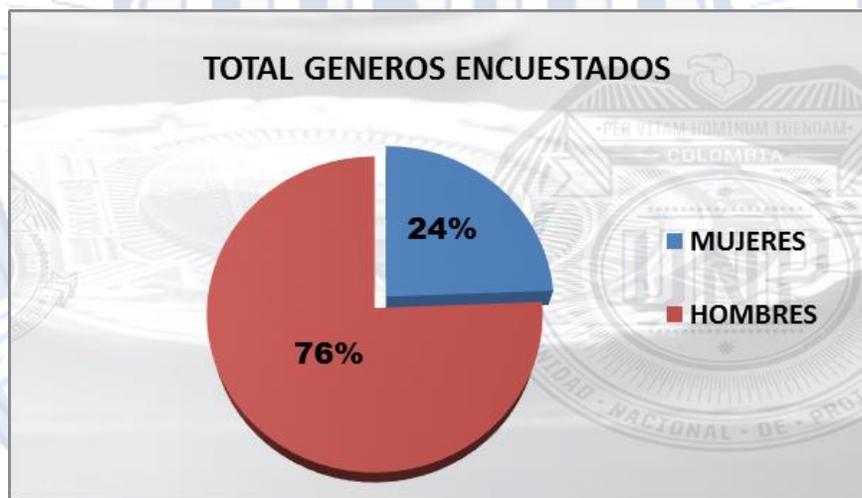
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? Tenemos que de las cuarenta y una (41) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Calí, Cúcuta, Ibagué y Neiva; diez (10) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 24%, treinta y una (31) por hombres esto corresponde al 76% del total de los encuestados durante el mes de agosto.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	24%
HOMBRES	31	76%
TOTAL	41	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De los sesenta y un (61) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional en el mes de agosto del presente año, dieciseis (16) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		31	100%



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

**AGOSTO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**11. COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ENERO A AGOSTO DE 2018)**

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a agosto del 2018 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado; de la cual se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

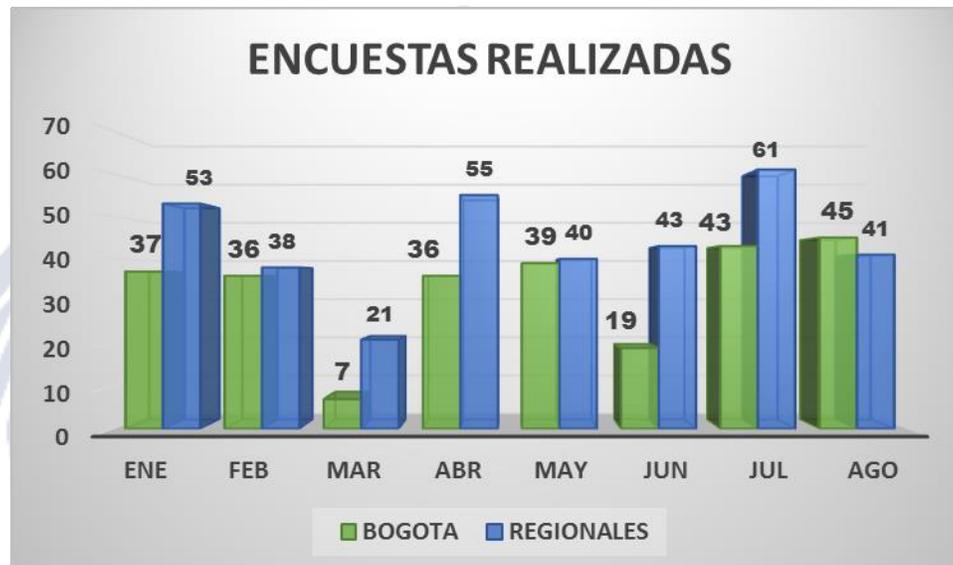
AGOSTO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ABRIL	36	55
MAYO	39	40
JUNIO	19	43
JULIO	43	61
AGOSTO	45	41



### ➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

#### PARTICIPACIÓN

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



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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

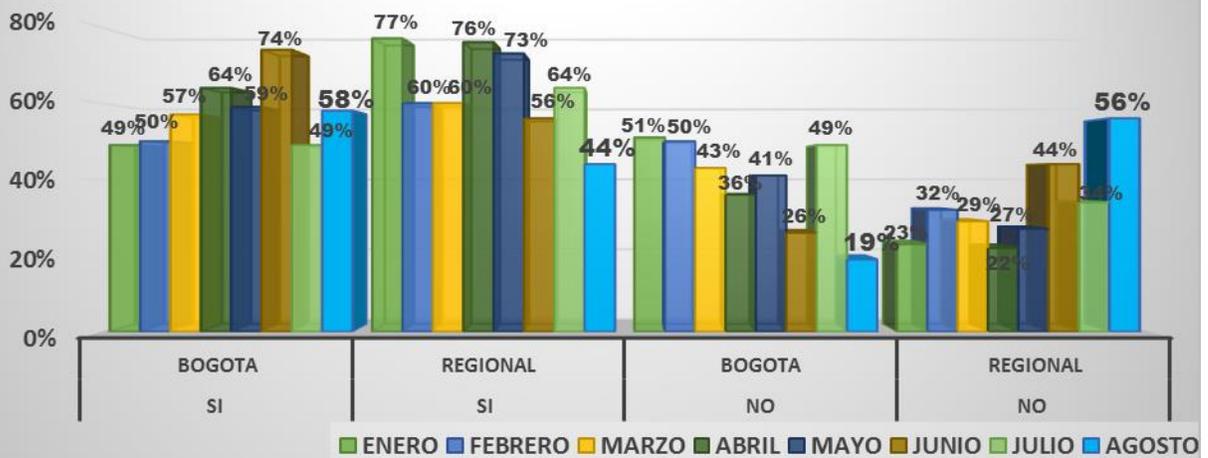
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	49%	77%	51%	23%
FEBRERO	50%	60%	50%	32%
MARZO	57%	60%	43%	29%
ABRIL	64%	76%	36%	22%
MAYO	59%	73%	41%	27%
JUNIO	74%	56%	26%	44%
JULIO	49%	64%	49%	34%
AGOSTO	58%	44%	19%	56%

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





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

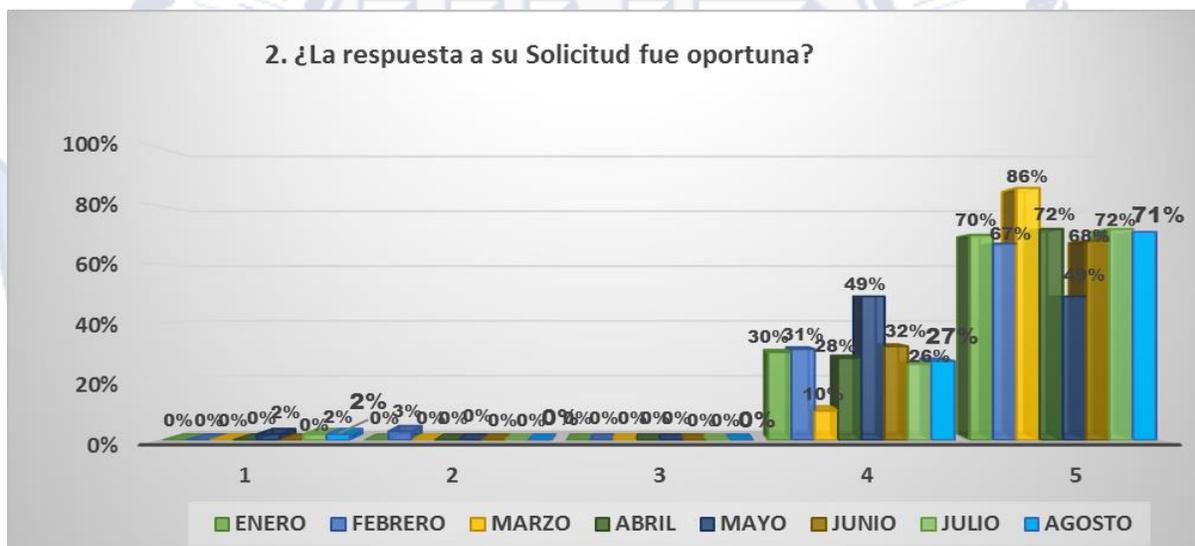
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**OPORTUNIDAD**

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?					
BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	30%	70%
FEBRERO	0%	3%	0%	31%	67%
MARZO	0%	0%	0%	10%	86%
ABRIL	0%	0%	0%	28%	72%
MAYO	2%	0%	0%	49%	49%
JUNIO	0%	0%	0%	32%	68%
JULIO	2%	0%	0%	26%	72%
AGOSTO	2%	0%	0%	27%	71%





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue Oportuna? REGIONALES						
	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	2%	2%	2%	23%	71%	0%
FEBRERO	3%	0%	3%	20%	74%	0%
MARZO	0%	0%	0%	28%	67%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	22%	78%	0%
MAYO	2%	0%	0%	5%	93%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	5%	95%	0%
JULIO	0%	0%	2%	6%	92%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	8%	92%	0%





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

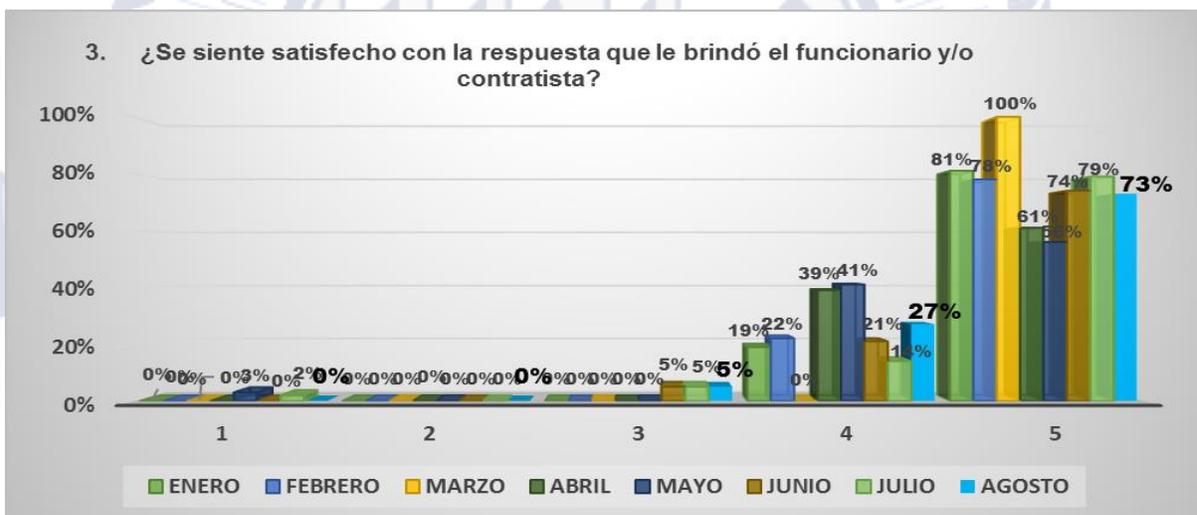
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**ORIENTACIÓN**

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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	19%	81%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	0%	0%	100%
ABRIL	0%	0%	0%	39%	61%
MAYO	3%	0%	0%	41%	56%
JUNIO	0%	0%	5%	21%	74%
JULIO	2%	0%	5%	14%	79%
AGOSTO	0%	0%	5%	27%	73%





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

**AGOSTO DE 2018**

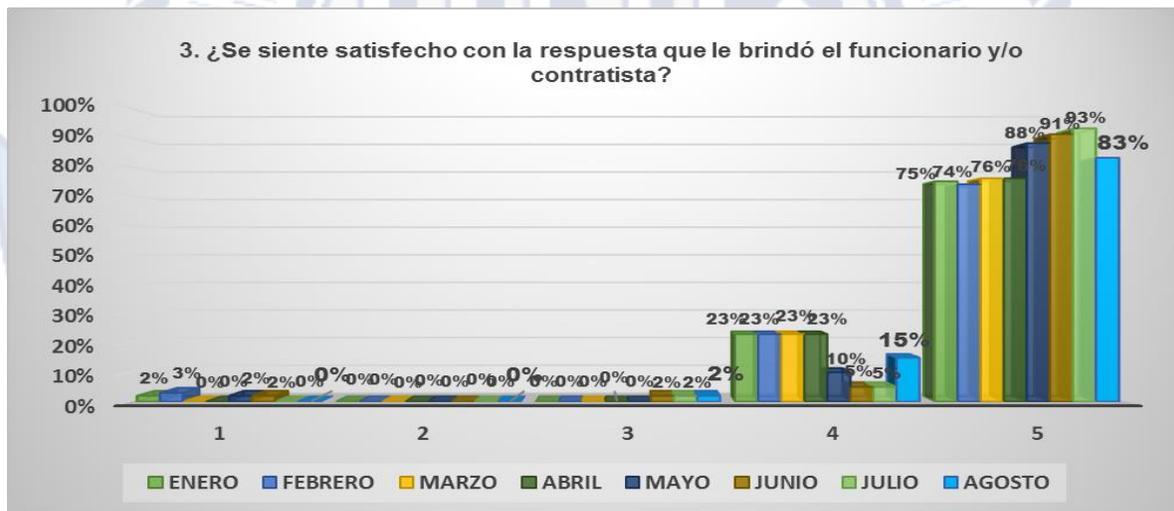
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Protección de la UNP.**

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES						
PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	2%	0%	0%	23%	75%	0%
FEBRERO	3%	0%	0%	23%	74%	0%
MARZO	0%	0%	0%	23%	76%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	23%	76%	0%
MAYO	2%	0%	0%	10%	88%	0%
JUNIO	2%	0%	2%	5%	91%	0%
JULIO	0%	0%	2%	5%	93%	0%
AGOSTO	0%	0%	2%	15%	83%	0%





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

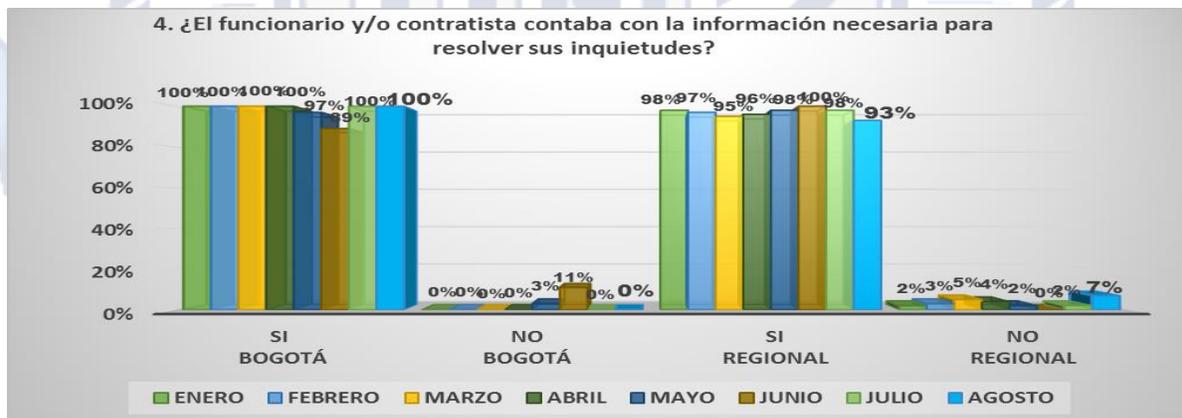
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**DOMINIO**

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

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	100%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	100%	0%	96%	4%	0%
MAYO	97%	3%	98%	2%	0%
JUNIO	89%	11%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	97%	2%	0%
AGOSTO					





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

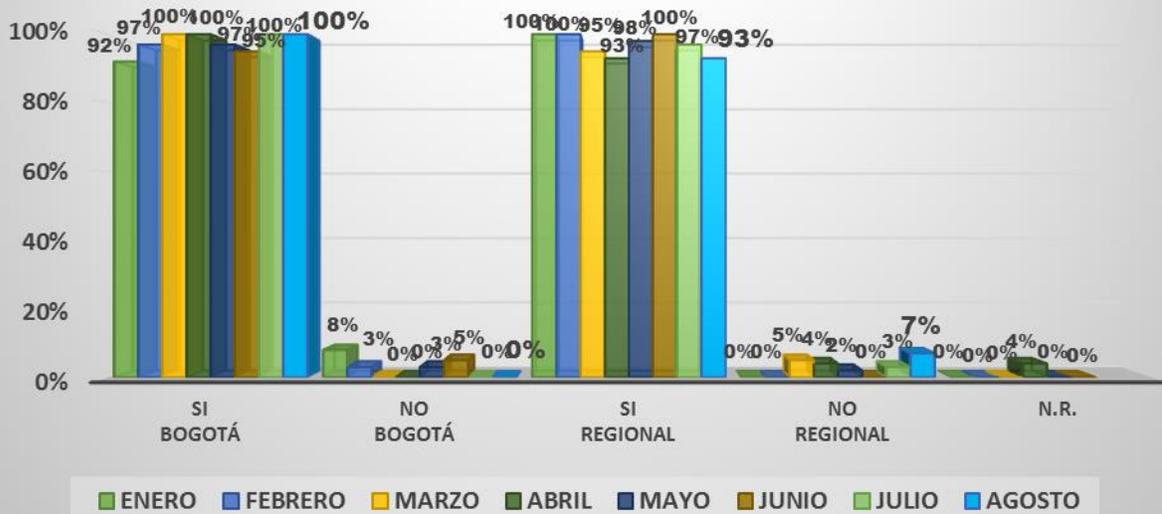
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	92%	8%	100%	0%	0%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	100%	0%	93%	4%	4%
MAYO	97%	3%	98%	2%	0%
JUNIO	95%	5%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	97%	3%	0%
AGOSTO	100%	0%	93%	7%	0%

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





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

**AGOSTO DE 2018**

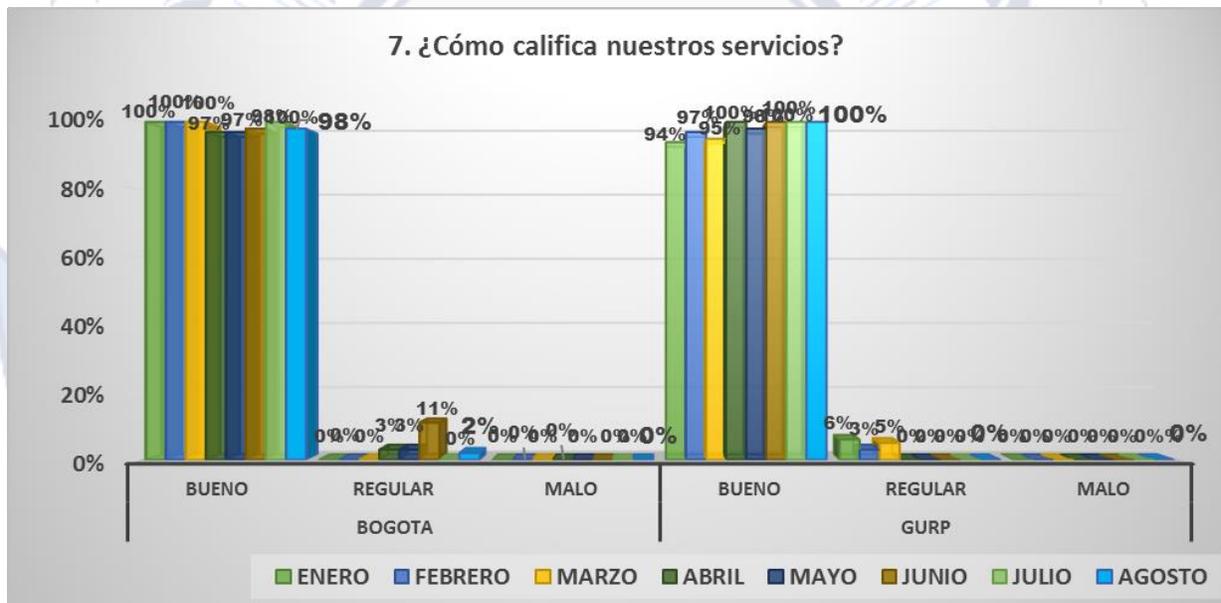
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**SATISFACCIÓN**

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	94%	6%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	97%	3%	0%	100%	0%	0%
MAYO	97%	3%	0%	98%	0%	2%
JUNIO	98%	11%	0%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	98%	2%	0%	100%	0%	0%





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

**AGOSTO DE 2018**

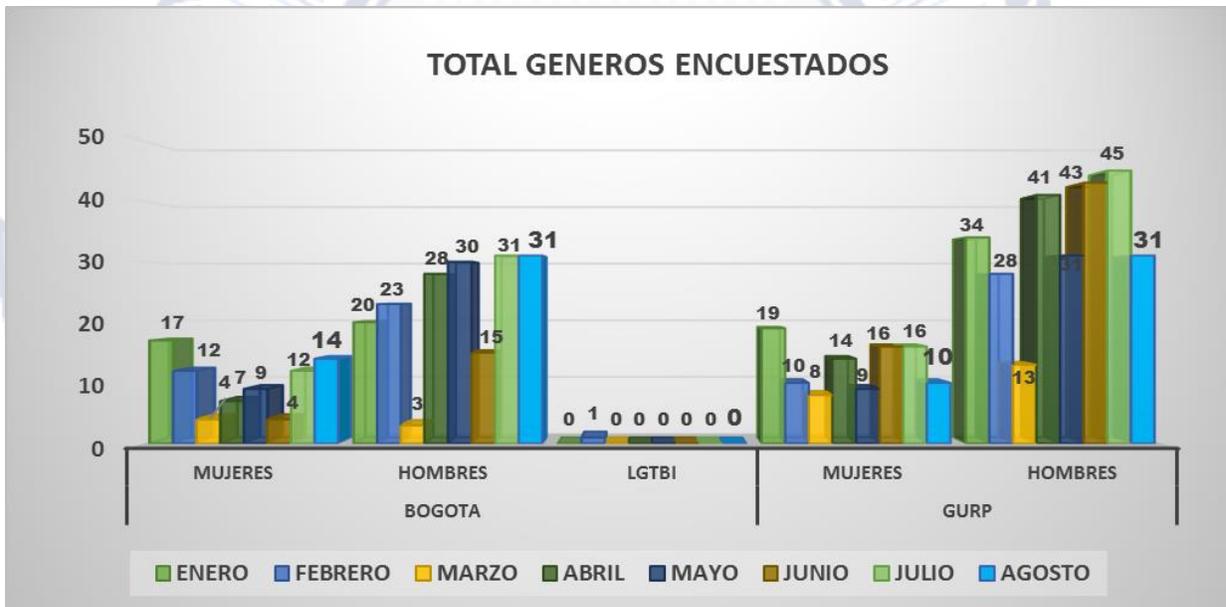
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL:** Hace referencia a la Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

TOTAL, GENERO ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	17	20	0	19	34	0
FEBRERO	12	23	1	10	28	0
MARZO	4	3	0	8	13	0
ABRIL	7	28	0	14	41	0
MAYO	9	30	0	9	21	0
JUNIO	4	15	0	16	43	0
JULIO	12	31	0	16	45	0
AGOSTO	14	31	0	10	31	0





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

**AGOSTO DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

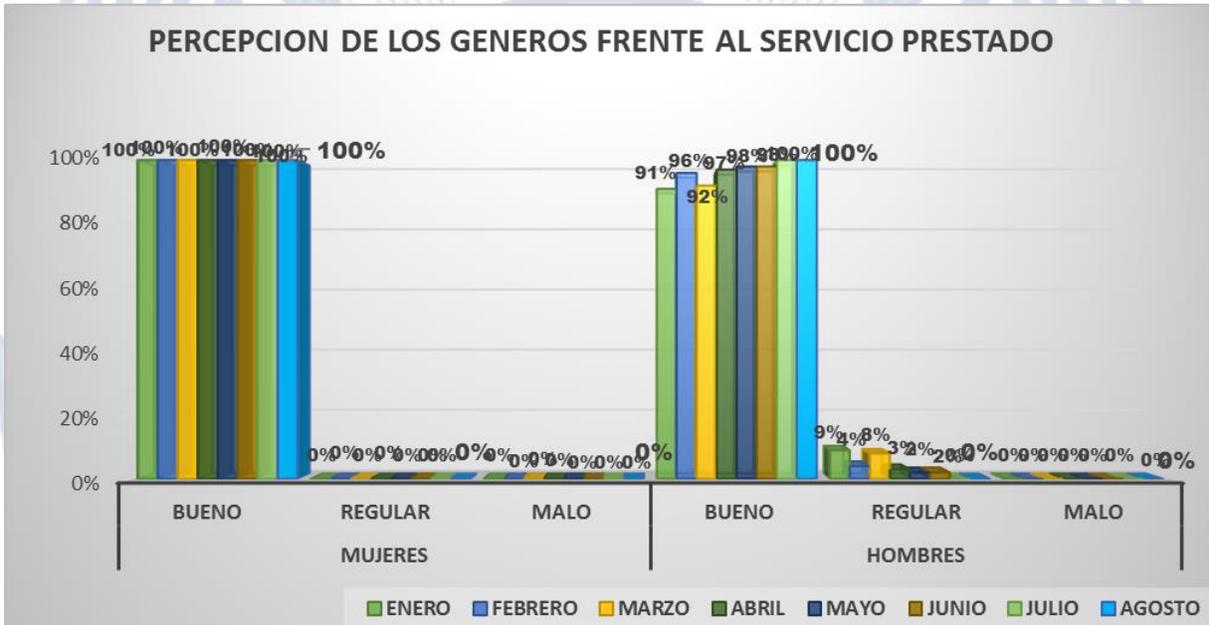
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS**

PERIODO	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	91%	9%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	96%	4%	0%
MARZO	100%	0%	0%	92%	8%	0%
ABRIL	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MAYO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
AGOSTO	100%	0%	0%	100%	0%	0%

**PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO**





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

**AGOSTO DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**12. CONCLUSIONES**

En lo referente al indicador de satisfacción el cuales nos permiten determinar como califican nuestro servicio las personas que respondieron la encuesta; se tiene que dos de los encuestados lo calificó como regular y dentro del seguimiento efectuado se observa que su inconformidad según ellos, se da porque ademas de que la respuesta fue demorada, las medidas implementadas para su seguridad no colman las expectativas de los peticionarios.

Durante el presente periodo se resalta el interés mostrado por los peticionarios al utilizar otros canales diferentes al telefonico o personalizado para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, como quiera que un ciudadano de la ciudad de Calí dio a conocer su percepción sobre las gestiones de la entidad, a través de correo electronico; la misma fue incluida dentro del presente informe.

Para el presente periodo se destaca en el diligenciamiento de encuestas con relación a los meses anteriores por parte de los Grupos Regionales de Protección, un incremento el cual permite aseverar que se ha dado por la oportuna y eficaz gestión que adelantó el Grupo de Atención al Ciudadano a traves de su enlace con regionales.

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/09/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/09/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		06/09/2018
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			