



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
06/8/2018**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES JULIO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	16
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA JULIO 2018	27
4.3 FLUJO DE PQRSD.....	28
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2018).....	29
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES JULIO	31
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES JULIO	32
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....	33
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES JULIO 2018.....	37
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	37
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	51
11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A JULIO DE 2018).....	63
12. CONCLUSIONES.....	74



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 julio 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 julio y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Se hace alusión a **726** 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 julio.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

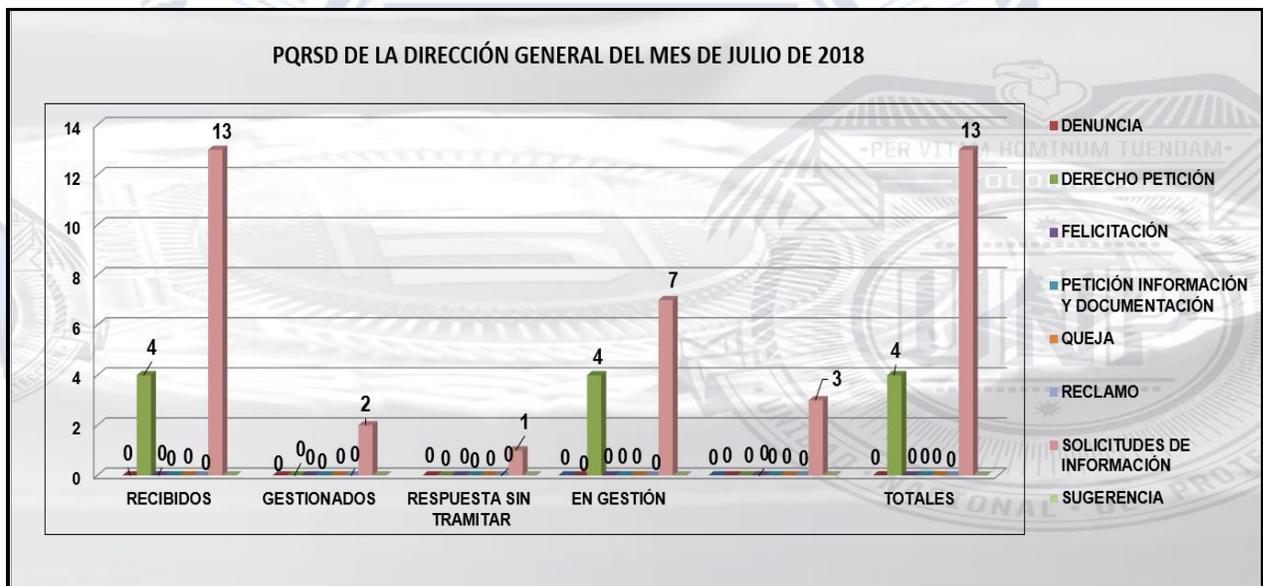
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	0	0	4	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	2	1	7	3	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	17					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

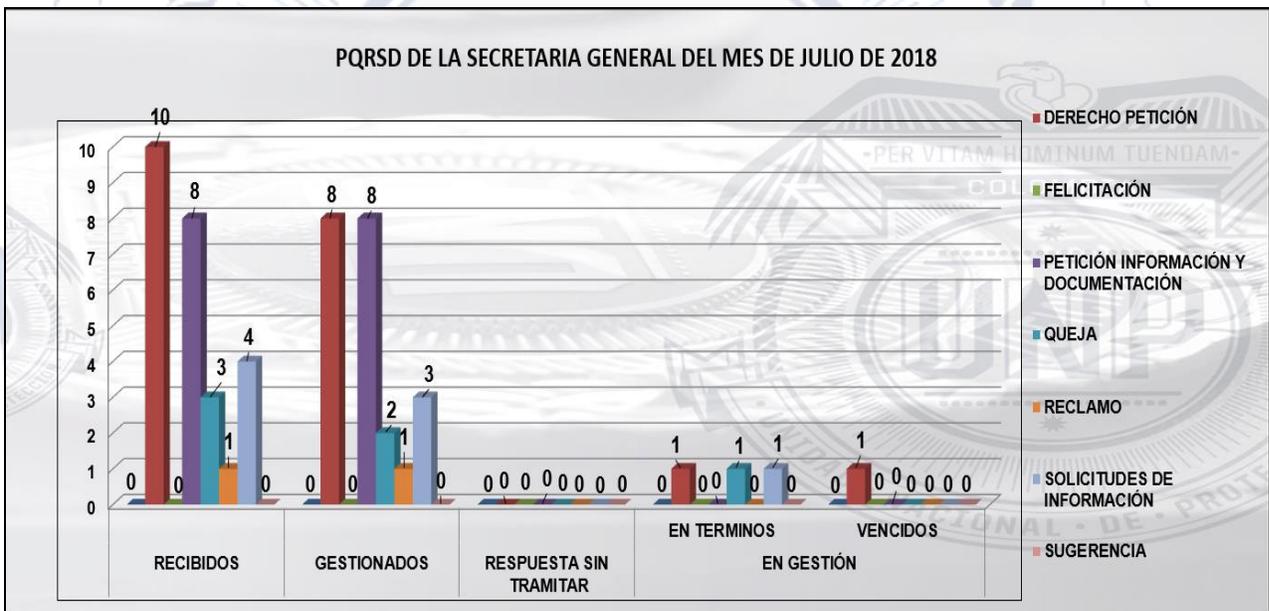
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	10	8	0	1	1	10
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	8	0	0	0	8
QUEJA	3	2	0	1	0	3
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	3	0	1	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

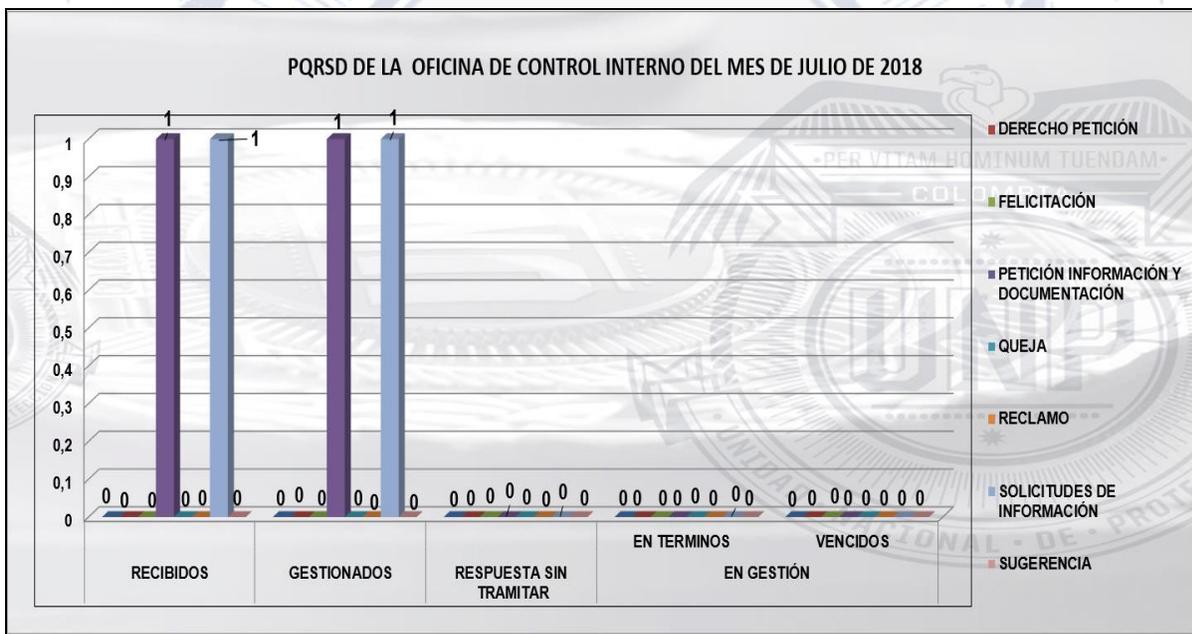
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	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	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	2					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

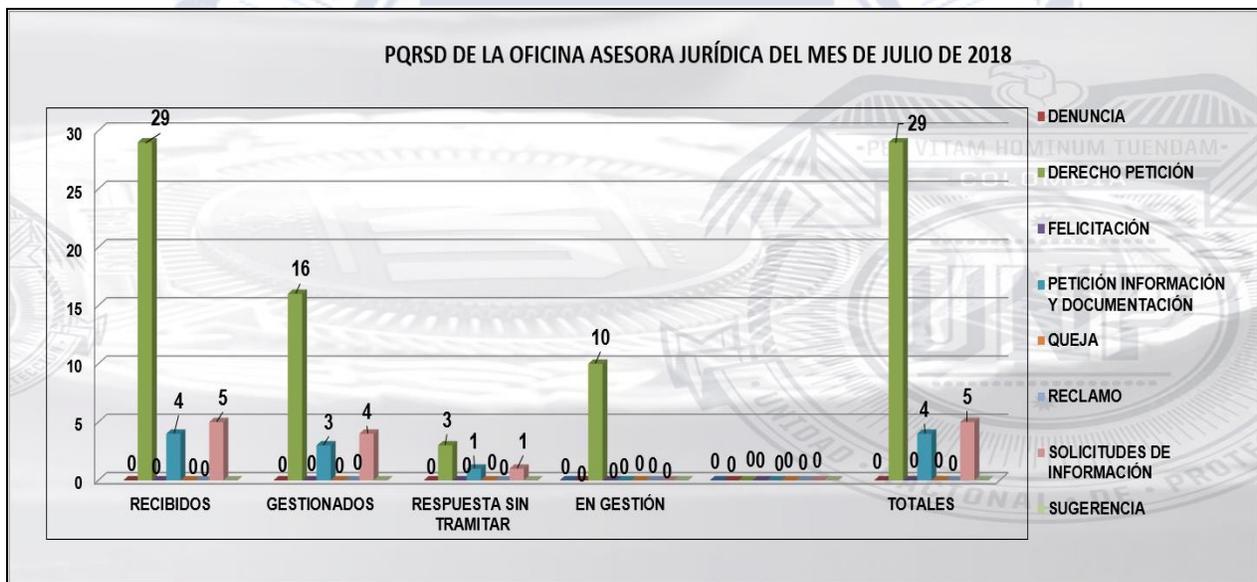
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	29	16	3	10	0	29
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	3	1	0	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	4	1	0	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	38					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

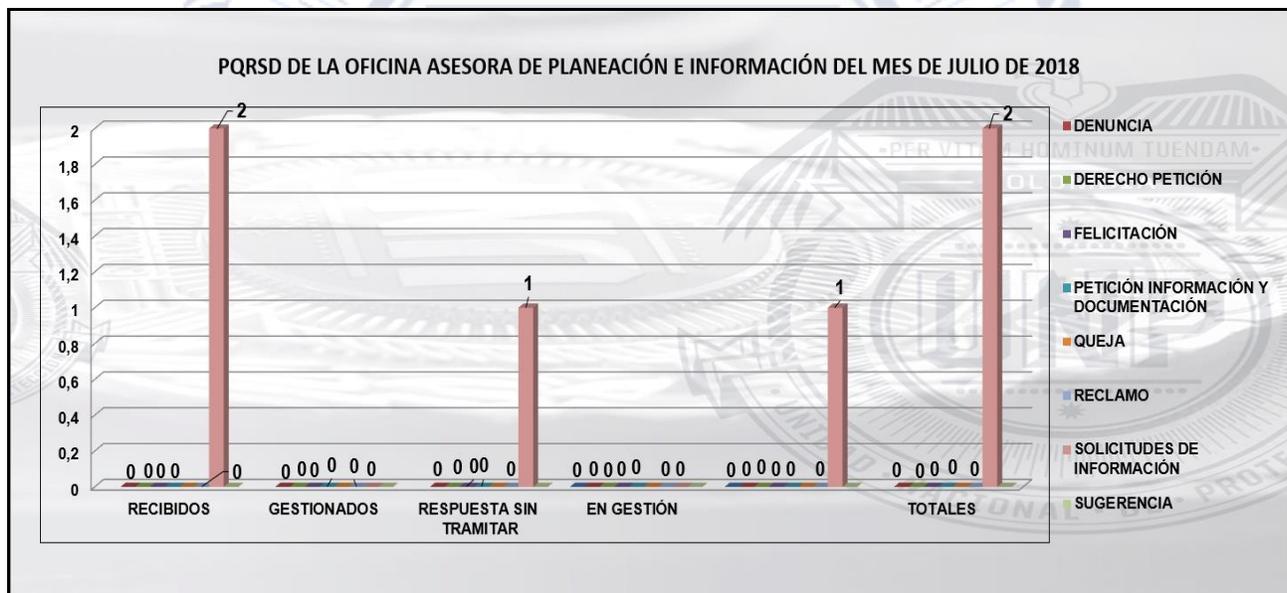
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	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	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	0	1	0	1	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

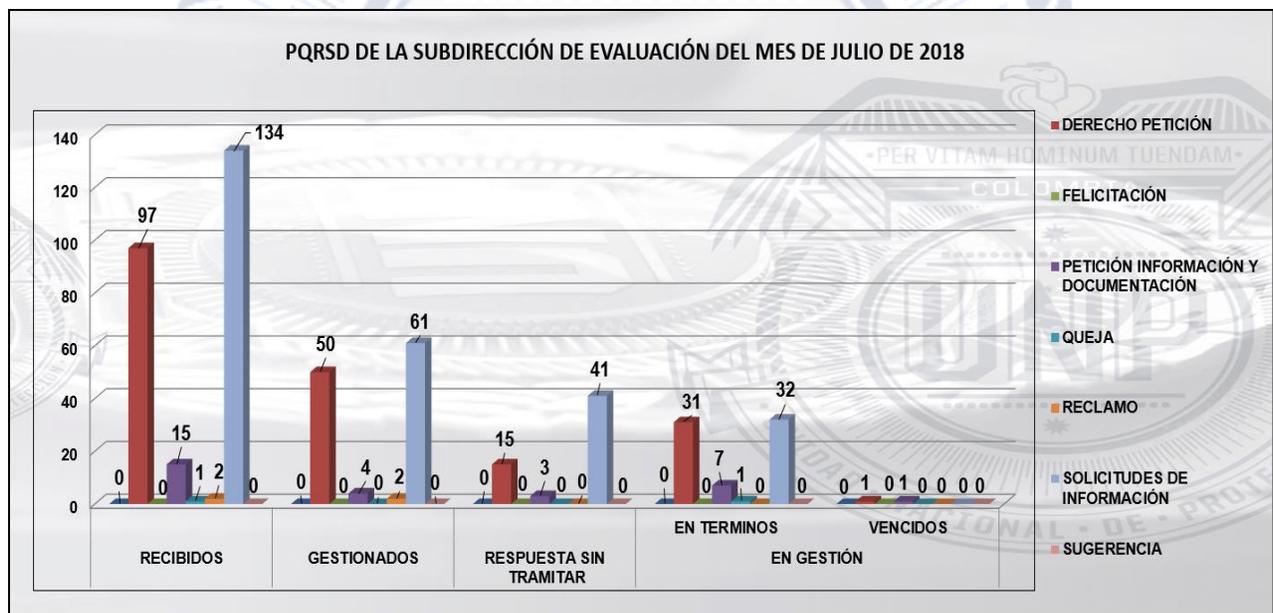
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	97	50	15	31	1	97
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15	4	3	7	1	15
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	134	61	41	32	0	134
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	249					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

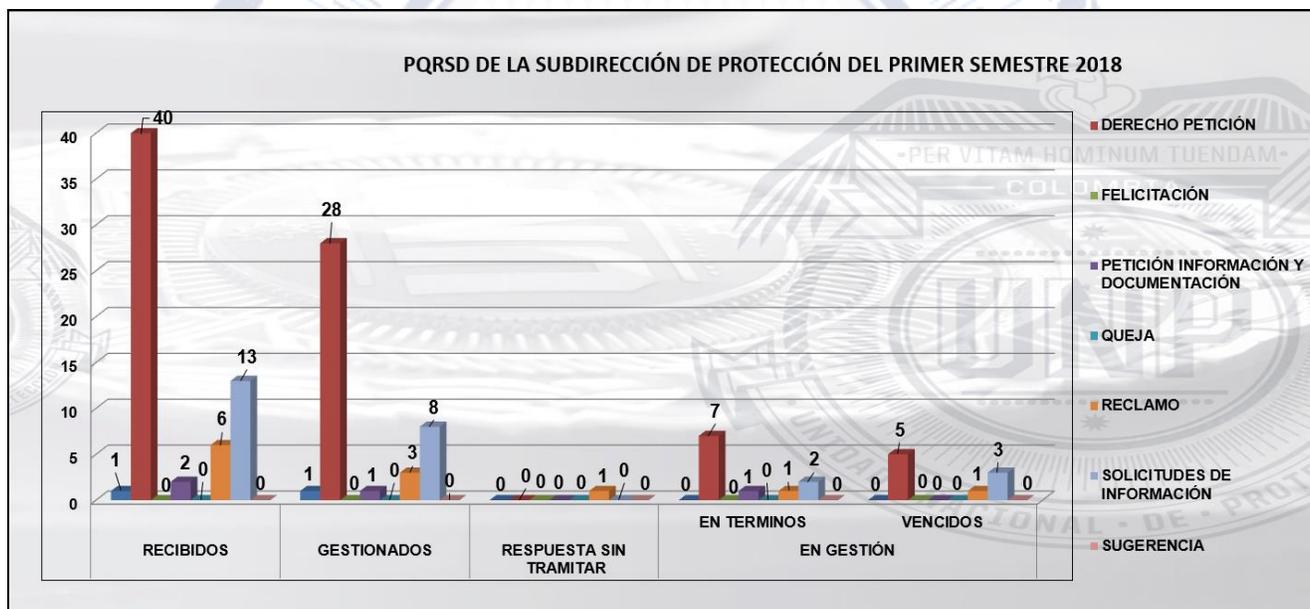
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	40	28	0	7	5	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	6	3	1	1	1	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	8	0	2	3	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	62					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

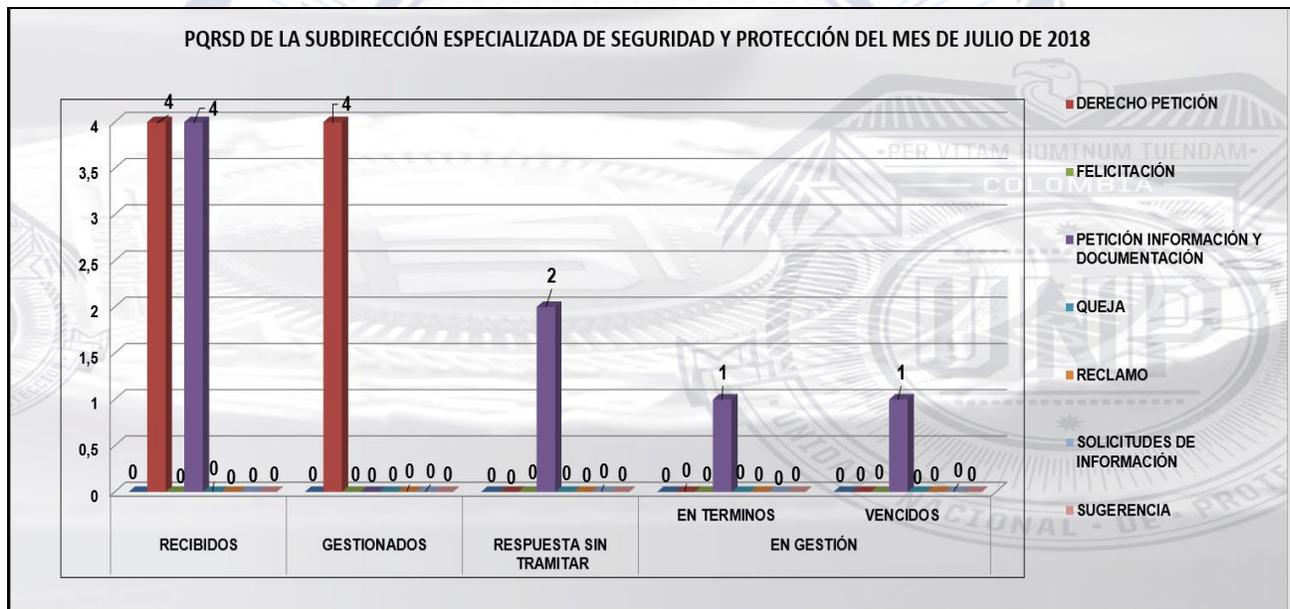
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	4	0	0	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	0	2	1	1	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	8					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

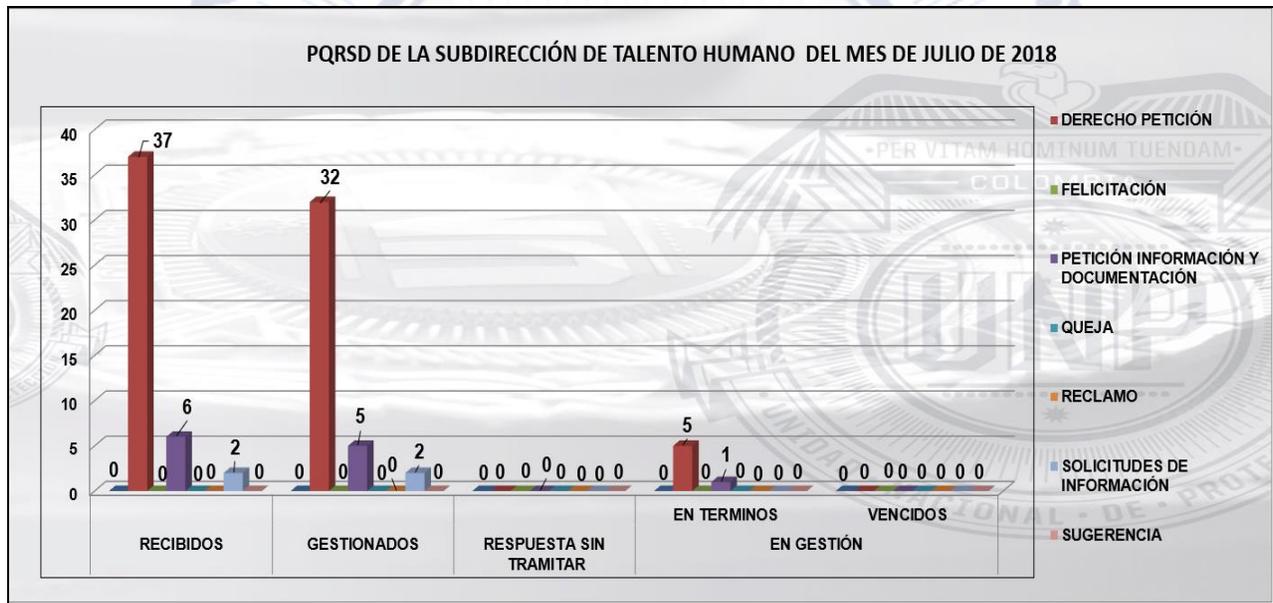
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	37	32	0	5	0	37
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	5	0	1	0	6
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	45					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

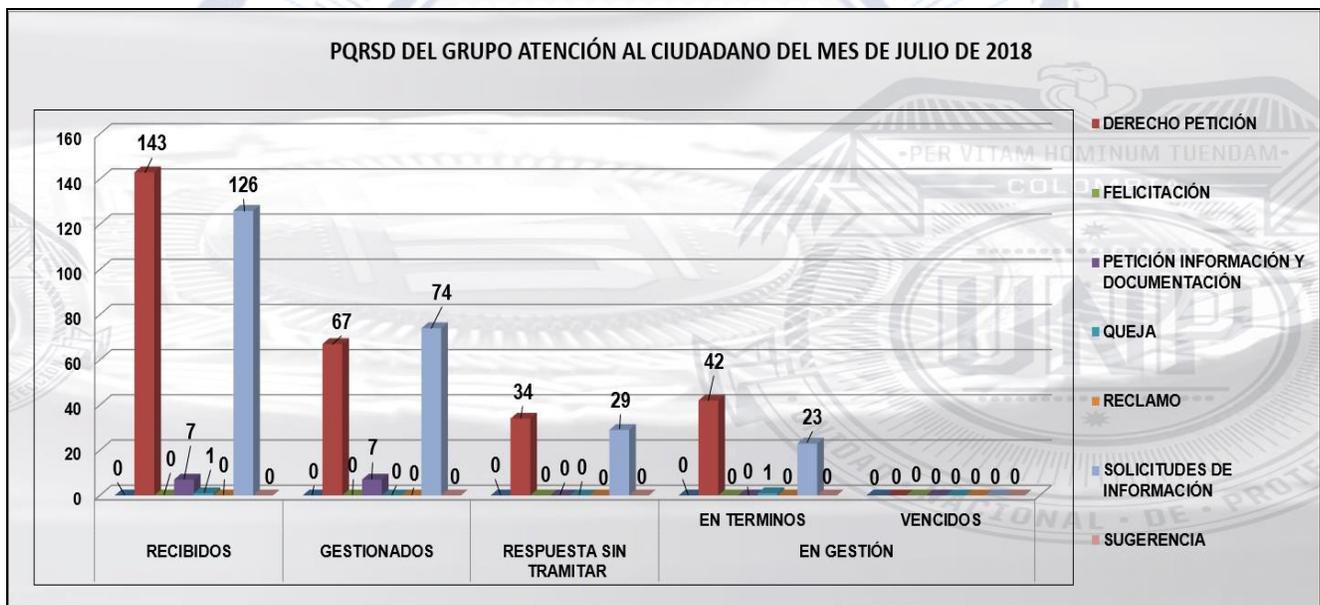
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	143	67	34	42	0	143
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	7	0	0	0	7
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	126	74	29	23	0	126
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	277					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

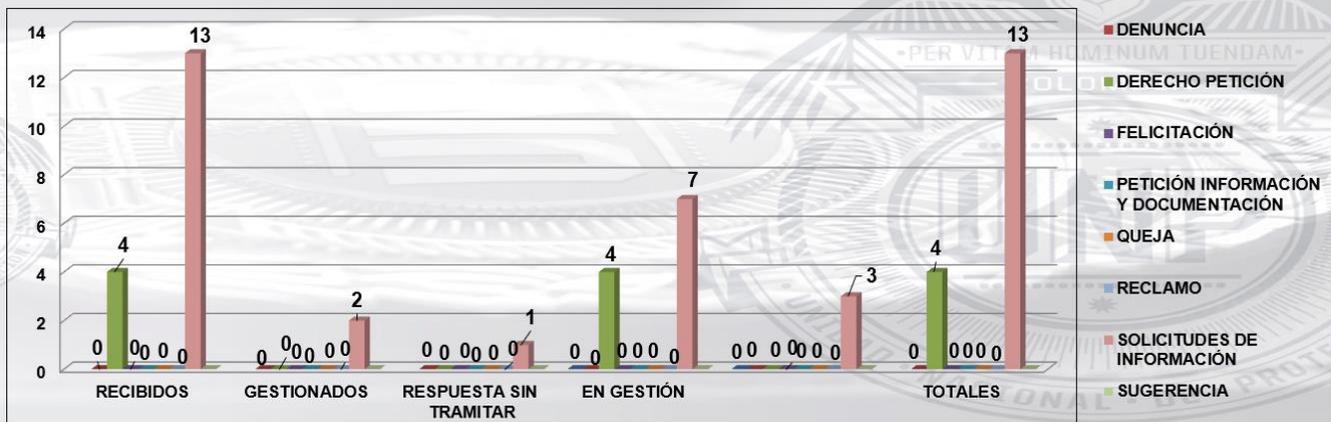
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



k. TOTAL RESUMEN DE PQRSD DEL MES DE JULIO 2018.

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO DE 2018						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	364	205	52	100	7	364
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	43	29	4	9	1	43
QUEJA	5	2	0	3	0	5
RECLAMO	9	6	1	1	1	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	304	155	75	66	8	304
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	726					

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2018



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

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE JULIO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de julio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (junio) que debieron contestarse en el mes de julio, y las recibidas en julio para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **777** PQRSD, de ese total fueron respondidas **733** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **94,34%**

El restante 5,66 % 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 en los Departamentos de Cauca, Antioquia y zona de Urabá los cuales elevan diferentes peticiones sobre la ponderación de las situaciones de riesgo y la implementación de medidas de protección de los líderes sociales de los mencionados departamentos.

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

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

10 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo 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.

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES JULIO

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la UNP. Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRSD realizado por el GAC, los tiempos de



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



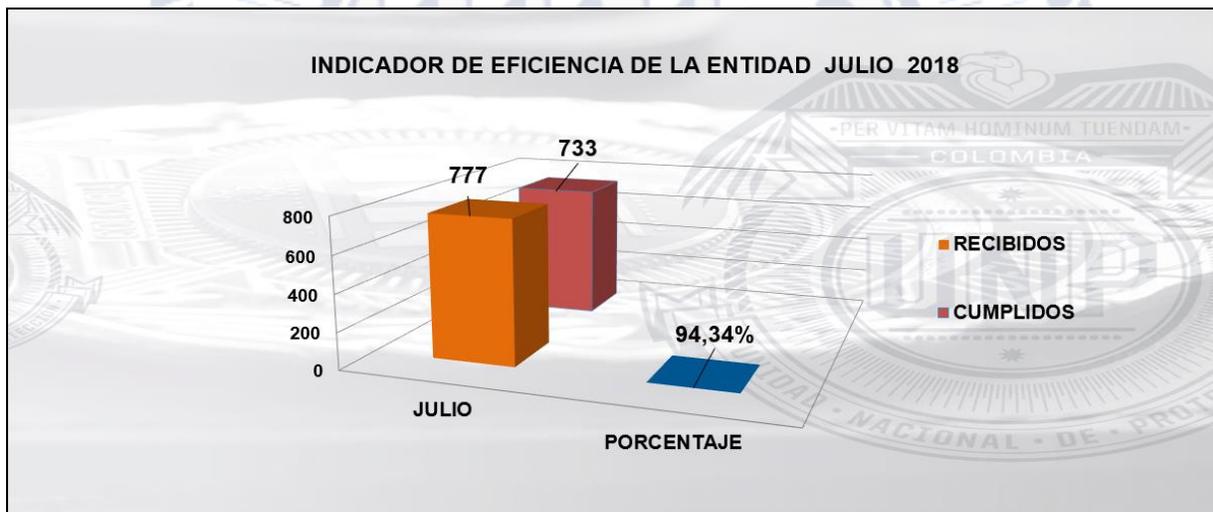
respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

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

4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE JULIO DE 2018	726	530
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	43	43
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	252	232
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	250	250
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	232	208
TOTAL	777	733
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	94,34%	

* 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

JULIO DE 2018

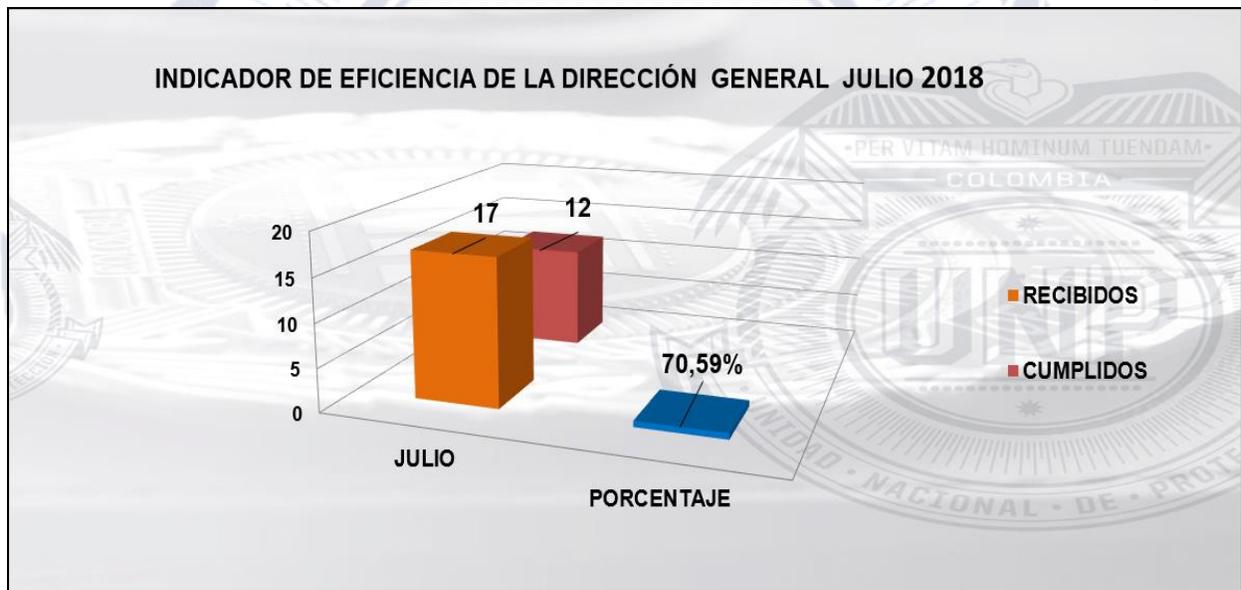
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	4	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	11	9
TOTAL	17	12
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	70,59%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

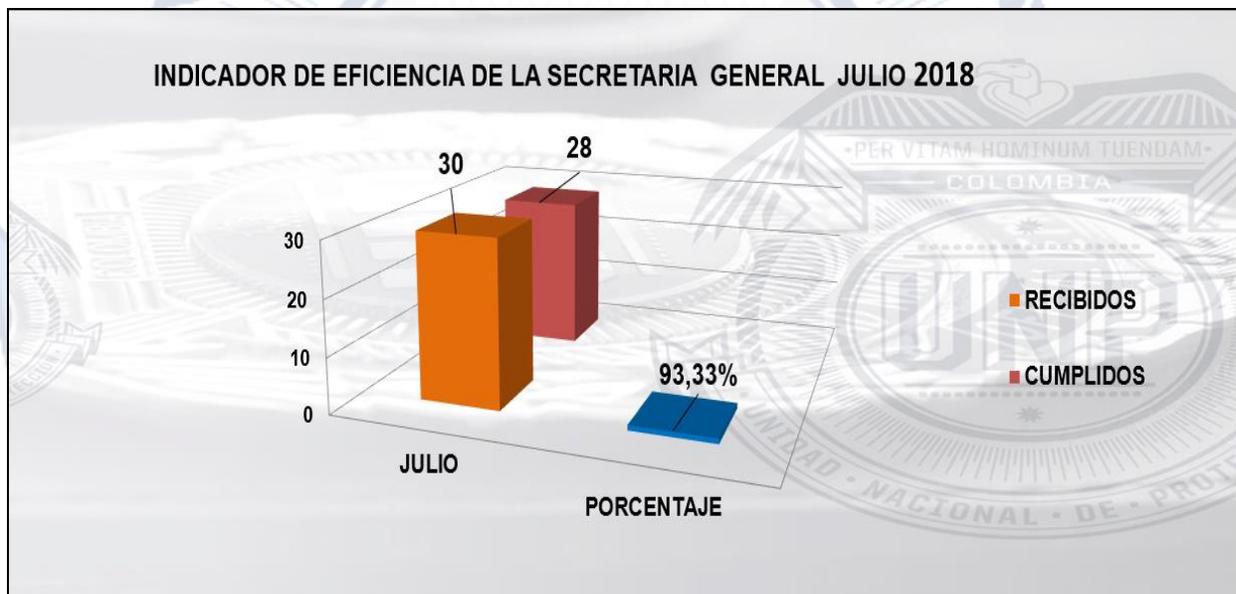
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	11	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	8	7
TOTAL	30	28
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	93,33%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

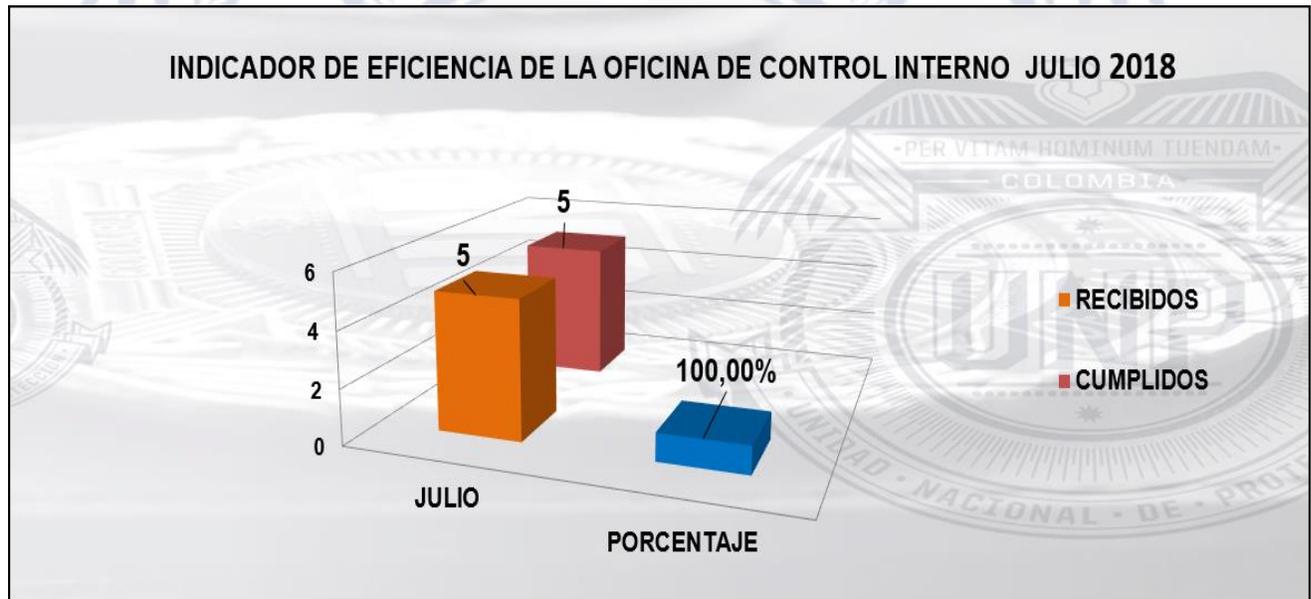
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	3	3
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

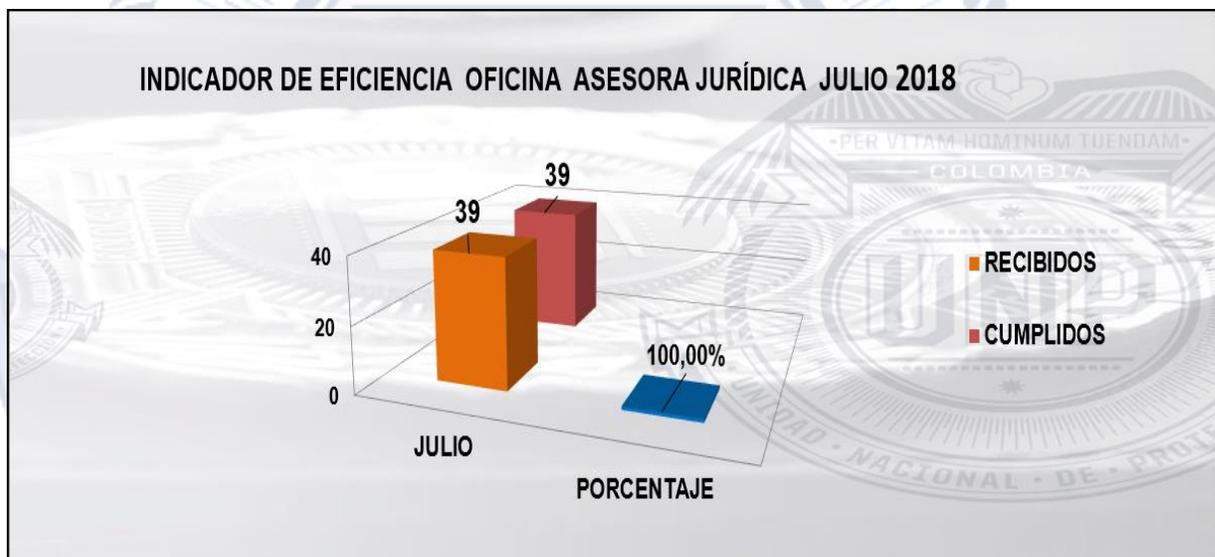
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	10	10
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	18	18
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2018	11	11
TOTAL	39	39
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

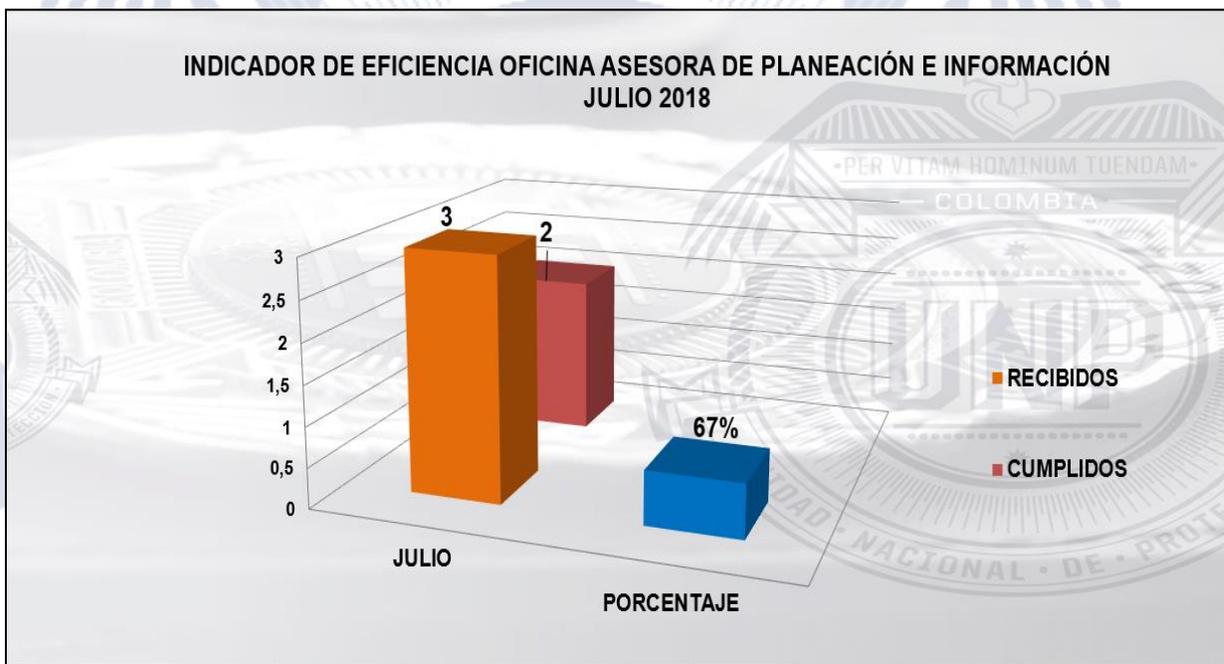
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

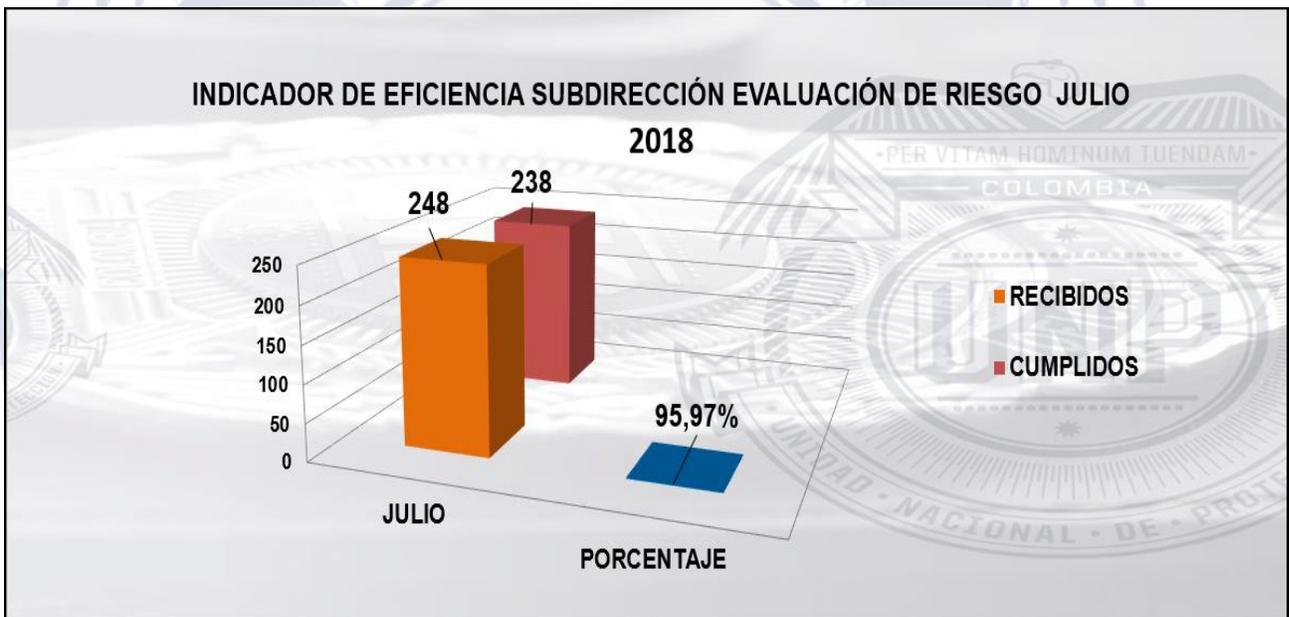
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	102	98
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	75	75
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	71	65
TOTAL	248	238
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	95,97%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

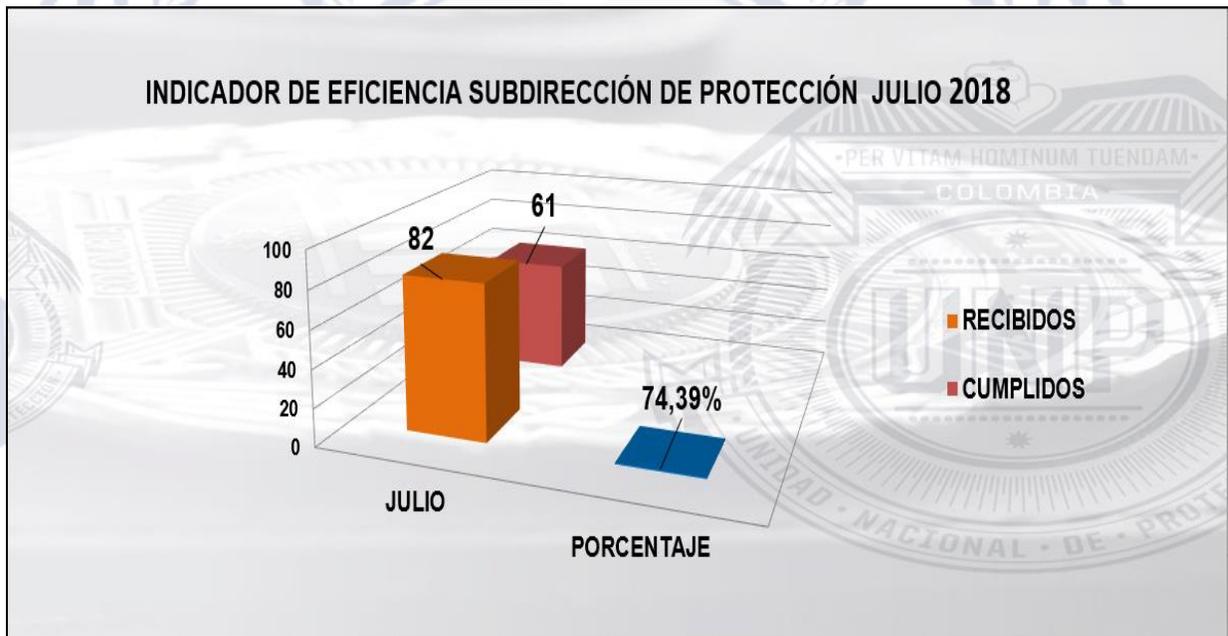
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	22	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	29	29
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	31	19
TOTAL	82	61
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74,39%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

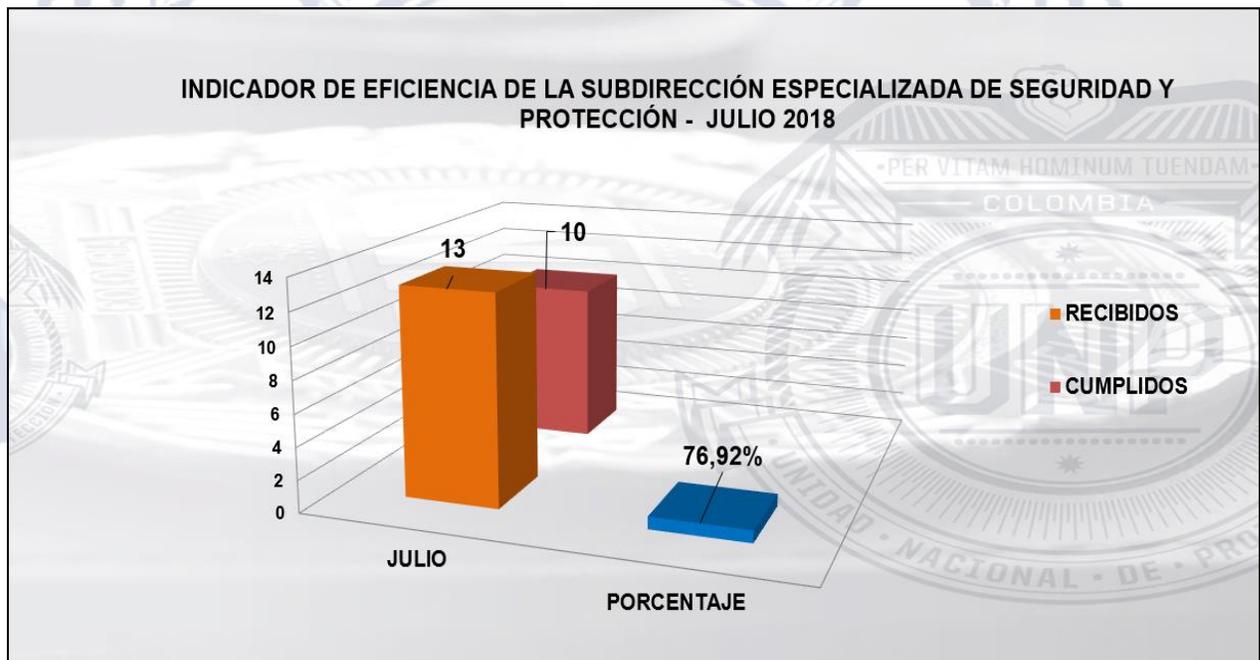
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	6	5
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	1	1
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2018	6	4
TOTAL	13	10
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	76,92%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

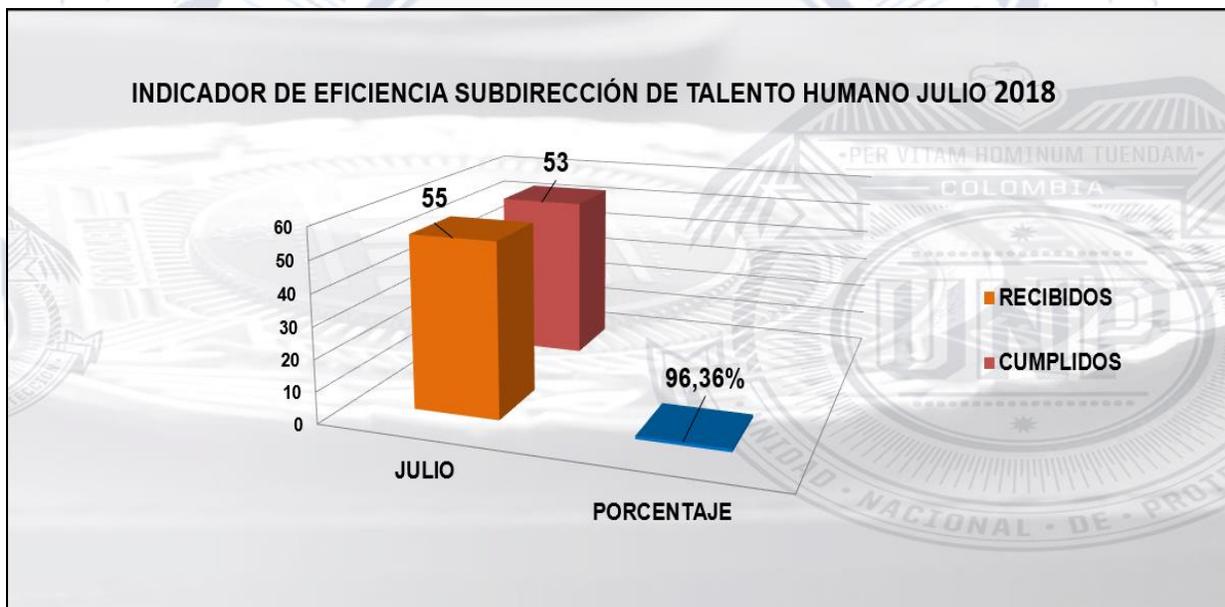
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	15	14
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	16	15
TOTAL	55	53
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	96,36%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

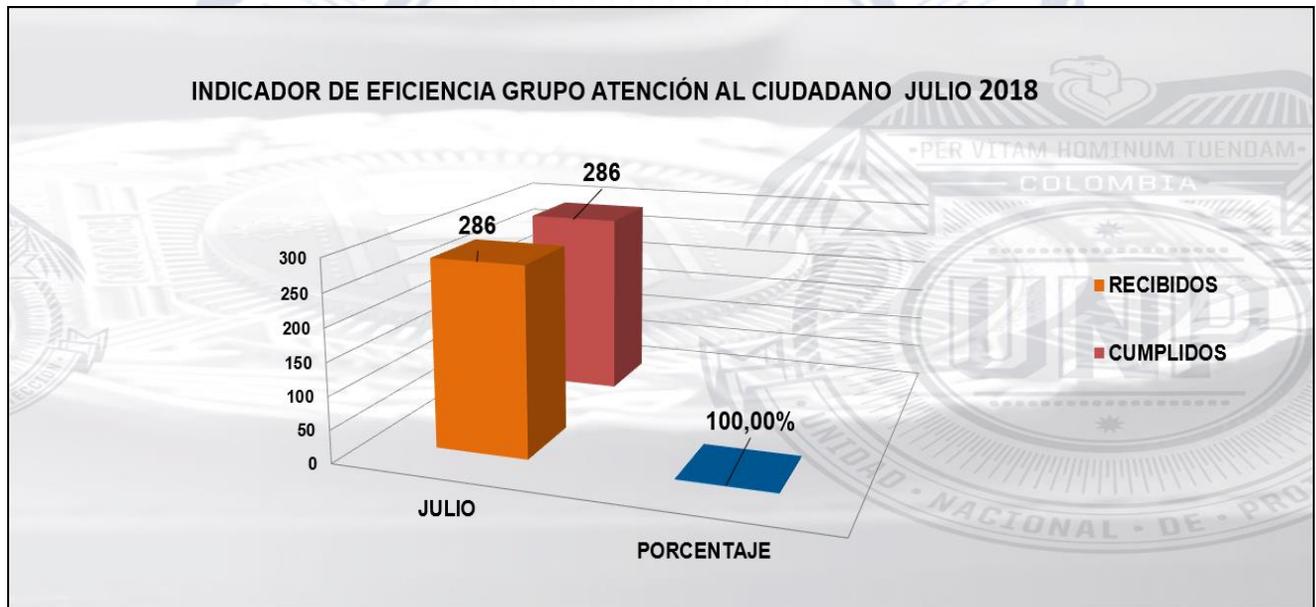
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JULIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	43	43
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	79	79
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (AGOSTO 2018)	89	89
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	75	75
TOTAL	286	286
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	

* 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

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



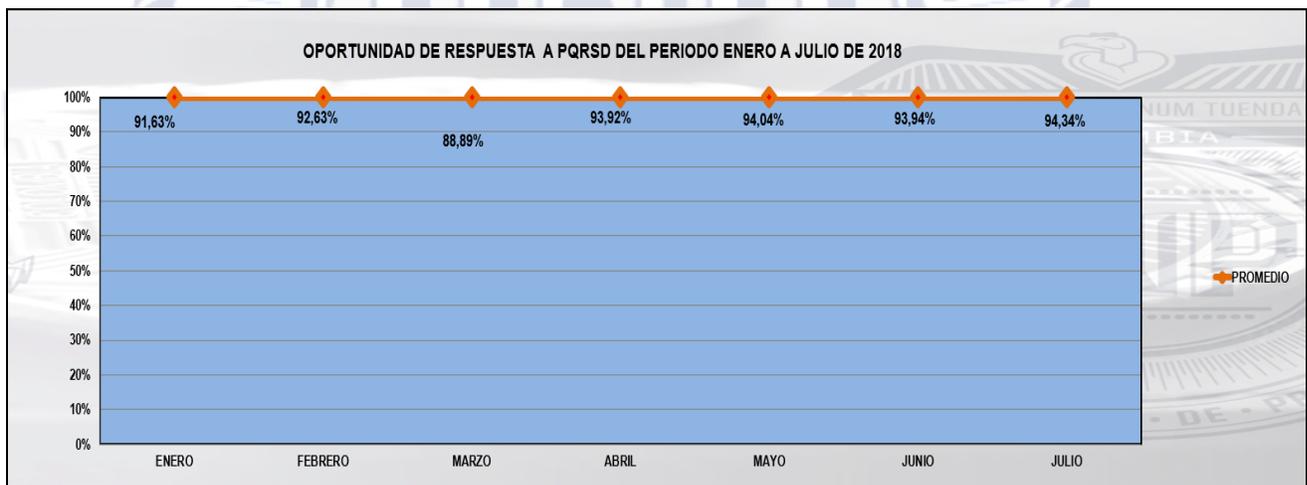
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO JULIO DE 2018

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

* (Incluye las PQRSD del mes anterior no terminadas y las que se respondieron oportunamente del mes siguiente).





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

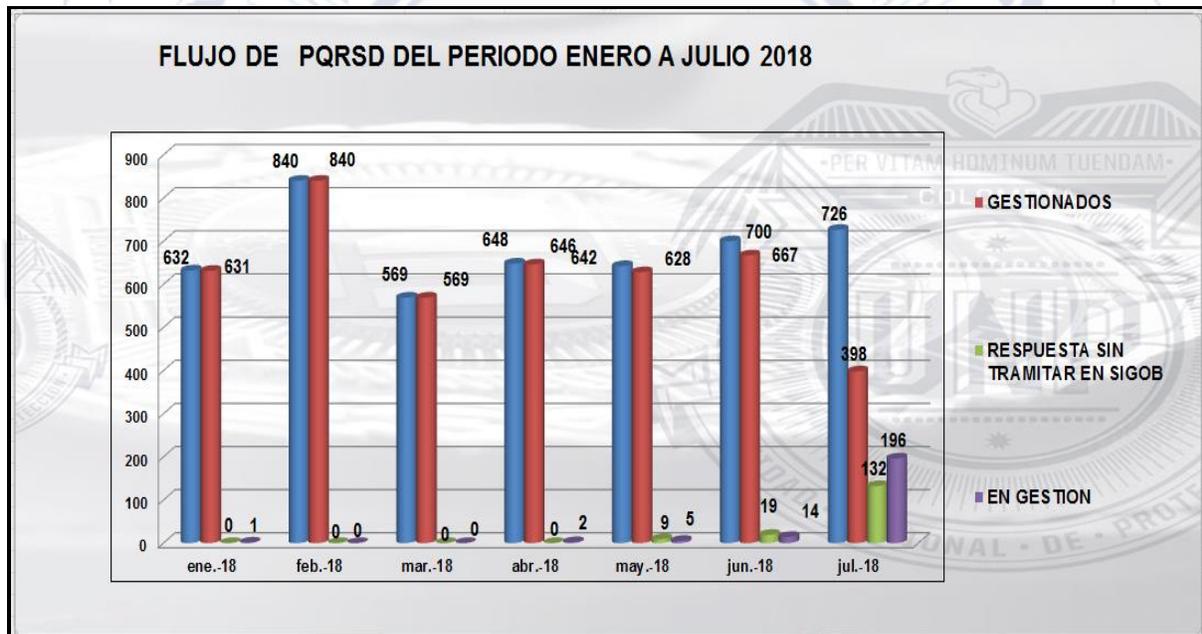
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A JULIO DE 2018									
PQRSD	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	TOTALES
	RECIBIDOS	632	840	569	648	642	700	726	4757
	GESTIONADOS	631	840	569	646	628	667	398	4379
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	9	19	132	160
	EN GESTION	1	0	0	2	5	14	196	218

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD de enero a julio de 2018.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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:

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

➤ Rezago PQRSD enero 2018

REZAGO PQRSD MES DE ENERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO DE 2018	PENDIENTES A 31 JUNIO DE 2018	GESTIONADOS EN JULIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	7	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	7	1	0	1	

➤ Rezago PQRSD abril 2018

REZAGO PQRSD MES DE ABRIL 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2018	PENDIENTES A 31 JUNIO DE 2018	GESTIONADOS EN JULIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	14	2	0	2	0,00%
TOTAL ENTIDAD	14	2	0	2	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRSD mayo 2018

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2018	PENDIENTES A 31 JUNIO DE 2018	GESTIONADOS EN JULIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	16	4	2	2	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	213	11	4	7	36,36%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74	6	3	3	50,00%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	237	0	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	7	2	1	1	50,00%
TOTAL ENTIDAD	7	23	10	14	

➤ Rezago PQRSD junio 2018

REZAGO PQRSD MES DE JUNIO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2018	PENDIENTES A 31 JUNIO DE 2018	GESTIONADOS EN JULIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	19	14	5	73,68%
SECRETARIA GENERAL	24	9	7	2	77,78%
OFICINA ASESORA JURIDICA	26	14	12	2	85,71%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	228	99	84	15	84,85%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74	41	34	7	82,93%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	268	111	110	1	99,10%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	11	9	8	1	88,89%
TOTAL ENTIDAD	655	302	269	33	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD del mes de julio 2018

RESUMEN PQRSD MES DE JULIO 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	17	2	1	11	3	15	79,59%
SECRETARIA GENERAL	26	22	0	3	1	4	93,33%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	38	23	5	10	0	15	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	0	1	0	1	2	66,67%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	249	117	59	71	2	132	95,97%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	41	1	11	9	21	74,39%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	45	39	0	6	0	6	96,36%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	277	148	63	66	0	129	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	8	4	2	1	1	4	76,92%
TOTAL ENTIDAD	726	398	132	179	17	328	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	94,34%						

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE JULIO 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	1%
Archivo Documental	9	1%
Comunicado CERREM	16	2%
Escoltas	18	2%
Funciones y Procedimientos UNP	21	3%
Implementación de Medidas	9	1%
Información Trámite y Servicios UNP	375	52%
Información Estudio Nivel de Riesgo	248	34%
No Competencia UNP	7	1%
Vehículos	15	2%
TOTAL, MOTIVOS	726	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

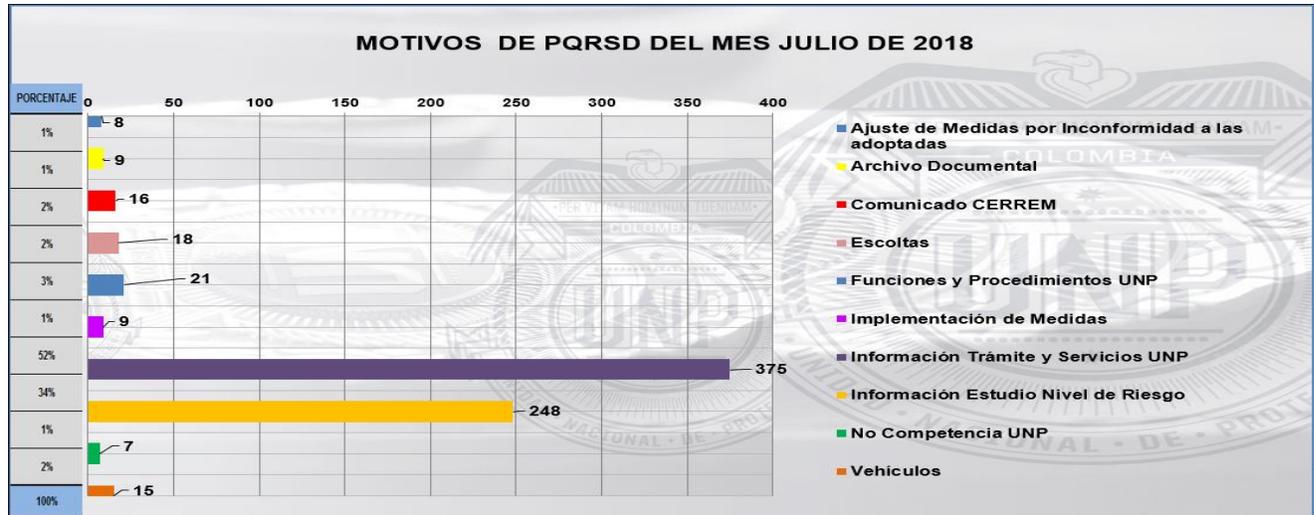
JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE JULIO DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	10	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	100	14%
Dirigentes o activistas sindicales.	34	5%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	1	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	64	9%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	12	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	118	16%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	3	0%
Apoderados Profesionales forenses	4	1%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	21	3%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	75	10%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	7	1%
Medidas Cautelares	3	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	6	1%
ARN	11	2%
Entidad Pública.	125	17%
Ninguna	130	18%
TOTAL	726	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

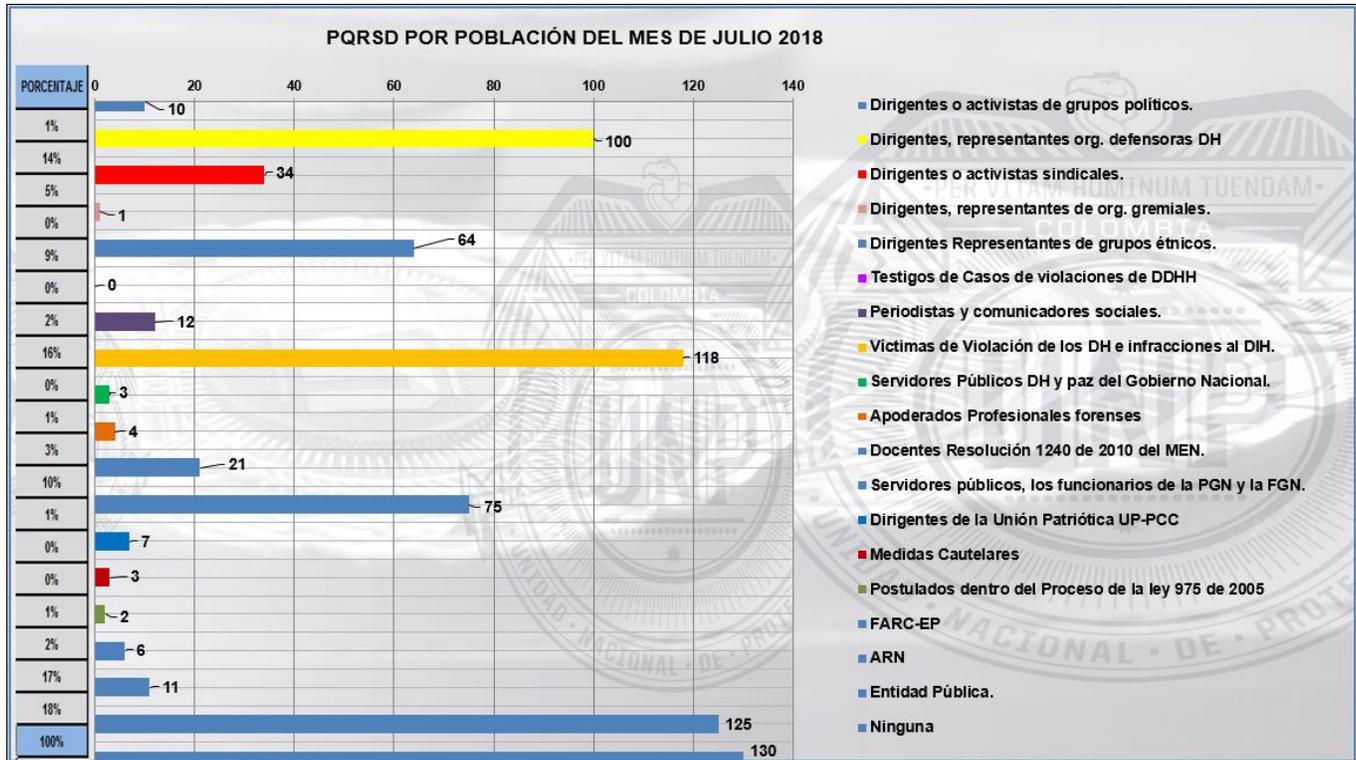
JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.

9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

a) Número de solicitudes recibidas.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

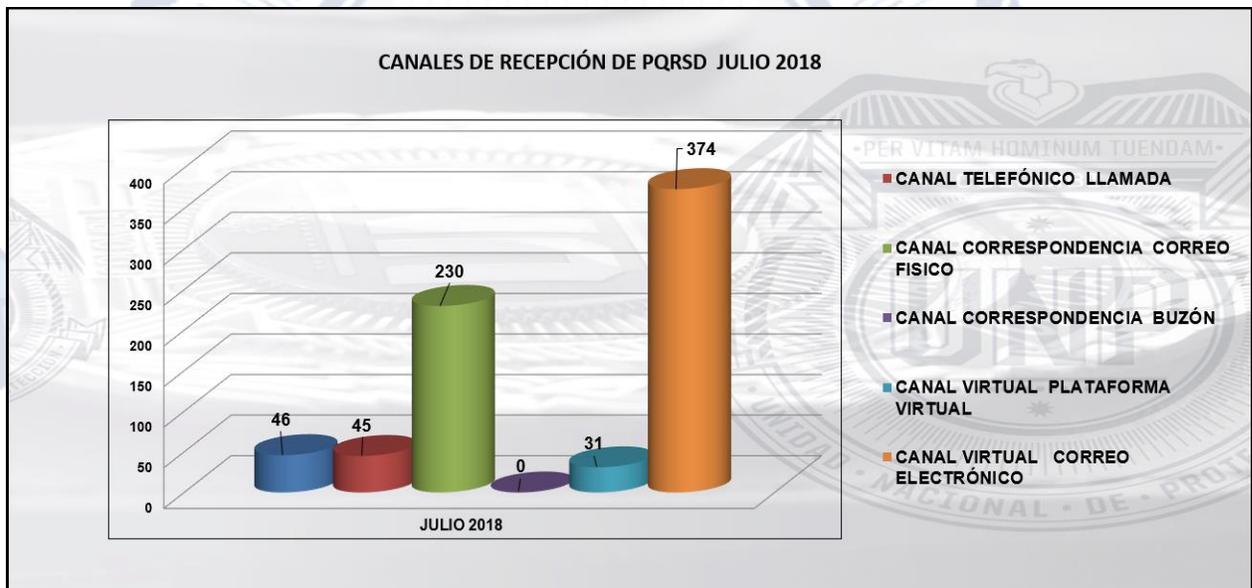
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
JULIO 2018		
CANAL PRESENCENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	46
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	45
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	230
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	31
	CORREO ELECTRÓNICO	374
TOTAL		726





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



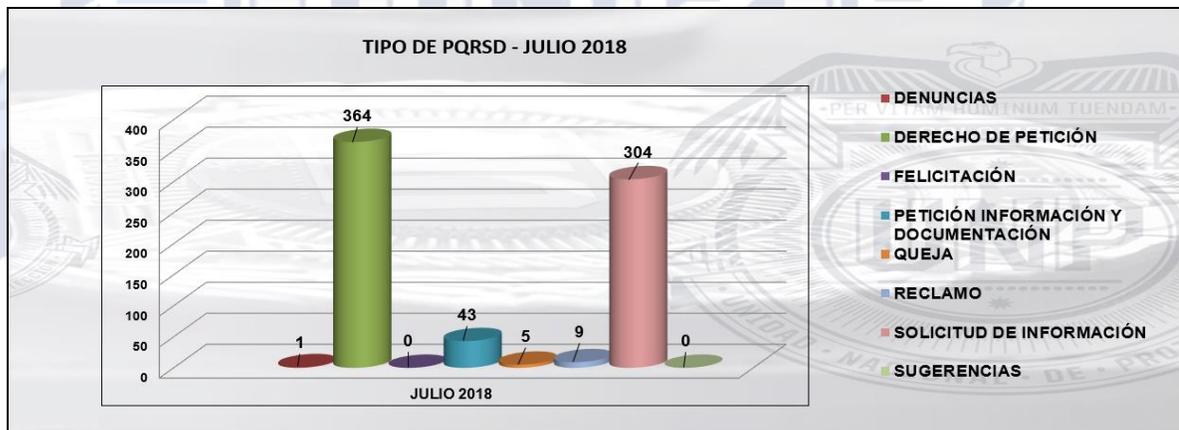
b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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 julio 2018

TIPO DE PQRSD	
JULIO 2018	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	364
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	43
QUEJA	5
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	304
SUGERENCIAS	0
TOTAL	726





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

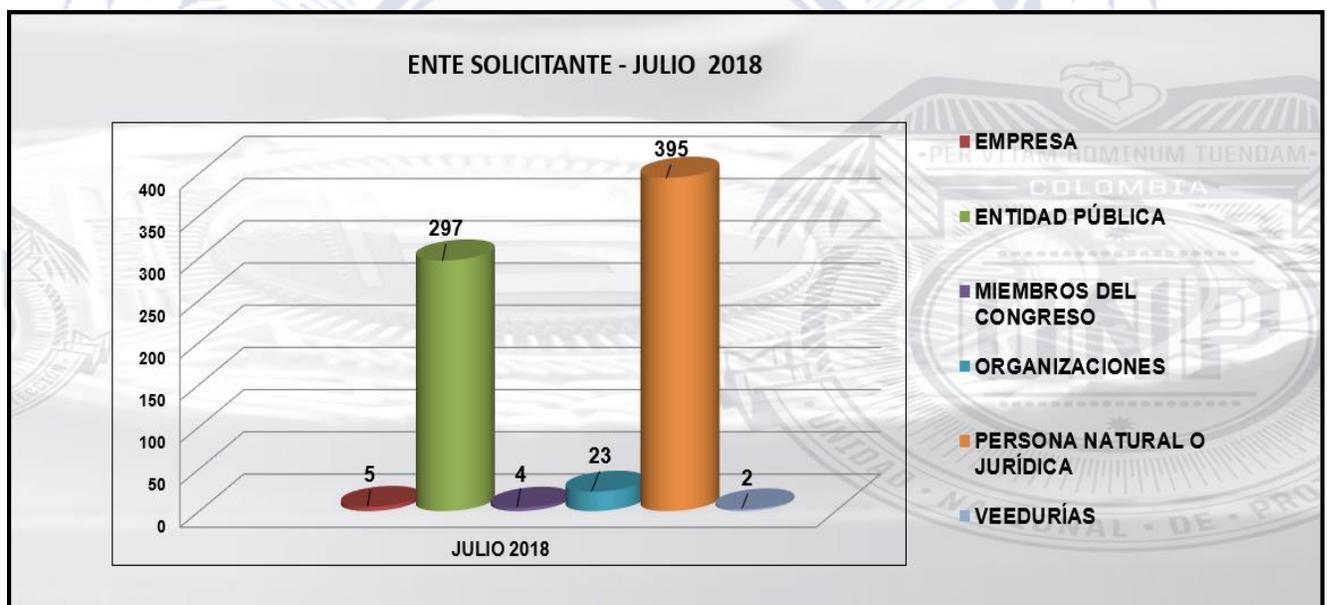
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de julio 2018

ENTE SOLICITANTE	
JULIO 2018	
EMPRESA	5
ENTIDAD PÚBLICA	297
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	23
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	395
VEEDURÍAS	2
TOTAL	726





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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

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

Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿ La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) son para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 julio 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 JULIO 2018								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	3	B	F



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	3	B	F
32	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
33	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	3	B	M
35	SI	4	5	SI	SI	3	B	F
36	NO	5	5	SI	SI	3	B	F
37	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
40	NO	4	5	SI	SI	4	B	F
41	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
42	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
43 (*)	N/R	4	5	SI	SI	5	B	F

(*)

Encuestas diligenciadas por la gestión dada a PQRSD interpuestas ante la Subdirección de Evaluación del Riesgo y Subdirección de Protección de la ciudad de Bogotá.

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 43 personas encuestadas 21 de ellas ya



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

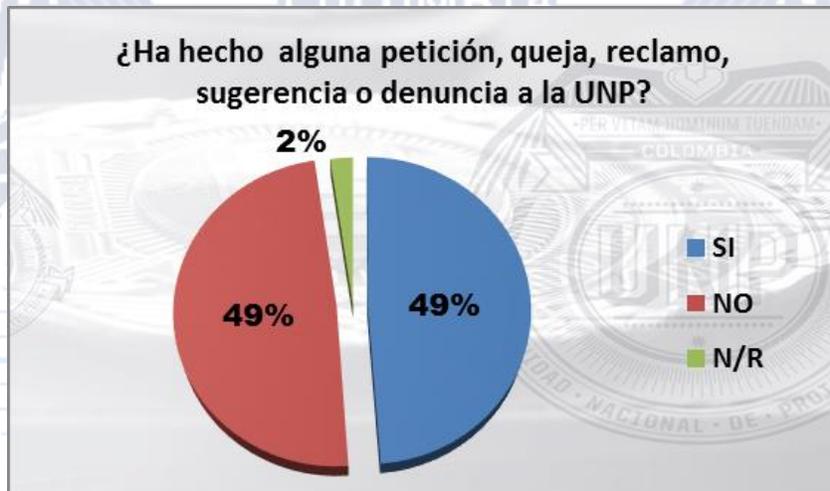
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 49% de la población muestra, EL 49% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad, y una (1) persona no respondió la pregunta lo que equivale al 2% .

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	21	49%
	NO	21	49%
	N/R	1	2%
TOTAL		43	100%



OPORTUNIDAD

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 mas baja valoración, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	11	26%
	5	31	72%
TOTAL		43	100%



ORIENTACIÓN

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 93% 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, dos (2) personas calificaron esta pregunta con 3 correspondiendo al 5% y una (1) persona lo calificó con 1, correspondiendo al 2%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	2	5%
	4	6	14%
	5	34	79%
TOTAL		43	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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

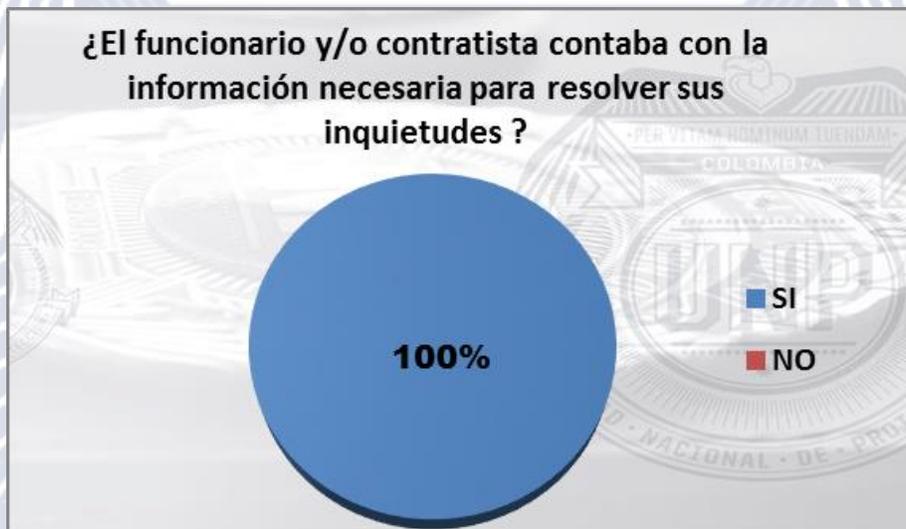
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	43	100%
	NO	0	0%
TOTAL		43	100%



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

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

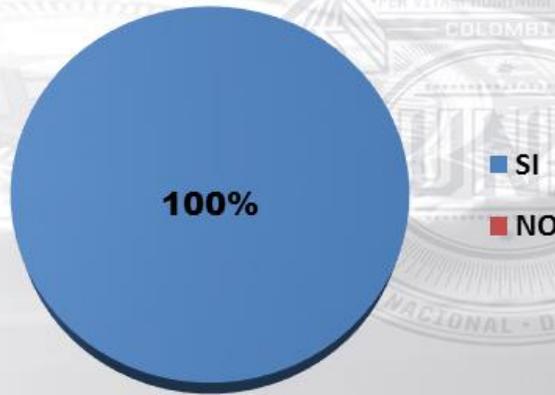
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	43	100%
	NO	0	0%
TOTAL		43	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 esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 43 personas encuestadas en Bogotá, el 81% 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 16% y el 2% de ellos lo califica con 1.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 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	1	2%
	2	0	0%
	3	7	16%
	4	7	16%
	5	28	66%
TOTAL	43	100%	



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 43 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 100% responden que nuestro servicio es Bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

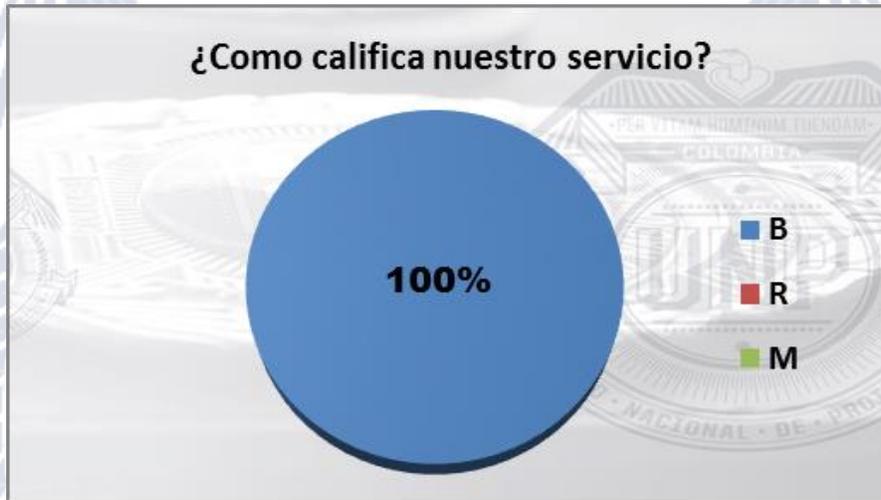
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		43	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 43 encuestas realizadas, doce (12) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 28%, y 31 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 72% del total de los encuestados durante el mes de julio.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

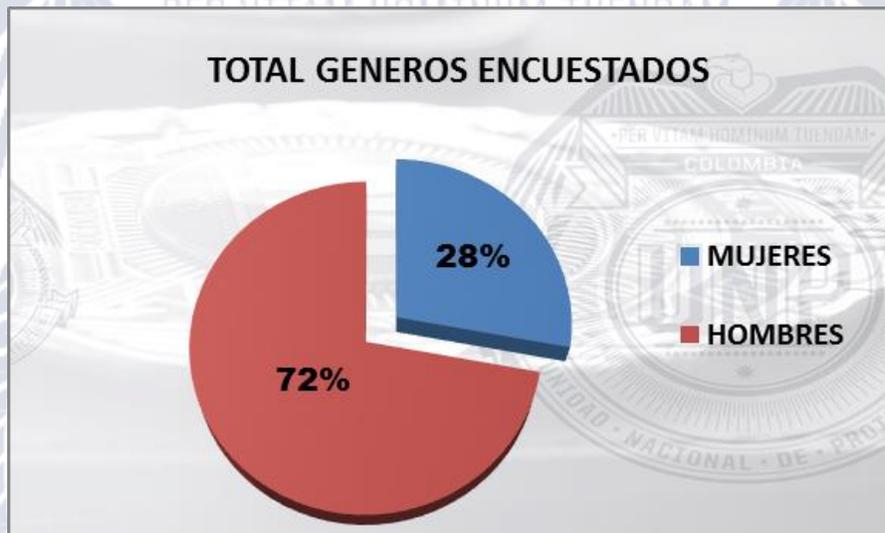
JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	12	28%
HOMBRES	31	72%
TOTAL	43	100%



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

De las 43 personas encuestadas en Bogotá en el mes de julio del presente año, 12 son mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		12	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	31	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		31	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 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 julio diligenciaron sesenta y una (61) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Apartado, Arauca, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cúcuta, Ibagué y Neiva.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO JULIO DE 2018

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13	NO	5	4	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
16	N/R	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
19	NO	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	4	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	SI	3	4	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
26	SI	5	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	F	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	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
34	SI	4	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
38	NO	5	5	SI	SI	5	N/R	M	B/VENTURA
39	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
43	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
44	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
47	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
48	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
49	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
50	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
51	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
52	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
53	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
54	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
55	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
56	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
57	NO	5	5	NO	NO	5	B	M	IBAGUE
58	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



59	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
60	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
61	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 61 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de julio, el 64% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 34% lo realizó por primera vez y el 2% no respondió la pregunta..

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	39	64%
	NO	21	34%
	N.R.	1	2%
TOTAL		61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 98% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, una persona califica esta preguntas con un 3 que equivale al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	4	6%
	5	56	92%
TOTAL		61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

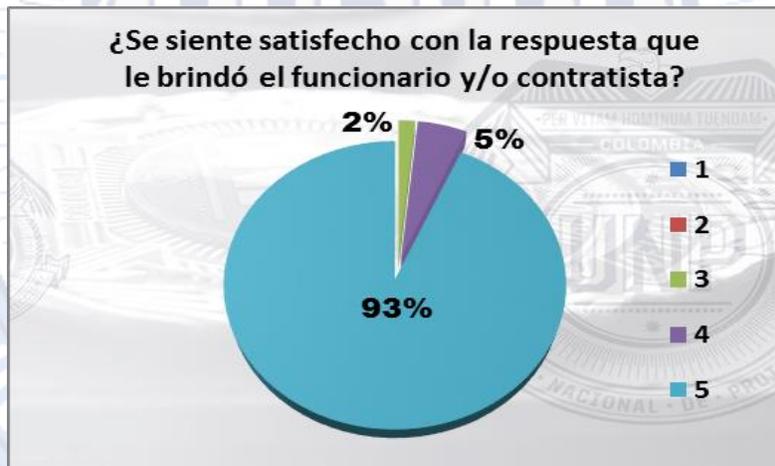


ORIENTACIÓN

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

El 98% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 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	3	5%
	5	57	93%
TOTAL		61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

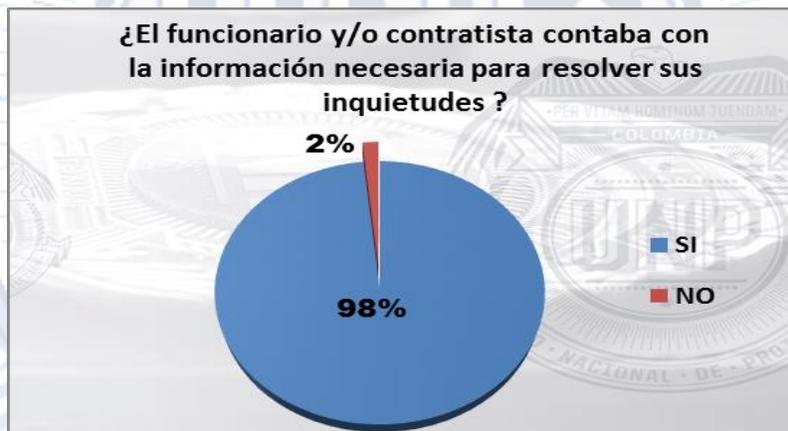


DOMINIO

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 98% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, solo una (1) de las personas contesto que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su inquietud; esto correspondel al 2%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	60	98%
	NO	1	2%
TOTAL		61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

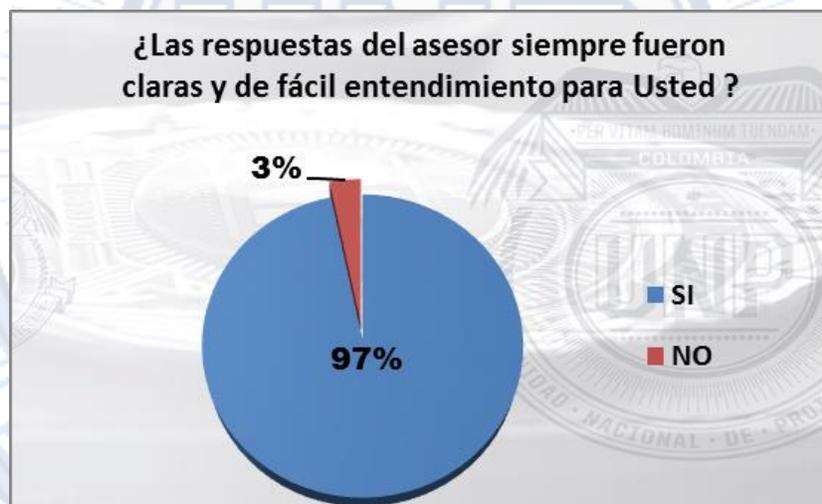
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 97% de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, dos de los ecuenstados manifestaron que las respuestas del asesor no fueron claras ni de facil entendimiento para ellos; esto corresponde al 3%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	59	97%
	NO	2	3%
TOTAL		61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

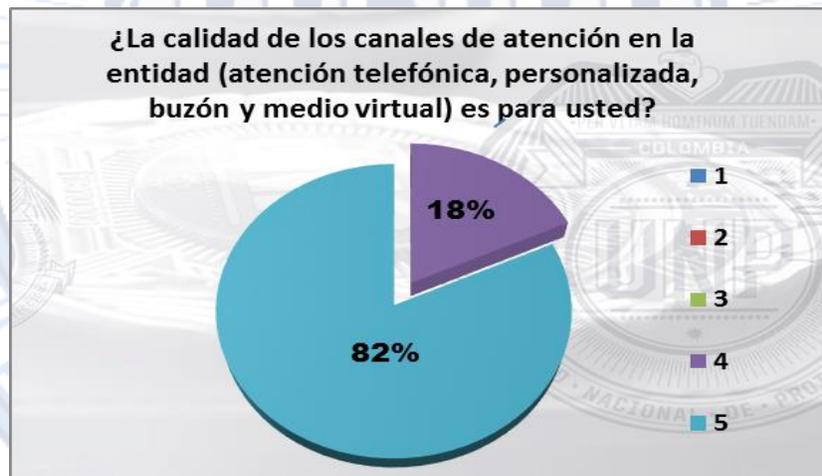
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 julio 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	11	18%
	5	50	82%
TOTAL		61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 sesenta y un (61) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de julio, el 100% encuentran que nuestro servicio es Bueno,

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	61	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

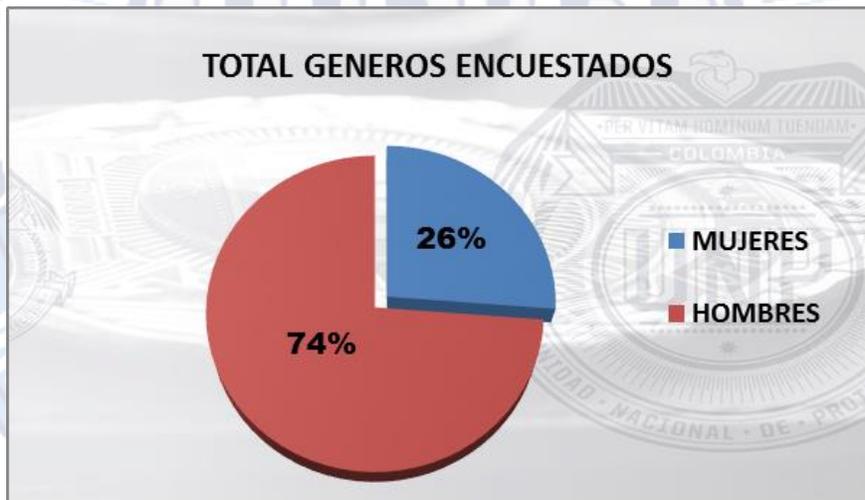
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 sesenta y una (61) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura Pasto, Barranquilla, Neiva, Medellín, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta; diecisesi (16) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 26%, cuarenta y cinco (45) son de hombres y corresponde al 74% del total de los encuestados durante el mes de julio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	16	26%
HOMBRES	45	74%
TOTAL	61	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 julio 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	16	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		16	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	45	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		45	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A JULIO DE 2018)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo Enero a julio 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**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JULIO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	37	53
FEBRERO	36	38
MARZO	7	21
ABRIL	36	55
MAYO	39	40
JUNIO	19	43
JULIO	43	61





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

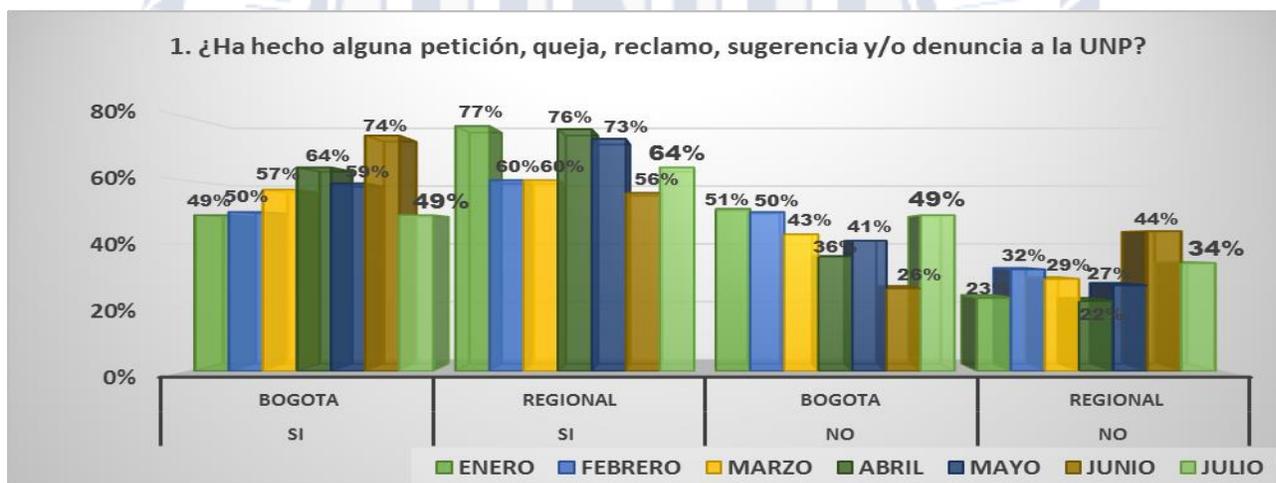


➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

PARTICIPACIÓN

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

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

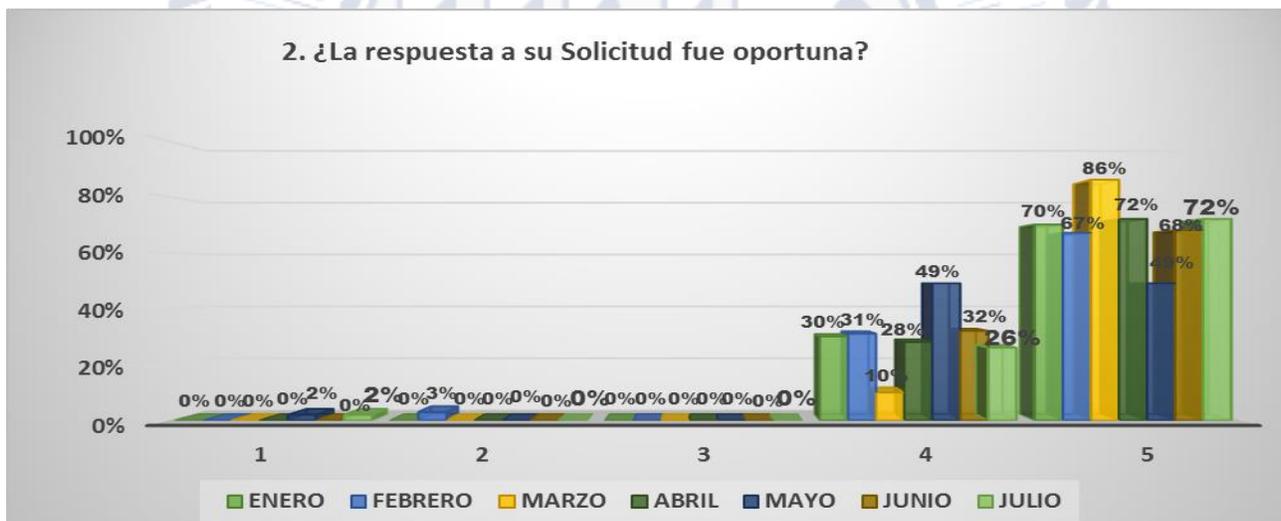
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

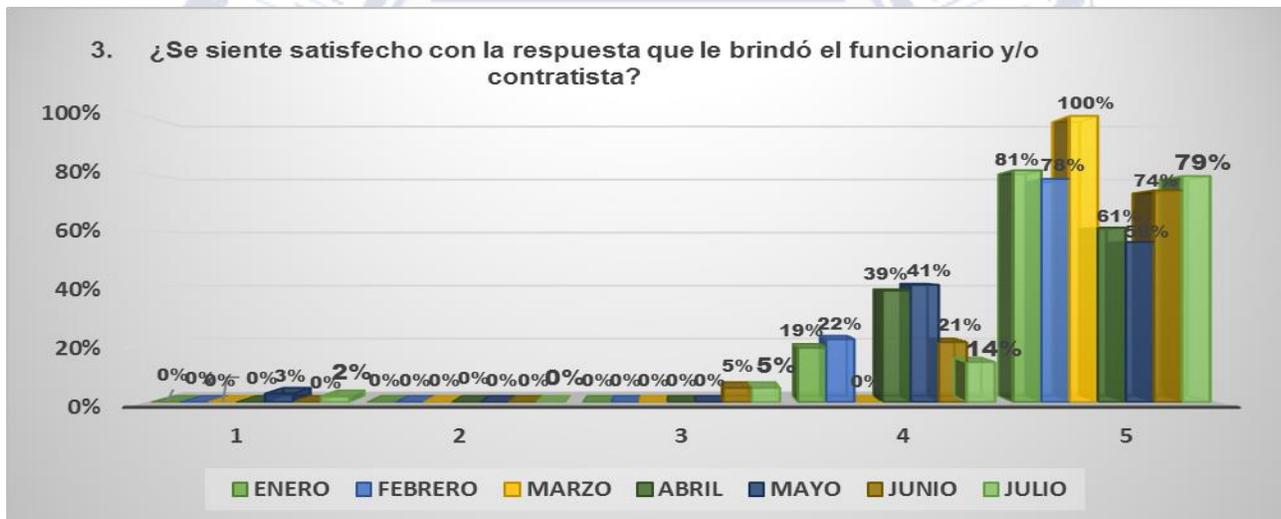
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

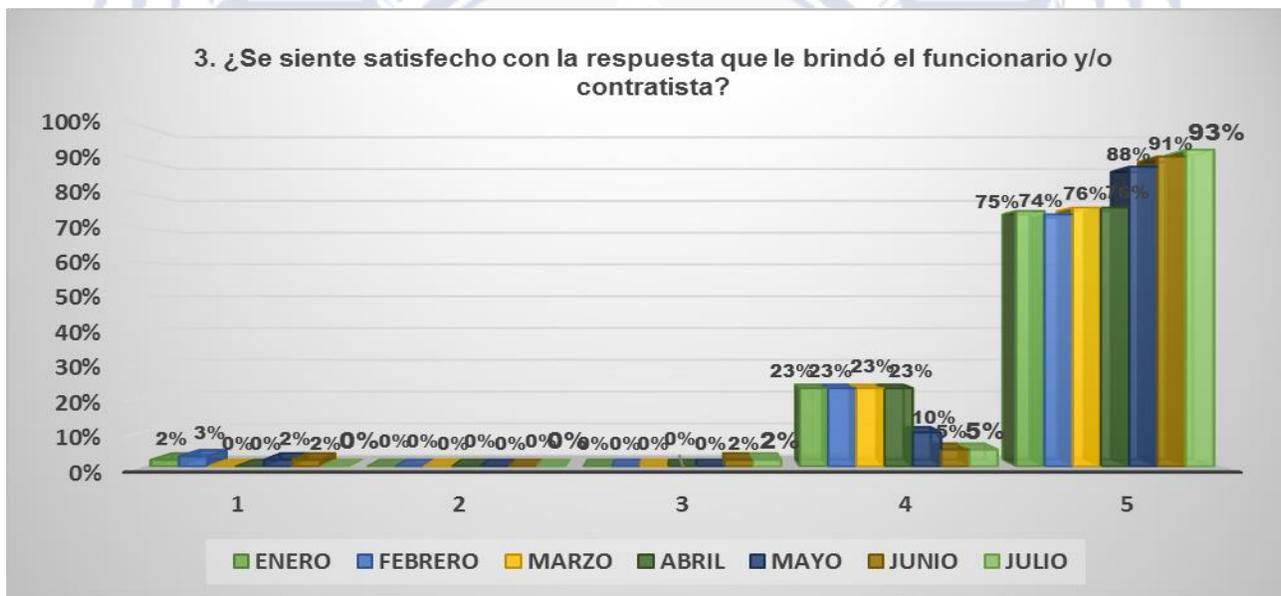
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

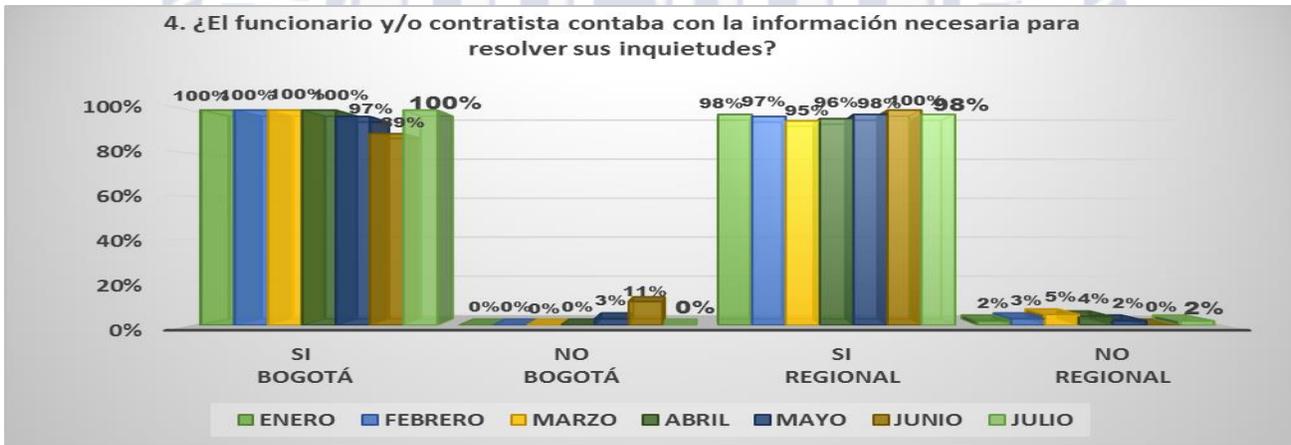
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

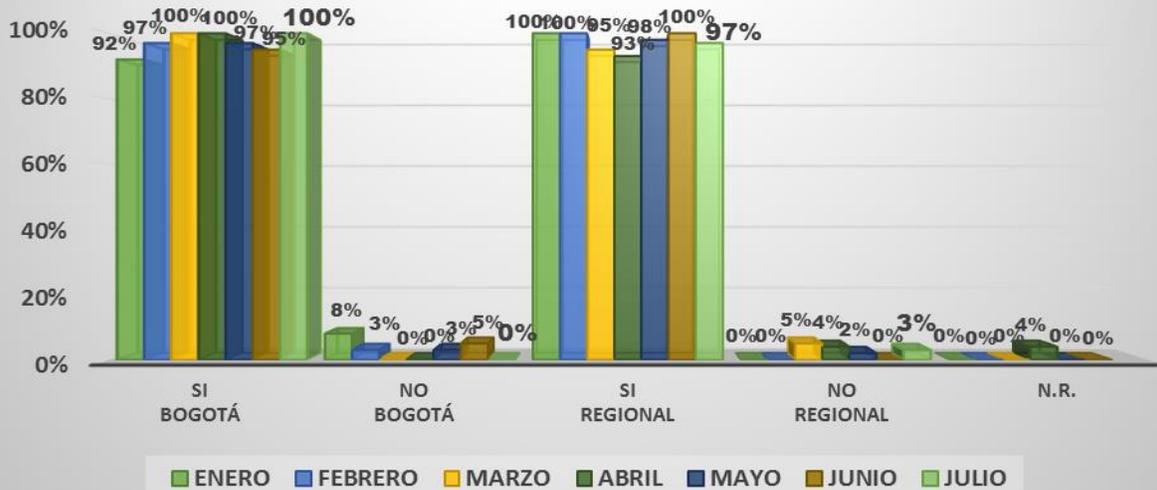
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	SI	NO	SI	NO	N.R.
	Bogotá	Bogotá	Regional	Regional	
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%

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

JULIO DE 2018

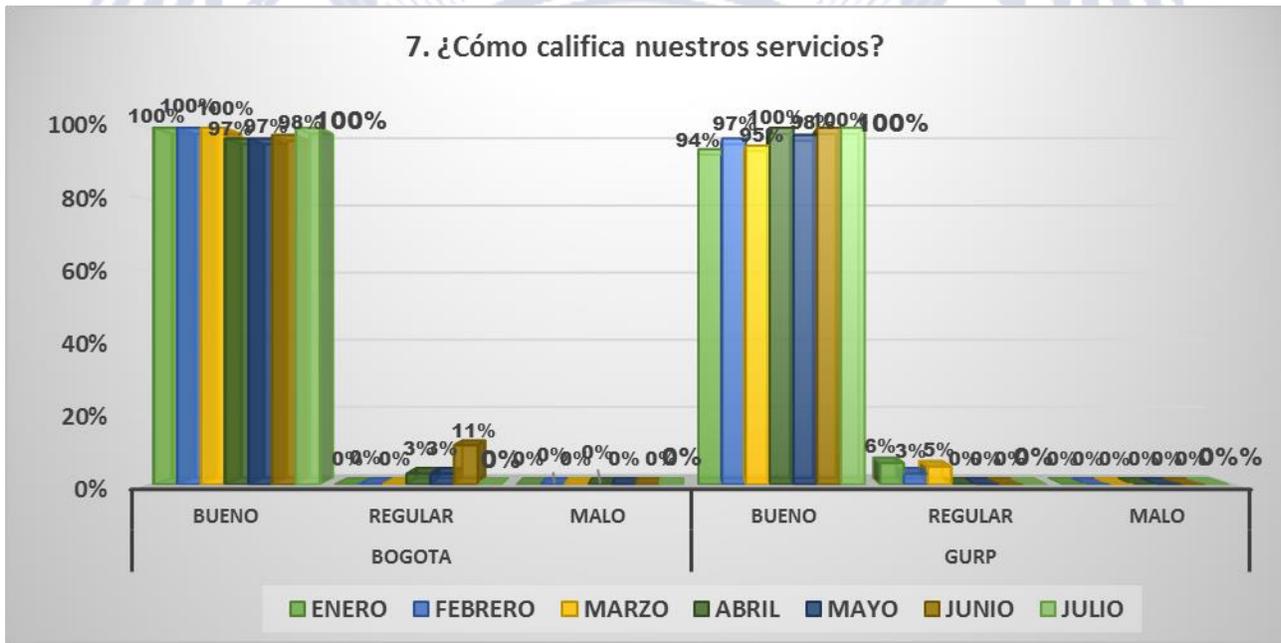
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

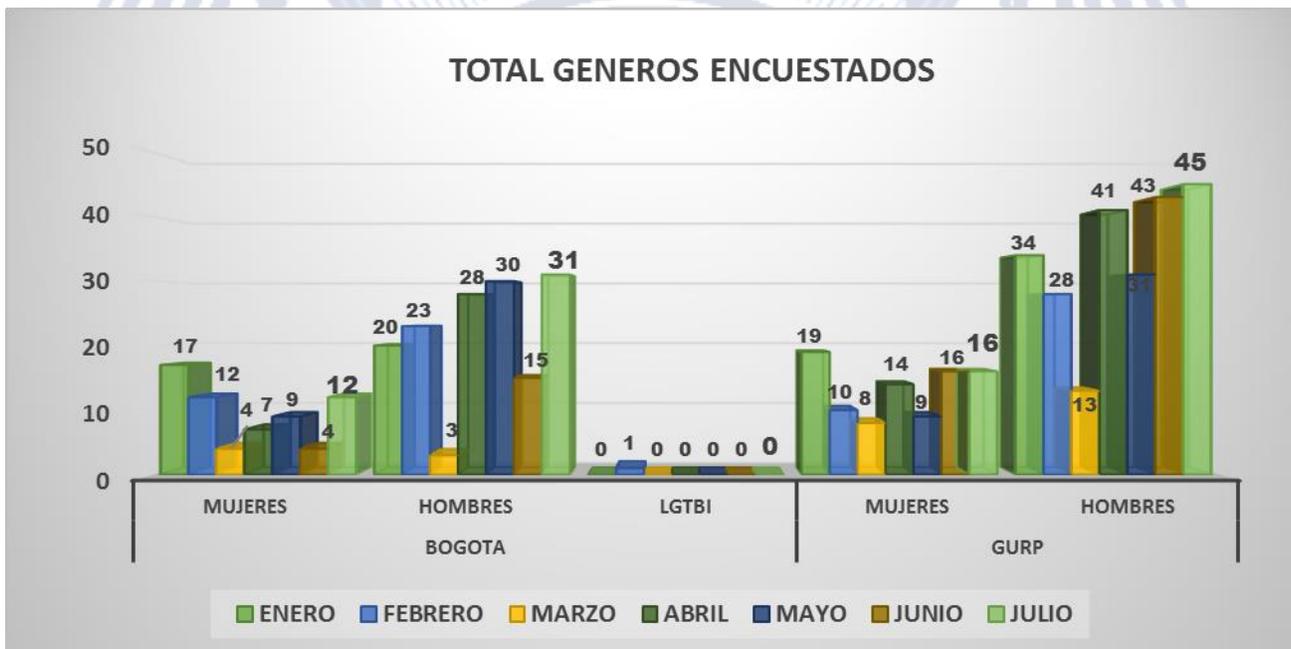
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

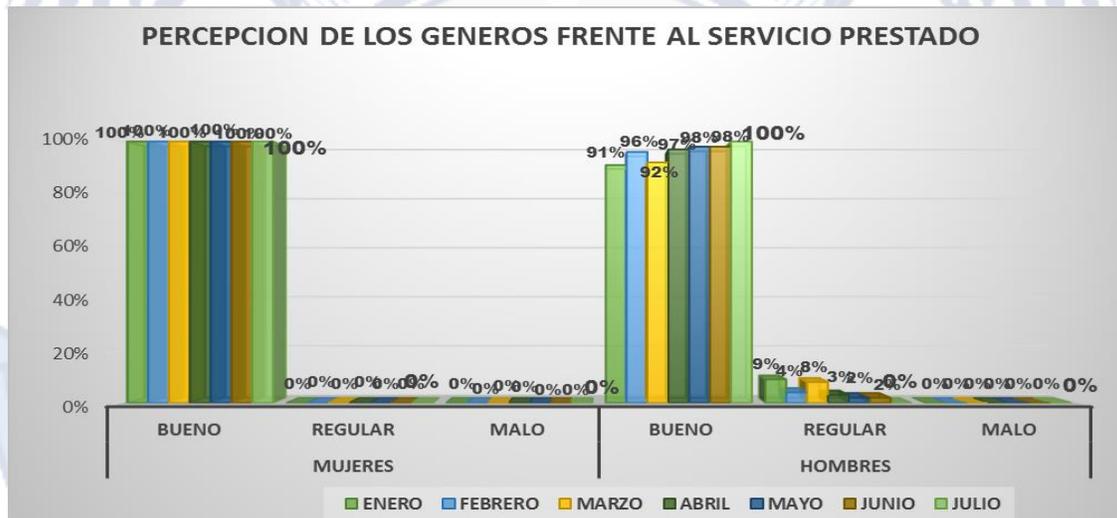
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

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

PERIODO	MUJERES			HOMBRES		
	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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 mes de JULIO de 2018 se resalta el interés mostrado al interior de las dependencias de la UNP en el nivel central por conocer sobre la percepción que tienen los ciudadanos a quienes han respondido sus PQRSD al sugerir dentro de las mismas el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que la Subdirección de Evaluación del Riesgo aportó dos (2) encuestas tramitadas y la Subdirección de Protección una (1); las cuales fueron incluidas dentro del presente informe.
- Se observar que de las sesenta y dos (62) encuestas diligenciadas durante el periodo tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, veinte (20) fueron respondidas por mujeres y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.
- 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.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/08/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/08/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		06/08/2018

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.