



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
05/7/2018**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 JUNIO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	16
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	16
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA JUNIO 2018	26
4.3 FLUJO DE PQRSD.....	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2018).....	28
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES JUNIO	30
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES JUNIO	31
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....	32
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	33
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO 2018.....	36
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	36
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	51
11. CONCLUSIONES.....	60



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 junio 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 junio y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Se hace alusión a **689** 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 junio.

a. DIRECCIÓN GENERAL



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

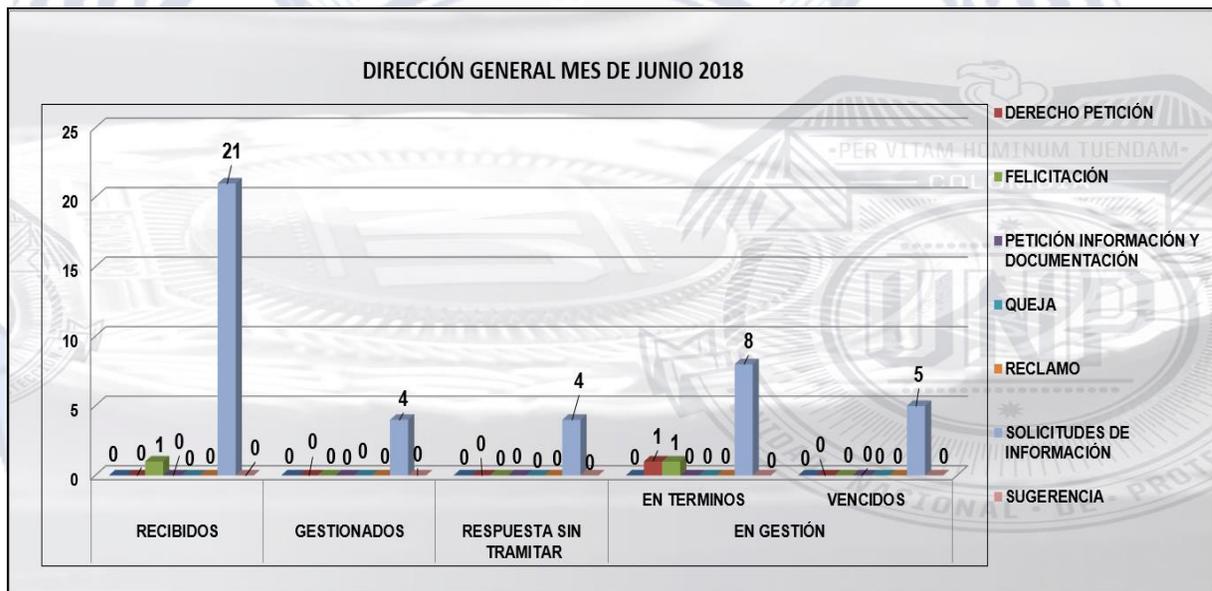
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DIRECCIÓN GENERAL						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN		0	0	1	0	1
FELICITACIÓN	1	0	0	1	0	1
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	21	4	4	8	5	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	23					



b. SECRETARIA GENERAL



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

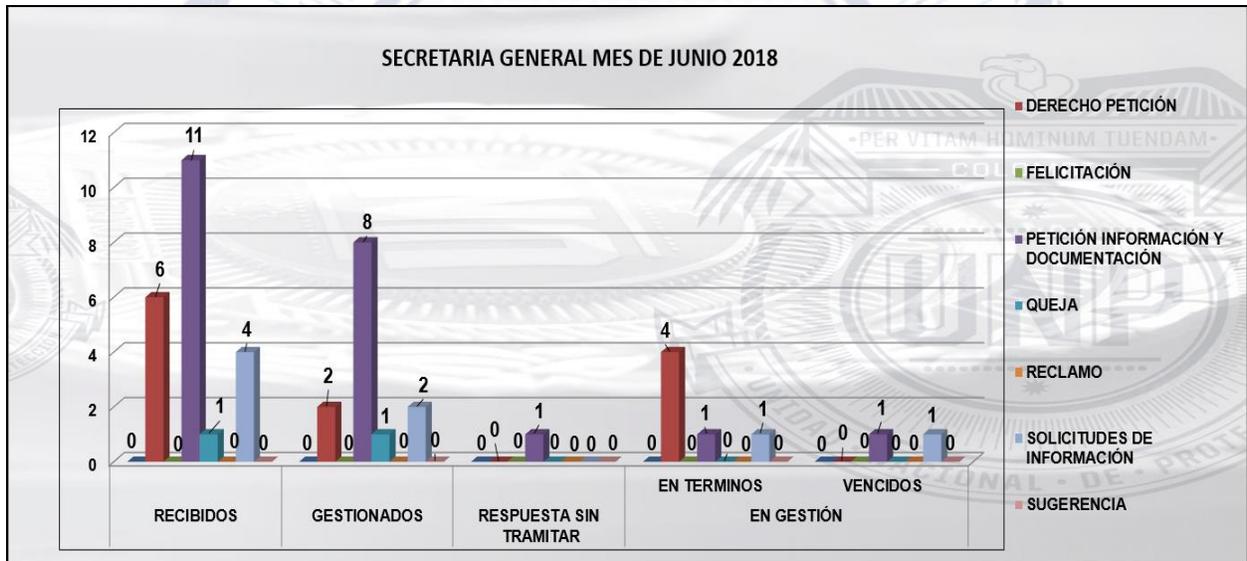
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SECRETARIA GENERAL						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	2	0	4	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	8	1	1	1	11
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	2	0	1	1	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22					



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

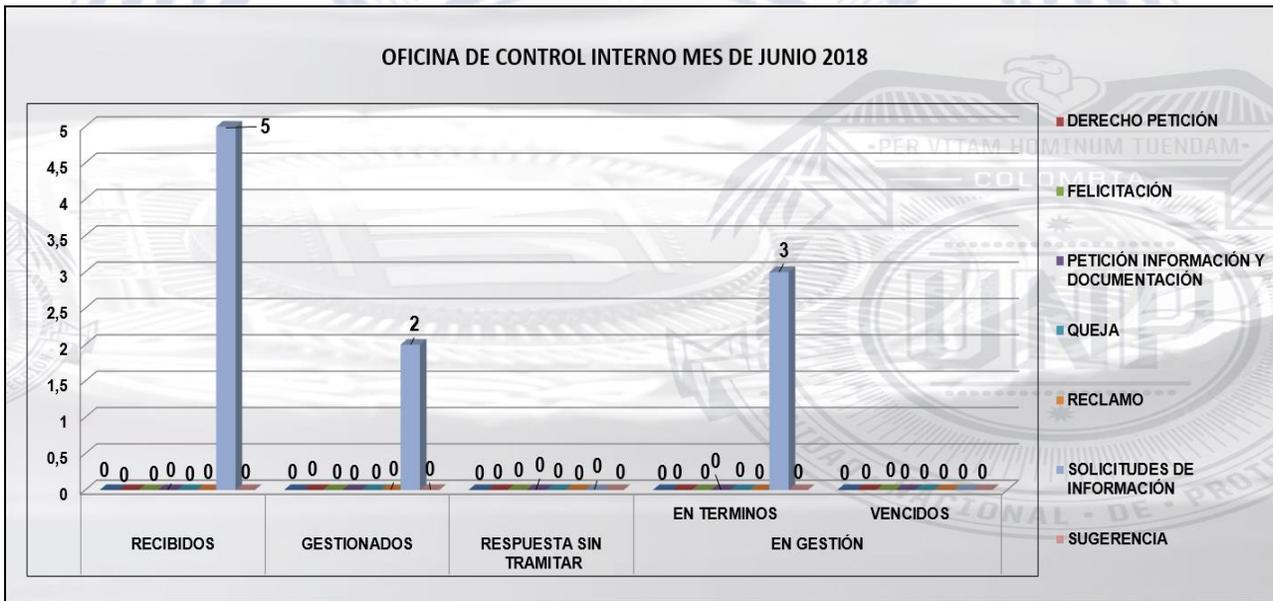
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OFICINA DE CONTROL INTERNO						
JUNIO	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	5	2	0	3	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	5					



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

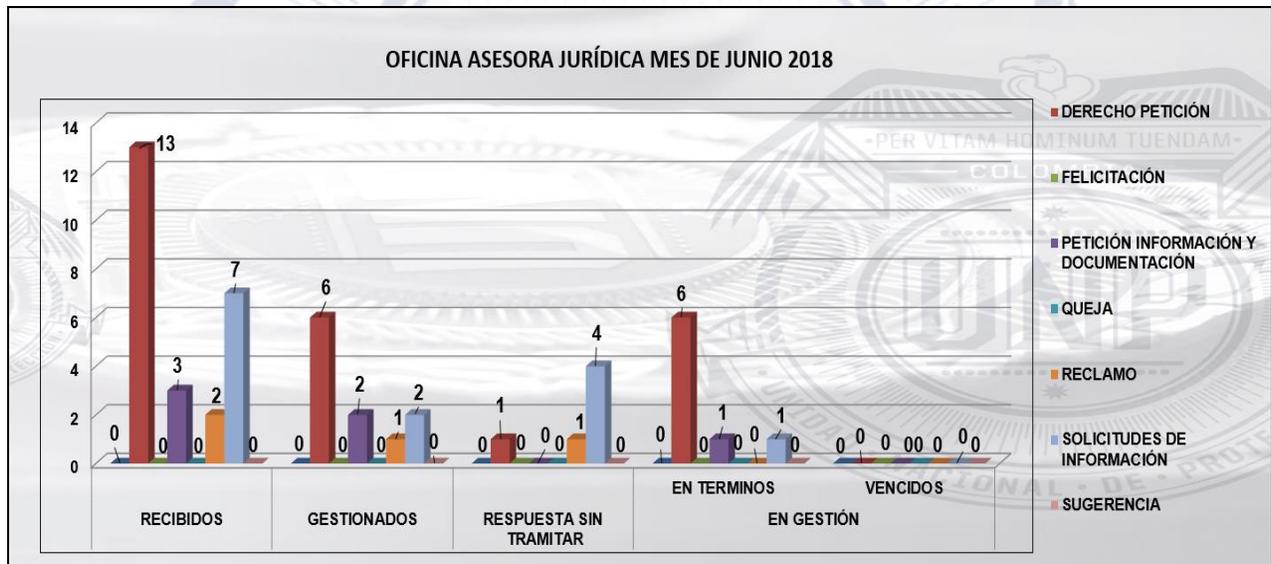
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OFICINA ASESORA JURÍDICA						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	6	1	6	0	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	1	1	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	2	4	1	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	25					



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

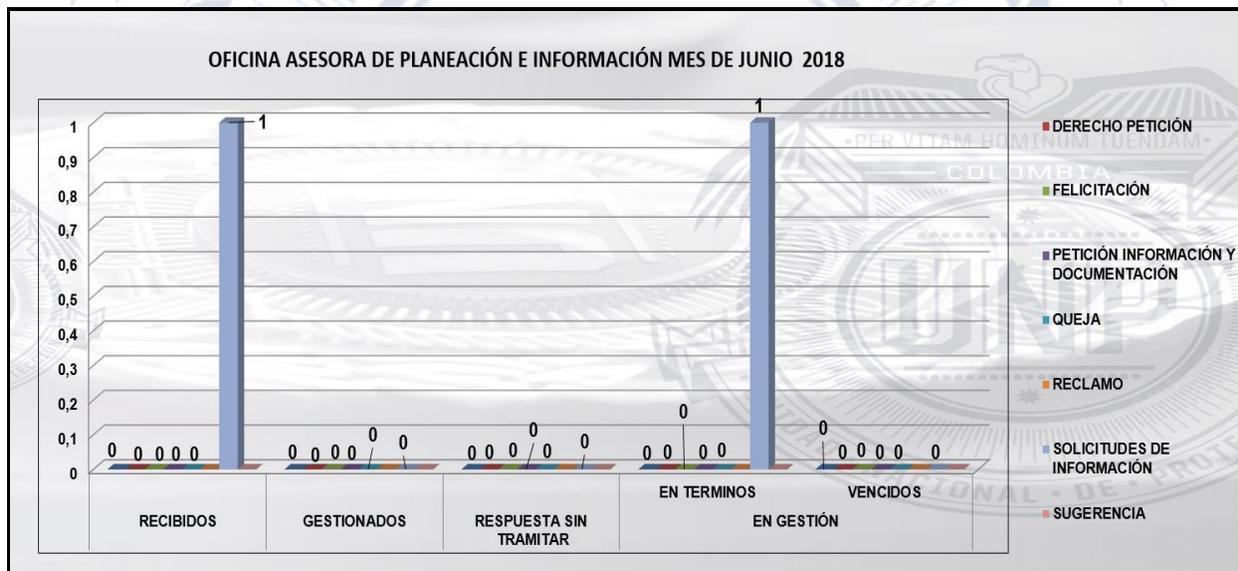
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
JUNIO	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	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1					



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

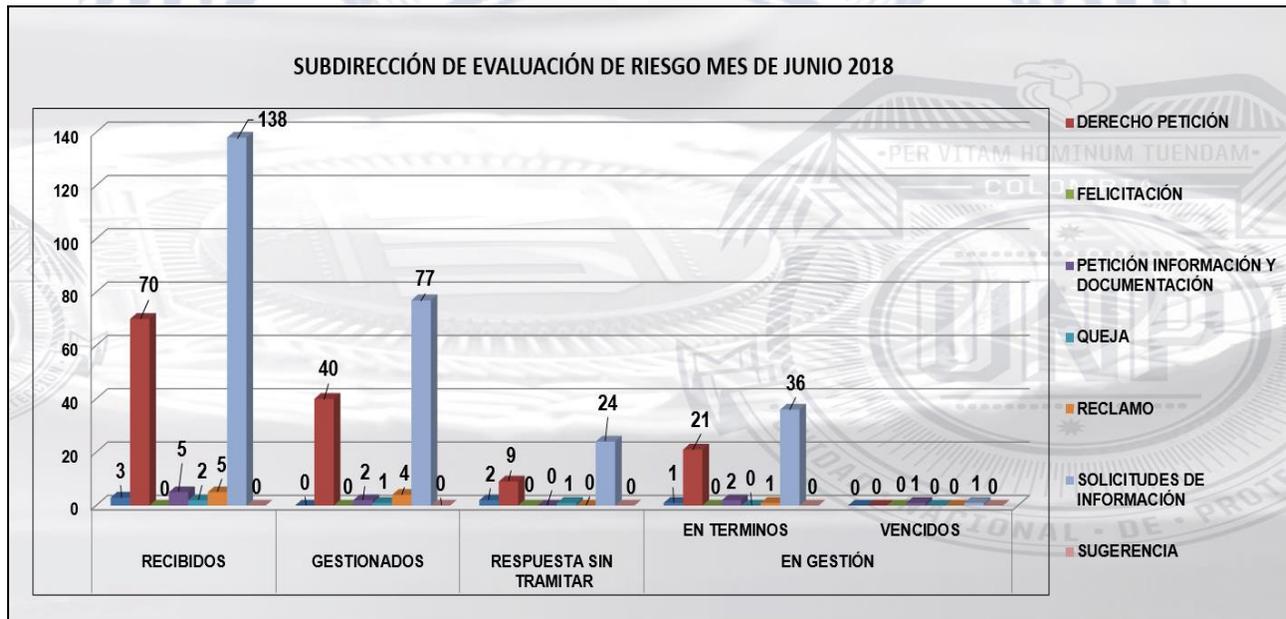
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	3	0	2	1	0	3
DERECHO PETICIÓN	70	40	9	21	0	70
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	2	0	2	1	5
QUEJA	2	1	1	0	0	2
RECLAMO	5	4	0	1	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	138	77	24	36	1	138
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	223					



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

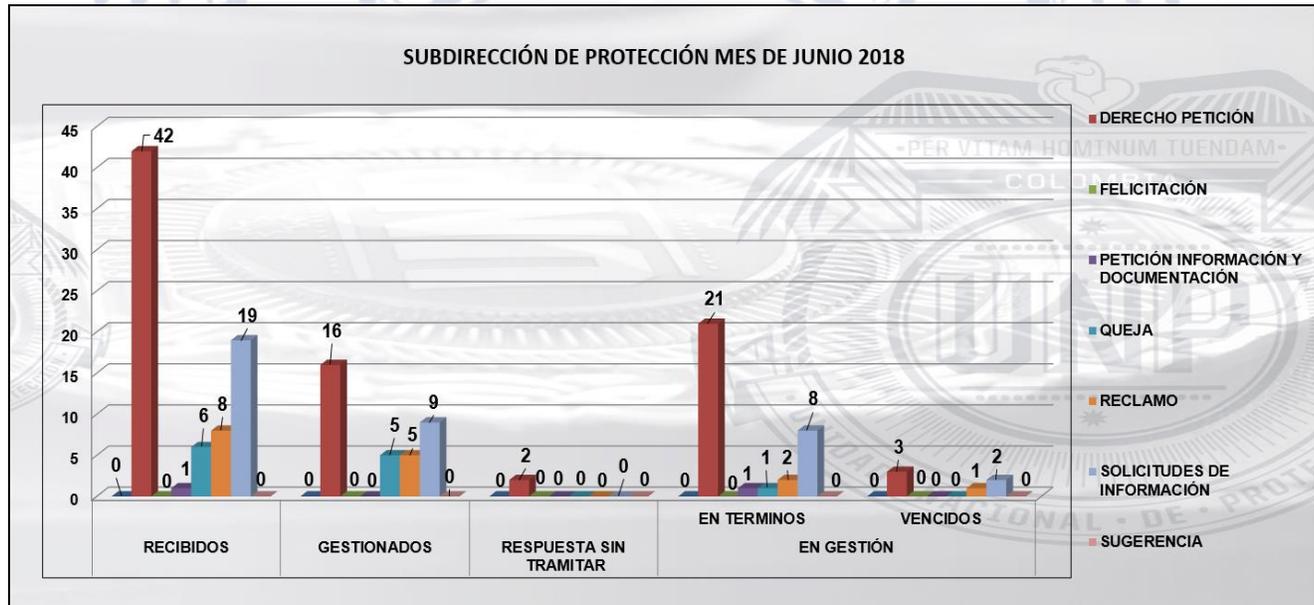
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	42	16	2	21	3	42
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	6	5	0	1	0	6
RECLAMO	8	5	0	2	1	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	9	0	8	2	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	76					



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

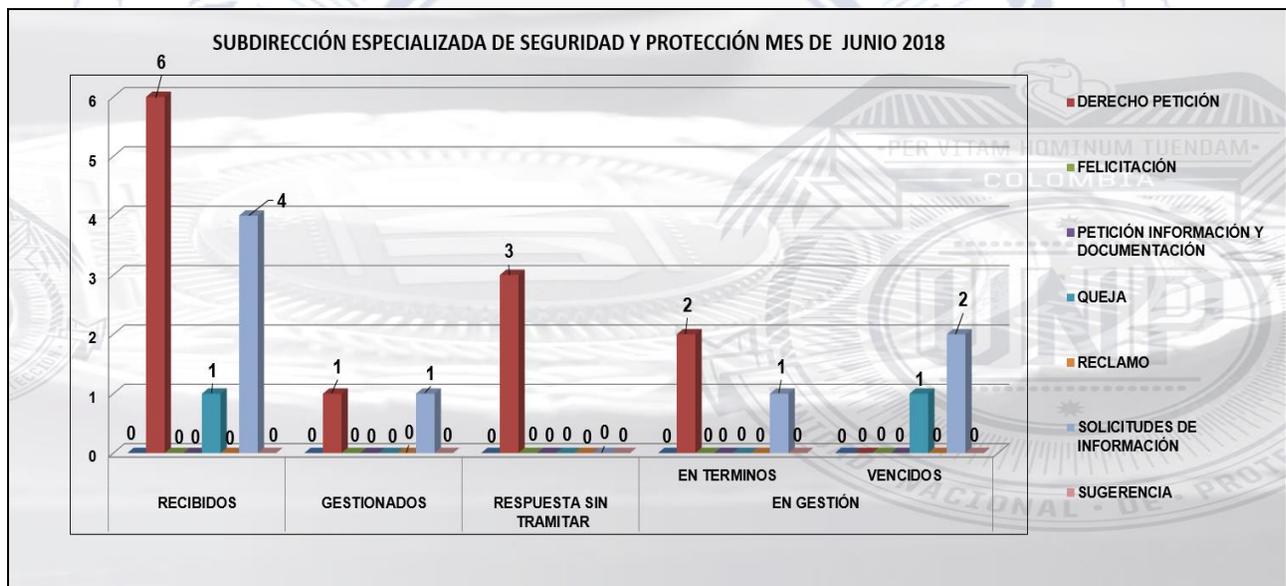
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	1	3	2	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	0	1	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	1	0	1	2	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	11					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

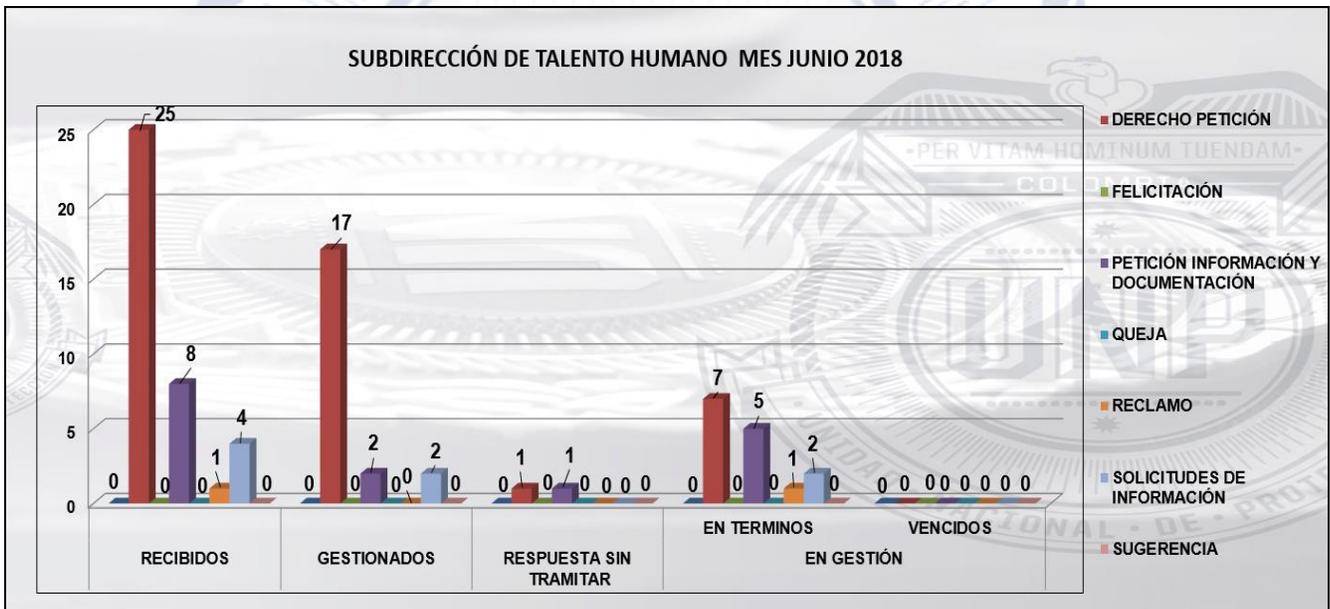
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	25	17	1	7	0	25
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	2	1	5	0	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	2	0	2	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	38					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

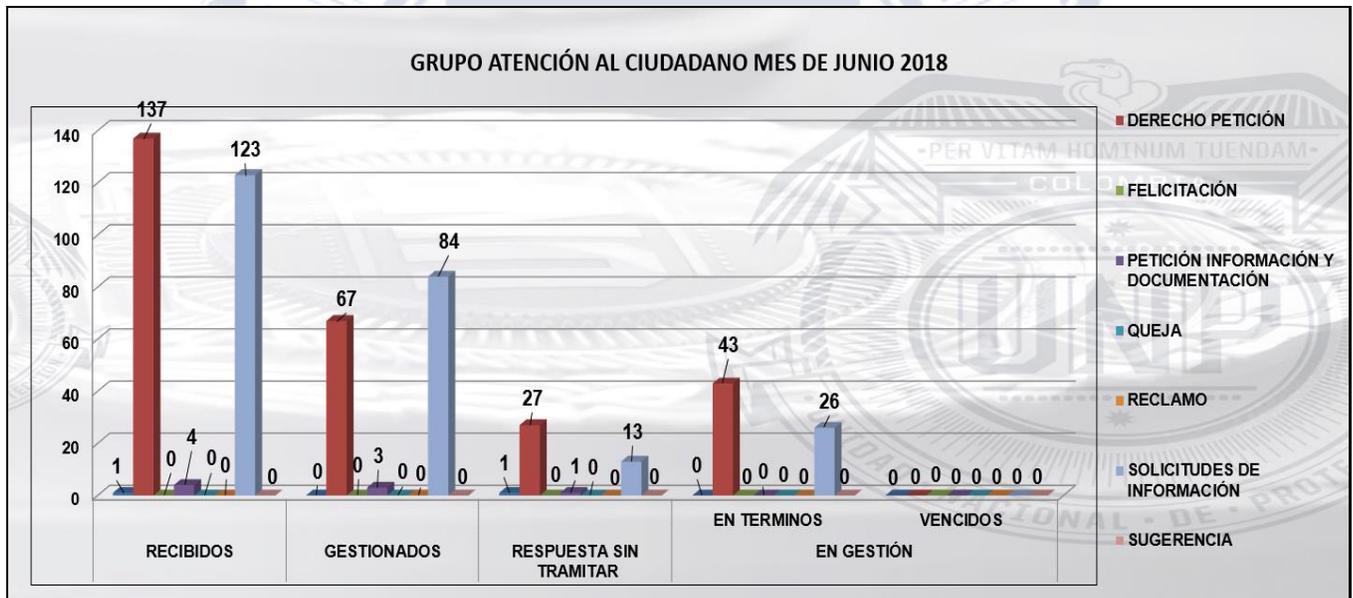
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	137	67	27	43	0	137
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	123	84	13	26	0	123
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	265					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

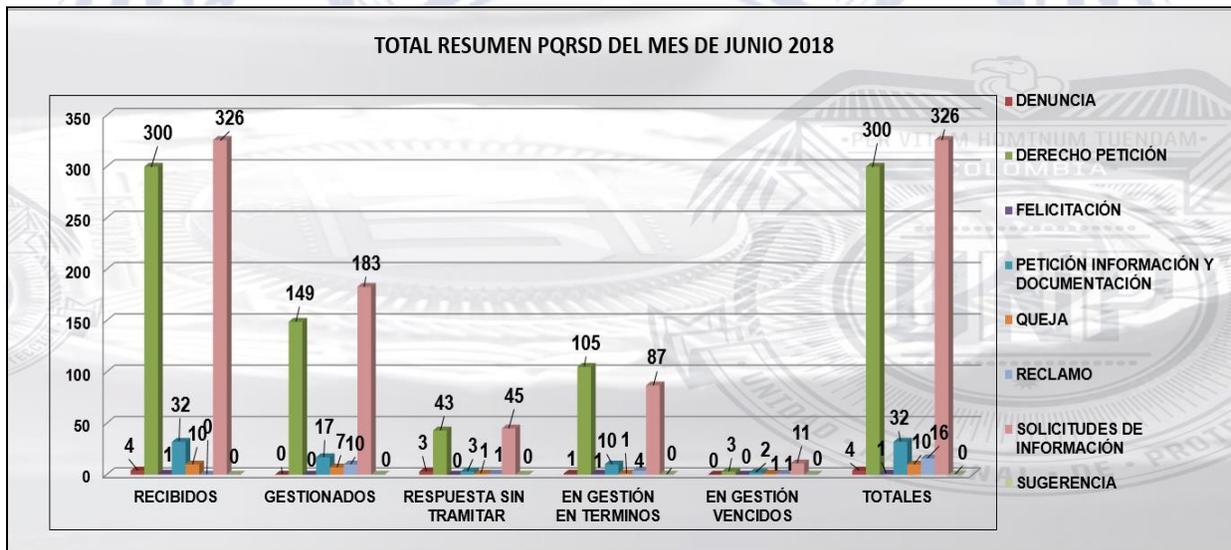
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMÉN TOTAL DE PQRSD DEL MES DE JUNIO DE 2018						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	4	0	3	1	0	4
DERECHO PETICIÓN	300	149	43	105	3	300
FELICITACIÓN	1	0	0	1	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	32	17	3	10	2	32
QUEJA	10	7	1	1	1	10
RECLAMO	0	10	1	4	1	16
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	326	183	45	87	11	326
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	689					



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

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE JUNIO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de junio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (mayo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **677** PQRSD, de ese total fueron respondidas **636** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **93,94%**

El restante 6,06 % de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de las mismas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final.

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

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

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

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

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo 2018

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



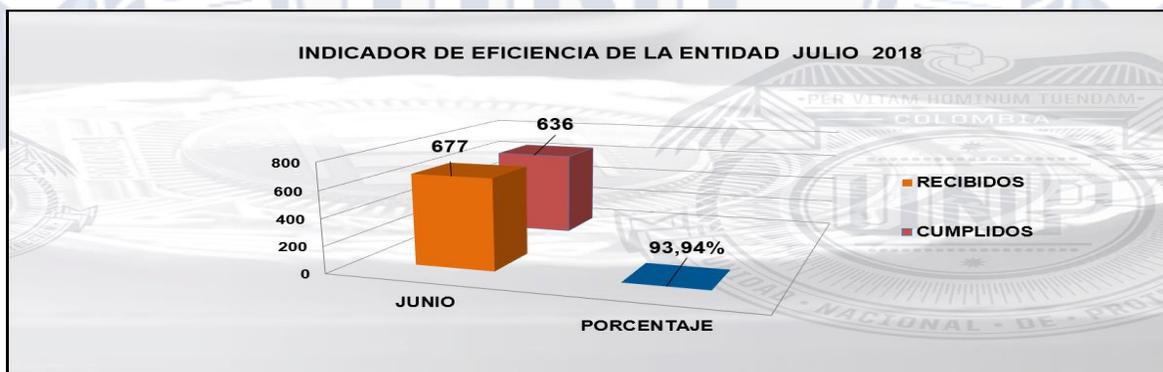
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES JUNIO

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).

4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE JUNIO DE 2018	689	459
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	33	33
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	239	219
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	208	208
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	197	176
TOTAL	677	636
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	93,94%	
* 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

JUNIO DE 2018

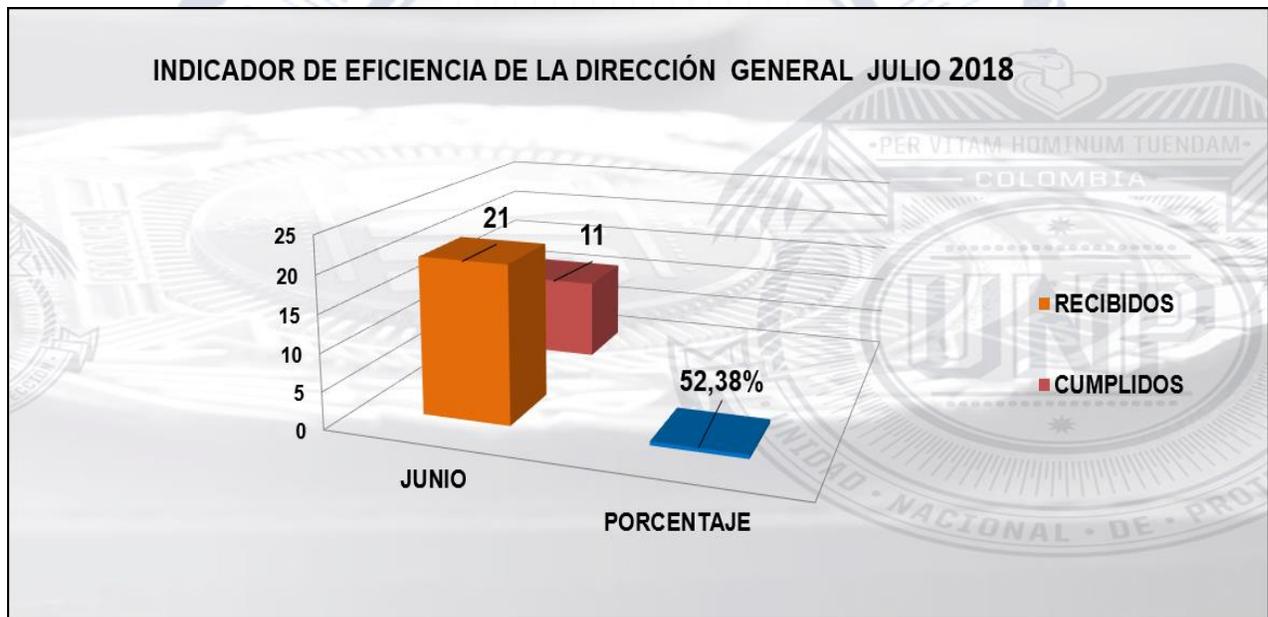
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	11	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	3	3
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	7	3
TOTAL	21	11
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	52,38%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

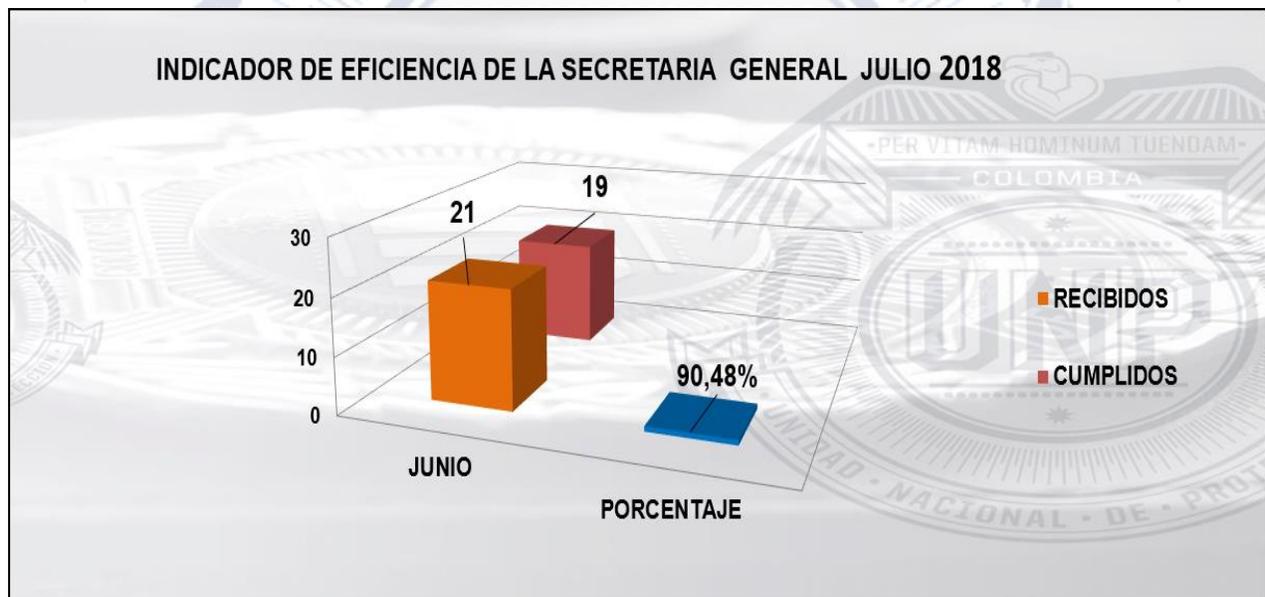
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	5	5
TOTAL	21	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	90,48%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

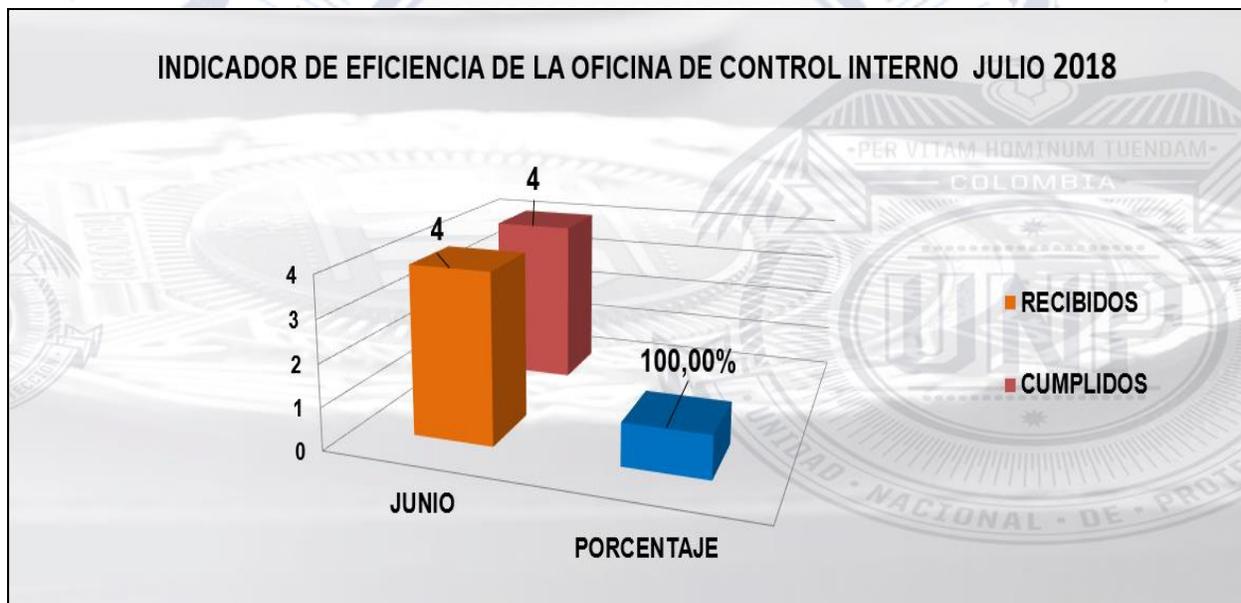
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	2	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	2	2
TOTAL	4	4
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

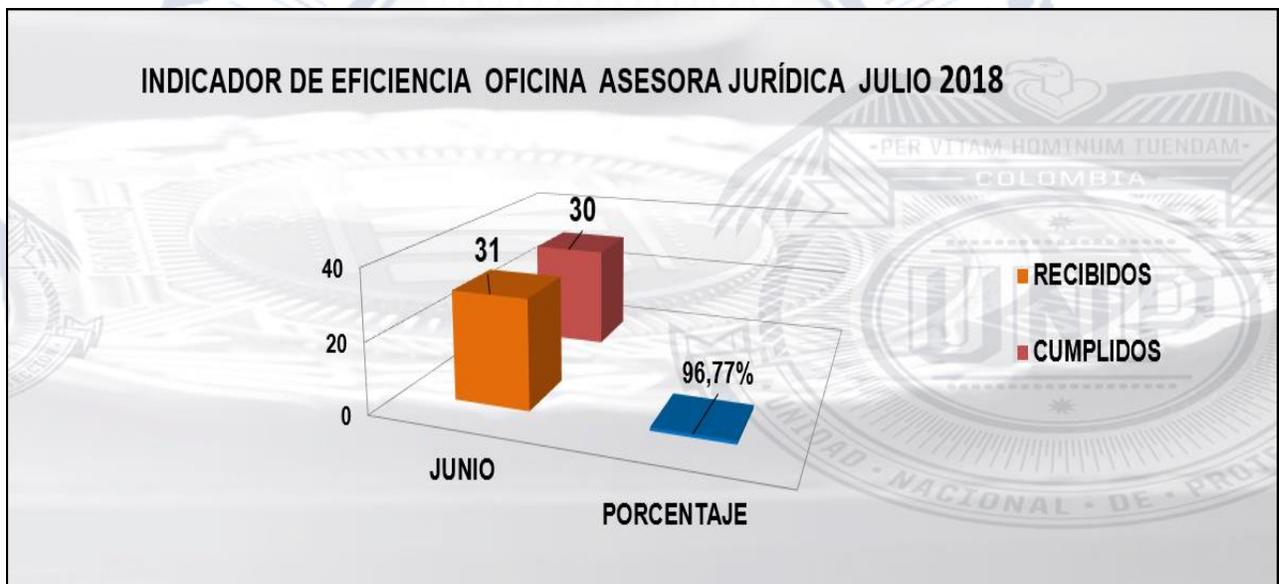
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	11	11
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	14	13
TOTAL	31	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	96,77%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

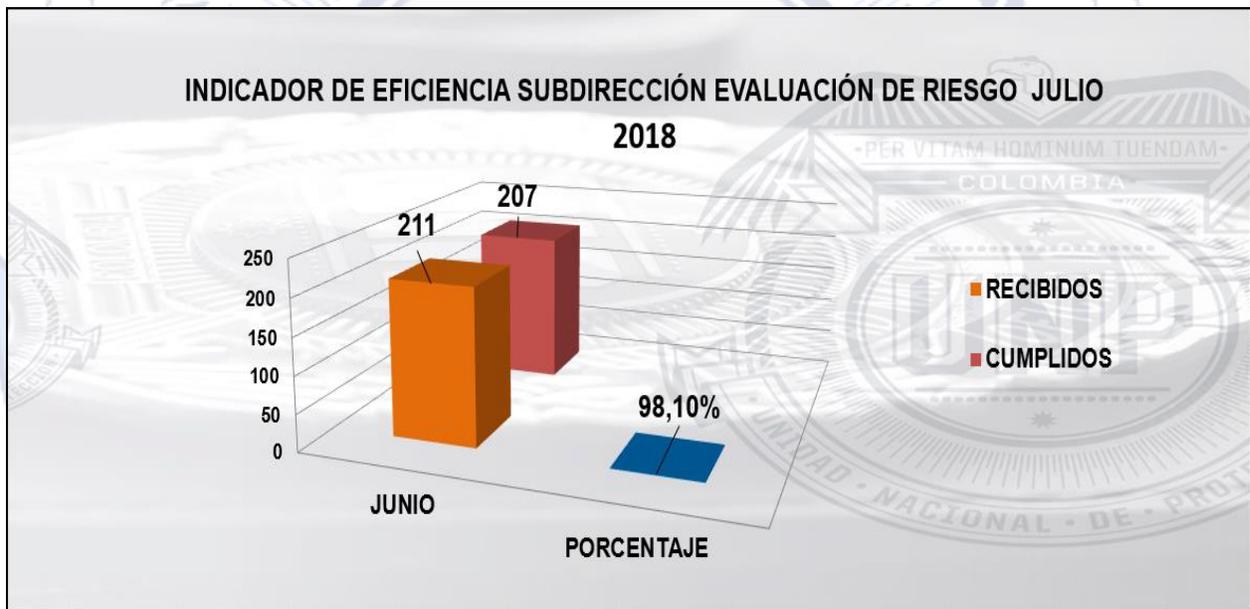
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	91	89
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	71	71
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2018	49	47
TOTAL	211	207
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	98,10%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

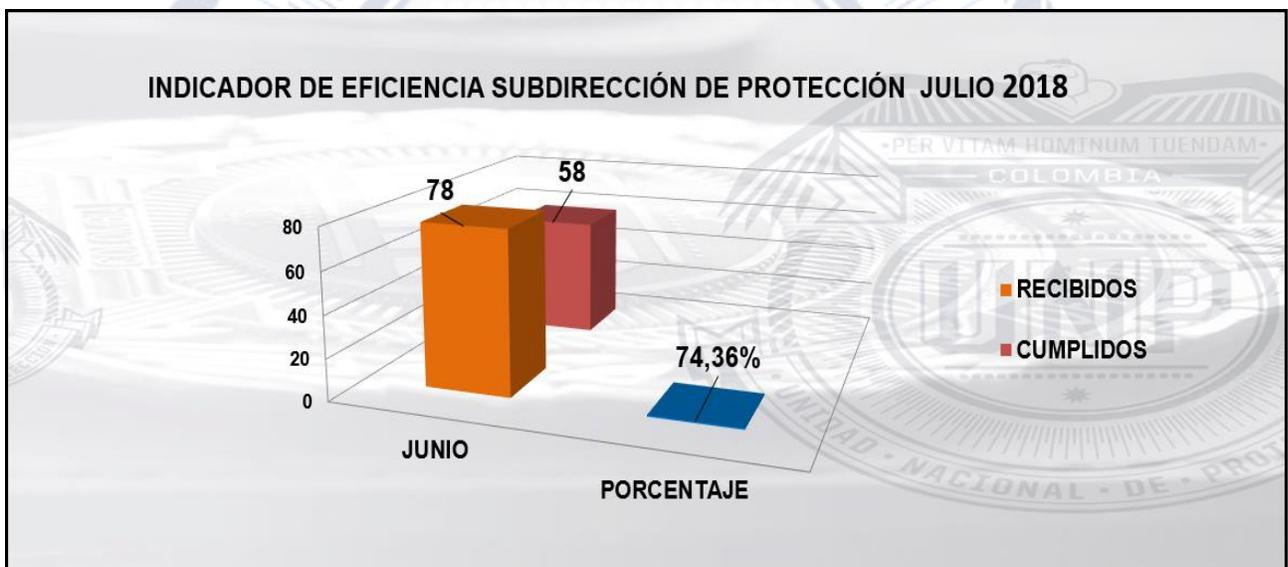
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	29	22
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	15	15
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	34	21
TOTAL	78	58
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74,36%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

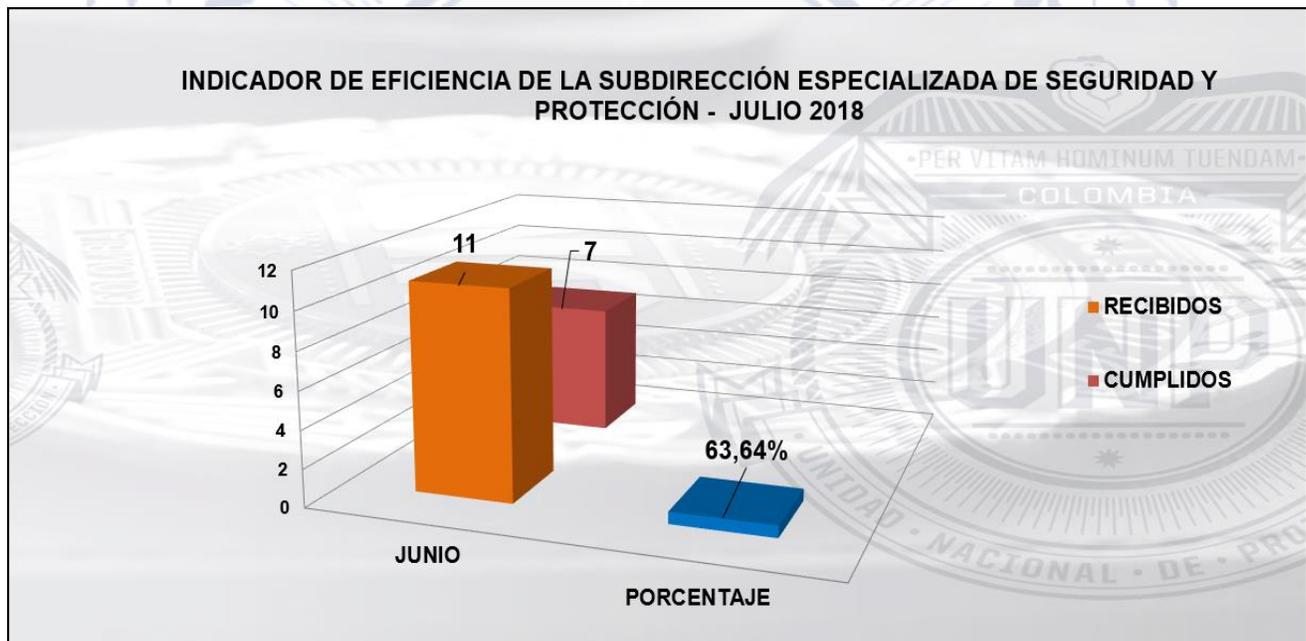
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
DEMÁS PQRS DEBEN CONTESTARSE EN JUNIO	5	2
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	3	3
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2018	3	2
TOTAL	11	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	63,64%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	7	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	16	16
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	7	7
TOTAL	30	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

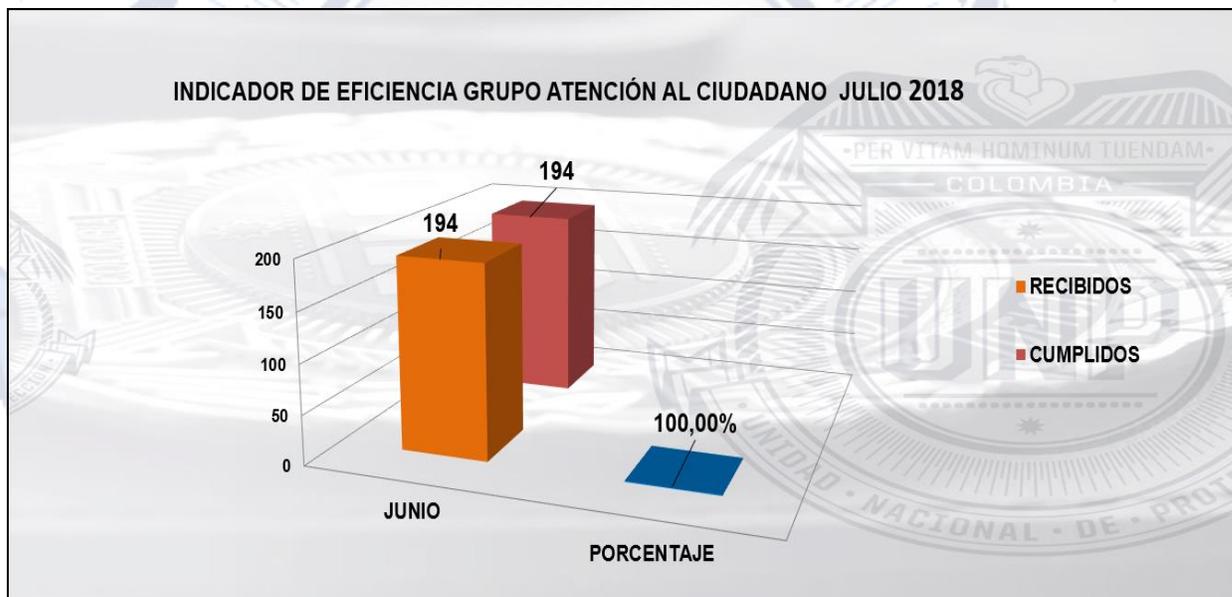
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JUNIO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	33	33
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	79	79
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2018)	82	82
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2018	0	0
TOTAL	194	194
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

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



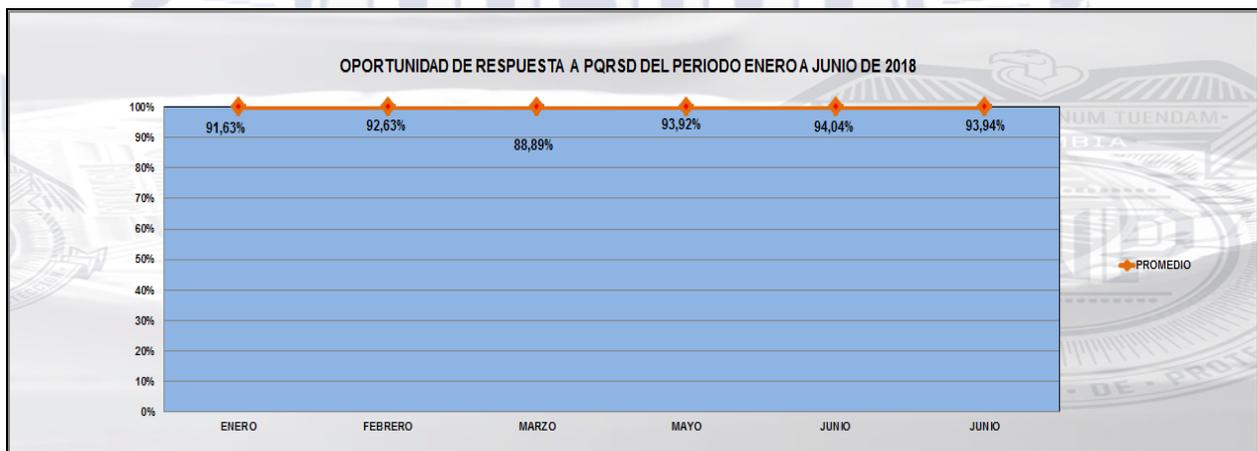
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO JUNIO DE 2018

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 JUNIO 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 MAYO	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO
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%	636	93,94%
						705		746		684		674		671		677	

* (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

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

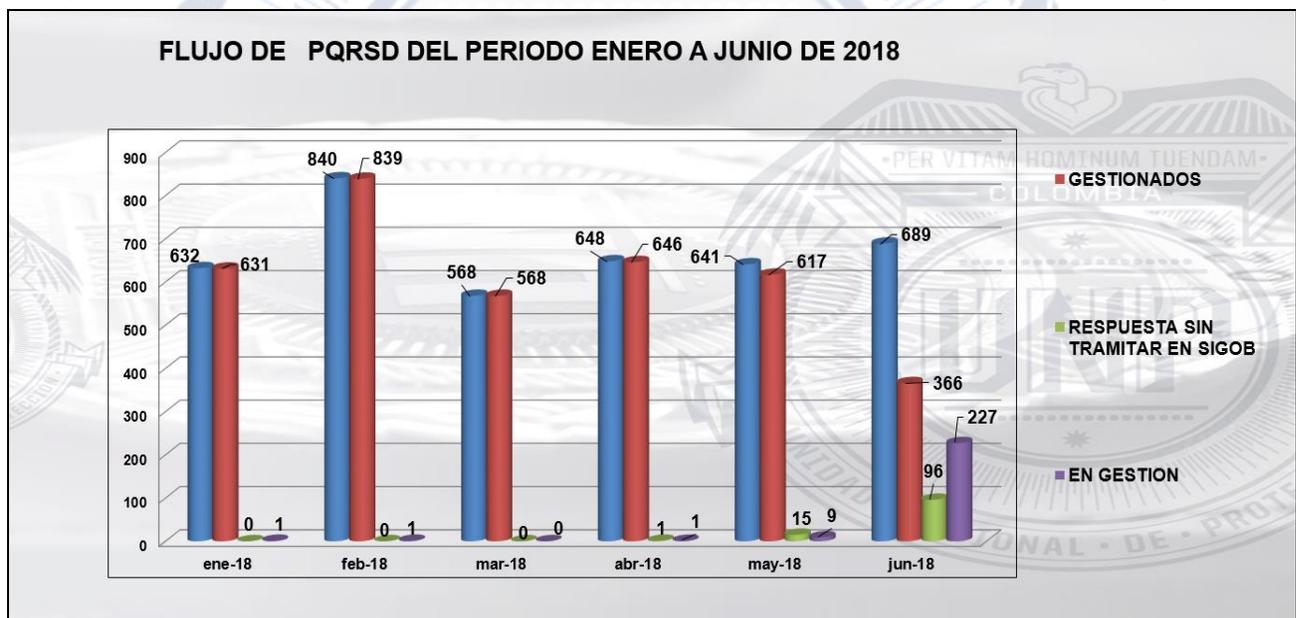
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2018								
PQRSD	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	TOTALES
	RECIBIDOS	632	840	568	648	641	689	4018
	GESTIONADOS	631	839	568	646	617	366	3667
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	1	15	96	112
	EN GESTION	1	1	0	1	9	227	239





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 MAYO DE 2018	GESTIONADOS EN JUNIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	71	1	0	1	

➤ Rezago PQRSD febrero 2018

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2018	PENDIENTES A 31 MAYO DE 2018	GESTIONADOS EN JUNIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	22	3	2	1	66,67%
TOTAL ENTIDAD	22	3	2	1	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRSD abril 2018

REZAGO PQRSD MES DE ABRIL 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2018	PENDIENTES A 31 MAYO DE 2018	GESTIONADOS EN JUNIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	14	6	4	2	66,67%
TOTAL ENTIDAD	14	6	4	2	

➤ Rezago PQRSD mayo 2018

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO DE 2018	PENDIENTES A 31 MAYO DE 2018	GESTIONADOS EN JUNIO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	17	8	4	4	50,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	34	14	13	1	92,86%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	213	69	58	11	84,06%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74	37	31	6	83,78%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	7	3	1	2	33,33%
TOTAL ENTIDAD	7	131	107	24	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD del mes de junio 2018

RESUMEN PQRSD MES DE JUNIO 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	23	4	4	10	5	19	52,38%
SECRETARIA GENERAL	22	13	1	6	2	9	90,48%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	2	0	3	0	3	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	25	11	6	8	0	14	96,77%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	223	124	36	61	2	99	98,10%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76	35	2	33	6	41	74,36%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	38	21	2	15	0	17	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	265	154	42	69	0	111	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	11	2	3	3	3	9	63,64%
TOTAL ENTIDAD	689	366	96	209	18	323	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	93,94%						

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE JUNIO 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	1%
Archivo Documental	6	1%
Comunicado CERREM	21	3%
Escoltas	17	2%
Funciones y Procedimientos UNP	31	4%
Implementación de Medidas	13	2%
Información Trámite y Servicios UNP	372	54%
Información Estudio Nivel de Riesgo	194	28%
No Competencia UNP	10	1%
Vehículos	17	2%
TOTAL, MOTIVOS	689	100%

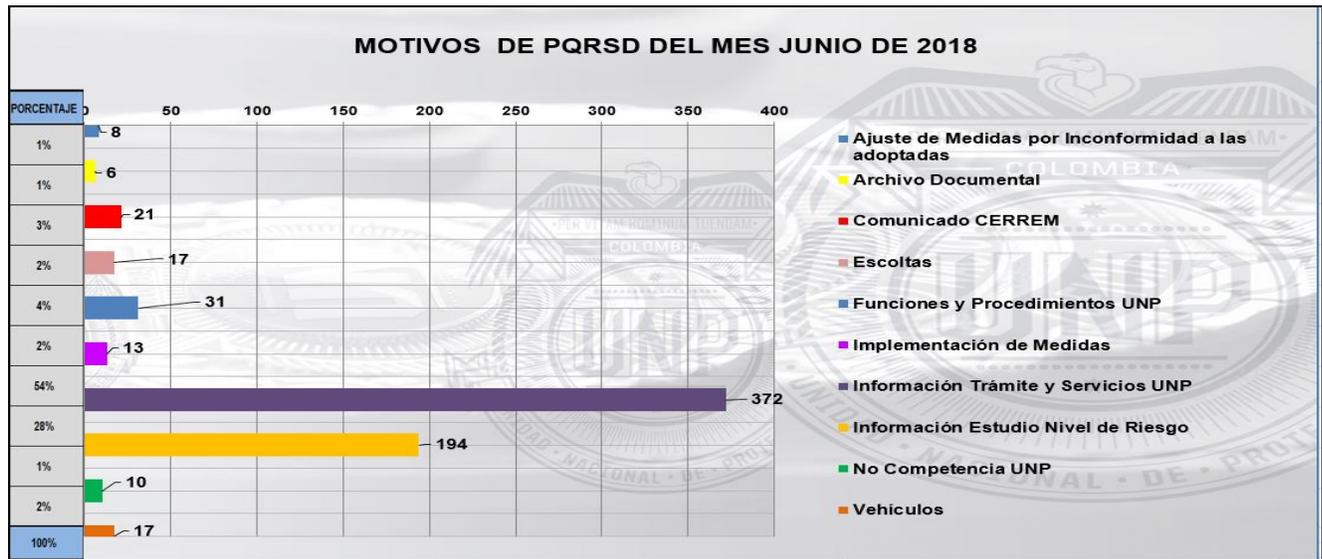


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	15	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	112	16%
Dirigentes o activistas sindicales.	26	4%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	86	12%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	10	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	120	17%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	1	0%
Apoderados Profesionales forenses	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	12	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	46	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	3	0%
Medidas Cautelares	6	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	6	1%
ARN	23	3%
Entidad Pública.	112	16%
Ninguna	106	15%
TOTAL	689	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

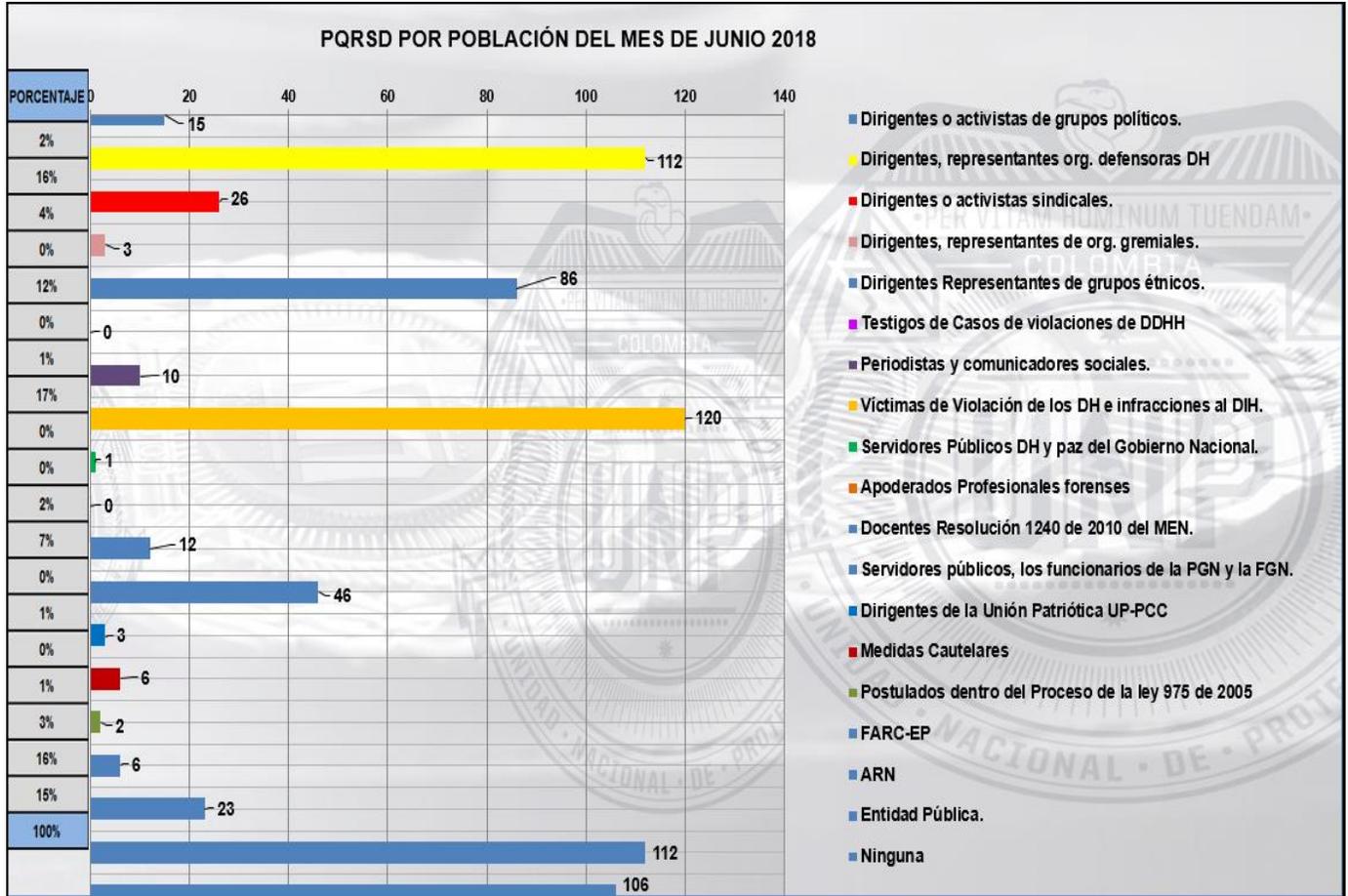
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

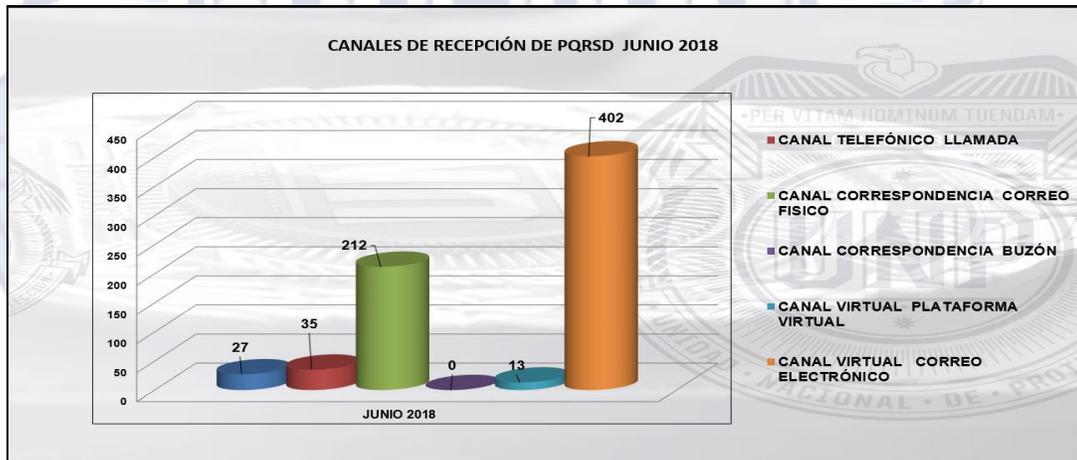


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

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		
JUNIO 2018		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	27
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	35
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	212
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	13
	CORREO ELECTRÓNICO	402
TOTAL		689





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



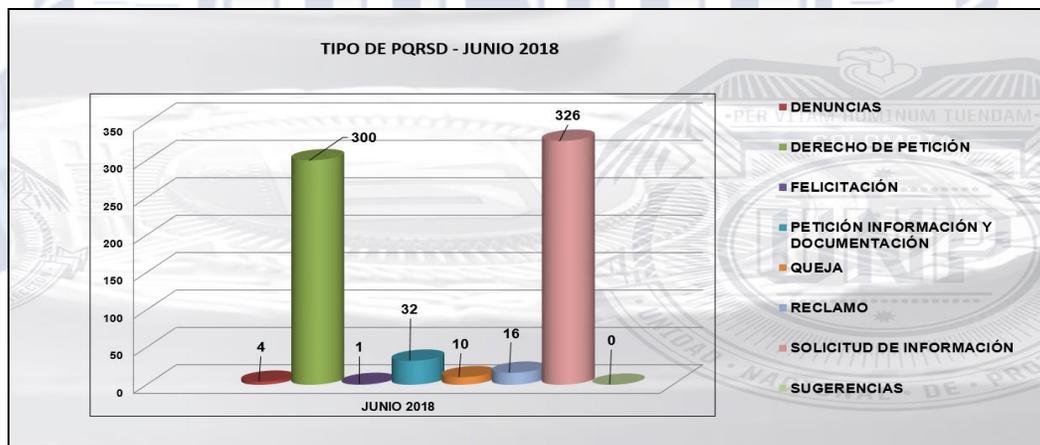
b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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 junio 2018

TIPO DE PQRSD	
JUNIO 2018	
DENUNCIAS	4
DERECHO DE PETICIÓN	300
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	32
QUEJA	10
RECLAMO	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	326
SUGERENCIAS	0
TOTAL	689





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

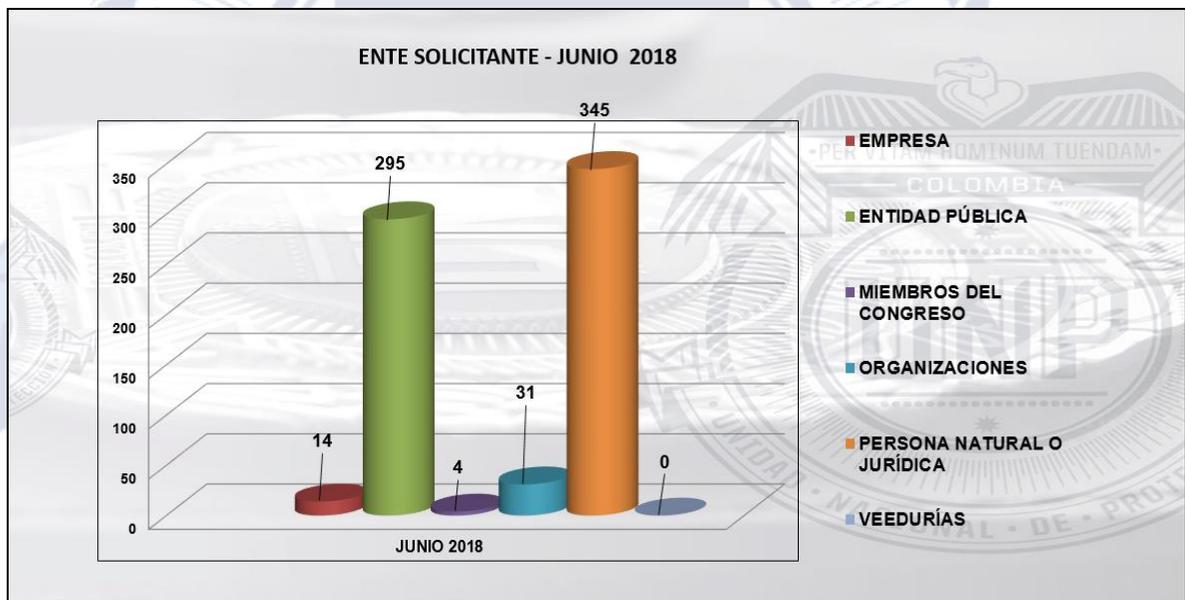
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de junio 2018

ENTE SOLICITANTE	
JUNIO 2018	
EMPRESA	14
ENTIDAD PÚBLICA	295
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	31
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	345
VEEDURÍAS	0
TOTAL	689





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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

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

Preguntas Encuesta

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 junio 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 JUNIO 2018**

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
8	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
9	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
11	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	4	5	SI	SI	1	B	M
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
17 (*)	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
18 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19 (*)	SI	4	3	NO	NO	4	R	M

(*) 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 respectivamente.

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 19 personas encuestadas 14 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 74% de la población muestra.

Así las cosas el 26% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

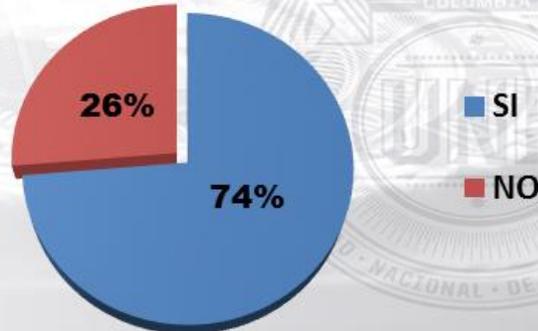
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	14	74%
	NO	5	26%
TOTAL		19	100%

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



OPORTUNIDAD

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

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	32%
	5	13	68%
TOTAL		19	100%



ORIENTACIÓN

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

El 95% 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, una (1) persona califico esta pregunta con 3 correspondiendo al 5%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

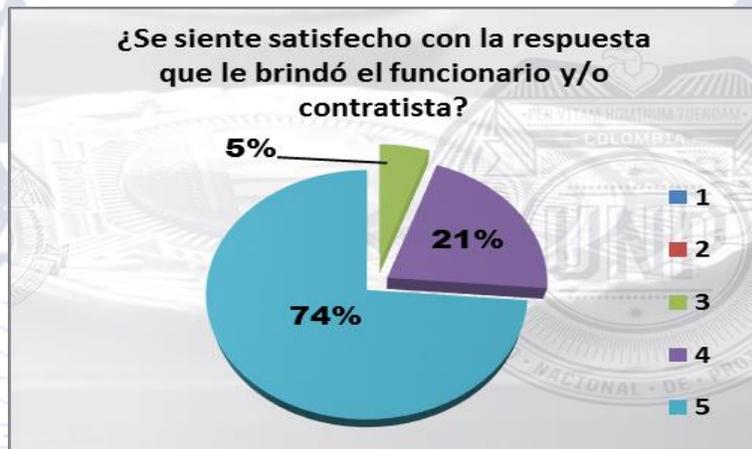
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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	1	5%
	4	4	21%
	5	14	74%
TOTAL		19	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 89% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, dos (02) personas responden que el colaborador no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto corresponde al 11%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

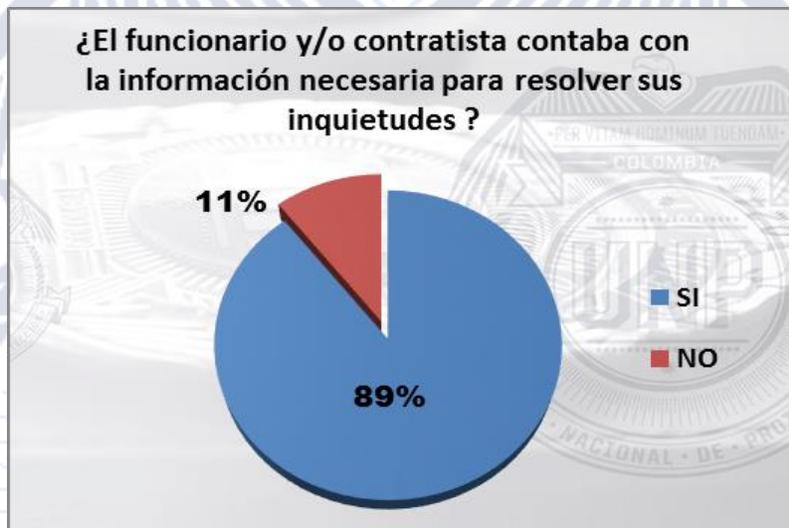
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 4

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	17	89%
	NO	2	11%
TOTAL		19	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 95% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento, una (01) persona manifiesta lo contrario, esto corresponde al 5%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

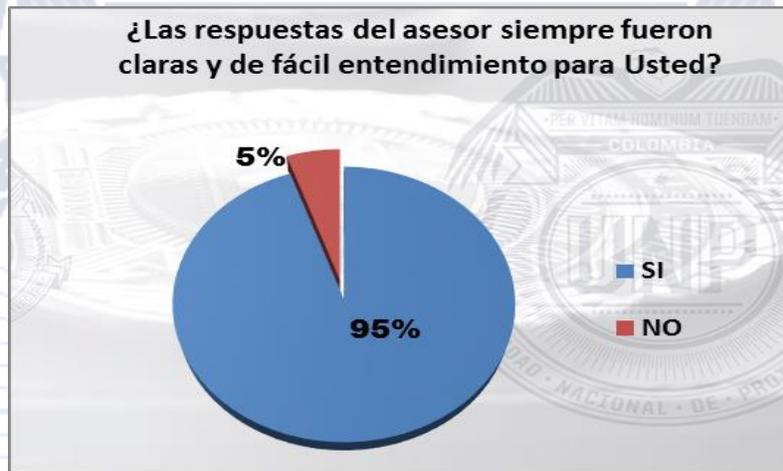
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	18	95%
	NO	1	5%
TOTAL		19	100%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 19 personas encuestadas en Bogotá, el 95% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 5% de ellos lo califica con 1.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	5%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	8	42%
	5	10	53%
TOTAL	19	100%	

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es 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 del total de encuestados en la ciudad de Bogotá, el 98% responden que nuestro servicio es Bueno, dos (02) personas lo califican como regular esto corresponde al 11%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

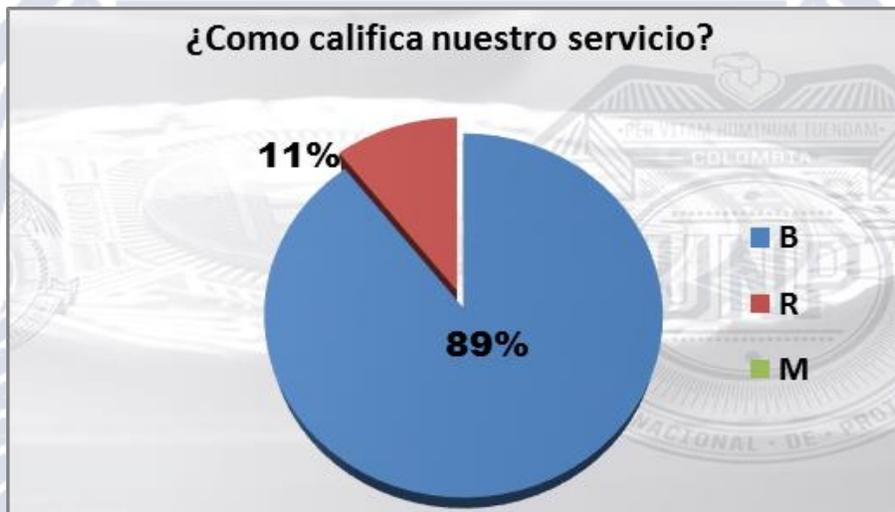
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	17	98%
	R	2	11%
	M	0	0%
TOTAL		19	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 19 encuestas realizadas, cuatro (4) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 21%, y 15 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 79% del total de los encuestados durante el mes de junio.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

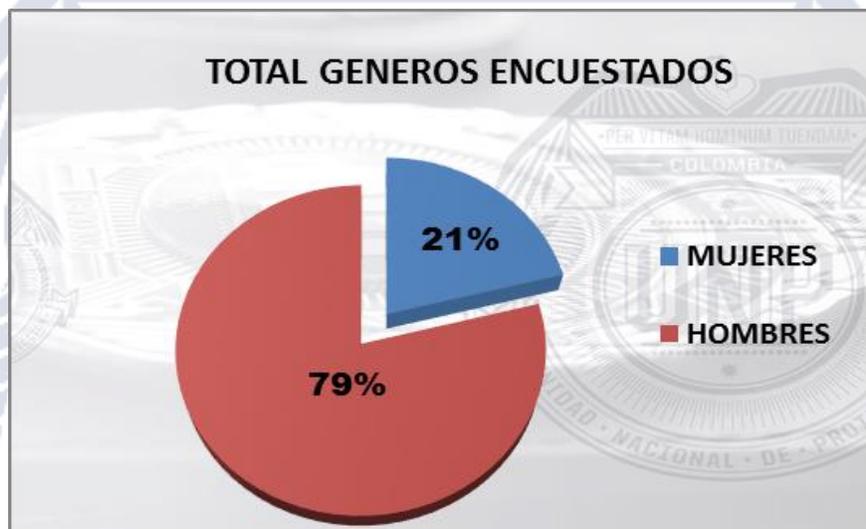
JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	4	21%
HOMBRES	15	79%
TOTAL	19	100%



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

De las 19 personas encuestadas en Bogotá en el mes de junio del presente año, 4 son mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 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	4	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		4	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	87%
	R	2	13%
	M	0	0%
TOTAL		15	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 junio diligenciaron cuarenta y tres (43) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Pasto, Barranquilla, Neiva, Medellín, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta.

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS REGIONAL
PERIODO JUNIO 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	PASTO
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
4	SI	5	4	SI	SI	5	B	M	PASTO
5	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
6	NO	5	3	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
12	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	NEIVA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	MEDELLIN
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
19	NO	5	1	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
26	NO	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	4	B	M	B/VENTURA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
33	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
35	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
37	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
43	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	CUCUTA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

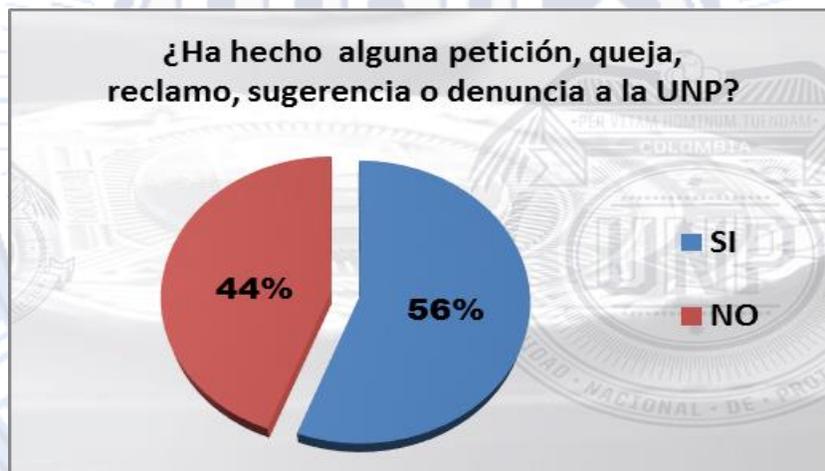


10.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

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 43 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de junio, el 56% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 44% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	24	56%
	NO	19	44%
TOTAL		43	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

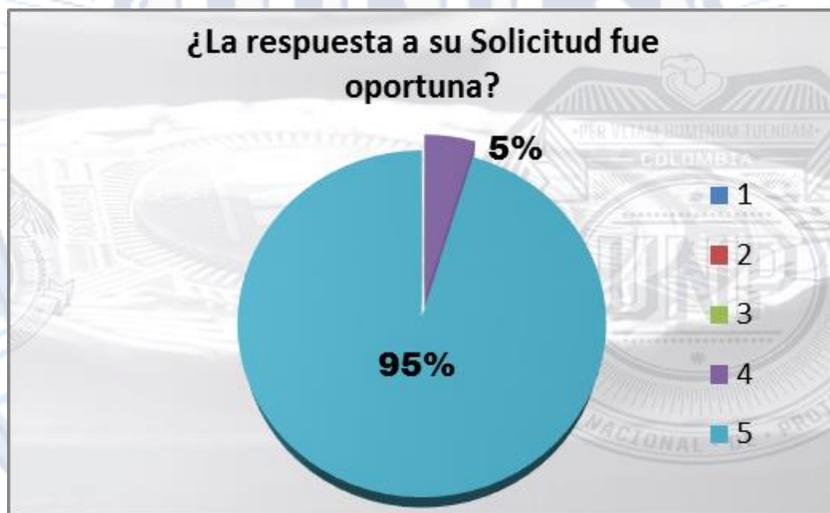


OPORTUNIDAD

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	2	5%
	5	41	95%
TOTAL		43	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 96% 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 1, que corresponde al 2%, y uno de los encuestados lo califico con 3, que corresponde 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	1	2%
	4	2	5%
	5	39	91%
TOTAL		43	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

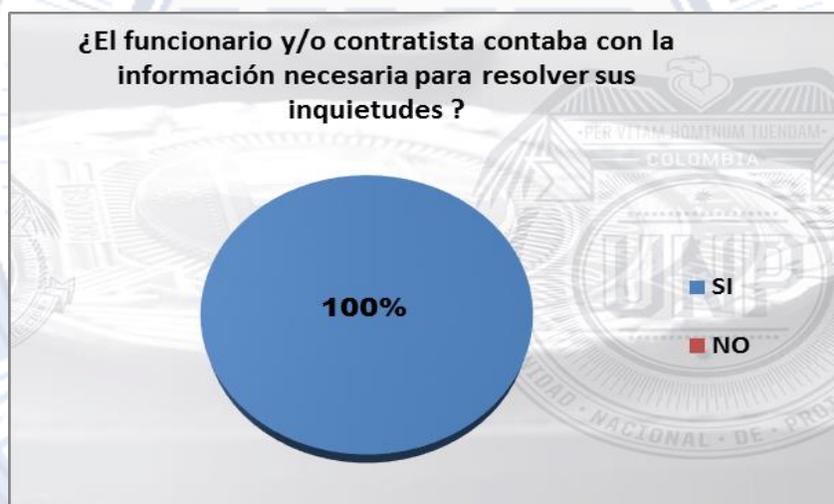


DOMINIO

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 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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 100% de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	43	100%
	NO	0	0%
TOTAL		43	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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, es para usted?, podemos determinar que de las 43 personas encuestadas durante el mes de junio 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) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	7%
	5	40	93%
TOTAL		43	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

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

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	43	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		43	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

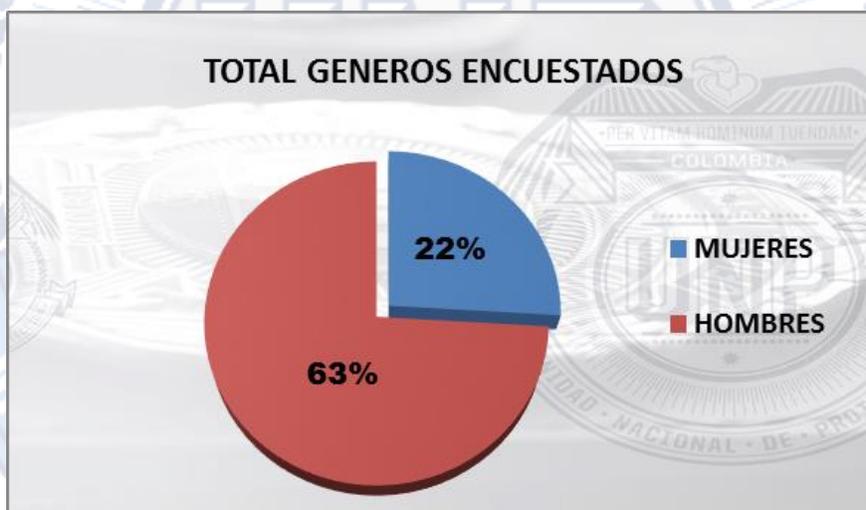
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 43 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura Pasto, Barranquilla, Neiva, Medellín, Ibagué, Buenaventura y Cúcuta; se tiene que 16 son mujeres y corresponde al 22%, 27 son hombres y corresponde al 63% del total de los encuestados durante el mes de junio.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	16	22%
HOMBRES	27	63%
TOTAL	43	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 43 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de junio del presente año, dieciseis (16) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	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	27	97%
	R	0	0%
	M	1	3%
TOTAL		27	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. 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 además de que la respuesta fue demorada, las medidas implementadas para su seguridad no colman las expectativas de los peticionarios.
- Durante el mes de junio 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 través de su enlace con regionales.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/07/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/07/2018
Aprobó:	Ignacio Jesús Cabrales Pava /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)		05/07/2018

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.