



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
07/6/2018**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 MAYO.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE PQRSD.....	15
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MAYO 2018	25
4.3 FLUJO DE PQRSD.....	27
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2018).....	27
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES MAYO	29
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES MAYO	30
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....	31
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	32
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES MAYO 2018.....	35
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	35
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	49
11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO - MARZO – ABRIL - MAYO DE 2018)	60
12. CONCLUSIONES.....	70



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 mayo 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 mayo y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Se hace alusión a 637 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 mayo.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

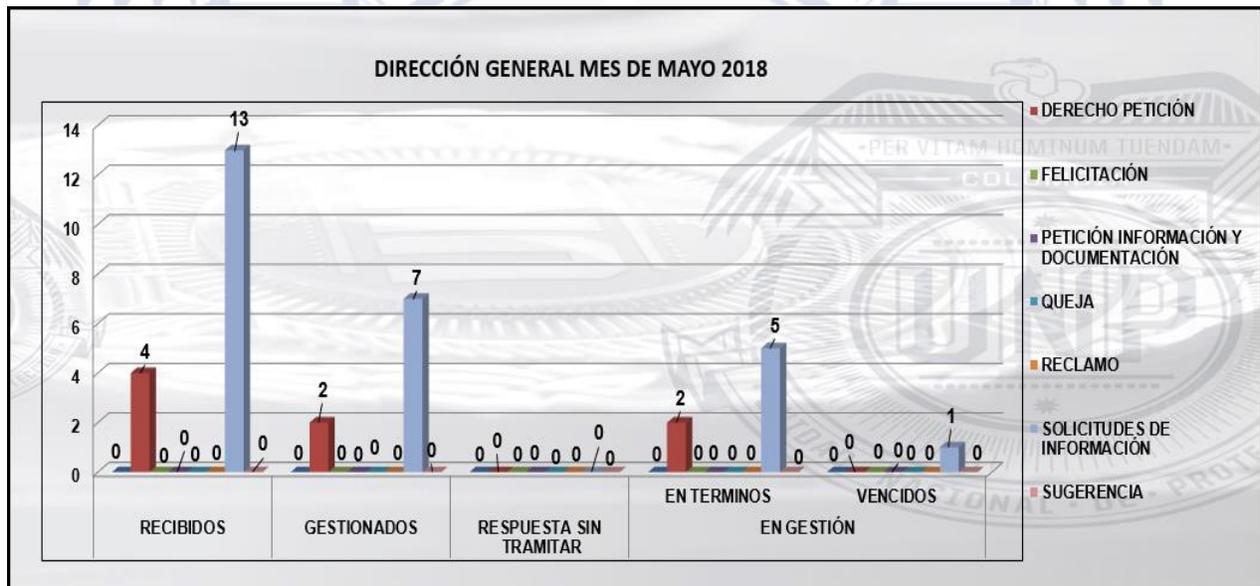
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	2	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	7	0	5	1	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	17					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

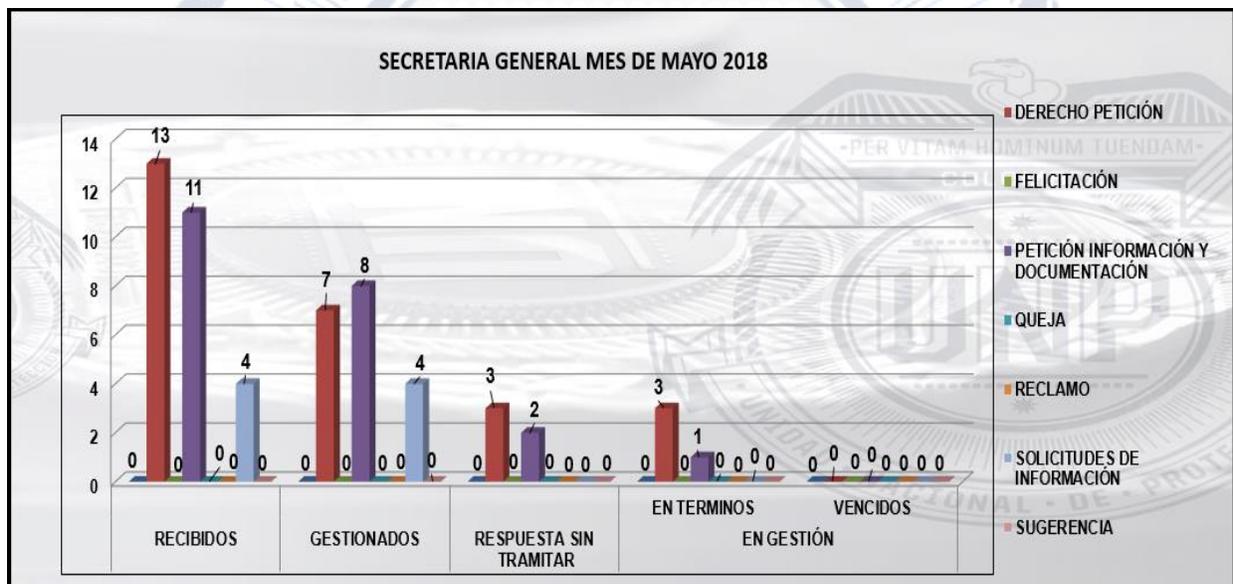
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	7	3	3	0	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	8	2	1	0	11
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	4	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	28					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

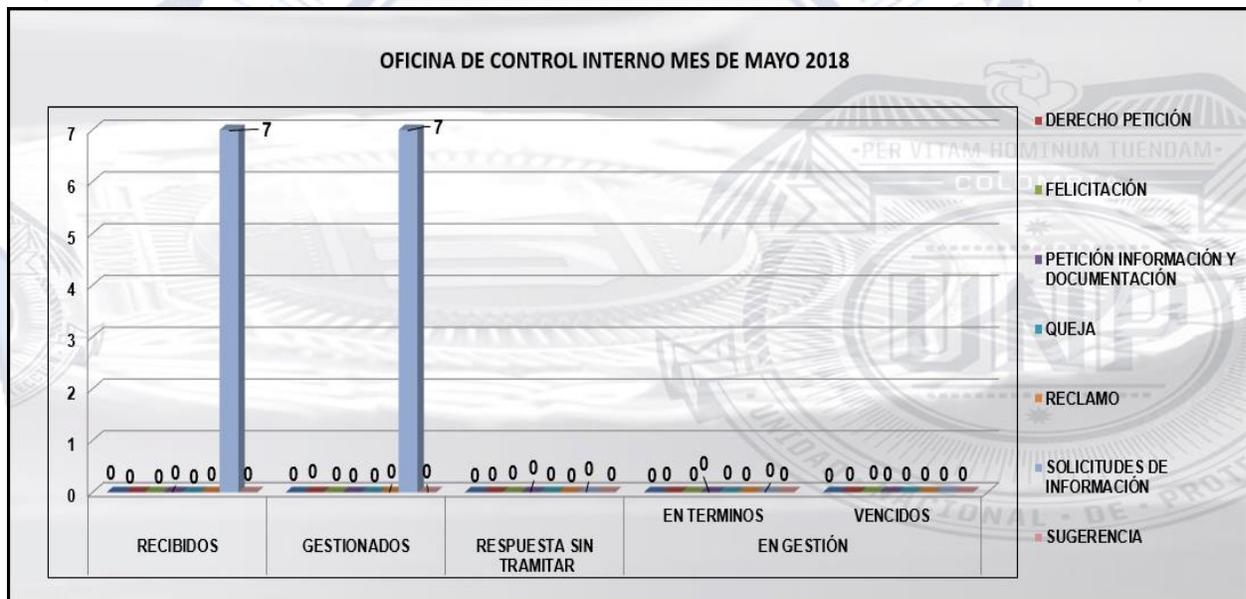
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
MAYO	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	7	7	0	0	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	7					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

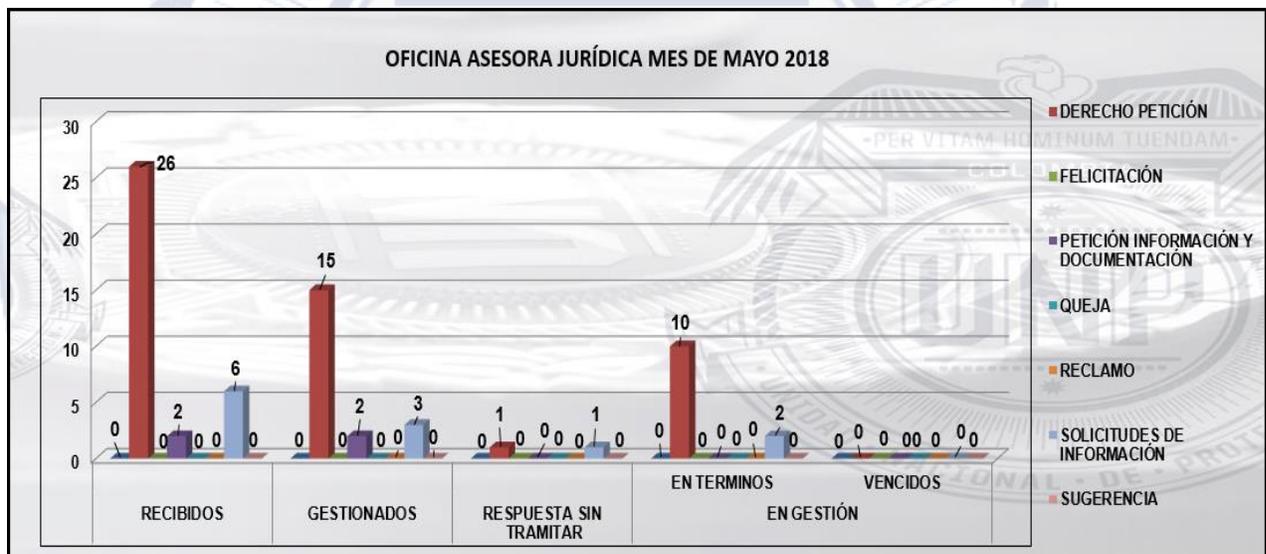
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	15	1	10	0	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	3	1	2	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	34					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

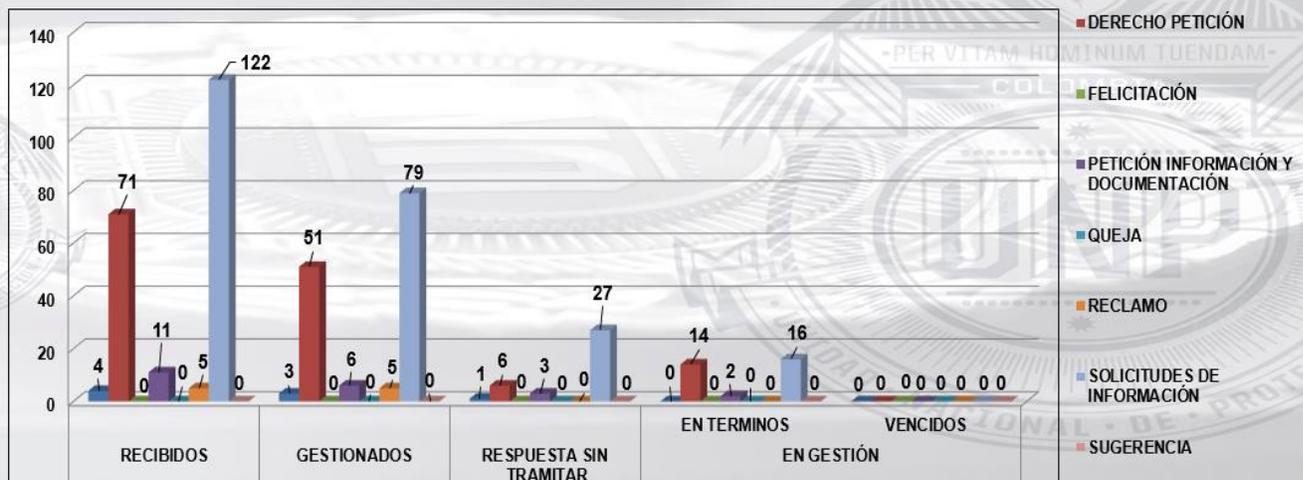
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	4	3	1	0	0	4
DERECHO PETICIÓN	71	51	6	14	0	71
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	6	3	2	0	11
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	5	5	0	0	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	122	79	27	16	0	122
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	213					

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO MES DE MAYO 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

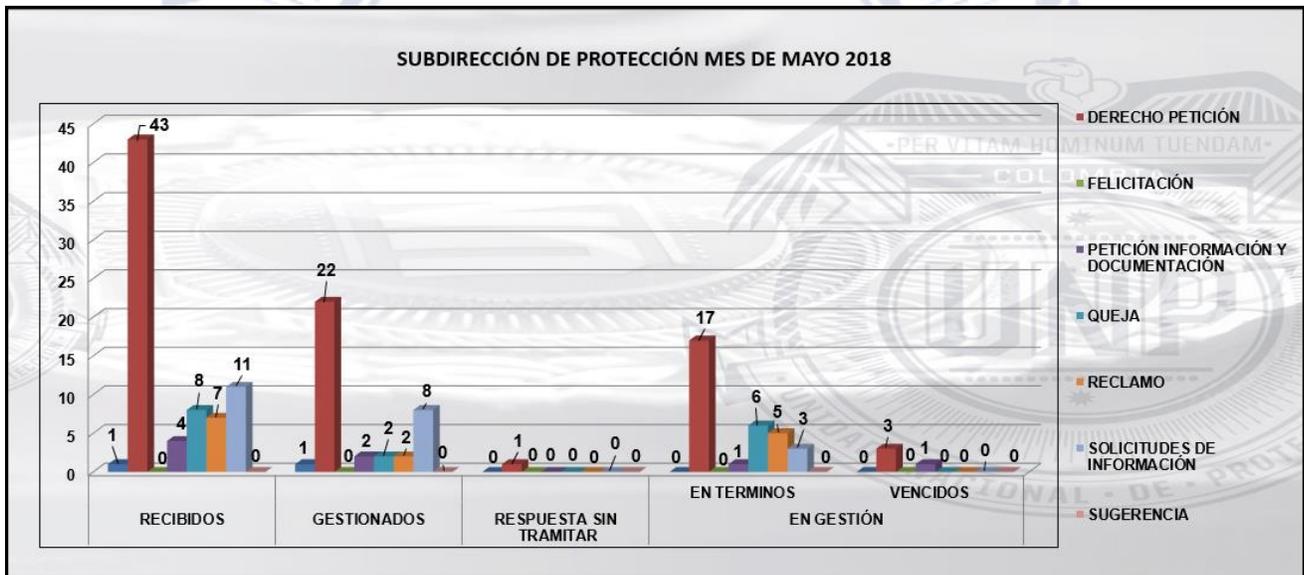
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	43	22	1	17	3	43
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	2	0	1	1	4
QUEJA	8	2	0	6	0	8
RECLAMO	7	2	0	5	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	8	0	3	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	74					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	3	0	2	0	5
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	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	7					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

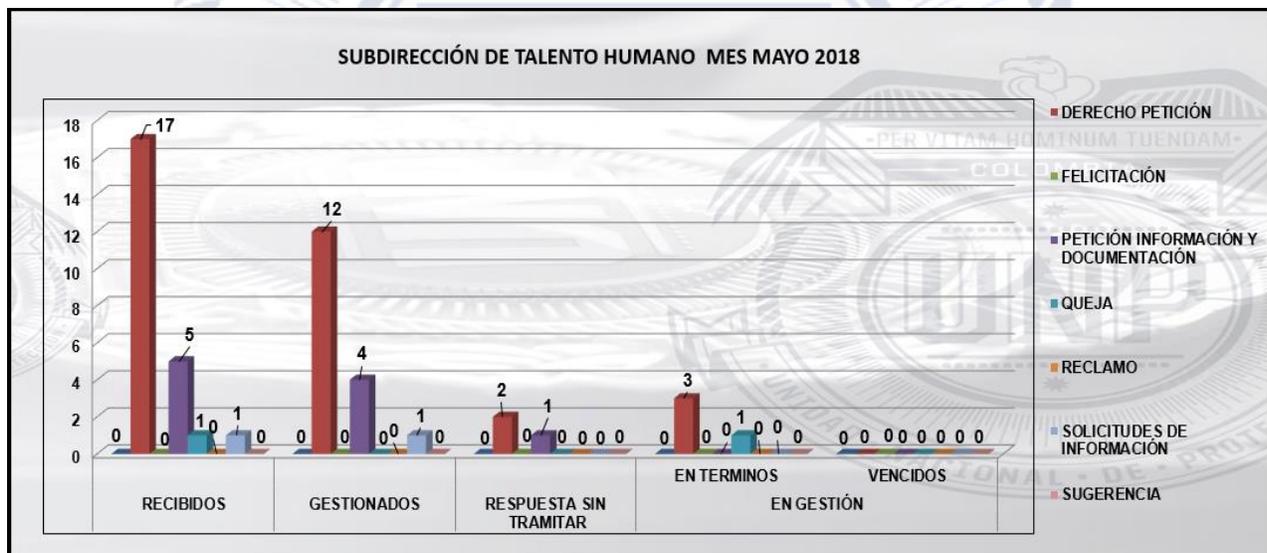
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	12	2	3	0	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	4	1	0	0	5
QUEJA	1	0	0	1	0	1
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	24					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDE DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

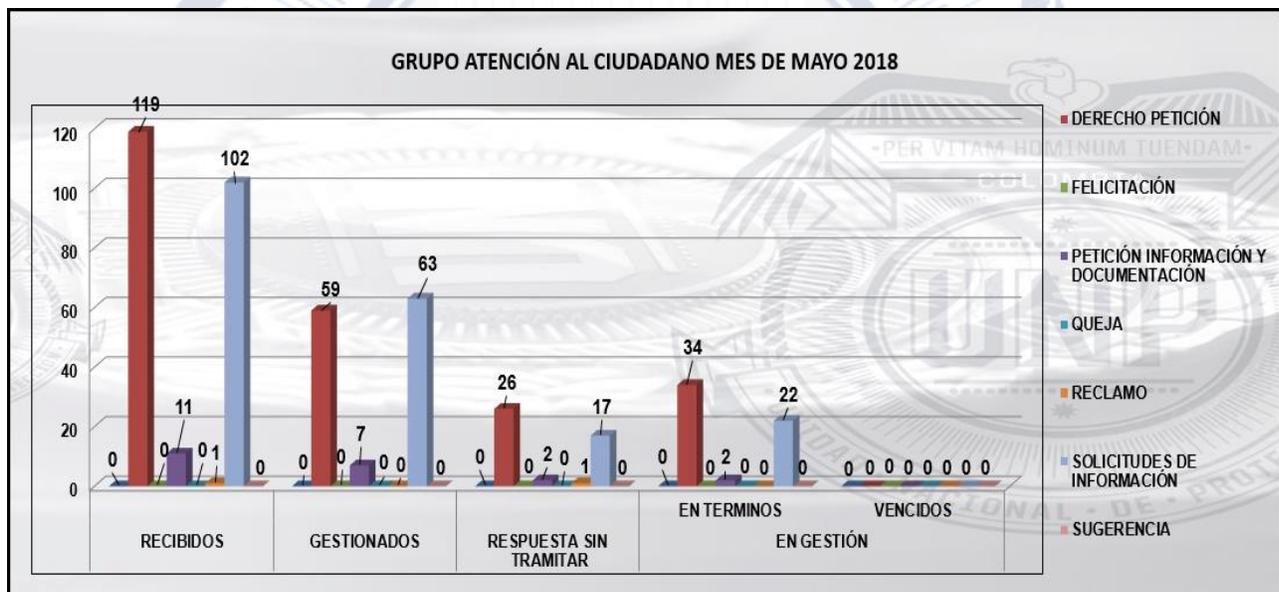
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	119	59	26	34	0	119
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	7	2	2	0	11
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	102	63	17	22	0	102
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	233					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

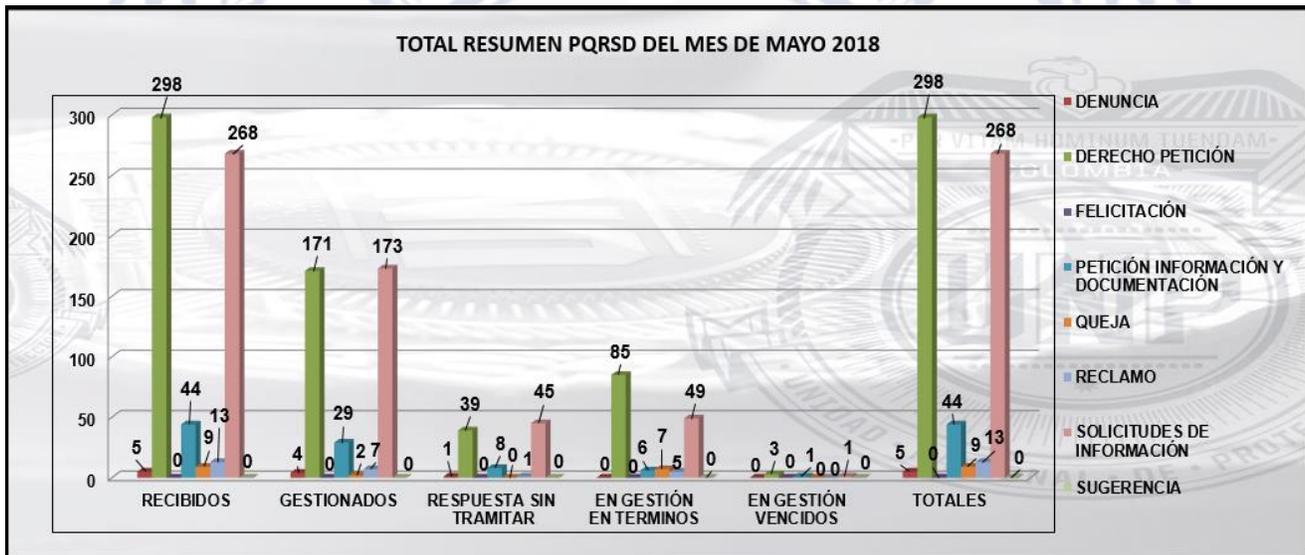
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. TOTAL RESUMEN DE PQRS D DEL MES DE MAYO 2018.

RESUMÉN TOTAL DE PQRS D DEL MES DE MAYO DE 2018						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	5	4	1	0	0	5
DERECHO PETICIÓN	298	171	39	85	3	298
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44	29	8	6	1	44
QUEJA	9	2	0	7	0	9
RECLAMO	13	7	1	5	0	13
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	268	173	45	49	1	268
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	637					



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

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE MAYO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en abril para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **671** PQRSD, de ese total fueron respondidas **631** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **94,04%**

El restante 5,96 % 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, Nariño 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 mayo y de meses anteriores:

- 236 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril 2018
- 12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo 2018
- 11 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero 2018
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero 2018
- 1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre 2017

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 MAYO

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

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

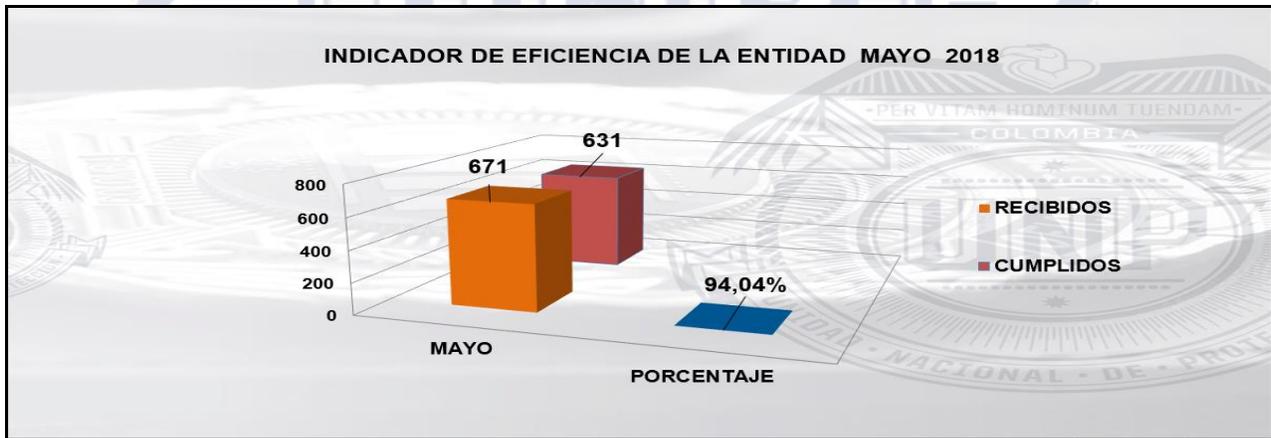


respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

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 - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE MAYO DE 2018	637	480
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	33	33
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	238	226
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	215	215
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	185	157
TOTAL	671	631
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	94,04%	
* 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

MAYO DE 2018

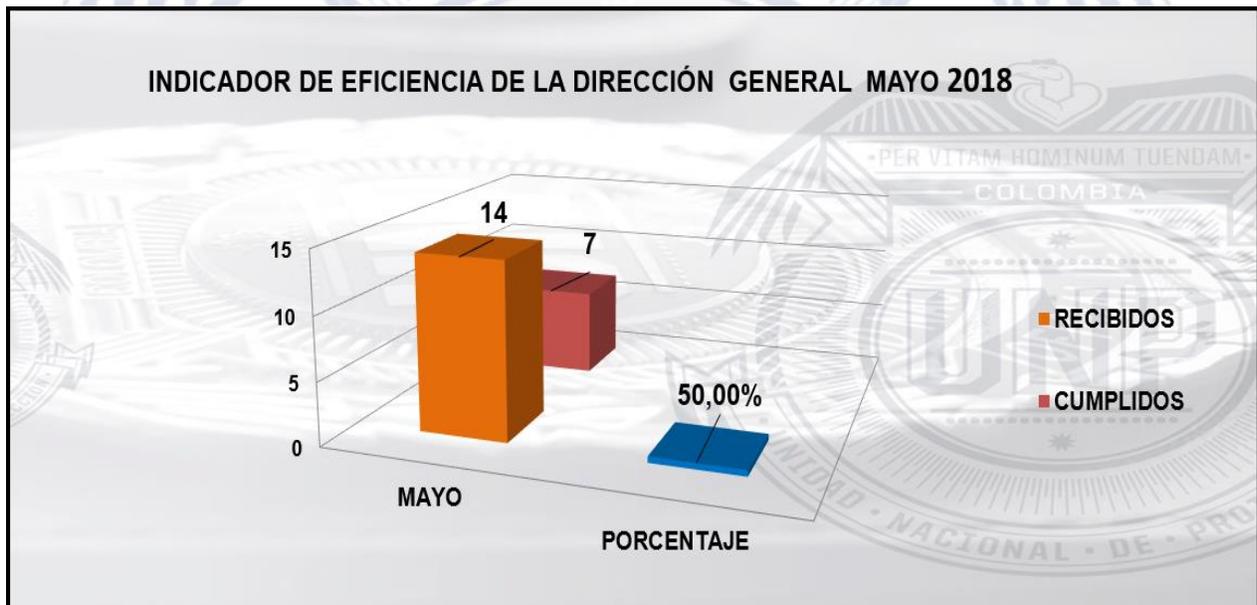
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	10	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	4	2
TOTAL	14	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	50,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

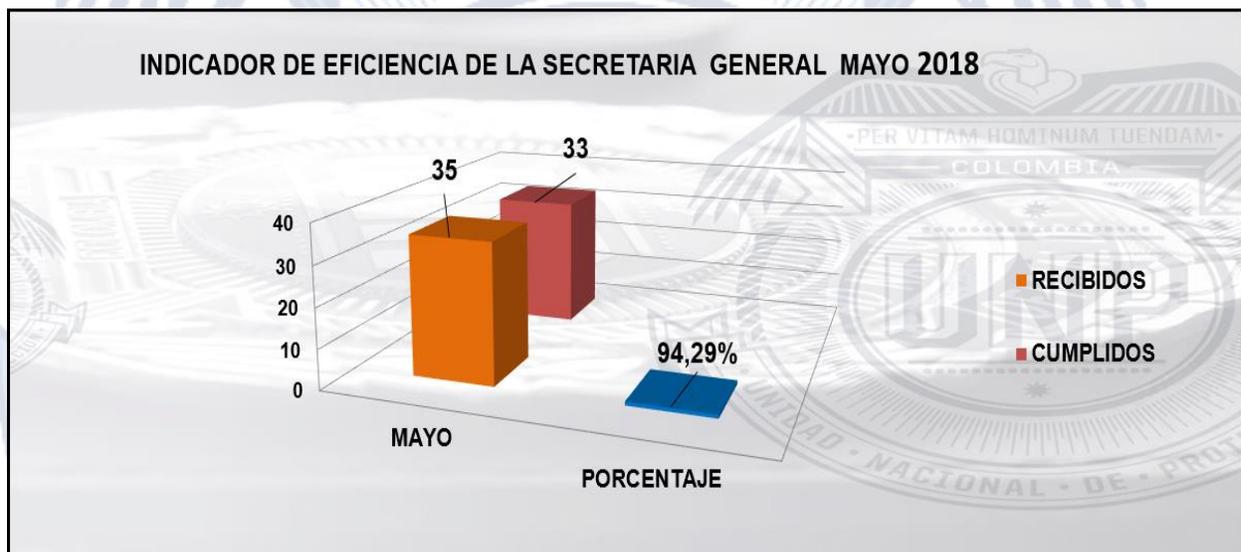
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	8	8
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	16	16
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2018	11	9
TOTAL	35	33
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	94,29%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

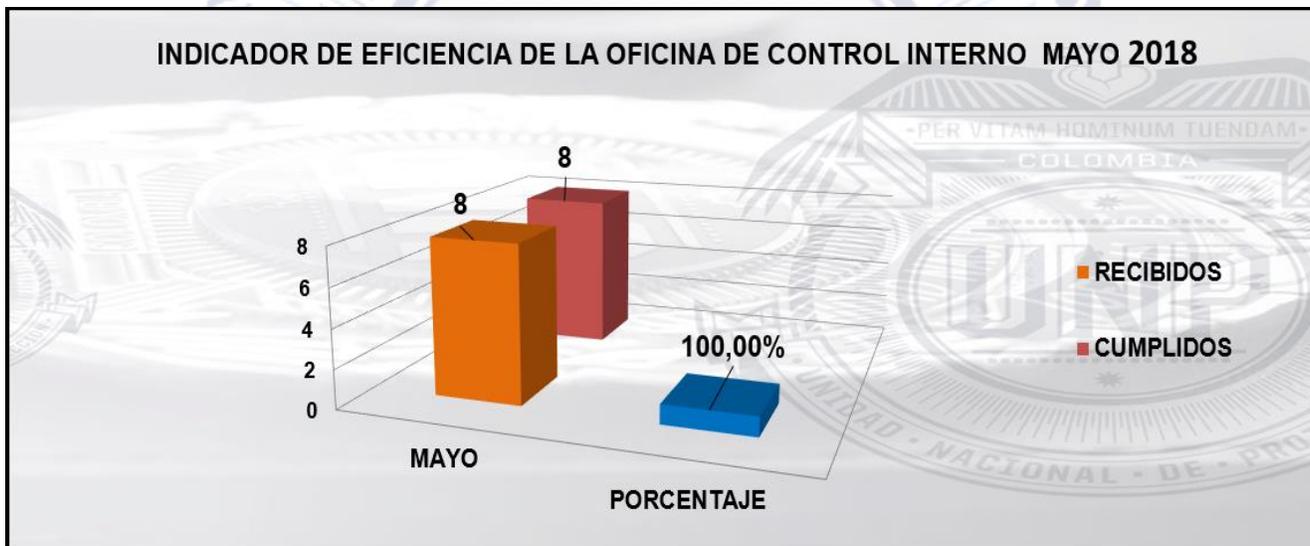
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	5	5
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	1	1
TOTAL	8	8
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

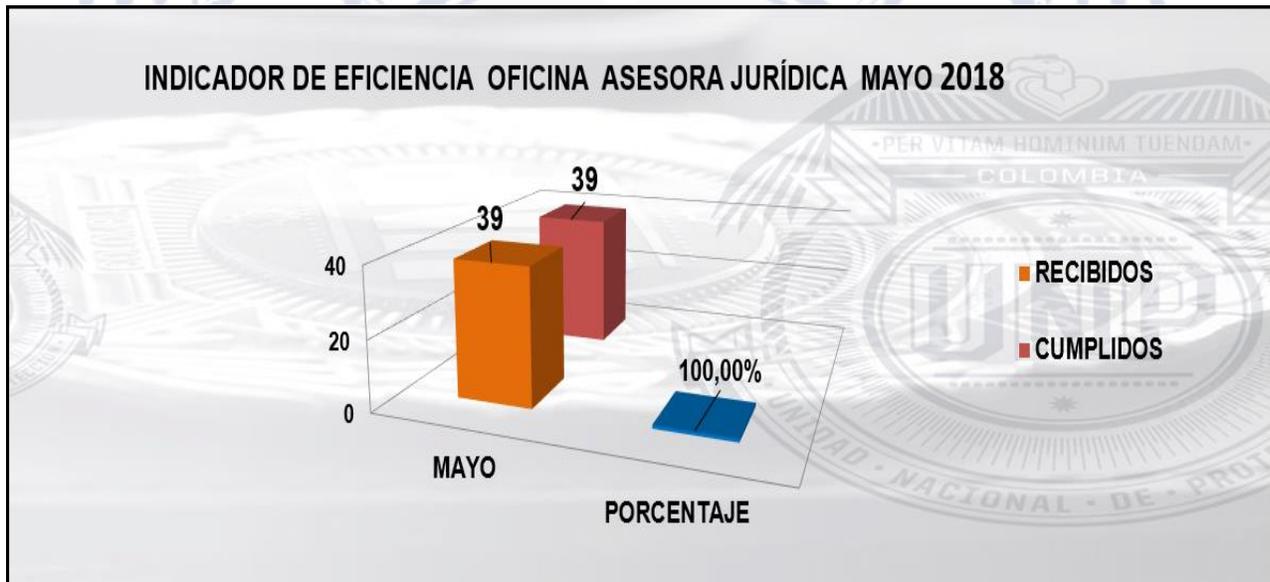
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	15	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	7	7
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	17	17
TOTAL	39	39
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

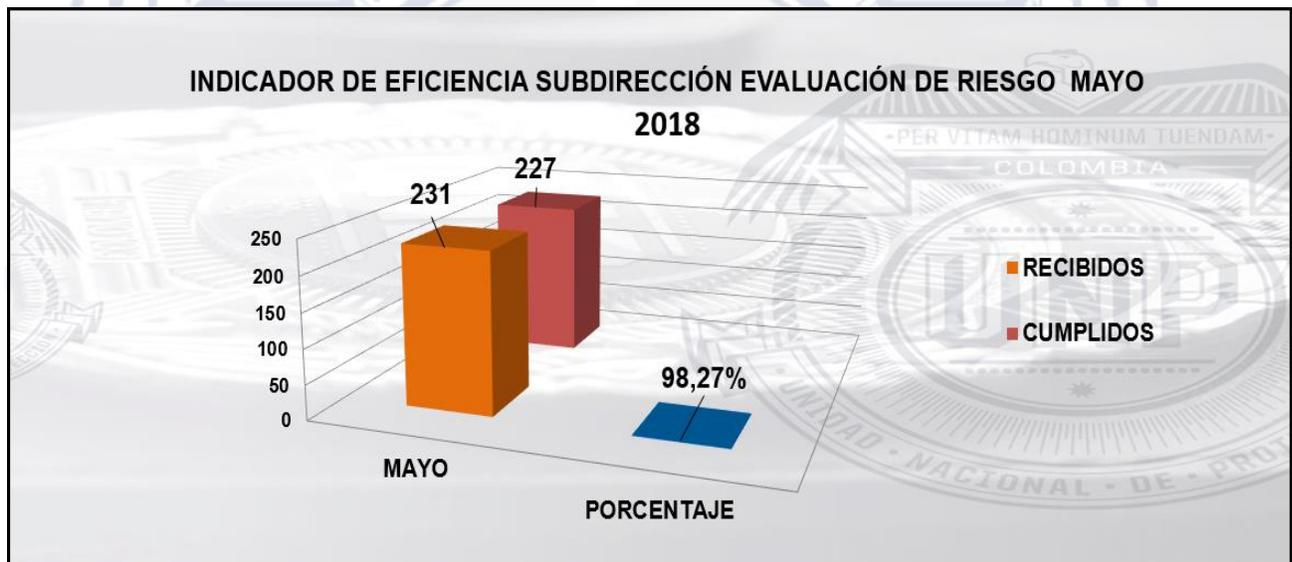
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	82	82
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	99	99
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	50	46
TOTAL	231	227
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	98,27%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

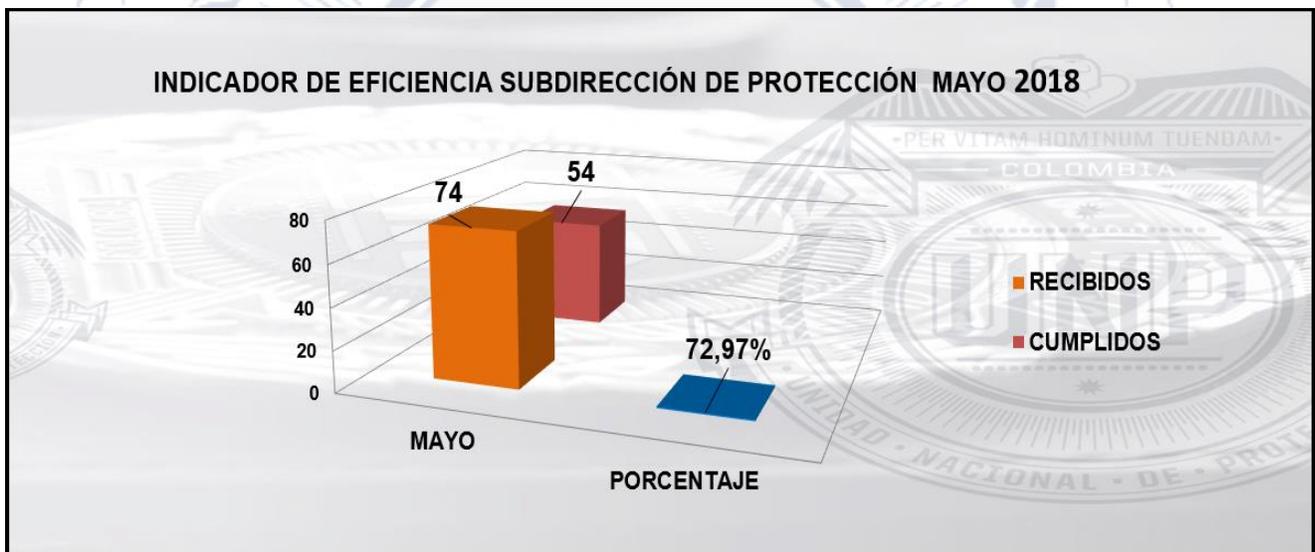
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	26	20
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	16	16
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	32	18
TOTAL	74	54
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	72,97%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

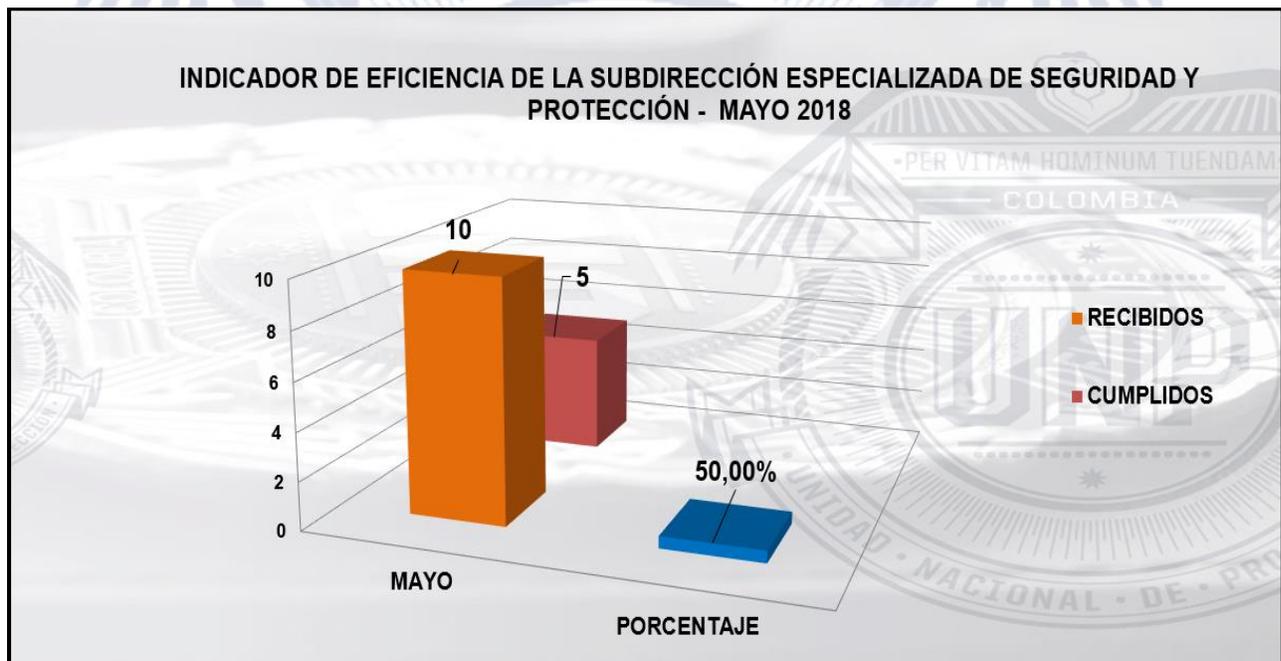
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	4	4
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	6	1
TOTAL	10	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	50,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

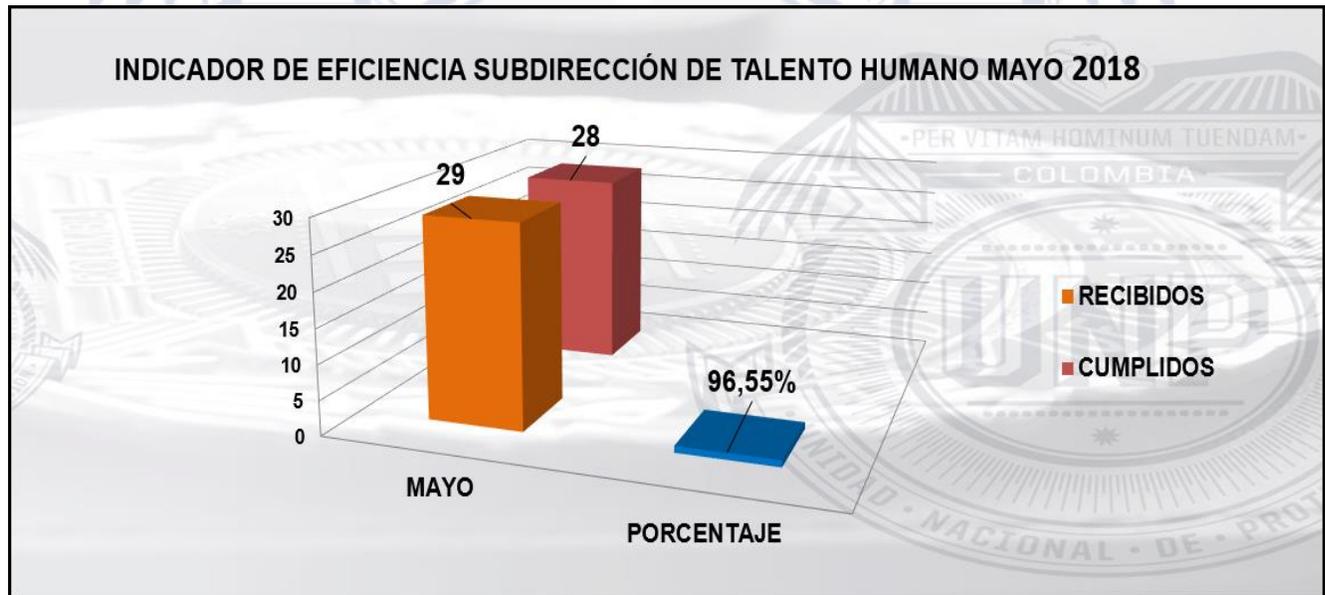
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	11	10
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	9	9
TOTAL	29	28
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	96,55%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

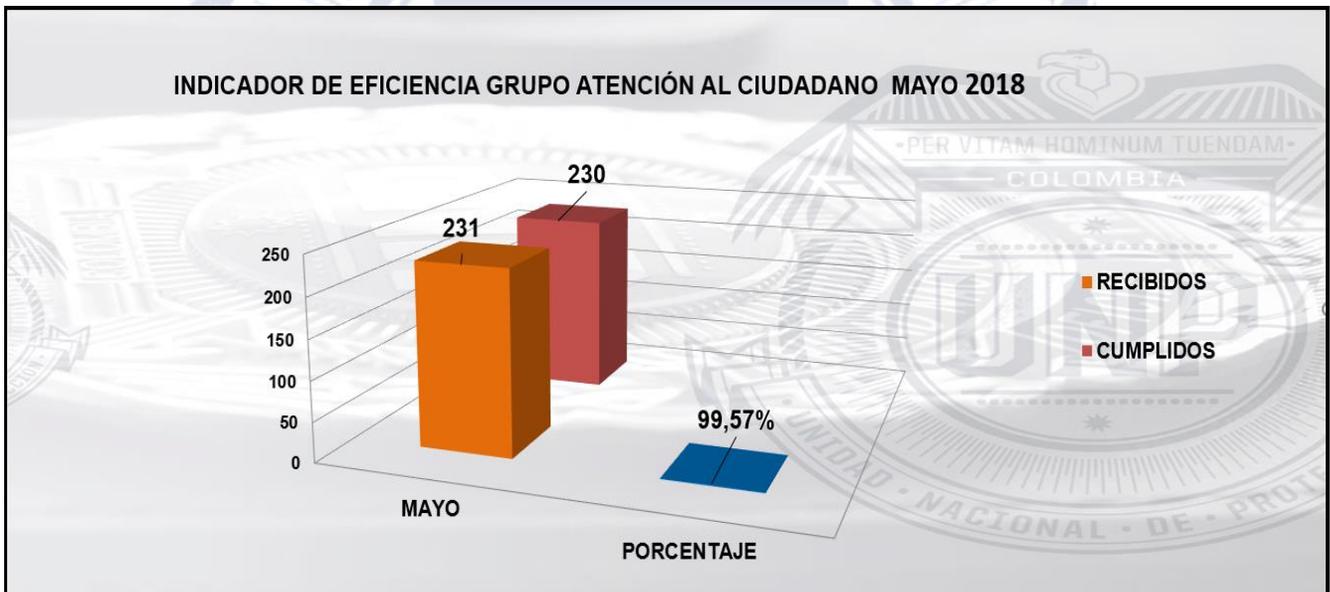
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAYO 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	33	33
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	77	77
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2018)	66	66
PQRSD PENDIENTES DE ABRIL 2018	55	54
TOTAL	231	230
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,57%	

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



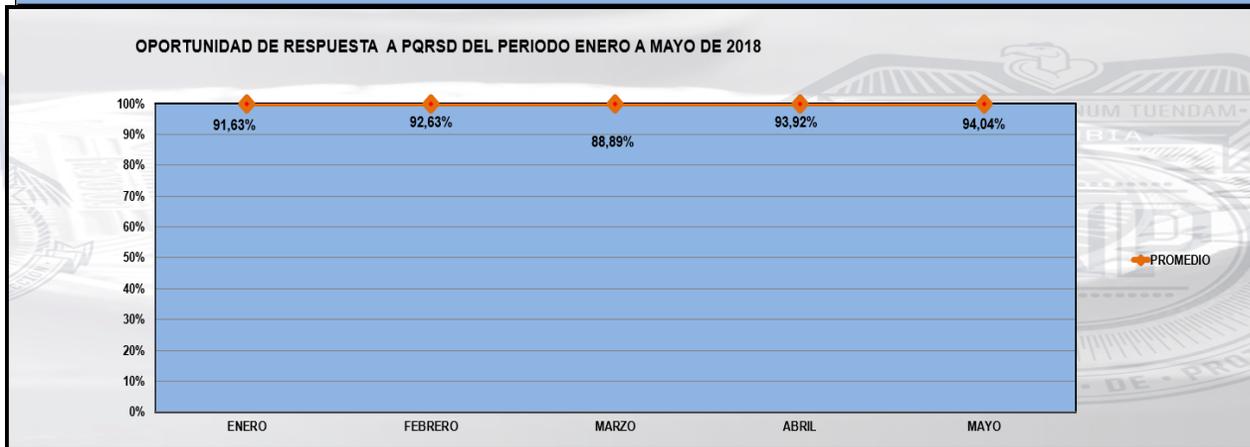
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO MAYO DE 2018

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

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS D 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 PQRS D DEL PERIODO ENERO A MAYO 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
		PQRS D Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRS D respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRS D recibidas para responder en términos de ley en el periodo)* 100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	646	91,63%	691	92,63%	608	88,89%	633	88,89%	631
						705		746		684		674		671	

* (Incluye las PQRS D del mes anterior en término y las que se respondieron oportunamente del mes siguiente).





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

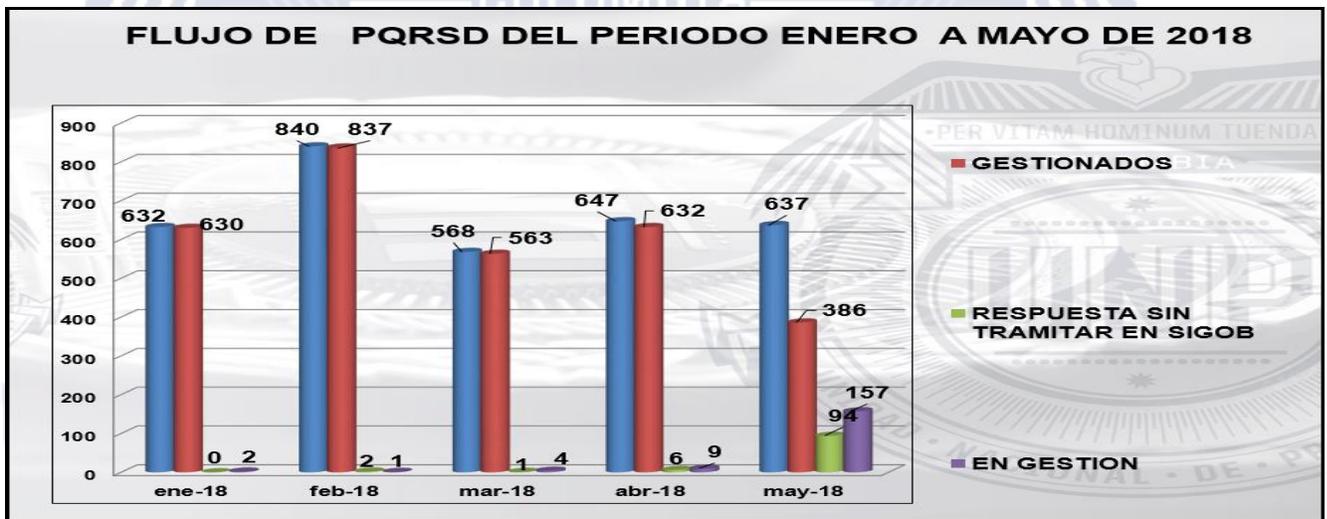
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A MAYO DE 2018							
PQRSD	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	TOTALES
	RECIBIDOS	632	840	568	647	637	3324
	GESTIONADOS	630	837	563	632	386	3048
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	2	1	6	94	103
	EN GESTION	2	1	4	9	157	173



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
 - Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.
 - Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:
- Rezago PQRSD enero 2018

REZAGO PQRSD MES DE ENERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO DE 2018	PENDIENTES A CORTE 30 DE ABRIL DE 2018	GESTIONADOS EN MAYO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SECRETARIA GENERAL	30	1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	101	2	0	2	

- Rezago PQRSD febrero 2018

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2018	PENDIENTES A CORTE 30 DE ABRIL DE 2018	GESTIONADOS EN MAYO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	22	7	4	3	57,14%
TOTAL ENTIDAD	22	7	4	3	

- Rezago PQRSD marzo 2018

REZAGO PQRSD MES DE MARZO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO DE 2018	PENDIENTES A CORTE 30 DE ABRIL DE 2018	GESTIONADOS EN MAYO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	13	3	2	1	66,67%
SECRETARIA GENERAL	10	2	1	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	216	3	0	3	0,00%
TOTAL ENTIDAD	239	8	3	5	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 CORTE 30 DE ABRIL DE 2018	GESTIONADOS EN MAYO 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTION
DIRECCIÓN GENERAL	9	6	5	1	83,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	200	57	55	2	96,49%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	67	35	30	5	85,71%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	37	9	8	1	88,89%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	14	7	1	6	14,29%
TOTAL ENTIDAD	327	114	99	15	

➤ Resumen PQRSD mayo 2018

RESUMEN PQRSD MES DE MAYO 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	17	9	0	7	1	8	50,00%
SECRETARIA GENERAL	28	19	5	4	0	9	94,29%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	7	0	0	0	0	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	34	20	2	12	0	14	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	213	144	37	32	0	69	98,27%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	74	37	1	32	4	37	72,97%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	24	17	3	4	0	7	96,55%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	233	129	46	58	0	104	99,57%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	7	4	0	3	0	3	50,00%
TOTAL ENTIDAD	637	386	94	152	5	251	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	94,04%						



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

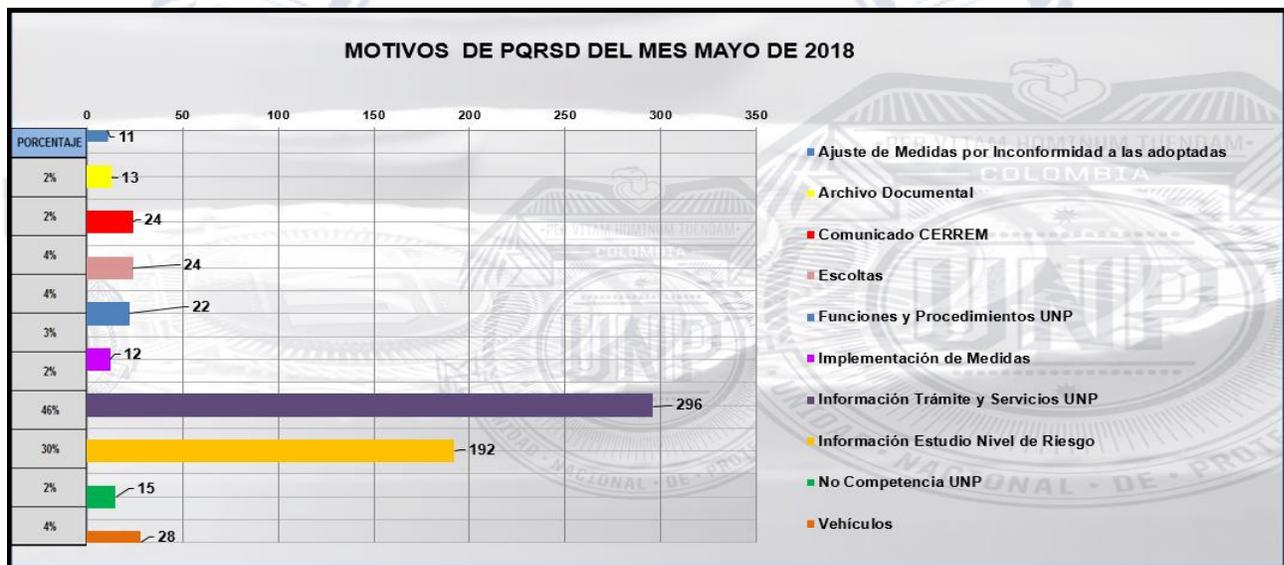
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE MAYO 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	11	2%
Archivo Documental	13	2%
Comunicado CERREM	24	4%
Escoltas	24	4%
Funciones y Procedimientos UNP	22	3%
Implementación de Medidas	12	2%
Información Trámite y Servicios UNP	296	46%
Información Estudio Nivel de Riesgo	192	30%
No Competencia UNP	15	2%
Vehículos	28	4%
TOTAL, MOTIVOS	637	100%



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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE MAYO DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	9	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	112	18%
Dirigentes o activistas sindicales.	33	5%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	6	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	60	9%
Miembros de Misión Médica	2	0%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	3	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	9	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	115	18%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	0	0%
Apoderados Profesionales forenses	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	15	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	39	6%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	1	0%
Medidas Cautelares	7	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	4	1%
ARN	12	2%
Entidad Pública.	63	10%
Ninguna	146	23%
TOTAL	637	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

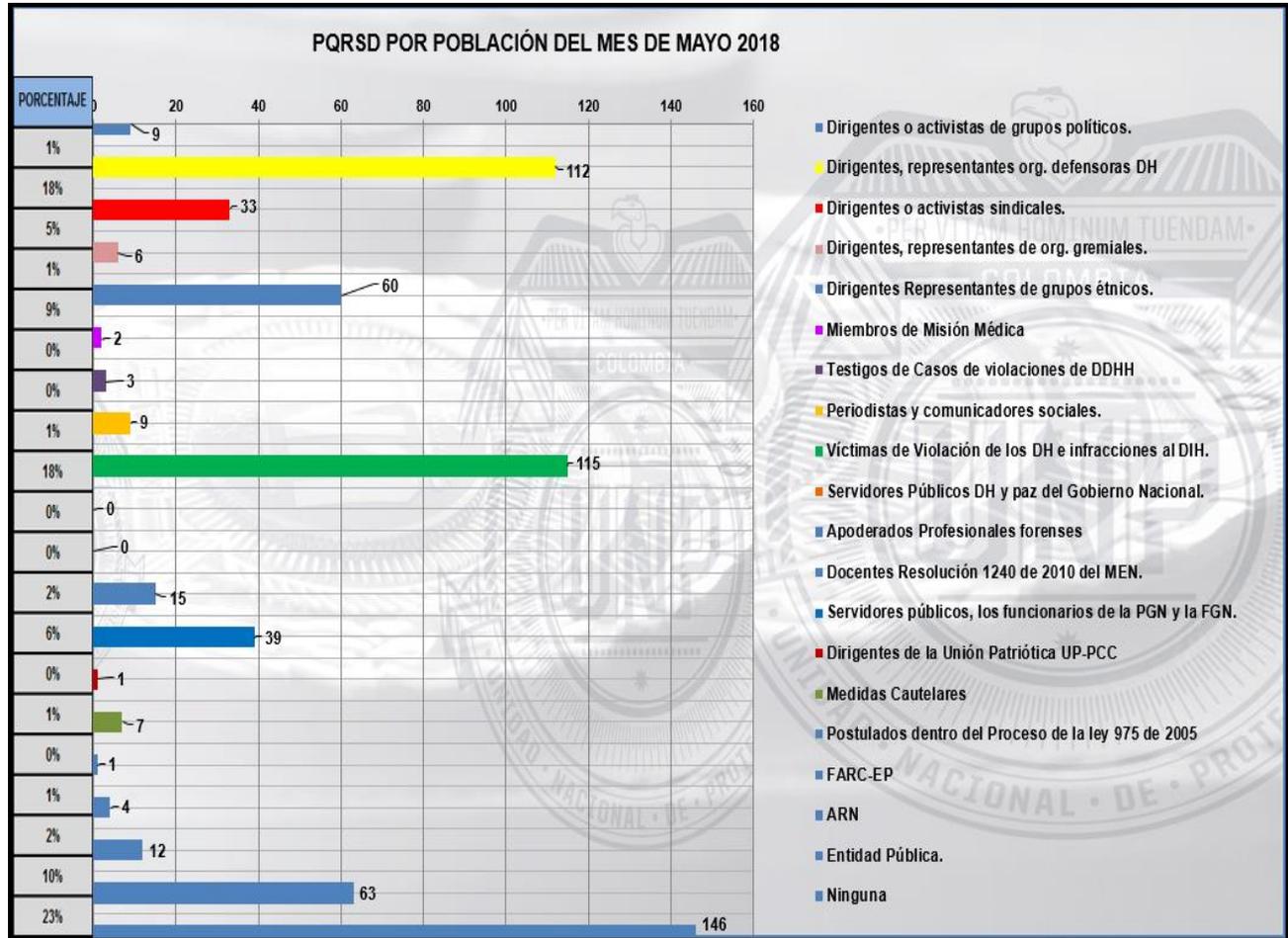
MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

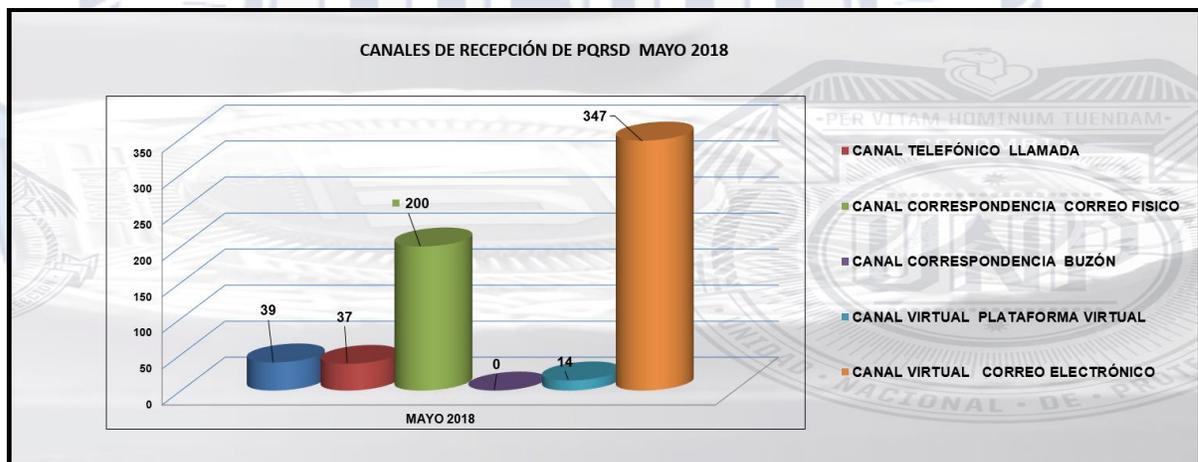


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

a) Número de solicitudes recibidas.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS D		
MAYO 2018		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	39
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	37
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	200
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	14
	CORREO ELECTRÓNICO	347
TOTAL		637





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 mayo 2018

TIPO DE PQRSD	
MAYO 2018	
DENUNCIAS	5
DERECHO DE PETICIÓN	298
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44
QUEJA	9
RECLAMO	13
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	268
SUGERENCIAS	0
TOTAL	637

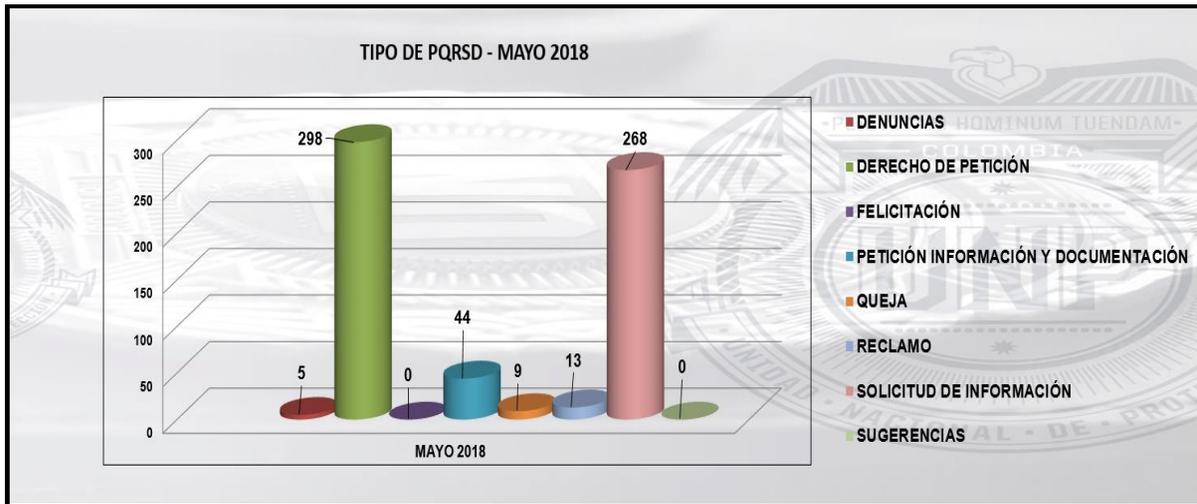


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de mayo 2018

ENTE SOLICITANTE	
MAYO 2018	
EMPRESA	9
ENTIDAD PÚBLICA	256
MIEMBROS DEL CONGRESO	1
ORGANIZACIONES	22
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	348
VEEDURÍAS	1
TOTAL	637



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

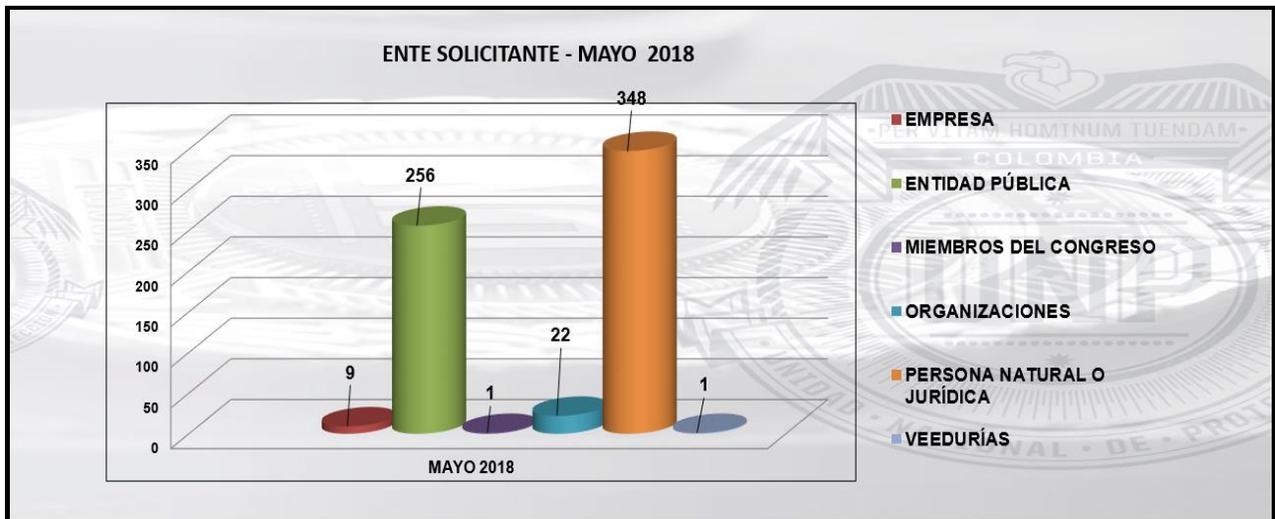
MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica Ente solicitante



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.
- 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?



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿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?

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 MAYO 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA

PERIODO MAYO 2018

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
3	NO	5	4	SI	SI	4	B	F
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
6	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
7	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
9	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
10	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
12	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
13	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
15	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
16	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
17	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	4	SI	SI	4	B	F
19	SI	4	4	SI	SI	5	B	M



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



20	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
22	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
26	SI	5	4	SI	SI	4	B	F
27	SI	5	4	SI	SI	5	B	F
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
30	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
32	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
33	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
35	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
36	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
37	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
38	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
39 (*)	SI	1	1	NO	NO	3	R	M

(*)

Encuesta diligenciada por la gestión dada a una PQRSD interpuesta ante la Subdirección de Evaluación del Riesgo de la ciudad de Bogotá.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



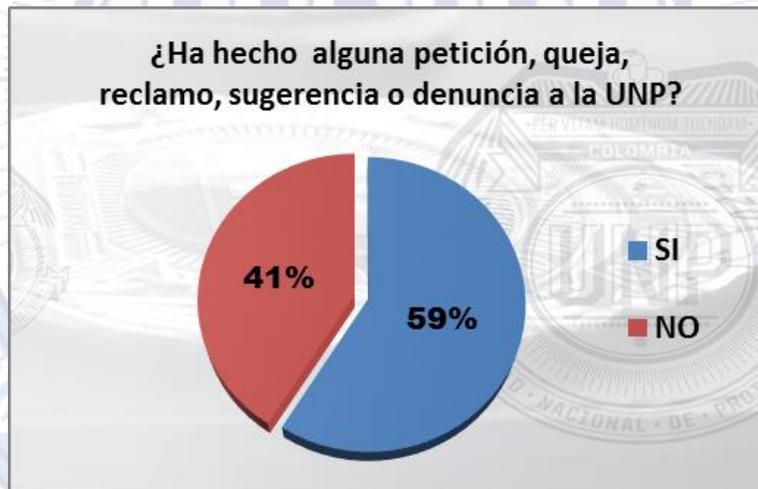
RESULTADO ENCUESTA

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	59%
	NO	16	41%
TOTAL		39	100%

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 39 personas encuestadas 23 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 59% de la población muestra.

Así las cosas el 41% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

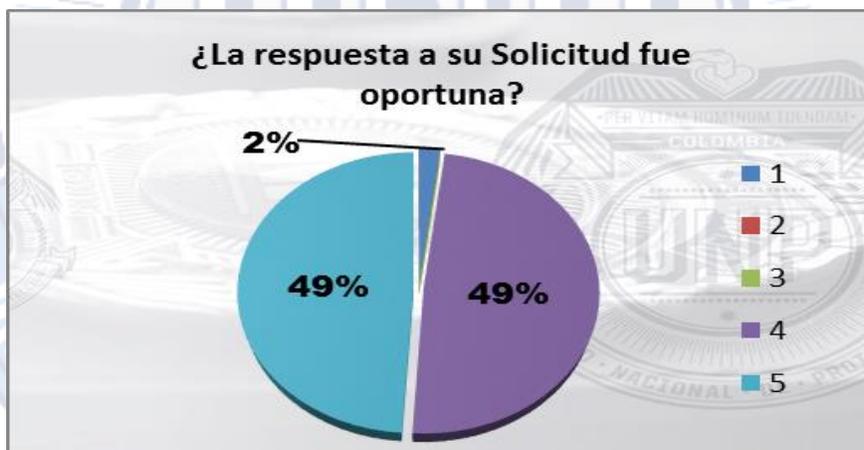


OPORTUNIDAD

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 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 fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, una (1) persona la calificó con 1 correspondiendo esto al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	19	49%
	5	19	49%
TOTAL		39	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 97% 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 1 correspondiendo al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	16	41%
	5	22	56%
TOTAL		39	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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:

El 97% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 97% ha manifestado que sus sus respuestas siempre fueron claras y de facil entendimiento, al 3% le parece que el colaborador no contaba con la información y las respuestas no fueron claras ni de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	38	97%
	NO	1	3%
TOTAL		39	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

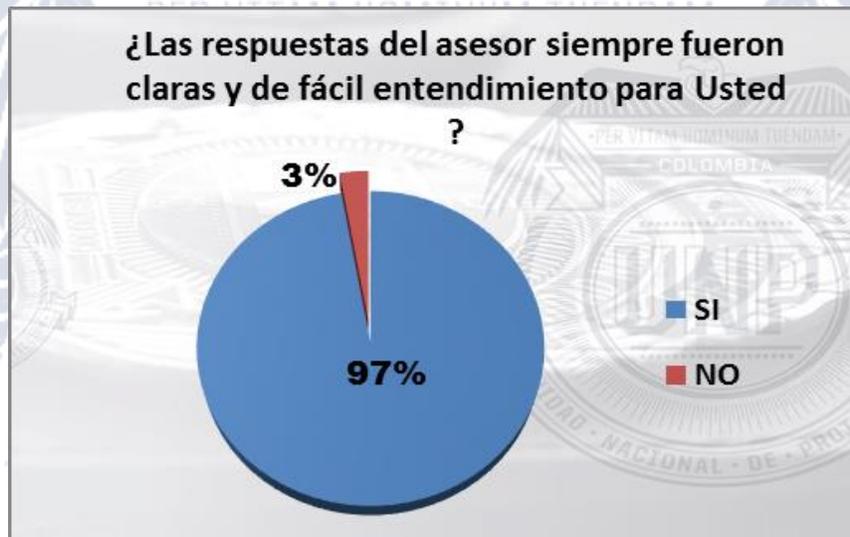
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	38	97%
	NO	1	3%
TOTAL		39	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 39 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 6% de ellos lo califica con 3.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	15	38%
	5	22	56%
TOTAL		39	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 mala; nos ayuda a determinar que el 97% de los encuestados en Bogotá encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona lo califica como regular y corresponde al 3%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

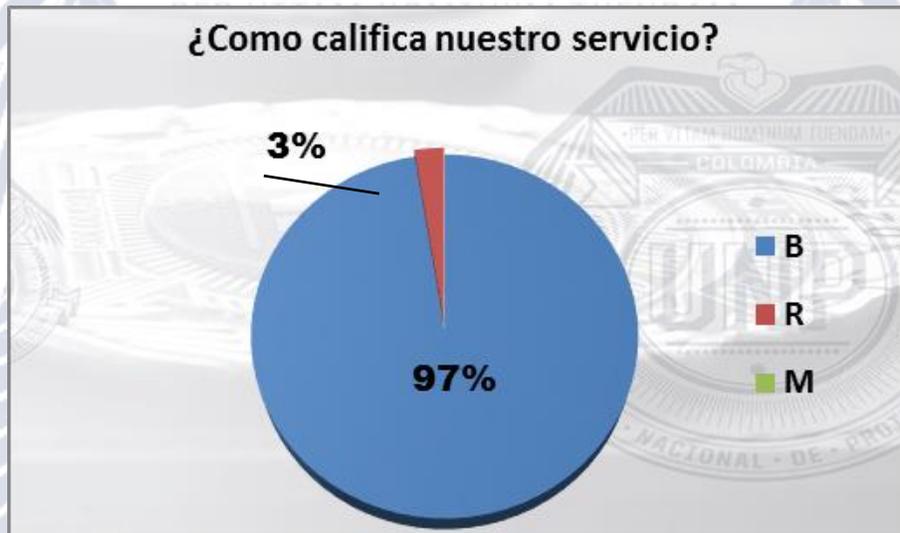
MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	38	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		39	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 39 encuestas realizadas 9 son mujeres que corresponde a un 23%, y 30 son hombres, que corresponde al 77% del total de los encuestados durante el mes de mayo.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

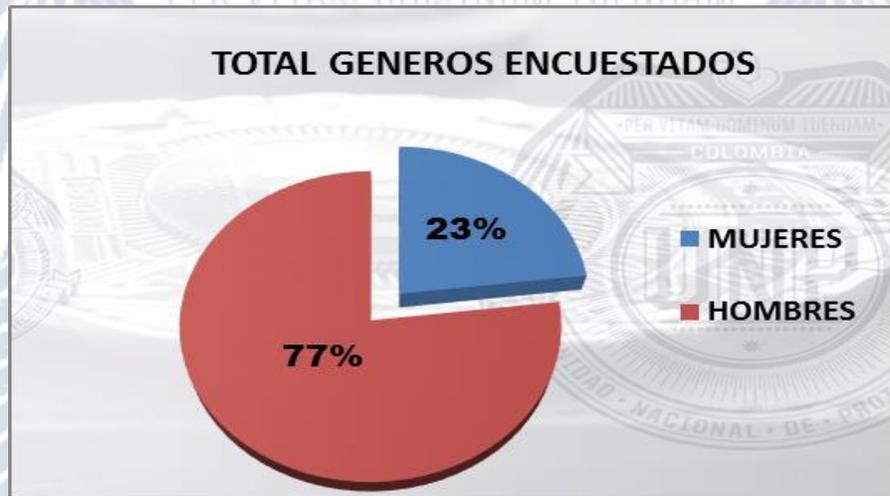
MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	23%
HOMBRES	30	77%
TOTAL	39	100%



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

De las 39 personas encuestadas en Bogotá en el mes de mayo del presente año, 9 son mujeres y el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES
ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO
PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	98%
	R	1	0%
	M	0	2%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 mayo diligenciaron cuarenta (40) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP									
PERIODO MAYO DE 2018									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
4	SI	5	4	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
7	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
9	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
12	SI	1	1	SI	NO	1	M	M	NEIVA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

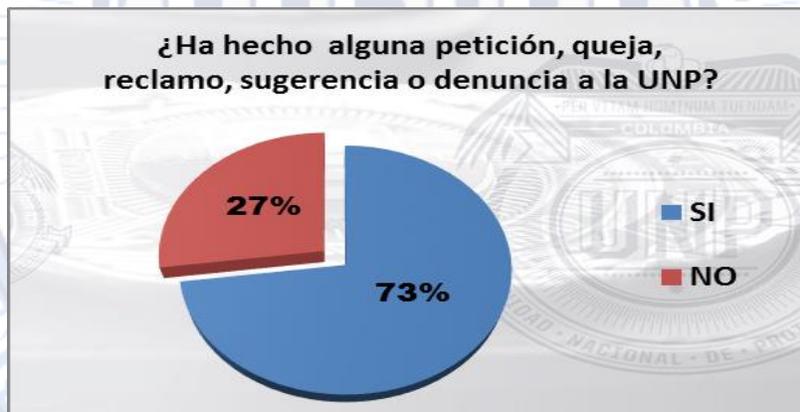


ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 40 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de mayo, el 73% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 27% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	29	73%
	NO	11	27%
TOTAL		40	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

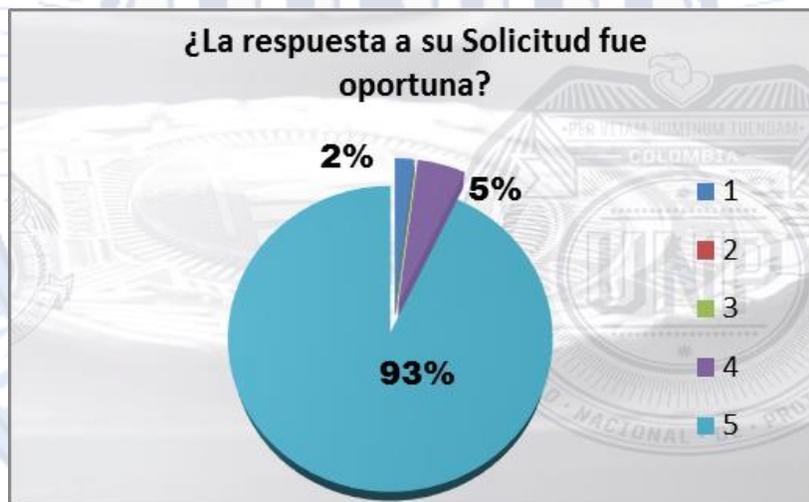


OPORTUNIDAD

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, Uno de los encuestados lo calificó con 1, que corresponde al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	5%
	5	37	93%
TOTAL		40	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 1, 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	0	0%
	4	4	10%
	5	35	88%
TOTAL		40	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

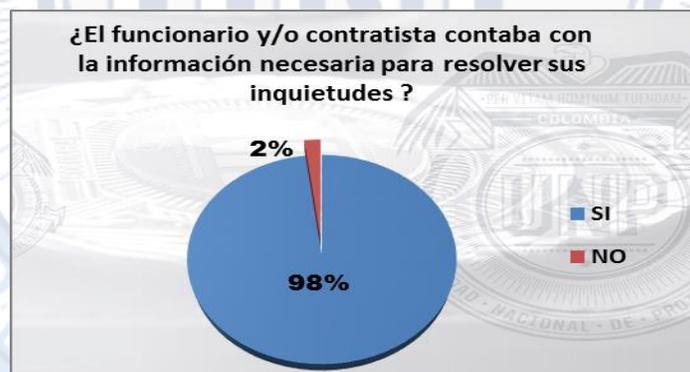


DOMINIO

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:

De los cuarenta (40) encuestados en los Grupos Regionales de Protección que contestaron la encuesta en el mes de mayo de 2018, tenemos que el 98% han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y que sus respuestas fueron claras y de fácil entendimiento, dos (2) de ellas contestaron que el funcionario no contaba con la información necesaria para resolver su inquietud, y las respuestas del asesor no fueron claras y ni de fácil entendimiento, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	39	98%
	NO	1	2%
TOTAL		40	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

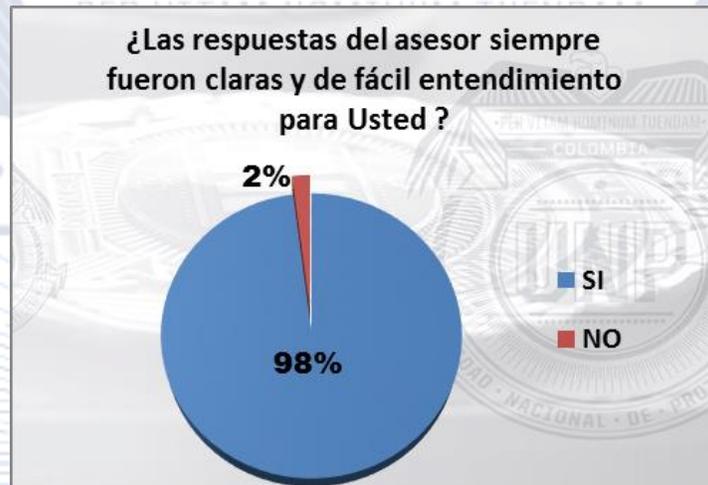
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	39	98%
	NO	1	2%
TOTAL		40	100%



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 40 personas encuestadas durante el mes de mayo en los Grupos Regionales de Protección, el 98% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, solo una persona lo calificó con 1 correspondiendo al 2%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

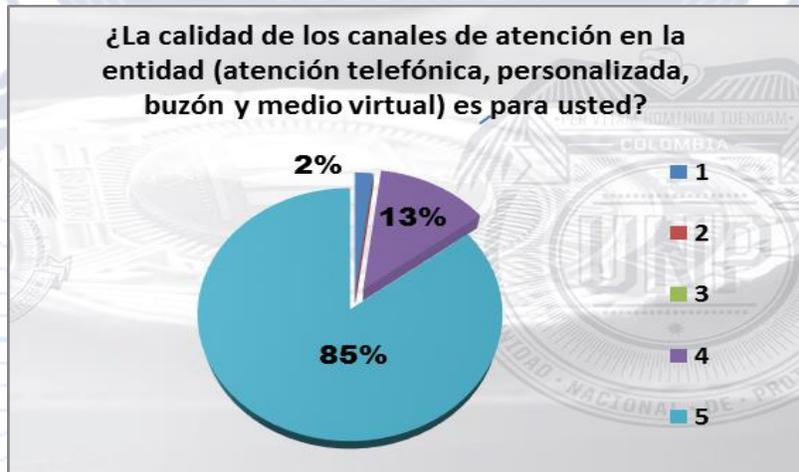
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	5	13%
	5	34	85%
TOTAL		40	100%



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, se analiza que el 98% del total de encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una persona calificó nuestro servicio como malo lo que equivale 2%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

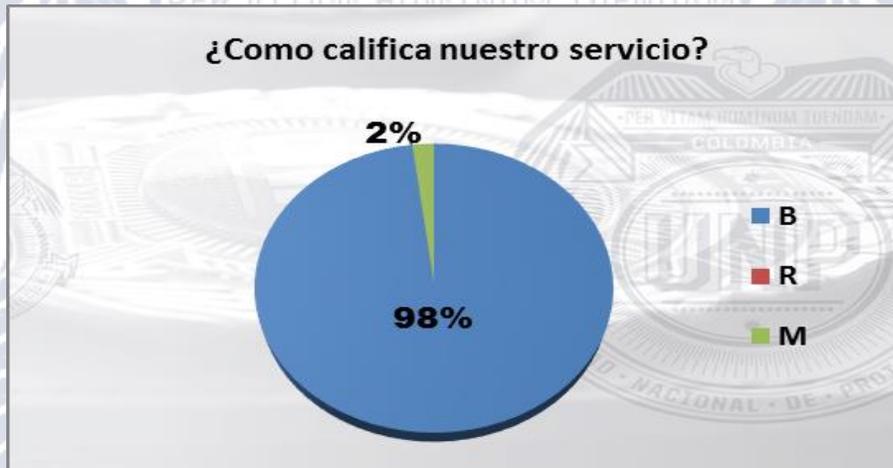
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	39	98%
	R	0	0%
	M	1	2%
TOTAL		40	100%



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 40 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Pasto, Medellín, y Buenaventura; se tiene que 9 son mujeres y corresponde al 22%, 31 son hombres y corresponde al 78% del total de los encuestados durante el mes de mayo.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

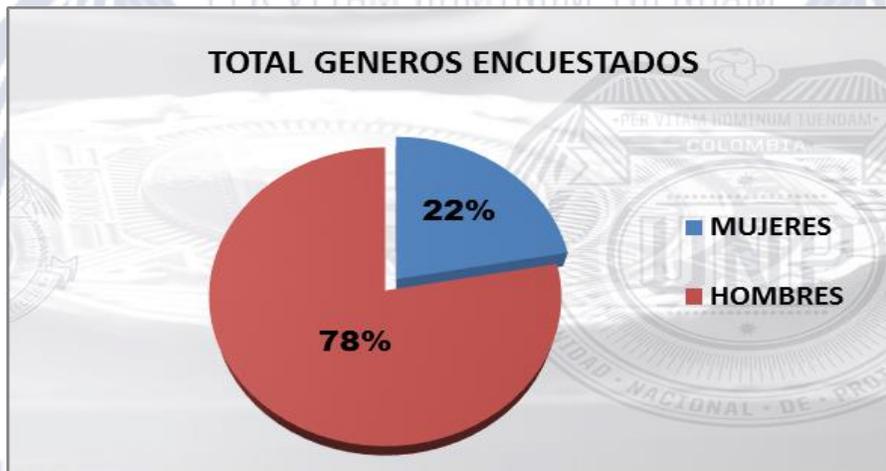
MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	22%
HOMBRES	31	78%
TOTAL	40	100%



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

De las 40 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de mayo del presente año, nueve (9) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	30	97%
	R	0	0%
	M	1	3%
TOTAL		31	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

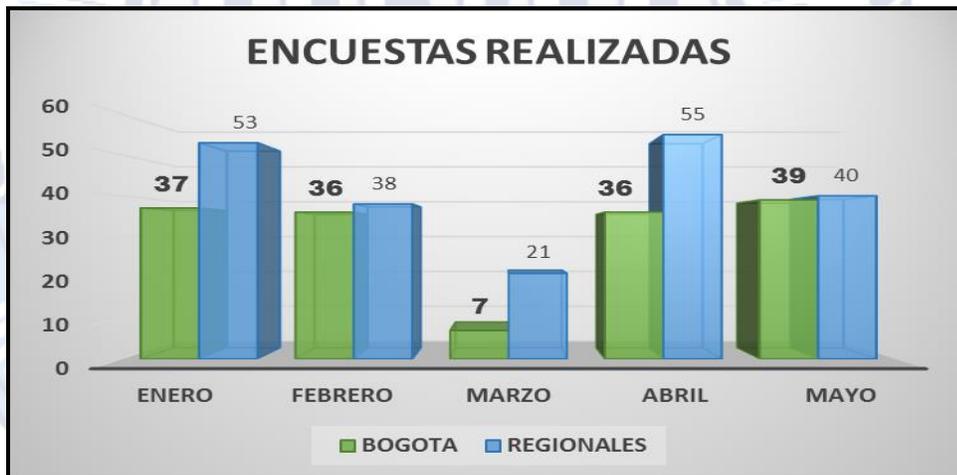


11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO – MARZO – ABRIL – MAYO DE 2018)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a mayo del año 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 MAYO		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	37	53
FEBRERO	36	38
MARZO	7	21
ABRIL	36	55
MAYO	39	40





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

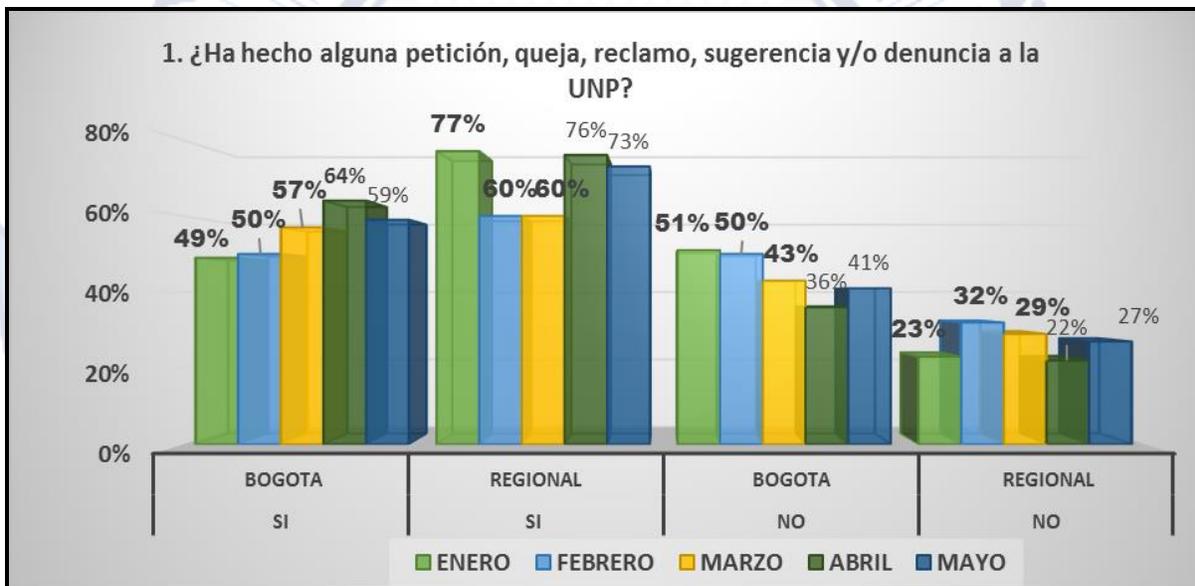


RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

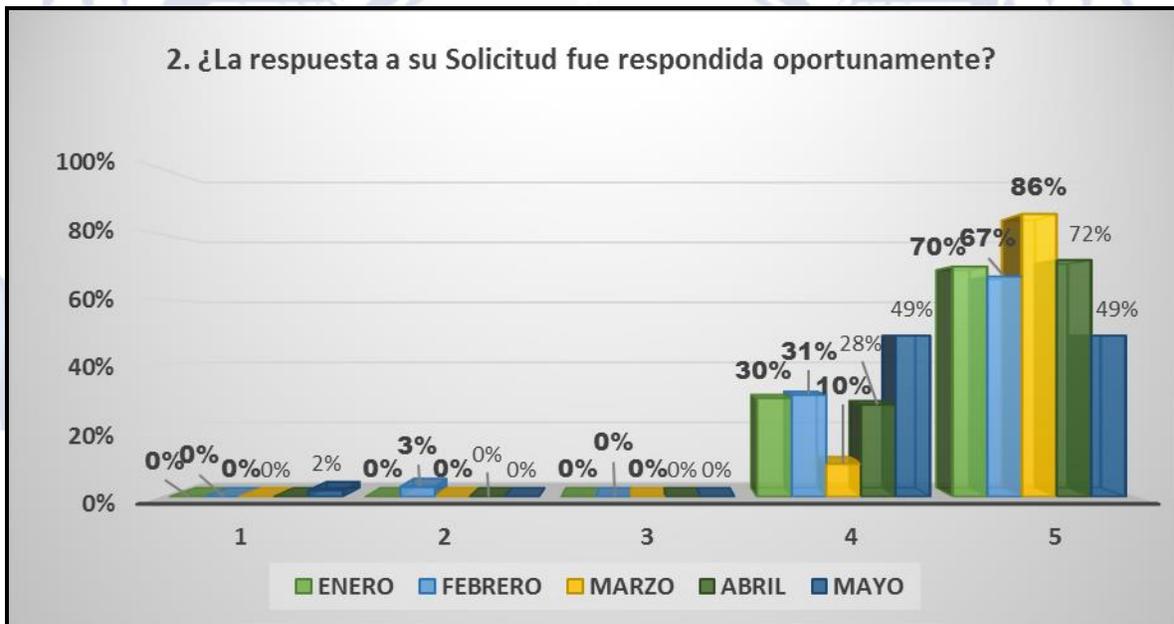
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, 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 respondida oportunamente? BOGOTA					
	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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

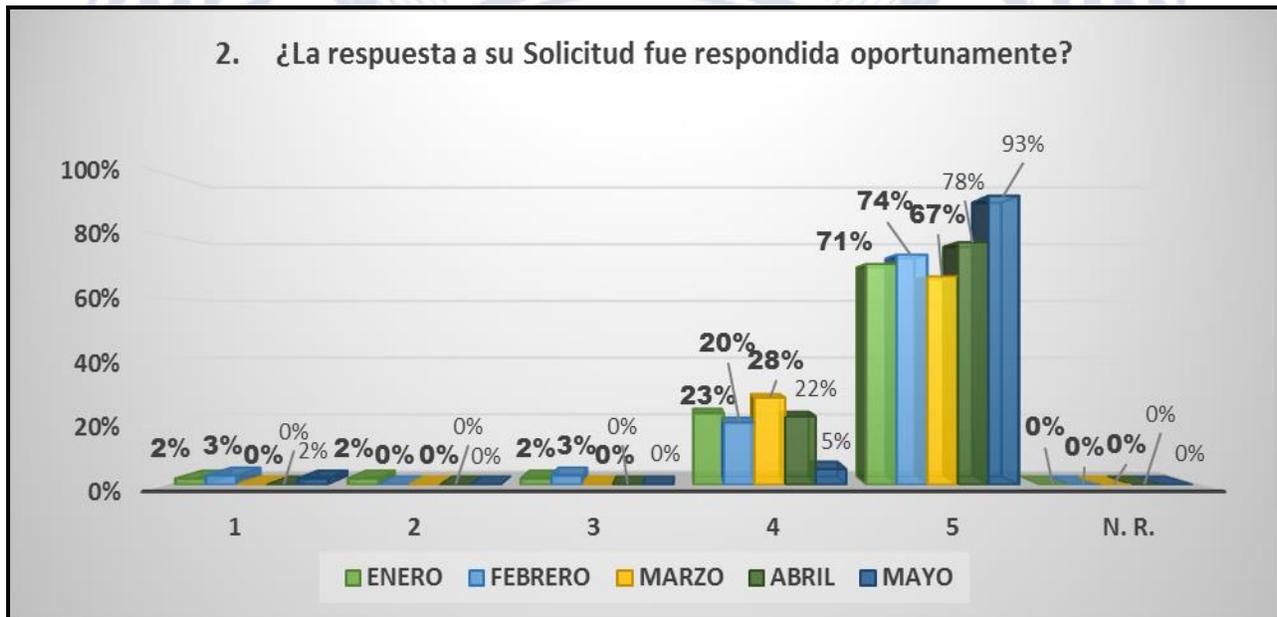
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a 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 respondida oportunamente? 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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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					
	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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

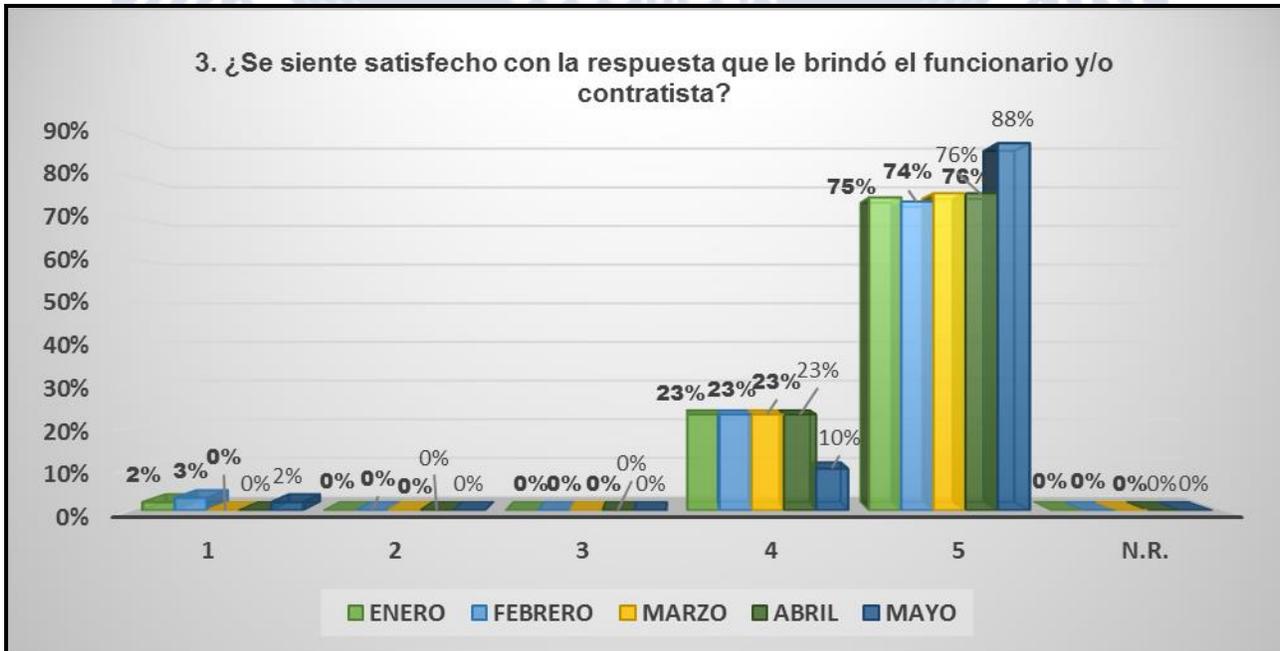
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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						
	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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

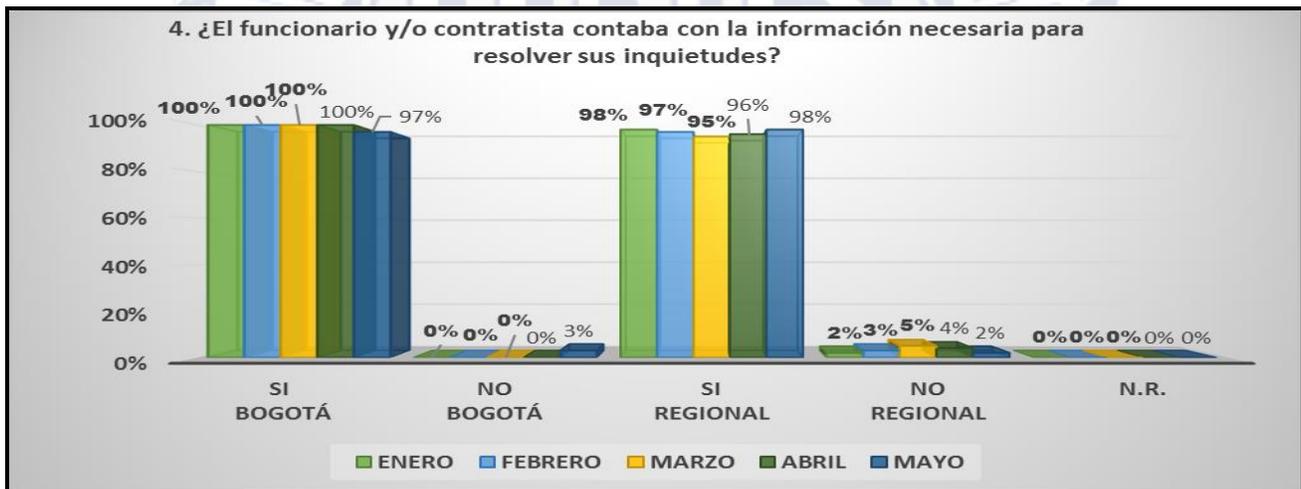
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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?					
	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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

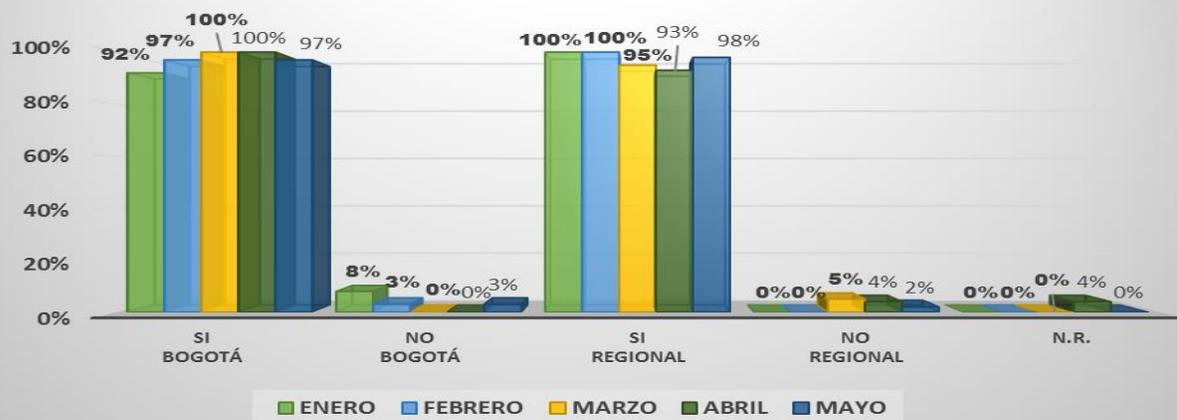
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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



SATISFACCIÓN

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?

	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	94%	6%	0%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

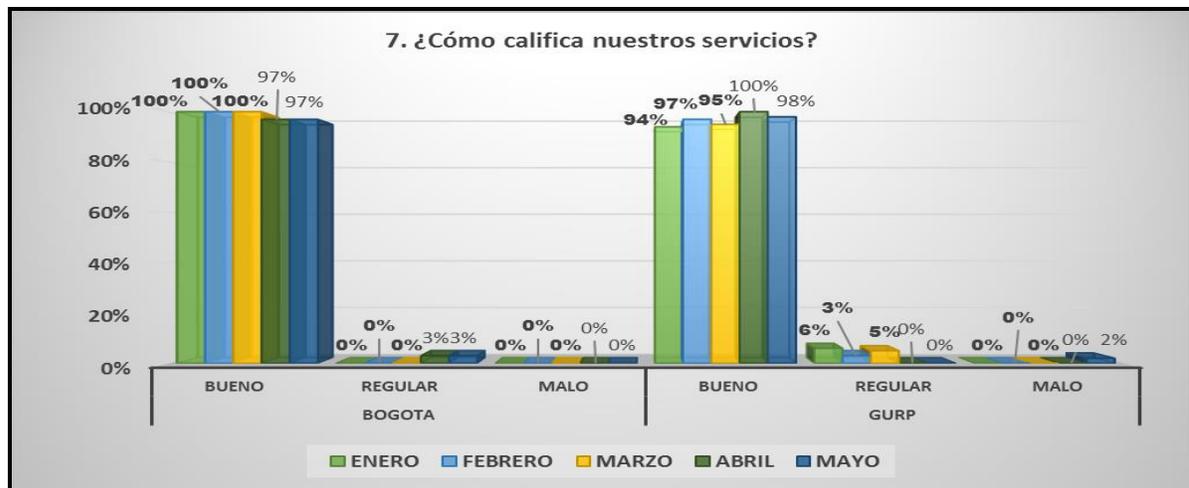
MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

He 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	31	0

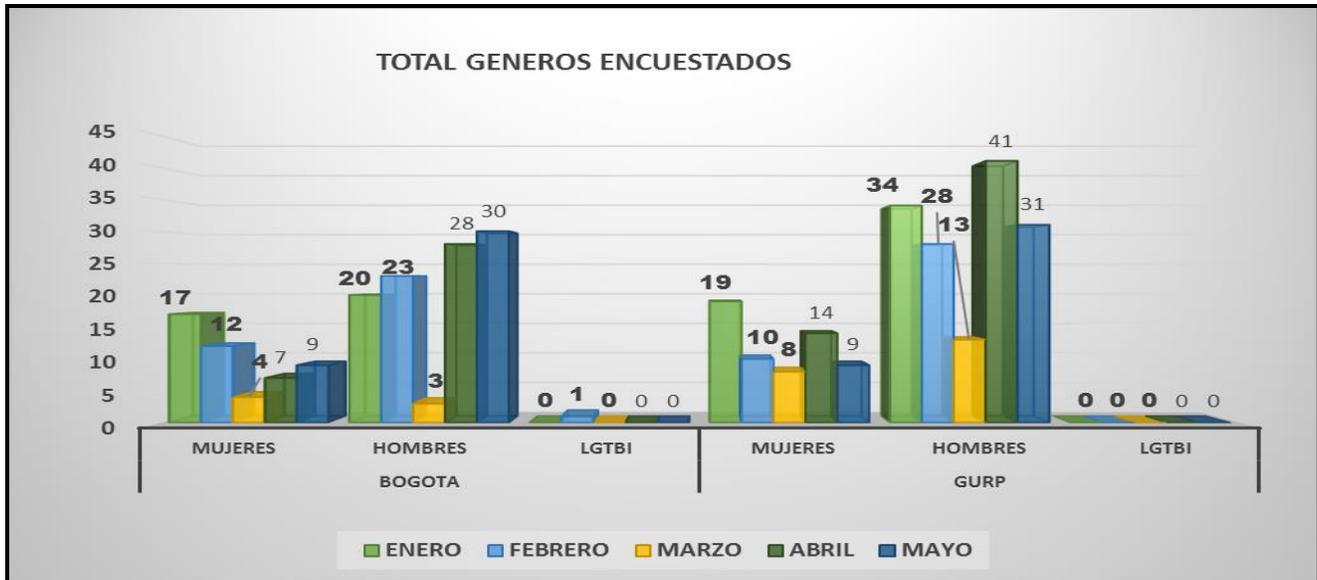


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

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

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

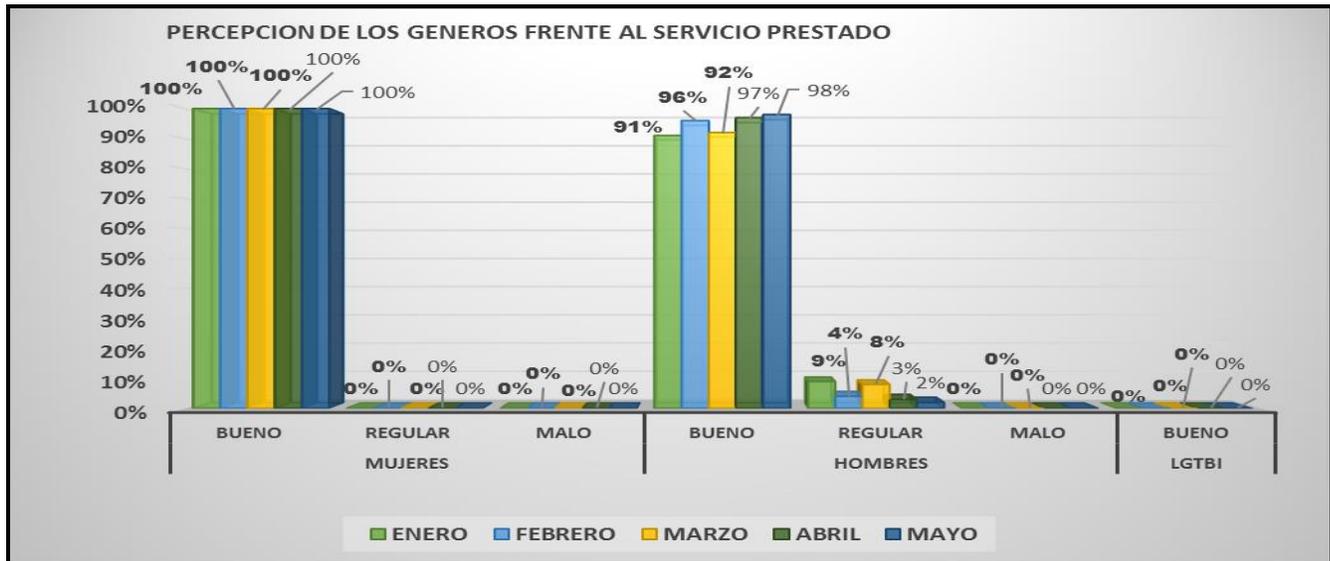


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12. CONCLUSIONES

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales se sienten satisfechos con las respuestas dadas a sus PQRSD, dado que el 97% de los encuestados en Bogotá y el 98% de los encuestados en la GURP lo calificaron con la mayor escala definida para ello, esto evidencia que los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- Durante el mes de mayo 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 para el presente informe una encuesta tramitada.
- Dentro del presente informe podemos observar que de las setenta y nueve (79) encuestas diligenciadas durante el periodo tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, dieciocho (18) son mujeres y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Para el presente periodo se destaca el incremento en el diligenciamiento de encuestas con relación a los meses anteriores por parte de los Grupos Regionales de Protección, esto nos permite determinar que se ha dado por las actividades que ha adelantado la Coordinación de Atención al Ciudadano a través de videoconferencias brindando capacitación y retroalimentación sobre los protocolos existentes para la atención al ciudadano dentro de los cuales se encuentra el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		07/06/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		07/06/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		07/06/2018

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.