



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
05/10/2018**



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



GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

	Pagina.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES SEPTIEMBRE.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SEPTIEMBRE 2018	15
4.2 FLUJO DE PQRSD.....	25
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD (2018).....	25
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES SEPTIEMBRE.....	29
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES SEPTIEMBRE.....	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 SEPTIEMBRE 2018.....	35
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	35
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	48
11. CONCLUSIONES.....	59



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Se hace alusión a **845** 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 septiembre.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

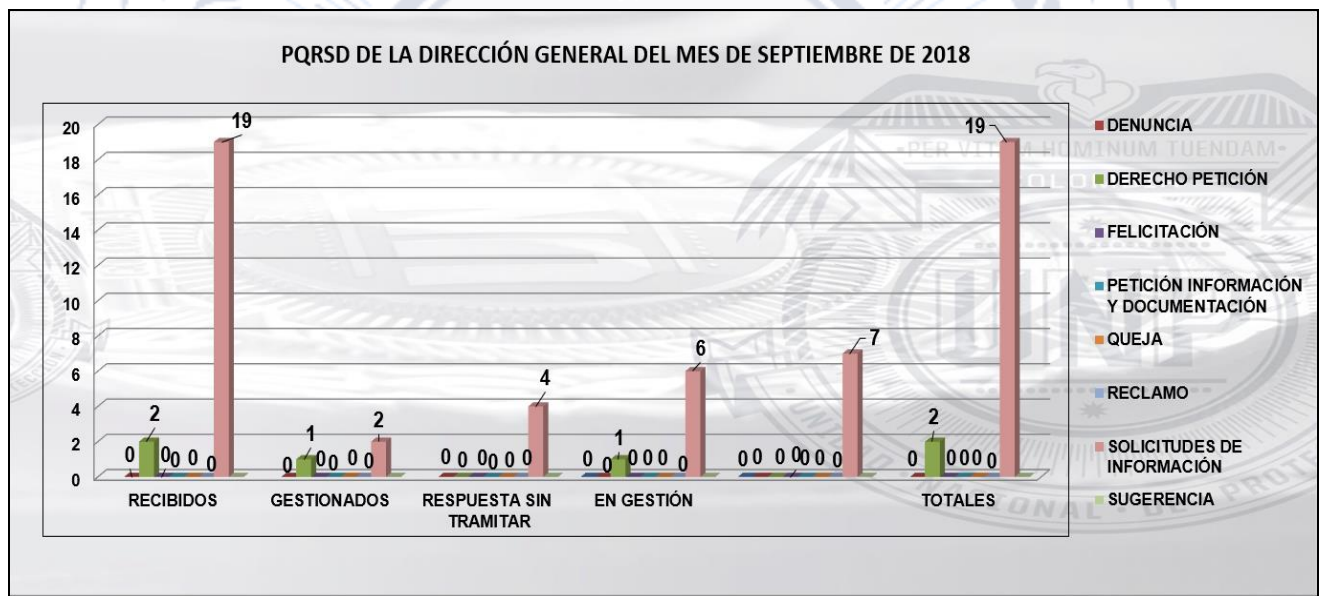
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	1	0	1	0	2
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	19	2	4	6	7	19
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

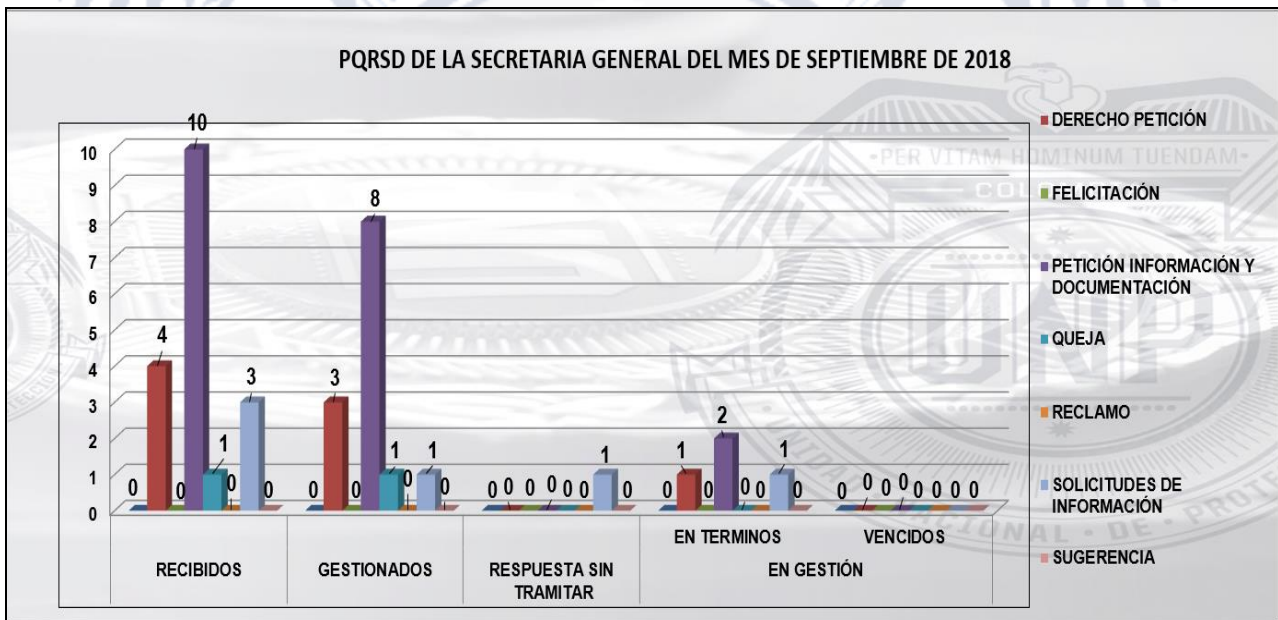
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	3	0	1	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10	8	0	2	0	10
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	1	1	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

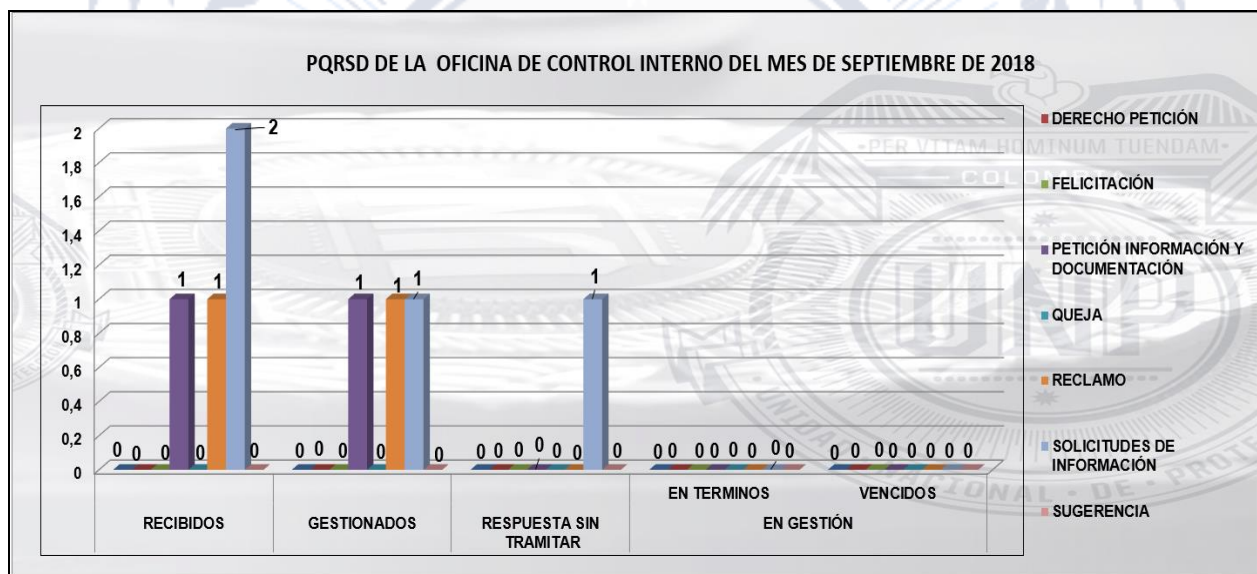
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	1	1	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	4					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

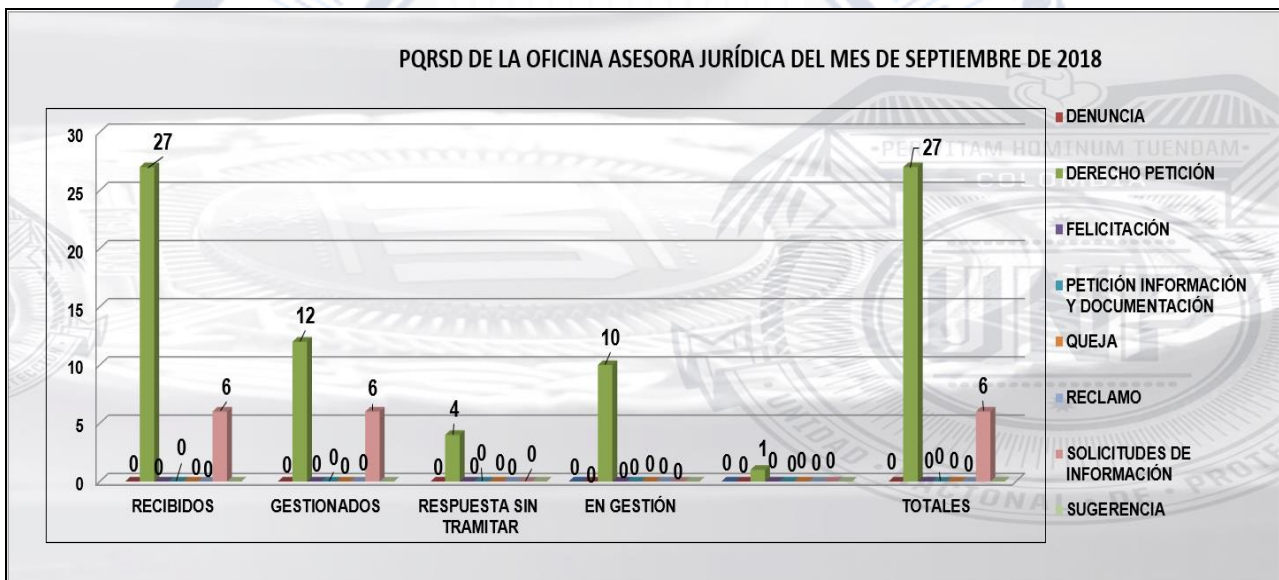
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	27	12	4	10	1	27
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	6	6	0	0	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	33					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

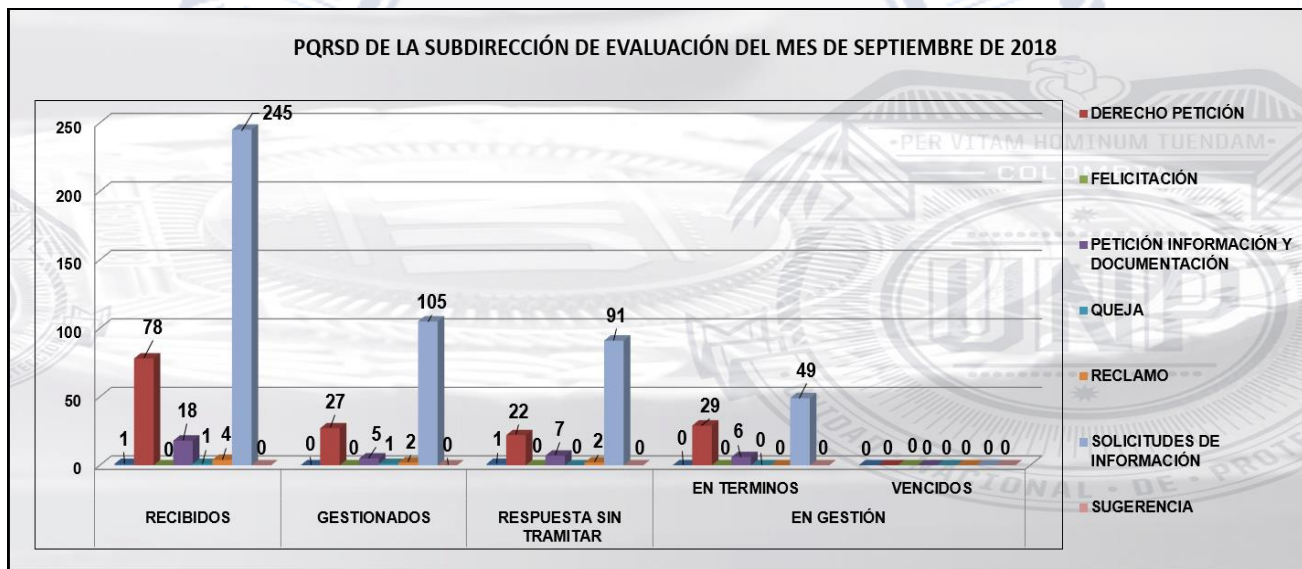
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	1	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	78	27	22	29	0	78
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	18	5	7	6	0	18
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	4	2	2	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	245	105	91	49	0	245
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	347					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

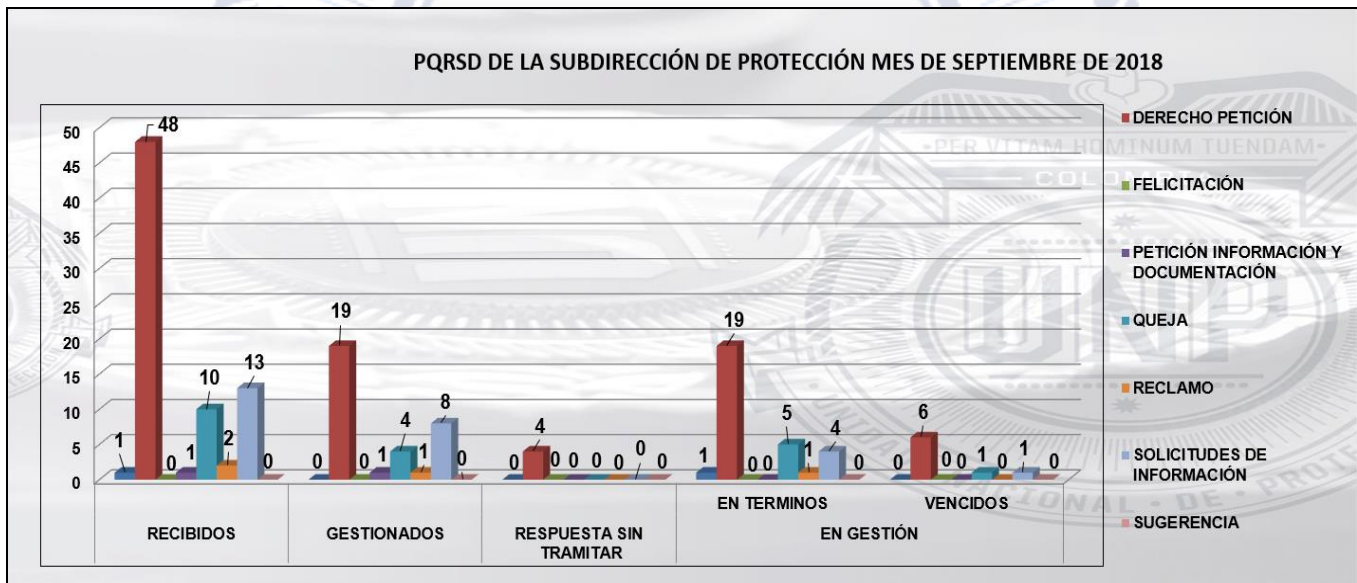
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	48	19	4	19	6	48
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	10	4	0	5	1	10
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	8	0	4	1	13
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	75					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

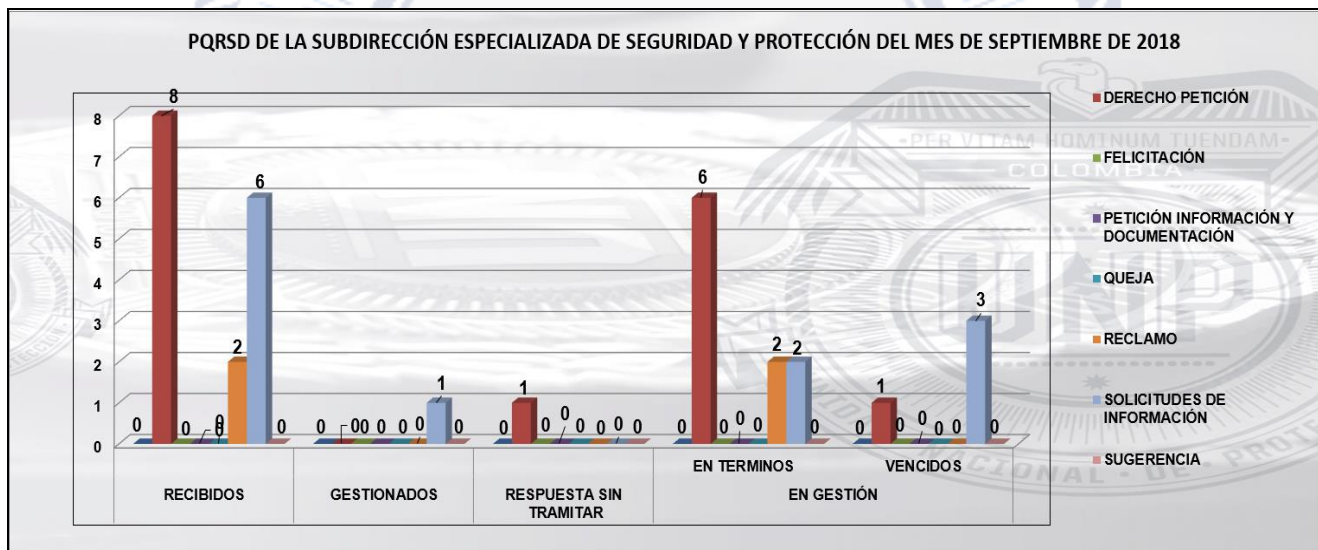
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	0	1	6	1	8
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	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	1	0	2	3	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	16					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

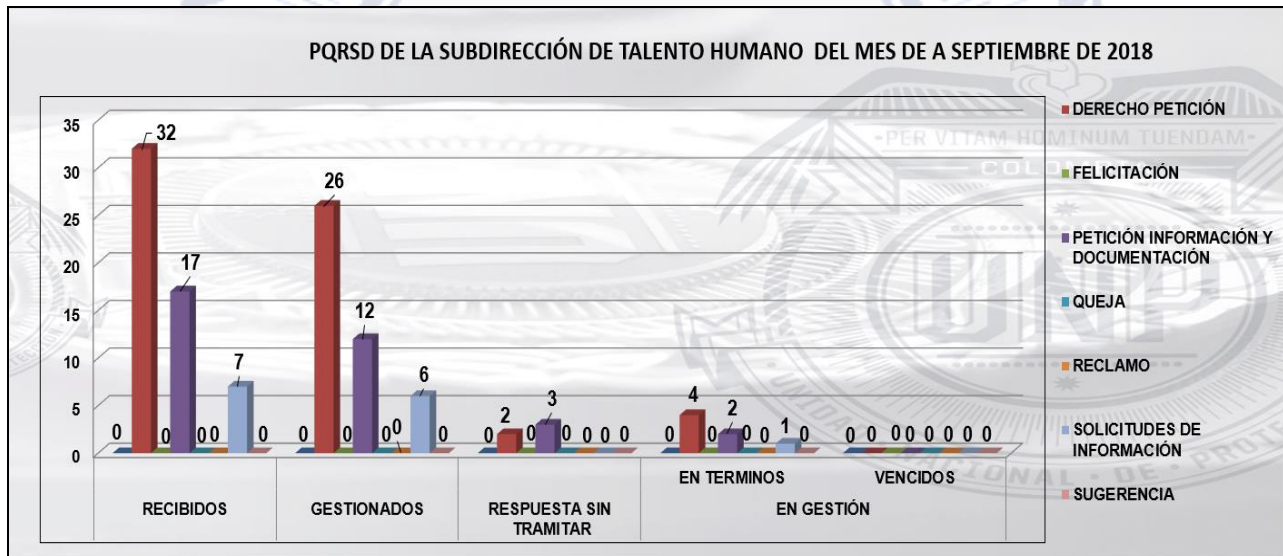
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	32	26	2	4	0	32
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	17	12	3	2	0	17
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	6	0	1	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	56					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

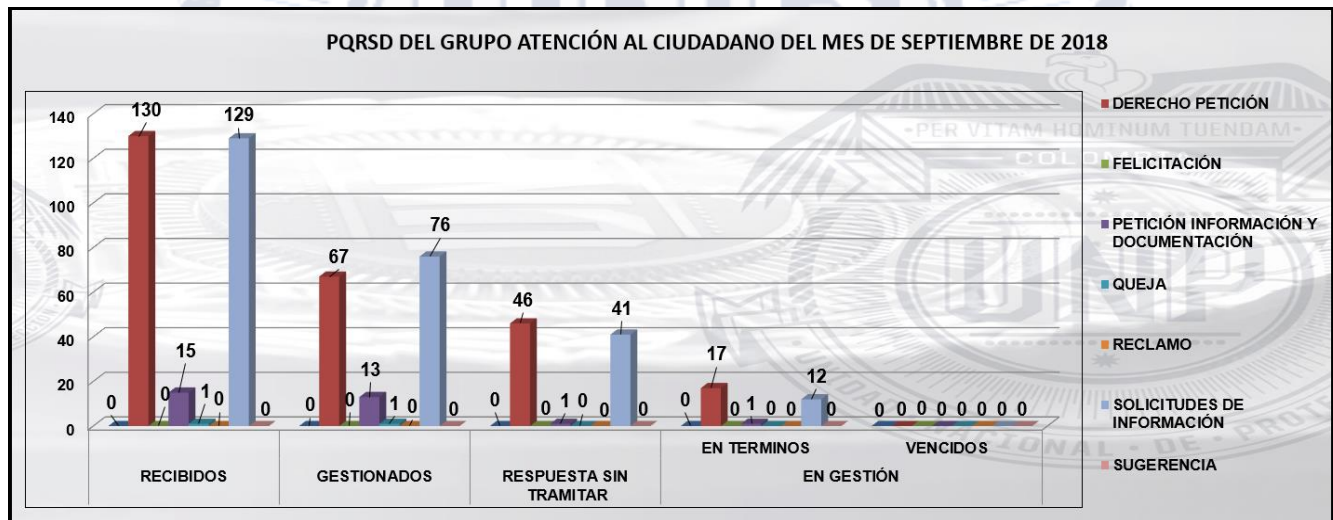
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	130	67	46	17	0	130
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15	13	1	1	0	15
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	129	76	41	12	0	129
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	275					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

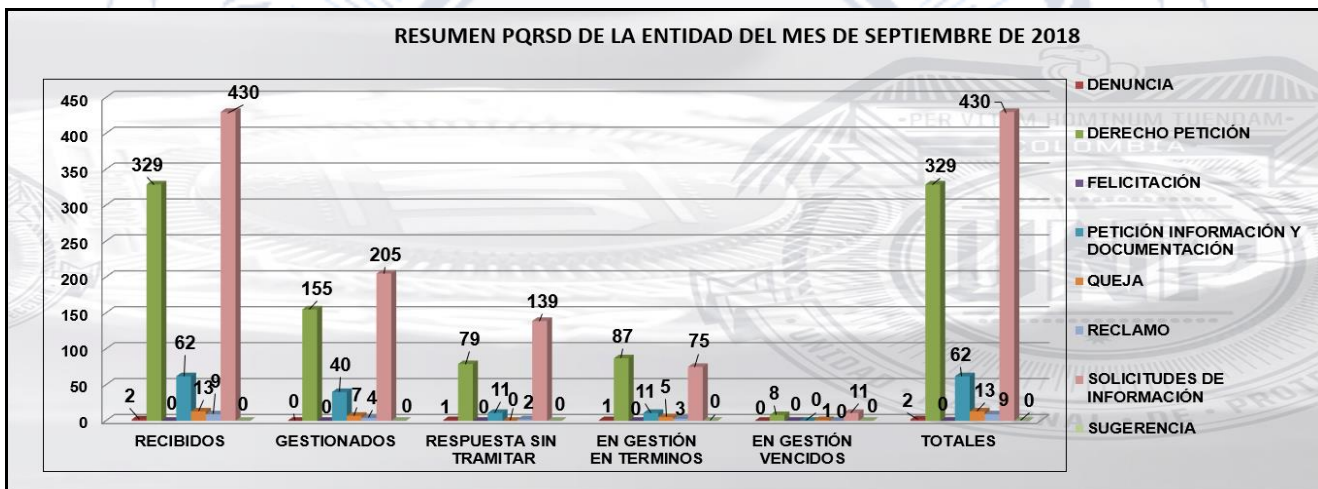
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. TOTAL RESUMEN DE PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE 2018.

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018						
SEPTIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	2	0	1	1	0	2
DERECHO PETICIÓN	329	155	79	87	8	329
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	62	40	11	11	0	62
QUEJA	13	7	0	5	1	13
RECLAMO	9	4	2	3	0	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	430	205	139	75	11	430
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	845					



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

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE SEPTIEMBRE

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de septiembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (agosto) que debieron contestarse en el mes de septiembre, y las recibidas en septiembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **990** PQRSD, de ese total fueron respondidas **915** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **92,42%**

El restante 7,58 % de PQRSD no contestadas oportunamente tiene como una de sus causas la no transferencia de estas en forma ágil en la herramienta de gestión documental SIGOB, al área competente de elaborar la respuesta final.

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

4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO MES SEPTIEMBRE

A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la UNP. Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRSD realizado por el GAC, los tiempos de respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO SEPTIEMBRE DE 2018

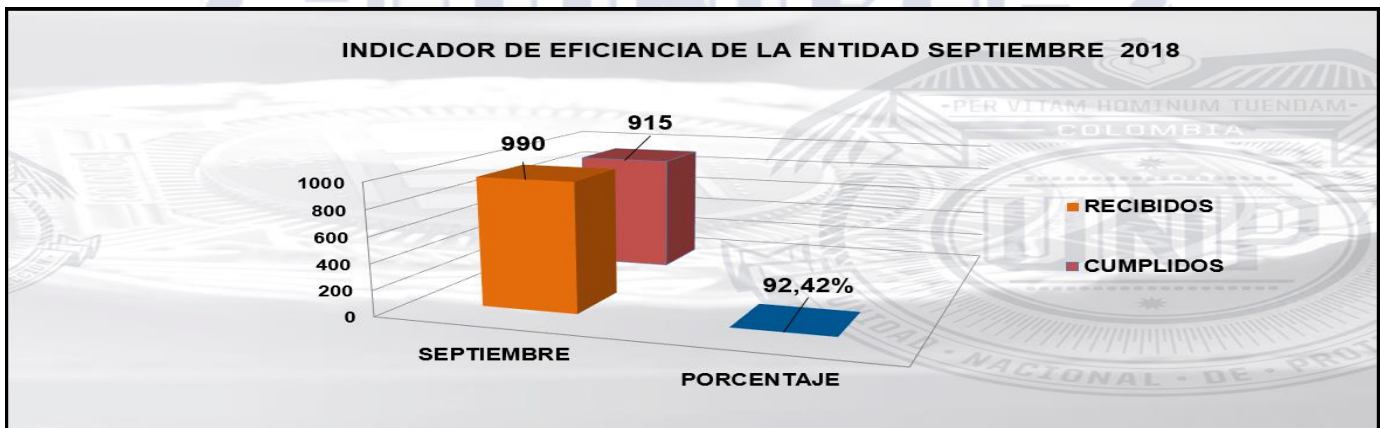
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

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.

- **Indicador de Eficiencia de la Entidad**

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018	845	643
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	36	36
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	321	299
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	331	331
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	302	249
TOTAL	990	915
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	92,42%	

*** 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

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

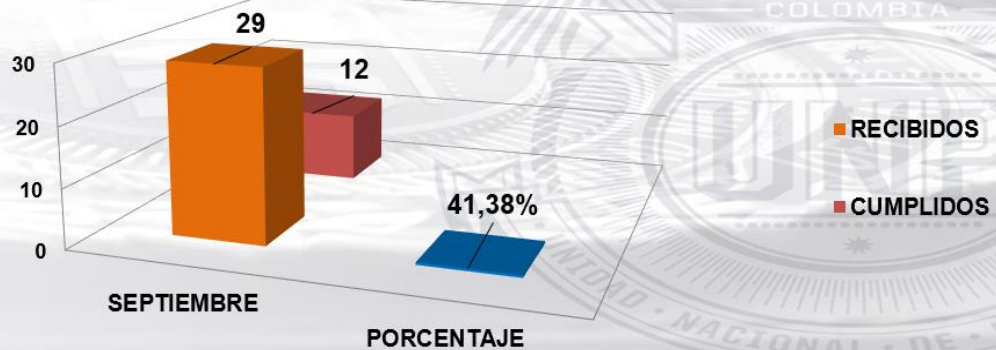
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	13	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	15	5
TOTAL	29	12
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	41,38%	

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL SEPTIEMBRE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

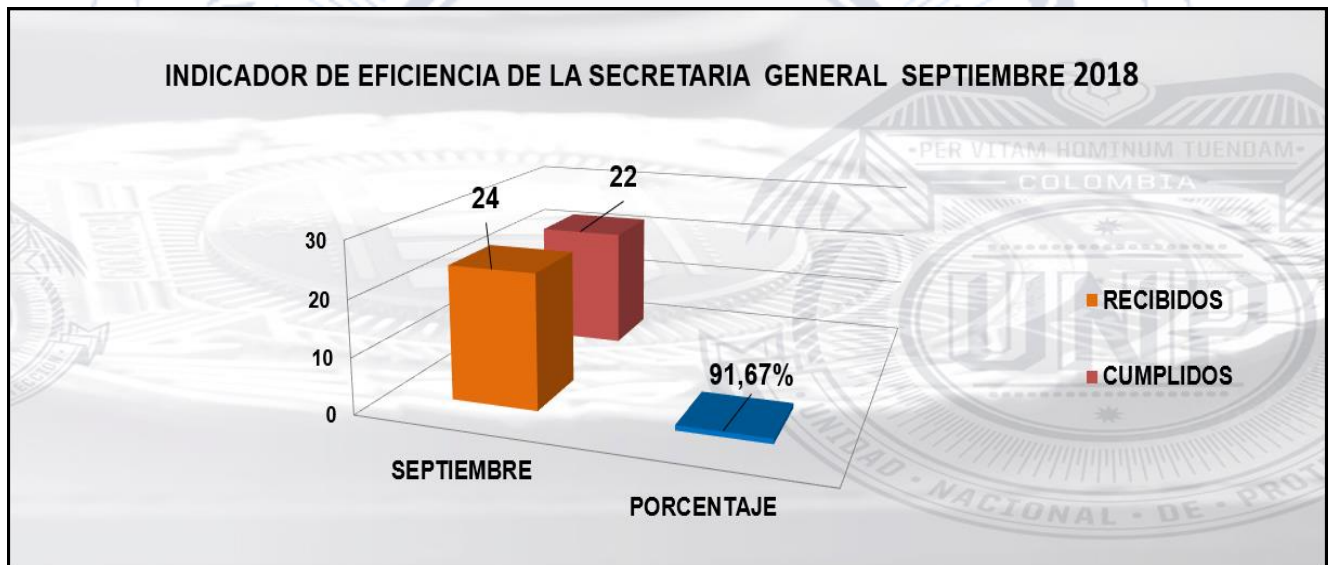
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	5	5
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	10	8
TOTAL	24	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	91,67%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

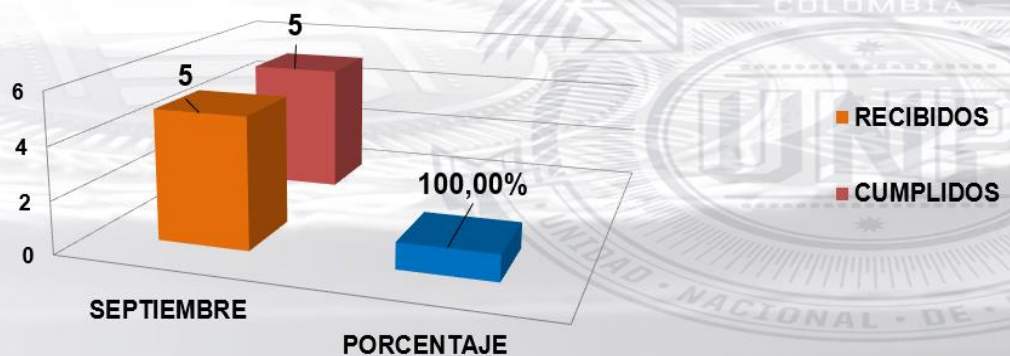
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	3	3
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	1	1
PQRS D PENDIENTES DE AGOSTO 2018	1	1
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	

INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

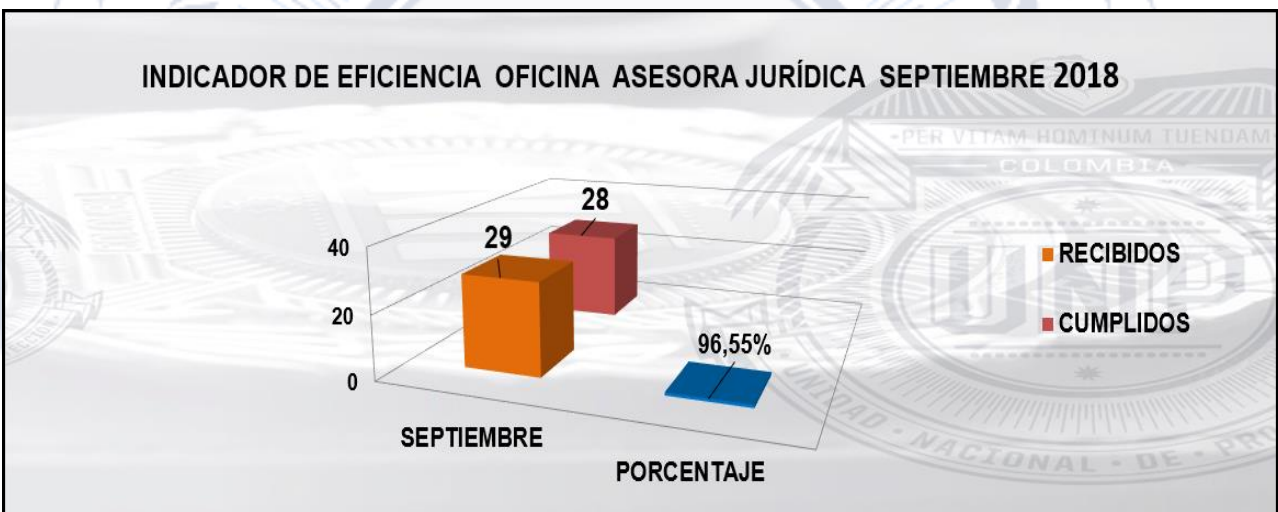
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	10	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	6	6
TOTAL	29	28
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	96,55%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

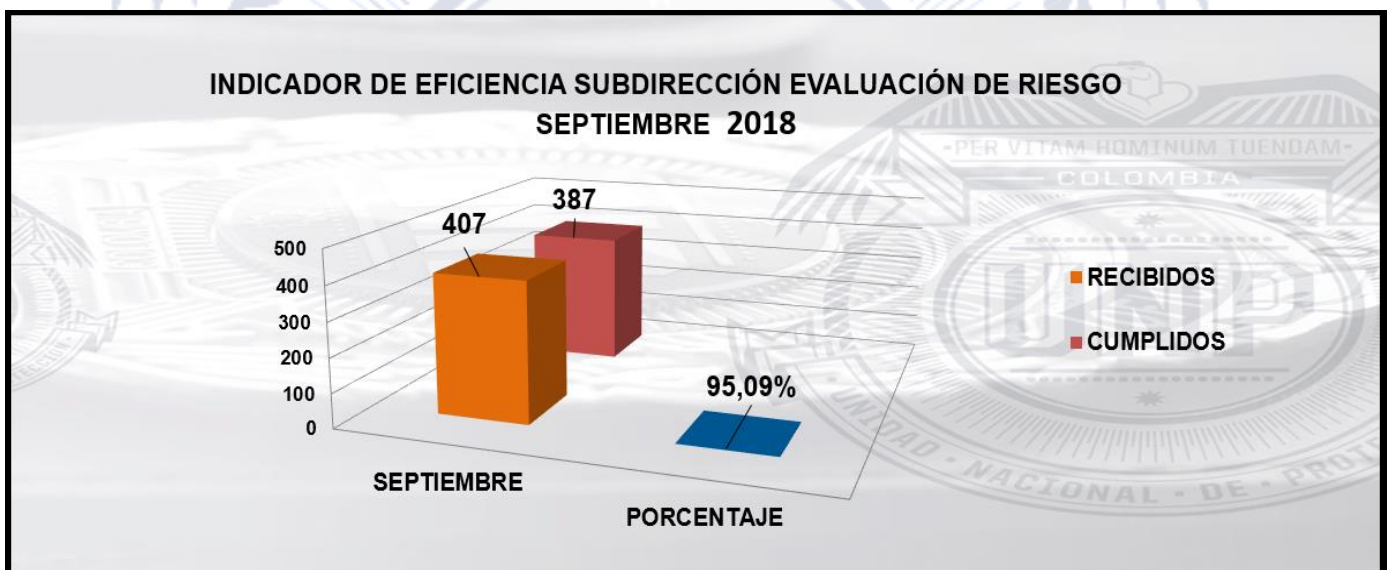
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	162	161
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	101	101
PQRS PENDIENTES DE AGOSTO 2018	144	125
TOTAL	407	387
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	95,09%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

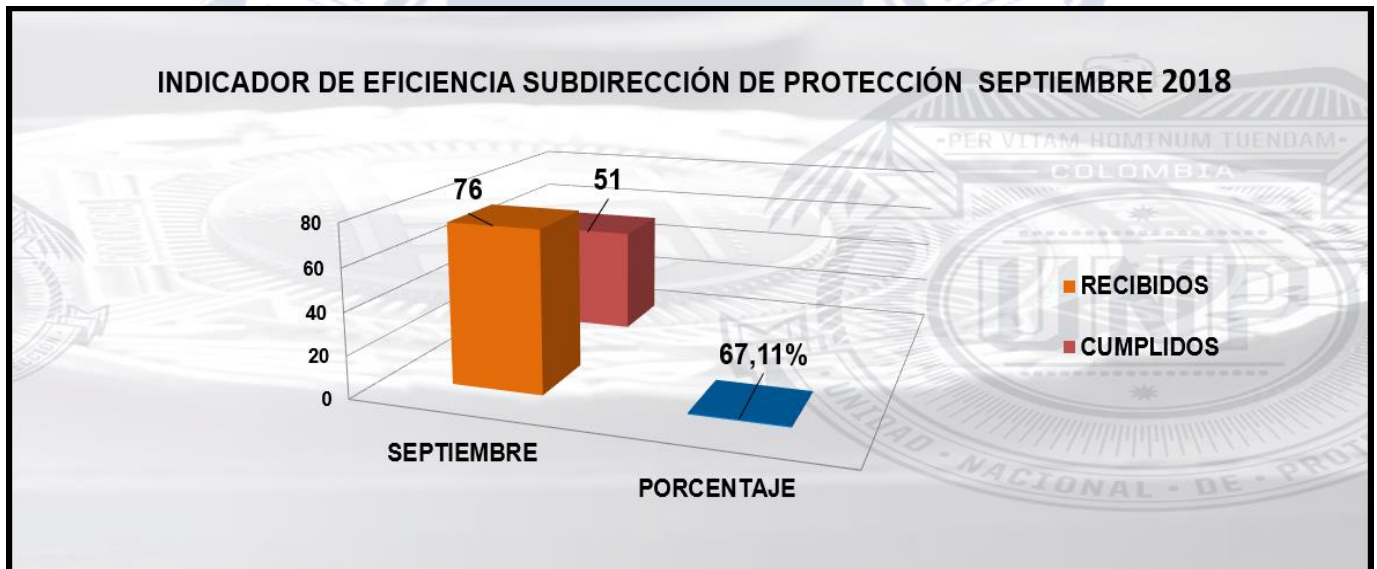
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	14	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	31	31
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	31	14
TOTAL	76	51
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	67,11%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

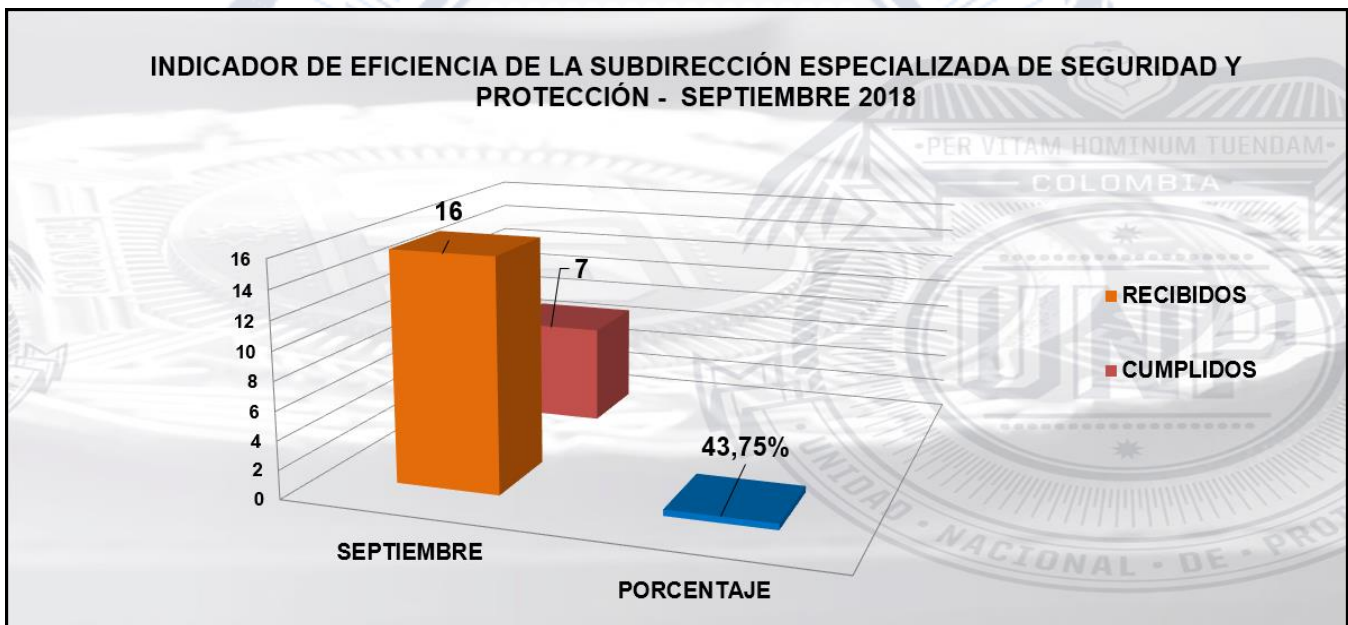
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD		
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	4	0
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	10	5
TOTAL	16	7
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	43,75%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

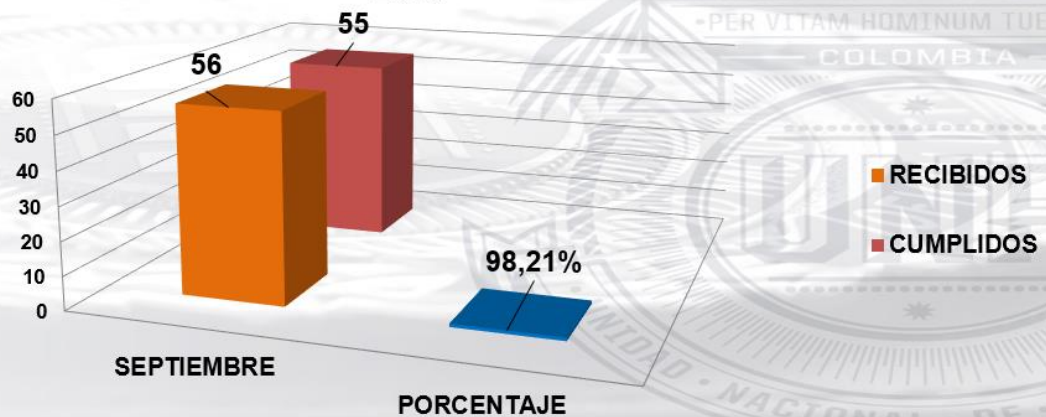


h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

**OPORTUNIDAD
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - SEPTIEMBRE 2018**

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	28	27
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	21	21
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	7	7
TOTAL	56	55
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	98,21%	

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO SEPTIEMBRE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

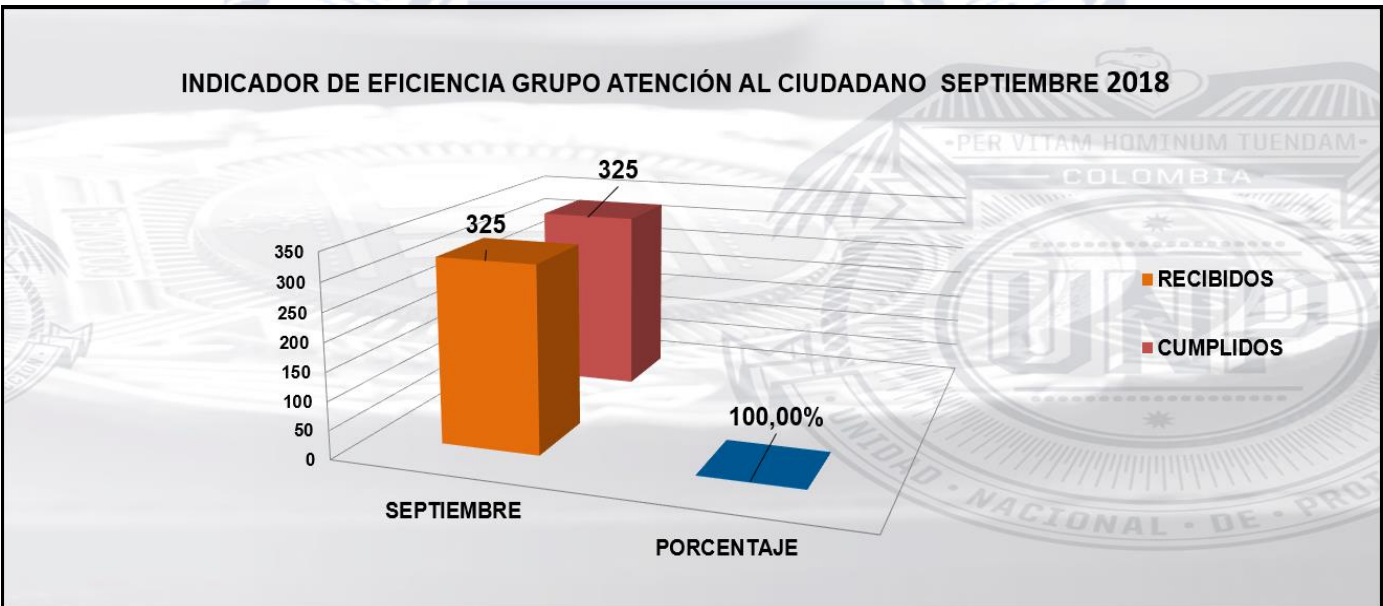
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - SEPTIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	36	36
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN SEPTIEMBRE	78	78
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	131	131
PQRSD PENDIENTES DE AGOSTO 2018	80	80
TOTAL	325	325
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

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

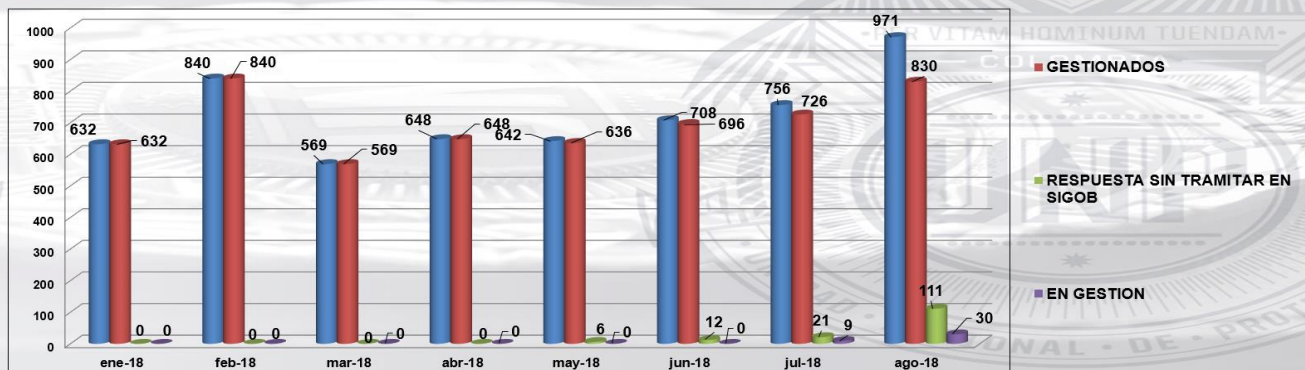


4.2 FLUJO DE PQRSD

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018

	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	TOTALES
PQRSD	RECIBIDOS	632	840	569	648	642	708	756	971	845	6611
	GESTIONADOS	632	840	569	648	636	696	726	830	411	5988
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	6	12	21	111	232	382
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	9	30	202	241

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2018



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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

➤ Rezago del mes de mayo de 2018

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO DE 2018	PENDIENTES A 31 AGOSTO DE 2018	GESTIONADOS EN SEPTIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	16	2	1	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	213	7	2	5	28,57%
TOTAL ENTIDAD	229	9	3	6	

➤ Rezago del mes de junio de 2018

REZAGO PQRSD MES DE JUNIO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO DE 2018	PENDIENTES A 31 AGOSTO DE 2018	GESTIONADOS EN SEPTIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	5	1	4	20,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	228	10	2	8	20,00%
TOTAL ENTIDAD	252	15	3	12	

➤ Rezago del mes de julio de 2018

REZAGO PQRSD MES DE JULIO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JULIO DE 2018	PENDIENTES A 31 AGOSTO DE 2018	GESTIONADOS EN SEPTIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	17	10	2	8	20,00%
SECRETARIA GENERAL	26	1	0	1	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	38	4	3	1	75,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	249	22	9	13	40,91%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	14	8	6	57,14%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	8	2	1	1	50,00%
TOTAL ENTIDAD	400	53	23	30	0,00%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago del mes de agosto de 2018

REZAGO PQRS MES DE AGOSTO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES AGOSTO DE 2018	PENDIENTES A 31 AGOSTO DE 2018	GESTIONADOS EN SEPTIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	28	10	18	35,71%
SECRETARIA GENERAL	23	9	8	1	88,89%
OFICINA ASESORA JURIDICA	25	10	8	2	80,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	455	275	181	94	65,82%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80	50	33	17	66,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	279	107	103	4	96,26%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	9	6	1	5	16,67%
TOTAL ENTIDAD	911	485	344	141	

➤ Resumen PQRS del mes de septiembre 2018

RESUMEN PQRS MES DE SEPTIEMBRE 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	21	3	4	7	7	18	41,38%
SECRETARIA GENERAL	18	13	1	4	0	5	91,67%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	3	1	0	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	33	18	4	10	1	15	96,55%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	347	140	123	84	0	207	95,09%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	75	33	4	30	8	42	76,11%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	56	44	5	7	0	12	98,21%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	157	88	30	0	118	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	16	0	2	10	4	16	43,75%
TOTAL ENTIDAD	845	411	232	182	20	434	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	92,42%						



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD de la Entidad a corte 30 de septiembre 2018

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2018			
DEPENDENCIAS	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
	EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	11	38	49
SECRETARIA GENERAL	5	2	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	4	18
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	207	120	327
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	34	32	66
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	12	0	12
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	117	4	121
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	12	10	22
TOTAL	413	210	623
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2018	6611		

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

351 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en septiembre 2018

23 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en septiembre 2018

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en septiembre 2018

2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en septiembre 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

SEPTIEMBRE DE 2018

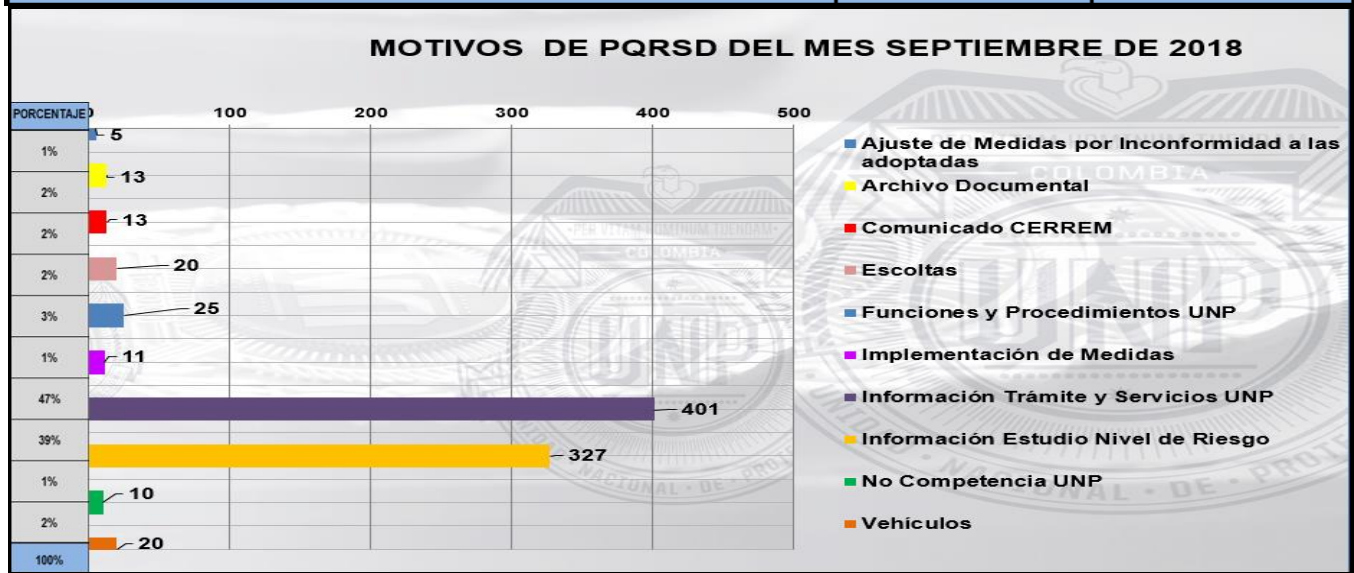
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE SEPTIEMBRE 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	5	1%
Archivo Documental	13	2%
Comunicado CERREM	13	2%
Escoltas	20	2%
Funciones y Procedimientos UNP	25	3%
Implementación de Medidas	11	1%
Información Trámite y Servicios UNP	401	47%
Información Estudio Nivel de Riesgo	327	39%
No Competencia UNP	10	1%
Vehículos	20	2%
TOTAL, MOTIVOS	845	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	16	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	115	14%
Dirigentes o activistas sindicales.	23	3%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	2	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	77	9%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	24	3%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	132	16%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	3	0%
Apoderados Profesionales forenses	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	11	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	46	5%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	10	1%
Medidas Cautelares	2	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	5	1%
FARC-EP	7	1%
ARN	13	2%
Entidad Pública.	223	26%
Ninguna	136	16%
TOTAL	845	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

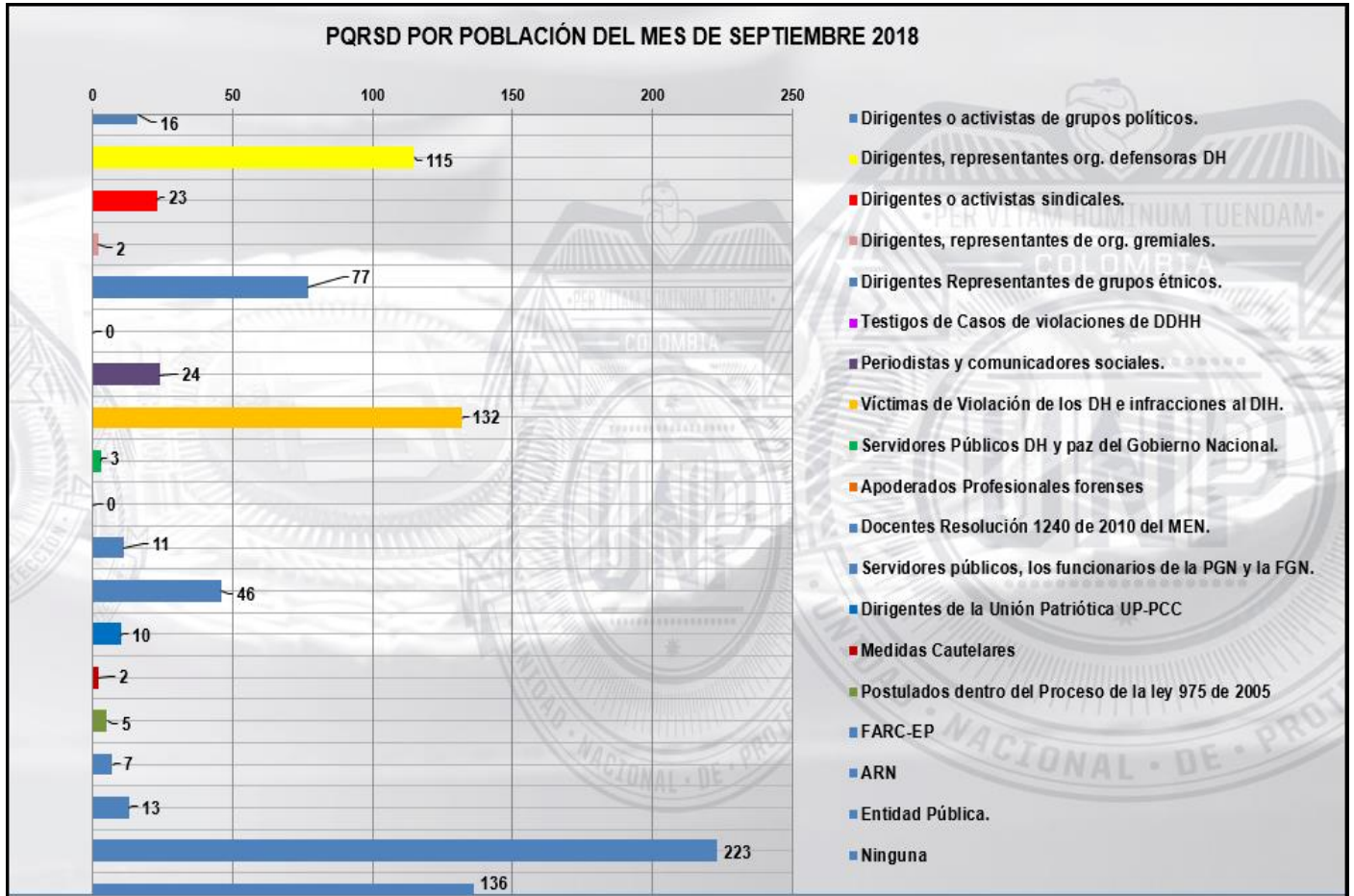
SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

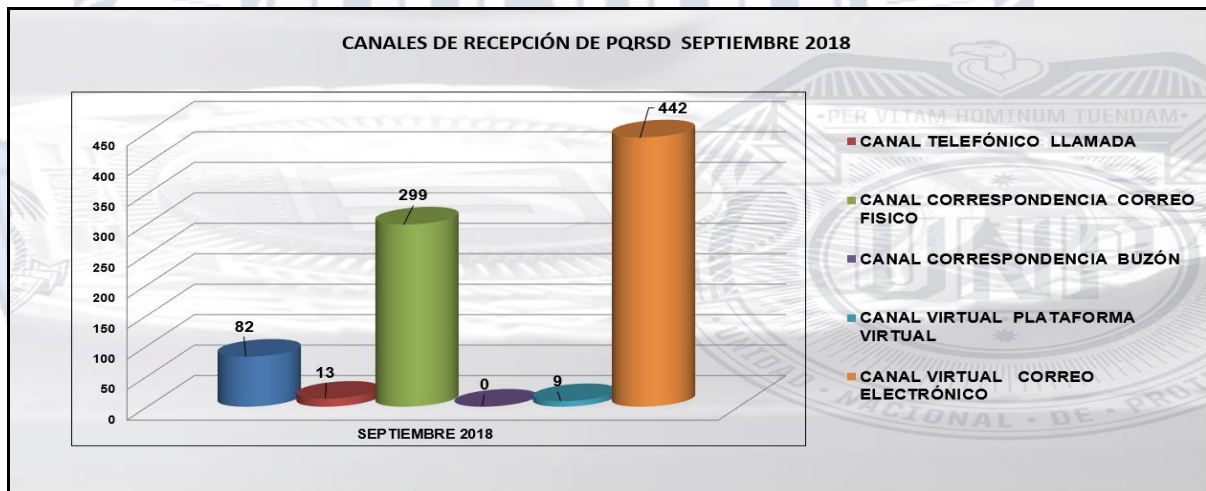


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

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 PQRSD		
SEPTIEMBRE 2018		
CANAL PRESENCENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	82
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	13
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	299
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	9
	CORREO ELECTRÓNICO	442
TOTAL		845





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



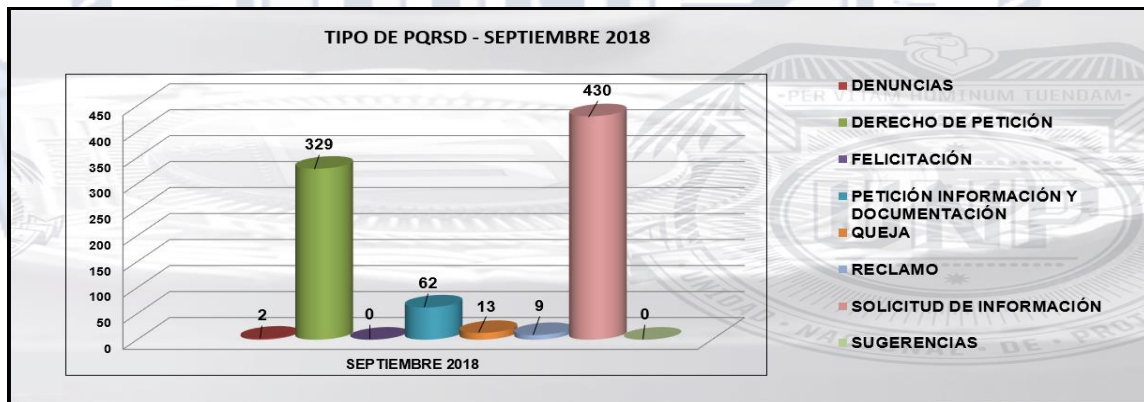
b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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 septiembre 2018

TIPO DE PQRSD	
SEPTIEMBRE 2018	
DENUNCIAS	2
DERECHO DE PETICIÓN	329
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	62
QUEJA	13
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	430
SUGERENCIAS	0
TOTAL	845





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

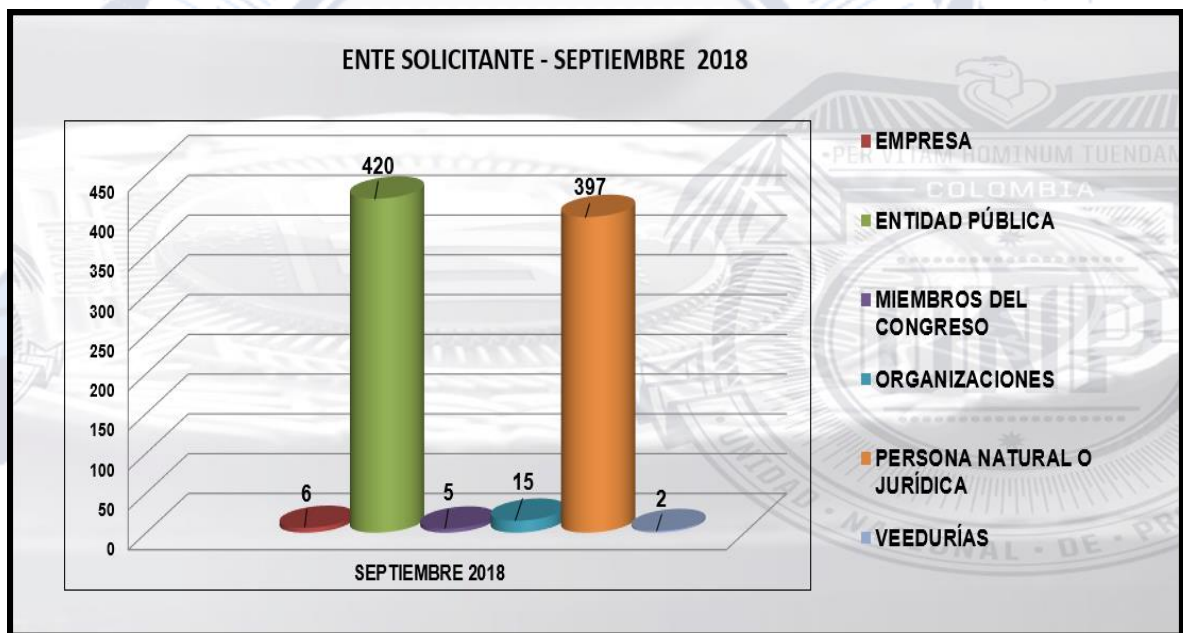
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d) Ente solicitante del mes de septiembre 2018

ENTE SOLICITANTE	
SEPTIEMBRE 2018	
EMPRESA	6
ENTIDAD PÚBLICA	420
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
ORGANIZACIONES	15
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	397
VEEDURÍAS	2
TOTAL	845





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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

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

Preguntas Encuesta

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

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 septiembre de 2018.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 SEPTIEMBRE 2018**

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	4	4	SI	SI	3	R	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
25	NO	5	5	NO	NO	4	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	1	B	F
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
38	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
42	SI	4	5	SI	SI	2	B	F
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
44	SI	5	5	NO	NO	5	B	M
45	SI	2	2	SI	SI	4	B	M



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



46	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
47	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
48	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
49 (*)	SI	5	2	NO	SI	5	B	M
50 (*)	SI	5	5	SI	SI	5	B	M

(*) Encuestas diligenciadas por la gestión dada a PQRSD interpuestas ante la Subdirección de Protección de la ciudad de Bogotá.

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 50 personas encuestadas 17 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 34% de la población muestra, El 66% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	17	34%
	NO	33	66%
TOTAL		50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

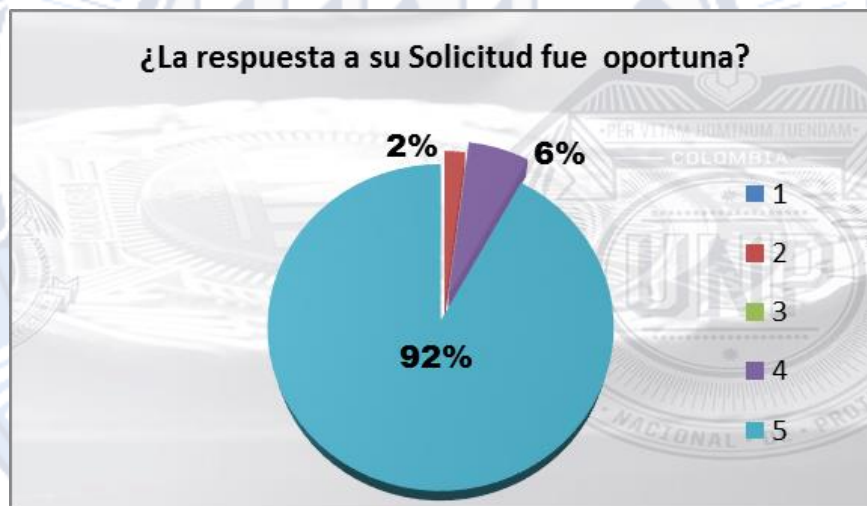


OPORTUNIDAD

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, solo una (01) persona lo califico con 2, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	0	0%
	4	3	6%
	5	46	92%
TOTAL		50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 sienten satisfechos con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5, dos (02) personas lo calificaron con 2 que corresponde al 4%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	2	4%
	3	0	0%
	4	3	6%
	5	45	90%
TOTAL		50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

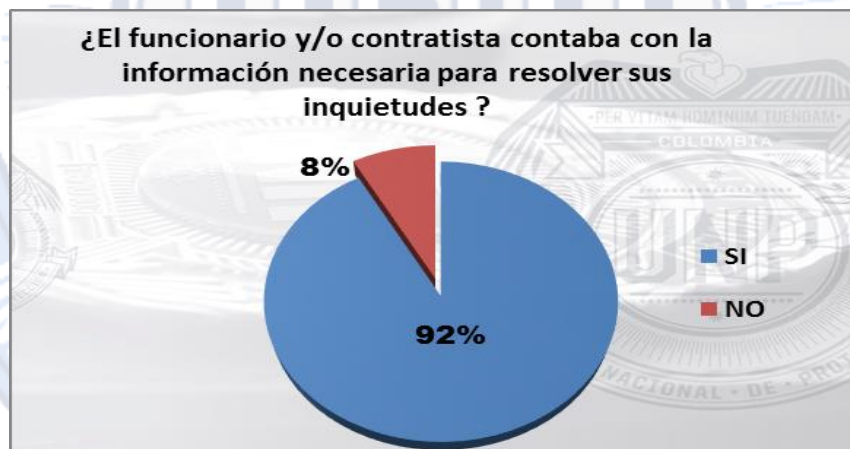


DOMINIO

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 92% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, cuatro (4) personas manifestaron que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes; calificación que corresponde al 8%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	46	92%
	NO	4	8%
TOTAL		50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 94% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento, tres (3) personas manifestaron que las respuestas del asesor no fueron claras ni de fácil entendimiento; esta calificación corresponde al 6%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	37	94%
	NO	3	6%
TOTAL		50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

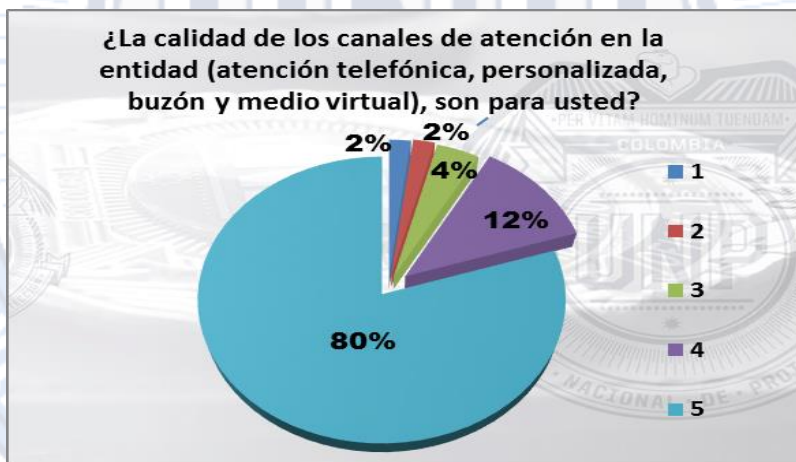
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), son para usted?, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 50 personas encuestadas en Bogotá, el 92% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, dos (2) personas lo califican con 3 que corresponde al 4%, el 2% de ellos lo califica con 2 y el 2% lo califica con uno 1.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) ¿son para usted?	1	1	2%
	2	1	2%
	3	2	4%
	4	6	12%
	5	40	80%
TOTAL		50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

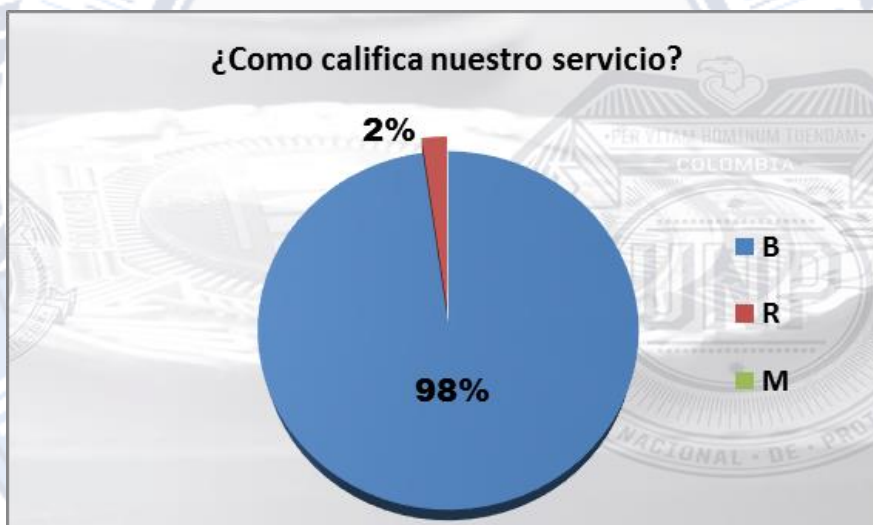
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como malo; nos ayuda a determinar que de las 50 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 98% responden que nuestro servicio es Bueno, el 2% manifestó que les parece regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	49	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

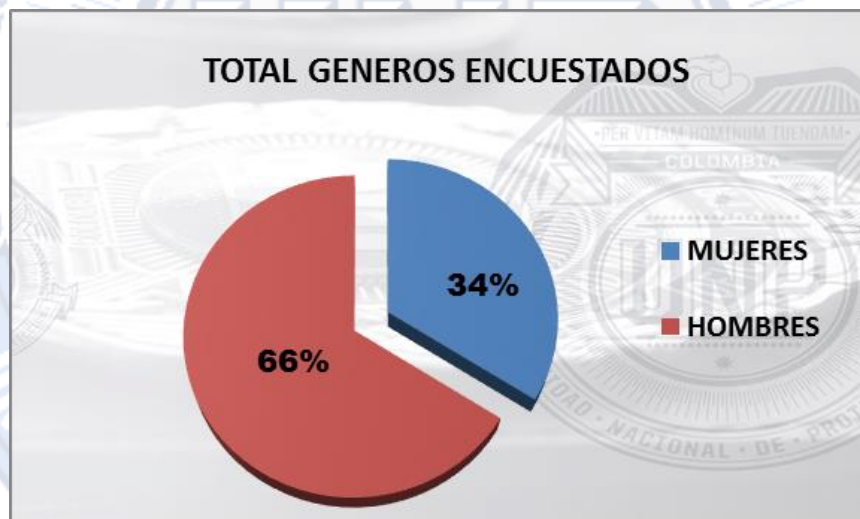
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 50 encuestas realizadas, diecisiete (17) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 34%, y 33 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 66% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	17	34%
HOMBRES	33	66%
TOTAL	50	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	17	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		17	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	32	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		33	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 septiembre diligenciaron cuarenta y siete (47) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cúcuta e Ibagué

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA
PERIODO SEPTIEMBRE 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	F	B/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
3	SI	5	5	-	-	4	B	F	B/QUILLA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	-	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
7	-	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



43	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
44	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
45	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
47	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

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

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	23	49%
	NO	21	45%
	NR	3	6%
TOTAL		47	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

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

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	8%
	5	41	92%
TOTAL		47	100%

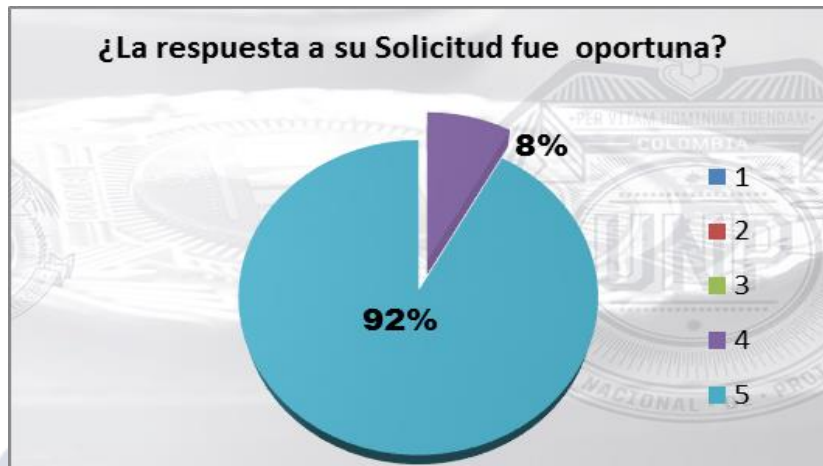


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

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

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	6%
	5	44	94%
TOTAL		47	100%

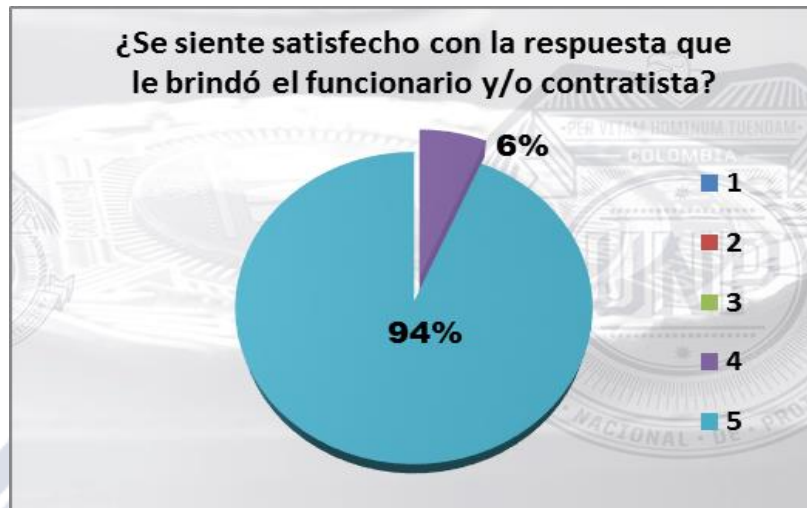


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

El 98% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, una (1) persona No Respondió la pregunta, esto corresponde al 2%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	46	98%
	NO	0	0%
	NR	1	2%
TOTAL		47	100%

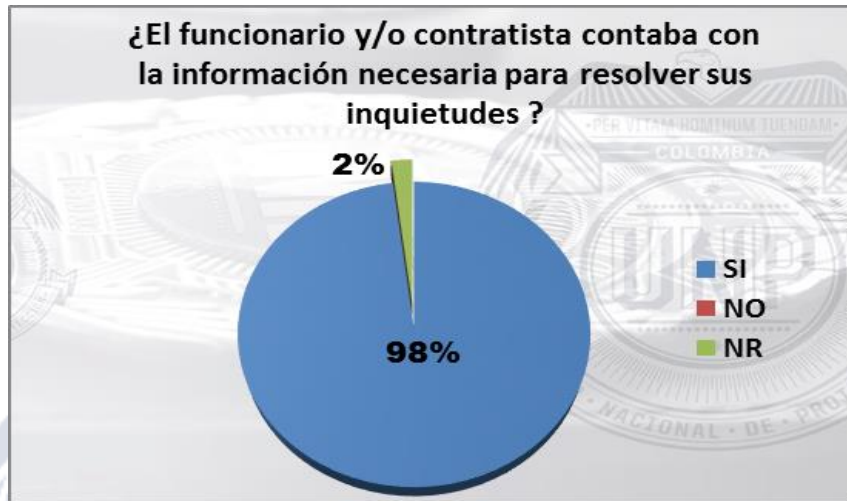


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE 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 96 de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, dos (2 de los ecuenstados No Respondieron la pregunta; esto corresponde al 4%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	96
	NO	0	0
	NR	2	4%
TOTAL		47	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

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

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) son para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	5	11%
	5	42	89%
TOTAL		47	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

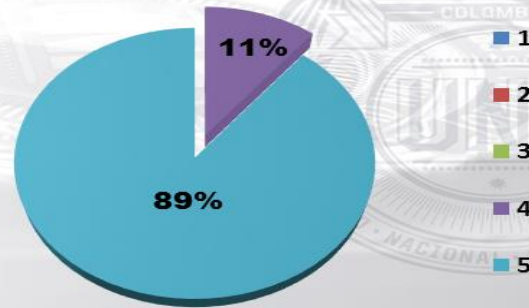
SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, logramos establecer que de los cuarenta y siete (47) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de septiembre, el 100% califican nuestro servicio como Bueno,

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	47	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		47	100%

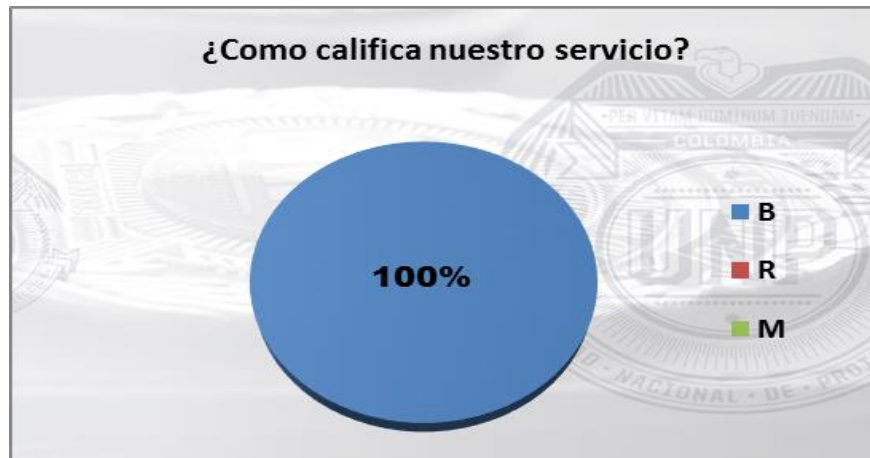


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? Tenemos que de las cuarenta y siete (47) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cúcuta, e Ibagué; diecinueve (19) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 40%, ventiocho (28) por hombres esto corresponde al 60% del total de los encuestados durante el mes de septiembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	19	40%
HOMBRES	28	60%
TOTAL	47	100%

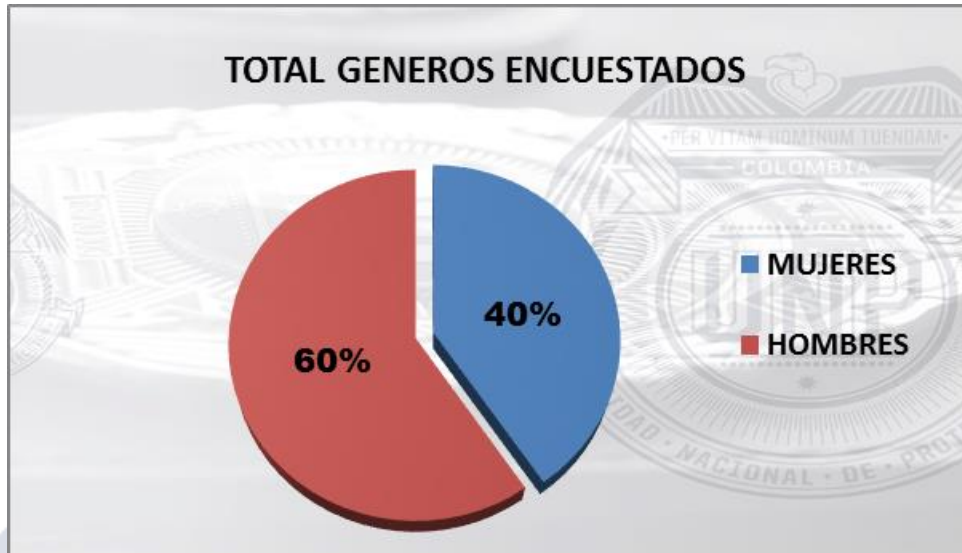


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De los cuarenta y siete (47) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional en el mes de septiembre del presente año, diecinueve (16) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	19	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		19	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

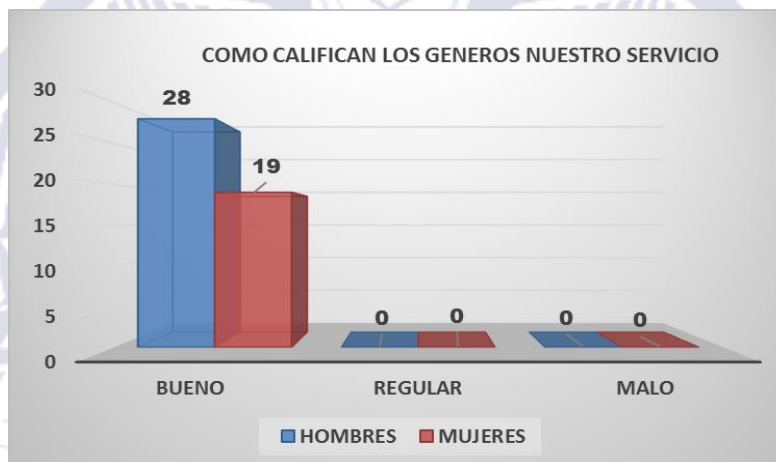
SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	28	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		28	100%



11. CONCLUSIONES

- En lo referente a las variables que evalúan el dominio del asesor se vislumbra para el presente periodo; que cuatro (4) del total de los encuestados en Bogotá, manifestaron que el colaborador no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y Dos de los encuestados en Bogotá manifeasron que las respuestas dadas no fueron claras ni de facil entendimiento; se observa que encuestados por error calificaron mal, ya que resaltan la excelente atención ofrecida por el asesor que tuvo a cargo su caso
- En lo referente a la variable que evalúa la satisfacción por el servicio prestado se tiene que una persona en Bogotá la calificó como regular; dentro del seguimiento efectuado con el encuestado manifestó que su



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

SEPTIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



calificación mala obedeció a los procedimientos y trámites establecidos por la entidad que no colmaron sus expectativas en lo referente a las medidas otorgadas y no al servicio brindado por el asesor del Grupo de Atención al Ciudadano

- Se observa que de las noventa y siete (97) encuestas diligenciadas durante el mes de septiembre en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, treinta y seis (36) fueron respondidas por mujeres, y sesenta (60) por hombres. El 98% de los encuestados calificaron nuestro servicio como bueno, uno de los encuestado lo calificó como regular.
- Durante el presente periodo se resalta el interés mostrado por los peticionarios al utilizar otros canales diferentes al telefonico o personalizado para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, como quiera que un ciudadano de la ciudad de Calí dio a conocer su percepción sobre las gestiones de la entidad, a través de correo electronico; la misma fue incluida dentro del presente informe.
- Para el presente periodo se destaca en el diligenciamiento de encuestas con relación a los meses anteriores por parte de los Grupos Regionales de Protección, un incremento el cual permite aseverar que se ha dado por la oportuna y eficaz gestión que adelantó el Grupo de Atención al Ciudadano a traves de su enlace con regionales.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		04/10/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		04/10/2018
Aprobó:	Edgar Zamudio Pulido /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		04/10/2018
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.			