



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

**BOGOTÁ D.C
07/11/2018**



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 OCTUBRE.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA OCTUBRE 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 OCTUBRE.....	29
7. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES OCTUBRE	30
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....	31
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	31
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE 2018.....	35
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	35
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	47
11. COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO A OCTUBRE 2018.....	58
12. CONCLUSIONES.....	69



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 octubre 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 octubre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Se hace alusión a **830** 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 octubre.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

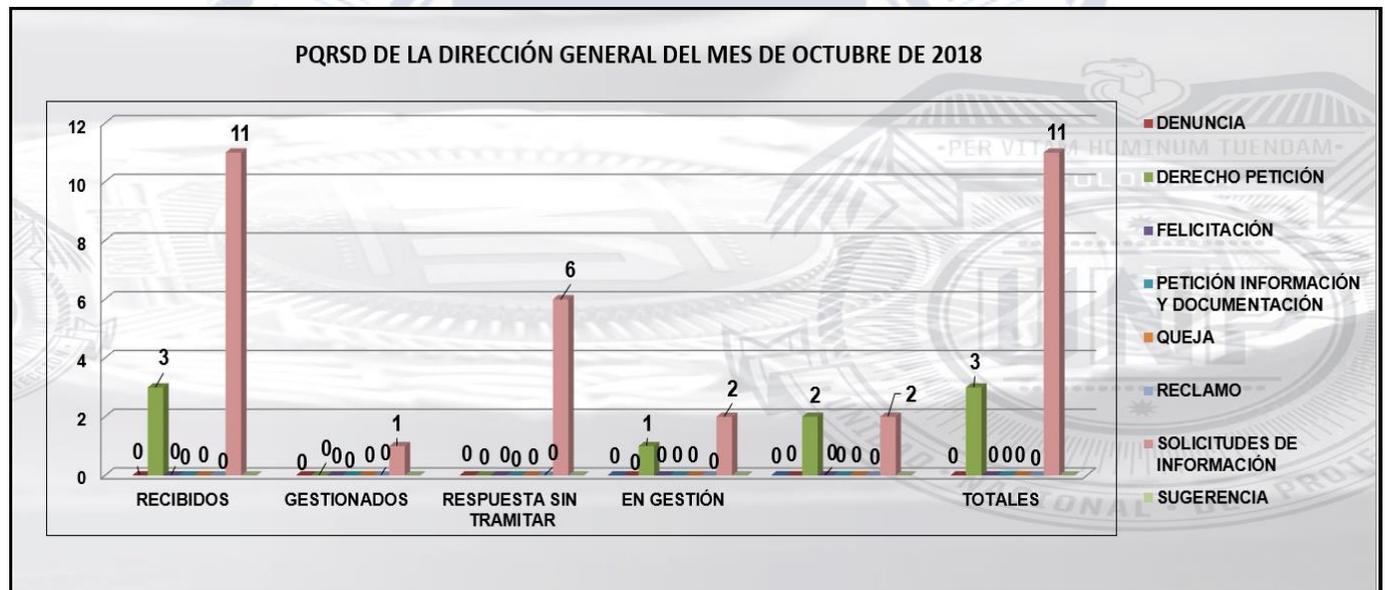
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE OCTUBRE DE 2018						
OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	0	0	1	2	3
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	11	1	6	2	2	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	14					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

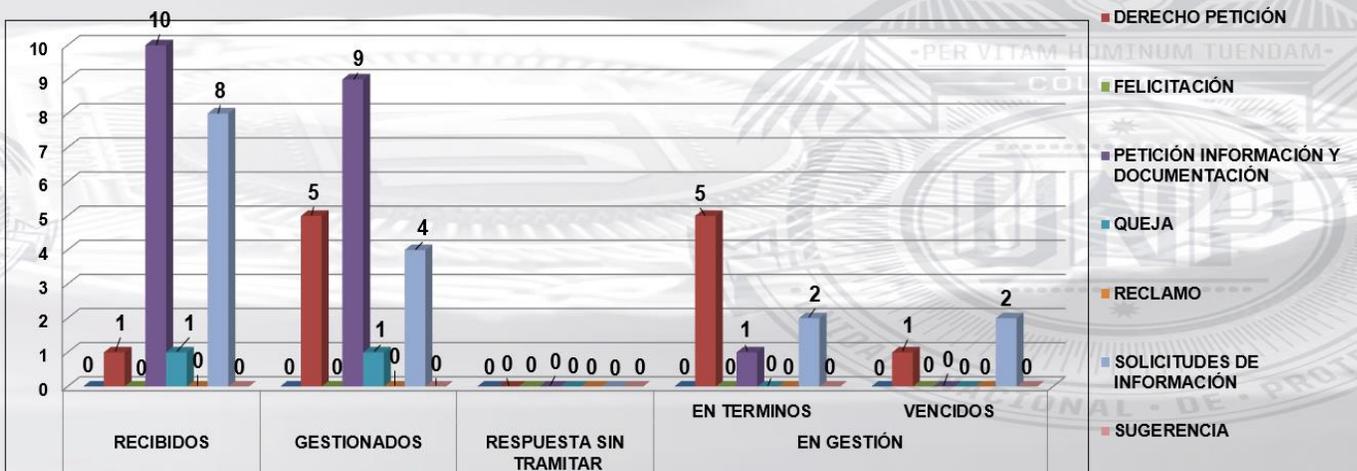


b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE OCTUBRE DE 2018

OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	5	0	5	1	11
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10	9	0	1	0	10
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	4	0	2	2	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	30					

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE OCTUBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

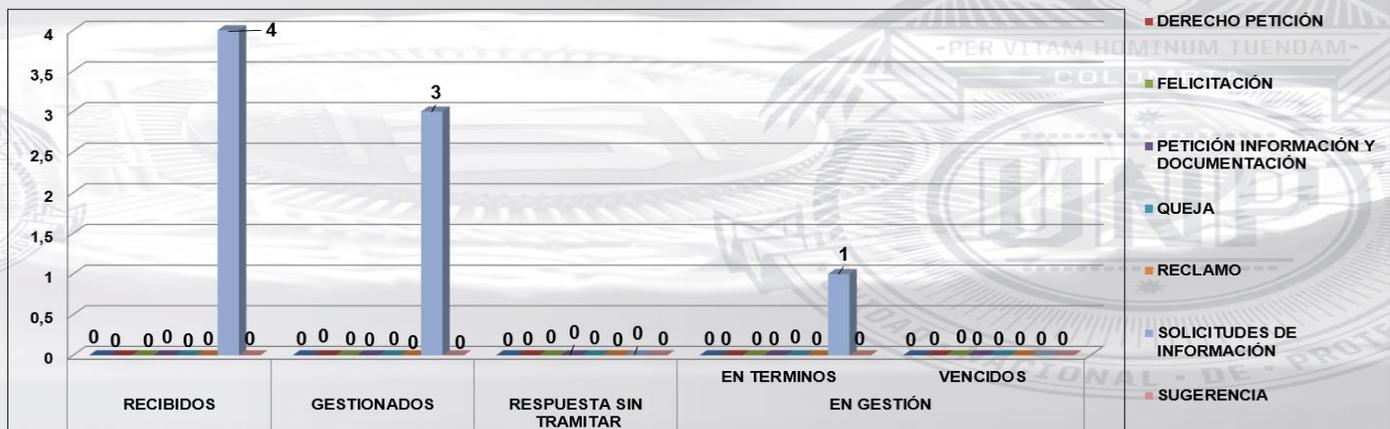


c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE OCTUBRE DE 2018

OCTUBRE	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	4	3	0	1	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	4					

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE OCTUBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

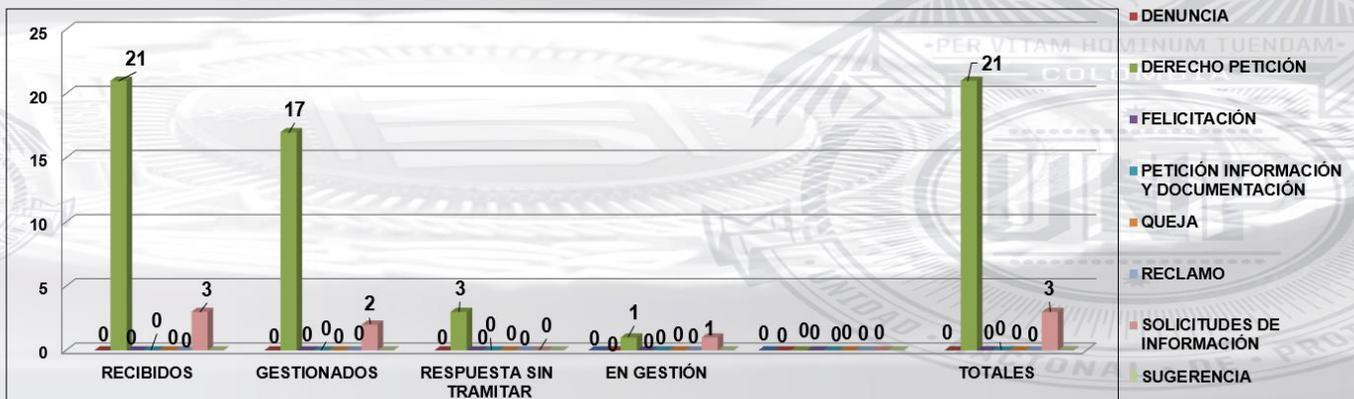


d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE DE 2018

OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	21	17	3	1	0	21
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	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	24					

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE OCTUBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

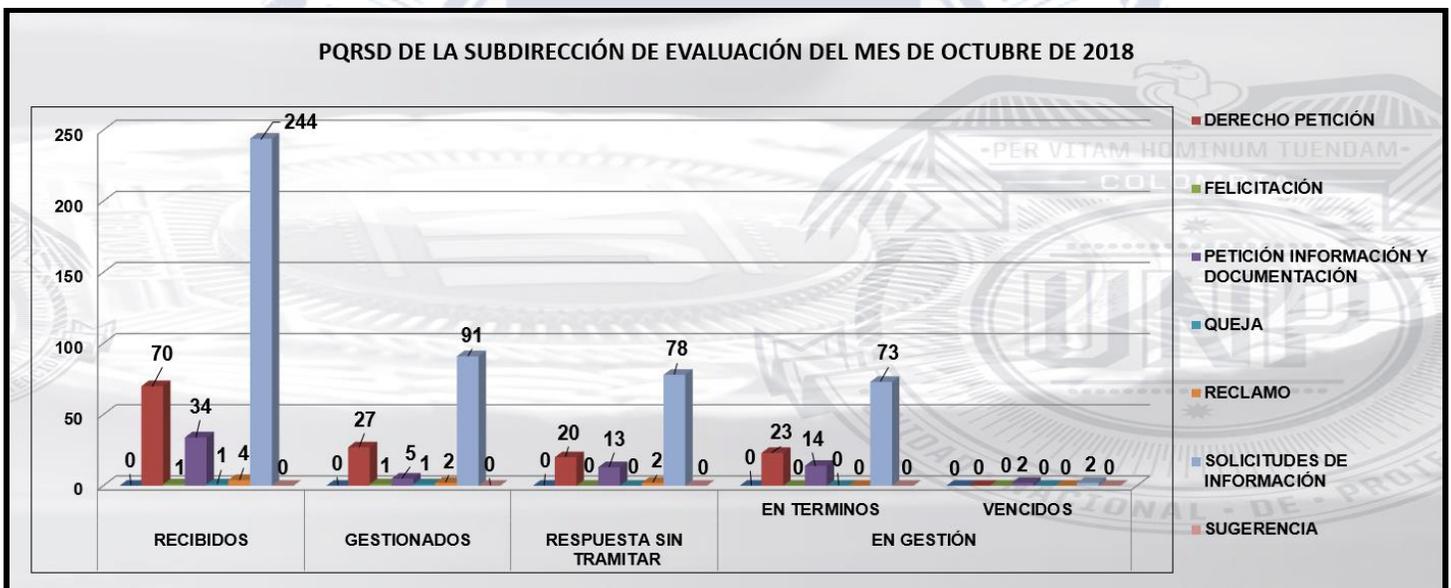
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE OCTUBRE DE 2018						
OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	70	27	20	23	0	70
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	34	5	13	14	2	34
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	4	2	2	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	244	91	78	73	2	244
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	354					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2018

OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	45	21	3	14	7	45
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	0	0	2	0	2
QUEJA	7	5	0	2	0	7
RECLAMO	2	0	1	0	1	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	11	0	5	1	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	73					

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN MES DE OCTUBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

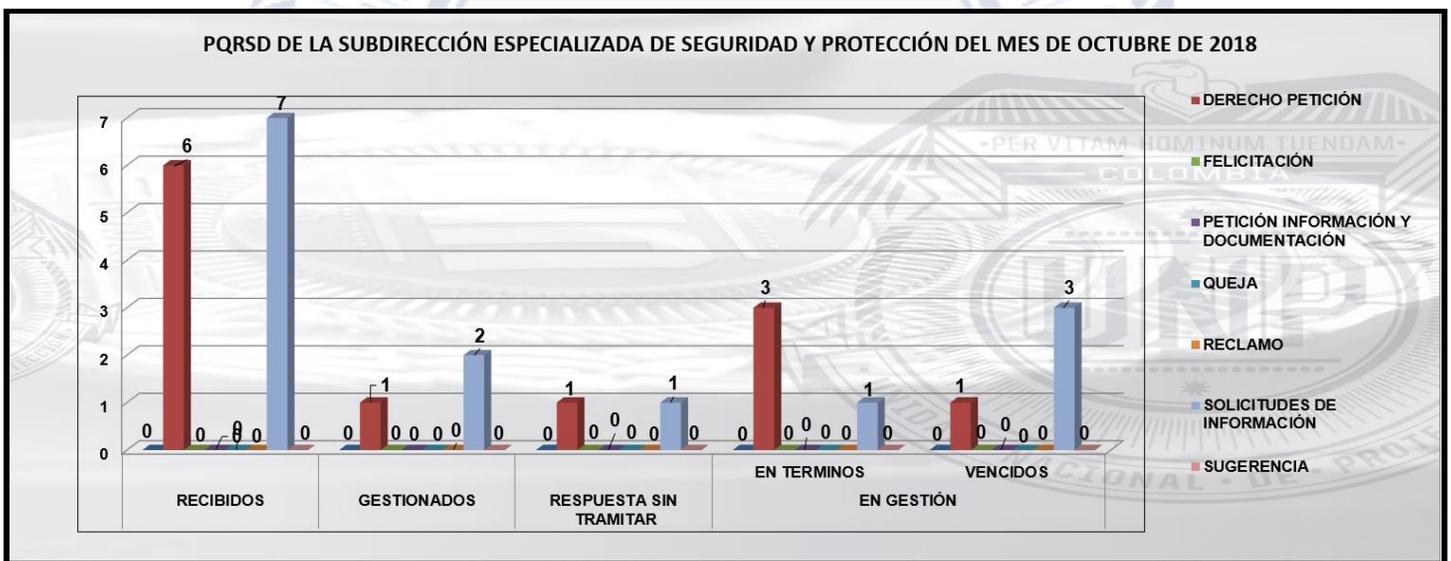
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2018						
OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	1	1	3	1	6
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	2	1	1	3	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	13					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

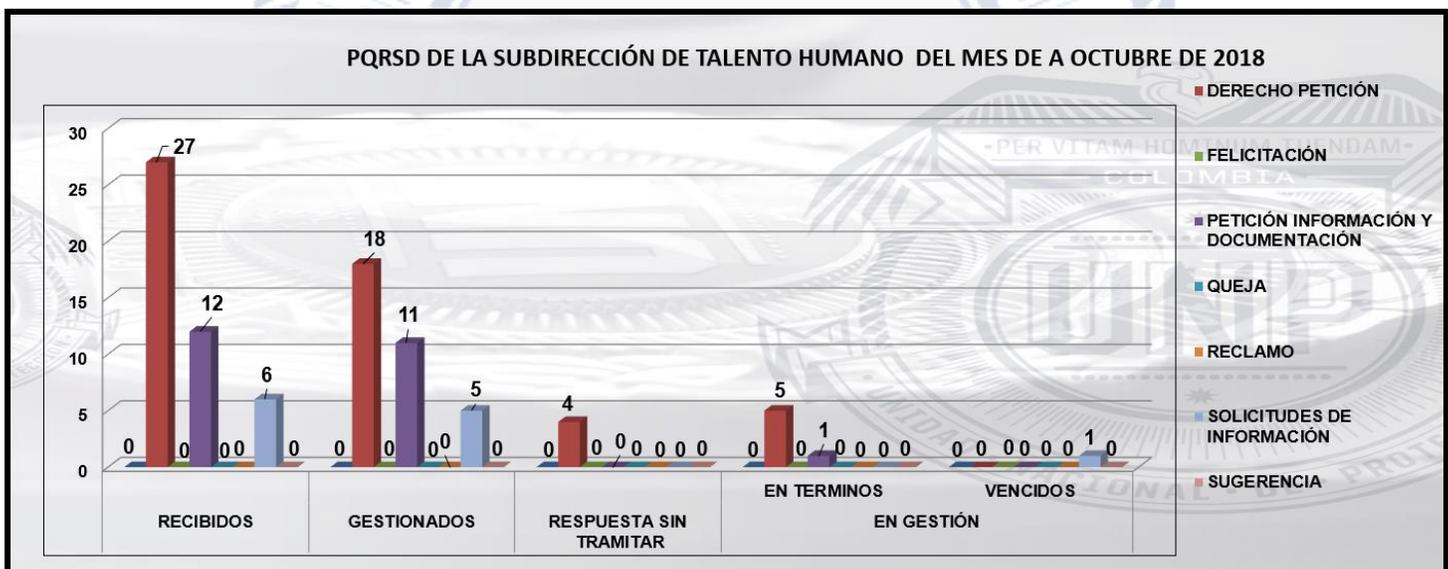
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE OCTUBRE DE 2018						
OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	27	18	4	5	0	27
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	11	0	1	0	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	5	0	0	1	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	45					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

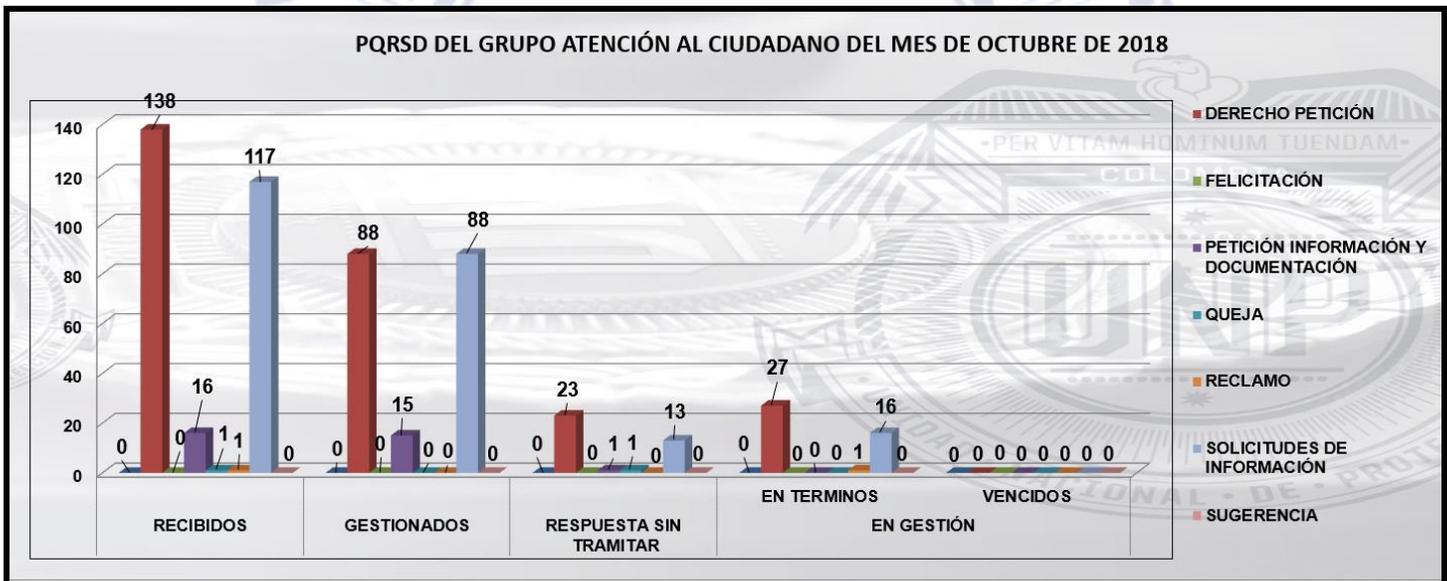
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE OCTUBRE DE 2018						
OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	138	88	23	27	0	138
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	16	15	1	0	0	16
QUEJA	1	0	1	0	0	1
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	117	88	13	16	0	117
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	273					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

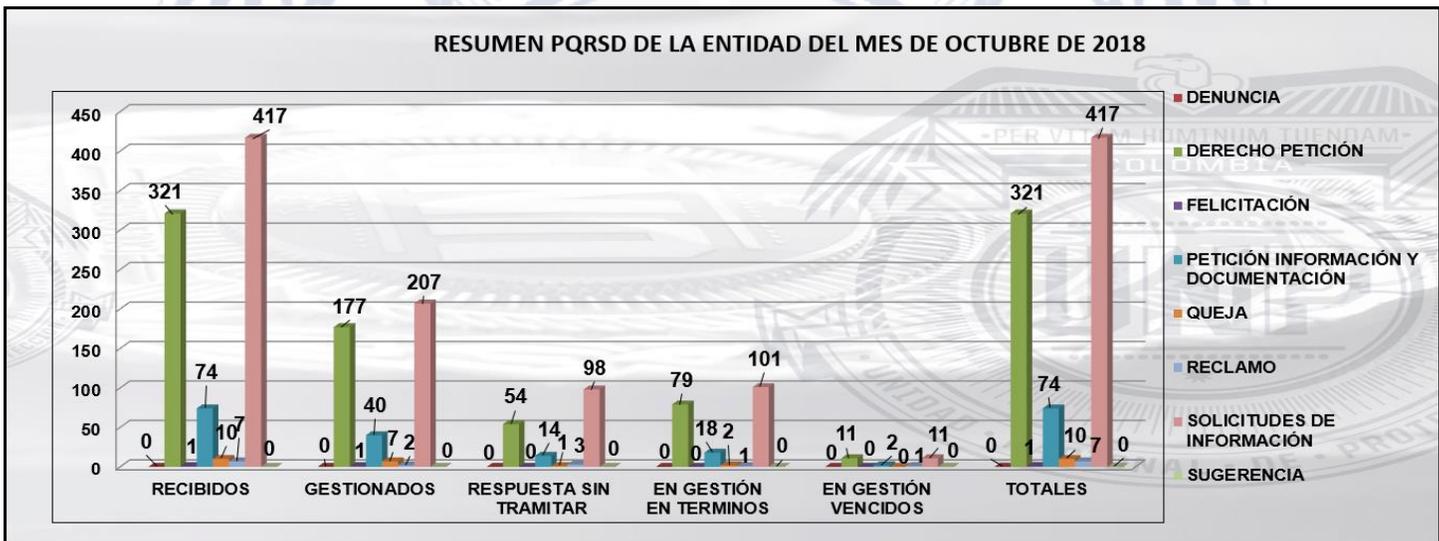
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE OCTUBRE DE 2018						
OCTUBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	321	177	54	79	11	321
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	74	40	14	18	2	74
QUEJA	10	7	1	2	0	10
RECLAMO	7	2	3	1	1	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	417	207	98	101	11	417
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	830					



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

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE OCTUBRE

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de octubre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (septiembre) que debieron contestarse en el mes de octubre, y las recibidas en octubre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **906** PQRSD, de ese total fueron respondidas **840** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **92,72%**

El restante 7,28 % 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 Bacrim) 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 OCTUBRE

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

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



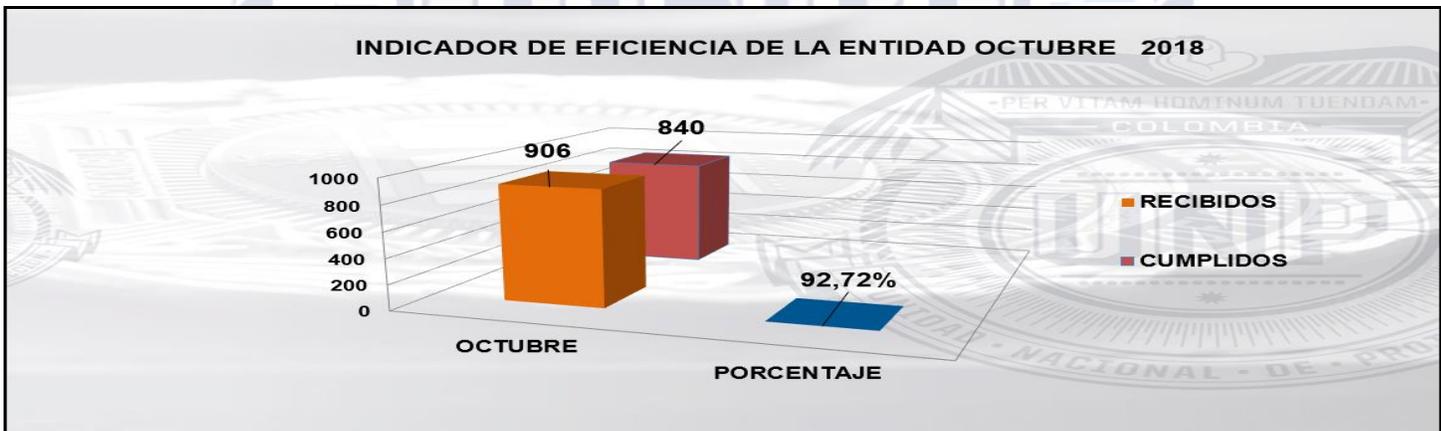
4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO OCTUBRE DE 2018

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 - OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE OCTUBRE DE 2018	830	604
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	44	44
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	317	289
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	268	268
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	277	239
TOTAL	906	840
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	92,72%	
* 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

OCTUBRE DE 2018

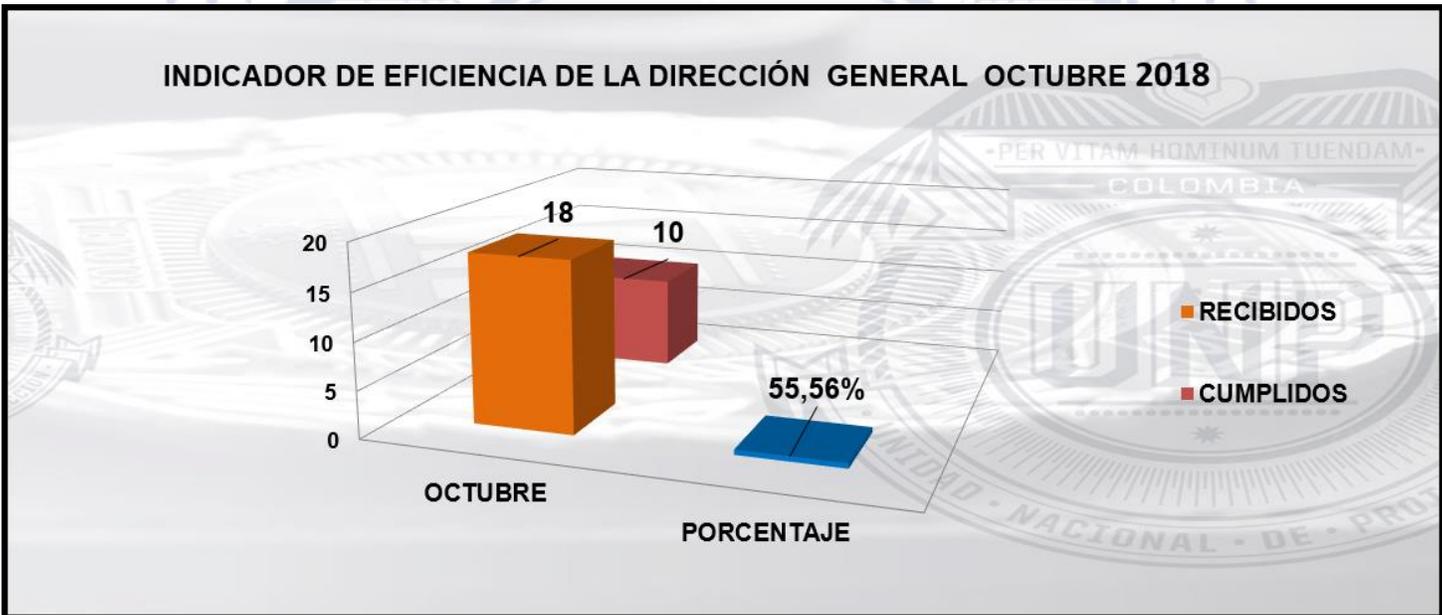
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	10	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	1	1
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	7	3
TOTAL	18	10
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	55,56%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

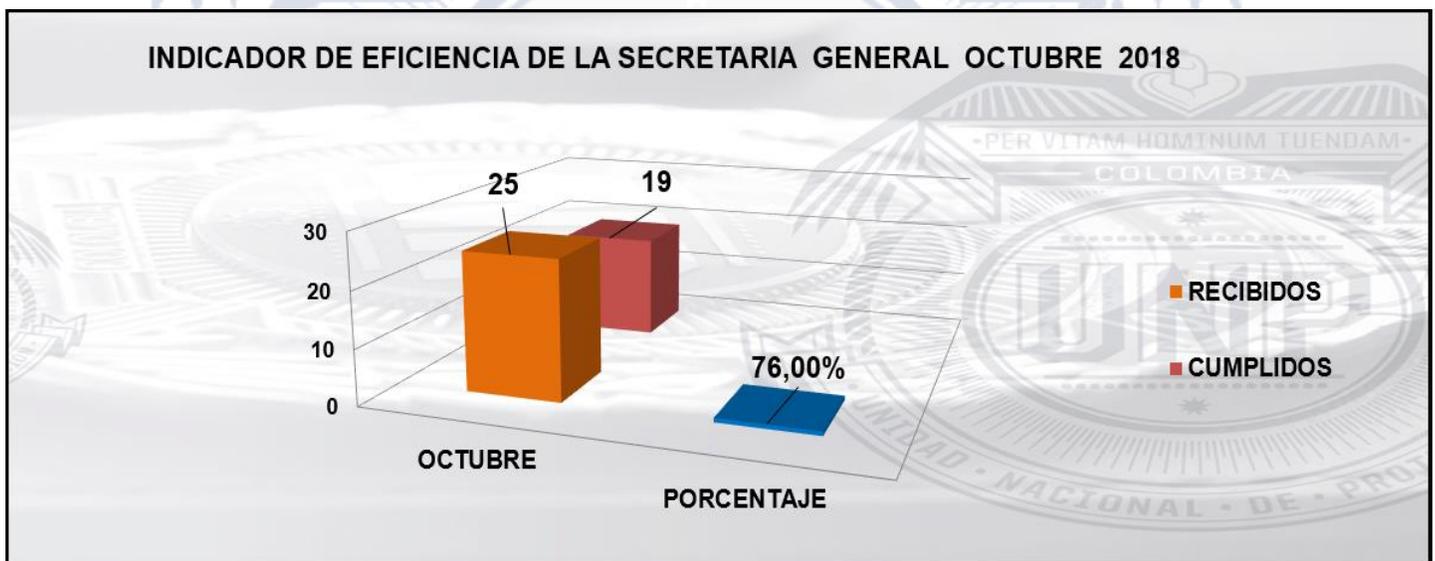
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	13	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	9	9
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	3	2
TOTAL	25	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	76,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

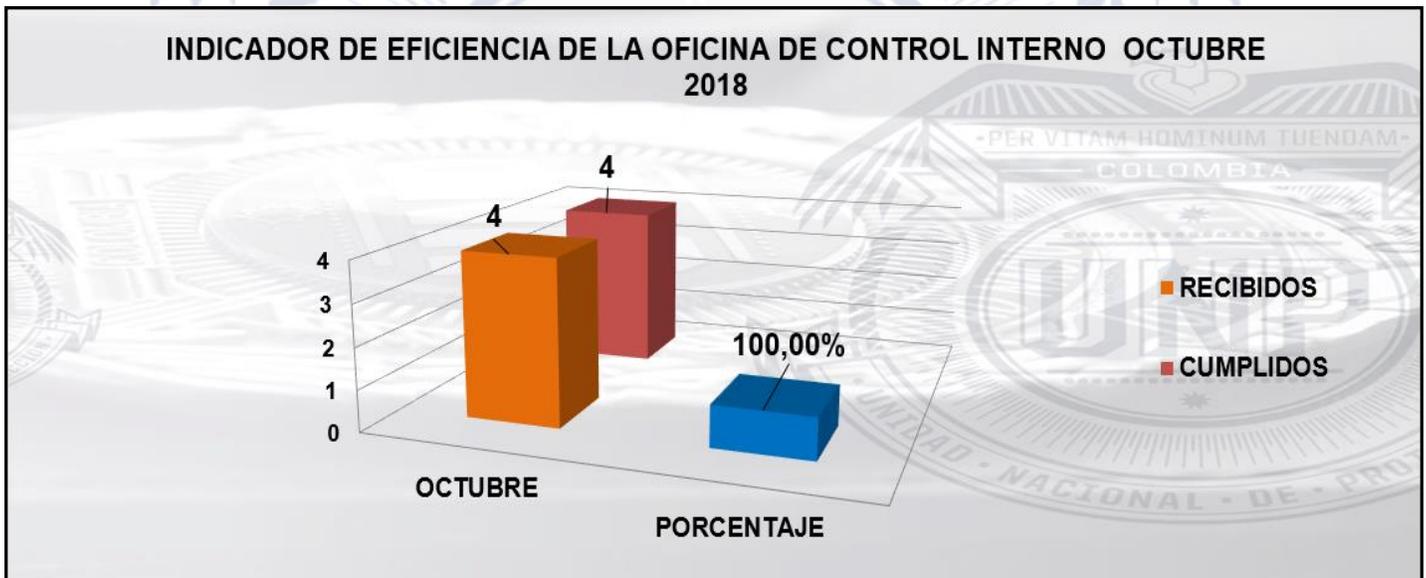
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	1	1
TOTAL	4	4
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

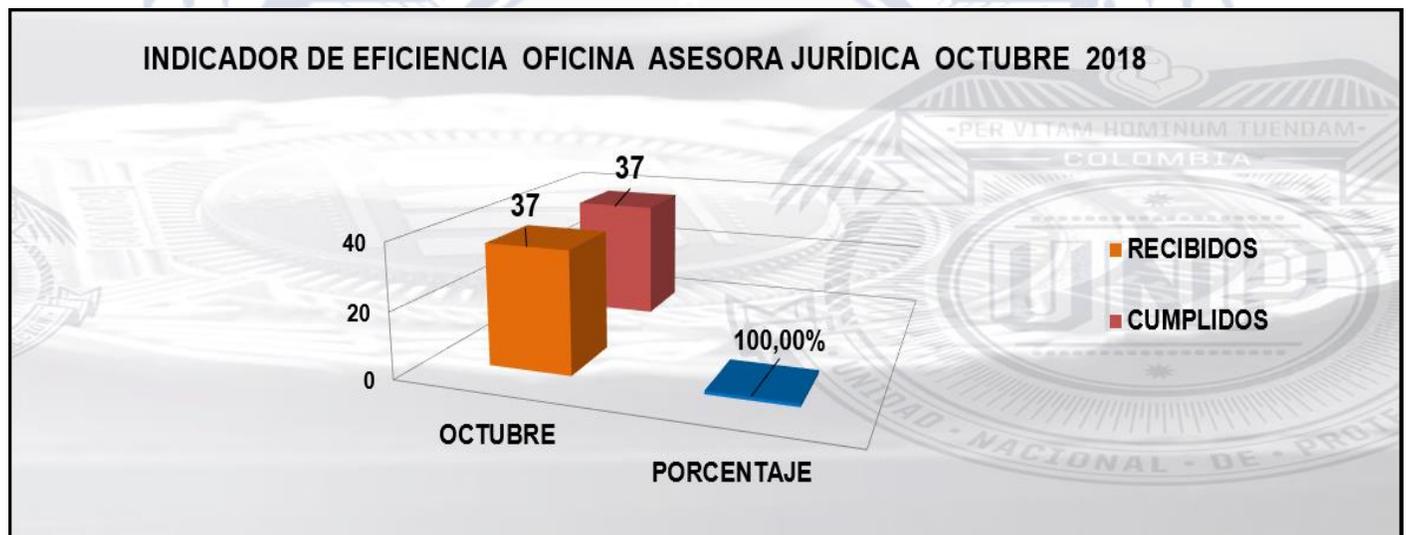
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	9	9
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	13	13
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	15	15
TOTAL	37	37
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

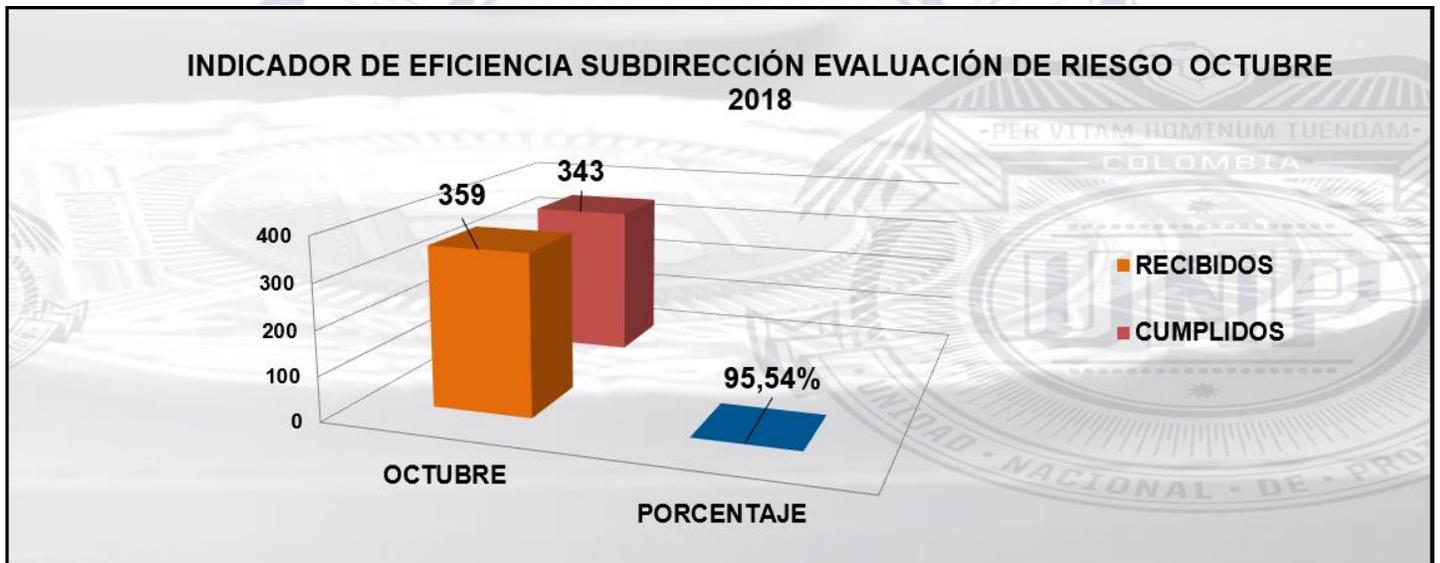
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	153	149
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	91	91
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	115	103
TOTAL	359	343
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	95,54%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

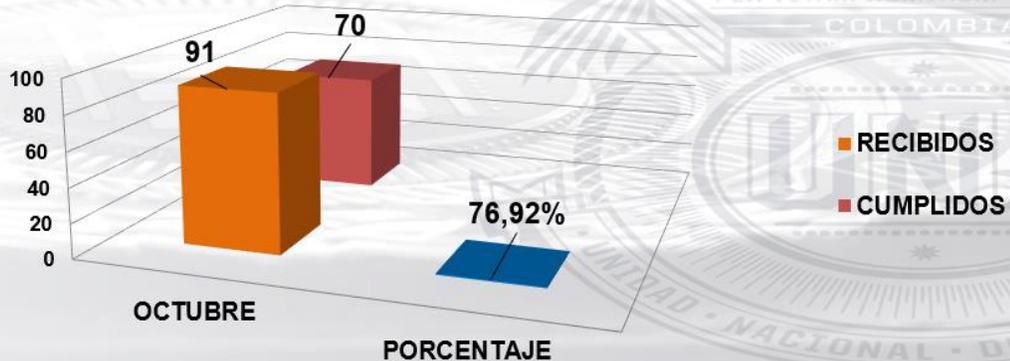


f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - OCTUBRE 2018

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	25	16
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	25	25
PQRS D PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	41	29
TOTAL	91	70
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	76,92%	

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN OCTUBRE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

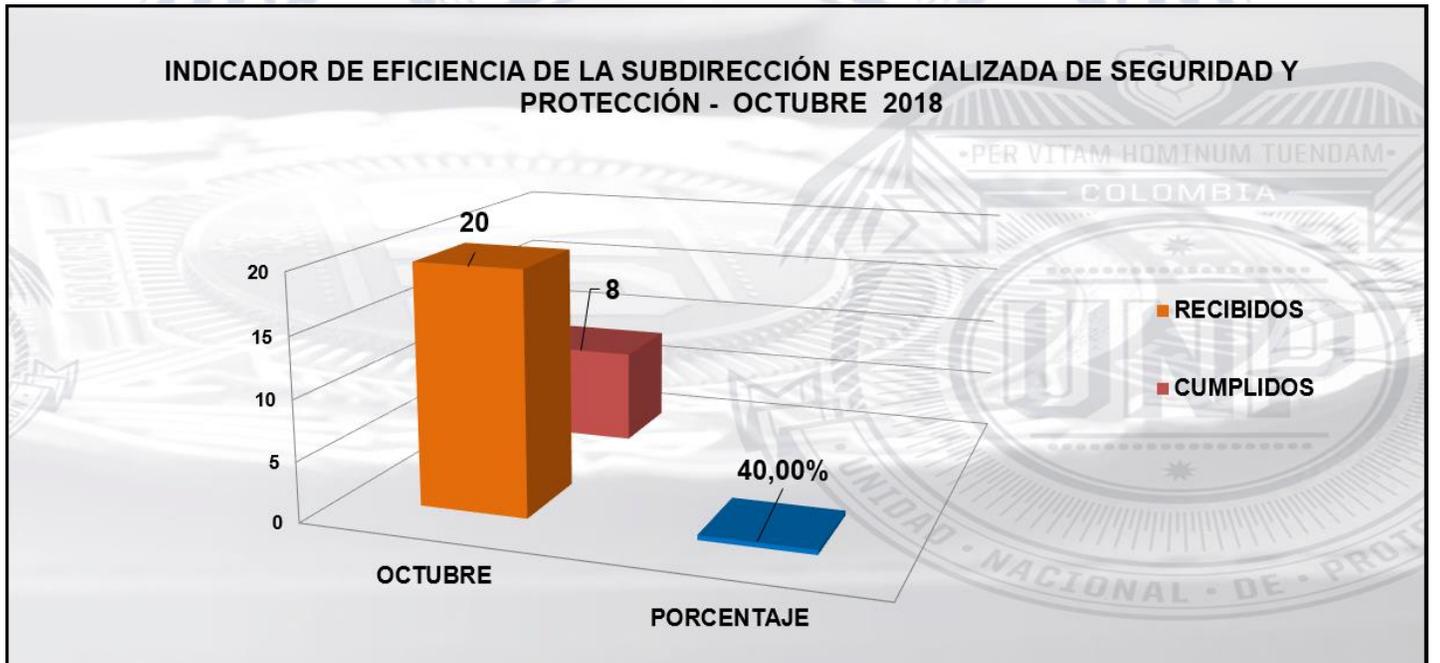
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	7	2
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	11	4
TOTAL	20	8
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	40,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

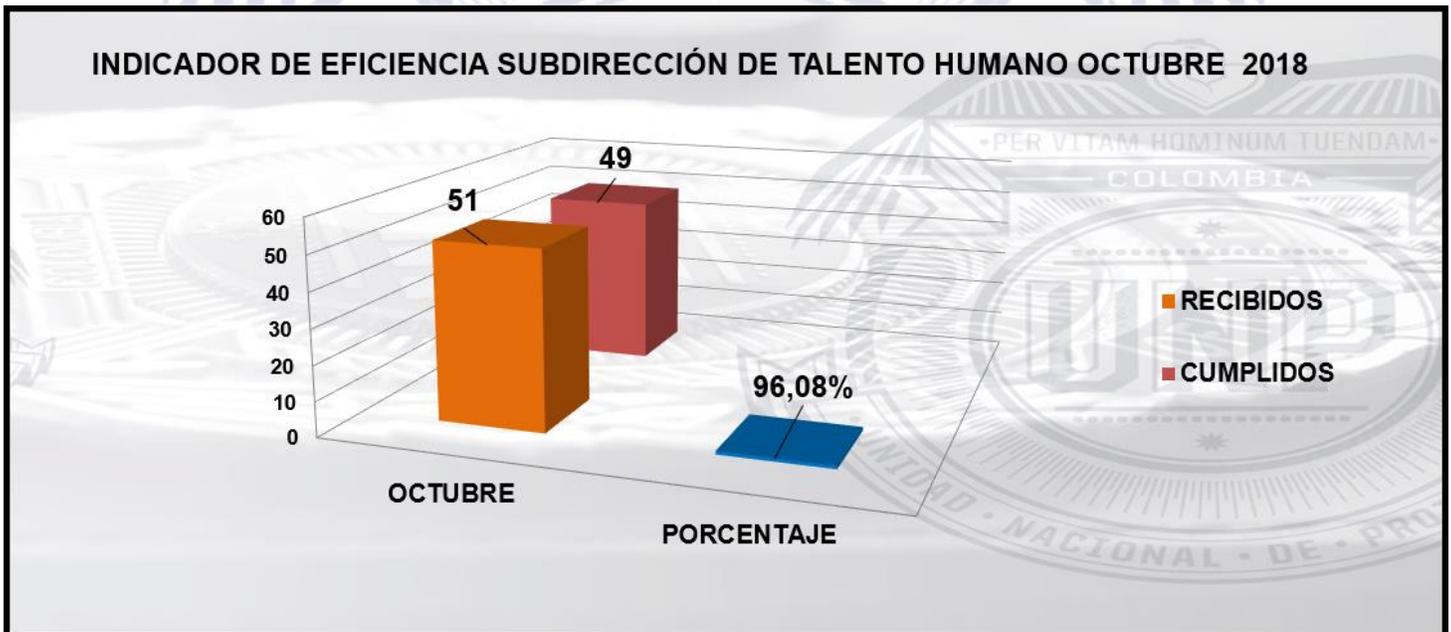
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - OCTUBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE	18	17
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018)	21	21
PQRSD PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018	12	11
TOTAL	51	49
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	96,08%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



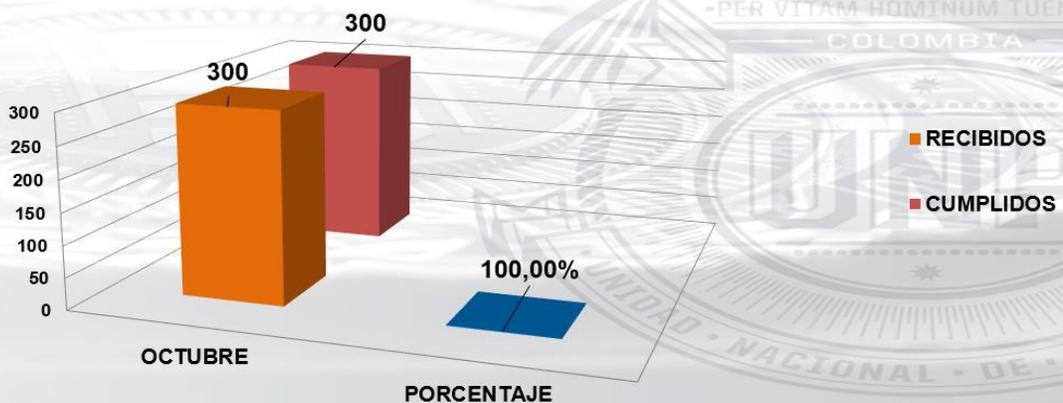
j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - OCTUBRE 2018

Table with 3 columns: DETALLE, RECIBIDOS, CUMPLIDOS. Rows include: *CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO (44/44), PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN OCTUBRE (81/81), LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (NOVIEMBRE 2018) (104/104), PQRS D PENDIENTES DE SEPTIEMBRE 2018 (71/71), TOTAL (300/300), and 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.

INDICADOR DE EFICIENCIA GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO OCTUBRE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

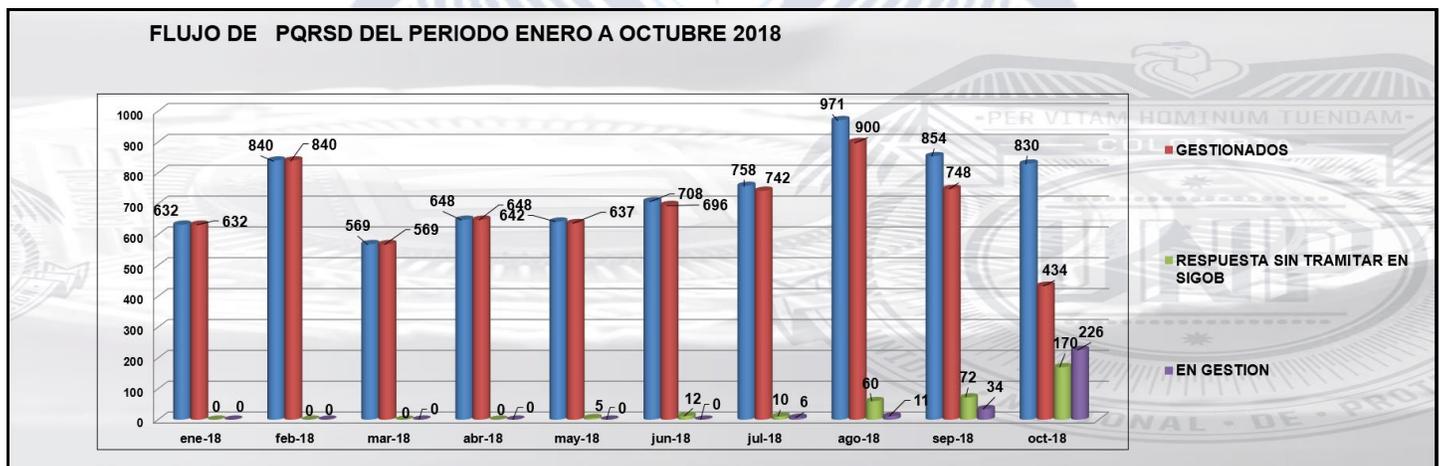
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A OCTUBRE DE 2018												
	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	TOTALES
PQRSD	RECIBIDOS	632	840	569	648	642	708	758	971	854	830	7452
	GESTIONADOS	632	840	569	648	637	696	742	900	748	434	6846
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	5	12	10	60	72	170	329
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	6	11	34	226	277



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

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

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

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

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago del mes de mayo de 2018

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO DE 2018	PENDIENTES A 30 SEPTIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN OCTUBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	16	1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	213	5	1	4	20,00%
TOTAL ENTIDAD	229	6	1	5	

➤ Rezago del mes de junio de 2018

REZAGO PQRSD MES DE JUNIO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO DE 2018	PENDIENTES A 30 SEPTIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN OCTUBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	4	0	4	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	228	8	0	8	0,00%
TOTAL ENTIDAD	252	12	0	12	

➤ Rezago del mes de julio de 2018

REZAGO PQRSD MES DE JULIO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JULIO DE 2018	PENDIENTES A 30 SEPTIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN OCTUBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	17	8	1	7	12,50%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	249	13	7	6	53,85%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	6	4	2	66,67%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	8	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	336	28	12	16	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 30 SEPTIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN OCTUBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	18	10	8	55,56%
SECRETARIA GENERAL	23	1	0	1	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	25	2	1	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	455	94	44	50	46,81%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80	17	11	6	64,71%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	9	5	0	5	0,00%
TOTAL ENTIDAD	632	137	66	71	

➤ Rezago del mes de septiembre de 2018

REZAGO PQRS MES DE SEPTIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 30 SEPTIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN OCTUBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	18	3	15	16,67%
SECRETARIA GENERAL	18	5	4	1	80,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	33	15	14	1	93,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	347	207	146	61	70,53%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	75	42	25	17	59,52%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	16	16	5	11	31,25%
TOTAL ENTIDAD	510	303	197	106	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD mes de octubre 2018

RESUMEN PQRSD MES DE OCTUBRE 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	14	1	6	3	4	13	55,56%
SECRETARIA GENERAL	29	19	0	7	3	10	76,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	3	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	24	19	3	2	0	5	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	354	127	113	110	4	227	95,54%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	73	37	4	23	9	36	76,92%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	45	34	4	6	1	11	96,08%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	274	191	38	45	0	83	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	13	3	2	4	4	10	40,00%
TOTAL ENTIDAD	830	434	170	201	25	396	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	92,72%						

➤ Rezago PQRSD de la Entidad de enero 2018 a corte 31 de octubre

REZAGO DE PQRSD DE LA ENTIDAD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE OCTUBRE 2018			
DEPENDENCIAS	EN GESTION		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
	EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	9	39	48
SECRETARIA GENERAL	7	5	12
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	2	7
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	223	133	356
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	27	34	61
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	10	1	11
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	83	0	83
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	6	21	27
TOTAL	371	235	606
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A OCTUBRE 2018	7452		



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

328 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en octubre 2018

70 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en octubre 2018

14 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en octubre 2018

0 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en octubre 2018

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en octubre 2018

Lo cual indica, que se ha venido generando una cultura de respuesta a PQRSD que tiende al mejoramiento mes a mes, gracias a las labores de seguimiento realizadas por el GAC.

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE OCTUBRE 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	5	1%
Archivo Documental	5	1%
Comunicado CERREM	11	1%
Escoltas	20	2%
Funciones y Procedimientos UNP	28	3%
Implementación de Medidas	12	1%
Información Trámite y Servicios UNP	384	46%
Información Estudio Nivel de Riesgo	339	41%
No Competencia UNP	4	0%
Vehiculos	22	3%
TOTAL, MOTIVOS	830	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

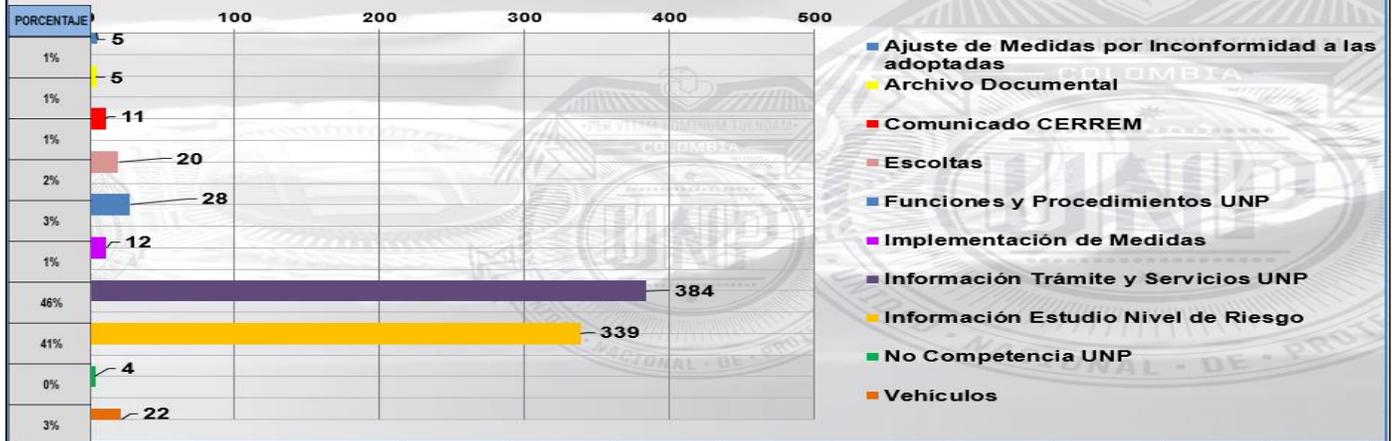
OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



MOTIVOS DE PQRSD DEL MES OCTUBRE DE 2018



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

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE OCTUBRE DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	10	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	123	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	20	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	1	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	105	13%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	20	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	142	17%
Servidores Públicos DH y paz del Gobierno Nacional.	3	0%
Ex Servidores Públicos	2	0%
Apoderados Profesionales forenses	0	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	14	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	53	6%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	3	0%
Medidas Cautelares	2	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	9	1%
ARN	17	2%
Entidad Pública.	159	19%
Ninguna	144	17%
TOTAL	830	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

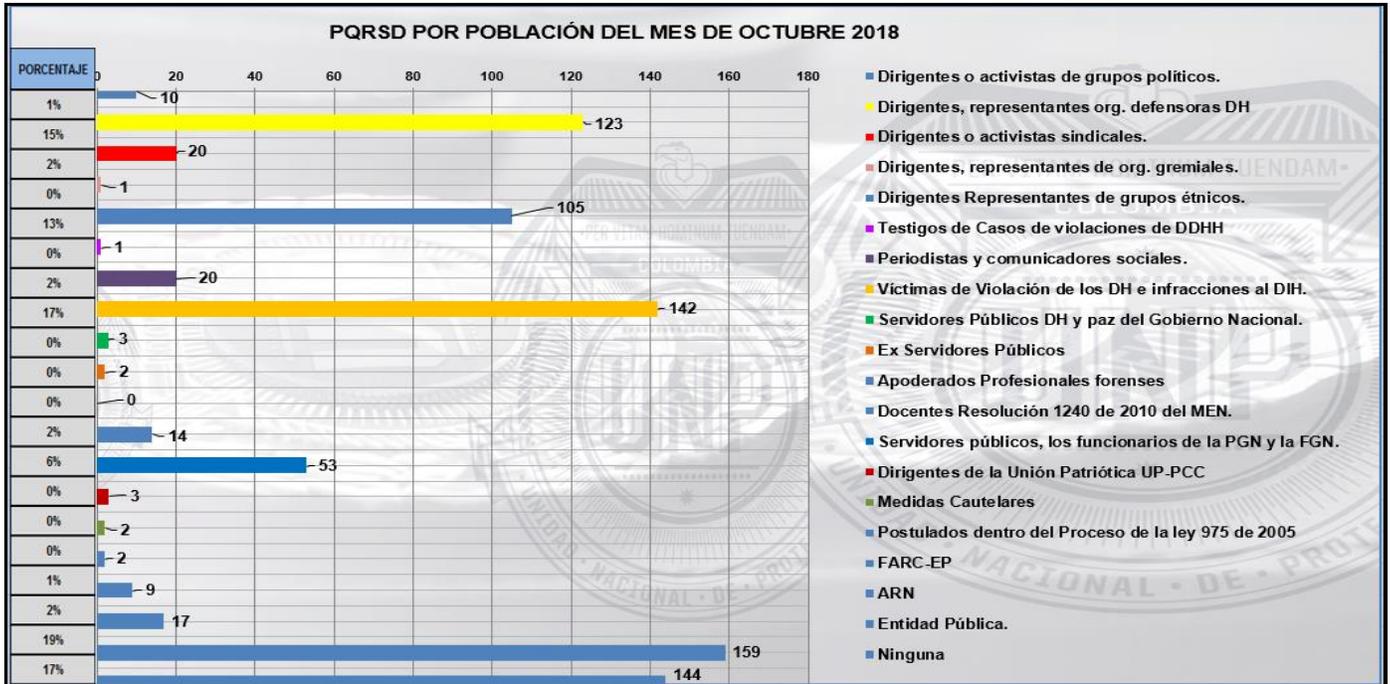
OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.

9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

a) Número de solicitudes recibidas.

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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

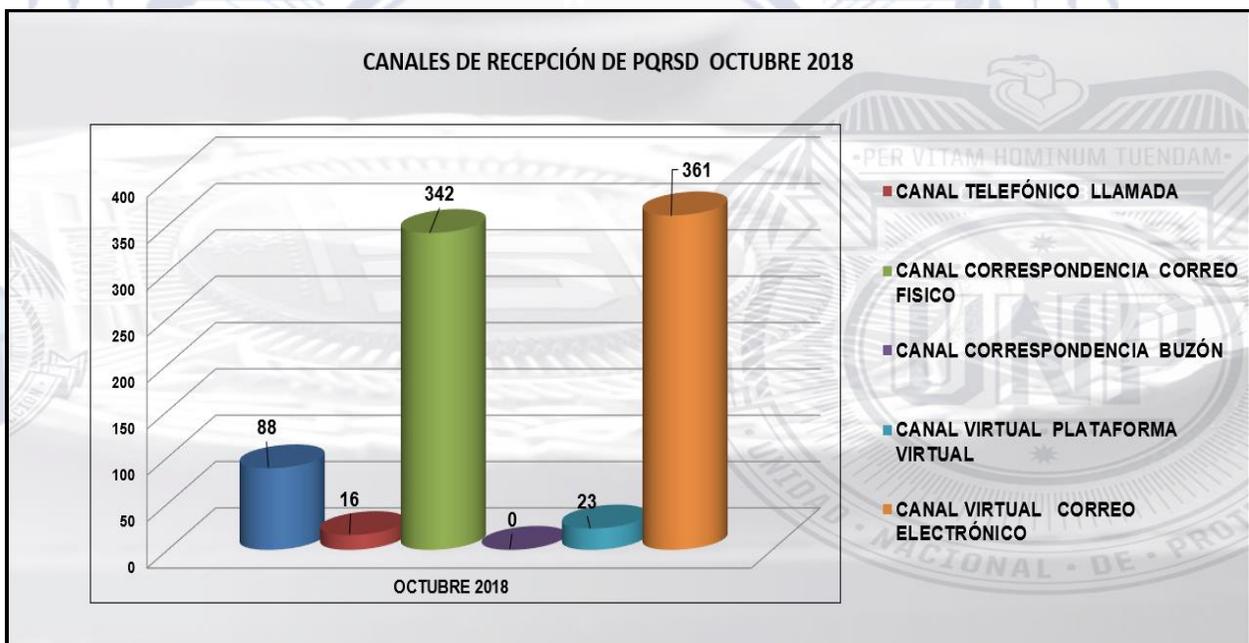
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b.) Canales de recepción de PQRSD.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
OCTUBRE 2018		
CANAL PRESENCENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	88
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	16
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	342
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	23
	CORREO ELECTRÓNICO	361
TOTAL		830





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



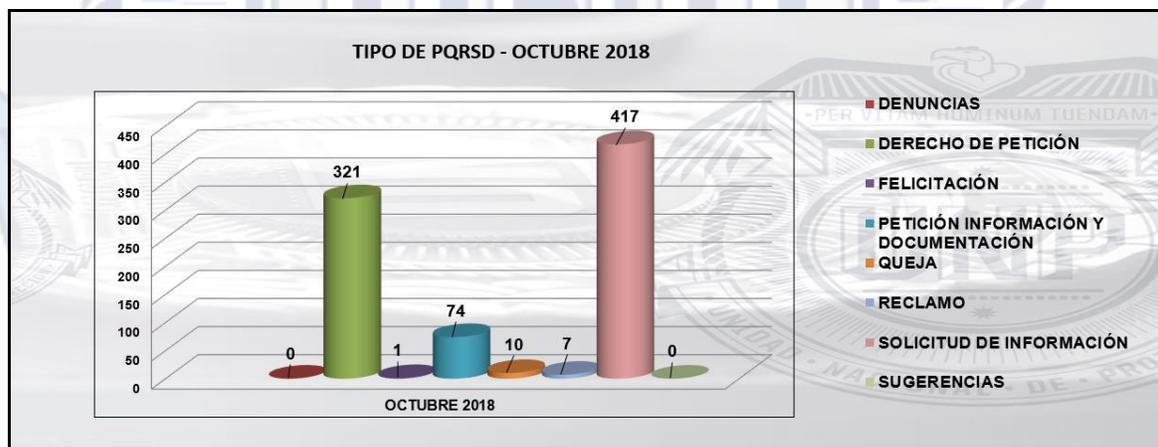
c) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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

d) Tipo de PQRSD del mes de octubre 2018

TIPO DE PQRSD	
OCTUBRE 2018	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	321
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	74
QUEJA	10
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	417
SUGERENCIAS	0
TOTAL	830





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

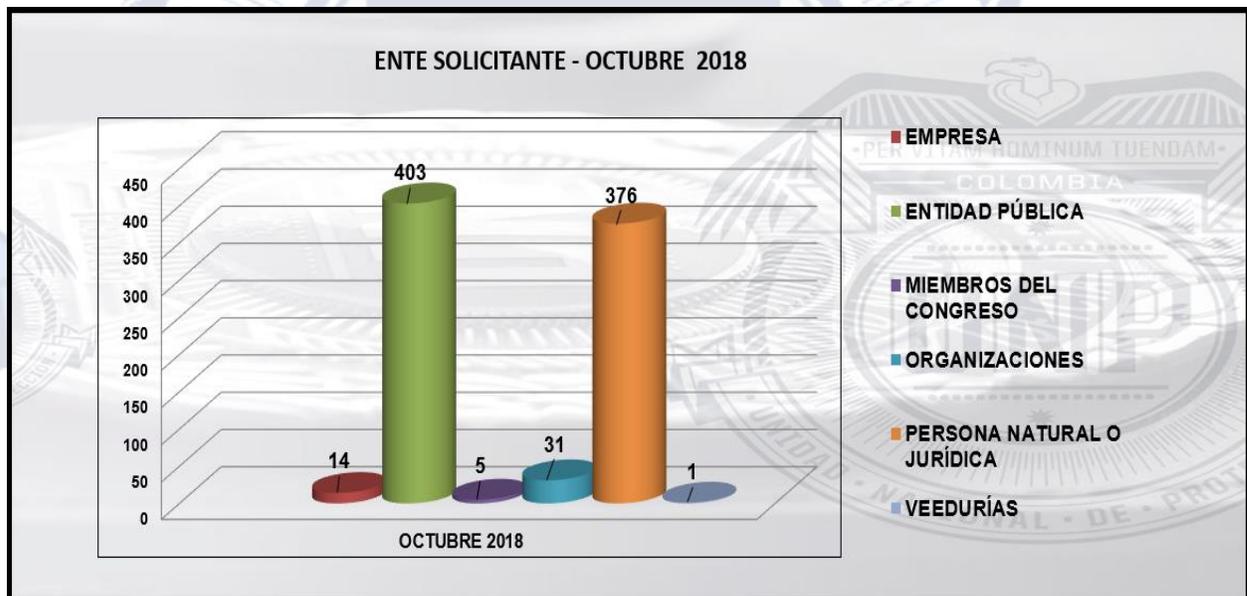
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e) Ente solicitante del mes de octubre 2018

ENTE SOLICITANTE	
OCTUBRE 2018	
EMPRESA	14
ENTIDAD PÚBLICA	403
MIEMBROS DEL CONGRESO	5
ORGANIZACIONES	31
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	376
VEEDURÍAS	1
TOTAL	830





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES OCTUBRE 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.
- DOMINIO:** Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

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

Preguntas Encuesta

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

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 octubre de 2018.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 OCTUBRE 2018

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
20	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	4	4	SI	SI	5	B	F
24	SI	4	4	SI	NO	5	B	M
25	SI	5	3	SI	SI	5	B	M
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
35	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
37	SI	5	4	SI	SI	5	B	M



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
39	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
42	SI	3	3	SI	SI	4	B	F
43	SI	4	3	SI	SI	5	B	M
44	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
47	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
48	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
49 (*)	SI	4	4	SI	SI	5	B	F

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 49 personas encuestadas 37 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 74% de la población muestra, El 26% 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	37	74%
	NO	12	26%
TOTAL		49	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

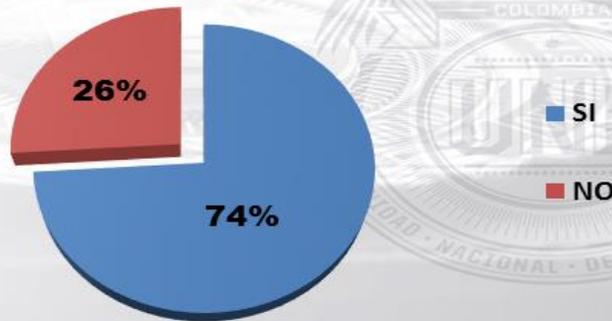
OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



OPORTUNIDAD

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

El 96% 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, dos personas calificaron esta pregunta con 3, esto corresponde al 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	8	16%
	5	39	80%
TOTAL		49	100%

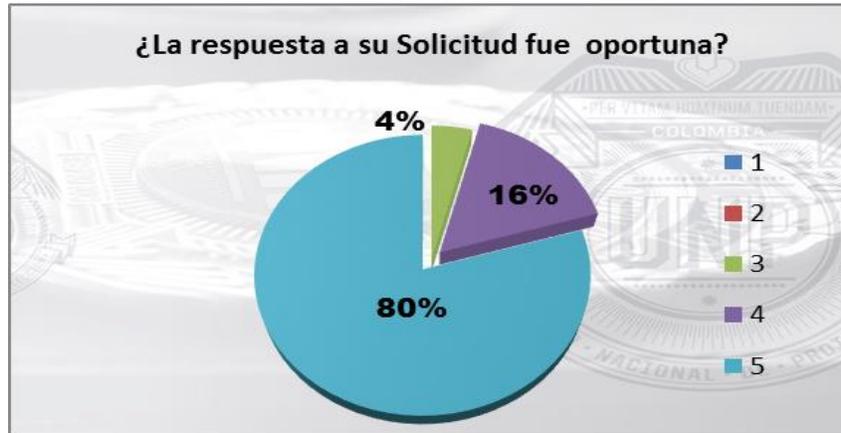


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 94% 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, tres (03) personas lo calificaron con 3 que corresponde al 6%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	6%
	4	7	14%
	5	39	80%
TOTAL		49	100%

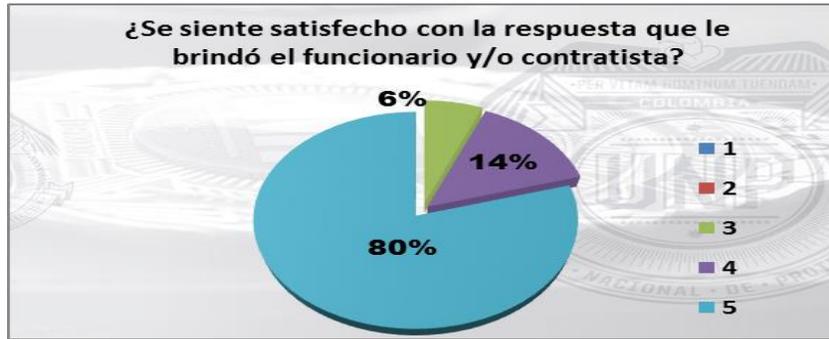


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

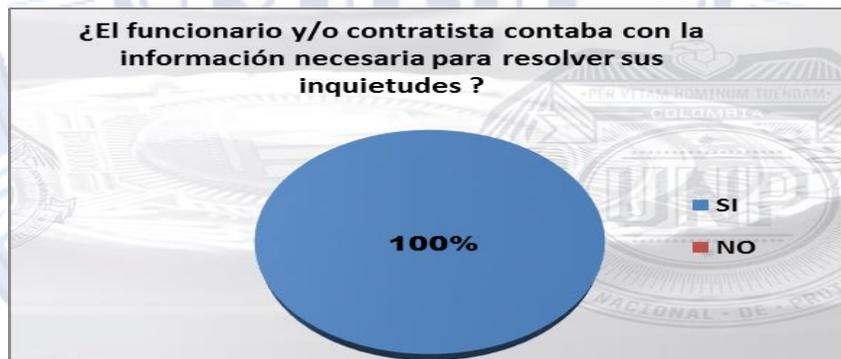


DOMINIO

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

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	49	100%
	NO	0	0%
TOTAL		49	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 98% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento, Una (1) persona manifestó que las respuestas del asesor no fueron claras ni de fácil entendimiento; esta calificación corresponde al 2%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	48	98%
	NO	1	2%
TOTAL		49	100%



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

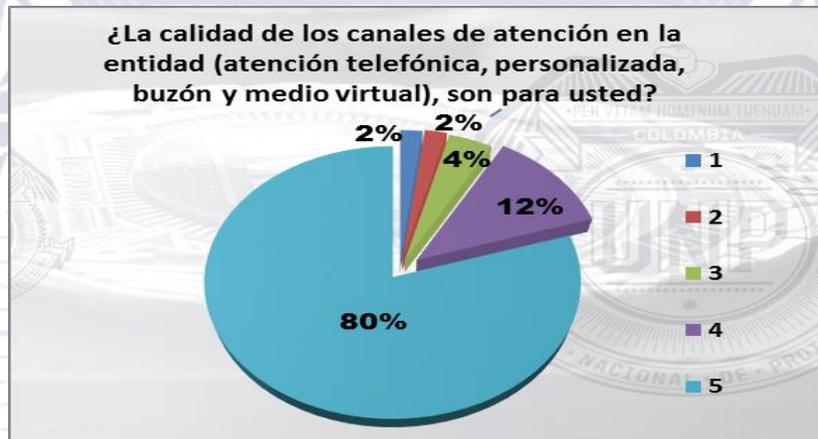
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para esta pregunta podemos determinar que de las 49 personas encuestadas en Bogotá, el 94% 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%, una persona lo califico con 2 que corresponde al 2%.

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	1	2%
	3	2	4%
	4	9	18%
	5	37	76%
TOTAL		49	100%



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como malo; nos ayuda a determinar que de las 49 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 100% considera que nuestro servicio es Bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	49	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		49	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 49 encuestas realizadas, doce (12) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 24%, y 37 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 76% del total de los encuestados durante el mes de octubre.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

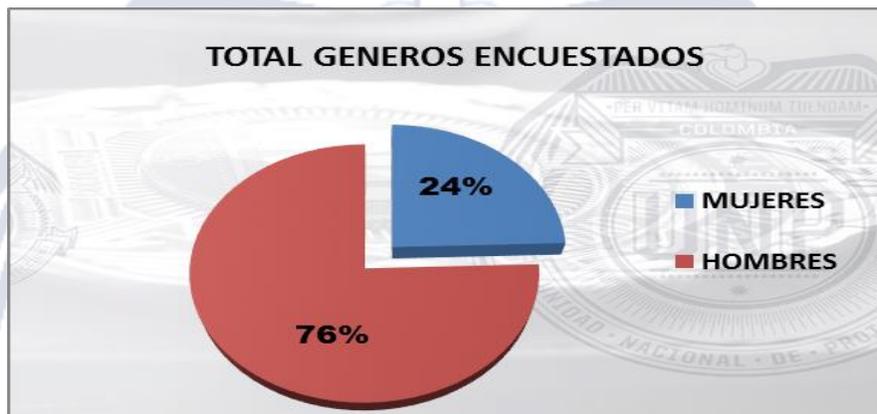
OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	12	24%
HOMBRES	37	76%
TOTAL	49	100%



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

De las 49 personas encuestadas en Bogotá en el mes de octubre del presente año, 12 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	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		12	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	37	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		37	100%



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 octubre diligenciaron treinta y cinco (35) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Ibagué, Neiva y Pasto.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REGIONAL

PERIODO OCTUBRE DE 2018

Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
17	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	NO	5	5	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
23	NO	2	3	SI	SI	2	R	M	IBAGUE
24	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



28	SI	5	3	SI	SI	5	B	F	NEIVA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
30	SI	5	5	SI	SI	3	B	M	PASTO
31	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
33	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
35	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	PASTO

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 35 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de octubre, el 60% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 40% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	21	60%
	NO	14	40%
TOTAL		35	100%

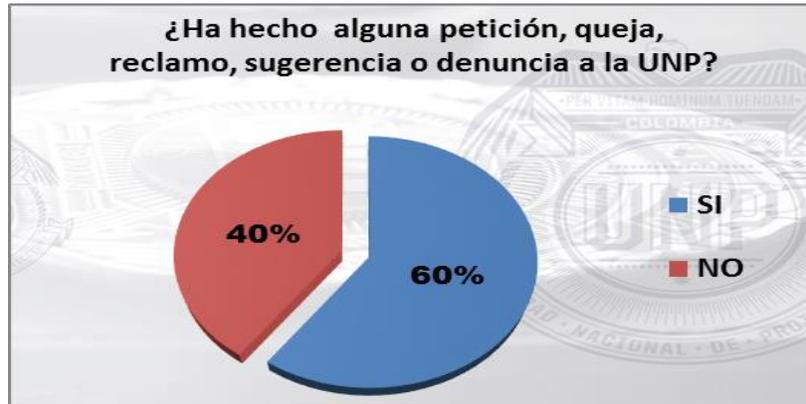


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 97% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, una persona lo califico con 2 esto corresponde al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	3	9%
	5	31	88%
TOTAL		35	100%

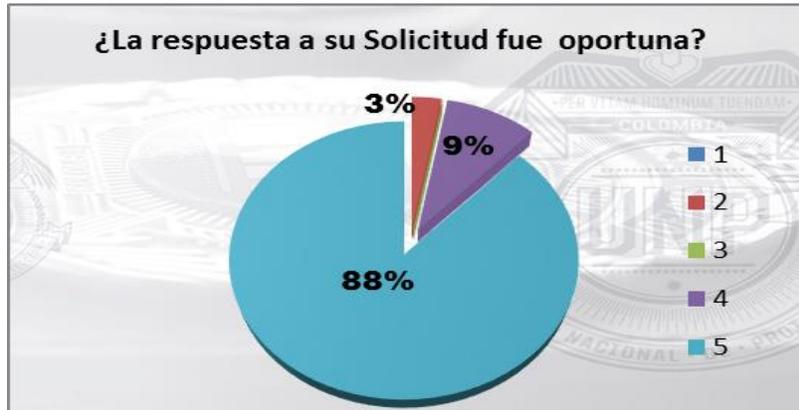


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 94% 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 escalados personas lalificaron esta pregunta con 3, esto equivale al 6%..

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	2	6%
	5	31	88%
TOTAL		35	100%

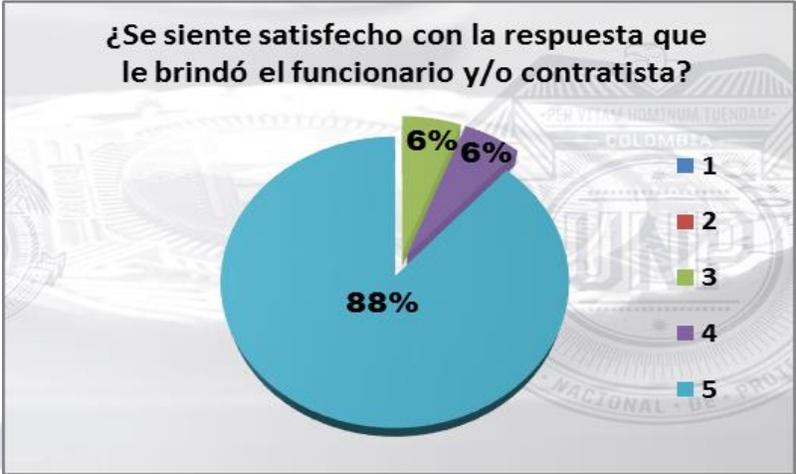


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

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

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	35	100%
	NO	0	0%
TOTAL		35	100%

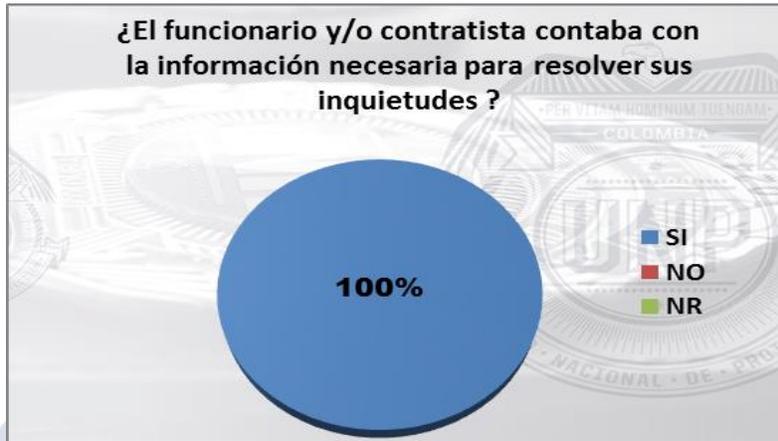


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	35	100%
	NO	0	0%
TOTAL		35	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE 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 35 personas encuestadas durante el mes de octubre en los Grupos Regionales de Protección, el 91% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, Dos lo calificaron con 3 que corresponde al 6% y una persona lo califico con uno (1) que equivale a 3%.

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	1	3%
	3	2	6%
	4	6	17%
	5	26	74%
TOTAL		35	100%

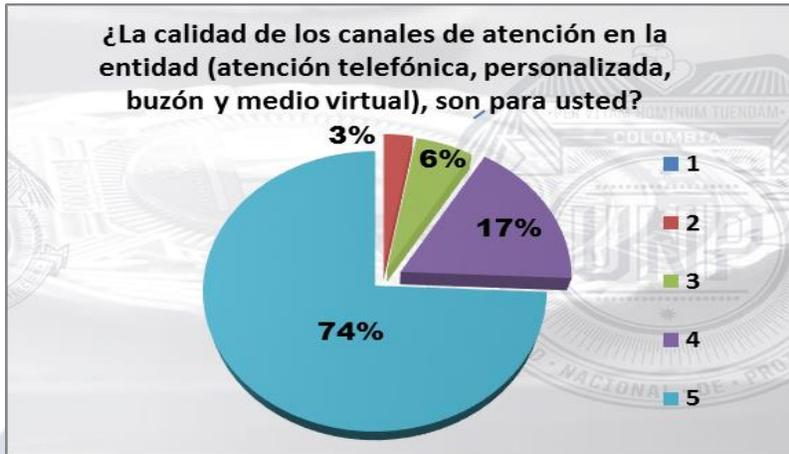


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, logramos establecer que de los treinta y cinco (35) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección en el mes de octubre, el 97% califican nuestro servicio como Bueno, una (1) persona lo calificó como regular, esto corresponde al 3%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		35	100%

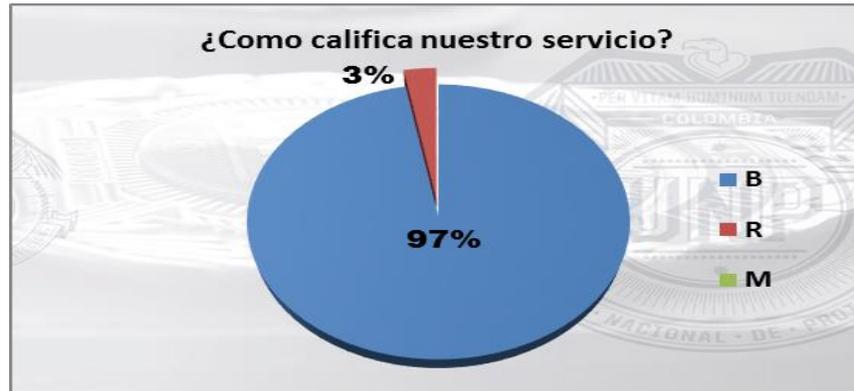


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

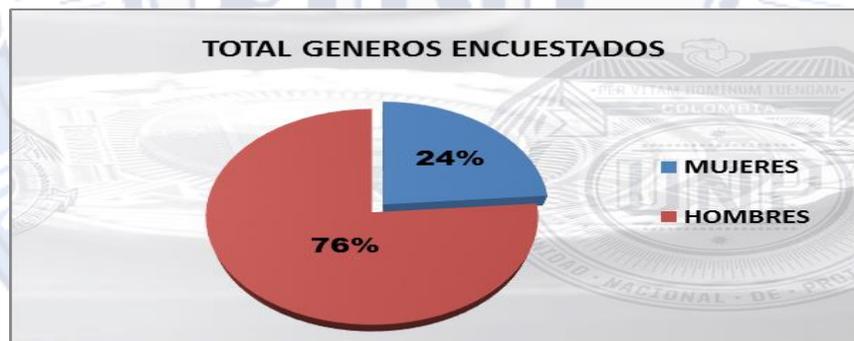
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 treinta y cinco (35) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Ibagué, Neiva y Pasto; seis (6) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 24%, veintinueve (29) por hombres esto corresponde al 76% del total de los encuestados durante el mes de octubre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	6	24%
HOMBRES	29	76%
TOTAL	35	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

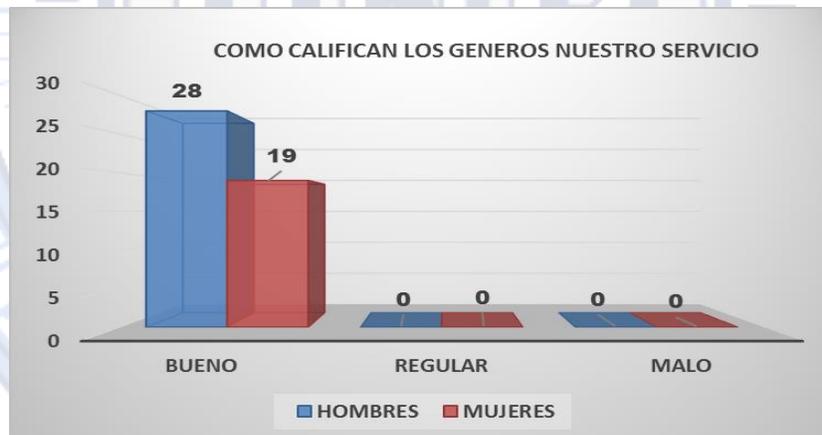


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De los treinta y cinco (35) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional en el mes de octubre del presente año, seis (6) 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	6	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		6	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	97%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		29	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A OCTUBRE DE 2018)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a septiembre del 2018 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado:

➤ TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A OCTUBRE 2018		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	37	53
FEBRERO	36	38
MARZO	7	21
ABRIL	36	55
MAYO	39	40
JUNIO	19	43
JULIO	43	61
AGOSTO	45	41
SEPTIEMBRE	50	47
OCTUBRE	49	35





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

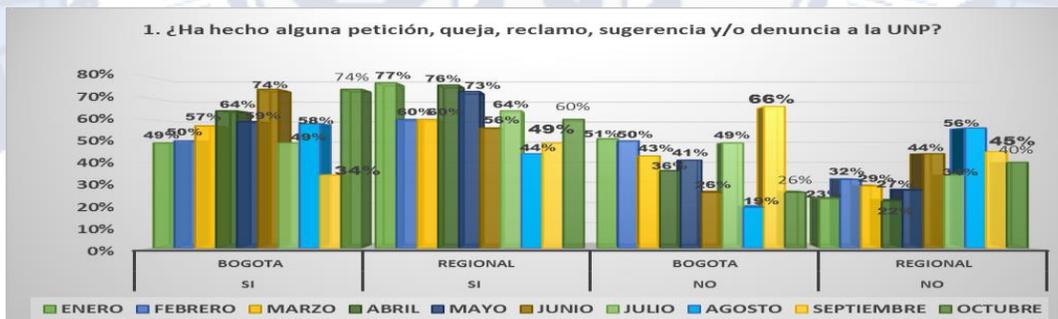
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.**

PARTICIPACIÓN

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a la UNP?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	49%	77%	51%	23%
FEBRERO	50%	60%	50%	32%
MARZO	57%	60%	43%	29%
ABRIL	64%	76%	36%	22%
MAYO	59%	73%	41%	27%
JUNIO	74%	56%	26%	44%
JULIO	49%	64%	49%	34%
AGOSTO	58%	44%	19%	56%
SEPTIEMBRE	34%	49%	66%	45%
OCTUBRE	74%	60%	26%	40%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	30%	70%
FEBRERO	0%	3%	0%	31%	67%
MARZO	0%	0%	0%	10%	86%
ABRIL	0%	0%	0%	28%	72%
MAYO	2%	0%	0%	49%	49%
JUNIO	0%	0%	0%	32%	68%
JULIO	2%	0%	0%	26%	72%
AGOSTO	2%	0%	0%	27%	71%
SEPTIEMBRE	0%	2%	0%	6%	92%
OCTUBRE	0%	0%	4%	16%	80%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

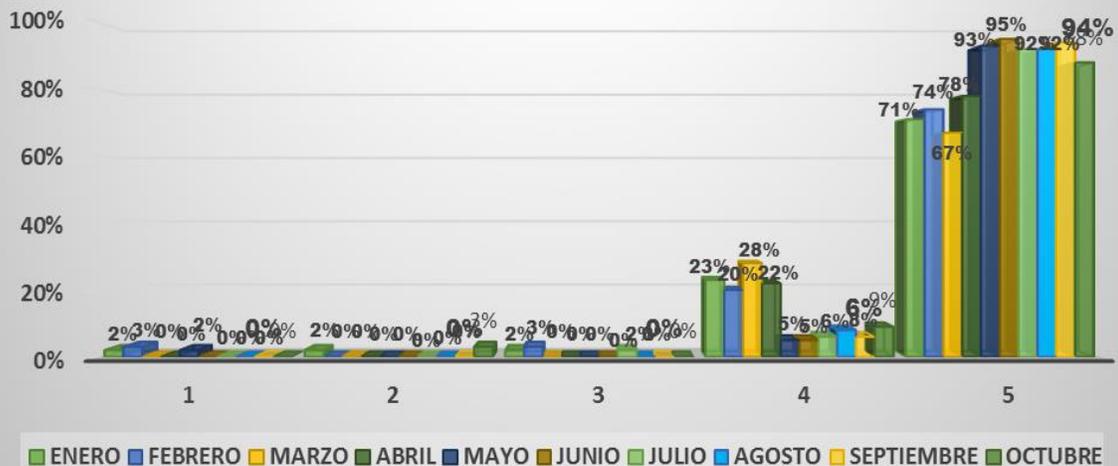
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2. ¿La respuesta a su Solicitud fue Oportuna? REGIONALES

PERIODO	1	2	3	4	5	N. R.
ENERO	2%	2%	2%	23%	71%	0%
FEBRERO	3%	0%	3%	20%	74%	0%
MARZO	0%	0%	0%	28%	67%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	22%	78%	0%
MAYO	2%	0%	0%	5%	93%	0%
JUNIO	0%	0%	0%	5%	95%	0%
JULIO	0%	0%	2%	6%	92%	0%
AGOSTO	0%	0%	0%	8%	92%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	6%	94%	0%
OCTUBRE	0%	3%	0%	9%	88%	0%

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

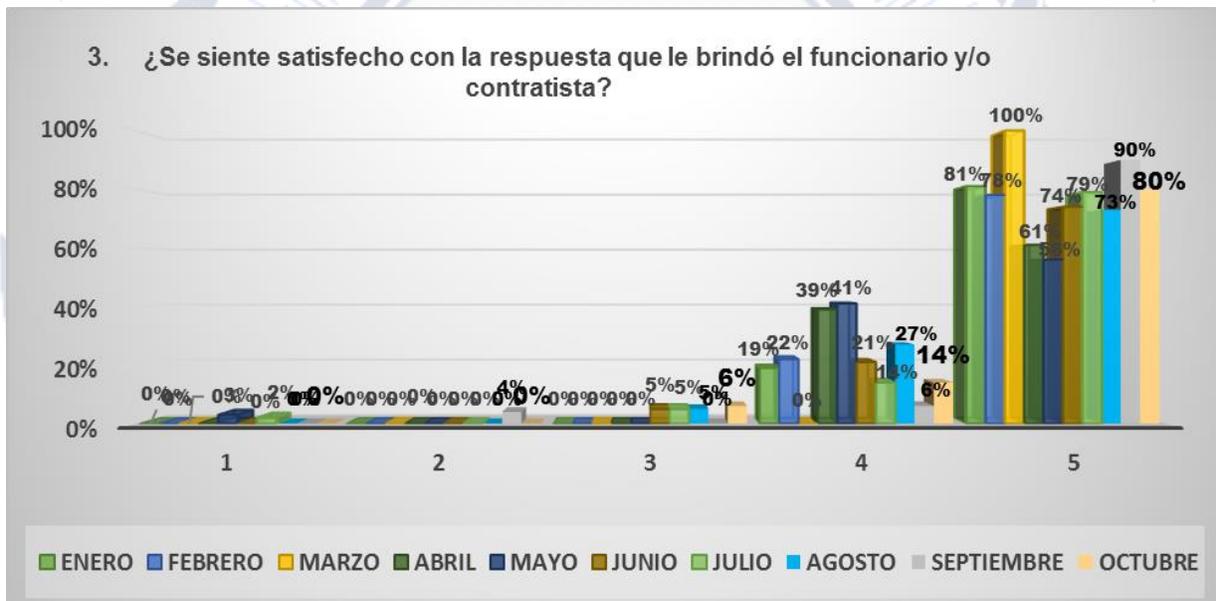
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	0%	19%	81%
FEBRERO	0%	0%	0%	22%	78%
MARZO	0%	0%	0%	0%	100%
ABRIL	0%	0%	0%	39%	61%
MAYO	3%	0%	0%	41%	56%
JUNIO	0%	0%	5%	21%	74%
JULIO	2%	0%	5%	14%	79%
AGOSTO	0%	0%	5%	27%	73%
SEPTIEMBRE	0%	4%	0%	6%	90%
OCTUBRE	0%	0%	6%	14%	80%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

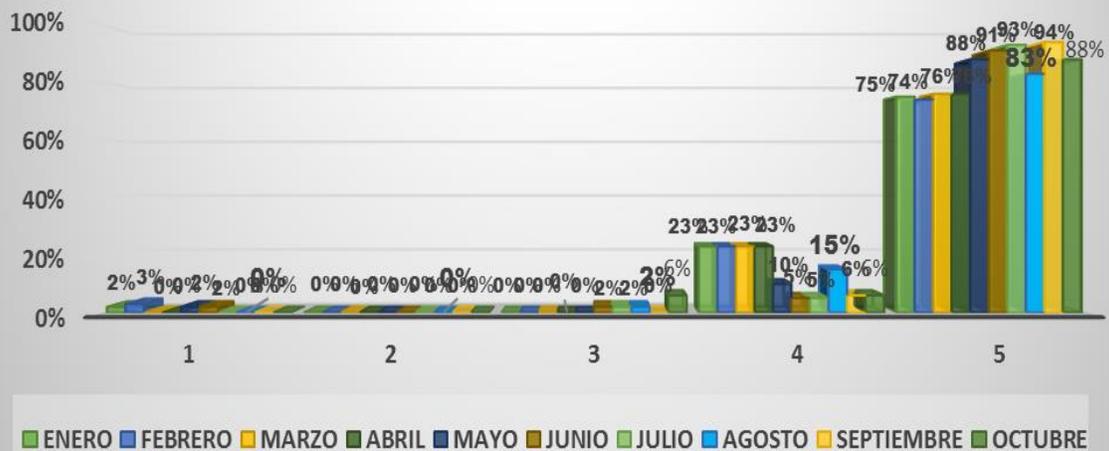
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	1	2	3	4	5	N.R.
ENERO	2%	0%	0%	23%	75%	0%
FEBRERO	3%	0%	0%	23%	74%	0%
MARZO	0%	0%	0%	23%	76%	0%
ABRIL	0%	0%	0%	23%	76%	0%
MAYO	2%	0%	0%	10%	88%	0%
JUNIO	2%	0%	2%	5%	91%	0%
JULIO	0%	0%	2%	5%	93%	0%
AGOSTO	0%	0%	2%	15%	83%	0%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	6%	94%	0%
OCTUBRE	0%	0%	6%	6%	88%	0%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	100%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	100%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	100%	0%	96%	4%	0%
MAYO	97%	3%	98%	2%	0%
JUNIO	89%	11%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	97%	2%	0%
AGOSTO	92%	8%	98%	2%	0%
SEPTIEMBRE	92%	8%	98%	2%	0%
OCTUBRE	100%	0%	100%	0%	0%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

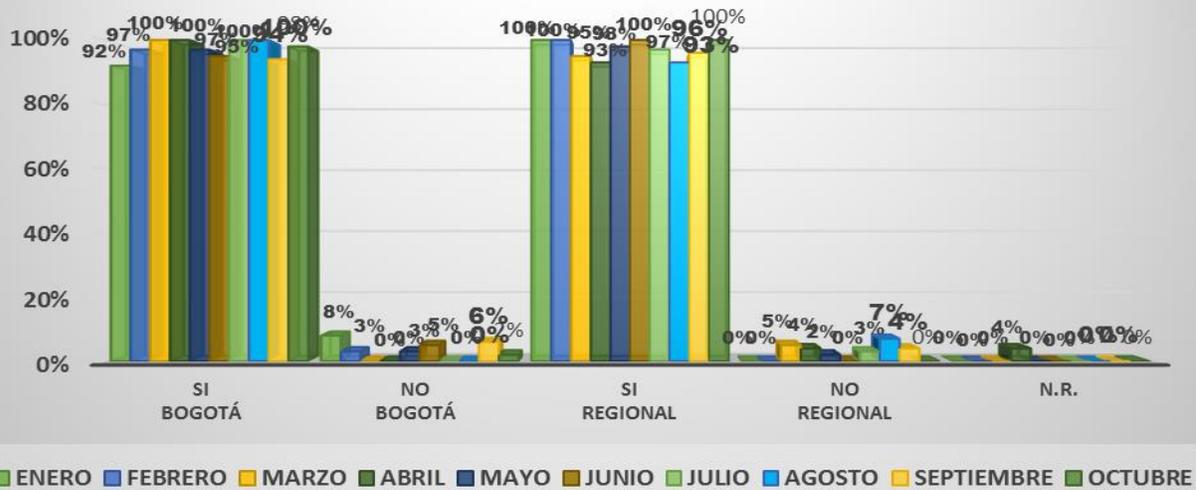
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	SI	NO	SI	NO	N.R.
	Bogotá	Bogotá	Regional	Regional	
ENERO	92%	8%	100%	0%	0%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	95%	5%	0%
ABRIL	100%	0%	93%	4%	4%
MAYO	97%	3%	98%	2%	0%
JUNIO	95%	5%	100%	0%	0%
JULIO	100%	0%	97%	3%	0%
AGOSTO	100%	0%	93%	7%	0%
SEPTIEMBRE	94%	6%	96%	4%	0%
OCTUBRE	98%	2%	100%	0%	0%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

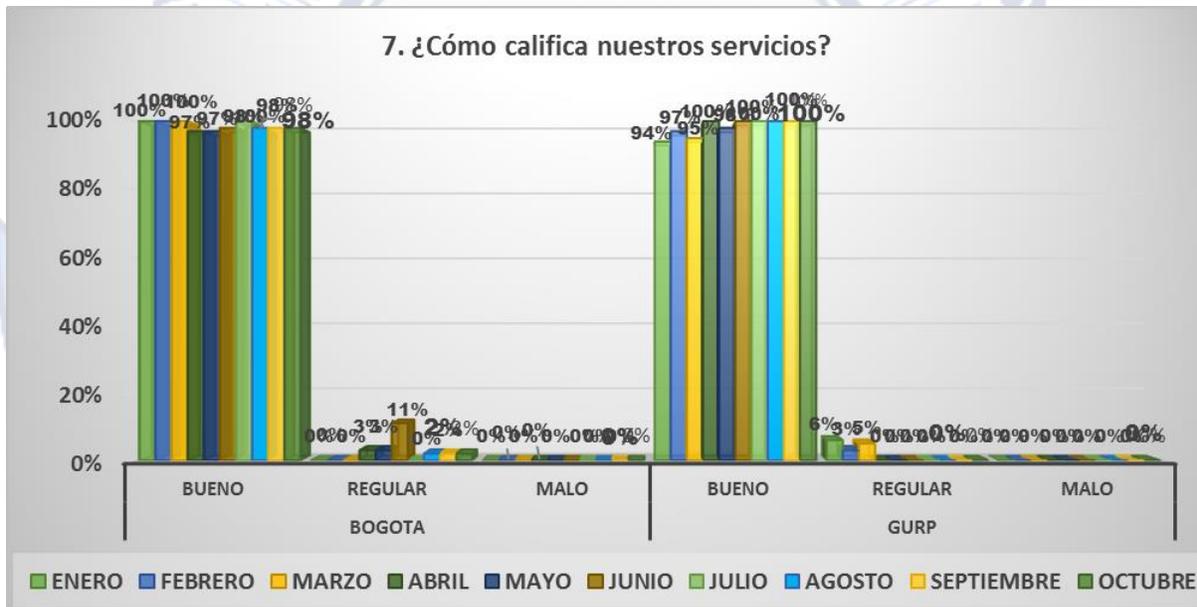
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

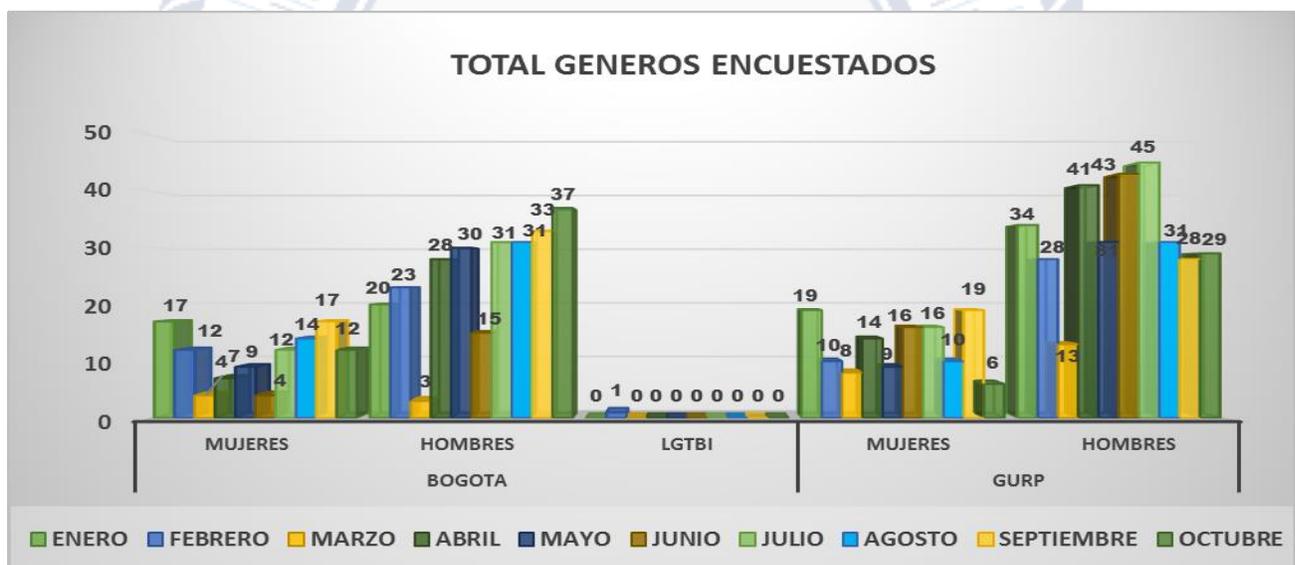
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

TOTAL, GENERO ENCUESTADOS						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	MUJERES	HOMBRES	LGTBI	MUJERES	HOMBRES	LGTBI
ENERO	17	20	0	19	34	0
FEBRERO	12	23	1	10	28	0
MARZO	4	3	0	8	13	0
ABRIL	7	28	0	14	41	0
MAYO	9	30	0	9	21	0
JUNIO	4	15	0	16	43	0
JULIO	12	31	0	16	45	0
AGOSTO	14	31	0	10	31	0
SEPTIEMBRE	17	33	0	19	28	0
OCTUBRE	12	37	0	6	29	0





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

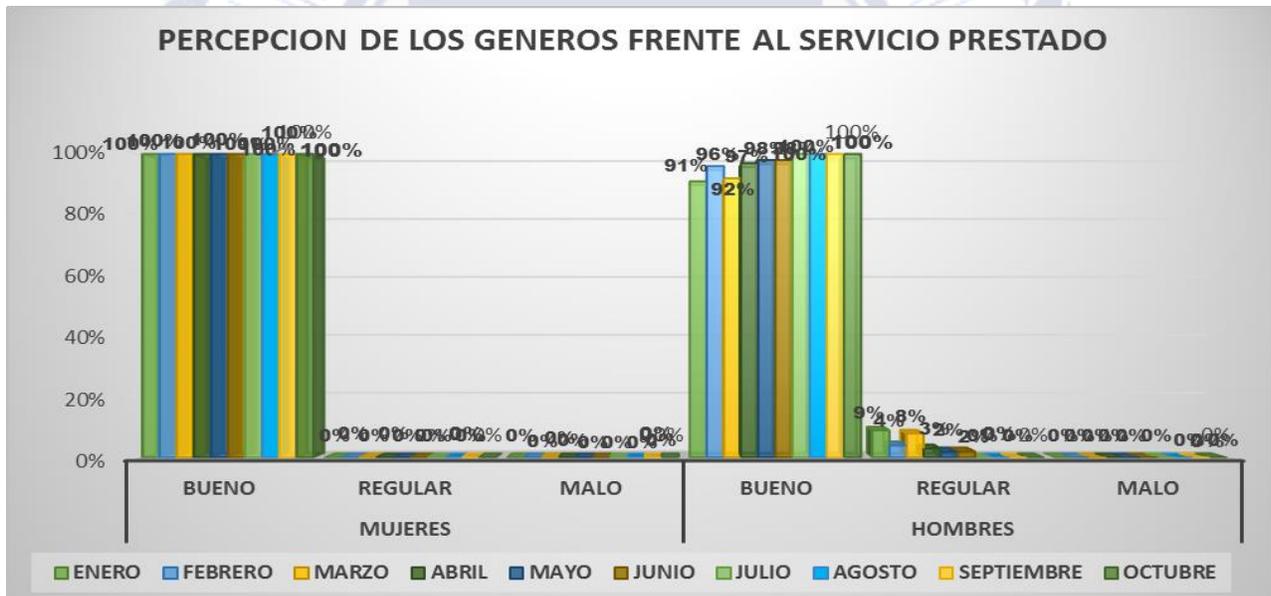
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

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

PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

OCTUBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12. CONCLUSIONES

- Se observa nuevamente la importancia del canal virtual ya que este es el canal donde se eleva el mayor número de PQRSD ante la Unida.
- Es de señalar que para el mes de octubre se presentó un gran número PQRSD de carácter estadístico, en el cual solicitan información respecto a los estudios del nivel de riesgo realizados a los Dirigentes representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas comunales o campesinas consagradas en el numeral 2 del artículo 2.4.1.2.6. del decreto 1066 del 2015 objeto de nuestro programa de protección y la oportuna implementación de las medidas otorgadas a estas en las regiones sensibles de nuestro país.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se recomienda el fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		07/11/2018
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		07/11/2018
Aprobó:	Luz Angelica Vizcaino Solano /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		07/11/2018
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.			