



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C  
05/12/2018**



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

**NOVIEMBRE DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**TABLA DE CONTENIDO**

	Pagina.
<b>1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES NOVIEMBRE.....</b>	<b>14</b>
<b>4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA NOVIEMBRE 2018 .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 FLUJO DE PQRSD.....</b>	<b>25</b>
<b>5. ANALISIS REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD ( 2018).....</b>	<b>25</b>
<b>6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES NOVIEMBRE .....</b>	<b>28</b>
<b>7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD.....</b>	<b>29</b>
<b>8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES NOVIEMBRE .....</b>	<b>30</b>
<b>9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES NOVIEMBRE 2018.....</b>	<b>35</b>
<b>10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....</b>	<b>35</b>
<b>10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>11. COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO A NOVIEMBRE 2018.....</b>	<b>61</b>
<b>12. CONCLUSIONES.....</b>	<b>72</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Se hace alusión a **773** 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 noviembre.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

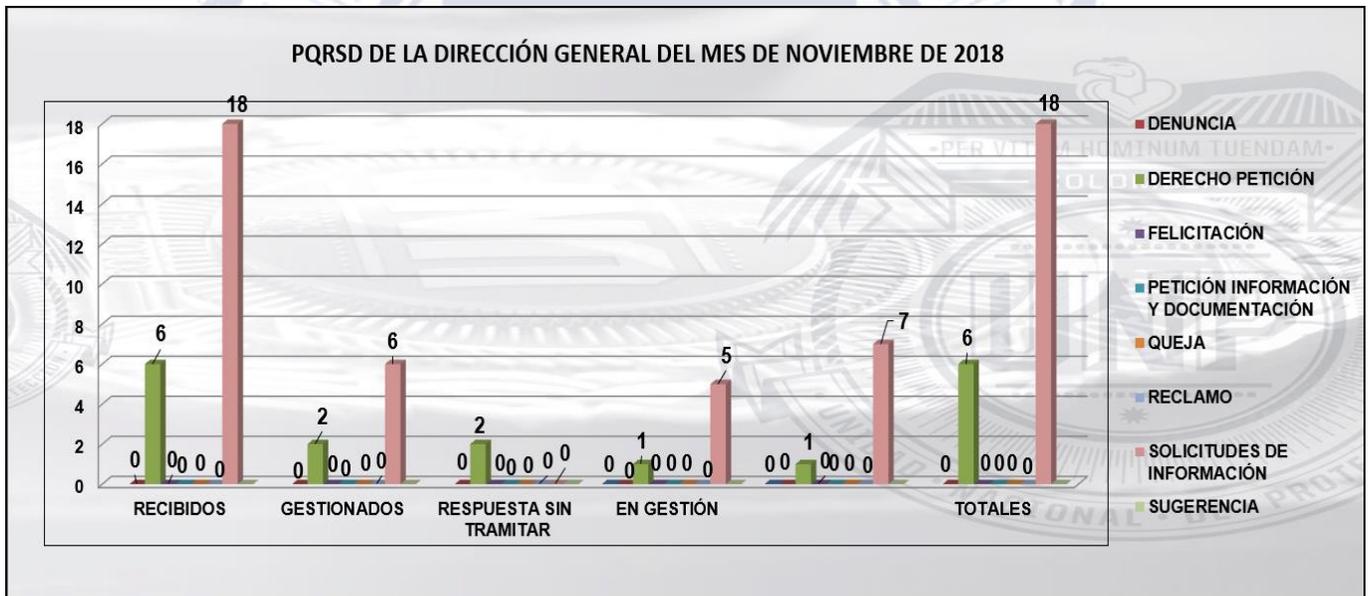
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRSD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	2	2	1	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	18	6	0	5	7	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>24</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

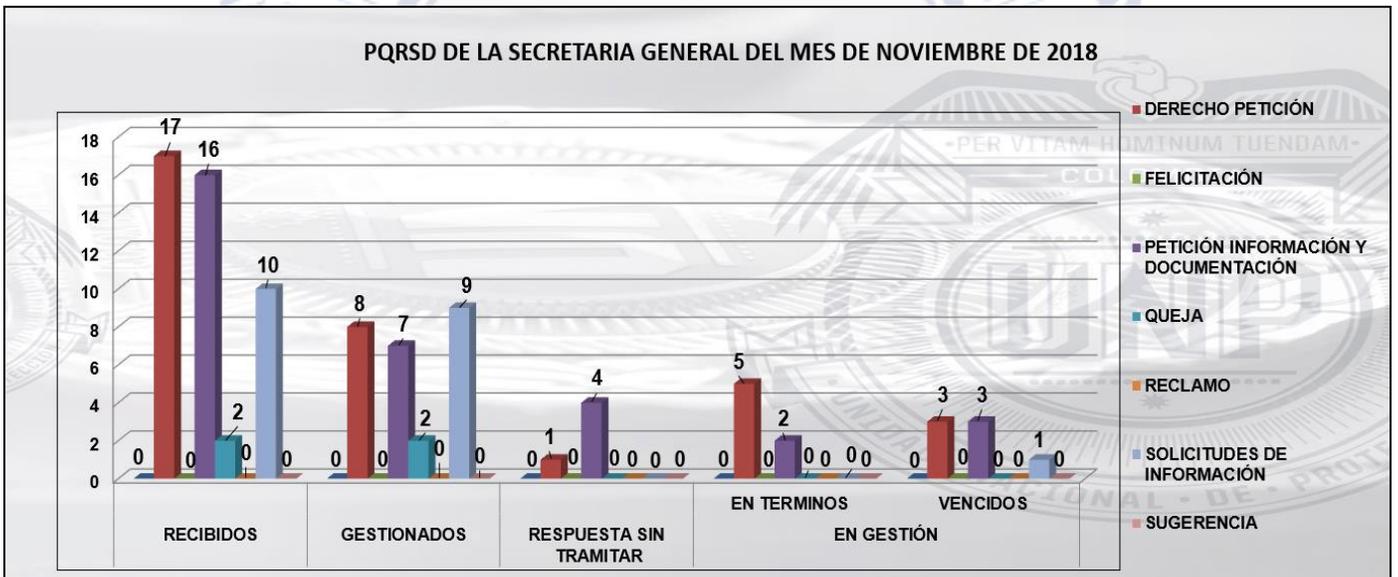
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	8	1	5	3	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	16	7	4	2	3	16
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	9	0	0	1	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>45</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE DE 2018

NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>1</b>					

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

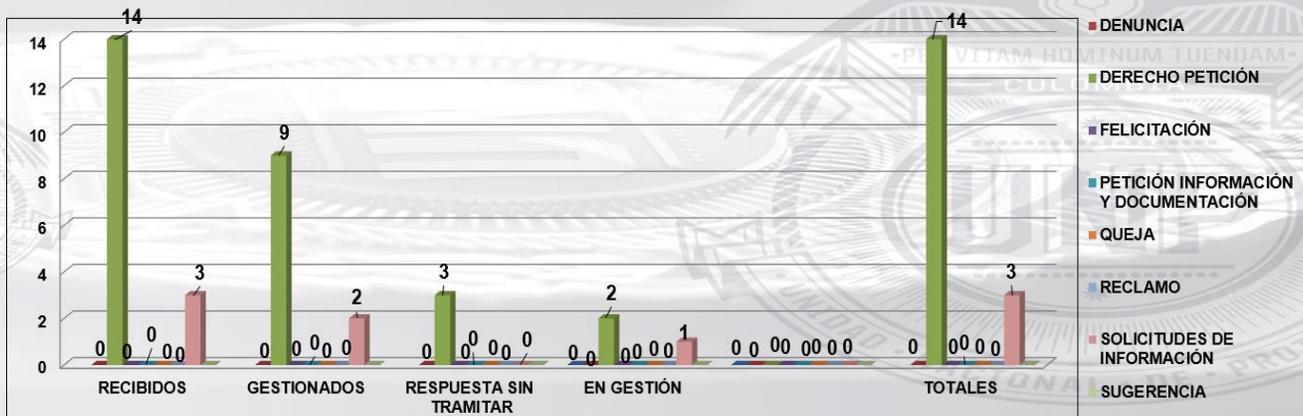


d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018

NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	14	9	3	2	0	14
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
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>17</b>					

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

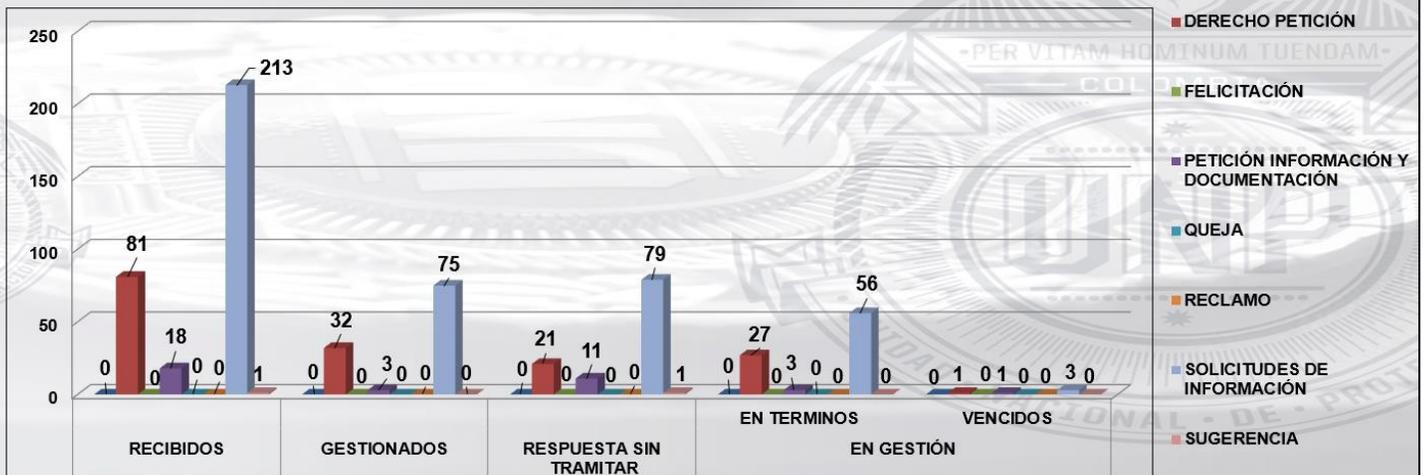


e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018

NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	81	32	21	27	1	81
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	18	3	11	3	1	18
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	213	75	79	56	3	213
SUGERENCIA	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>313</b>					

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

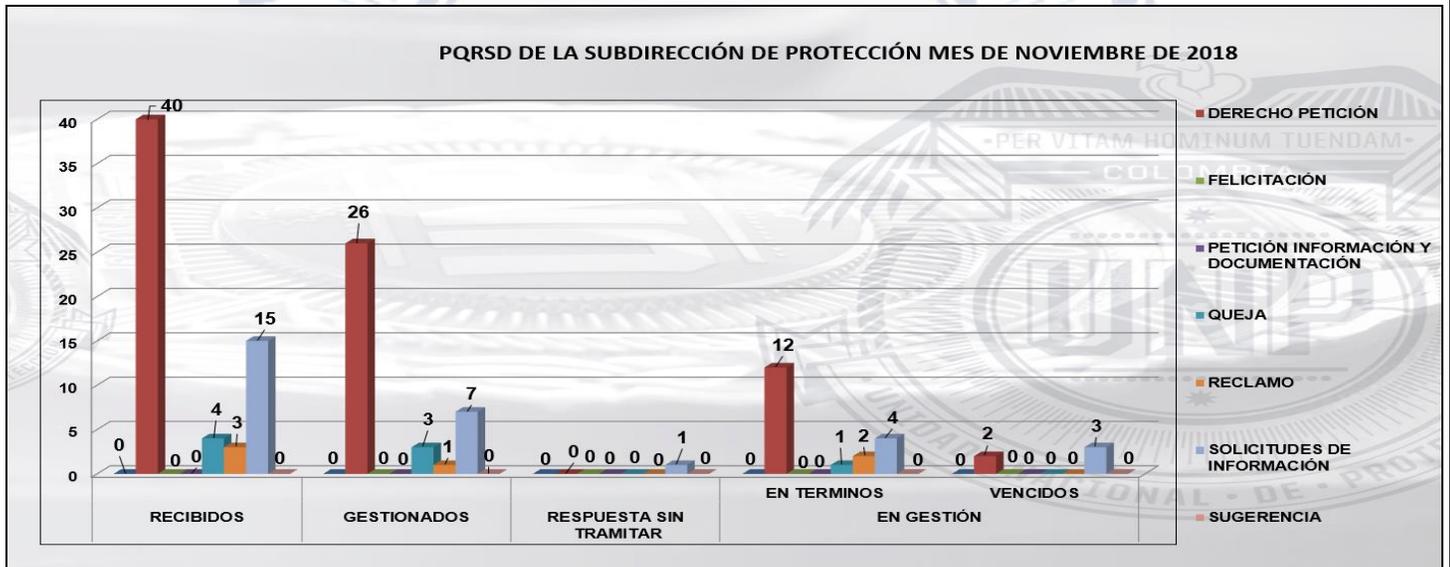
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	40	26	0	12	2	40
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	3	0	1	0	4
RECLAMO	3	1	0	2	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	7	1	4	3	15
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>62</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

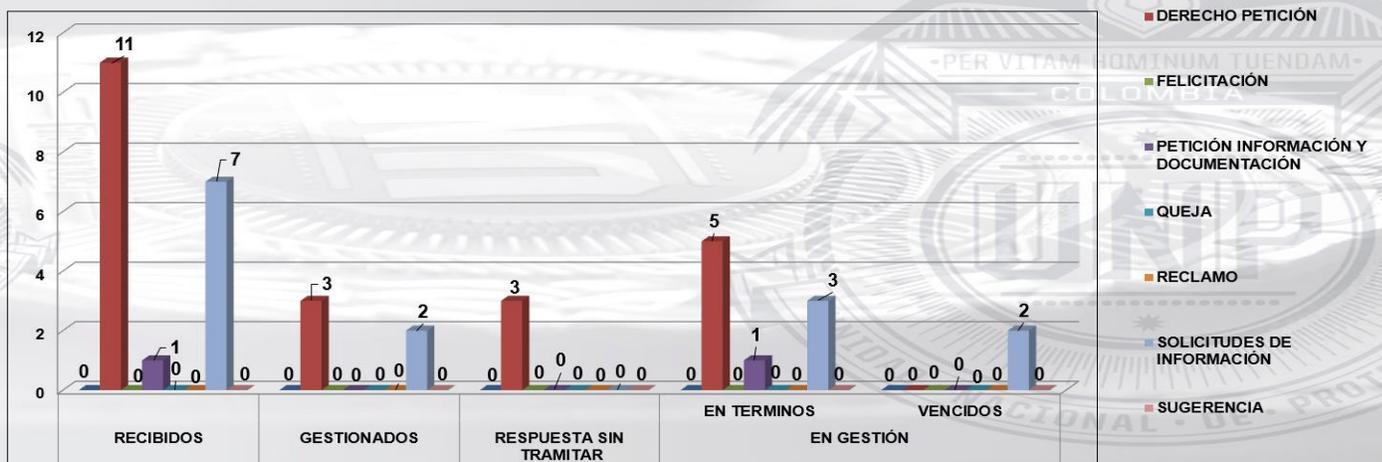


g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018

NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	11	3	3	5	0	11
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	2	0	3	2	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>19</b>					

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

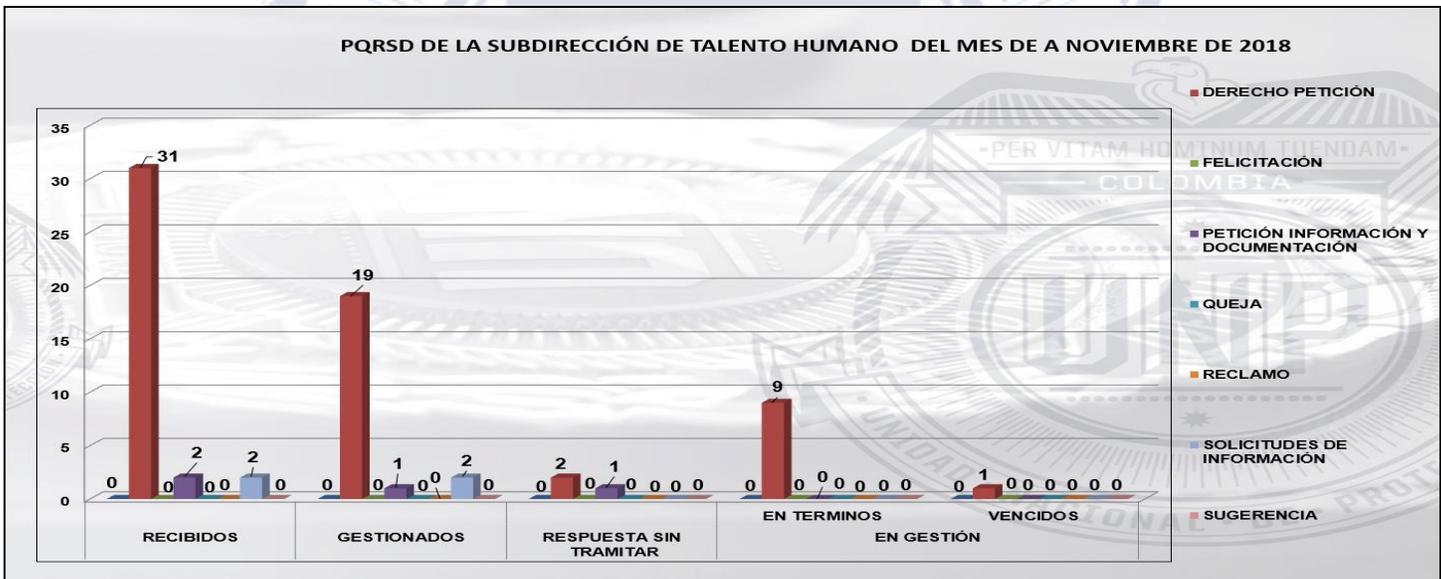
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	31	19	2	9	1	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	1	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>35</b>					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

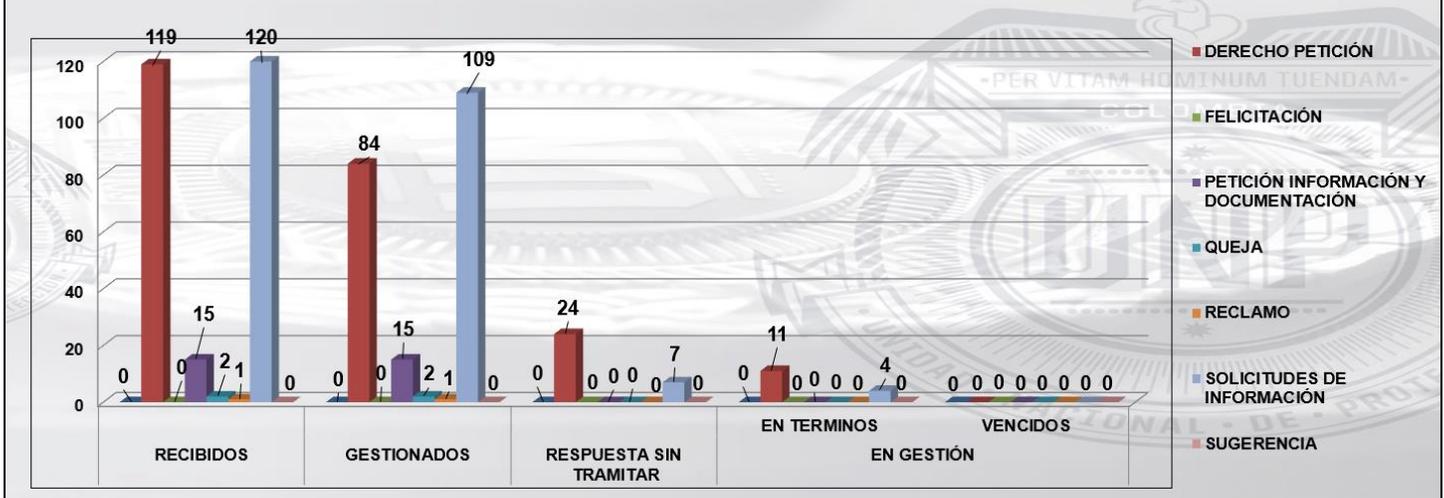


i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018

NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	119	84	24	11	0	119
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15	15	0	0	0	15
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	120	109	7	4	0	120
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>257</b>					

PQRSD DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

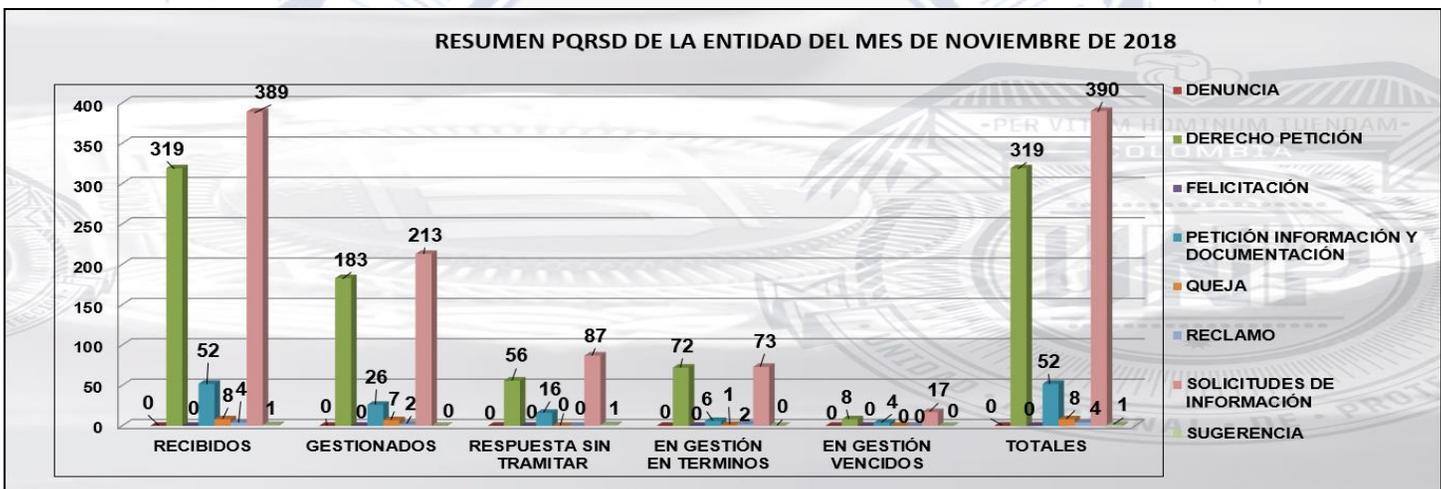
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018						
NOVIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	319	183	56	72	8	319
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	52	26	16	6	4	52
QUEJA	8	7	0	1	0	8
RECLAMO	4	2	0	2	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	389	213	87	73	17	390
SUGERENCIA	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>774</b>					



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

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE NOVIEMBRE

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de noviembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (octubre) que debieron contestarse en el mes de noviembre, y las recibidas en noviembre para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **893** PQRSD, de ese total fueron respondidas **791** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **88,58%**

**El restante 11,42 %** 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 NOVIEMBRE

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

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO NOVIEMBRE DE 2018

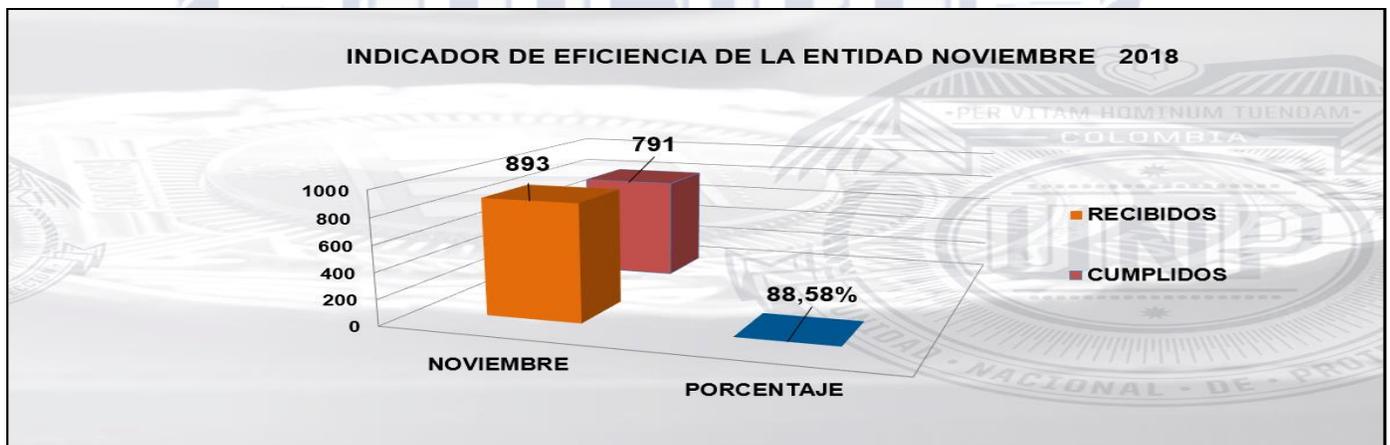
A continuación, se presentan los datos estadísticos de los cuales se colige la oportunidad en las respuestas a PQRSD elevadas ante la Unidad Nacional de Protección.

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 - NOVIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2018	773	590
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	<b>71</b>	<b>71</b>
DEMÁS PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	322	276
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	224	224
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	276	220
<b>TOTAL</b>	<b>893</b>	<b>791</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>88,58%</b>	

\* 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

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

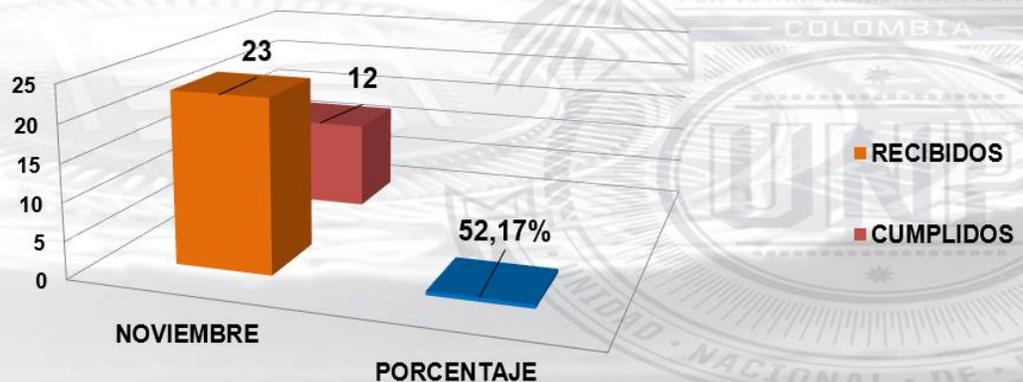
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - NOVIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	16	8
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	2	2
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>12</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>52,17%</b>	

### INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL NOVIEMBRE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

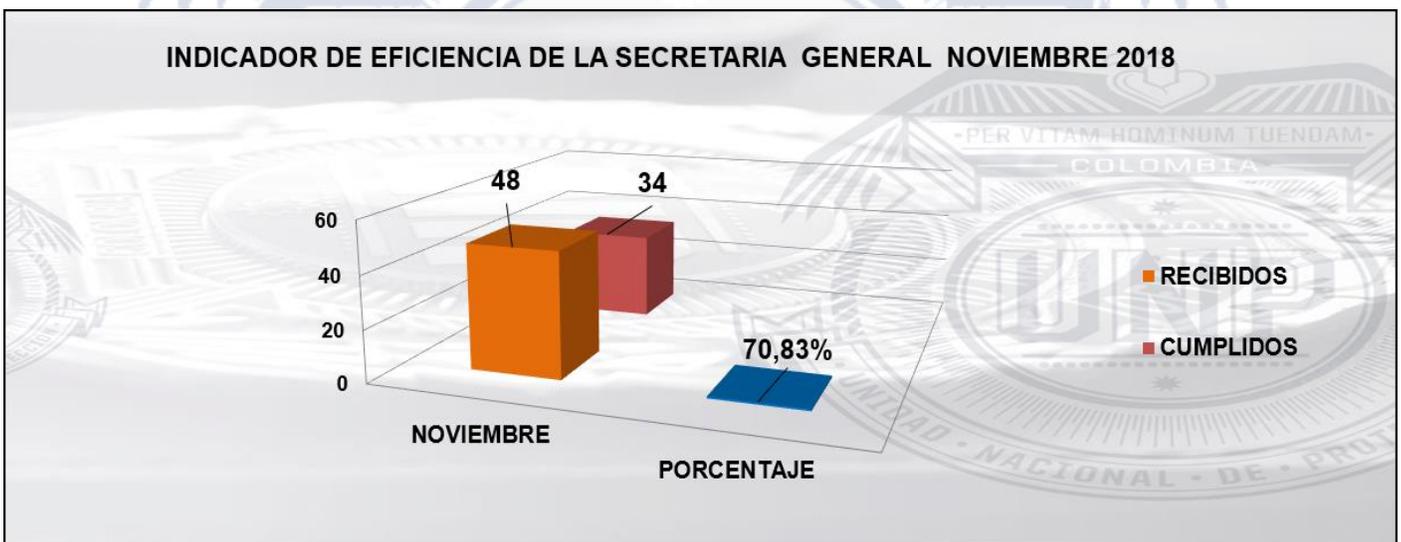
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - NOVIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	20	13
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	17	17
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	11	4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>34</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>70,83%</b>	





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

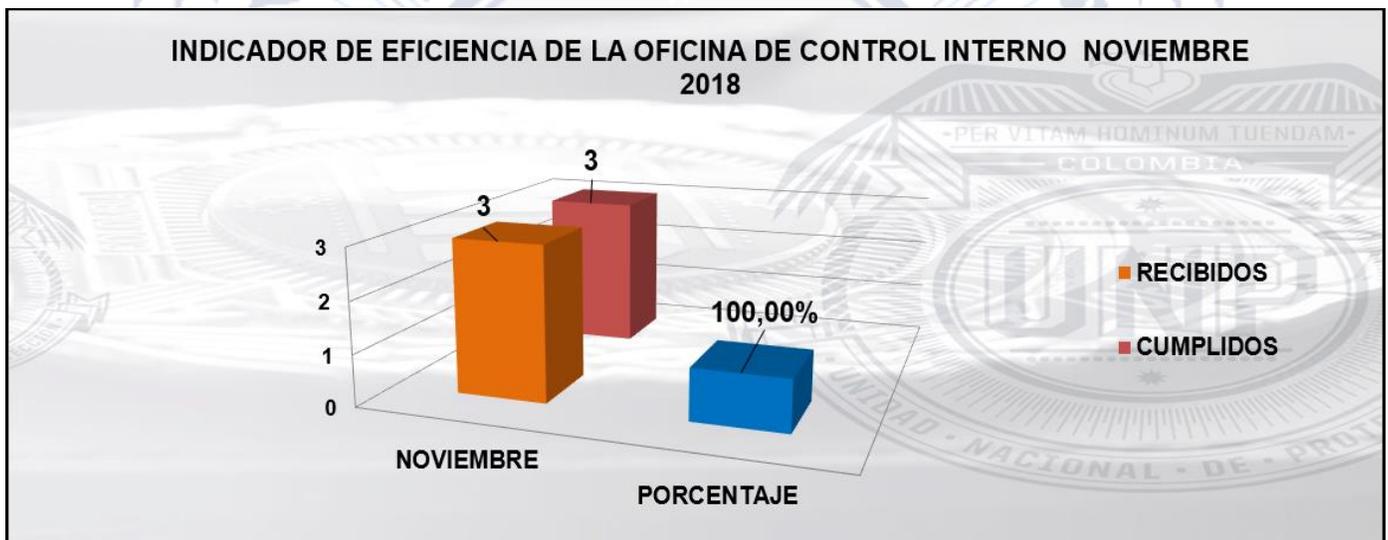
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**c. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - NOVIEMBRE 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

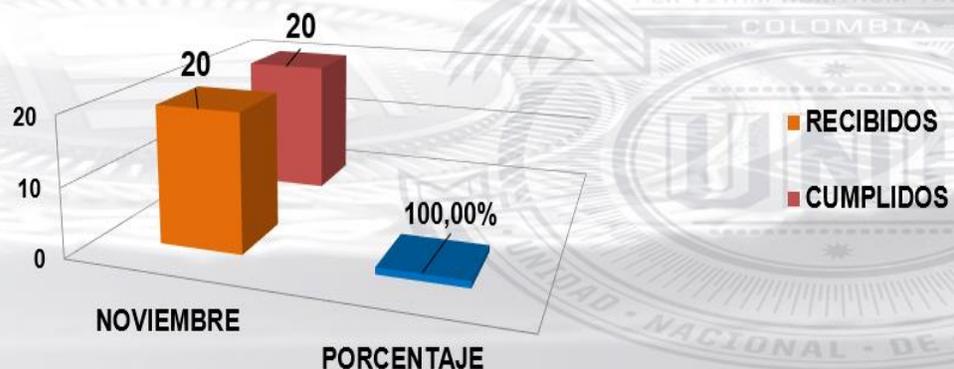
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

<b>OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - NOVIEMBRE 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	6	6
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>100,00%</b>	

**INDICADOR DE EFICIENCIA OFICINA ASESORA JURÍDICA NOVIEMBRE 2018**





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

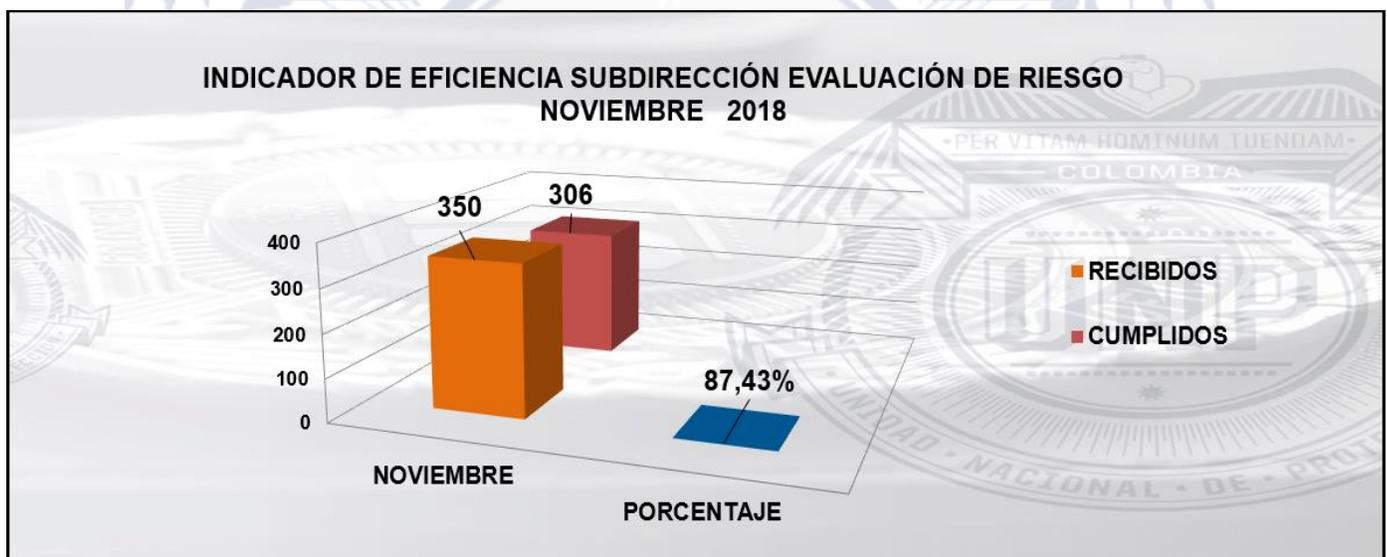
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- NOVIEMBRE 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	153	133
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	73	73
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	124	100
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>306</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>87,43%</b>	





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

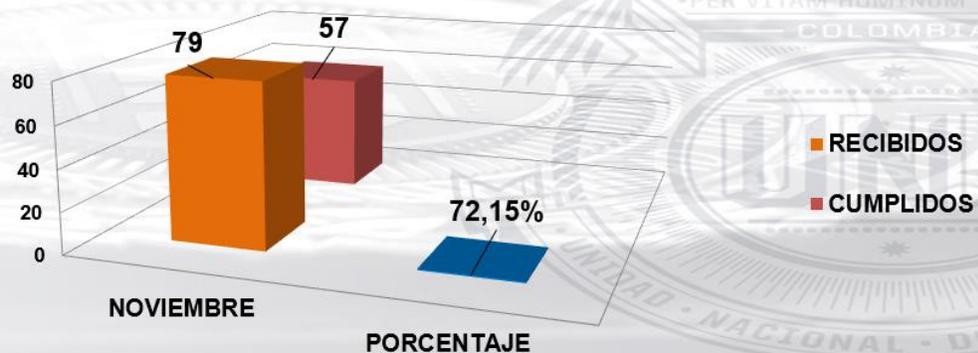


**f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

**OPORTUNIDAD  
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - NOVIEMBRE 2018**

DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	20	15
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	23	23
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	36	19
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>57</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>72,15%</b>	

**INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN NOVIEMBRE 2018**





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

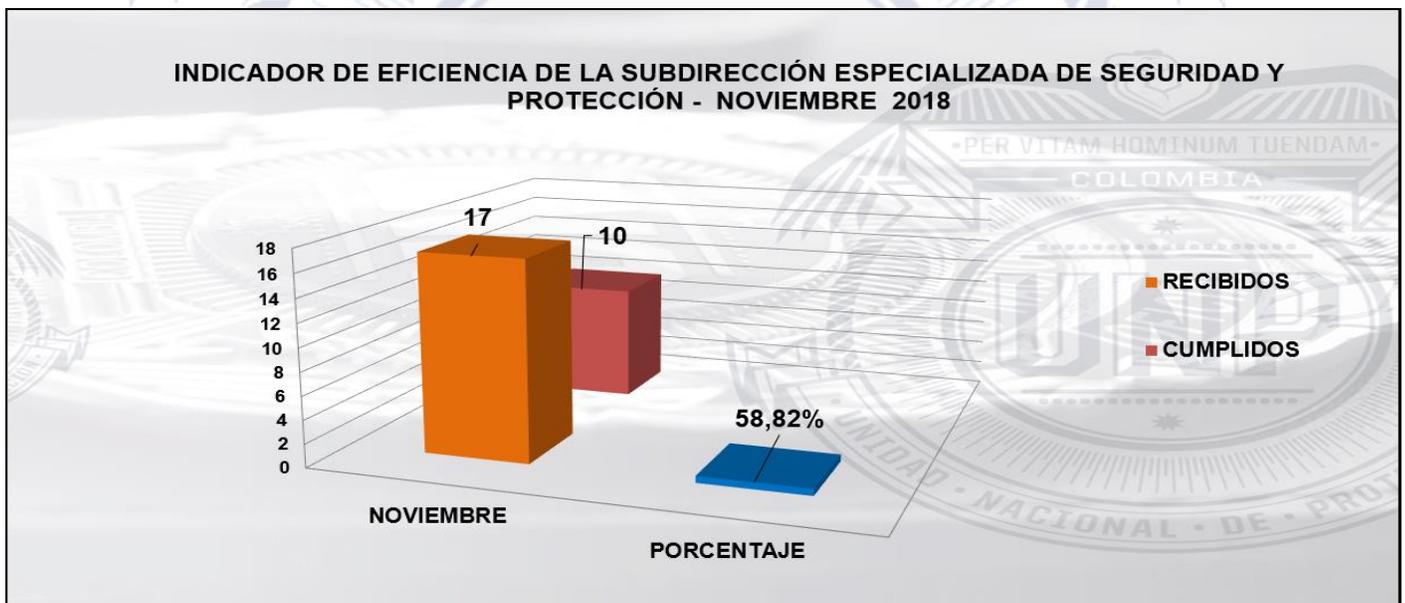
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - NOVIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	3	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	8	8
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	6	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>10</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>58,82%</b>	





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

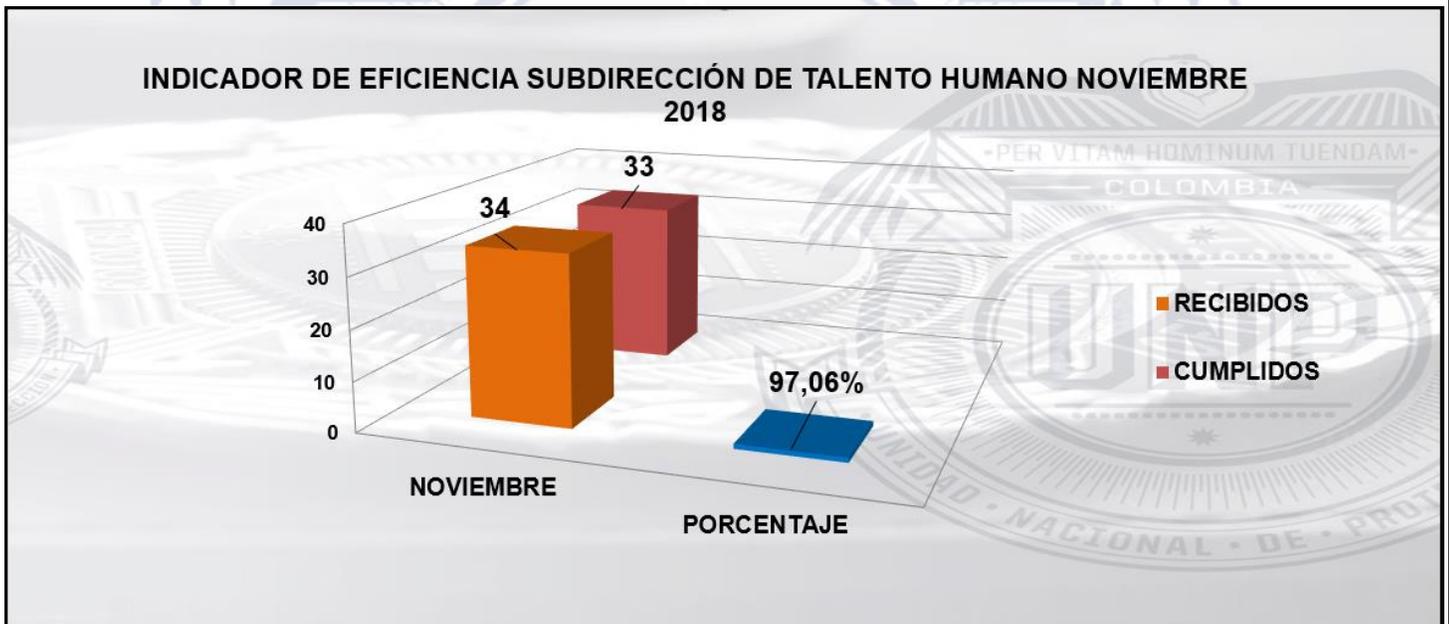
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

<b>OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - NOVIEMBRE 2018</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CUMPLIDOS</b>
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	12	11
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	14	14
PQRSD PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>33</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>97,06%</b>	





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

## NOVIEMBRE DE 2018

### GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

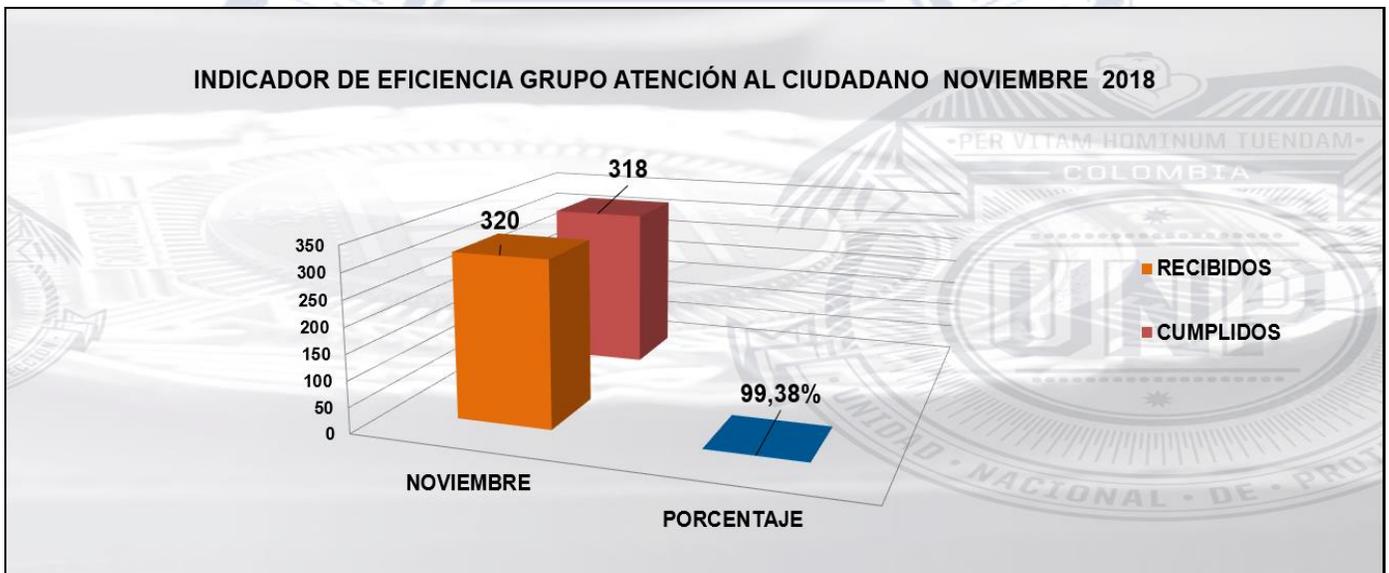
### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



#### i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - NOVIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
<b>*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO</b>	71	71
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN NOVIEMBRE	91	89
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (DICIEMBRE 2018)	80	80
PQRS D PENDIENTES DE OCTUBRE 2018	78	78
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>318</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>99,38%</b>	

\* 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

**NOVIEMBRE DE 2018**

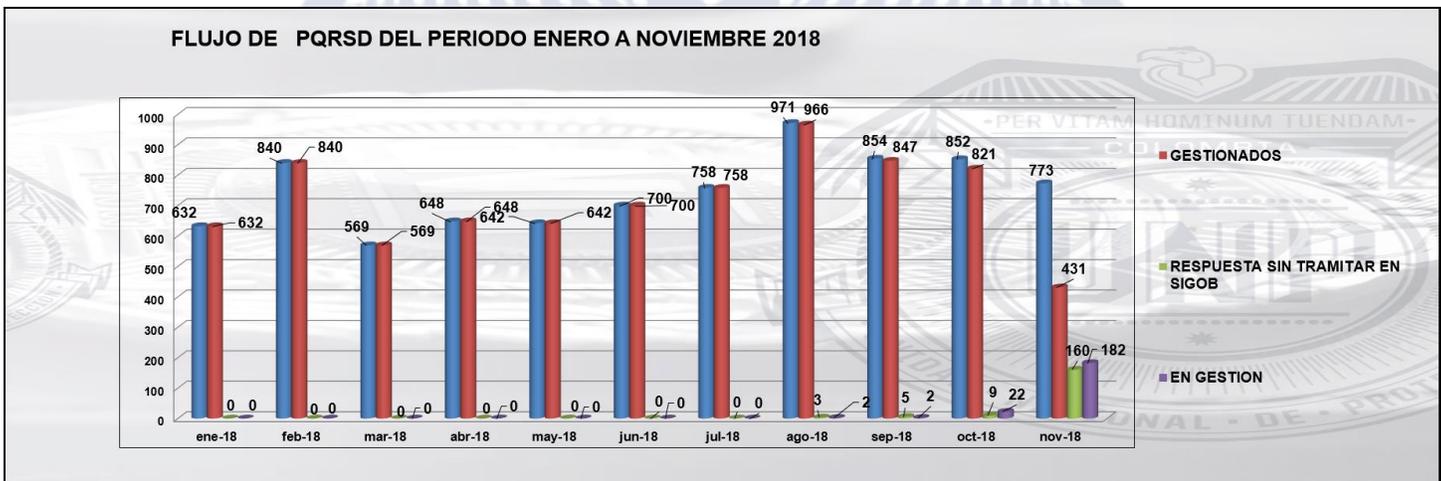
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.2 FLUJO DE PQRSD

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO ENERO A NOVIEMBRE DE 2018													
	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	TOTALES
PQRSD	RECIBIDOS	632	840	569	648	642	700	758	971	854	852	773	8239
	GESTIONADOS	632	840	569	648	642	700	758	966	847	821	431	7854
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	3	5	9	160	177
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	2	2	22	182	208



### 5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en 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

NOVIEMBRE 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 agosto de 2018

REZAGO PQRSD MES DE AGOSTO 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES AGOSTO DE 2018	PENDIENTES A 31 OCTUBRE DE 2018	GESTIONADOS EN NOVIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	455	50	49	1	98,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	80	6	3	3	50,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	9	5	4	1	80,00%
TOTAL ENTIDAD	544	61	56	5	

➤ Rezago del mes de septiembre de 2018

REZAGO PQRSD MES DE SEPTIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 OCTUBRE DE 2018	GESTIONADOS EN NOVIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	18	17	1	94,44%
SECRETARIA GENERAL	18	5	4	1	80,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	347	207	206	1	99,52%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	16	16	12	4	75,00%
TOTAL ENTIDAD	402	246	239	7	

➤ Rezago del mes de octubre de 2018

REZAGO PQRSD MES DE OCTUBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 OCTUBRE DE 2018	GESTIONADOS EN NOVIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SECRETARIA GENERAL	29	10	7	3	70,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	354	227	212	15	93,39%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	73	36	26	10	72,22%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	13	10	7	3	70,00%
TOTAL ENTIDAD	469	396	252	31	63,64%



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRSD mes de noviembre 2018

RESUMEN PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	24	8	2	6	8	16	52,17%
SECRETARIA GENERAL	45	26	5	7	7	19	70,83%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	17	11	3	3	0	6	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	313	110	112	86	5	203	87,43%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	37	1	19	5	25	74,68%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	35	22	3	9	1	13	97,06%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	257	211	31	15	1	47	99,38%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	19	5	3	9	2	14	58,82%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>773</b>	<b>431</b>	<b>160</b>	<b>154</b>	<b>29</b>	<b>343</b>	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	<b>88,58%</b>						

➤ Rezago PQRSD de la Entidad de enero 2018 a corte 30 de noviembre

REZAGO DE PQRSD DE LA ENTIDAD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE NOVIEMBRE 2018				
DEPENDENCIAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	2	6	9	17
SECRETARIA GENERAL	5	7	11	23
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	0	6
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	112	86	22	220
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1	19	18	38
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	9	1	13
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	31	15	1	47
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	3	9	10	22
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>154</b>	<b>72</b>	<b>386</b>
PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A NOVIEMBRE 2018	<b>8239</b>			



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 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 noviembre y de meses anteriores:

365 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en noviembre 2018.

99 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en noviembre 2018.

66 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en noviembre 2018

16 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en noviembre 2018

12 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en noviembre 2018

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en noviembre 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 NOVIEMBRE DE 2018

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE NOVIEMBRE 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	17	2%
Comunicado CERREM	8	1%
Escoltas	12	2%
Funciones y Procedimientos UNP	36	5%
Implementación de Medidas	16	2%
Información Trámite y Servicios UNP	318	41%
Información Estudio Nivel de Riesgo	336	43%
No Competencia UNP	10	1%
Vehiculos	18	2%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>773</b>	<b>100%</b>



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

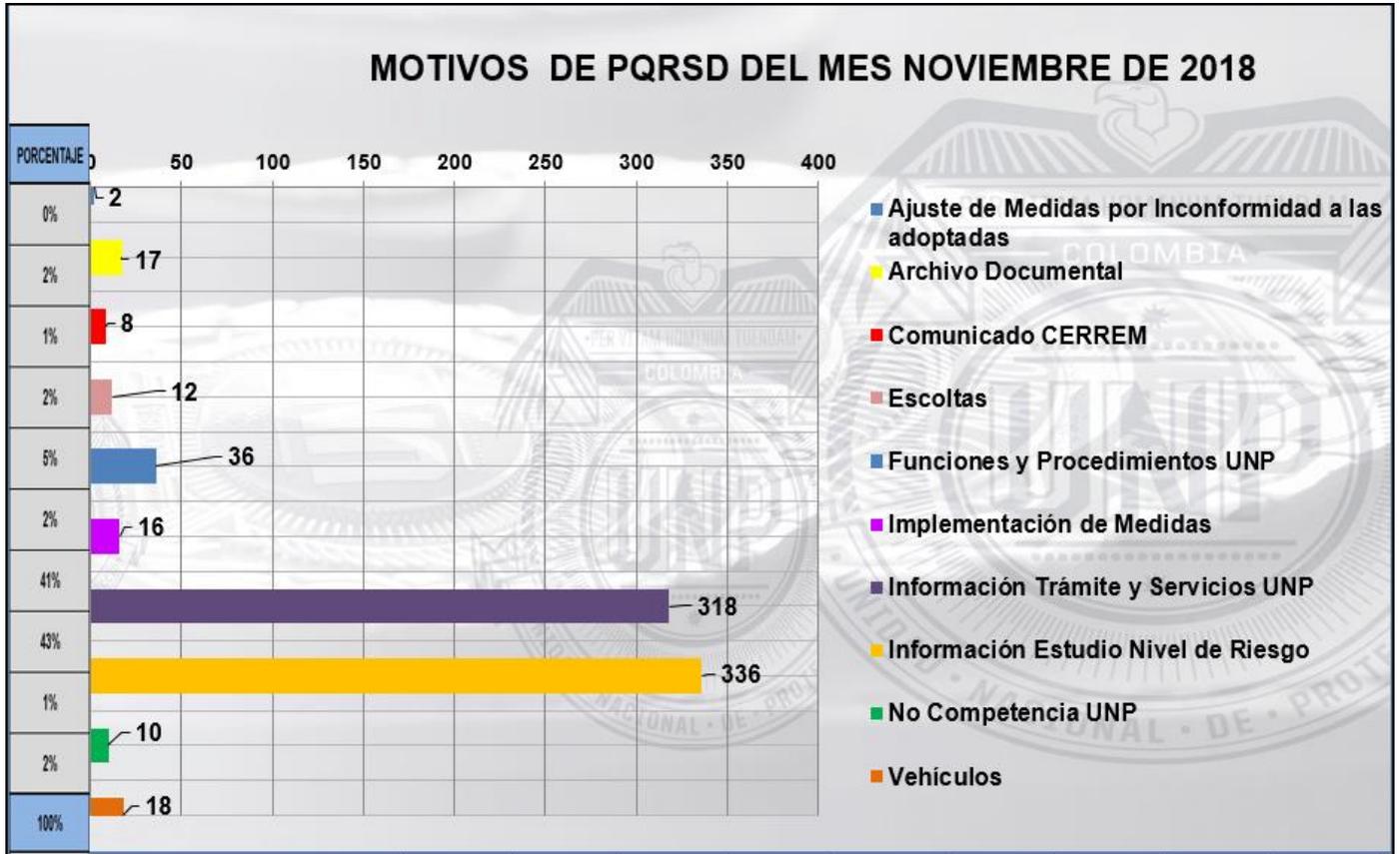
NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivo PQRSD recibidas y atendidas en el mes de noviembre de 2018.



## 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE PQRSD .

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2018

PQRSD POR POBLACIÓN DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	11	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	100	13%
Dirigentes o activistas sindicales.	26	3%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	2	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	85	11%
Periodistas y comunicadores sociales.	9	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	106	14%
Ex Servidores Públicos	1	0%
Dirigente M-19	3	0%
Apoderados Profesionales forenses	4	1%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	13	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	85	11%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	1	0%
Medidas Cautelares	3	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	7	1%
FARC-EP	7	1%
ARN	10	1%
Entidad Pública.	155	20%
Ninguna	145	19%
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>100%</b>



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

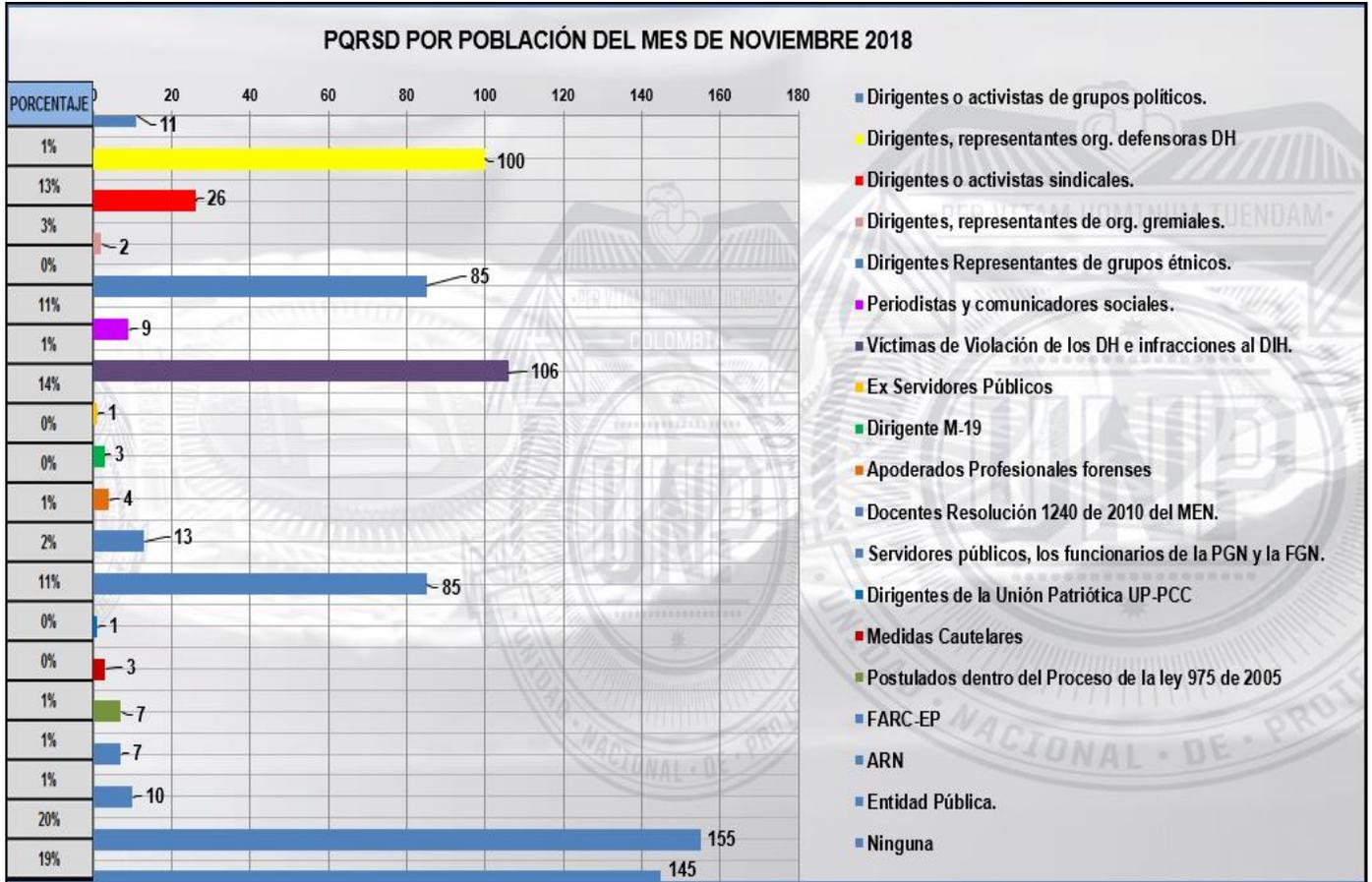
NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

NOVIEMBRE DE 2018

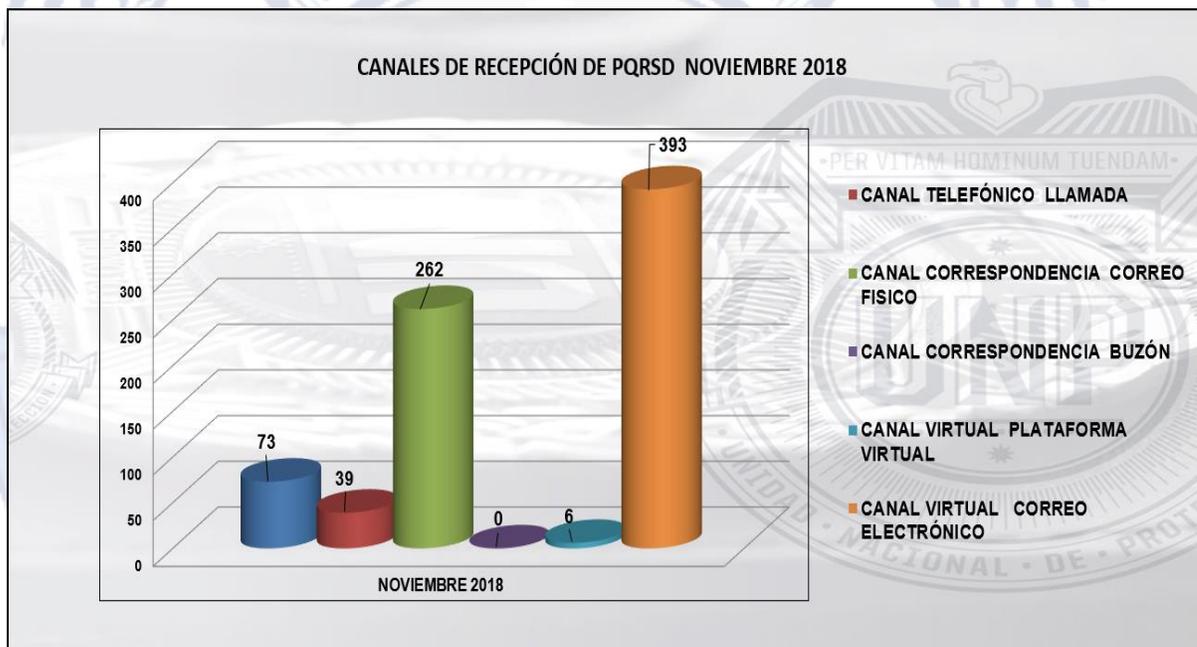
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b.) Canales de recepción de PQRSD.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD		
NOVIEMBRE 2018		
CANAL PRESENCENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	73
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	39
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	262
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	6
	CORREO ELECTRÓNICO	393
TOTAL		773





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



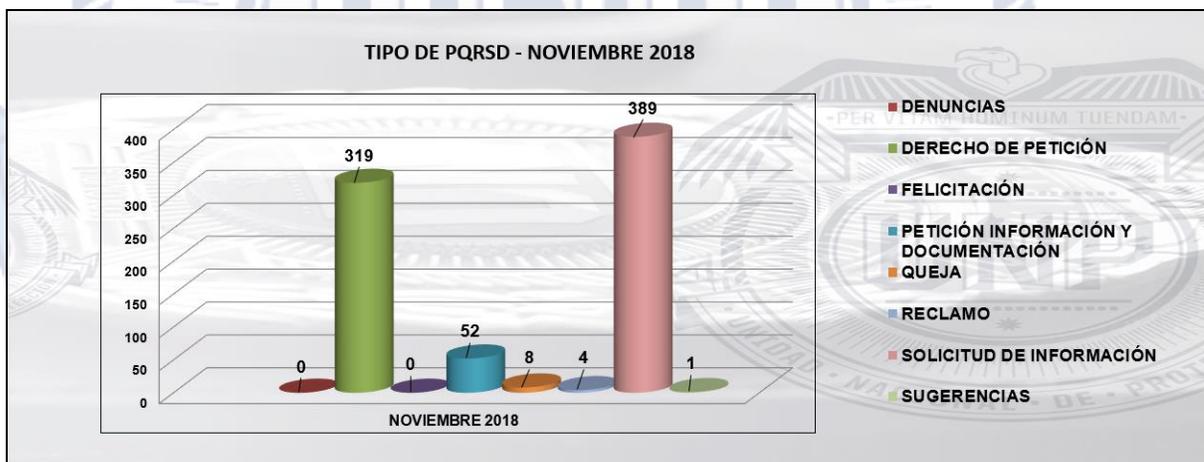
c) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Ninguna en el mes.

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 noviembre 2018

TIPO DE PQRSD	
NOVIEMBRE 2018	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	319
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	52
QUEJA	8
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	389
SUGERENCIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

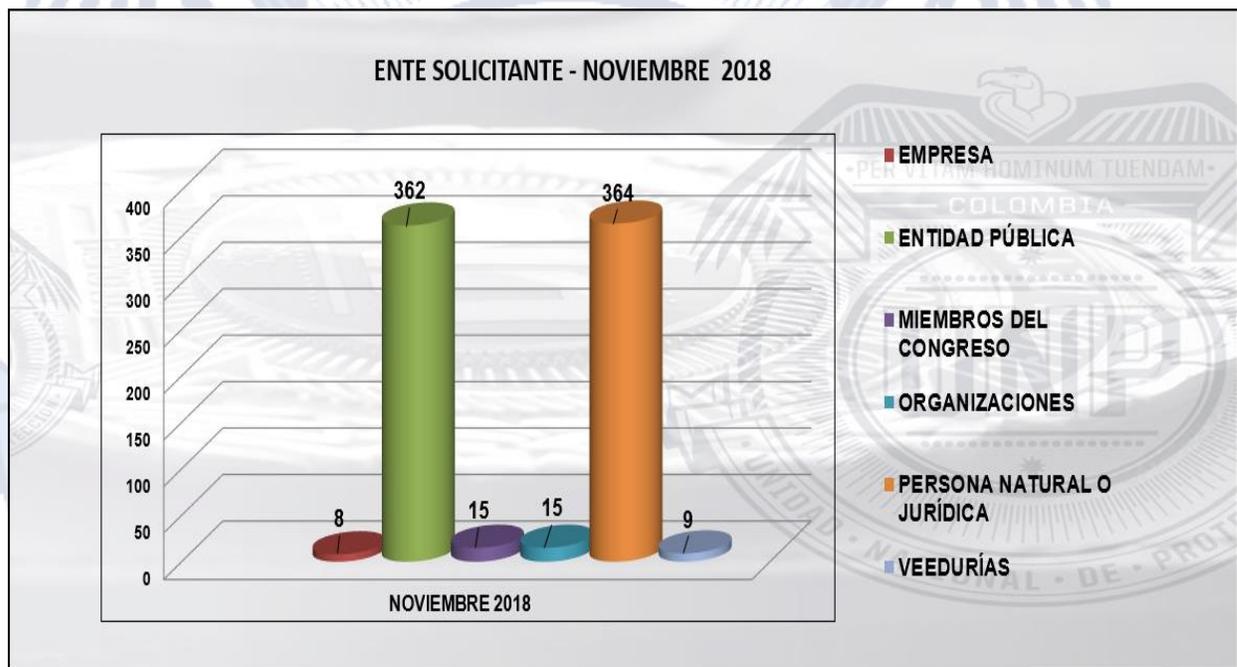
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e) Ente solicitante del mes de noviembre 2018

ENTE SOLICITANTE	
NOVIEMBRE 2018	
EMPRESA	8
ENTIDAD PÚBLICA	362
MIEMBROS DEL CONGRESO	15
ORGANIZACIONES	15
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	364
VEEDURÍAS	9
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### **10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES NOVIEMBRE 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.

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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.

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

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

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

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

### Preguntas Encuesta

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



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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de noviembre de 2018.

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, que evidencia el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos en la llamada y de forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizada la atención de su PQRSD.

Se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRSD referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ PERIODO NOVIEMBRE 2018								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
2	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
3	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
4	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
5	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
6	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
7	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
8	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
9	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
10	NO	4	4	SI	SI	4	B	M



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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
13	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
14	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
15	NO	5	5	SI	SI	4	B	F
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
20	NO	3	5	SI	SI	5	R	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
22	SI	4	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
24	SI	1	5	SI	SI	3	R	M
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
30	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
33	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



35	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
36	SI	4	4	SI	SI	5	B	M
37	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
39	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
40	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
42	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
43	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
44	SI	5	1	SI	SI	5	B	M
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
46	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
47	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
48	SI	5	5	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 48 personas encuestadas 33 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 69% de la población muestra, el 31% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	33	69%
	NO	15	31%
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>



**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, una persona calificó esta pregunta con 3, que corresponde al 2% y una lo calificó con 1 que equivale 2%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

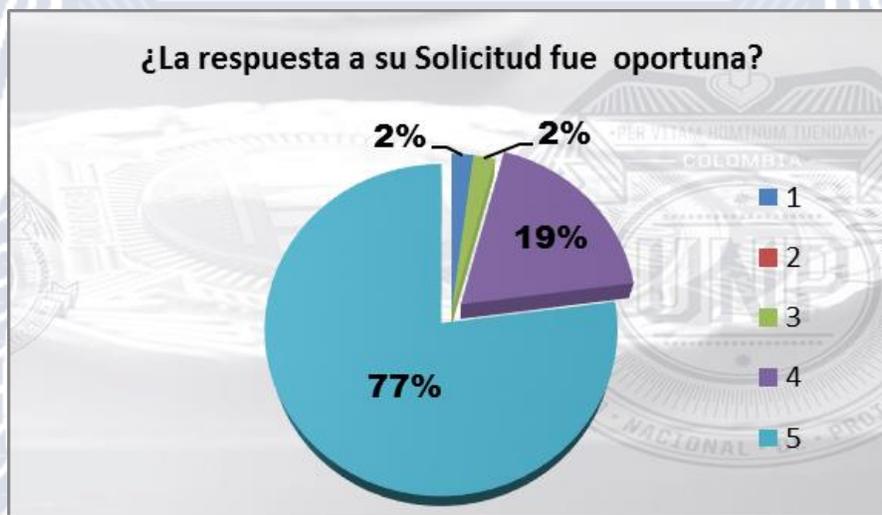
NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	9	19%
	5	37	77%
TOTAL		48	100%



**ORIENTACIÓN**

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 98% de los encuestados han considerado que se sienten satisfechos con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5, una (1) persona lo calificó con 1 que corresponde al 2%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	2%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	9	17%
	5	39	81%
TOTAL		48	100%



DOMINIO

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



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

**NOVIEMBRE DE 2018**

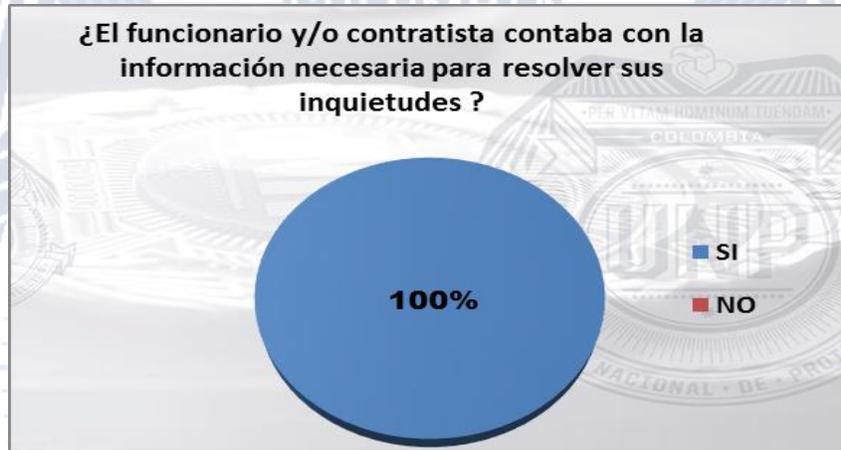
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	48	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		48	100%



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

El 100% de los encuestados han considerado que la respuesta recibida a su petición fue clara y de fácil entendimiento.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	48	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		48	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 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para esta pregunta se vislumbra que de las 48 personas encuestadas en Bogotá,



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, tres (3) personas lo califican con 3 que corresponde al 6%.

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	3	6%
	4	14	29%
	5	31	65%
<b>TOTAL</b>		48	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 48 personas que fueron encuestadas en la



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

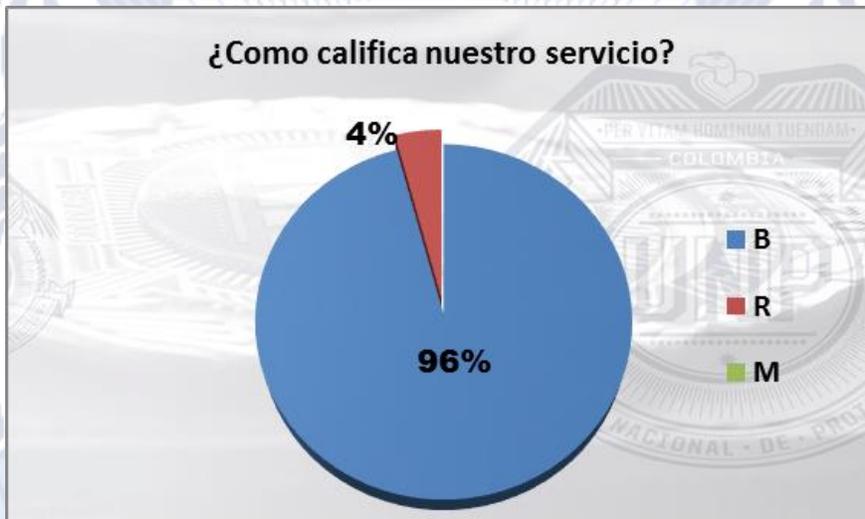
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ciudad de Bogotá, el 96% considera que nuestro servicio es Bueno, dos (2) personas lo califican como regular esto equivale al 4%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	46	96%
	R	2	4%
	M	0	0%
TOTAL		48	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 48 encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá, doce (12) fueron respondidas por mujeres esto corresponde



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

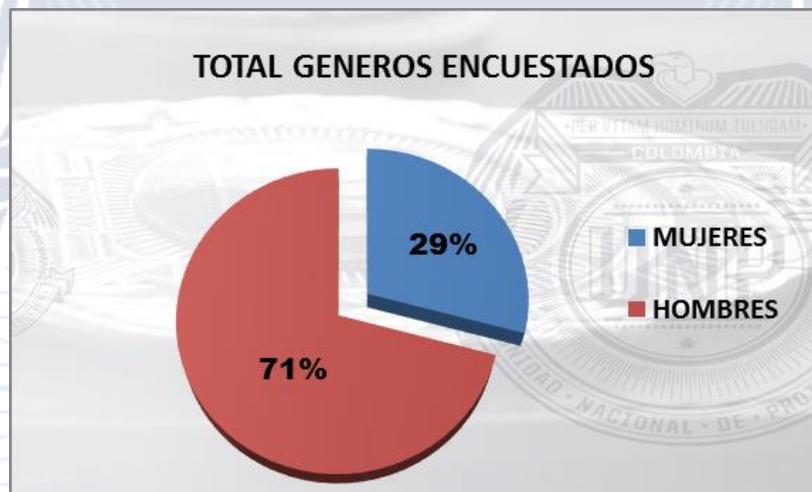
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



al 24%, y 37 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 76% del total de los encuestados durante el mes de noviembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	14	29%
HOMBRES	34	71%
<b>TOTAL</b>	48	100%



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

De las 48 personas encuestadas en Bogotá en el mes de noviembre del presente año, 14 son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

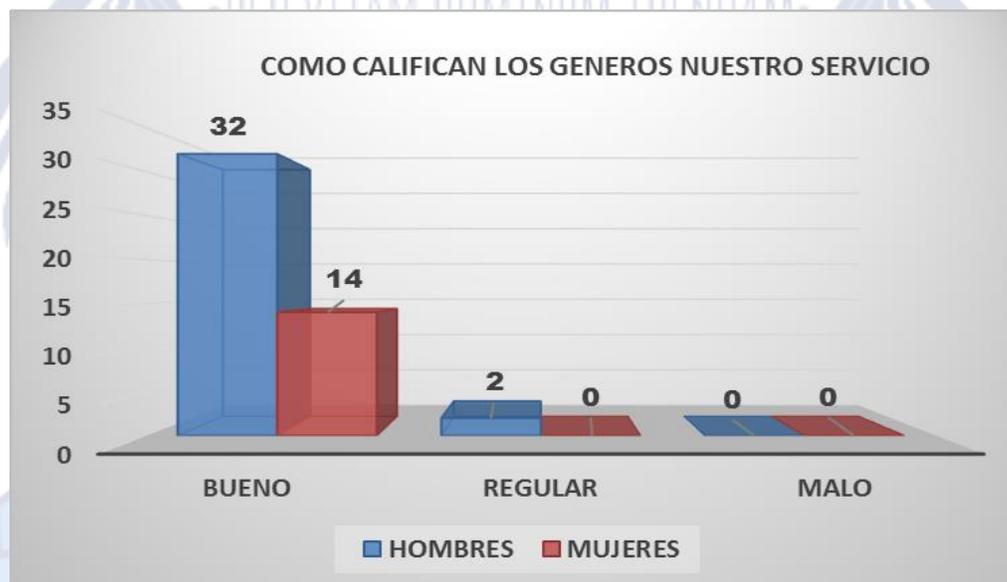
NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
	HOMBRES	MUJERES
BUENO	32	14
REGULAR	2	0
MALO	0	0
	<b>TOTAL</b>	48



### 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 noviembre diligenciaron noventa y un (91) encuestas de satisfacción a las



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



personas que presentaron sus peticiones en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Pasto.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REGIONAL PERIODO NOVIEMBRE 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/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	NO	3	3	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



26	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
34	NO	5	-	SI	-	4	B	M	B/VENTURA
35	-	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
36	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
37	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
38	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
41	SI	1	4	NO	SI	2	R	M	B/VENTURA
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
43	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
44	-	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
45	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
46	NO	3	5	SI	SI	5	R	M	B/VENTURA
47	NO	5	5	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
48	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
49	NO	3	3	SI	SI	3	R	M	B/VENTURA
50	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
51	NO	5	5	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
52	SI	5	4	SI	SI	4	B	F	B/VENTURA
53	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
54	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
55	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
56	NO	5	5	SI	SI	5	B	LGTBI	B/VENTURA
57	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



58	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
59	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
60	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
61	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
62	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
63	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
64	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
65	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
66	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
67	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
68	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
69	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
70	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
71	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
72	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
73	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
74	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
75	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
76	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
77	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
78	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
79	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
80	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
81	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
82	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
83	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
84	-	5	5	SI	SI	5	M	F	IBAGUE
85	-	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
86	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
87	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
88	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
89	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



90	SI	1	3	SI	-	5	B	M	PASTO
91	SI	2	-	SI	-	4	R	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 91 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de noviembre, el 36% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 60% lo realizó por primera vez, cuatro (4) de ellas no respondieron la pregunta, esto equivale al 4%,

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	32	36%
	NO	55	60%
	N.R.	4	4%
TOTAL		91	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 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 94% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, tres personas lo calificaron con 3 que corresponde al 3%, una persona lo califico con 2 esto corresponde al 1% y dos personas lo calificaron con 1 que equivale al 2%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	2	2%
	2	1	1%
	3	3	3%
	4	6	7%
	5	79	87%
TOTAL		91	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE 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 95% 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, tres (3) personas calificaron esta pregunta con tres, esto equivale al 3% y dos (2) personas no respondieron la pregunta, esto corresponde 2%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	3	3%
	4	6	7%
	5	80	88%
	N.R.	2	2%
<b>TOTAL</b>		91	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

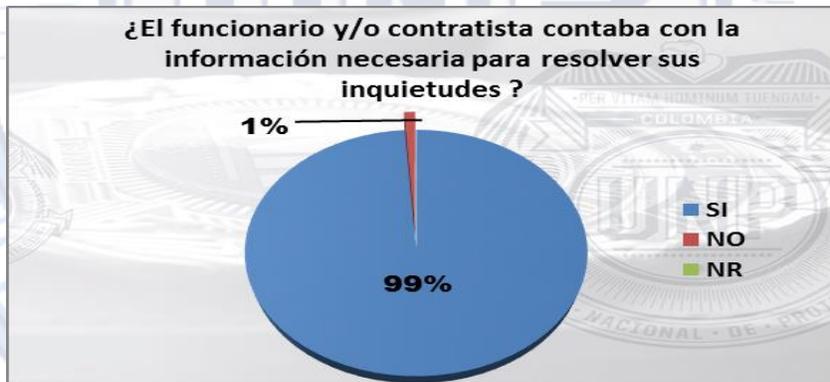


DOMINIO

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 99% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 1% manifestó que el asesor no 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	90	99%
	NO	1	1%
TOTAL		91	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

El 97% de los encuestados han considerado que los respuestas de los asesores fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, el 3% no contestó esta pregunta.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	88	97%
	NO	0	0%
	N.R.	3	3%
TOTAL		91	100%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

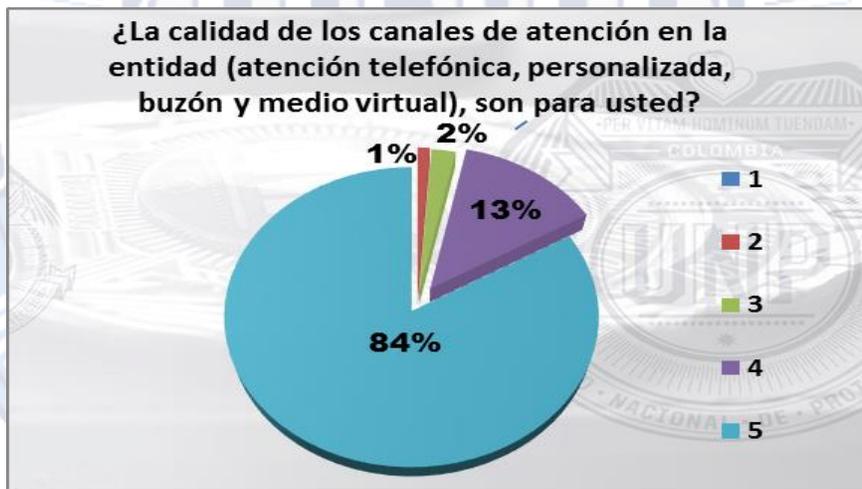
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 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 91 personas encuestadas durante el mes de noviembre en los Grupos Regionales de Protección, el 97% 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 2% y una persona lo califico con dos (1) que equivale a 1%.

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	1%
	3	2	2%
	4	12	13%
	5	76	84%
<b>TOTAL</b>		91	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

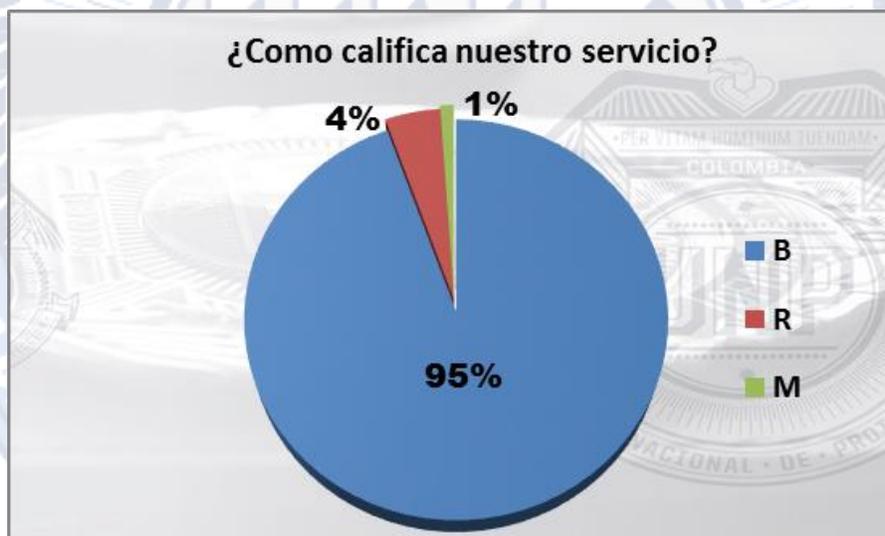
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, logramos establecer que de los noventa y un (91) encuestados en los diferentes Grupos Regionales de Protección de la UNP, durante el mes de noviembre, el 95% de ellos califican nuestro servicio como Bueno, cuatro (4) personas lo calificaron como regular, esto equivale al 4%, una (1) persona lo califico con la mas baja valoración, esto equivale al 1%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	96	95%
	R	4	4%
	M	1	1%
TOTAL		91	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

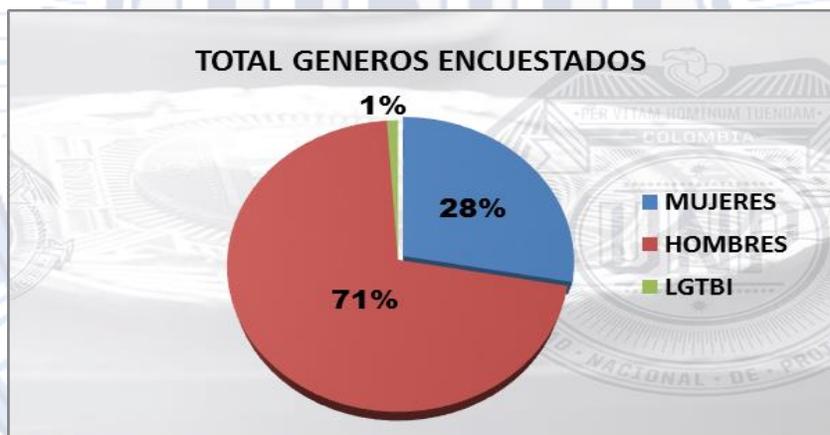
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio? Tenemos que de las noventa y una (91) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, y Pasto; venticinco (25) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 28%, sesenta y cinco (65) por hombres esto corresponde al 71% del total de los encuestados durante el mes de noviembre, una (1) encuesta fue respondida por un miembro de la comunidad LGTBI, esto equivale al 1%.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	25	28%
HOMBRES	65	71%
LGTBI	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

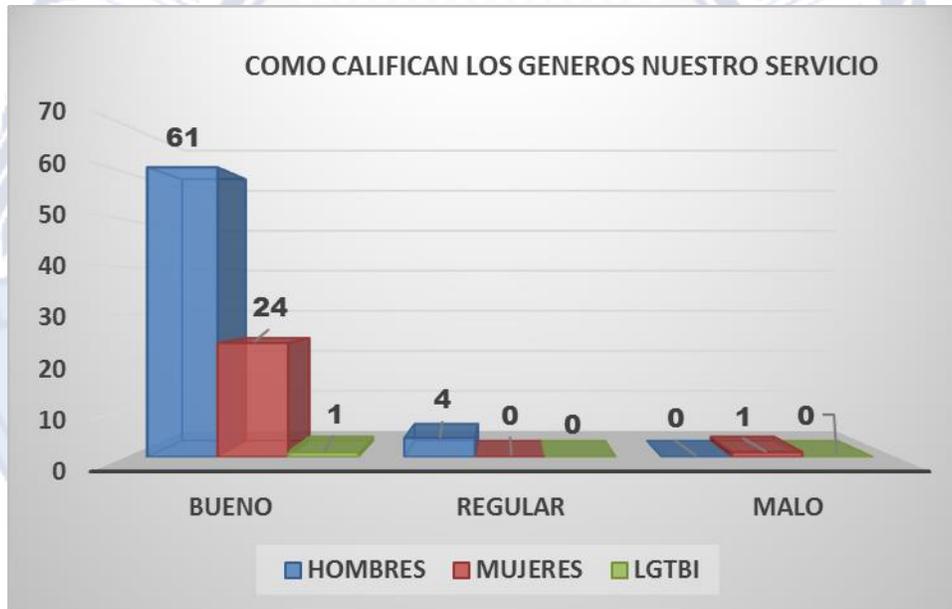
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.**

De los noventa y un (91) ciudadanos encuestados en las diferentes sedes de la UNP a nivel nacional durante el mes de noviembre del presente año, ochenta y seis (86) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno, un (1) ciudadano de la comunidad LGBTI contesto nuestra encuesta y calificó nuestro servicio como bueno..

TOTAL, ENCUESTADOS			
	HOMBRES	MUJERES	LGTBI
BUENO	61	24	1
REGULAR	4	0	0
MALO	0	1	0
<b>TOTAL</b>	91		





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

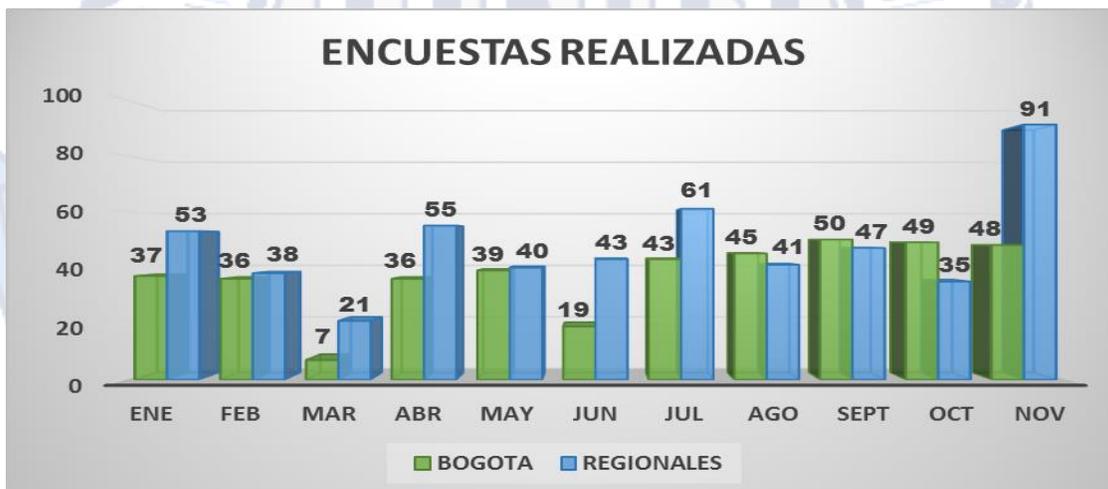


11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A NOVIEMBRE DE 2018)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a noviembre 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 MAYO		
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
NOVIEMBRE	48	91





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

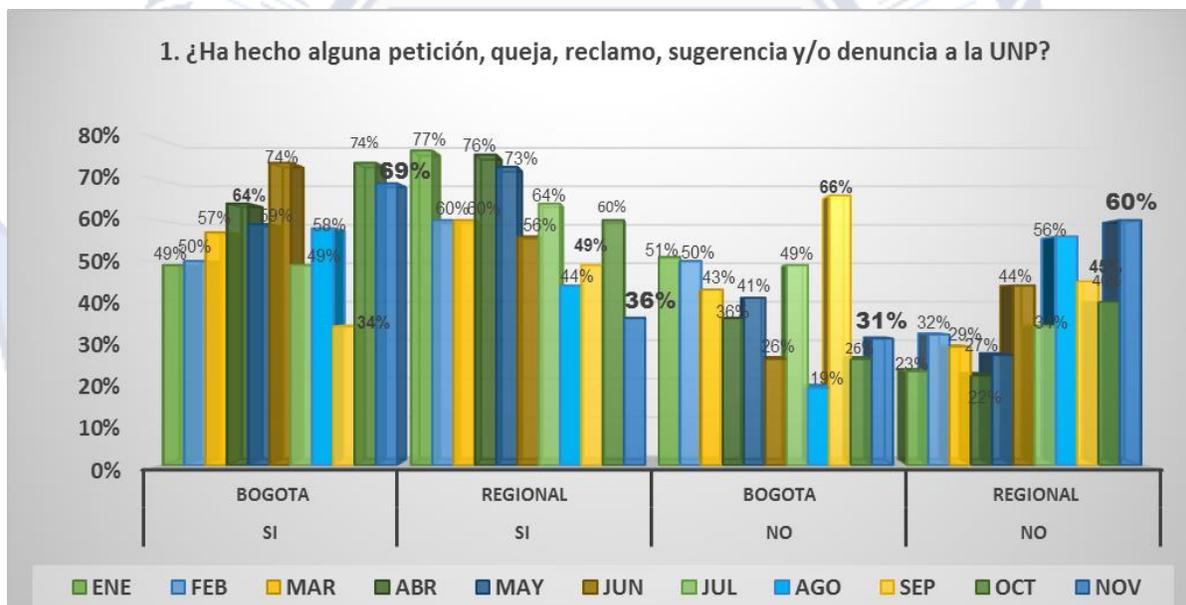
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ **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%
NOVIEMBRE	69%	36%	31%	60%





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

**NOVIEMBRE 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%
NOVIEMBRE	2%	0%	2%	19%	77%





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

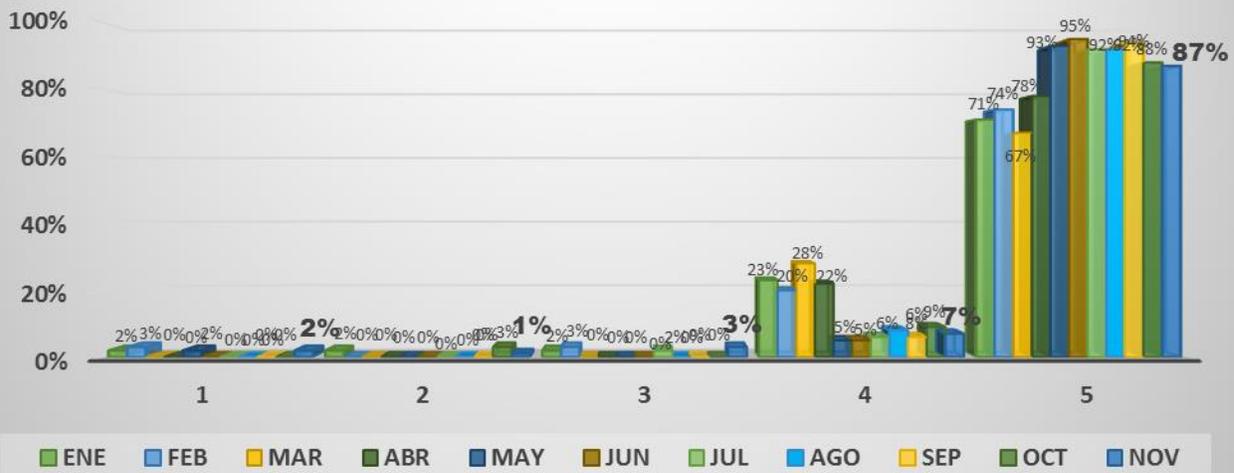
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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%
NOVIEMBRE	2%	1%	3%	7%	87%	0%

**2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?**





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

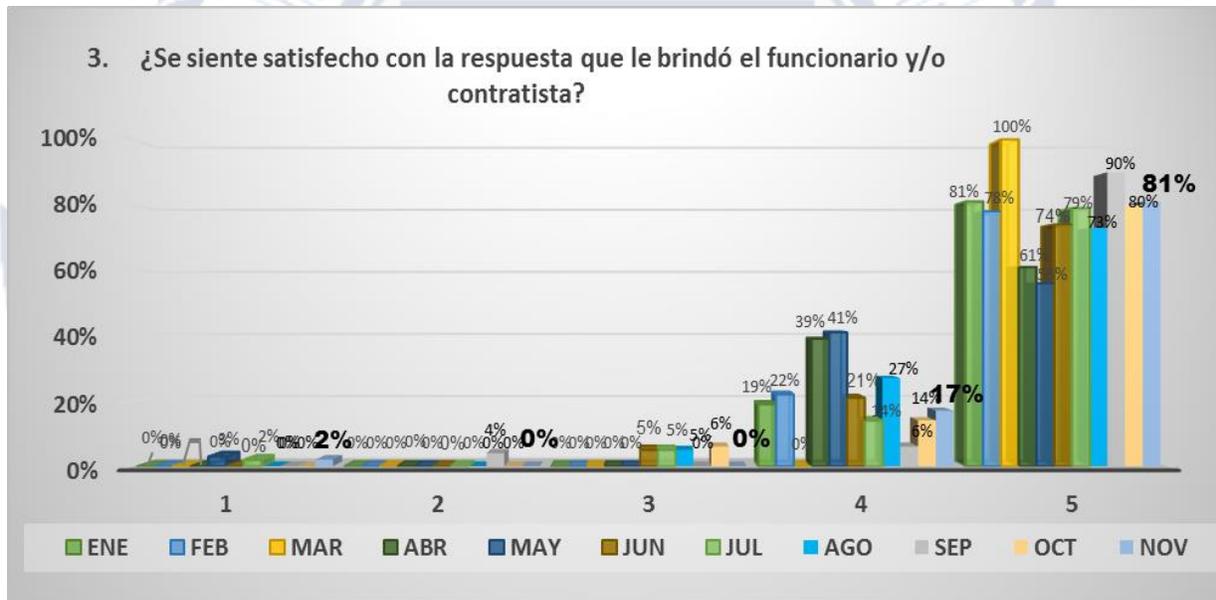
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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%
NOVIEMBRE	2%	0%	0%	17%	81%





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

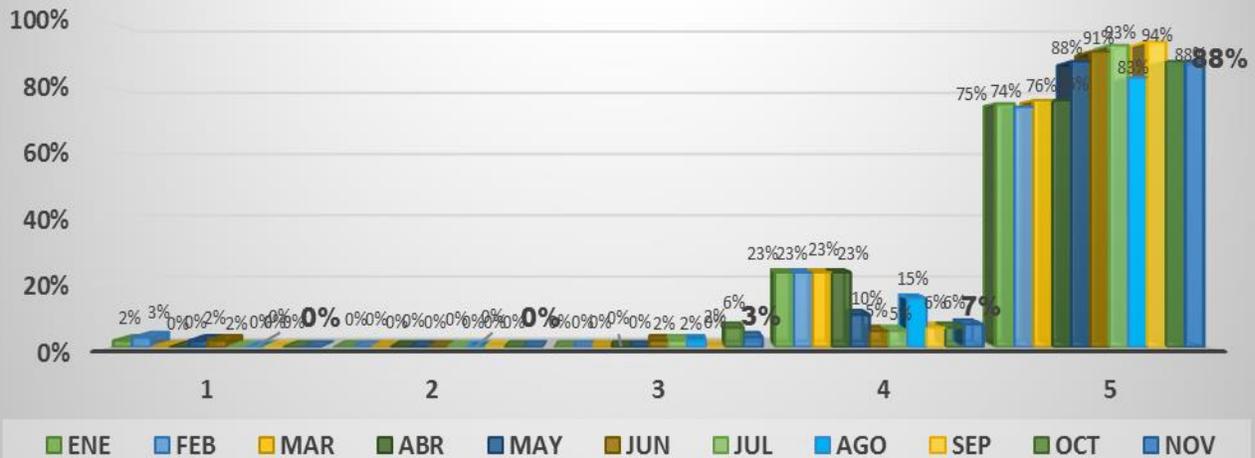
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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%
NOVIEMBRE	0%	0%	3%	7%	88%	0%

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





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

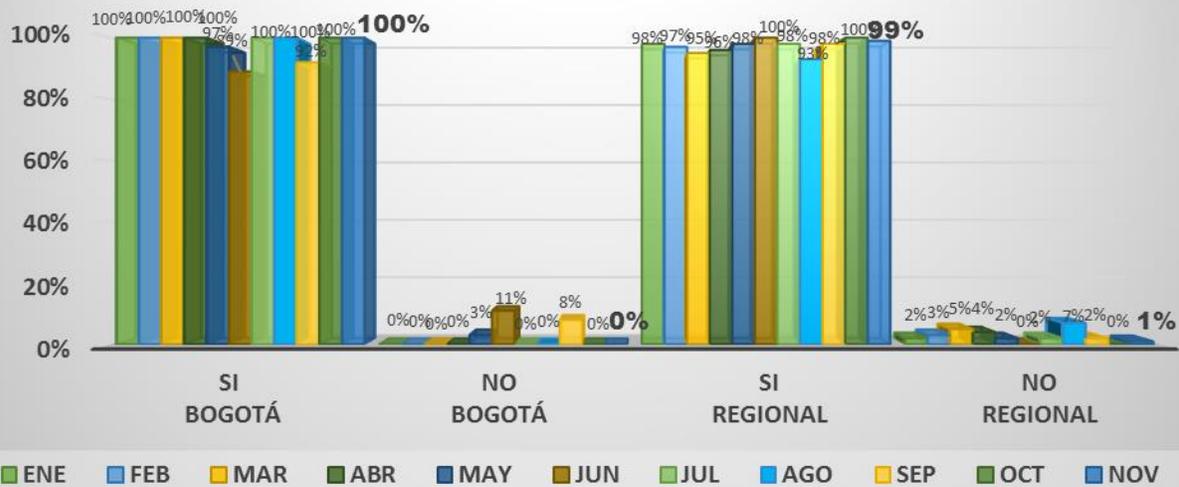
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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%
NOVIEMBRE	100%	0%	99%	1%	0%

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





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

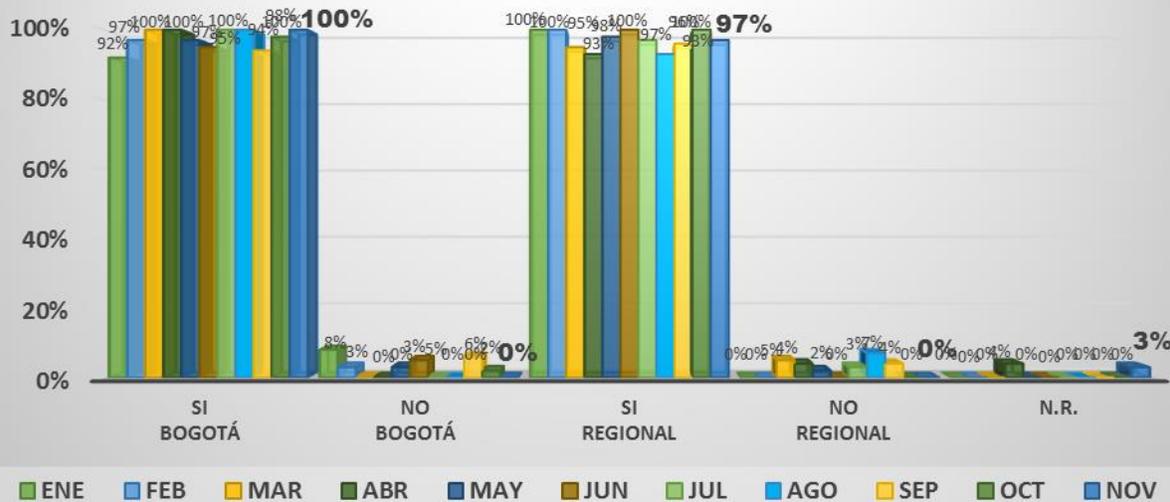
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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

**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**

**NOVIEMBRE DE 2018**

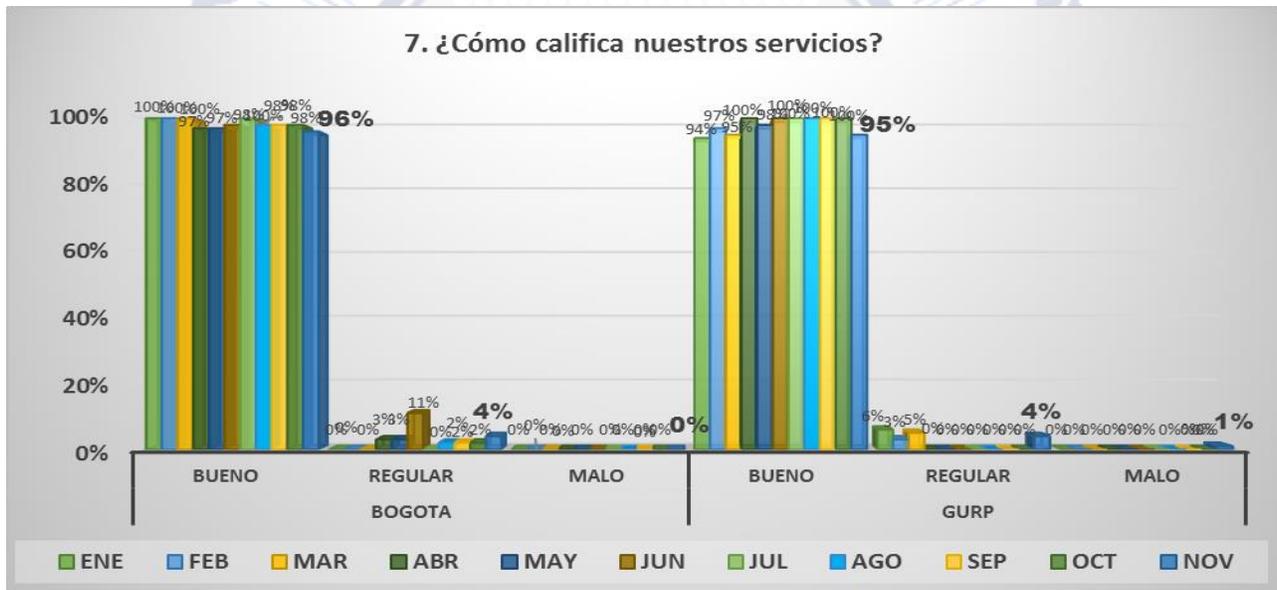
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
NOVIEMBRE	96%	4%	0%	95%	4%	1%





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

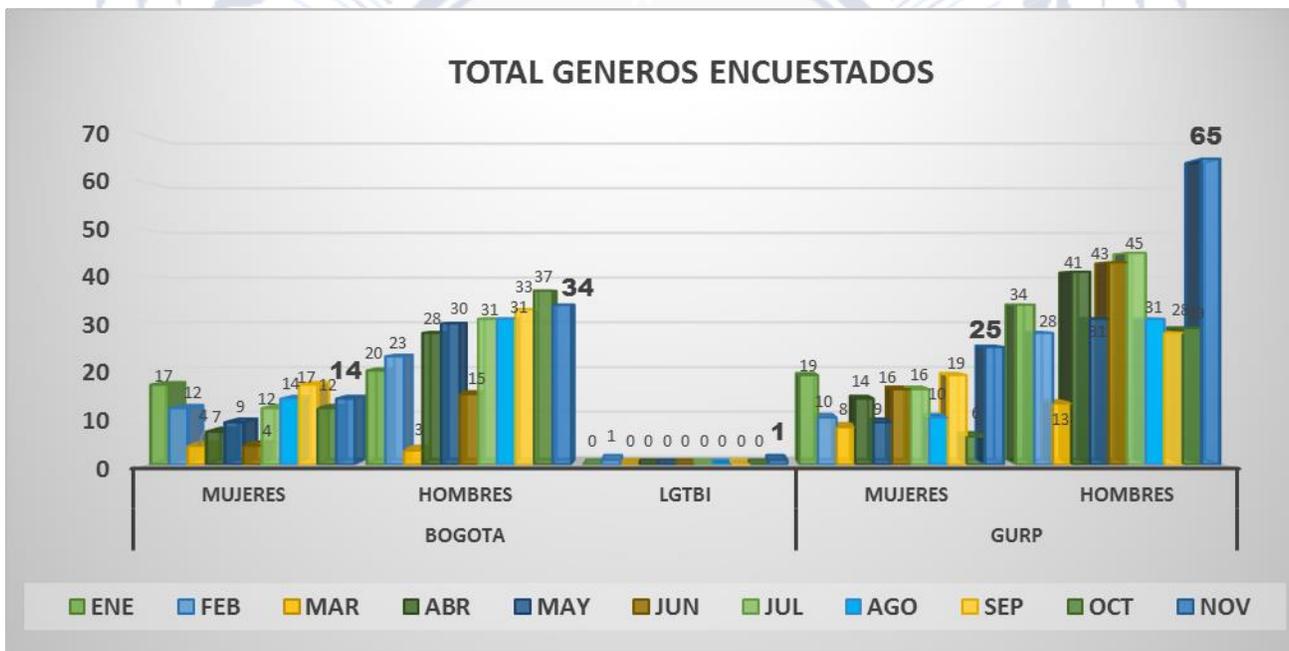
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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
NOVIEMBRE	14	34	0	25	65	1





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

**NOVIEMBRE DE 2018**

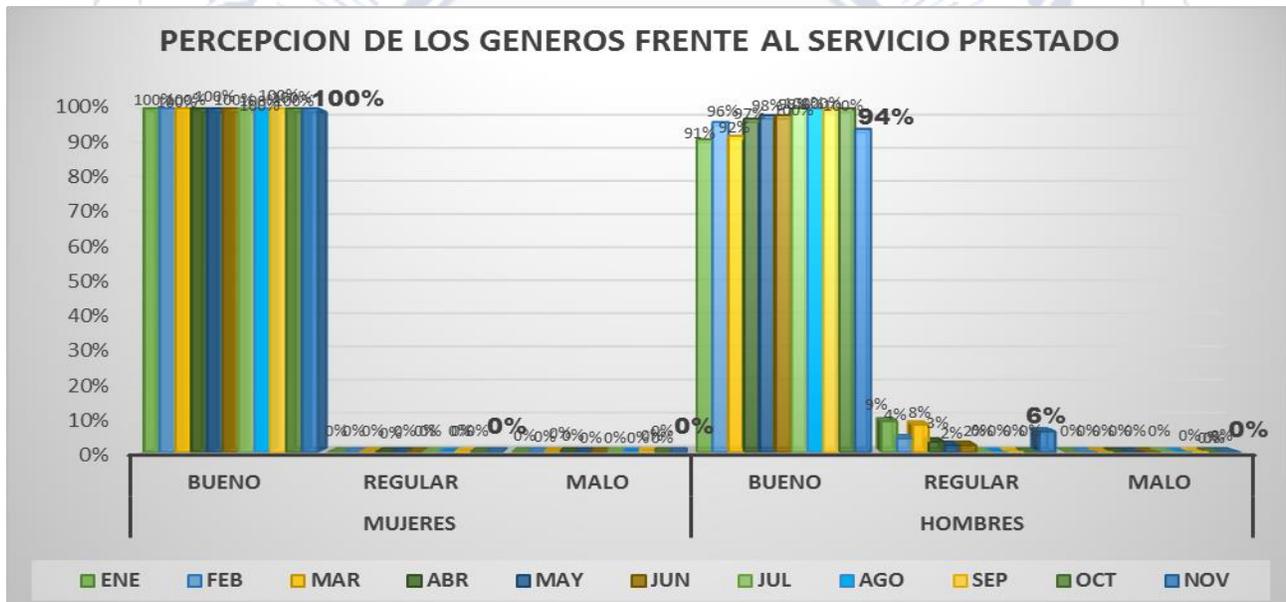
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
NOVIEMBRE	100%	0%	0%	94%	6%	0%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

NOVIEMBRE DE 2018

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 12. CONCLUSIONES

- En lo referente a la variable que califica la rapidez con que el asesor dio respuesta a PQRSD se vislumbra para el presente periodo, que dos (2) personas del total de los encuestados en las Sedes Regionales calificaron con el valor mas bajo esta pregunta; en el seguimiento de verificación efectuado se pudo establecer que la inconformidad no deviene de la oportuna atención brindada por el asesor del Grupo de Atención al Ciudadano sino de la lentitud en que se resuelve desde el nivel central lo referente a la implementación de medidas, ya que resalta la excelente atención ofrecida por el funcionario que atendió telefónicamente su petición.
- En lo referente a la variable que evalúa la satisfacción por el servicio prestado se tiene que del total de encuestados diligenciadas tanto en el nivel central como en las sedes regionales de la entidad; siete (07) personas lo calificaron como regular; dentro del seguimiento efectuado se estableció que las inconformidades se dan por que las respuestas brindadas a algunas de las peticiones no colmaron las expectativas de los peticionarios; porque en otras hay demora en las repuestas o por errot en el diligenciamiento de la encuesta.
- Se observa que de las ciento treinta y nueve (139) encuestas diligenciadas durante el mes de noviembre tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, treinta y nueve (39) fueron respondidas por mujeres, noventa y nueve (99) por hombres, una (1) por un ciudadano perteneciente a la comunidad LGTBI. El 100% de las mujeres encuestadas y el ciudadano de la comunidad LGTBI calificaron nuestro servicio como bueno.
- Para el presente periodo se resalta el interés manifiesto por el Grupo Regional de Protección con sede en Buenaventura (Valle), en conocer que tan satisfechos han quedado los peticionarios a quienes les han gestionado sus PQRSD, como quiera que para el presente periodo aportó cuarenta y cuatro (44) encuestas diligenciadas; las cuales fueron incluidas dentro del presente informe.
- Se destaca como oportuno, claro y eficiente el apoyo brindado por el enlace de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá con los Grupos Regionales de Protección de la entidad, ya que esto ha redundado en la reducción de llamadas y atenciones personalizadas de los ciudadanos que se ubican en el nivel regional hacia el nivel central, evitando desplazamientos innecesarios de los beneficiarios, para impetrar su PQRSD.



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

**NOVIEMBRE DE 2018**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



- Es de señalar que para el mes de noviembre 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.
- Debido a la gestión adelantada por la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de atención al Ciudadano y las diferentes dependencias de la UNP como lo son: Dirección General, Secretaria General, Subdirección de Protección, Subdirección de Evaluación de Riesgo y la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección se disminuyó el rezago de PQRSD.
- 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.

**Líder del Proceso,**

**LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Proyectó:</b>	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/12/2018
<b>Revisó:</b>	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/12/2018
<b>Aprobó:</b>	Luz Angelica Vizcaino Solano /Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		05/12/2018

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.