



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS D**

DICIEMBRE

BOGOTÁ D.C

03/1/2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS D POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D MES DICIEMBRE.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD.....	15
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2018.....	25
4.2 FLUJO DE PQRS D.....	26
5. ANALISIS REZAGOS PQRS D DE LA ENTIDAD AÑO 2018.....	26
6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DICIEMBRE.....	30
7. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES DICIEMBRE.....	31
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D.....	32
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	33
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DICIEMBRE 2018.....	36
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	36
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	42
11. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A DICIEMBRE 2018.....	60
12. CONCLUSIONES.....	71



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION 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 PETICIONES QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) POR DEPENDENCIAS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el mes de diciembre y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **654** PQRSD recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRSD para responder en el mes de diciembre, estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de estas por mes.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

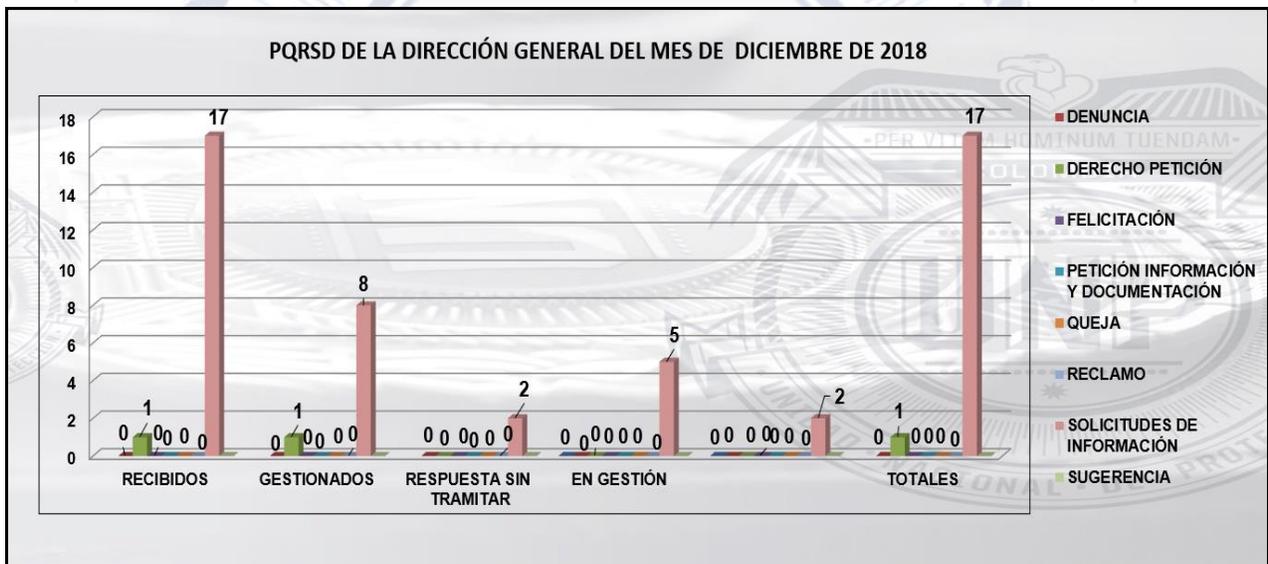
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
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	17	8	2	5	2	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

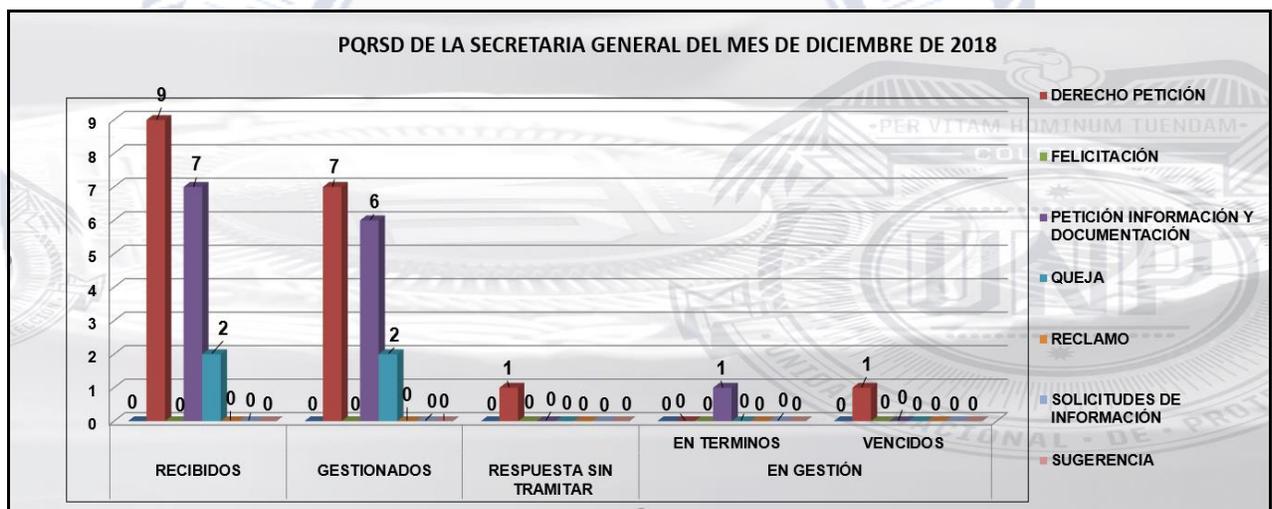
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	7	1	0	1	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	6	0	1	0	7
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	18					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

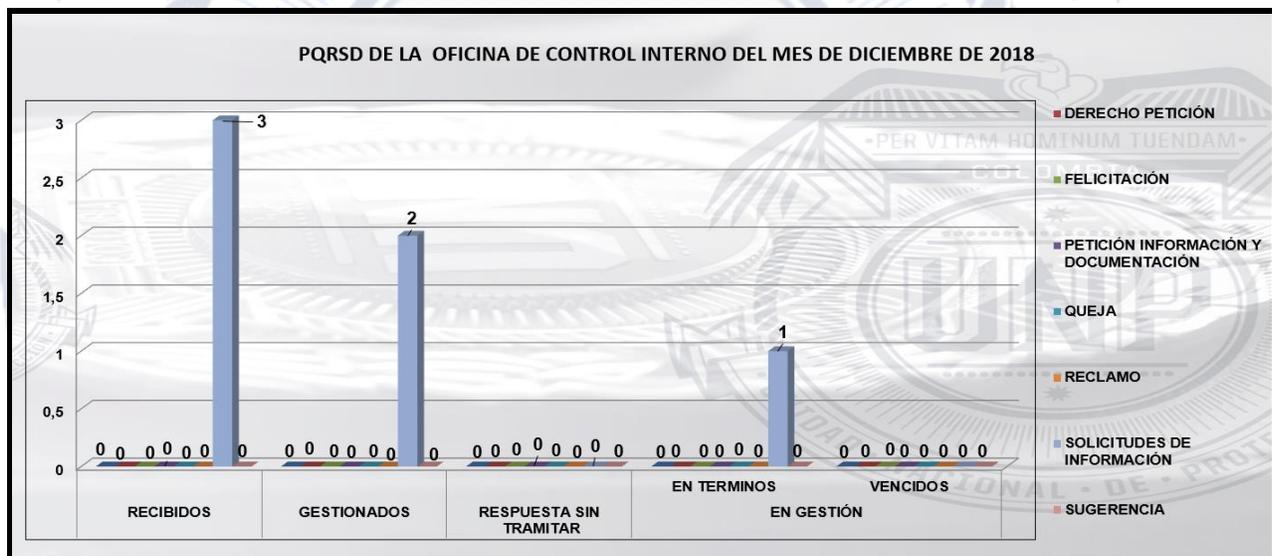
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	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	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	3					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

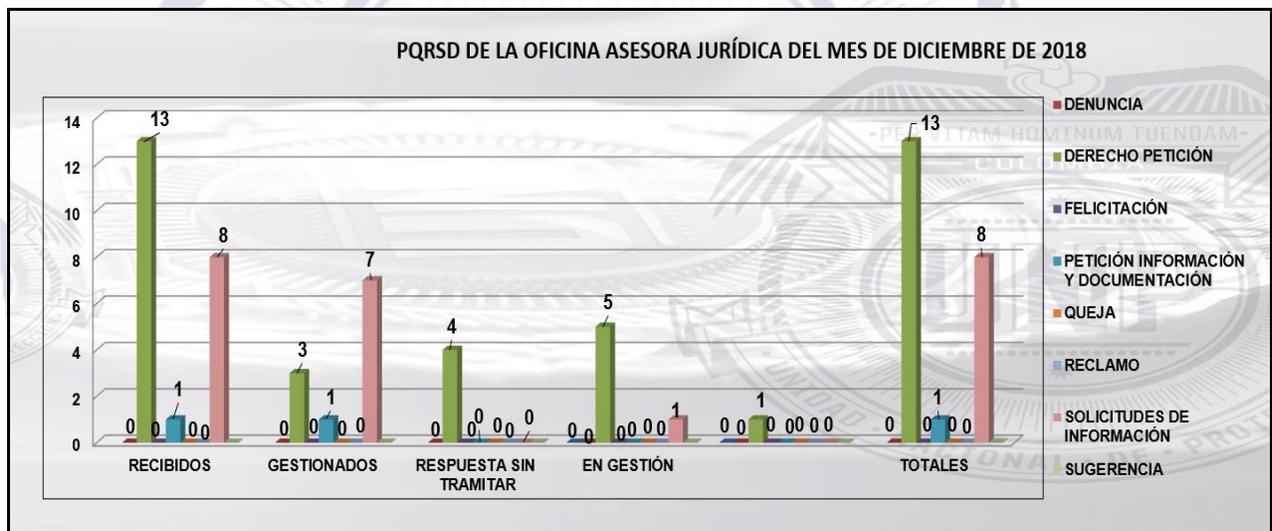
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	3	4	5	1	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	7	0	1	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	22					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

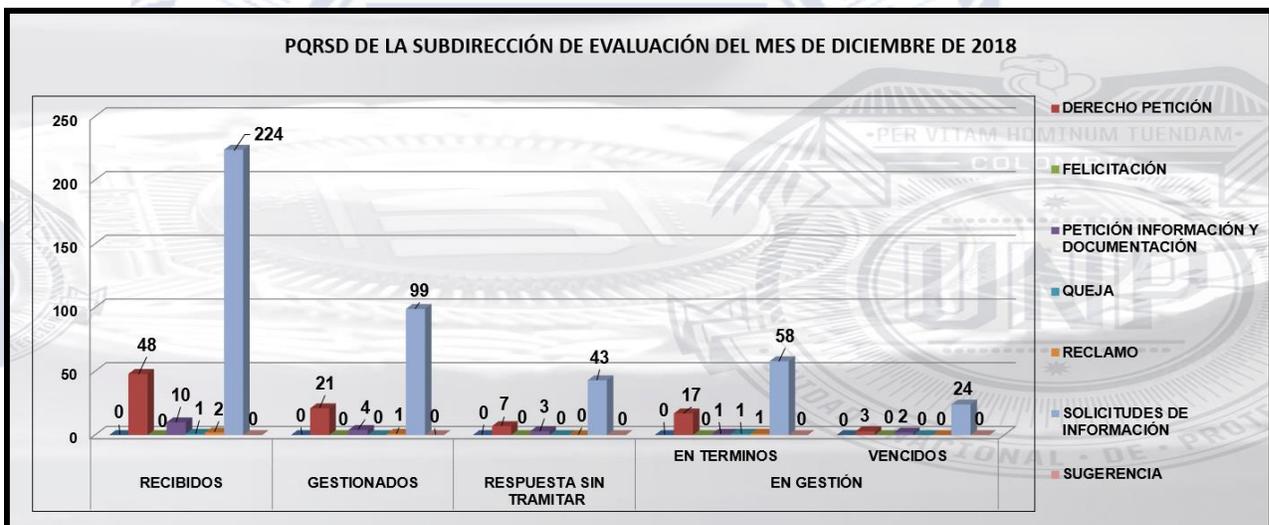
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	48	21	7	17	3	48
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10	4	3	1	2	10
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	224	99	43	58	24	224
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	285					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

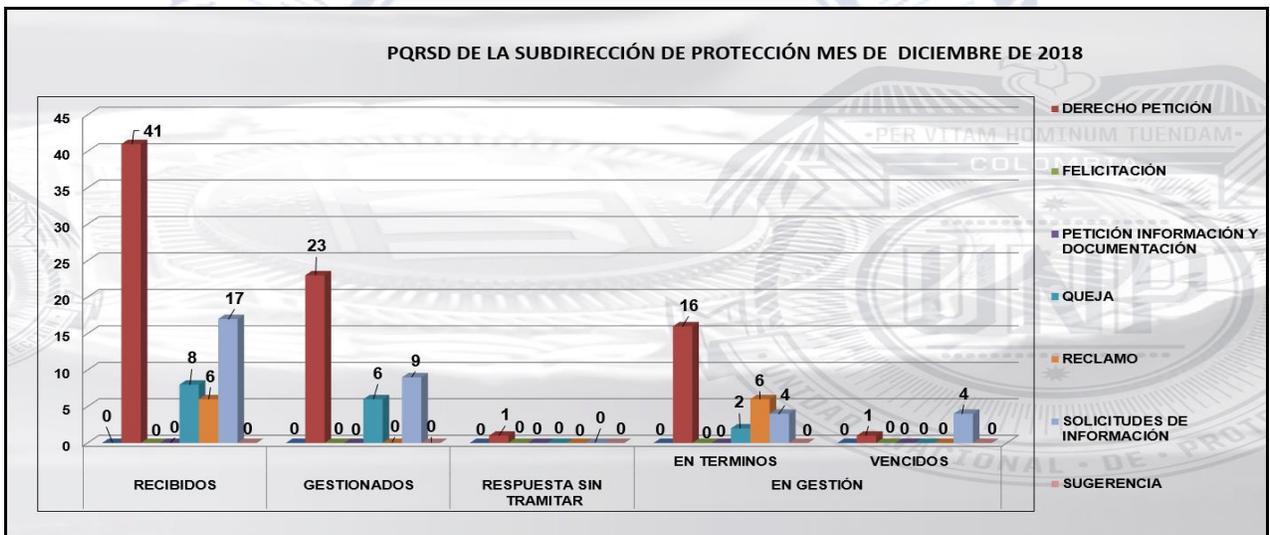
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	41	23	1	16	1	41
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	8	6	0	2	0	8
RECLAMO	6	0	0	6	0	6
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	9	0	4	4	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	72					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

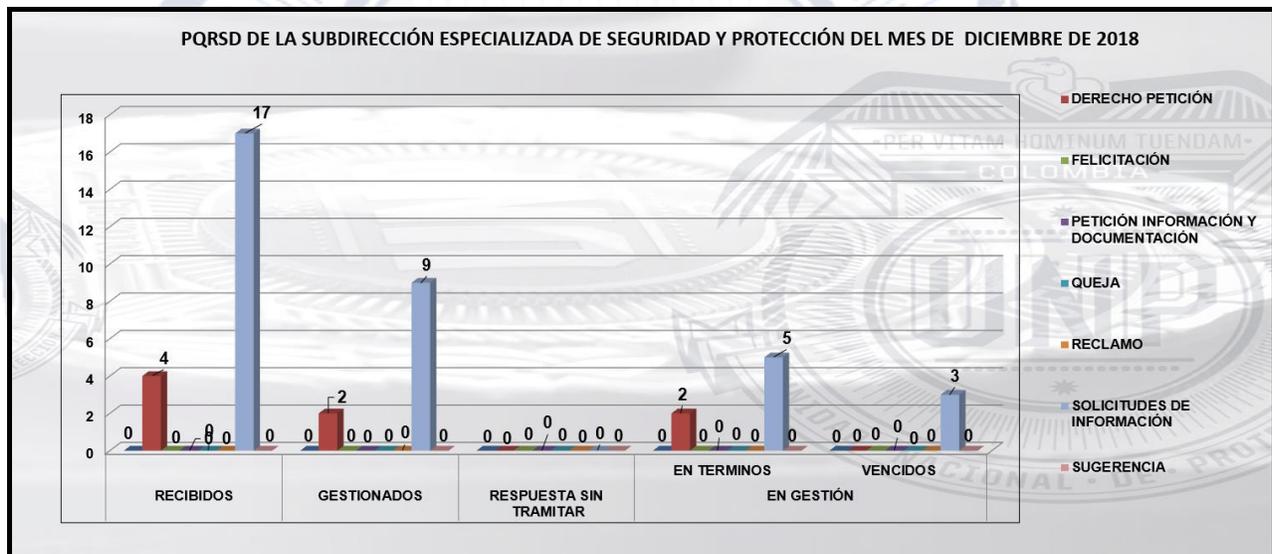
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	2	0	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	9	0	5	3	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

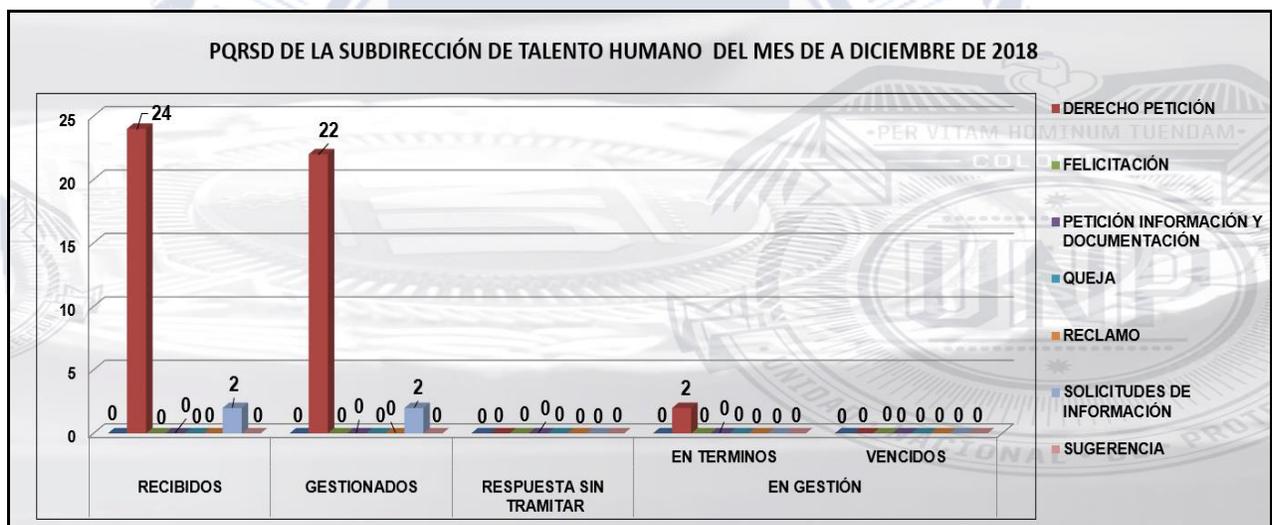
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	24	22	0	2	0	24
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

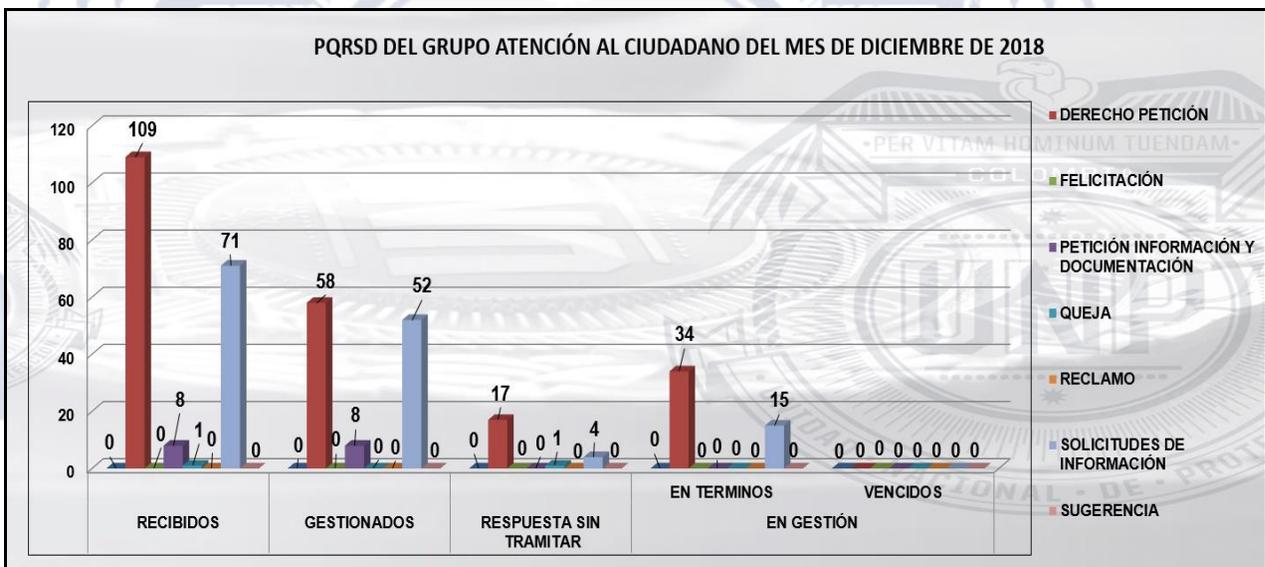
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	109	58	17	34	0	109
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	8	0	0	0	8
QUEJA	1	0	1	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	71	52	4	15	0	71
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	189					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

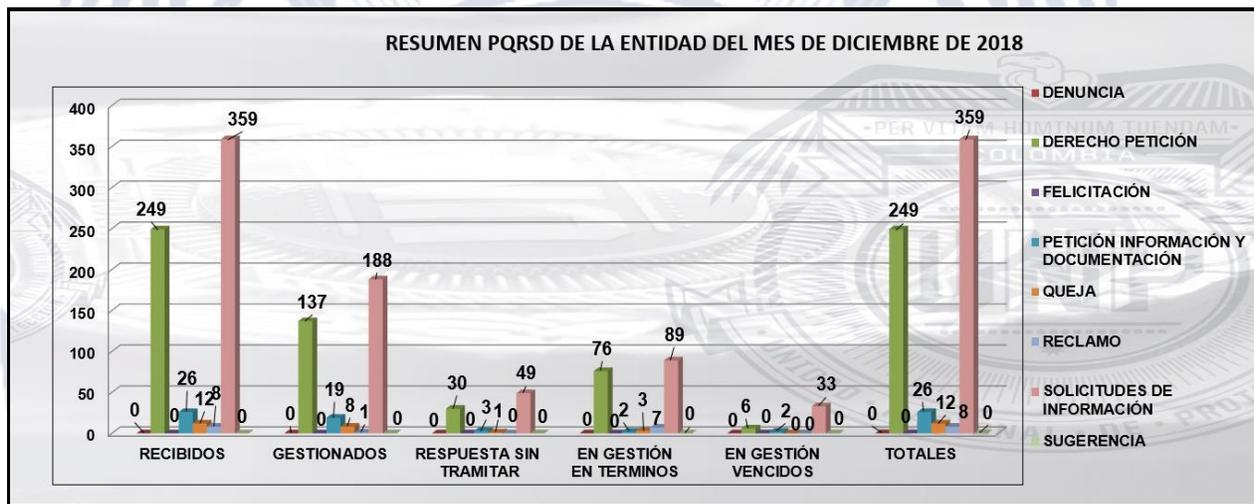
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) DICIEMBRE DE 2018

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	249	137	30	76	6	249
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	26	19	3	2	2	26
QUEJA	12	8	1	3	0	12
RECLAMO	8	1	0	7	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	359	188	49	89	33	359
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	654					



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

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE DICIEMBRE

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de diciembre, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (noviembre) que debieron contestarse en el mes de diciembre, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **742** PQRSD, de ese total fueron respondidas **650** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **87,60%**

El restante **12,40 %** 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 y la falta de personal.

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 DICIEMBRE

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 gracias al seguimiento a las PQRSD realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, los tiempos de respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

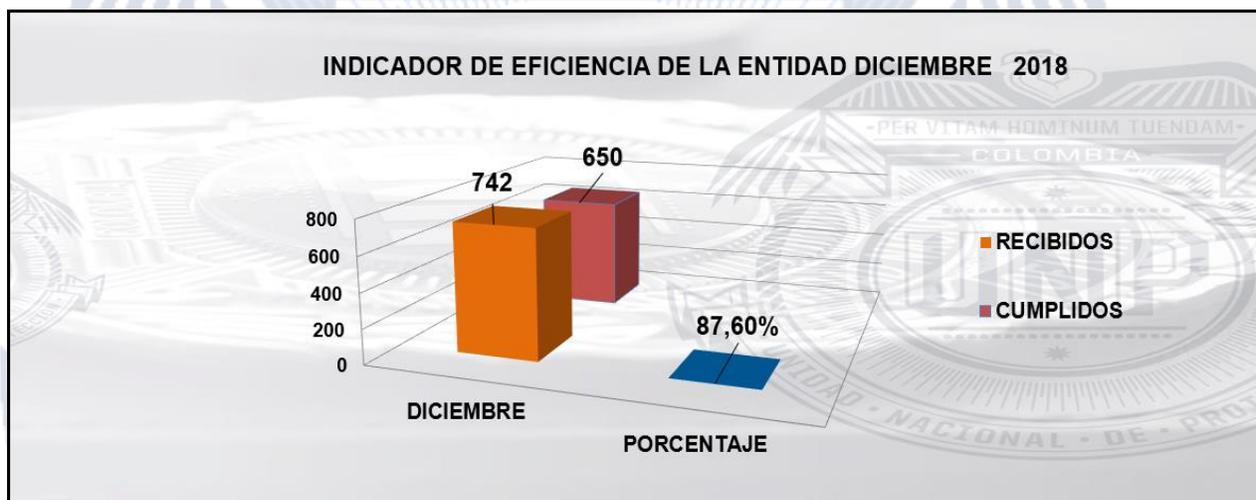
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2018	654	436
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	28	28
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	292	241
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	185	185
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	237	196
TOTAL	742	650
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87,60%	

* 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.



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

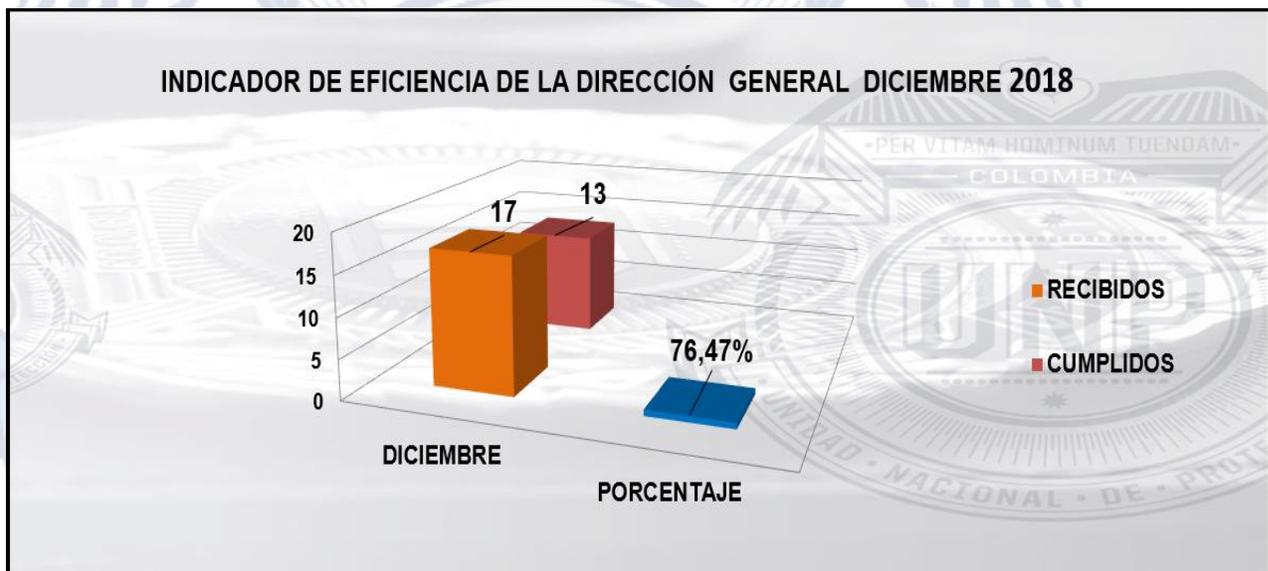
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	9	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	4	4
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	4	2
TOTAL	17	13
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	76,47%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
DICIEMBRE 2018

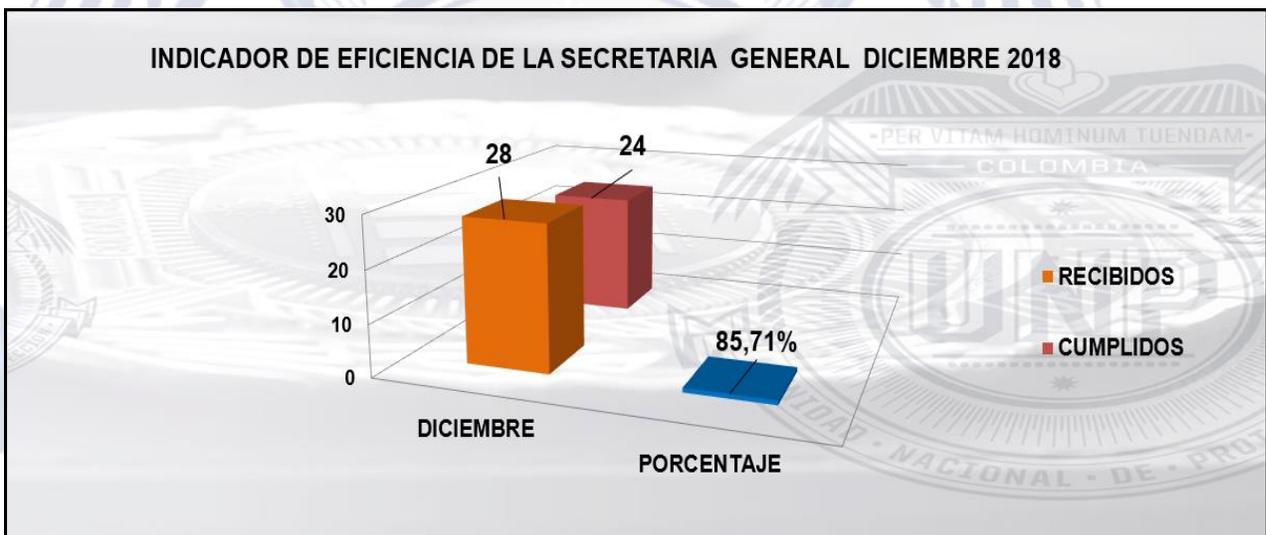


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	10	9
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	7	7
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	11	8
TOTAL	28	24
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	85,71%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
DICIEMBRE 2018

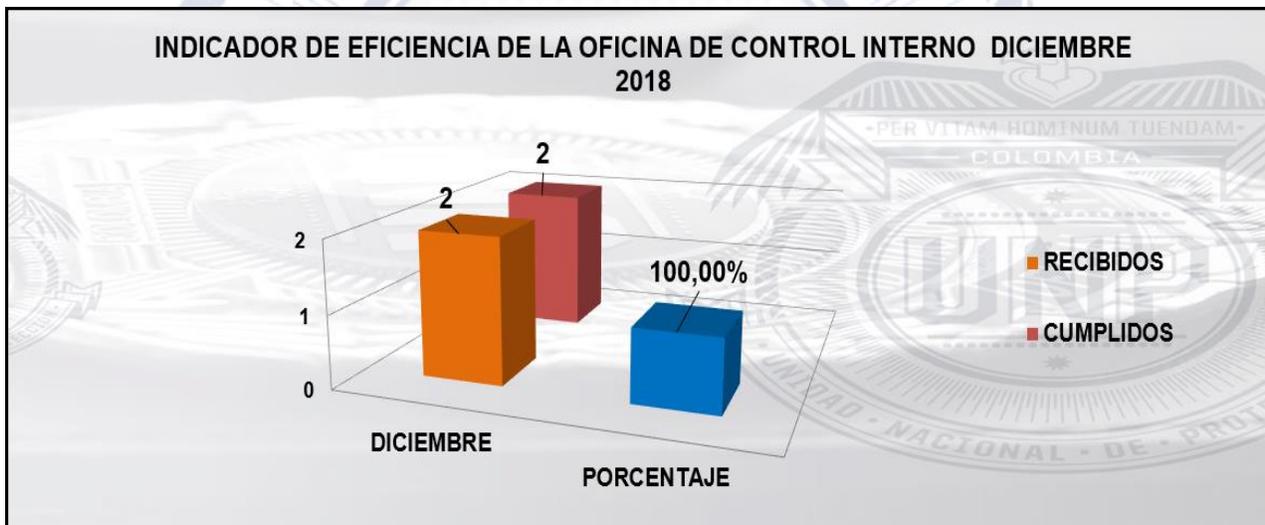


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	2	2
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	0	0
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

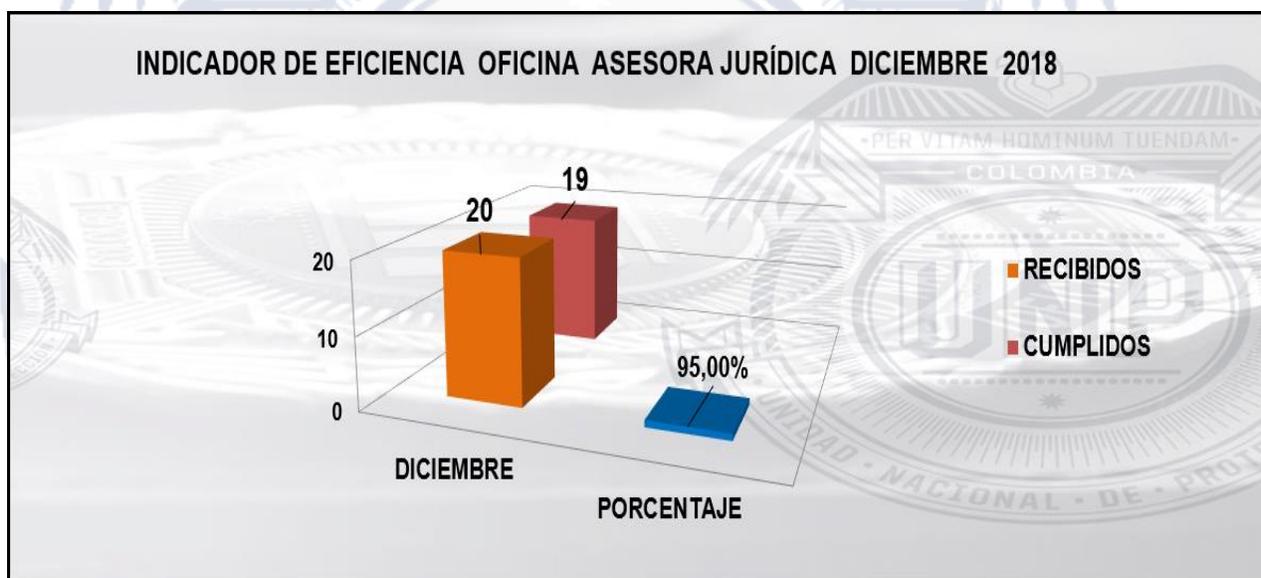
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	7	6
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	9	9
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	4	4
TOTAL	20	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	95,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

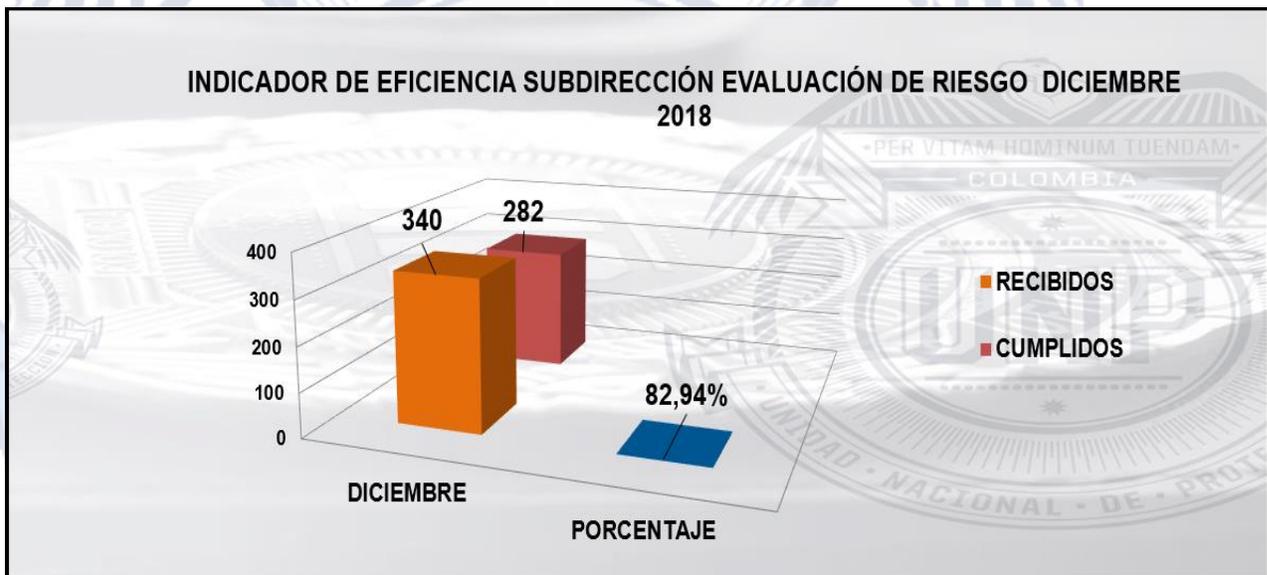
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	152	114
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	54	54
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	134	114
TOTAL	340	282
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	82,94%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

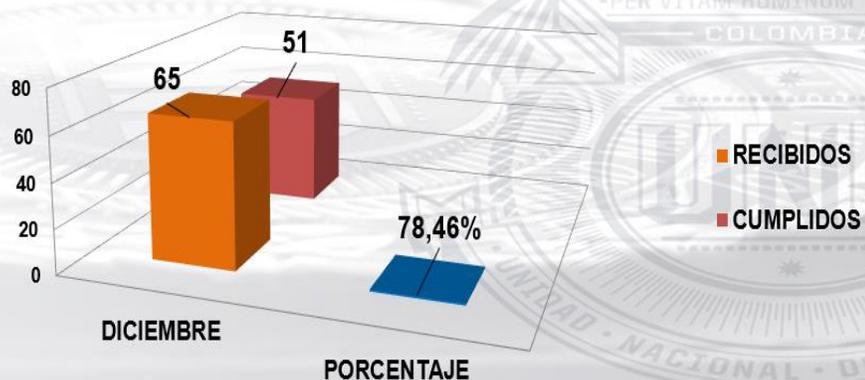
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	26	21
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	18	18
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	21	12
TOTAL	65	51
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	78,46%	

INDICADOR DE EFICIENCIA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DICIEMBRE 2018





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

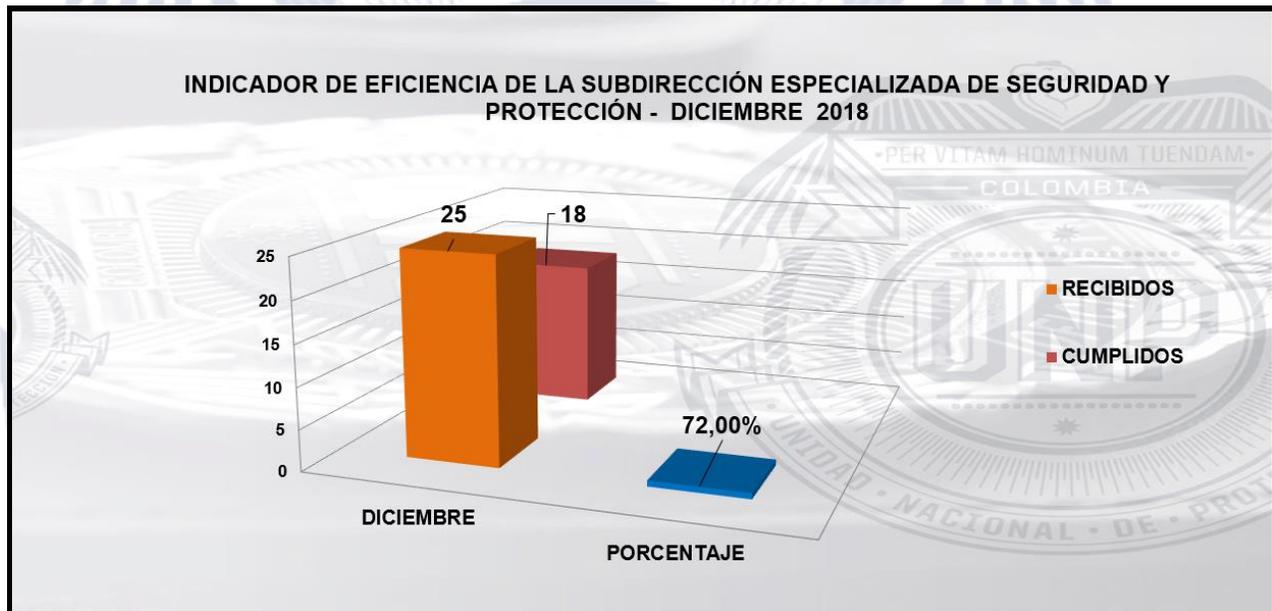
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	5	2
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	9	9
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	11	7
TOTAL	25	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	72,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

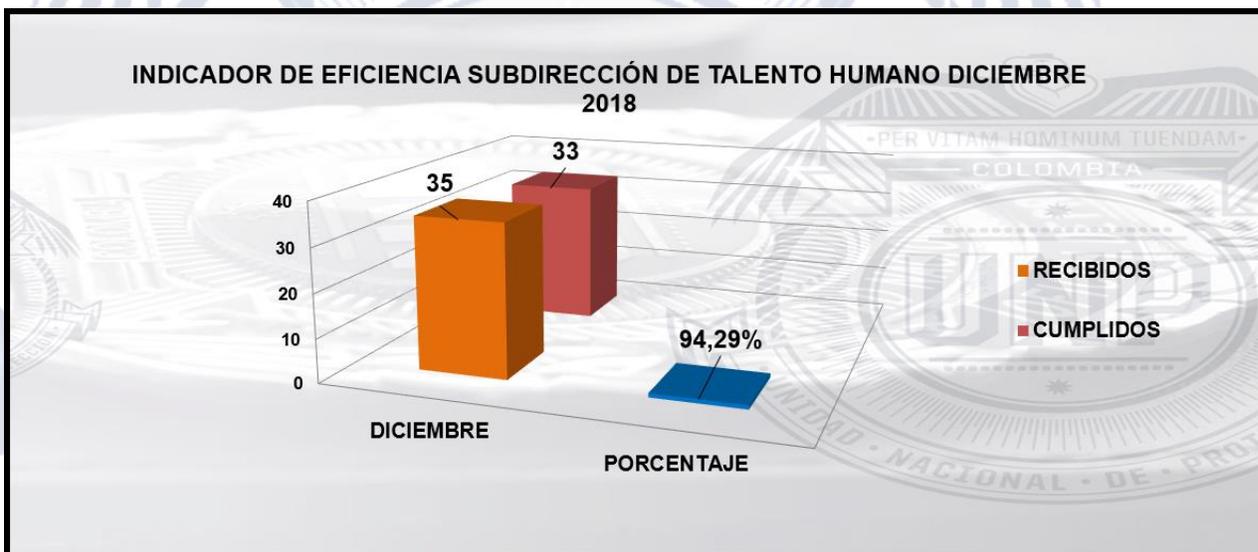
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	6	6
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	18	18
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	11	9
TOTAL	35	33
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	94,29%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

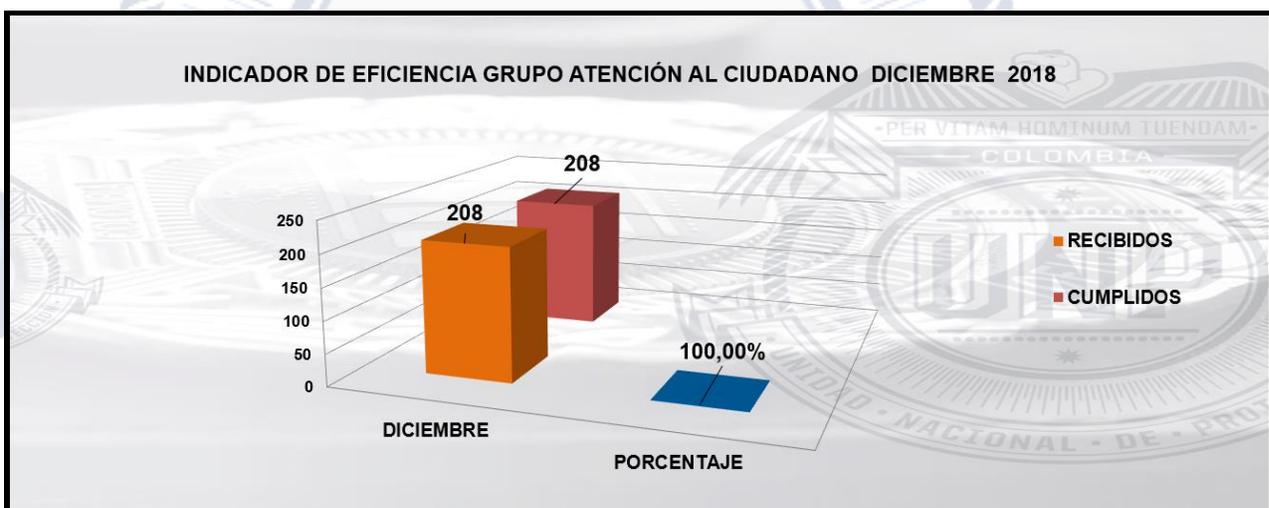
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2018		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	28	28
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN DICIEMBRE	74	74
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ENERO 2019)	66	66
PQRS PENDIENTES DE NOVIEMBRE 2018	40	40
TOTAL	208	208
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
DICIEMBRE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

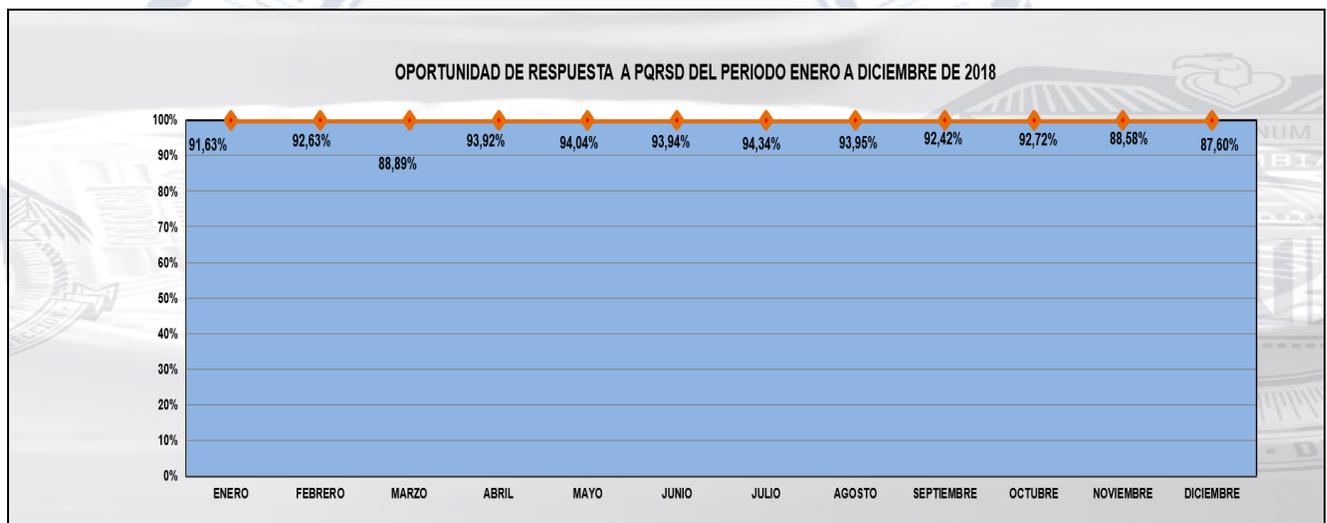
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2018

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

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS realizado por el Grupo Atención al Ciudadano, las respuestas a estas se han venido realizando oportunamente, debido en gran manera al fortalecimiento en el interior de la Entidad, al respeto de los derechos del ciudadano.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2018																													
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE JUNIO	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE	DICIEMBRE	REPORTE DICIEMBRE
	PQRS Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRS respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRS recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	646	91,63%	691	92,63%	608	88,89%	633	93,92%	631	94,04%	636	93,94%	733	94,34%	948	93,95%	915	92,42%	840	92,72%	791	88,58%	650	87,60%
						705		746		684		674		671		677		777		1009		990		906		893		742	

* Incluye las PQRS del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
DICIEMBRE 2018



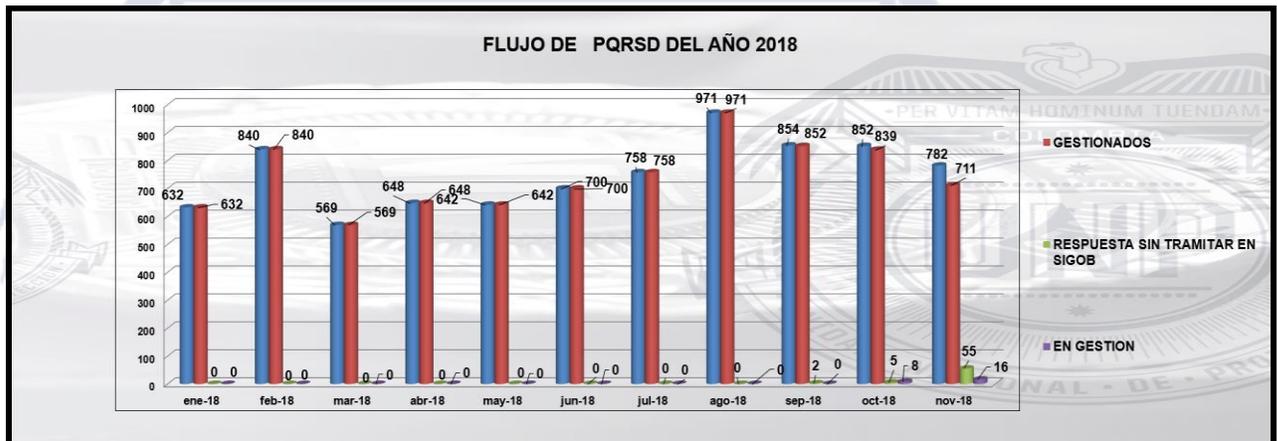
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.3 FLUJO DE PQRS

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el periodo enero a diciembre 2018.

FLUJO DE PQRS DEL AÑO 2018														
	DETALLE	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	TOTALES
PQRS	RECIBIDOS	632	840	569	648	642	700	758	971	854	852	782	654	8902
	GESTIONADOS	632	840	569	648	642	700	758	971	852	839	711	353	8515
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	55	83	145
	EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	16	218	242



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRS 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 PQRS de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
DICIEMBRE 2018



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

- Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRS.
- 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 septiembre de 2018

REZAGO PQRS MES DE SEPTIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 30 NOVIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	16	4	3	1	75,00%
TOTAL ENTIDAD	37	5	3	2	

- Rezago del mes de octubre de 2018

REZAGO PQRS MES DE OCTUBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES OCTUBRE DE 2018	PENDIENTES A 30 NOVIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	354	15	10	5	66,67%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	73	10	3	7	30,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	13	3	2	1	66,67%
TOTAL ENTIDAD	440	396	15	13	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRS mes de diciembre 2018

REZAGO PQRS MES DE NOVIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 30 NOVIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN DICIEMBRE 2018	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	16	12	4	75,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	313	203	150	53	73,89%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	62	25	21	4	84,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	35	13	11	2	84,62%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	257	47	41	6	87,23%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	19	14	12	2	85,71%
TOTAL ENTIDAD	710	343	247	71	

➤ Resumen PQRS mes de diciembre 2018

RESUMEN PQRS MES DE DICIEMBRE 2018							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES DICIEMBRE 2018	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	18	9	2	5	2	9	76,47%
SECRETARIA GENERAL	18	15	1	1	1	3	85,71%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	2	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	22	11	4	6	1	11	95,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	285	125	53	78	29	160	82,94%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	72	38	1	28	5	34	78,46%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	26	24	0	2	0	2	94,29%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	189	118	22	49	0	71	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	21	11	0	7	3	10	72,00%
TOTAL ENTIDAD	654	353	83	177	41	301	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87,60%						



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Rezago PQRSD de la entidad a corte 31 de diciembre de 2018.

REZAGO DE PQRSD DE LA ENTIDAD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE DICIEMBRE 2018				
DEPENDENCIAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	3	6	5	14
SECRETARIA GENERAL	1	1	1	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	6	1	11
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	104	78	36	218
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	28	15	45
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	2	0	4
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	27	49	1	77
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	7	5	14
TOTAL	145	178	64	387
PQRSD RECIBIDAS EN LA ENTIDAD EN EL AÑO 2018		8902		

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

272 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en diciembre 2018.

18 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en diciembre 2018.

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en diciembre 2018.

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de agosto y contestadas en diciembre 2018.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

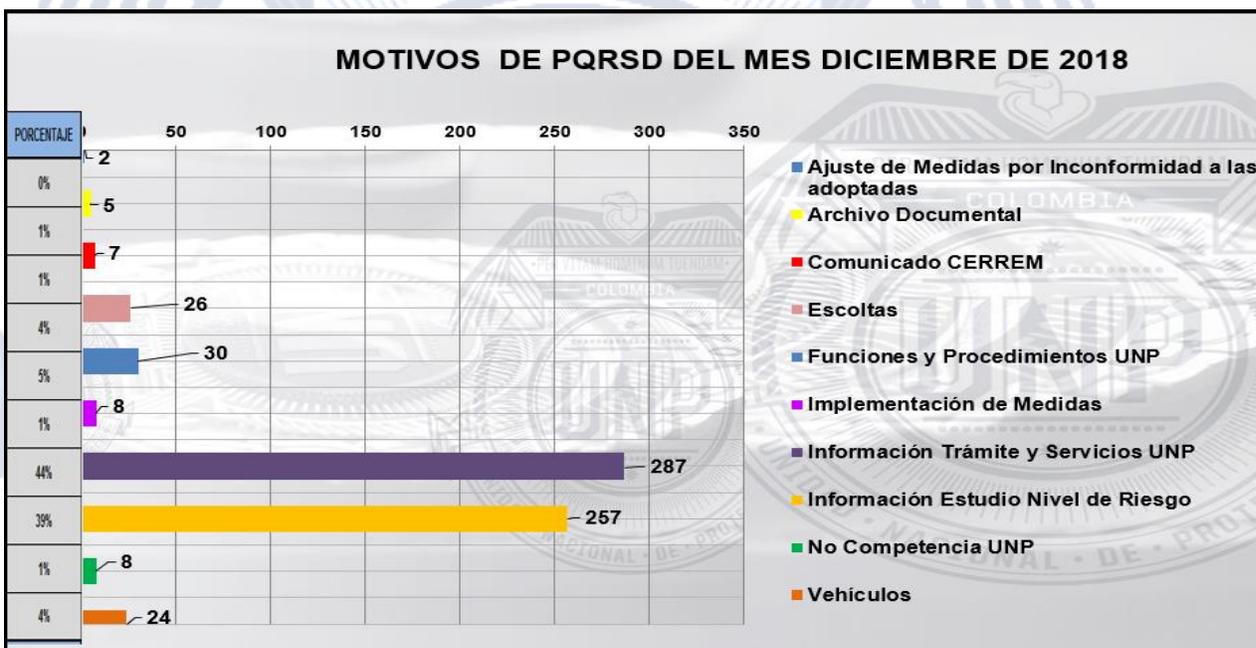
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE DICIEMBRE 2018		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	5	1%
Comunicado CERREM	7	1%
Escortas	26	4%
Funciones y Procedimientos UNP	30	5%
Implementación de Medidas	8	1%
Información Trámite y Servicios UNP	287	44%
Información Estudio Nivel de Riesgo	257	39%
No Competencia UNP	8	1%
Vehiculos	24	4%
TOTAL, MOTIVOS	654	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	7	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	115	18%
Dirigentes o activistas sindicales.	16	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	1	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	81	12%
Miembros de Misión Médica	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	12	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	109	17%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	2	0%
Ex Servidores Públicos	0	0%
Dirigente M-19	0	0%
Apoderados Profesionales forenses	2	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	9	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	44	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	4	1%
Medidas Cautelares	4	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	14	2%
ARN	9	1%
Entidad Pública.	132	20%
Ninguna	91	14%
TOTAL	654	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

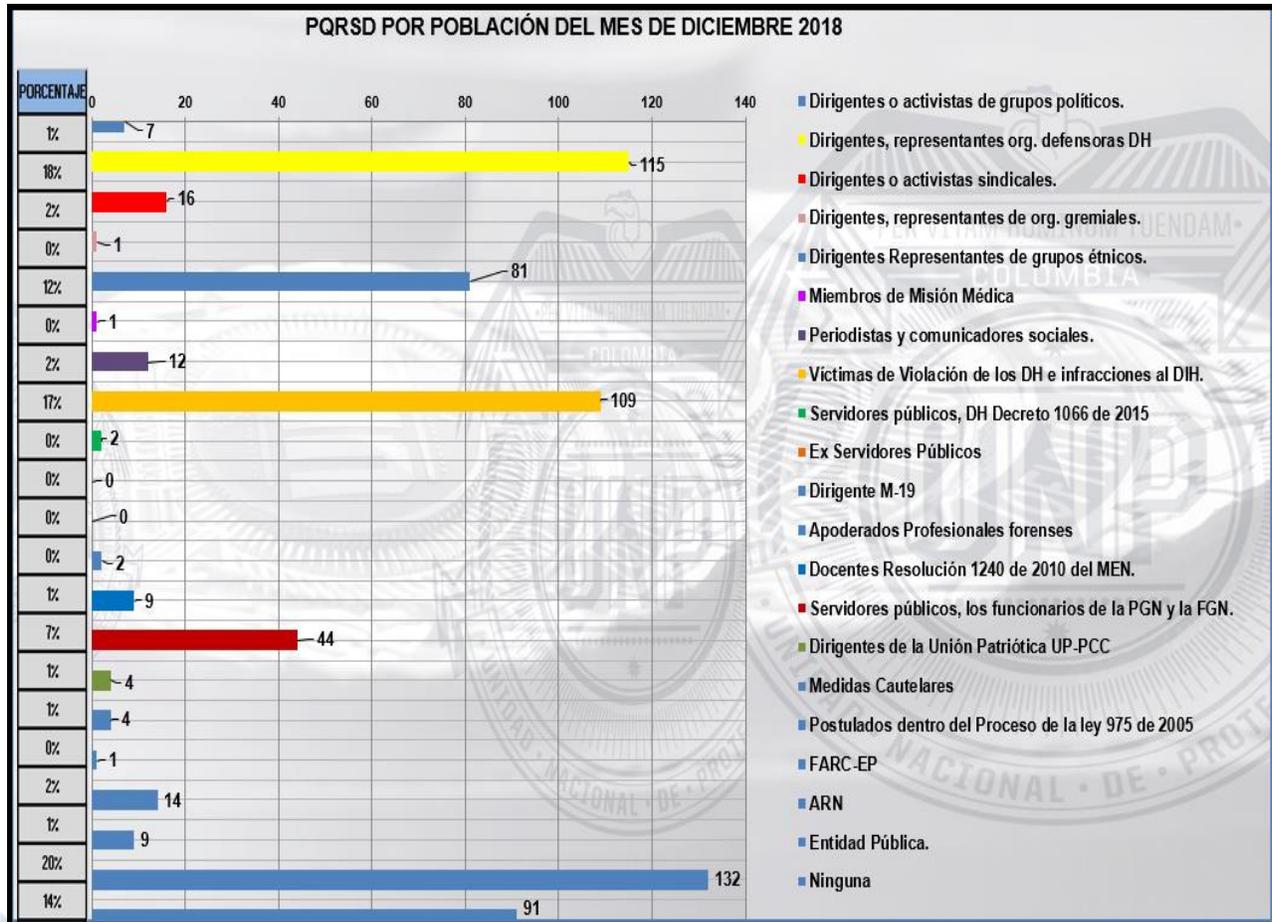
DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD)

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

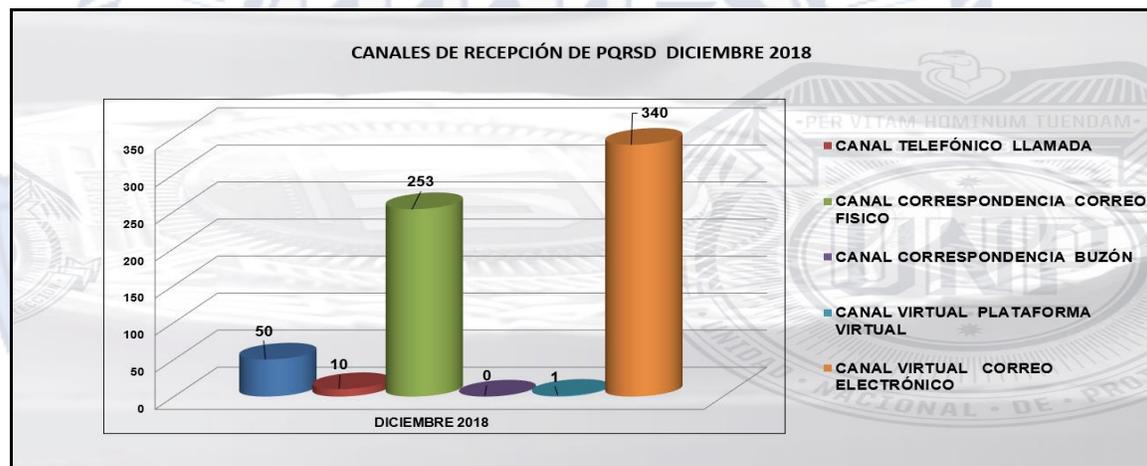


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

a) Número de solicitudes recibidas.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
DICIEMBRE 2018		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	50
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	10
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	253
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	1
	CORREO ELECTRÓNICO	340
TOTAL		654





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron once (11).

✓ Once (11) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Cuatro (4) Policía Nacional de Colombia.

Tres (3) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Tres (3) Fiscalía General de la Nación.

Uno (1) Ejército Nacional de Colombia.

El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

- ✓ Miembros del Congreso cinco (05) días
- ✓ Entidad Pública diez (10) días
- ✓ Persona natural o jurídica quince (15) días

c) Tipo de PQRSD del mes de diciembre 2018

TIPO DE PQRSD	
DICIEMBRE 2018	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	249
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	26
QUEJA	12
RECLAMO	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	359
SUGERENCIAS	0
TOTAL	654



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

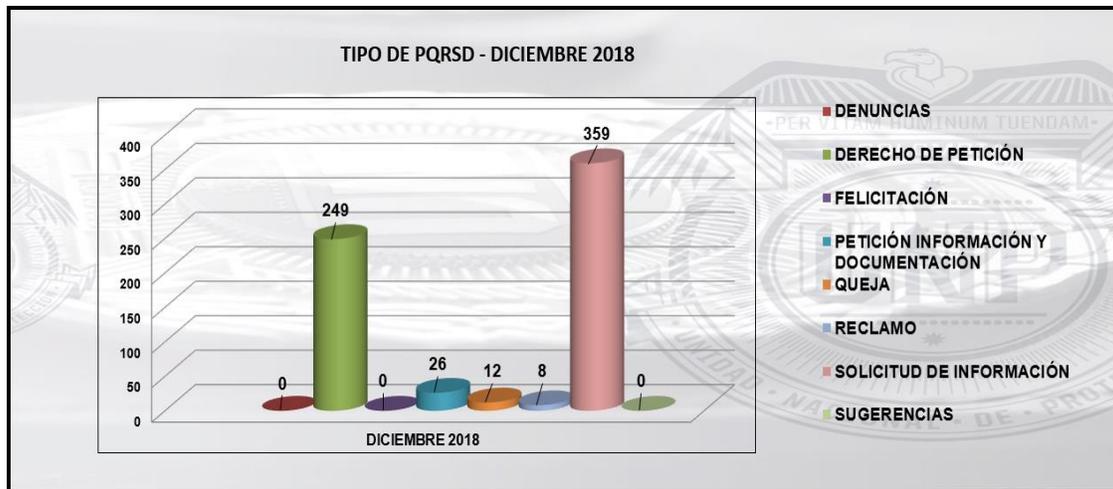
DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica tipo de PQRSD diciembre 2018.



d) Ente solicitante del mes de diciembre 2018

ENTE SOLICITANTE	
DICIEMBRE 2018	
EMPRESA	5
ENTIDAD PÚBLICA	350
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
ORGANIZACIONES	7
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	289
VEEDURÍAS	1
TOTAL	654



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

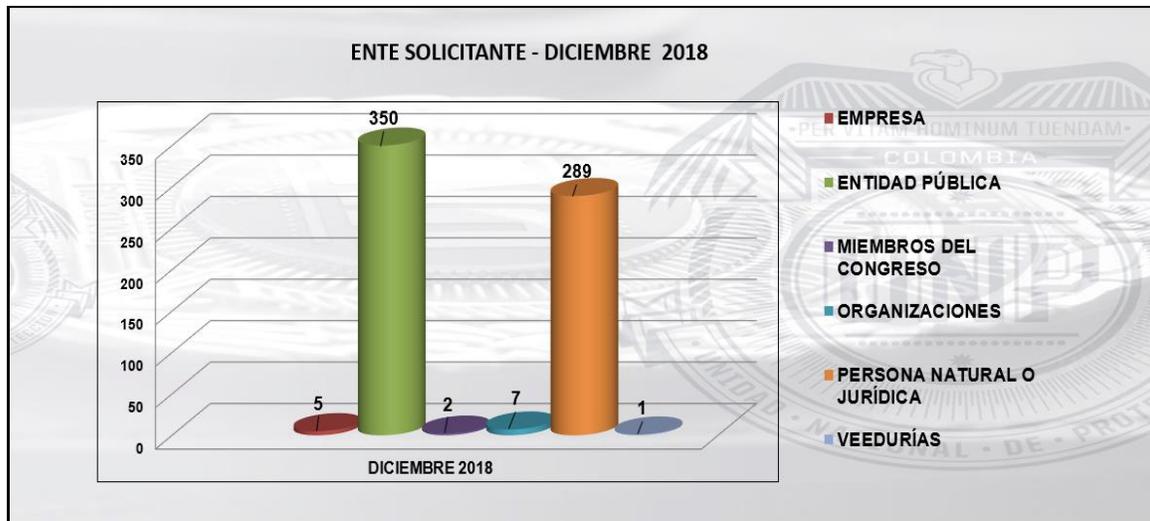
DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica ente solicitante diciembre 2018.



10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES DICIEMBRE 2018.

10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Ciudadano hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRSD ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se constituye como un instrumento propicio para generar participación ciudadana.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a sus PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar una retroalimentación, que permita la toma de decisiones, contribuyan a la mejora continua y garantice la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables Que Evaluar

PARTICIPACIÓN:	Establece si los usuarios han elevado alguna PQRSD a la entidad.
RAPIDEZ:	Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
DOMINIO:	Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
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?



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿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 diciembre de 2018.

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

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

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO DICIEMBRE 2018

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 25 personas encuestadas 17 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 68% de la población muestra, el 32% la elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?	SI	17	68%
	NO	8	32%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

El 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 1, que corresponde al 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	8%
	5	22	88%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

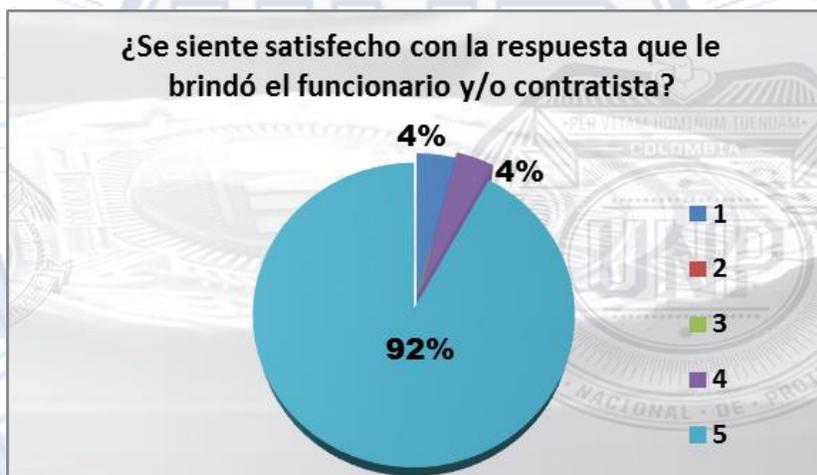


ORIENTACIÓN

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

El 96% de los encuestados han considerado que se sienten satisfechos con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo este valor a la escala 4 y 5, una (1) persona lo calificó con 1 que corresponde al 4%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	4%
	5	23	92%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

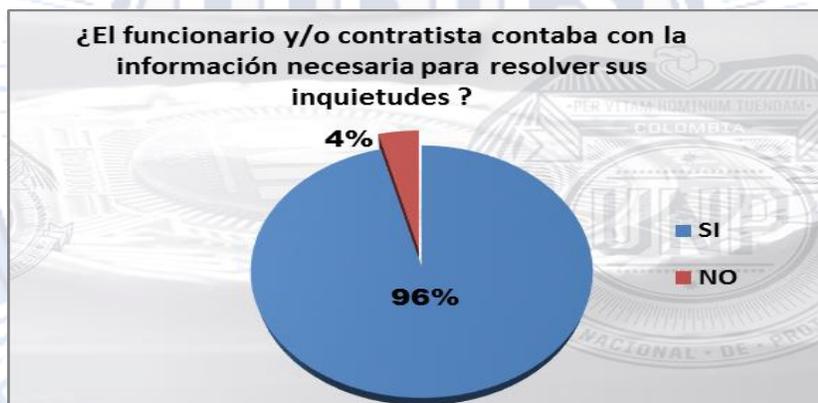


DOMINIO

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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, una (1) persona respondió que el funcionario no contaba con la información necesaria para eolver su petición, esto equivale al 4%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	24	96%
	NO	1	4%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

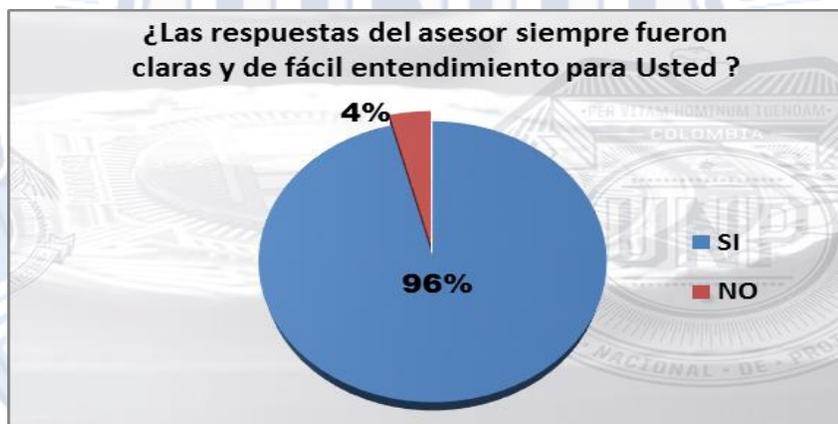
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 96% 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 fáciles de entender, esto equivale al 4%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	24	96%
	NO	1	4%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), son para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para esta pregunta se vislumbra que de las 25 personas encuestadas en Bogotá, el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, lo califican con 4 y 5, una (1) personas lo califican con 1 que corresponde al 4%.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) ¿son para usted?	1	1	4%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	4	16%
	5	20	80%
TOTAL	25	100%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

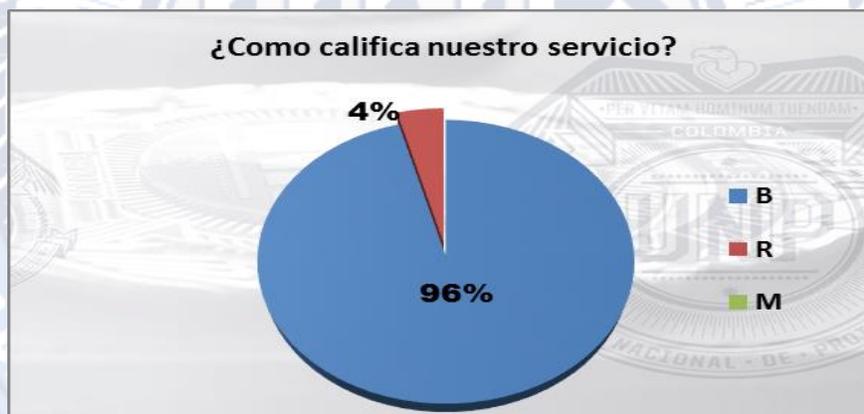
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como malo; nos ayuda a determinar que de las 25 personas que fueron encuestadas en la ciudad de Bogotá, el 96% considera que nuestro servicio es Bueno, una (2) persona lo califica como malo esto equivale al 4%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	24	96%
	R	0	0%
	M	1	4%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

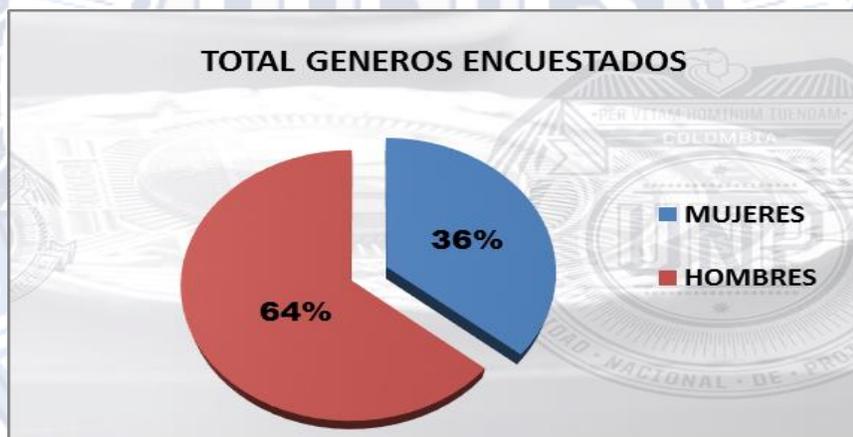
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 25 encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá, nueve (9) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 36%, y 16 fueron respondidas por hombres lo que corresponde al 64% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	36%
HOMBRES	16	64%
TOTAL	25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

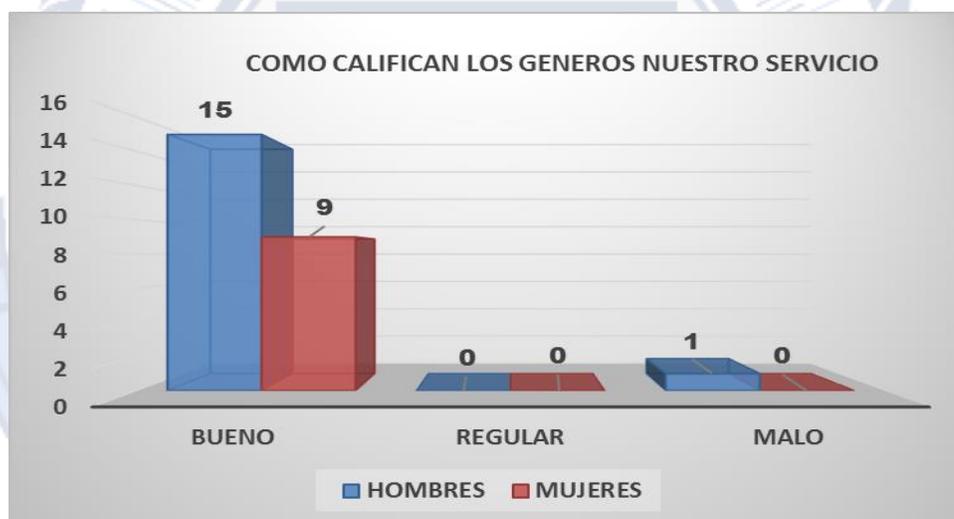
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 25 personas encuestadas en Bogotá en el mes de diciembre del presente año, nueve (9) son mujeres y el 100% de ellas calificó nuestro servicio como bueno.

TOTAL, ENCUESTADOS		
	HOMBRES	MUJERES
BUENO	15	9
REGULAR	0	0
MALO	1	0
	TOTAL	25





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores de Atención al Ciudadano asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; quienes durante el mes de diciembre diligenciaron treinta (30) encuestas de satisfacción a las personas que presentaron sus peticiones de manera presencial y/o telefonica en las ciudades de: Buenaventura, Ibagué, Medellín, Neiva y Pasto.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REGIONAL PERIODO DICIEMBRE 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/VENTURA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
4	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
5	SI	1	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
8	SI	2	5	SI	SI	2	B	M	B/VENTURA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11	SI	4	4	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
12	SI	3	4	SI	SI	3	B	M	B/VENTURA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	4	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	MEDELLIN
20	SI	4	4	SI	SI	2	R	M	MEDELLIN
21	SI	5	5	NO	SI	1	B	F	MEDELLIN
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	NEIVA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
27	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
29	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 30 personas encuestadas en los Grupos Regionales durante el mes de diciembre, el 87% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 13% lo realizó por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	87%
	NO	4	13%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

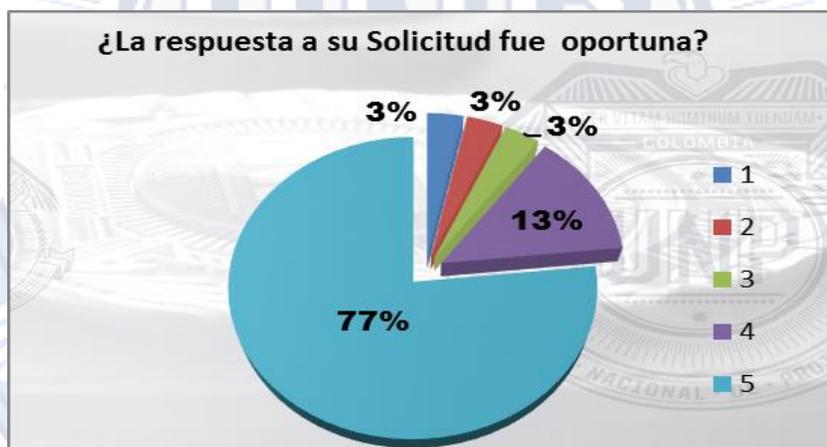


OPORTUNIDAD

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 PQRS D 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 90% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a las PQRS D, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, una (1) persona lo calificò con 3 que corresponde al 3%, una (1) persona lo califico con 2 esto corresponde al 3% y una (1) persona lo calificò con 1 que equivale al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	3%
	2	1	3%
	3	1	3%
	4	4	13%
	5	23	77%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

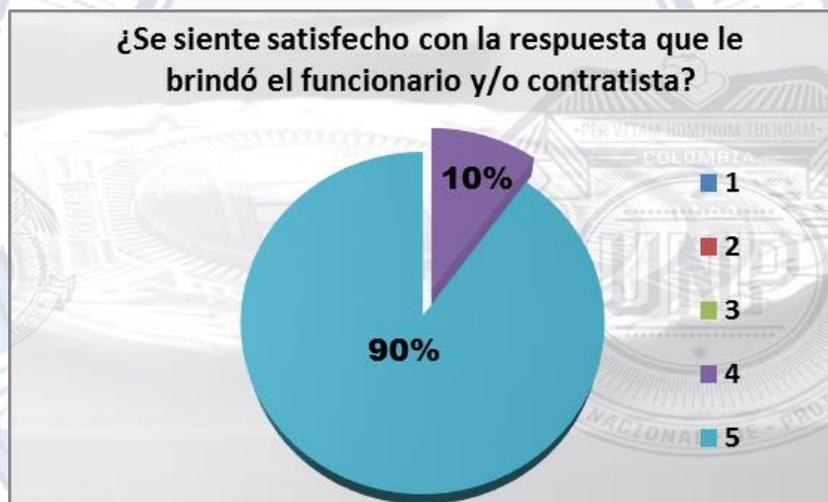


ORIENTACIÓN

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

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

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	10%
	5	27	90%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSU DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION 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 PQRSU impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 97% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, el 3% 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	29	97%
	NO	1	3%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

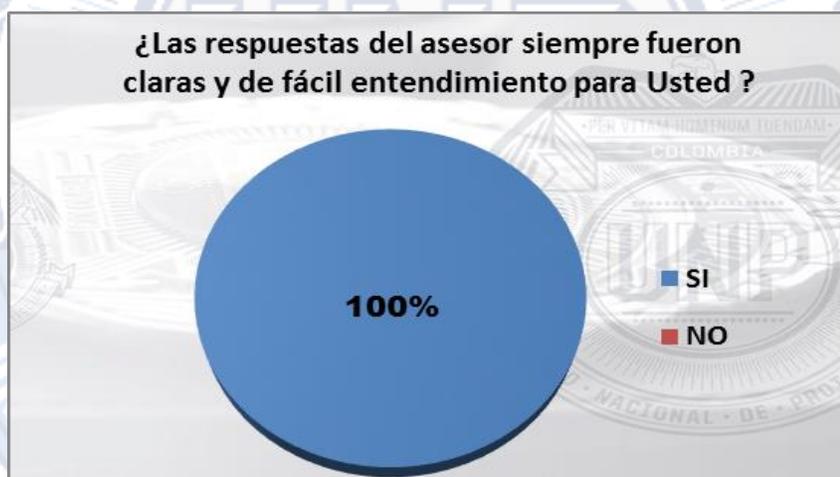
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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	30	100%
	NO	0	0%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

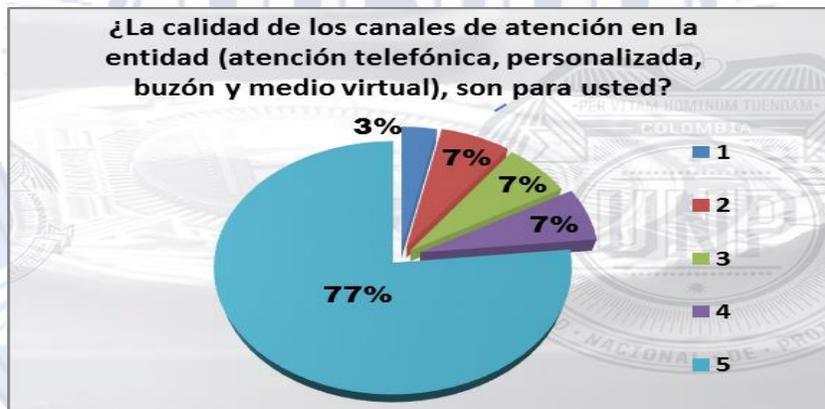
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 30 personas encuestadas durante el mes de diciembre en los Grupos Regionales de Protección, el 84% 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 7%, dos lo califican con 2 que equivale al 7% y una persona lo califico con uno 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	1	3%
	2	2	7%
	3	2	7%
	4	2	7%
	5	23	77%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

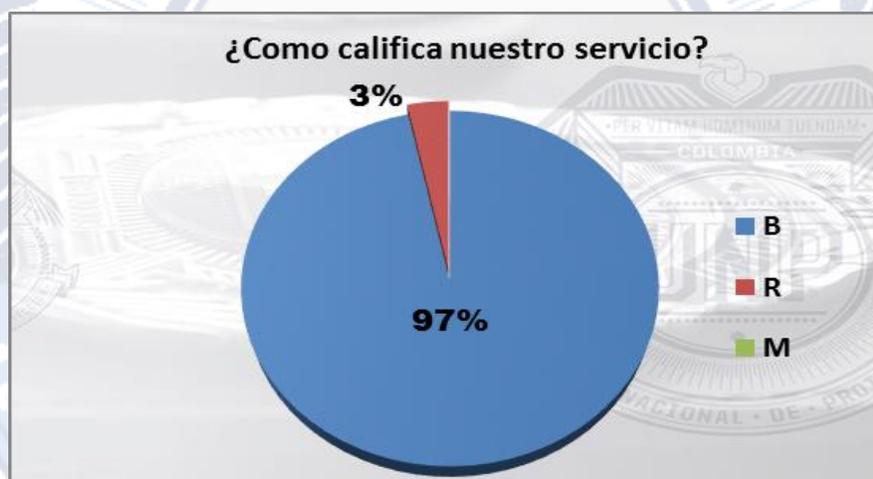
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 diciembre, el 97% de ellos califican nuestro servicio como Bueno, una (1) persona lo considera como regular, esto equivale al 3%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

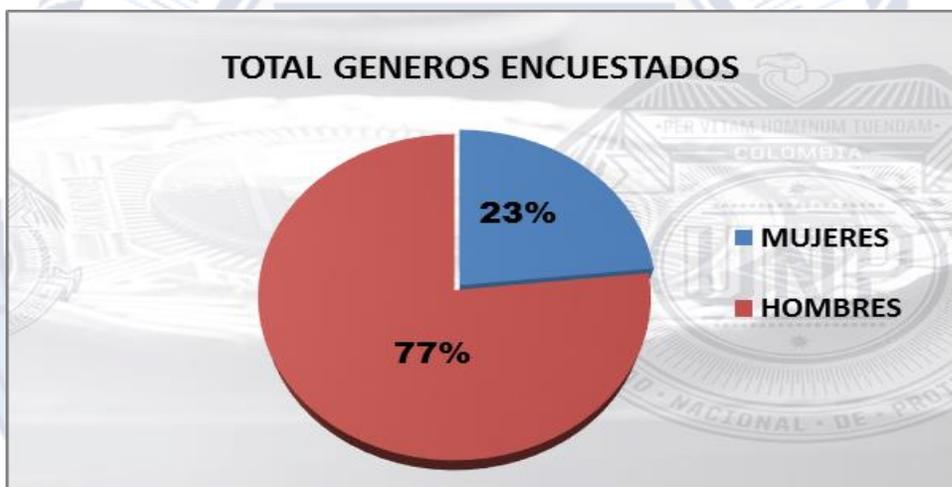
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de géneros que calificaron nuestro servicio? Tenemos que de las treinta (30) encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Buenaventura, Ibagué, Medellín, Neiva y Pasto; siete (7) fueron respondidas por mujeres esto corresponde al 23%, veintitres (23) por hombres esto corresponde al 77% del total de los encuestados durante el mes de diciembre.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	23%
HOMBRES	23	77%
TOTAL	30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION 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 diciembre del presente año, siete (7) corresponden a mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

TOTAL, ENCUESTADOS		
	HOMBRES	MUJERES
BUENO	22	7
REGULAR	1	0
MALO	0	0
	TOTAL	30





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

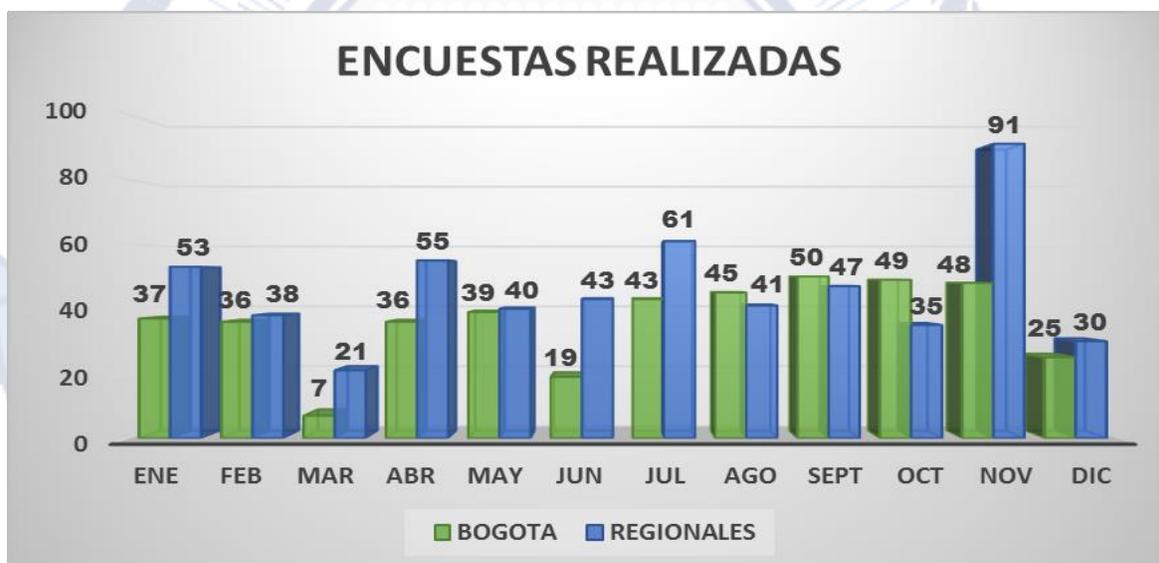
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A DICIEMBRE DE 2018)

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
DICIEMBRE	25	30





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

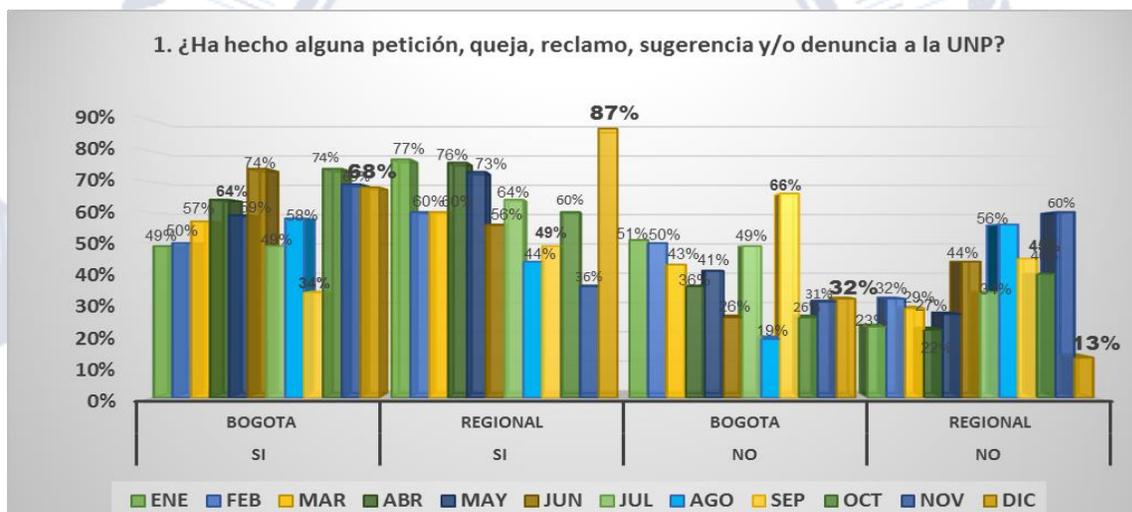
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ 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%
DICIEMBRE	68%	87%	32%	13%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION 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%
DICIEMBRE	4%	0%	0%	8%	88%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

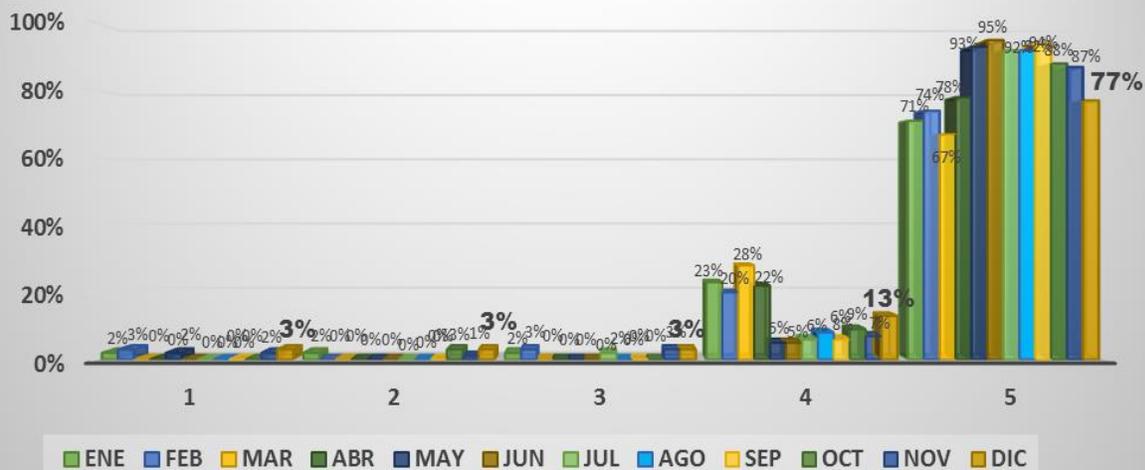
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	2%	2%	2%	23%	71%
FEBRERO	3%	0%	3%	20%	74%
MARZO	0%	0%	0%	28%	67%
ABRIL	0%	0%	0%	22%	78%
MAYO	2%	0%	0%	5%	93%
JUNIO	0%	0%	0%	5%	95%
JULIO	0%	0%	2%	6%	92%
AGOSTO	0%	0%	0%	8%	92%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	6%	94%
OCTUBRE	0%	3%	0%	9%	88%
NOVIEMBRE	2%	1%	3%	7%	87%
DICIEMBRE	3%	3%	3%	13%	77%

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

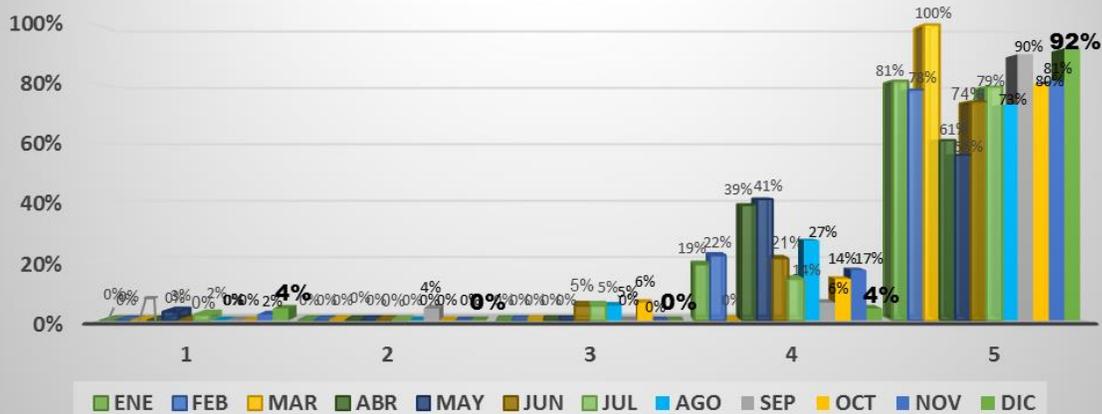


ORIENTACIÓN

**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%
DICIEMBRE	4%	0%	0%	4%	92%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

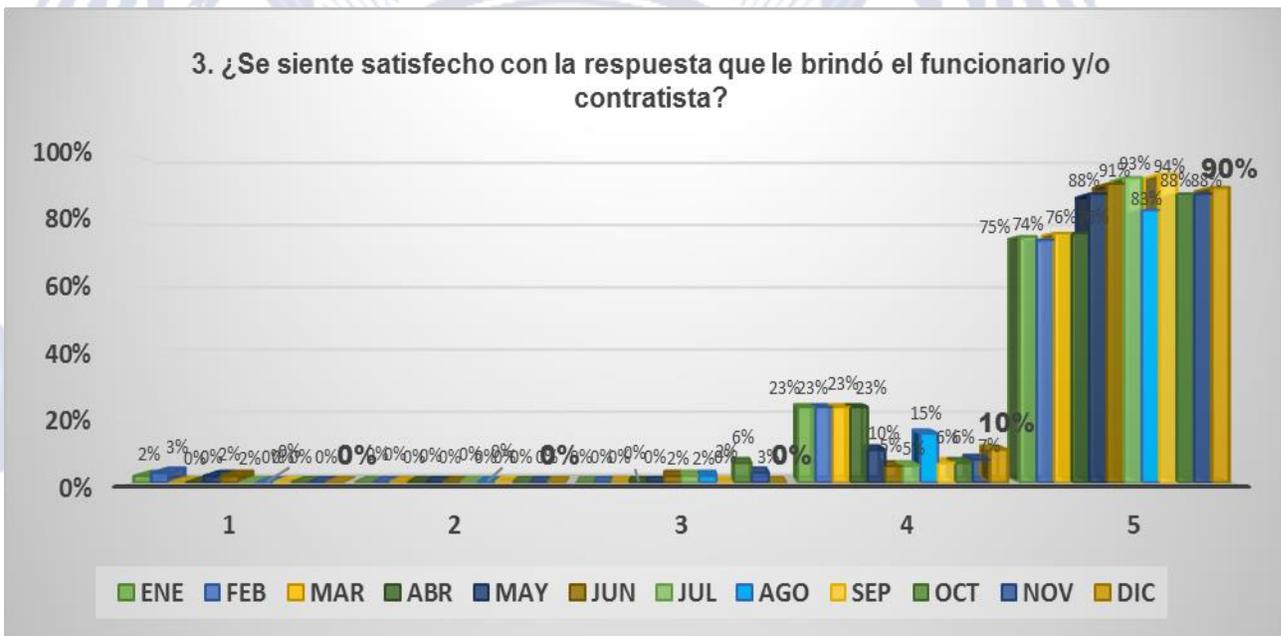
DICIEMBRE 2018

GESTION 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
ENERO	2%	0%	0%	23%	75%
FEBRERO	3%	0%	0%	23%	74%
MARZO	0%	0%	0%	23%	76%
ABRIL	0%	0%	0%	23%	76%
MAYO	2%	0%	0%	10%	88%
JUNIO	2%	0%	2%	5%	91%
JULIO	0%	0%	2%	5%	93%
AGOSTO	0%	0%	2%	15%	83%
SEPTIEMBRE	0%	0%	0%	6%	94%
OCTUBRE	0%	0%	6%	6%	88%
NOVIEMBRE	0%	0%	3%	7%	88%
DICIEMBRE	0%	0%	0%	10%	90%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

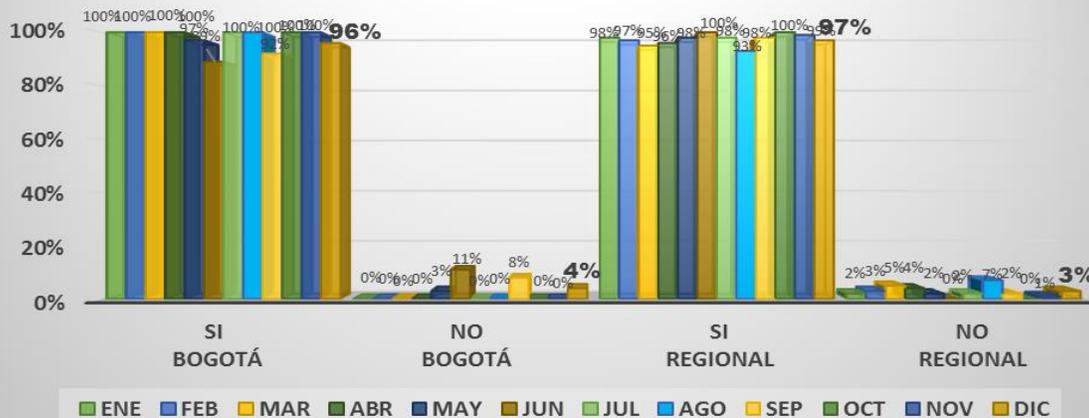


DOMINIO

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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	98%	2%
FEBRERO	100%	0%	97%	3%
MARZO	100%	0%	95%	5%
ABRIL	100%	0%	96%	4%
MAYO	97%	3%	98%	2%
JUNIO	89%	11%	100%	0%
JULIO	100%	0%	97%	2%
AGOSTO	92%	8%	98%	2%
SEPTIEMBRE	92%	8%	98%	2%
OCTUBRE	100%	0%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	99%	1%
DICIEMBRE	96%	4%	97%	3%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

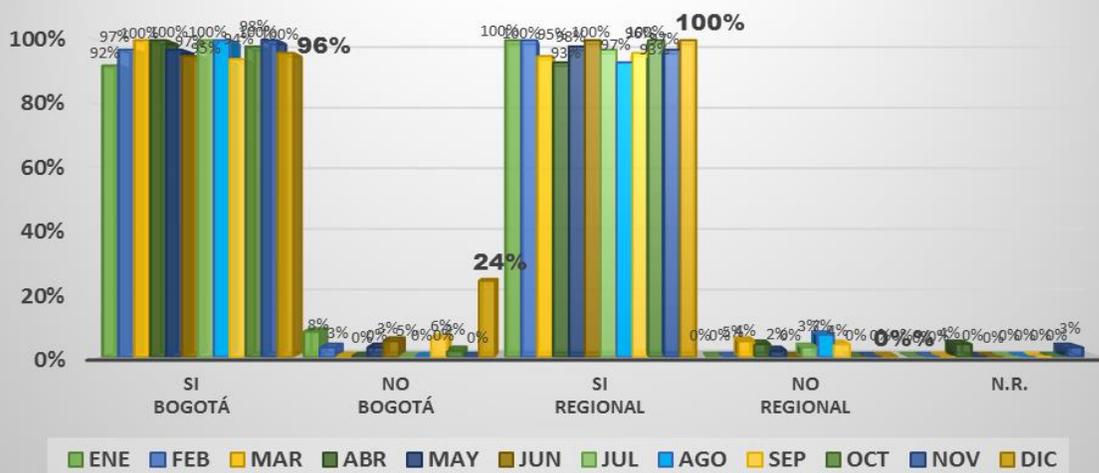
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	92%	8%	100%	0%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%
MARZO	100%	0%	95%	5%
ABRIL	100%	0%	93%	4%
MAYO	97%	3%	98%	2%
JUNIO	95%	5%	100%	0%
JULIO	100%	0%	97%	3%
AGOSTO	100%	0%	93%	7%
SEPTIEMBRE	94%	6%	96%	4%
OCTUBRE	98%	2%	100%	0%
NOVIEMBRE	100%	0%	97%	0%
DICIEMBRE	96%	24%	100%	0%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

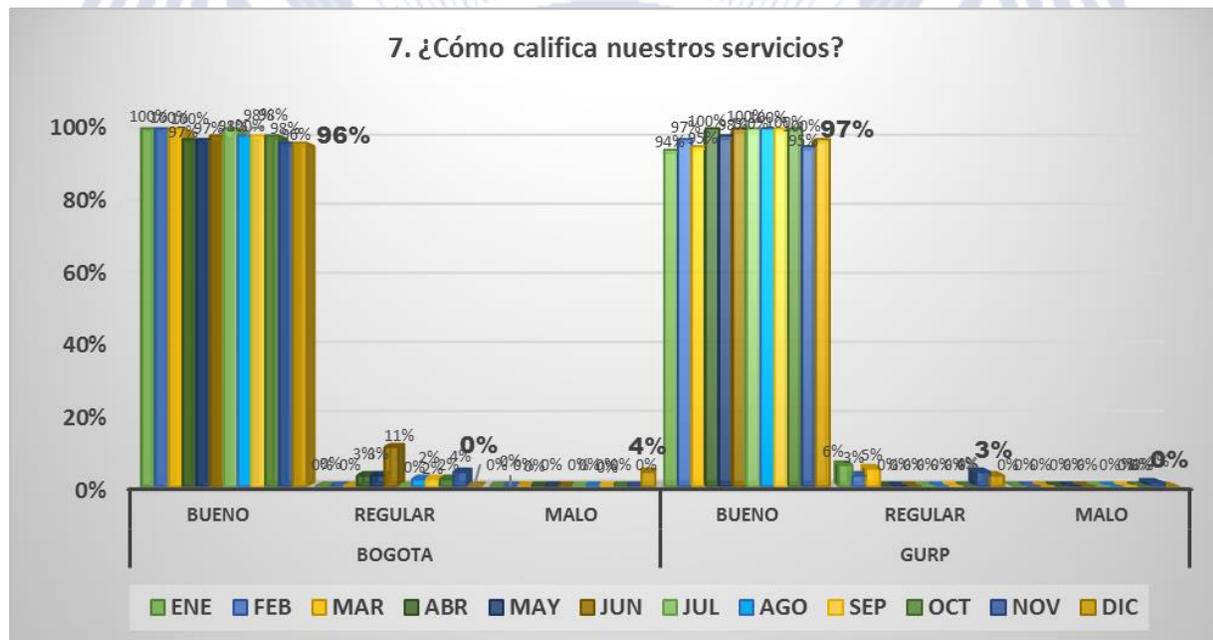
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
DICIEMBRE	96%	0%	4%	97%	3%	0%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

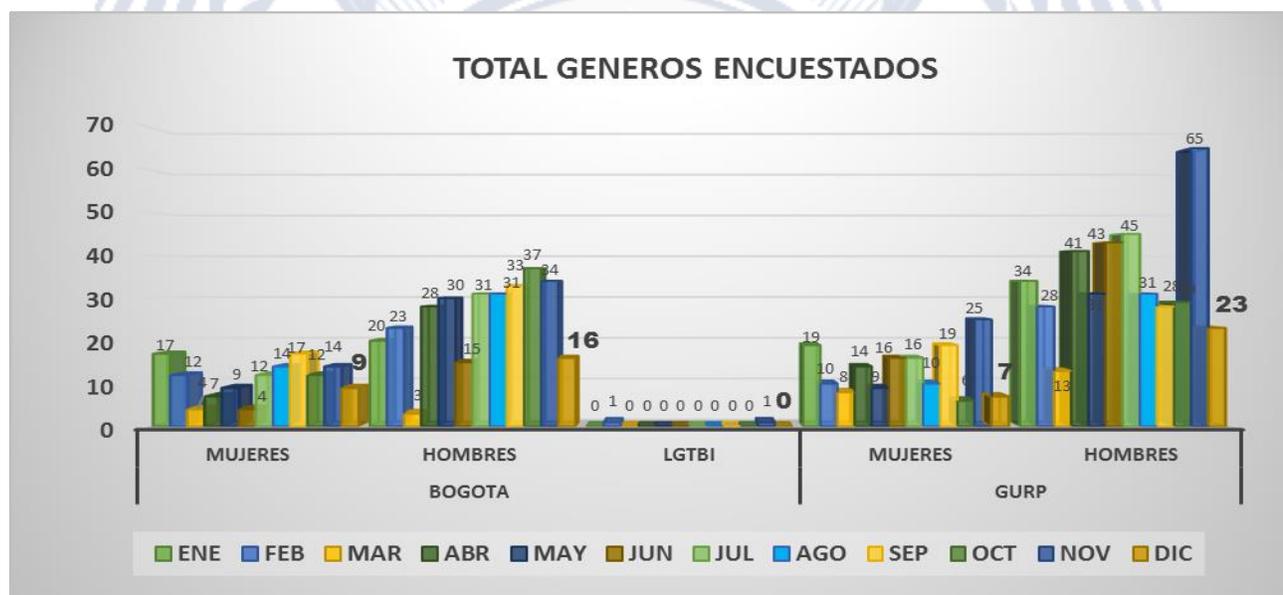
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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	MUJERES	HOMBRES
ENERO	17	20	19	34
FEBRERO	12	23	10	28
MARZO	4	3	8	13
ABRIL	7	28	14	41
MAYO	9	30	9	21
JUNIO	4	15	16	43
JULIO	12	31	16	45
AGOSTO	14	31	10	31
SEPTIEMBRE	17	33	19	28
OCTUBRE	12	37	6	29
NOVIEMBRE	14	34	25	65
DICIEMBRE	9	16	7	23



PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

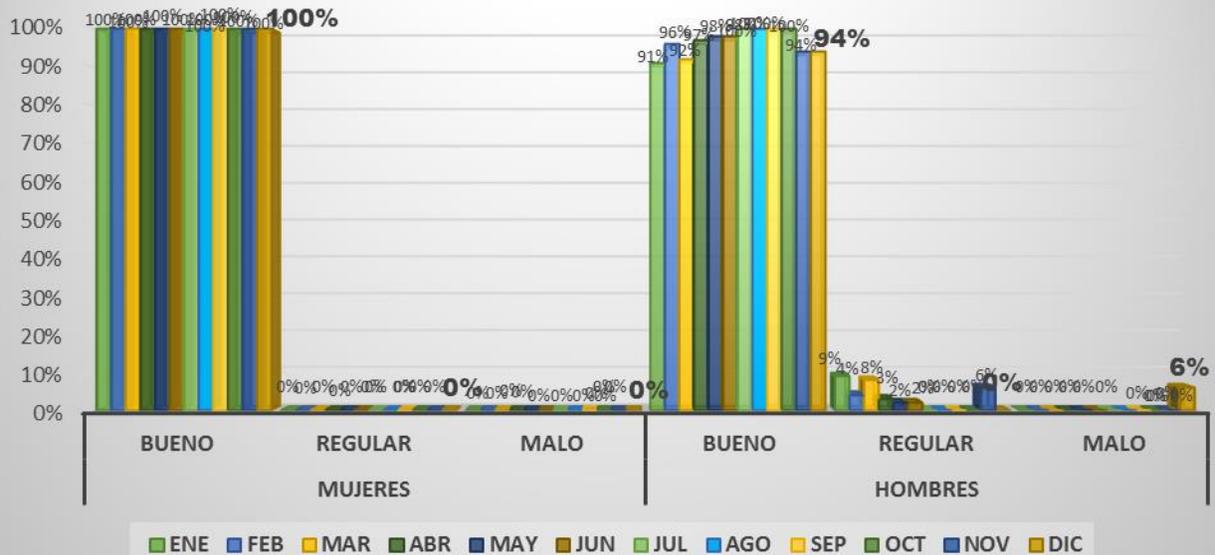
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
DICIEMBRE	100%	0%	0%	94%	0%	6%

PERCEPCION DE LOS GENEROS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12. CONCLUSIONES

- Se observa que de las cincuenta y cinco (55) encuestas diligenciadas durante el mes de diciembre tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, dieciseis (16) fueron respondidas por mujeres y treinta y nueve (39) por hombres. El 100% de las mujeres encuestadas calificaron nuestro servicio como bueno.
- 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.
- En lo referente a la encuesta No. 12 realizada en la ciudad de Bogotá, donde el peticionario calificó como malas todas las preguntas que se le hicieron y una vez realizado el análisis y seguimiento a la misma se pudo establecer que la inconformidad obedeció a que las respuestas dadas a sus peticiones no colmaron sus expectativas en lo referente a las medidas de protección solicitadas y no al servicio brindado por el asesor del G.A.C., dado que exalta... “La atención es buena por parte del Grupo de Atención al ciudadano y también por parte de las psicólogas”.
- 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.
- Es de señalar que para el mes de diciembre se presentó un gran número PQRSD de carácter estadístico, en el cual solicitan información respecto a los estudios del nivel de riesgo realizados a



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

DICIEMBRE 2018

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

- Para el mes de diciembre se radicaron PQRSD en la Entidad por entes de control y por ONG's solicitando información referente a la implementación de las medidas de protección colectivas recomendadas a grupos o comunidades y que fueron objeto de un acto administrativo de la Unidad.
- Se deben continuar las reuniones con los líderes de proceso y la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación cuyo objetivo es seguir disminuyendo el rezago de PQRSD para 2019.
- Nuevamente se informa la necesidad de asignar un espacio a fin de atender el Servicio Preferencial por cuanto se observa que el número de atenciones presenciales se viene elevando en la sede de Puente Aranda.

Líder del Proceso,

LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		03/1/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		03/1/2019
Aprobó:	Luz Angelica Lizcaino Solano/Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		03/1/2019

Los arriba 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.