



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS D**

ENERO

BOGOTÁ D.C

06/2/2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS MES ENERO.....	14
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	14
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD.....	15
4.2 FLUJO DE PQRS.....	25
5. ANALISIS REZAGOS PQRS DE LA ENTIDAD AÑO 2018.....	26
6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES ENERO.....	29
7. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES ENERO	31
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS.....	32
9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.....	33
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ENERO 2019.....	36
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	36
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	50
11. CONCLUSIONES.....	61



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. PROPÓSITO 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 redonda 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 enero y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite hace alusión a **757** 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 enero, 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

ENERO 2019

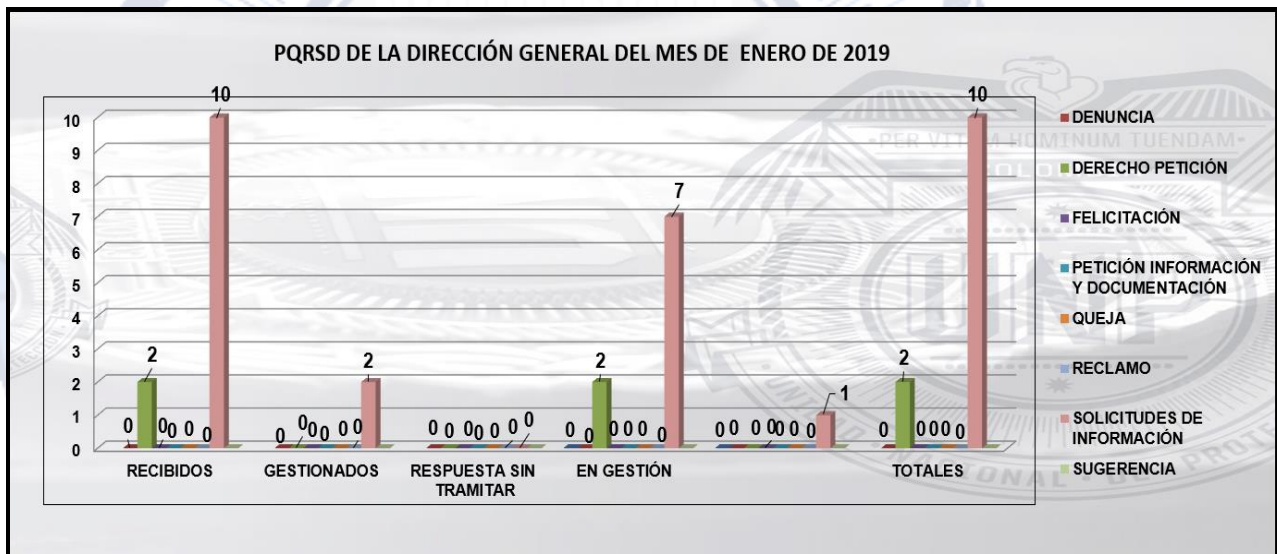
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	0	0	2	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	2	0	7	1	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	12					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

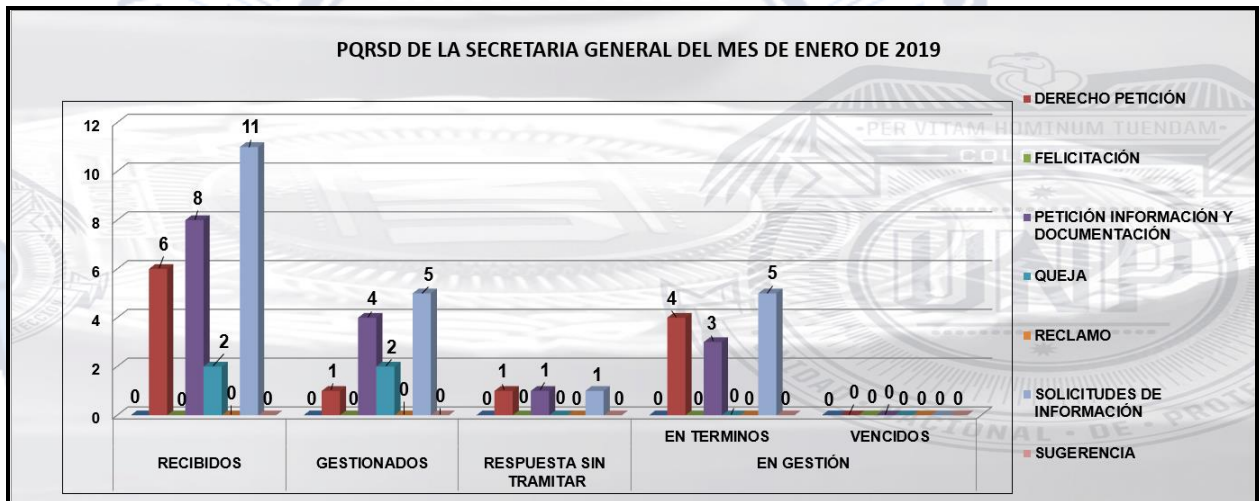
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	1	1	4	0	6
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	4	1	3	0	8
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	5	1	5	0	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

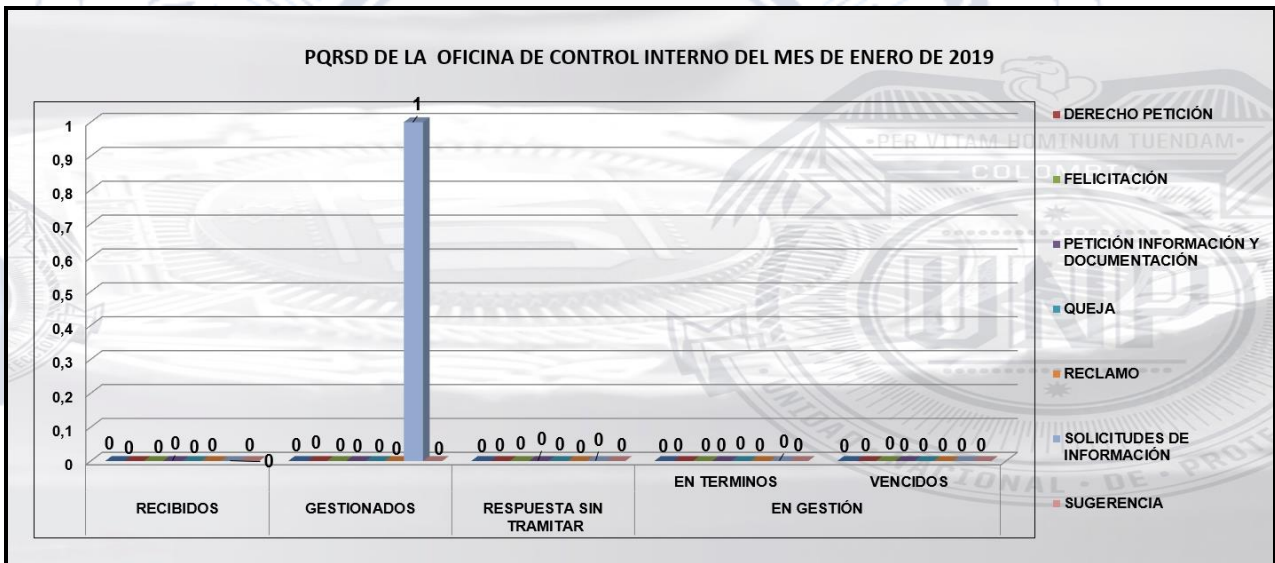
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	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	0	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	1					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

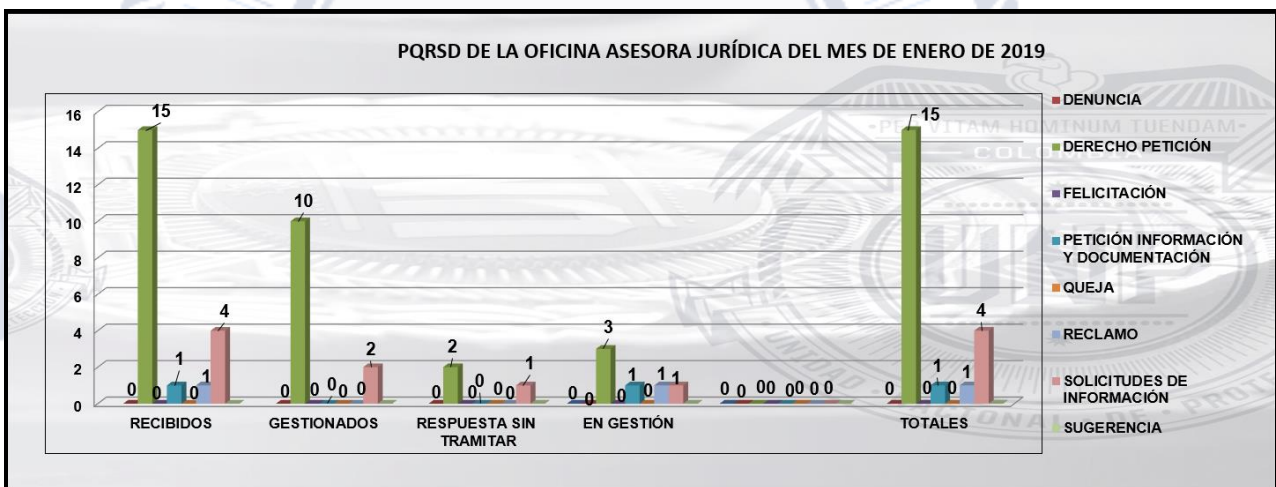
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	10	2	3	0	15
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	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	4	2	1	1	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

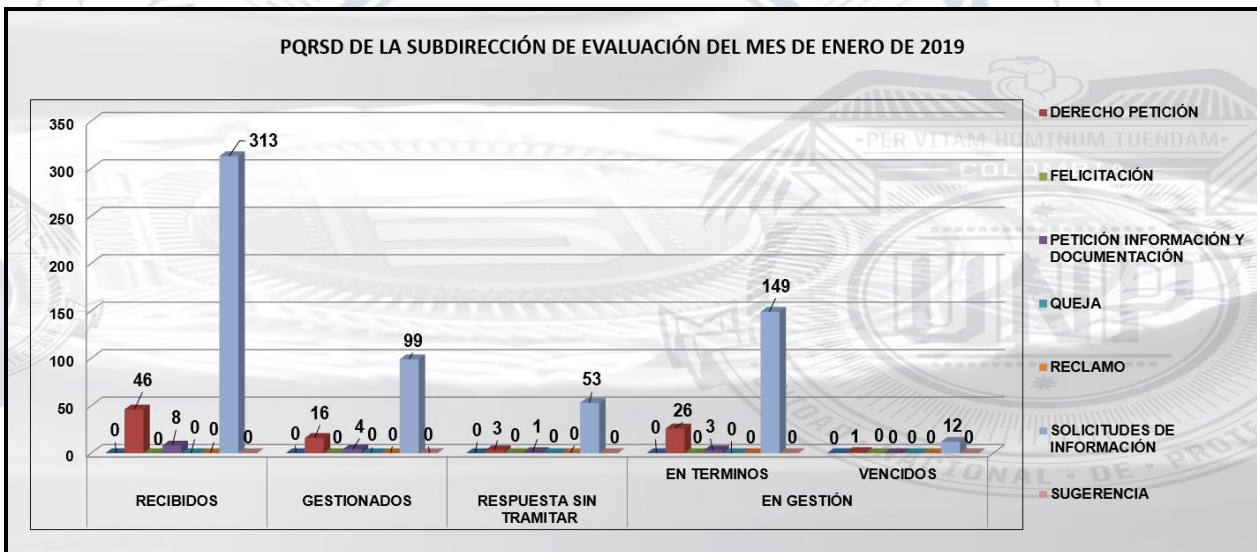
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	46	16	3	26	1	46
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	4	1	3	0	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	313	99	53	149	12	313
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	367					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

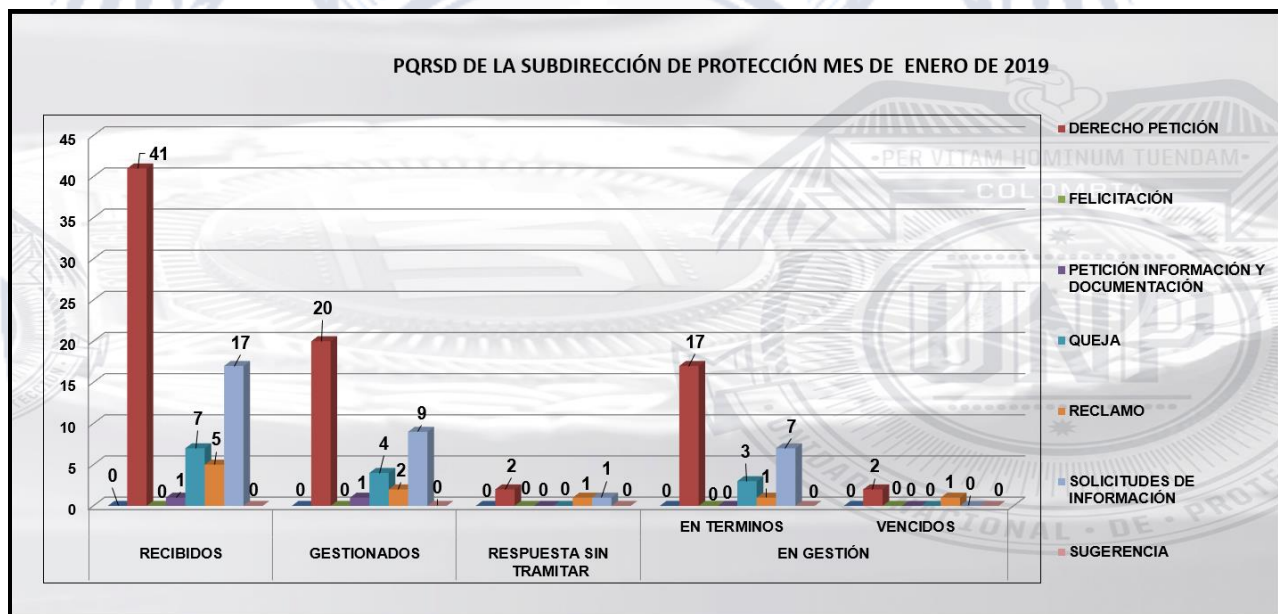
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	41	20	2	17	2	41
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	7	4	0	3	0	7
RECLAMO	5	2	1	1	1	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	17	9	1	7	0	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	71					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

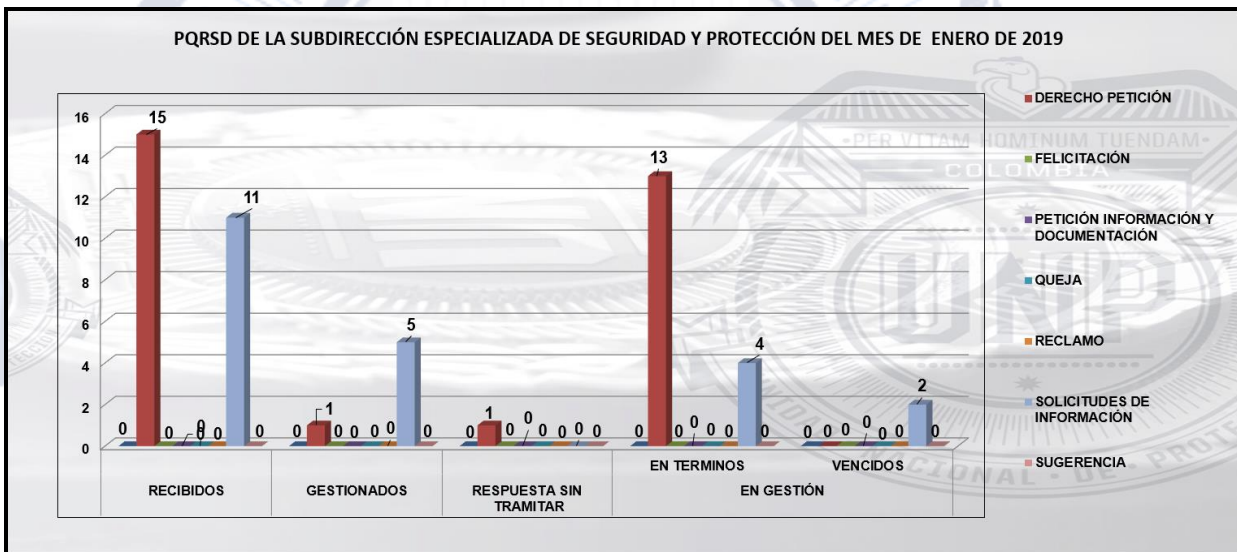
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	1	1	13	0	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	5	0	4	2	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

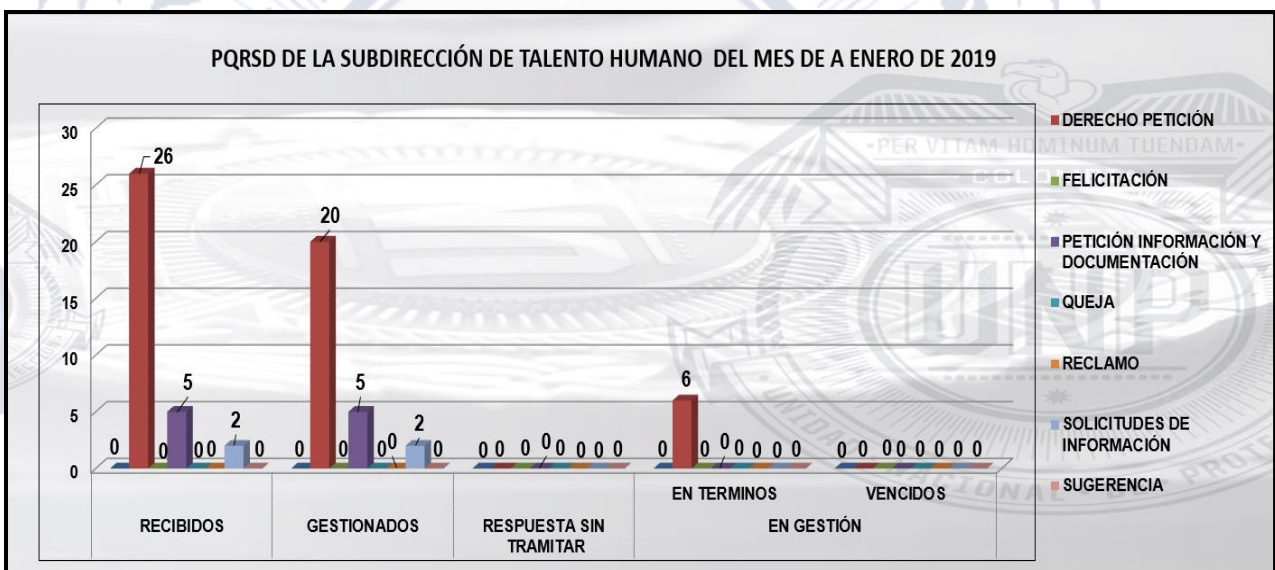
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	20	0	6	0	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
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	33					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

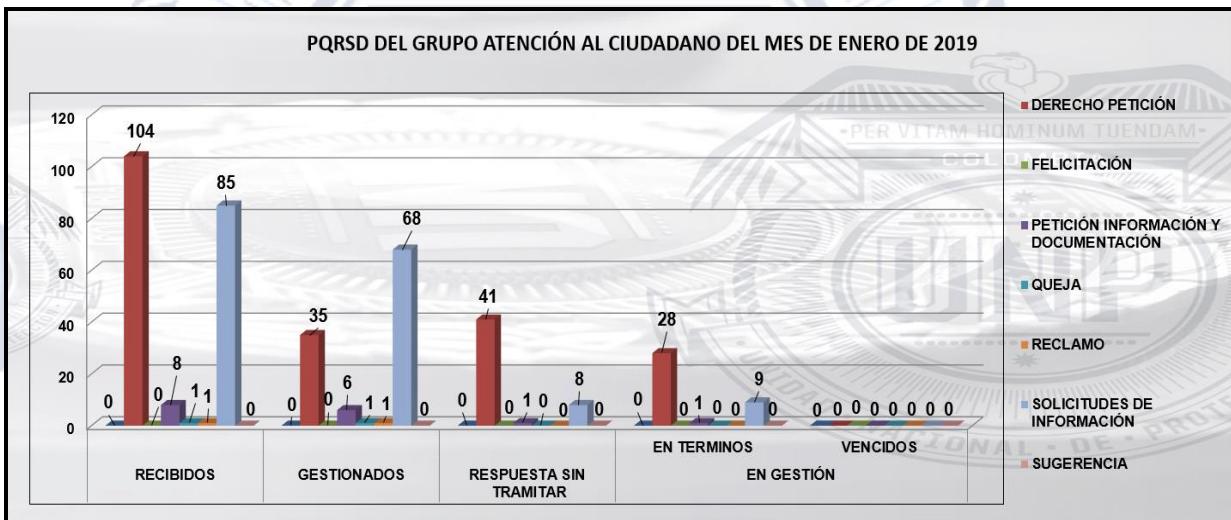
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	104	35	41	28	0	104
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	6	1	1	0	8
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	85	68	8	9	0	85
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	199					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

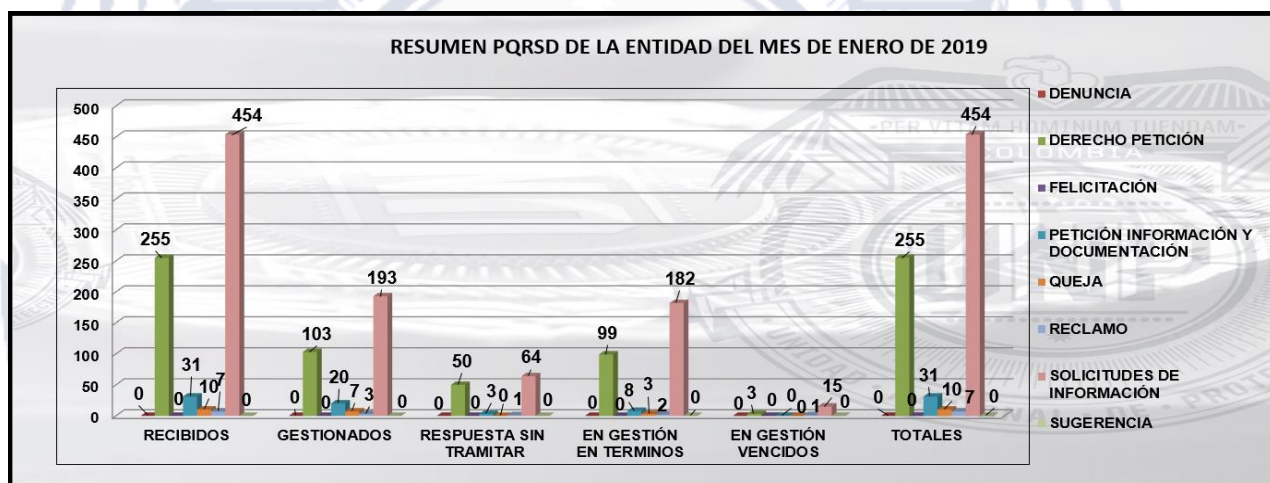
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



J. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD) ENERO DE 2019

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE ENERO DE 2019						
ENERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	255	103	50	99	3	255
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	31	20	3	8	0	31
QUEJA	10	7	0	3	0	10
RECLAMO	7	3	1	2	1	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	454	193	64	182	15	454
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	757					



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

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE ENERO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de enero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (diciembre) que debieron contestarse en el mes de enero, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **709** PQRSD, de ese total fueron respondidas **617** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **87,02%**.

El restante **12,98%** 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, defensores sociales y reclamantes de tierras por las amenazas elevadas por grupos al margen de la ley como (ELN, EPL, disidentes de las FARC, 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 ENERO

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
ENERO 2019



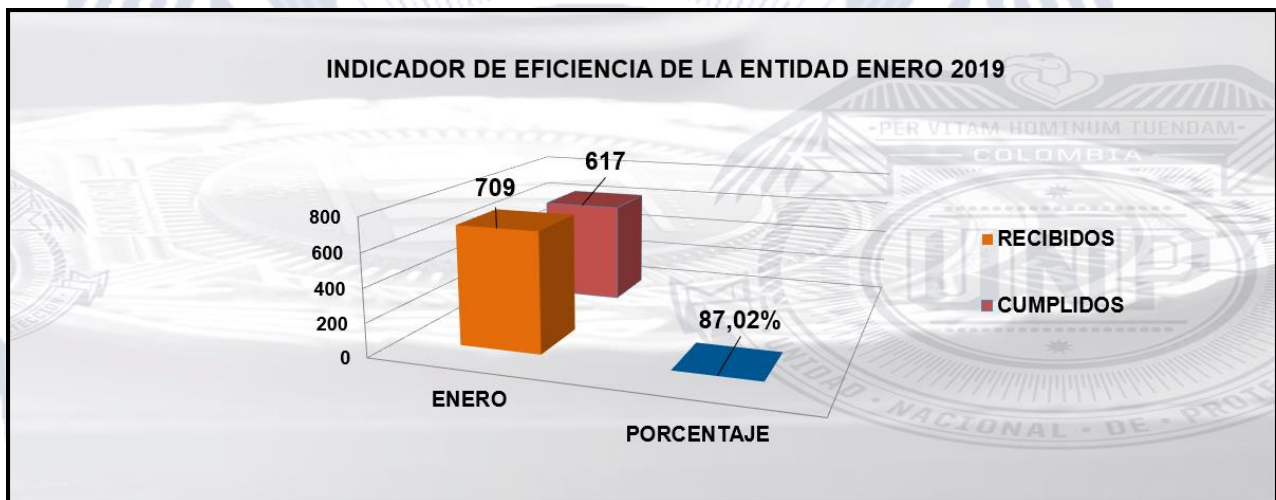
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE ENERO 2019	757	444
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	47	47
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	219	194
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	244	244
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	199	132
TOTAL	709	617
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87,02%	

* 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

ENERO 2019

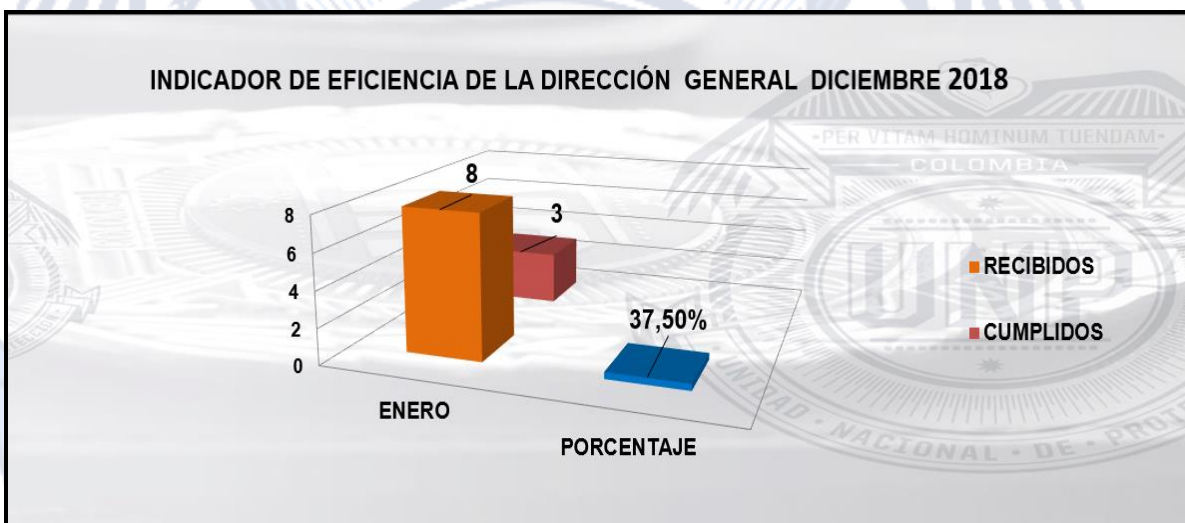
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN ENERO	2	1
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	1	1
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	5	1
TOTAL	8	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	37,50%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

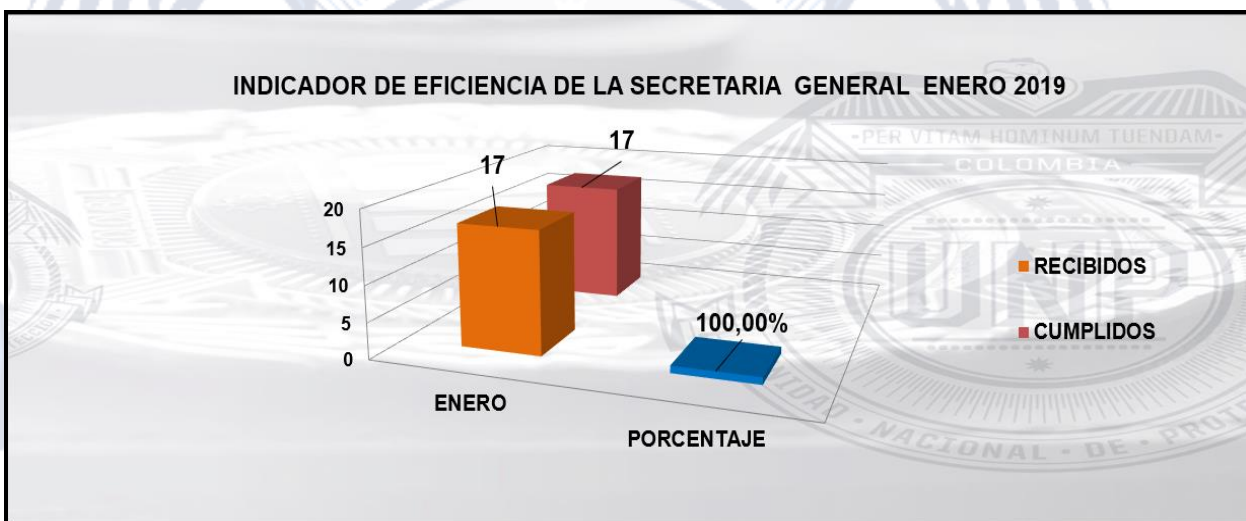
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	9	9
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	6	6
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	2	2
TOTAL	17	17
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

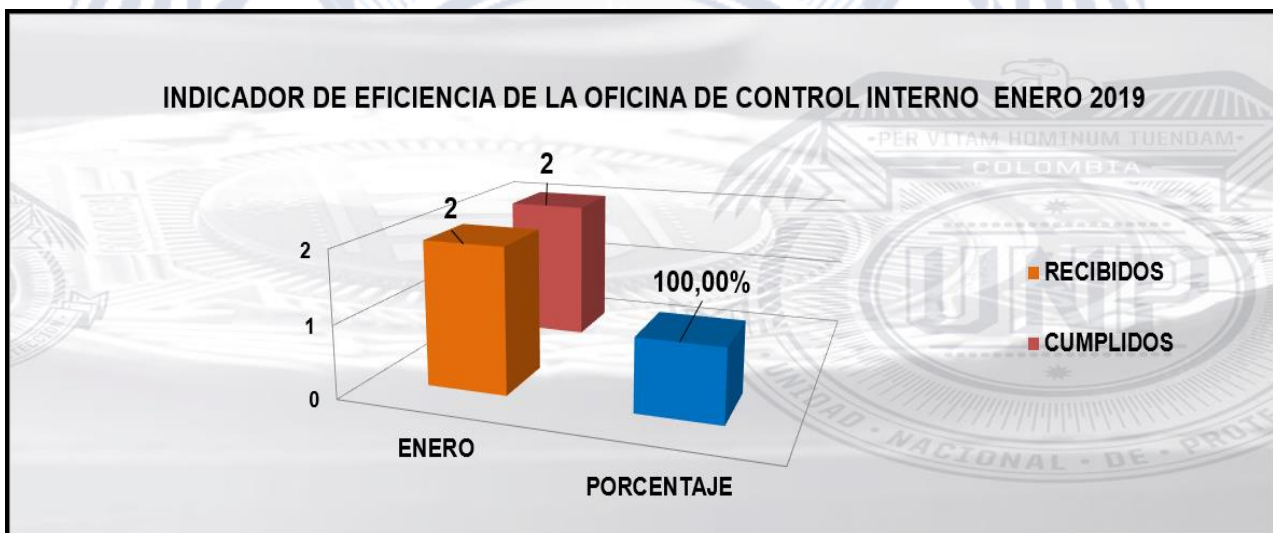
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	1	1
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	1	1
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

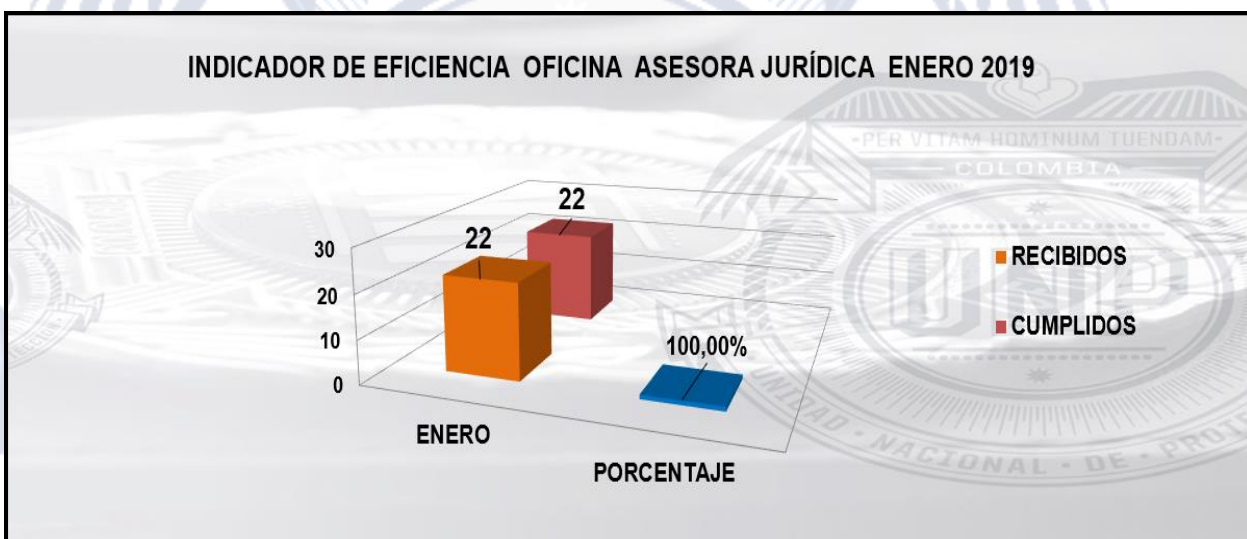
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	5	5
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	10	10
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	7	7
TOTAL	22	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

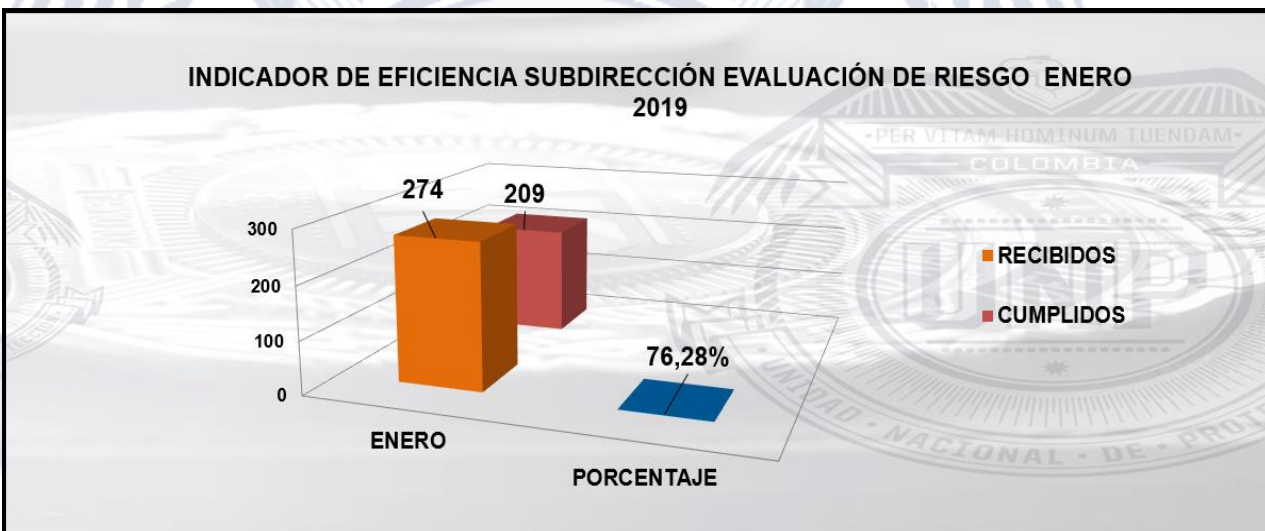
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	102	84
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	87	87
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	85	38
TOTAL	274	209
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	76,28%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

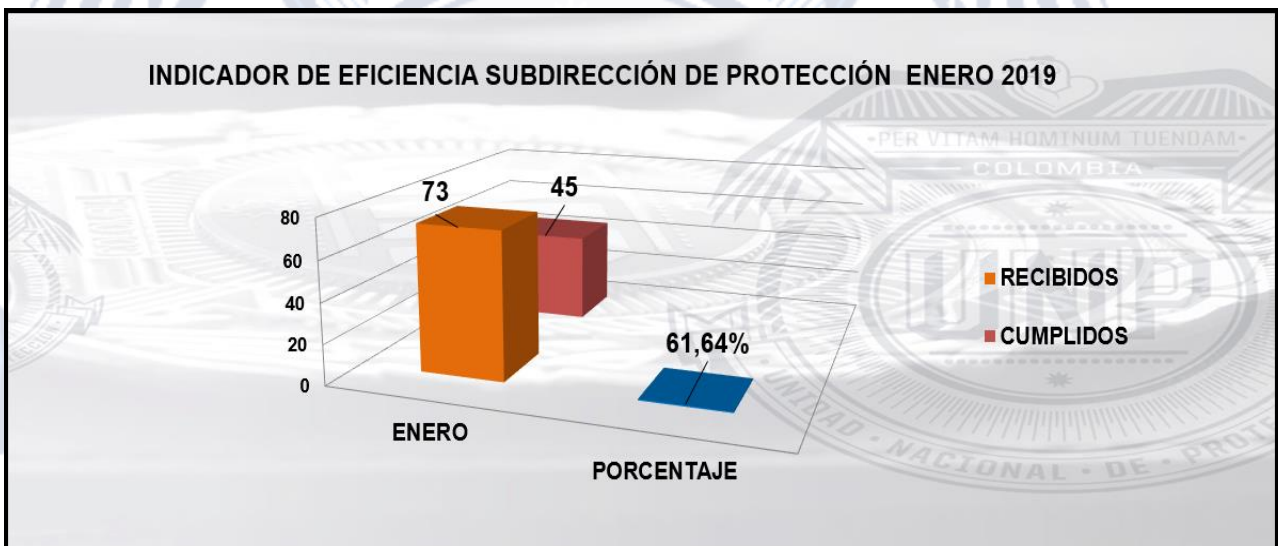
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	8	4
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	35	35
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	30	6
TOTAL	73	45
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	61,64%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

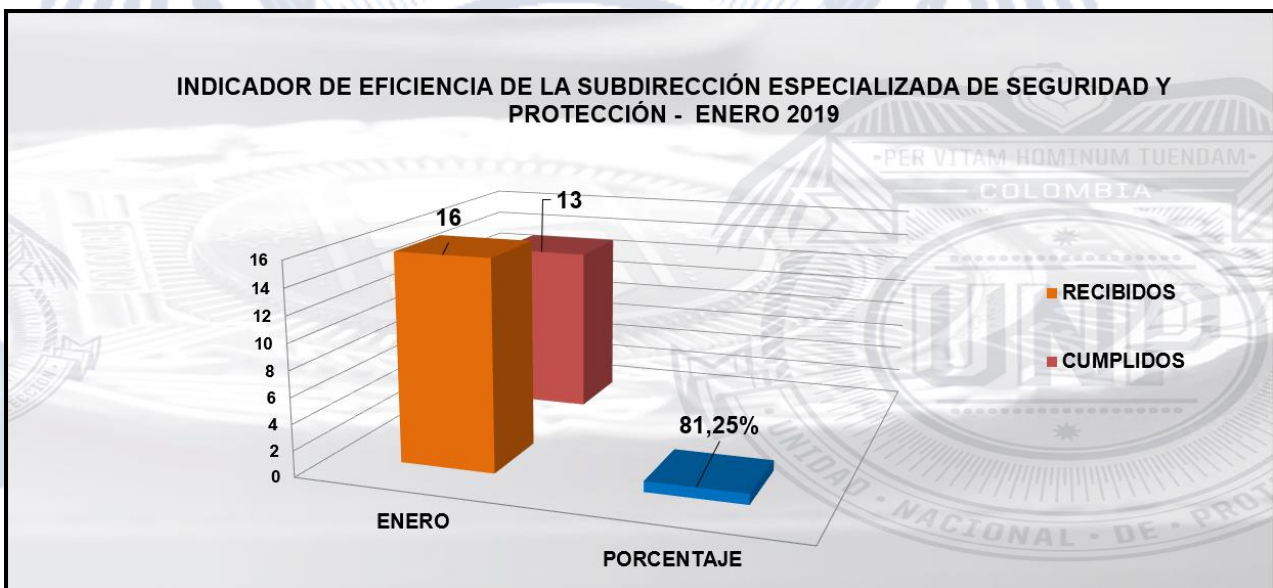
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	5	3
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	4	4
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	7	6
TOTAL	16	13
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	81,25%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

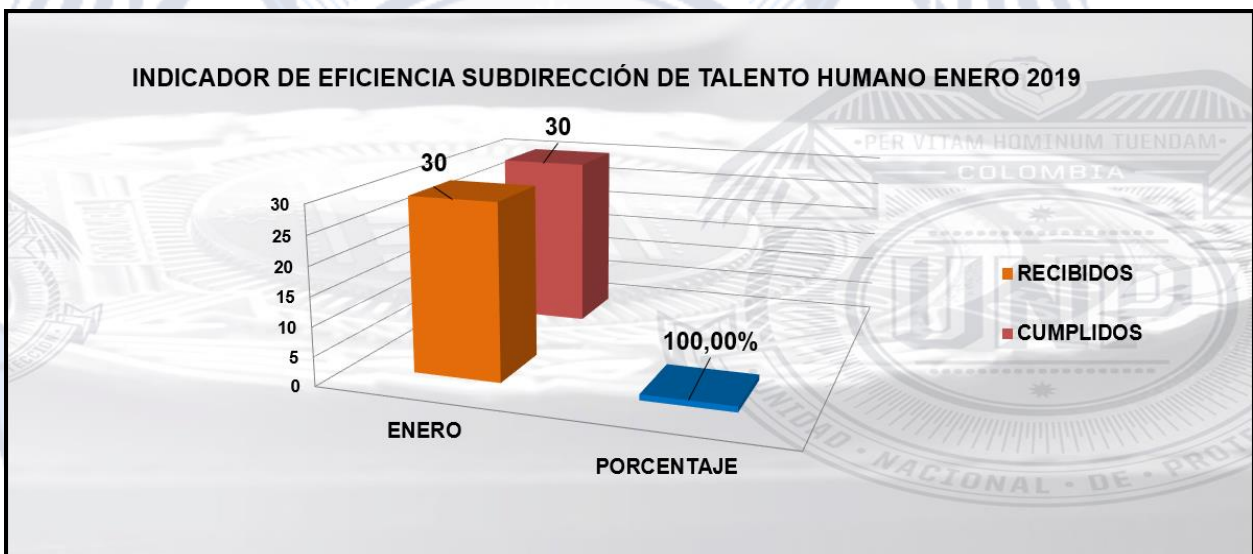
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	9	9
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	18	18
PQRS PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	3	3
TOTAL	30	30
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

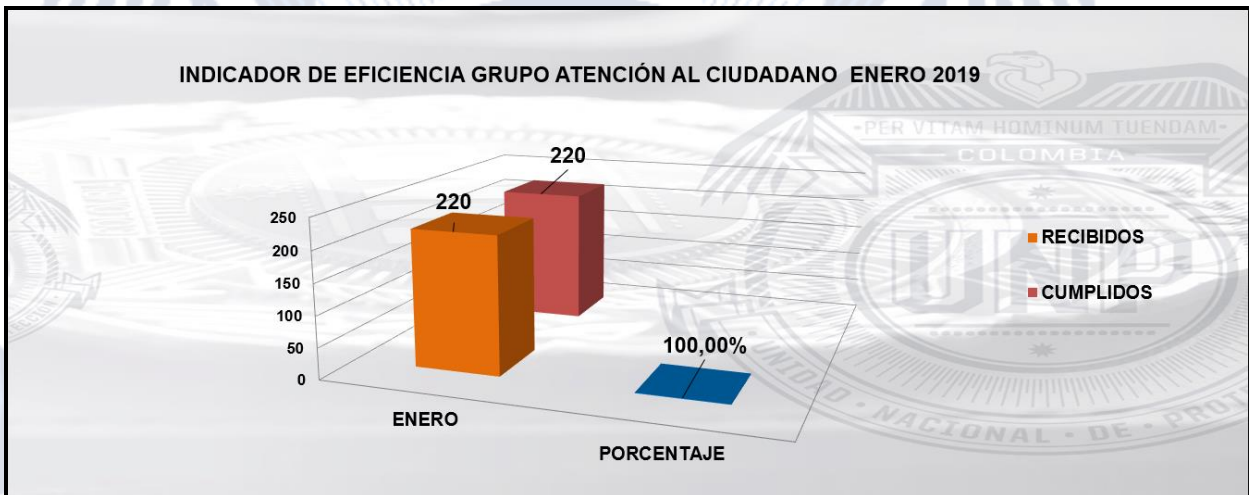
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ENERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	47	47
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ENERO	66	66
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (FEBRERO 2019)	48	48
PQRSD PENDIENTES DE DICIEMBRE 2018	59	59
TOTAL	220	220
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	



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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

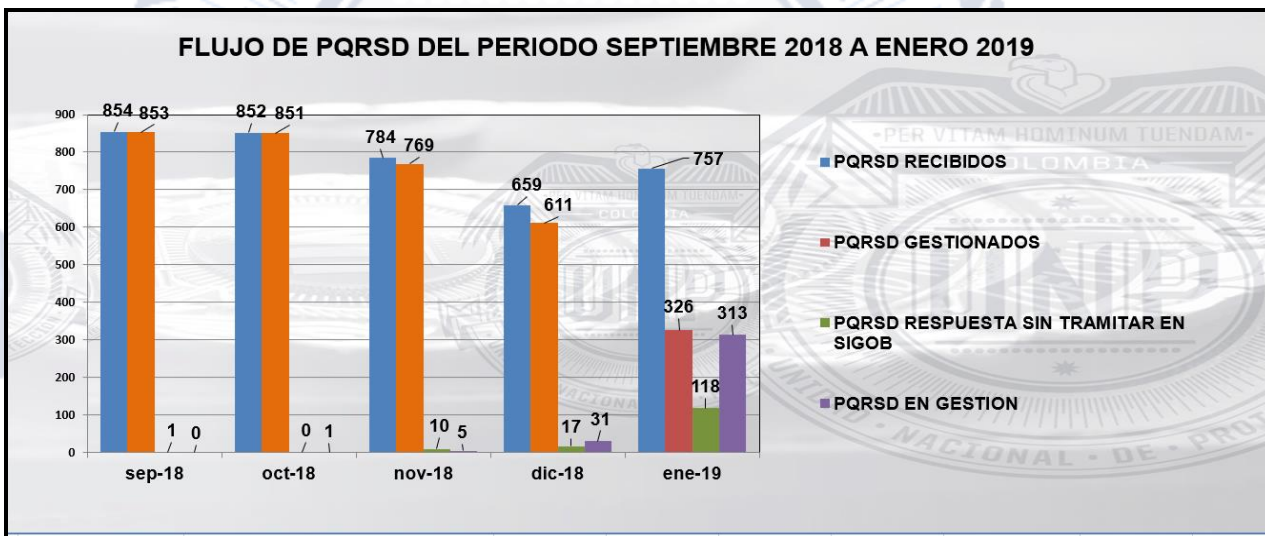
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el periodo septiembre 2018 a enero 2019.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO SEPTIEMBRE 2018 A ENERO 2019								
PQRSD	DETALLE	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	TOTAL	PORCENTAJE DE GESTIÓN
	RECIBIDOS	854	852	784	659	757	3906	
	GESTIONADOS	853	851	769	611	326	3410	87%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	0	10	17	118	146	4%
	EN GESTION	0	1	5	31	313	350	9%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO SEPTIEMBRE 2018 A ENERO 2019		3906						





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

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

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

➤ Rezago del mes de septiembre de 2018

REZAGO PQRSD MES DE SEPTIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES SEPTIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 DICIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN ENERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	21	1	0	1	

➤ Rezago del mes de octubre de 2018

REZAGO PQRSD MES DE OCTUBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES OCTUBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 DICIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN ENERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	13	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	13	396	0	1	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRS D mes de noviembre 2018

REZAGO PQRS D MES DE NOVIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 DICIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN ENERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	4	1	3	25,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	313	53	42	11	79,25%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	19	2	1	1	50,00%
TOTAL ENTIDAD	356	343	44	15	

➤ Rezago PQRS D mes de diciembre 2018

REZAGO PQRS D MES DE DICIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES DICIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 DICIEMBRE DE 2018	GESTIONADOS EN ENERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	18	9	7	2	77,78%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	285	160	122	38	76,25%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	72	34	27	7	79,41%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	21	10	9	1	90,00%
TOTAL ENTIDAD	396	301	165	48	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
ENERO 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ Resumen PQRS mes de enero 2019

RESUMEN PQRS MES DE ENERO 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO 2019	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	12	2	0	9	1	10	37,50%
SECRETARIA GENERAL	27	12	3	12	0	15	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	21	12	3	6	0	9	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	367	119	57	178	13	248	76,28%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	36	4	28	3	35	61,64%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	33	27	0	6	0	6	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	199	111	50	38	0	88	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	6	1	17	2	20	81,25%
TOTAL ENTIDAD	757	326	118	294	19	431	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87,02%						

➤ Rezago PQRS de la entidad a corte 31 de enero de 2019.

RESUMEN PQRS MES DE ENERO 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO 2019	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	12	2	0	9	1	10	37,50%
SECRETARIA GENERAL	27	12	3	12	0	15	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	21	12	3	6	0	9	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	367	119	57	178	13	248	76,28%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	71	36	4	28	3	35	61,64%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	33	27	0	6	0	6	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	199	111	50	38	0	88	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	6	1	17	2	20	81,25%
TOTAL ENTIDAD	757	326	118	294	19	431	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	87,02%						



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

253 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en enero 2019.

56 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en enero 2019.

2 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en enero 2019.

1 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en enero 2019.

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

MOTIVOS DE PQRS D DEL MES DE ENERO DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2	0%
Archivo Documental	9	1%
Comunicado CERREM	7	1%
Escoltas	16	2%
Funciones y Procedimientos UNP	25	3%
Implementación de Medidas	19	3%
Información Trámite y Servicios UNP	295	39%
Información Estudio Nivel de Riesgo	364	48%
No Competencia UNP	3	0%
Vehículos	17	2%
TOTAL, MOTIVOS	757	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

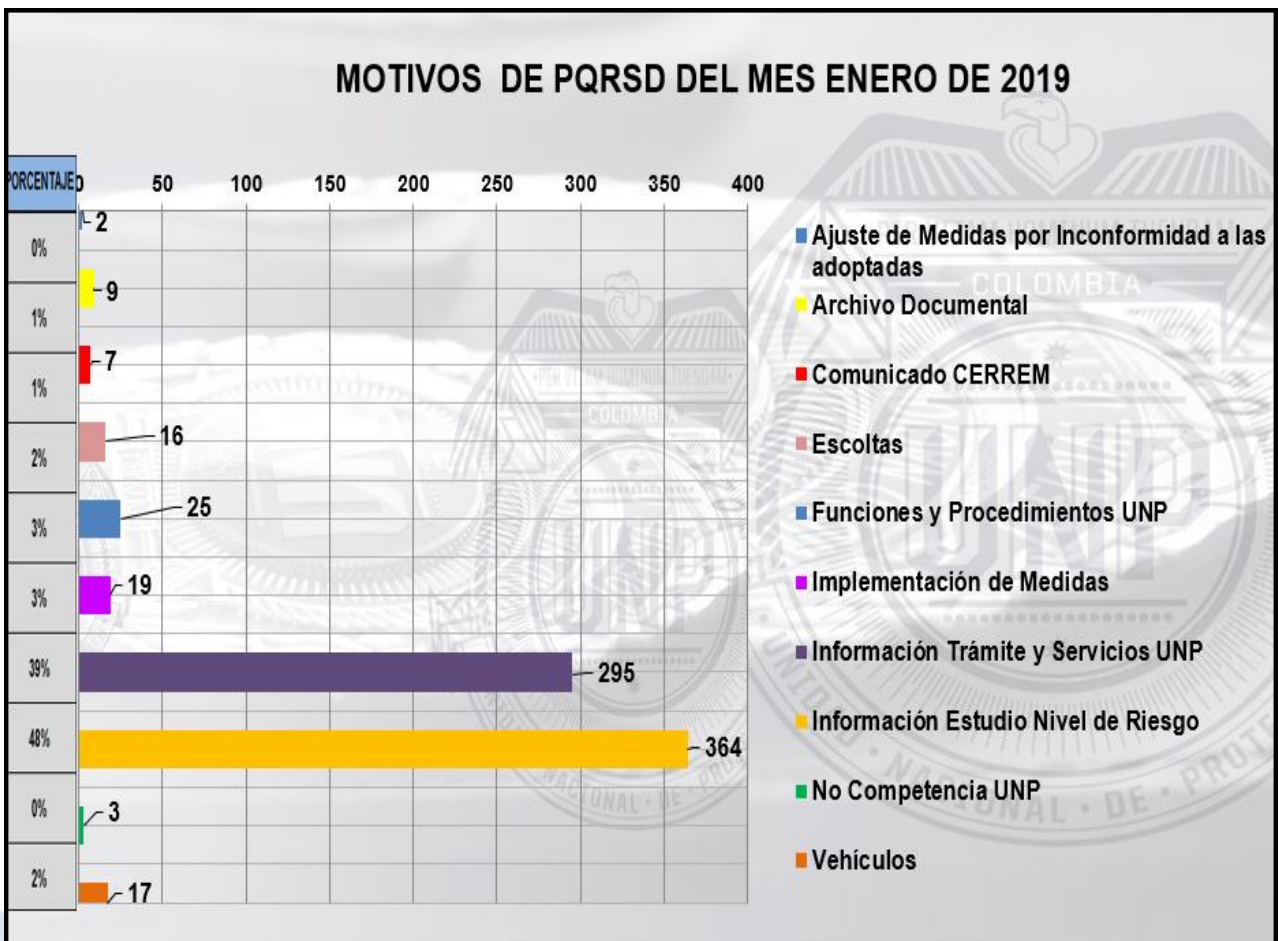
ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica motivos PQRSD del mes de enero de 2019.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE ENERO DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	13	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	138	18%
Dirigentes o activistas sindicales.	17	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	84	11%
Testigos de Casos de violaciones de DDHH	3	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	14	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	103	14%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	3	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	17	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	41	5%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	5	1%
Medidas Cautelares	2	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	15	2%
ARN	15	2%
Entidad Pública.	184	24%
Ninguna	99	13%
TOTAL	757	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

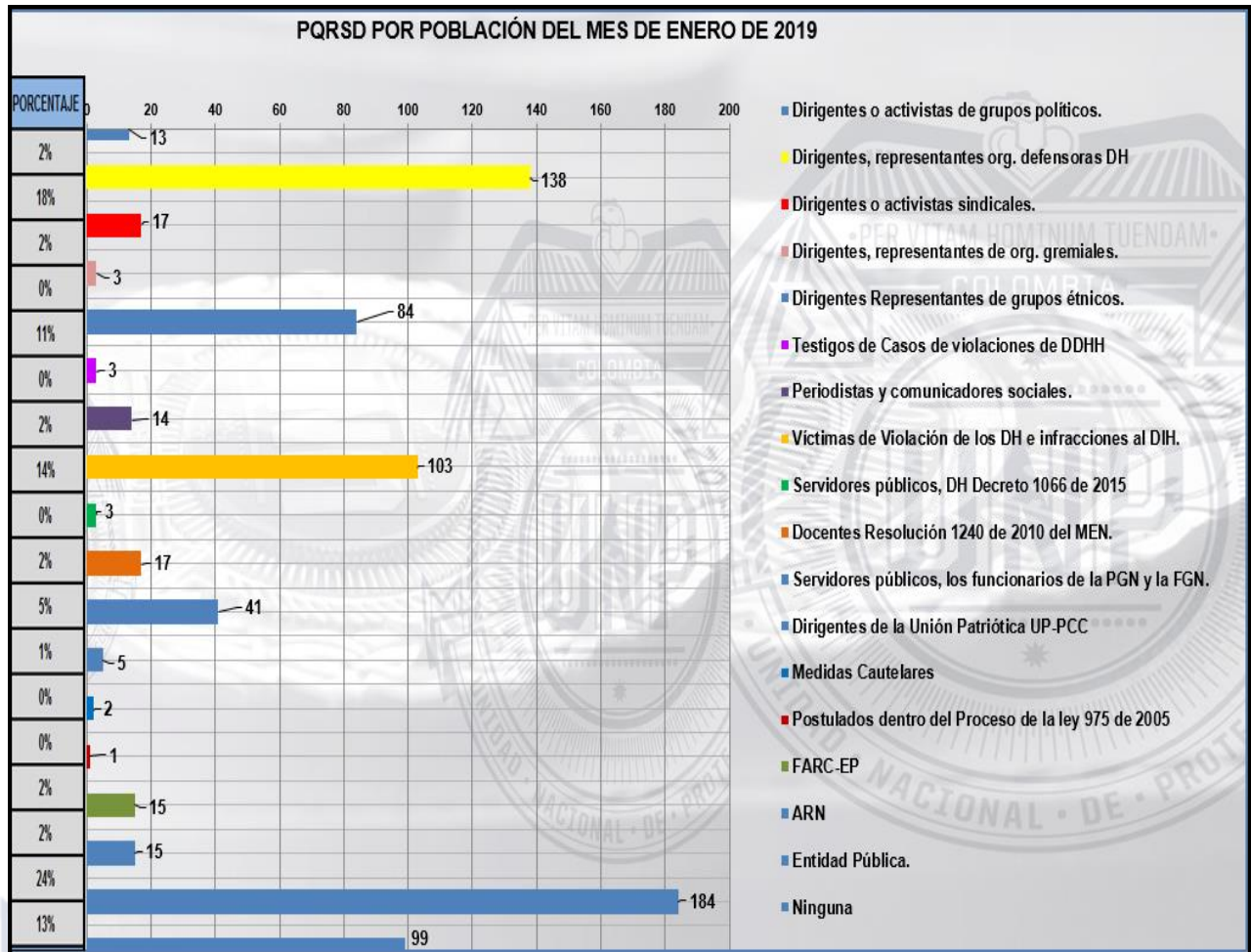
ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD)

En este mes no se recibió peticiones en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

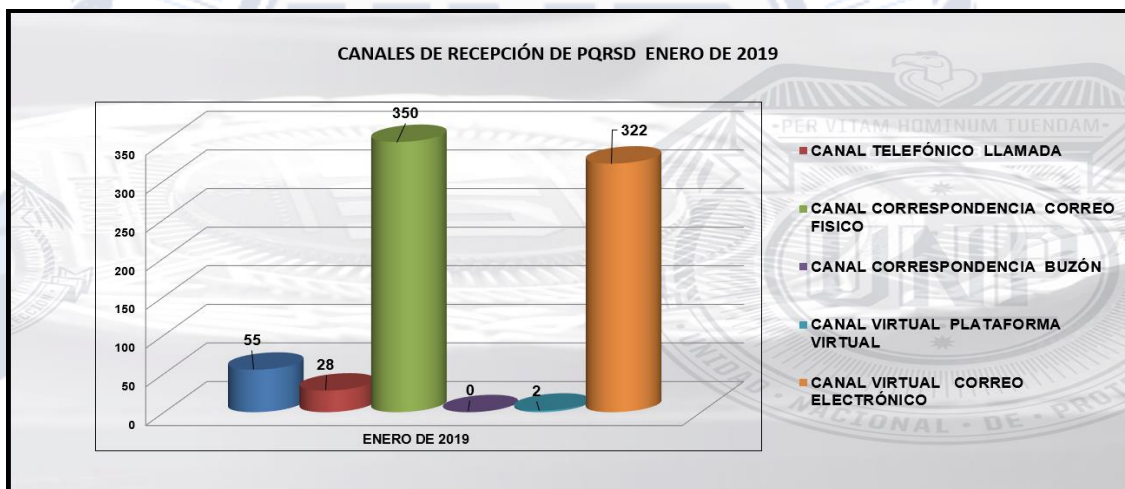


9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

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 D		
ENERO DE 2019		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	55
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	28
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	350
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	2
	CORREO ELECTRÓNICO	322
TOTAL		757





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Fueron seis (6).

✓ Seis (6) en el Grupo de Atención al Ciudadano por no ser competencia de la UNP.

Las solicitudes se trasladaron a:

Cuatro (1) Policía Nacional de Colombia.

Tres (2) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Tres (3) Fiscalía General de la Nación.

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 enero 2019

TIPO DE PQRSD	
ENERO DE 2019	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	255
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	31
QUEJA	10
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	454
SUGERENCIAS	0
TOTAL	757



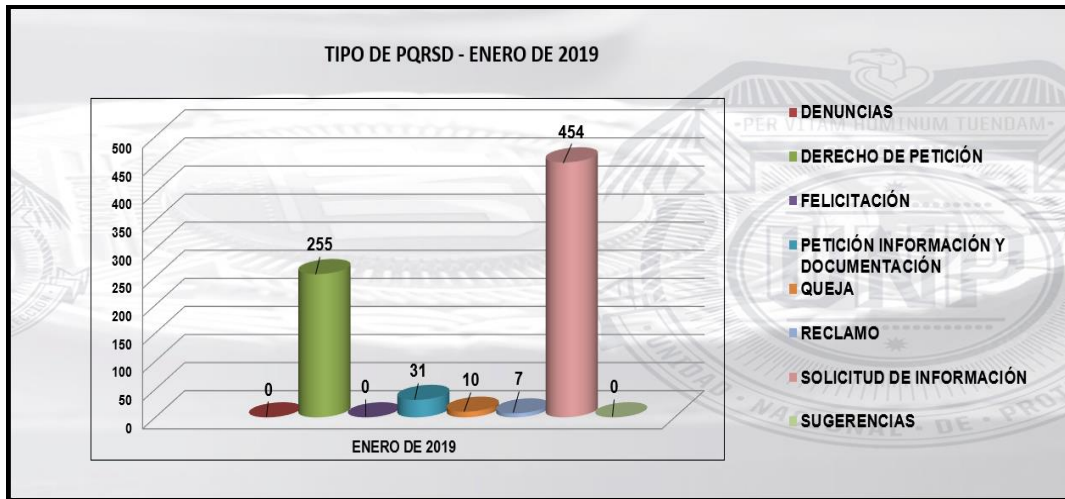
INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD
ENERO 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Gráfica tipo de PQRSD enero 2019.



d) Ente solicitante del mes de enero 2019.

ENTE SOLICITANTE	
ENERO DE 2019	
EMPRESA	1
ENTIDAD PÚBLICA	425
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	12
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	315
VEEDURÍAS	0
TOTAL	757



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

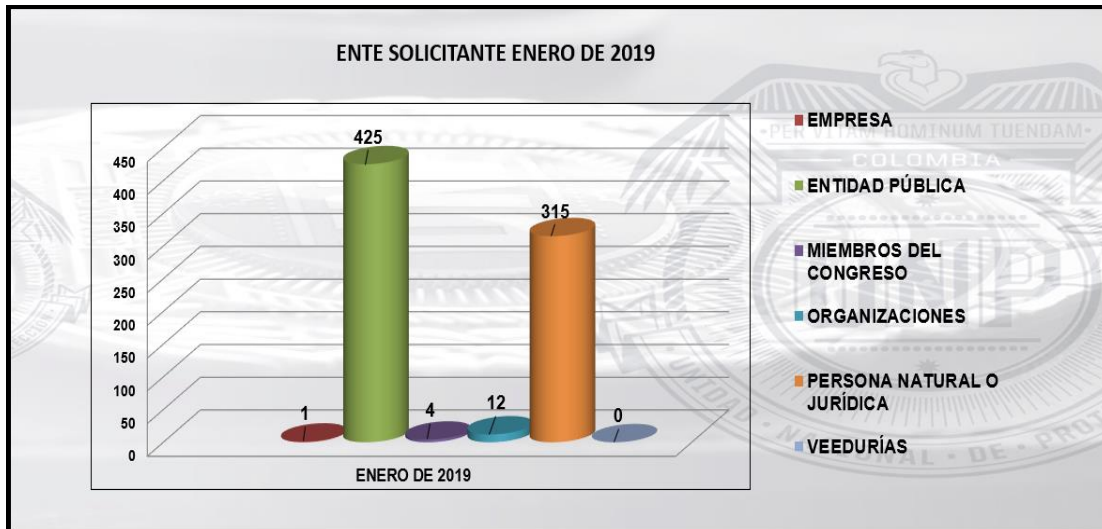
ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica ente solicitante enero 2019.



10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ENERO 2019.

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 PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

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 PQRS D, 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 Para Evaluar

- PARTICIPACIÓN:** Establece si los usuarios han elevado alguna PQRS D a la entidad.
- RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el ciudadano. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
- DOMINIO:** Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.
- ORIENTACION:** Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
- PERCEPCIÓN:** Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad
- SATISFACCIÓN:** Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al ciudadano está constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través del canal presencial o telefónico con el objeto de hacer una petición, un reclamo, una queja, una sugerencia o una denuncia relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de enero de 2019.

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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 la Entidad.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA

PERIODO ENERO DE 2019

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
11	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
12	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
13	NO	4	5	SI	SI	4	B	M
14	NO	4	5	SI	SI	5	B	F
15	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
16	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
25	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
26	SI	4	5	SI	SI	3	B	M
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
28	SI	3	2	SI	SI	3	B	F



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M

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 32 personas encuestadas 24 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 75% de la población muestra.

Así las cosas el 25% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	24	75%
	NO	2	25%
TOTAL		32	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

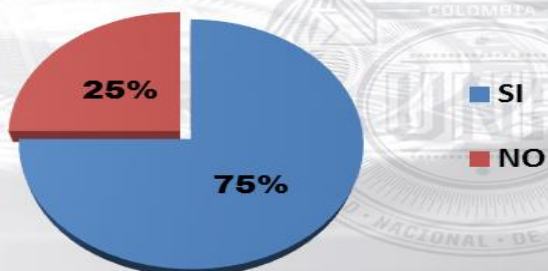
ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



OPORTUNIDAD

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

El 97% 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 lo califico con 3 que corresponde al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	11	34%
	5	20	63%
TOTAL		32	100%

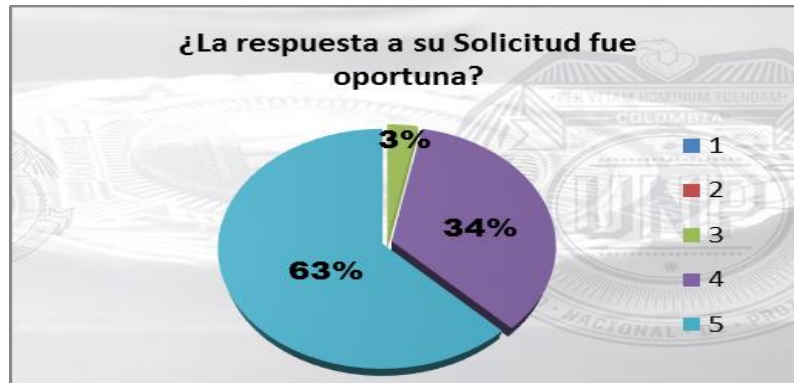


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

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 97% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada por el colaborador, 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 persona lo calificó con 2 que equivale al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	6	19%
	5	25	78%
TOTAL		32	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes. Y que sus respuestas siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	32	100%
	NO	0	0%
TOTAL		32	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



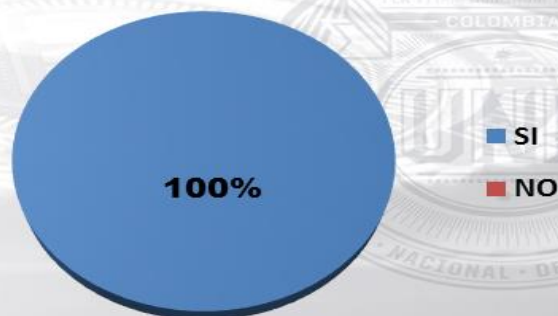
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	NO	TOTAL
	32	0	32
	92%	8%	100%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

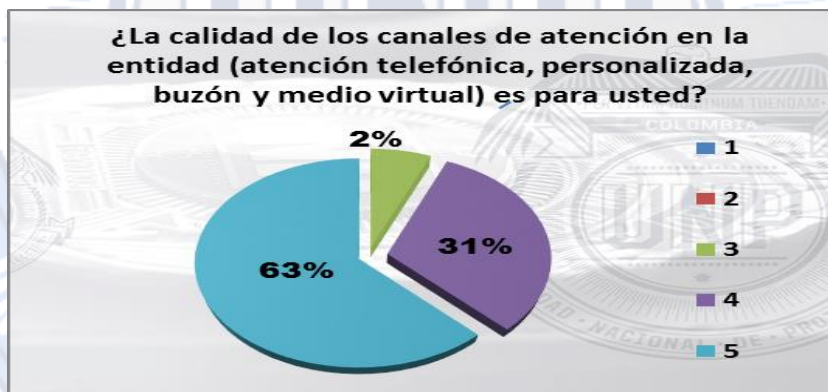
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 32 personas encuestadas en Bogotá, el 94% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta; dos personas la calificaron con 3 que equivale al 6%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	10	31%
	5	20	63%
TOTAL		32	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

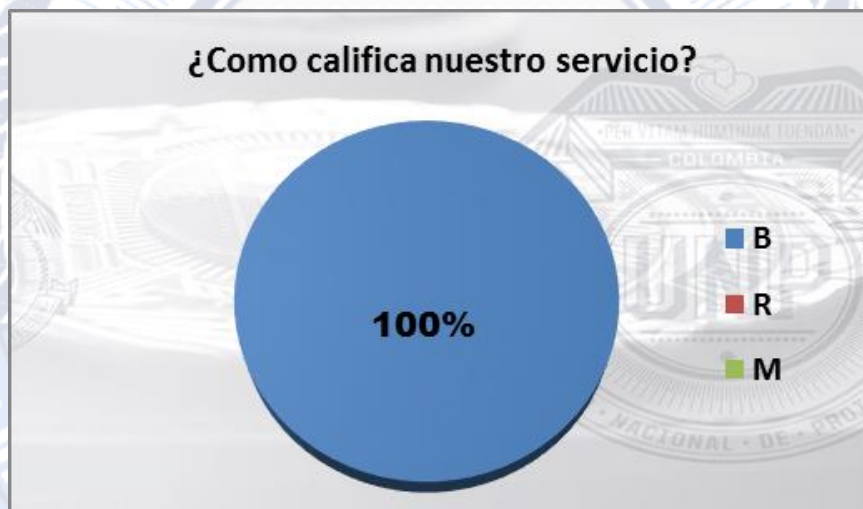
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 mala; nos ayuda a determinar que el 100% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	32	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		32	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

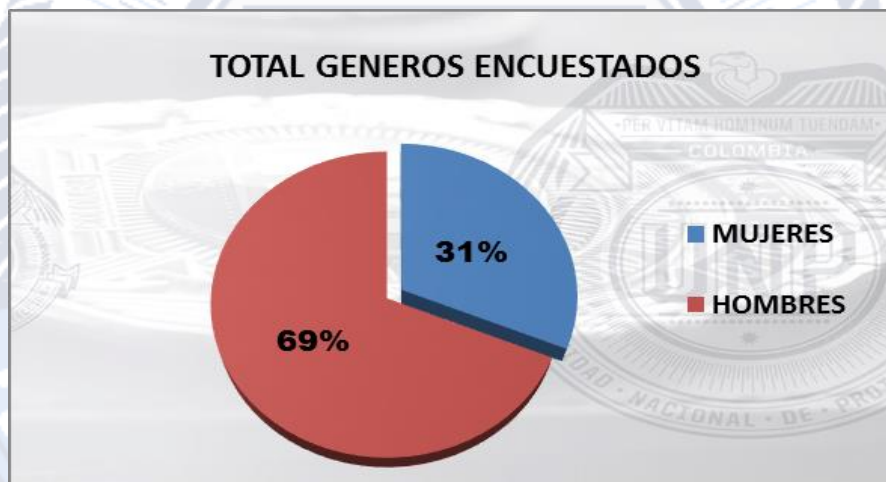
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?, tenemos que, de las 32 encuestas realizadas 10 son mujeres, que corresponde a un 31%, y 22 son hombres, que corresponde al 69% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	31%
HOMBRES	22	69%
TOTAL	37	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 32 personas encuestadas en Bogotá en el mes de enero del 2019, 10 son mujeres, el 100% de ellas califican nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	22	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		22	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

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 asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de enero de 2019 diligenciaron cincuenta y tres encuestas en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, y Pasto.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GURP

TABULACIÓN ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES									
ENERO DE 2019									
Encuest a No.	Pregunt a 1	Pregunt a 2	Pregunt a 3	Pregunt a 4	Pregunt a 5	Pregunt a 6	Pregunt a 7	Sex o	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	F	B/QUILLA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
15	SI	2	3	SI	SI	3	B	M	B/MANGA
16	SI	3	3	NO	SI	2	R	M	B/MANGA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTUR A
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTUR A
21	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTUR A
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTUR A
23	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTUR A
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
26	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
32	SI	5	5	NO	NO	5	B	M	IBAGUE
33	NO	5	5	SI	NO	5	B	M	IBAGUE
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



36	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
39	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
42	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
43	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
45	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
46	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
47	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EFECTUADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 47 personas encuestadas en el mes de enero de 2019, el 79% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad y el 21% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	37	79%
	NO	10	21%
TOTAL		47	100%

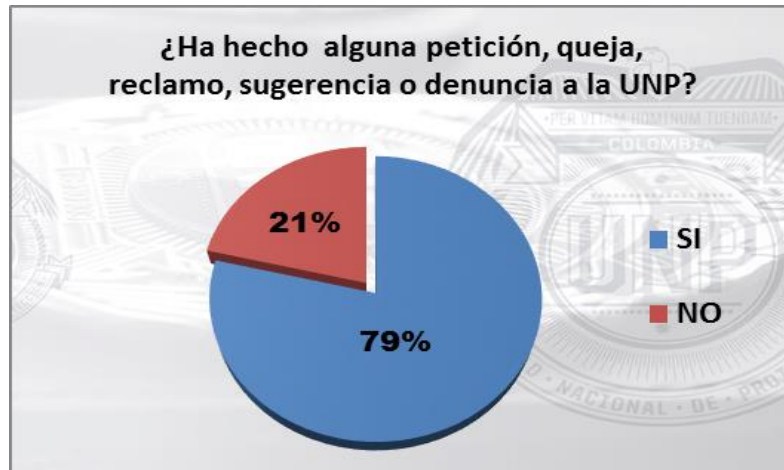


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

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 las respuestas dadas a las PQRSD elevada ante la entidad, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno (1) de los encuestados calificó con 2 y Uno (1) lo calificó con 3 en lo referente a la oportunidad, esto corresponde 4%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	4	9%
	5	41	87%
TOTAL		47	100%

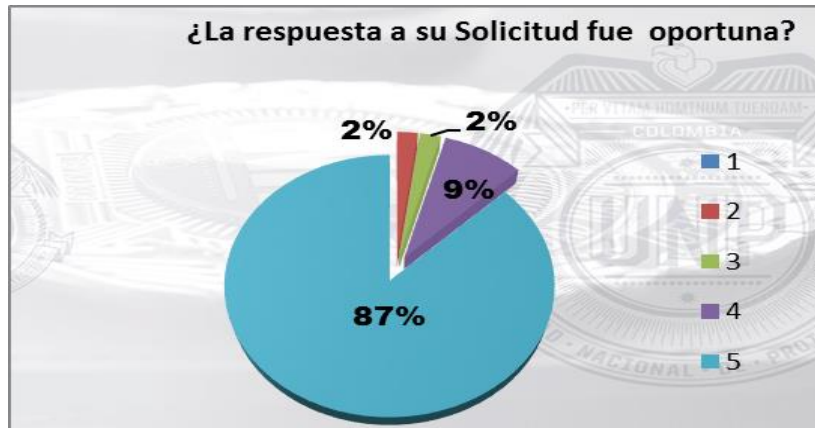


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

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 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, dos (2) personas calificaron con 3 esta pregunta lo cual equivale al 4%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	4%
	4	2	4%
	5	43	92%
TOTAL		47	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 96% de los 47 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, solo dos (2) personas respondieron negativamente, lo que equivale al 4%

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	45	96%
	NO	2	4%
TOTAL		47	100%

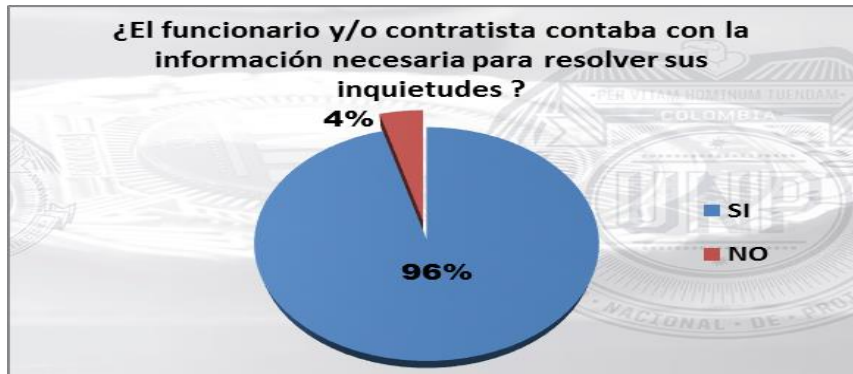


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 96% de los 47 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, dos (2) personas respondieron negativamente, lo que equivale al 4%.

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

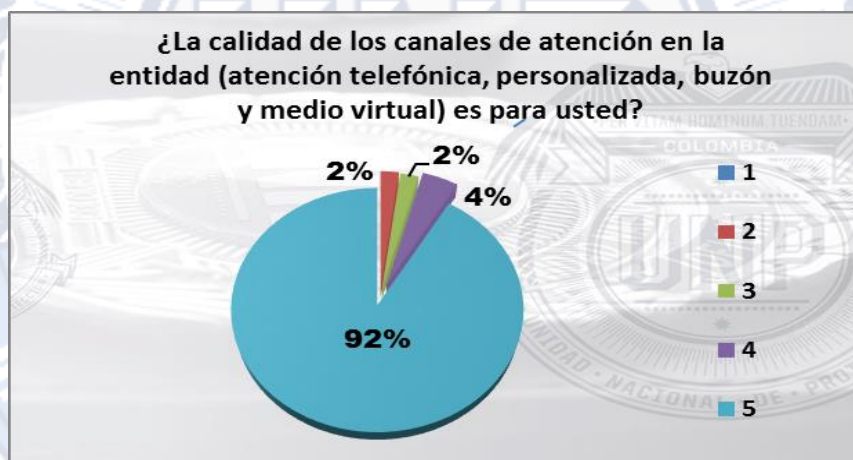
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 47 personas encuestadas durante el mes de enero de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 96% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, una (1) persona lo calificó con 3 que correspondiendo al 2% y una (1) lo calificó con 2 que equivale al 2%.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	1	2%
	3	1	2%
	4	2	4%
	5	43	92%
TOTAL		47	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

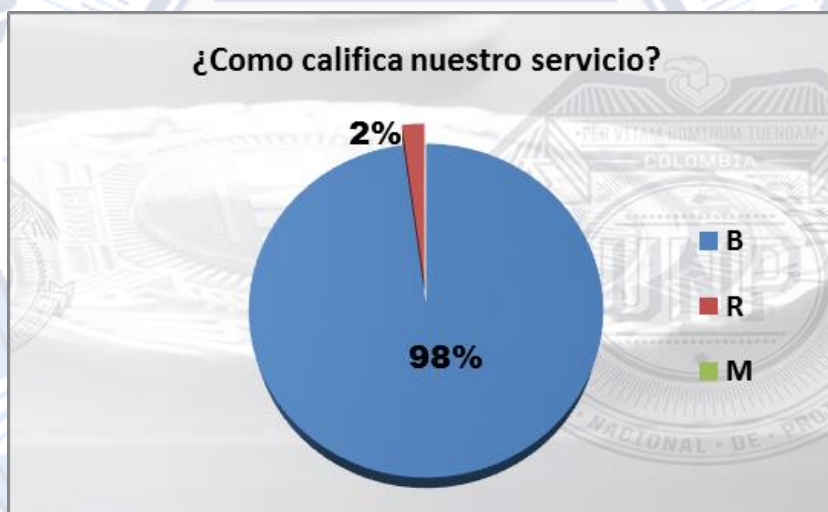
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es Bueno, una (1) persona lo calificó como regular, esto equivale 2%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	46	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		47	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

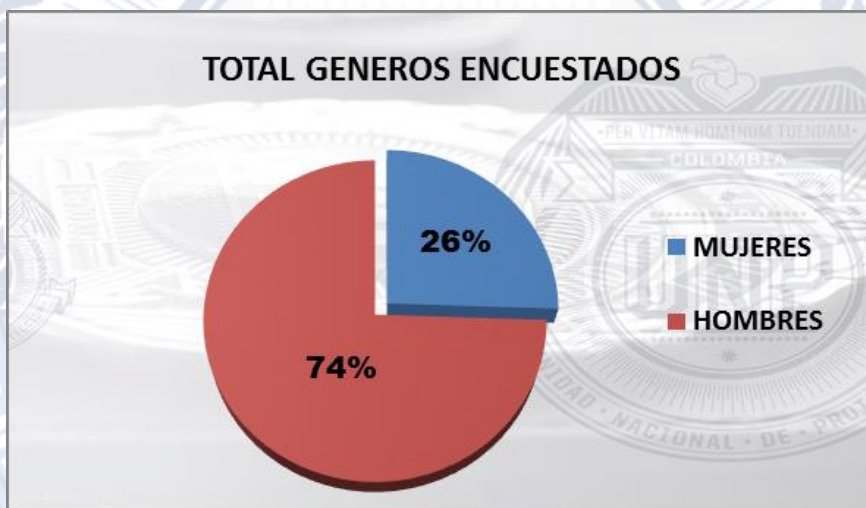
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 53 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, y Pasto; se tiene que 12 son mujeres y corresponde al 26% y 34 son hombres y corresponde a un 74% del total de los encuestados durante el mes de enero de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	12	26%
HOMBRES	35	74%
TOTAL	47	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 53 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de enero de 2019, diecinueve (19) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	12	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		12	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		35	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. CONCLUSIONES

- Dentro de las 79 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 22 de las mismas corresponden a mujeres y el 100% de ellas considera que nuestro servicio es bueno.
- Así mismo se vislumbra que en los GURP, se incrementaron las encuestas de satisfacción en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo que brinda el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna, clara y eficiente.
- En lo referente al indicador de dominio del asesor frente a la PQRS D impetrada, nos permite determinar que en la ciudad de Bogotá el 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y que sus respuestas siempre fueron claras y de fácil entendimiento. En los Grupos Regionales dos personas respondieron negativamente pero por retroalimentación obtenida con los encuestados manifestaron que su inconformismo se alude a problemas técnicos del conmutador, y no al servicio brindado por los asesores del Grupo de Atención al Ciudadano.
- El 3% de los encuestados en los Grupos Regionales de la UNP califican nuestro servicio como regular, es importante ante esta calificación exponer que por seguimiento efectuado con el encuestado manifestó que su respuesta no deviene del servicio propiamente prestado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano de la UNP, sino por la respuesta emitida y la demora de otras dependencias.
- Se destaca como oportuno, claro y eficiente el apoyo brindado por el enlace de PQRS D 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ENERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



que se ubican en el nivel regional hacia el nivel central, evitando desplazamientos innecesarios de los beneficiarios, para impetrar su 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.
- 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 ANGÉLICA VIZCAINO SOLANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/2/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/2/2019
Aprobó:	Luz Angélica Lizcaino Solano/Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		05/2/2019

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.