



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS D**

FEBRERO

BOGOTÁ D.C

06/3/2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 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 FEBRERO.....	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 Y FEBRERO DE 2019.....	25
4.3 FLUJO DE PQRS.....	26
5. ANALISIS REZAGOS PQRS	26
6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES FEBRERO.....	30
7. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES FEBRERO	31
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS.....	32
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	32
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES FEBRERO 2019.....	36
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	36
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	42
11. CONCLUSIONES.....	59



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

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 febrero 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 febrero y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1234** 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 febrero, 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

FEBRERO 2019

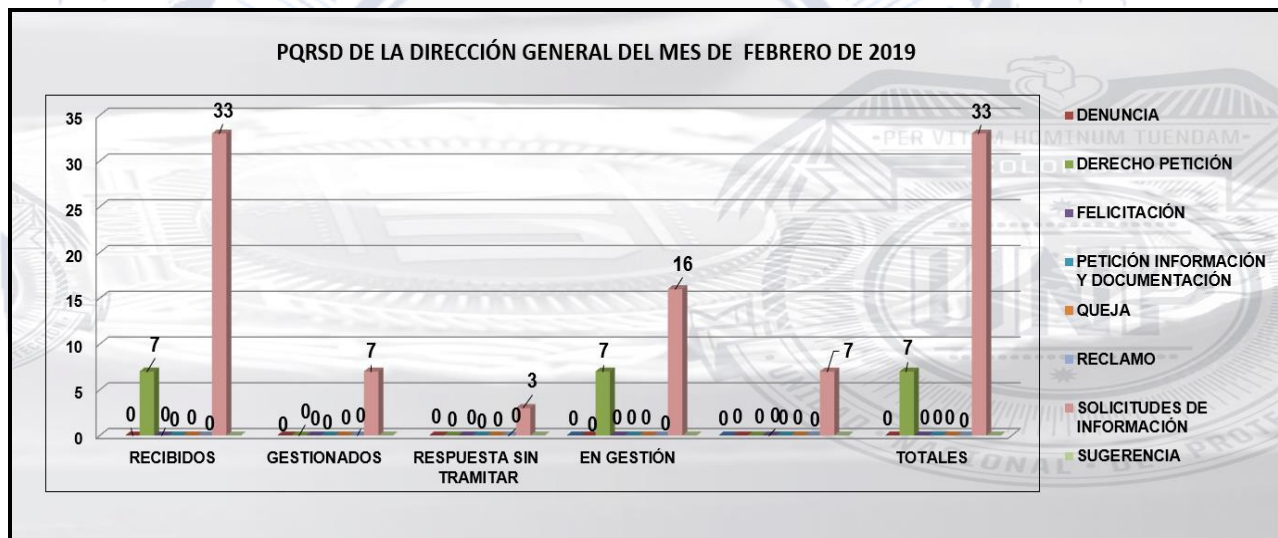
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	7	0	0	7	0	7
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	33	7	3	16	7	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	40					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

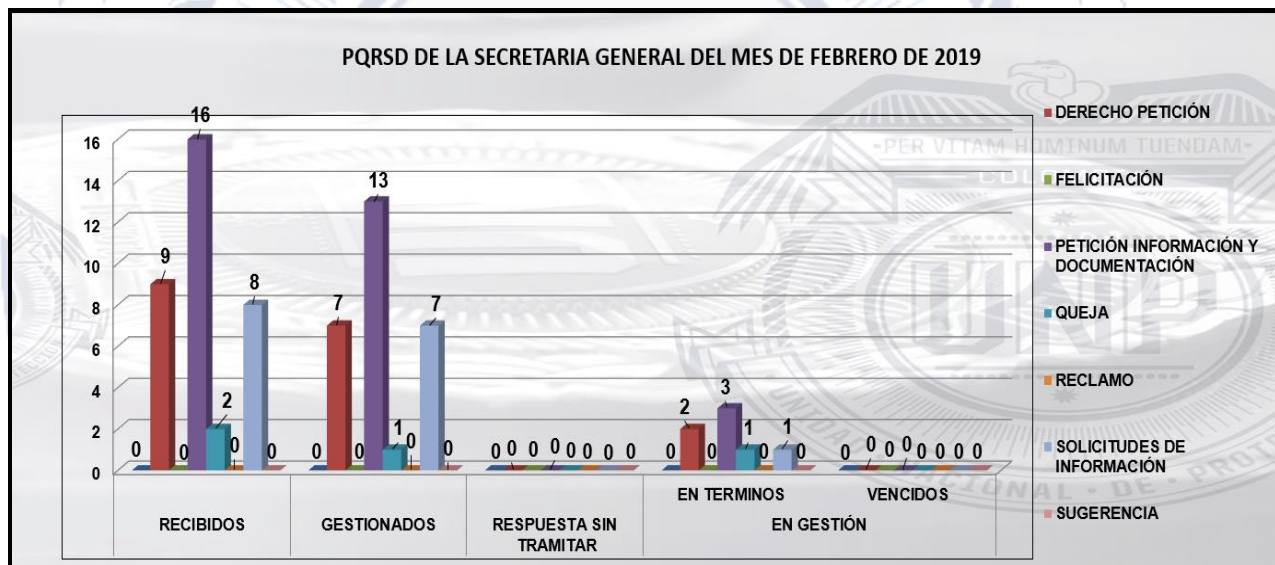
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	9	7	0	2	0	9
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	16	13	0	3	0	16
QUEJA	2	1	0	1	0	2
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	35					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

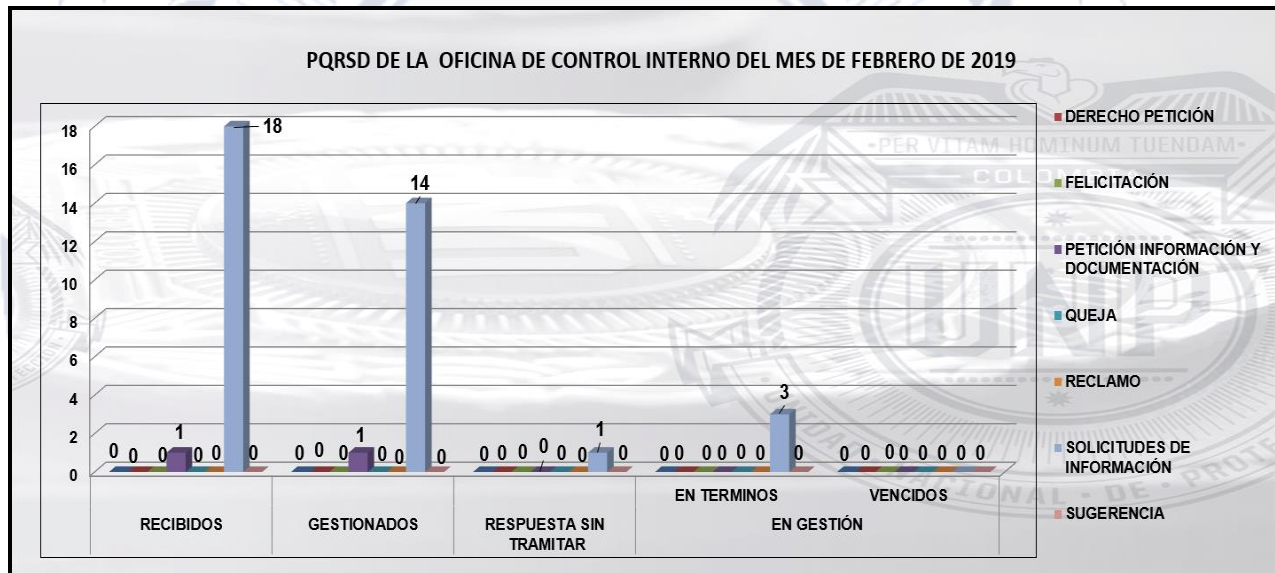
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	14	1	3	0	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	19					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

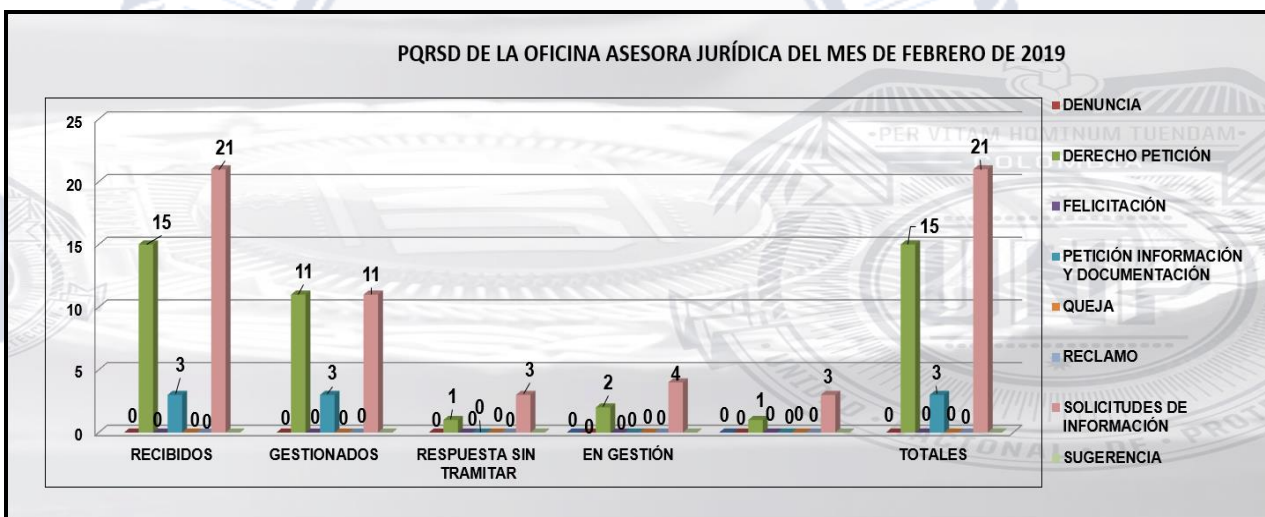
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	11	1	2	1	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	11	3	4	3	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	39					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

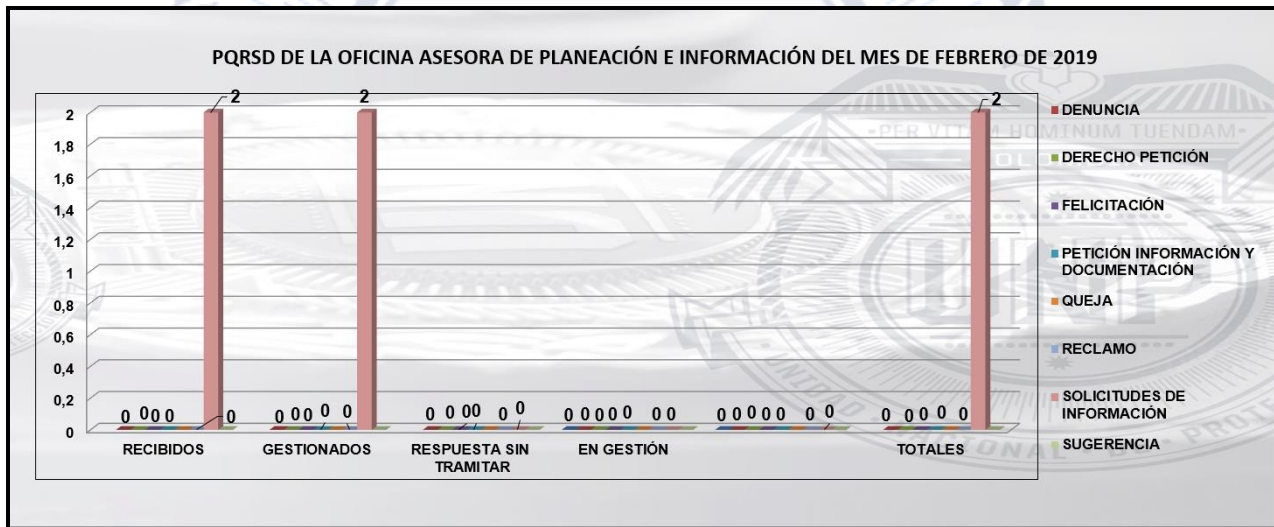
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	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	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	2					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

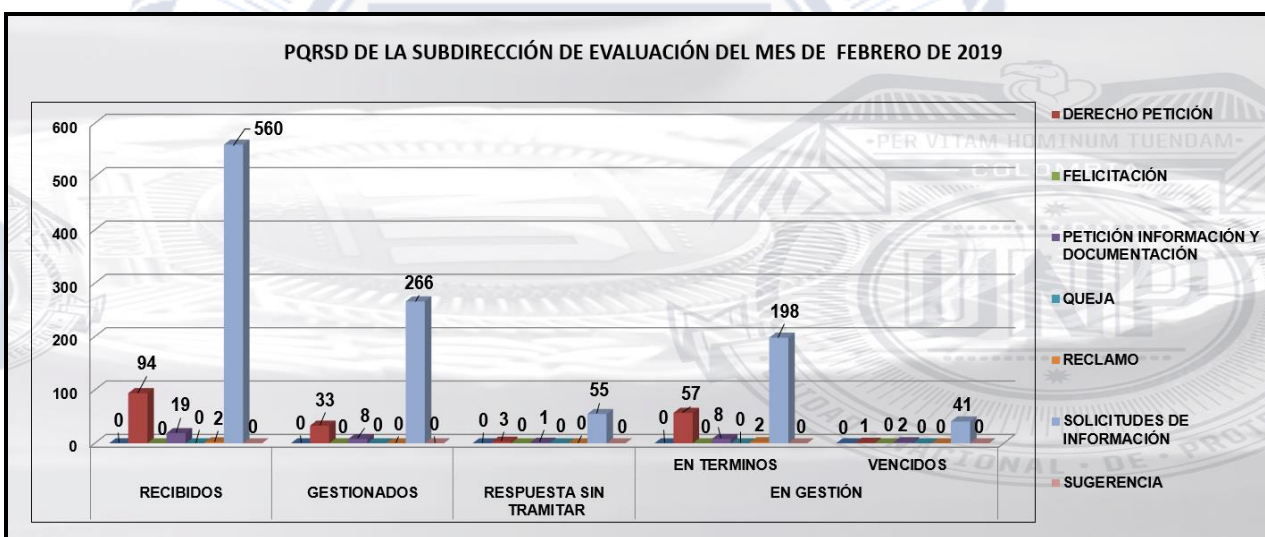
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	94	33	3	57	1	94
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	19	8	1	8	2	19
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	560	266	55	198	41	560
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	675					
	675	307	59	265	44	675





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

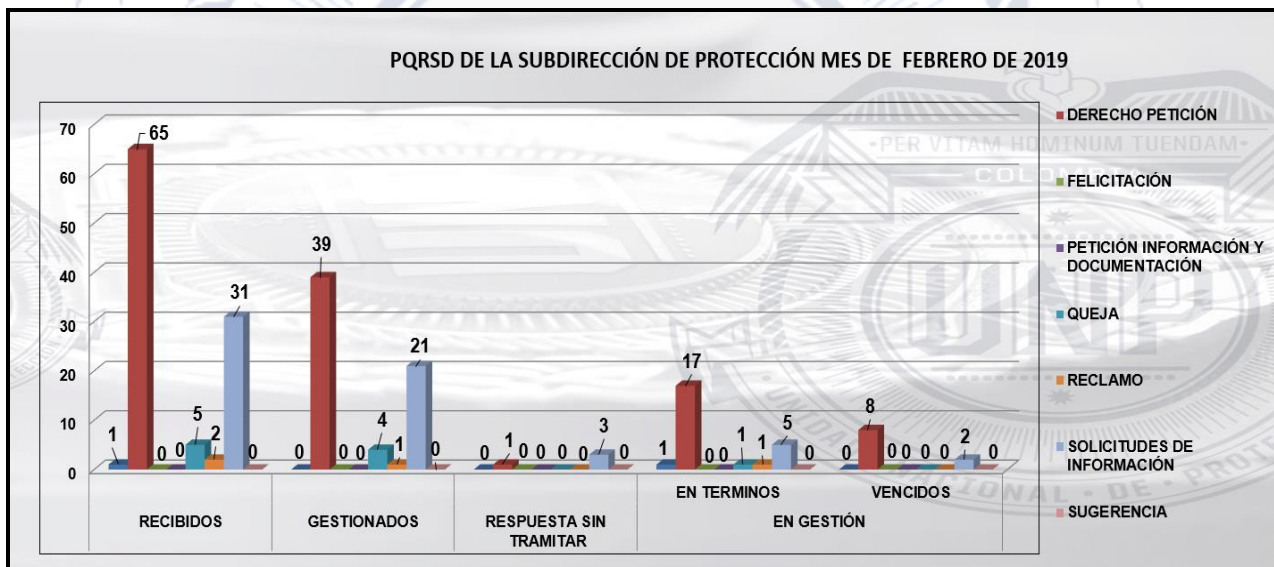
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	65	39	1	17	8	65
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	4	0	1	0	5
RECLAMO	2	1	0	1	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	31	21	3	5	2	31
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	104					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

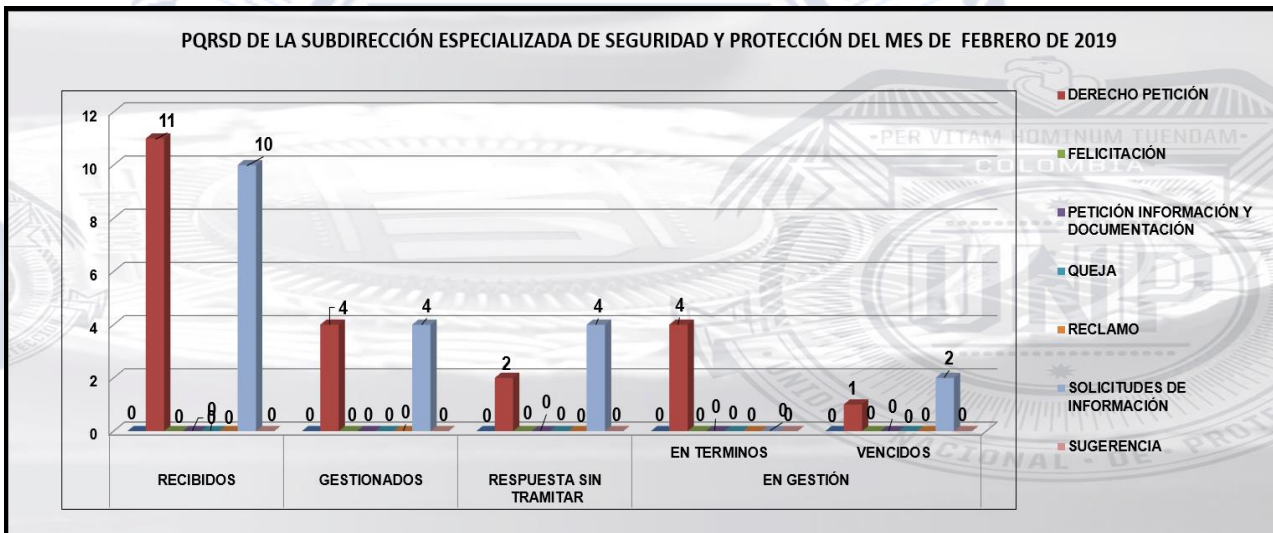
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	11	4	2	4	1	11
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	4	4	0	2	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

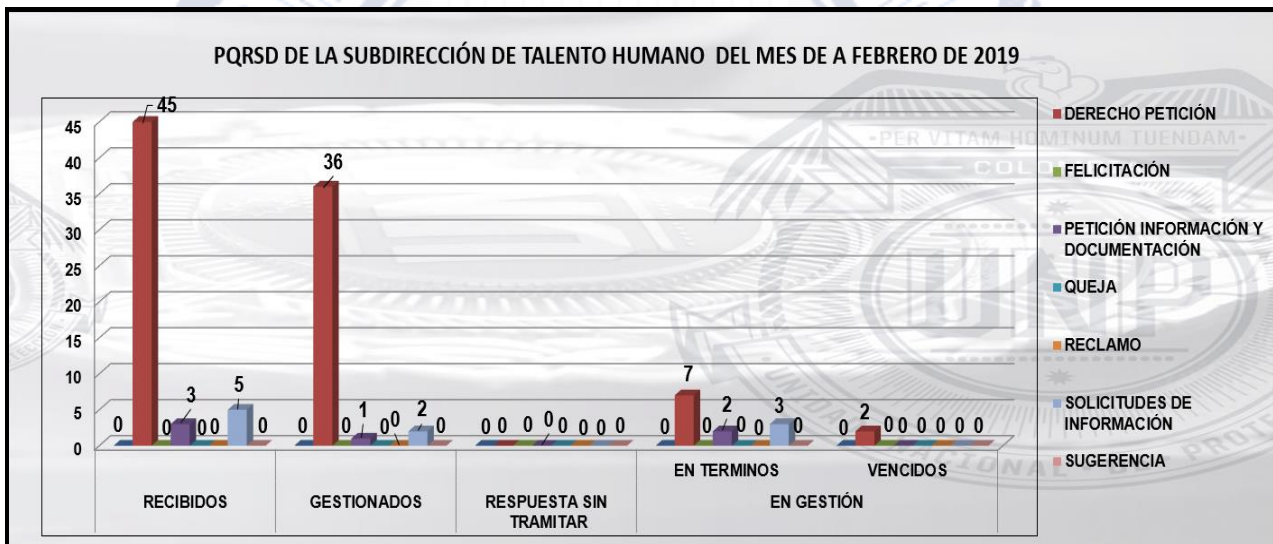
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	45	36	0	7	2	45
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	2	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	2	0	3	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	53					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

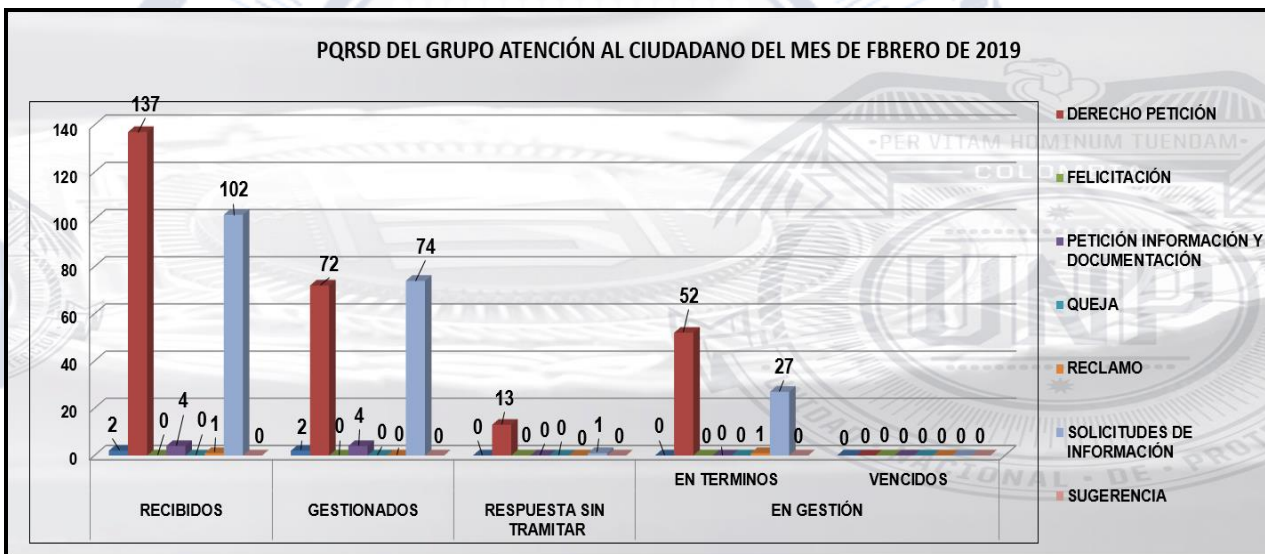
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	137	72	13	52	0	137
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	4	0	0	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	102	74	1	27	0	102
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	246					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

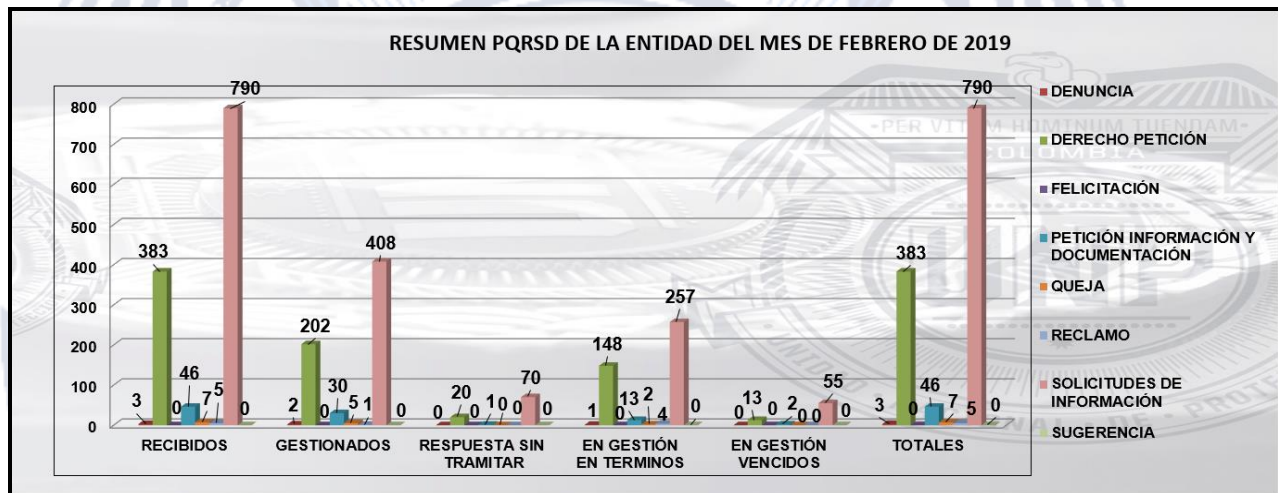
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



K. RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRS D) FEBRERO DE 2019

RESUMEN PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE FEBRERO DE 2019						
FEBRERO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	2	0	1	0	3
DERECHO PETICIÓN	383	202	20	148	13	383
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	46	30	1	13	2	46
QUEJA	7	5	0	2	0	7
RECLAMO	5	1	0	4	0	5
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	790	408	70	257	55	790
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1234					



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

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE FEBRERO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de febrero, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (enero) que debieron contestarse en el mes de febrero, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1143** PQRSD, de ese total fueron respondidas **914** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **79,97%**

El restante **20,03 %** 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 FEBRERO

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

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

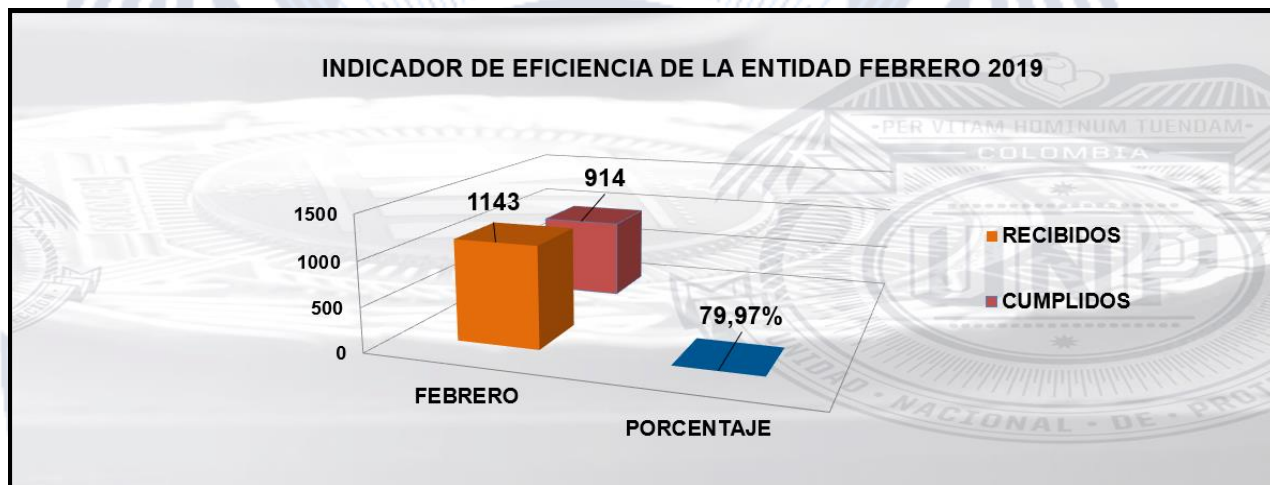
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE FEBRERO 2019	1234	739
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	28	28
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	531	403
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	265	265
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	319	218
TOTAL	1143	914
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	79,97%	

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

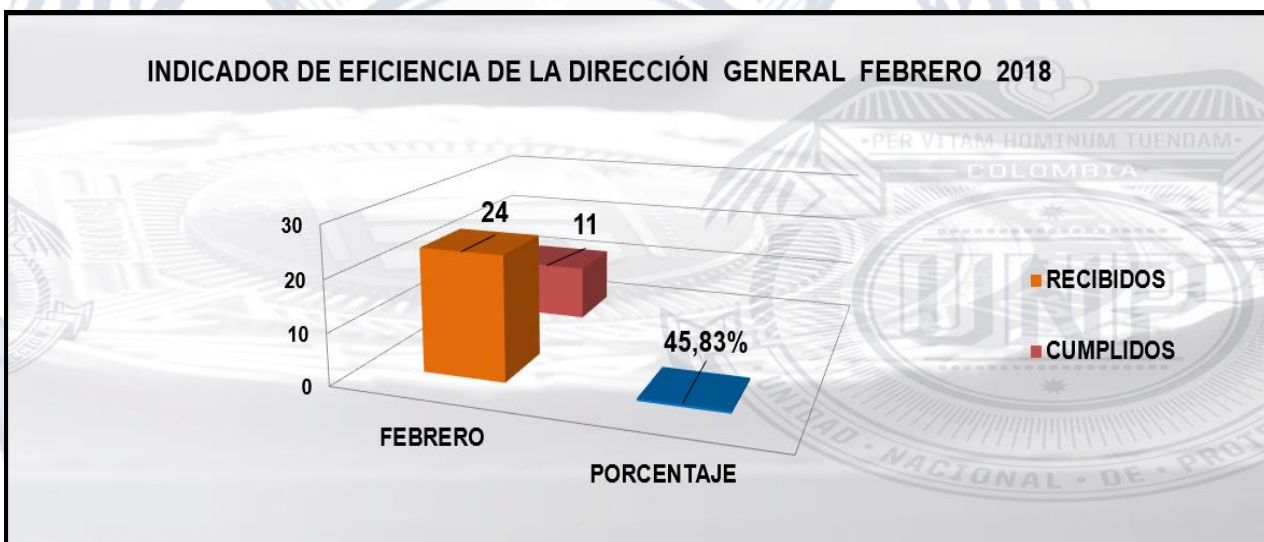
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	13	4
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	4	4
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	7	3
TOTAL	24	11
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	45,83%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

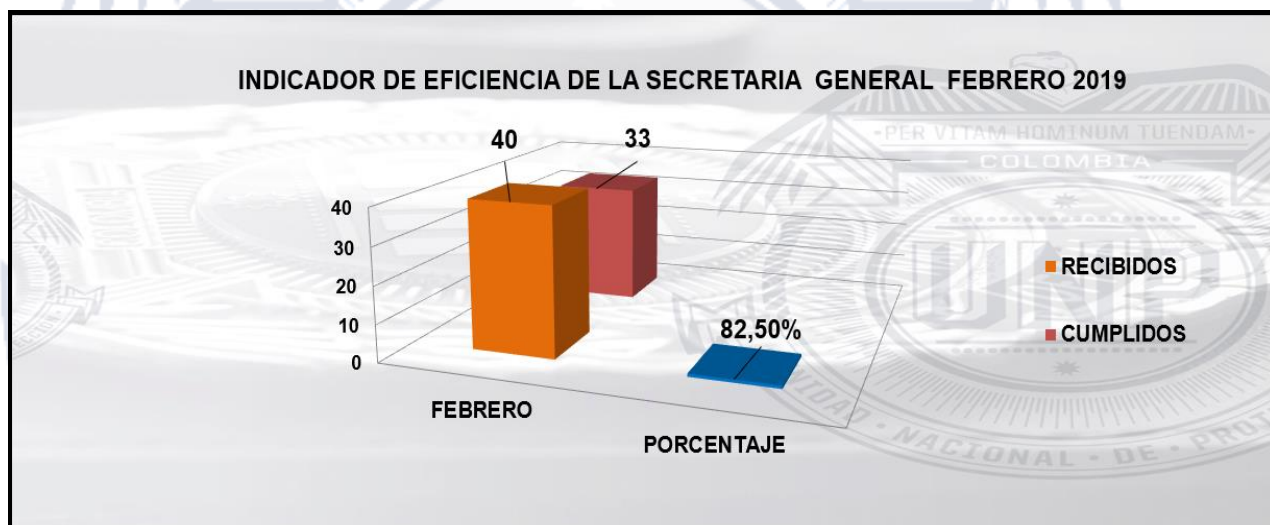
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	22	20
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	6	6
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	12	7
TOTAL	40	33
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	82,50%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
FEBRERO 2019

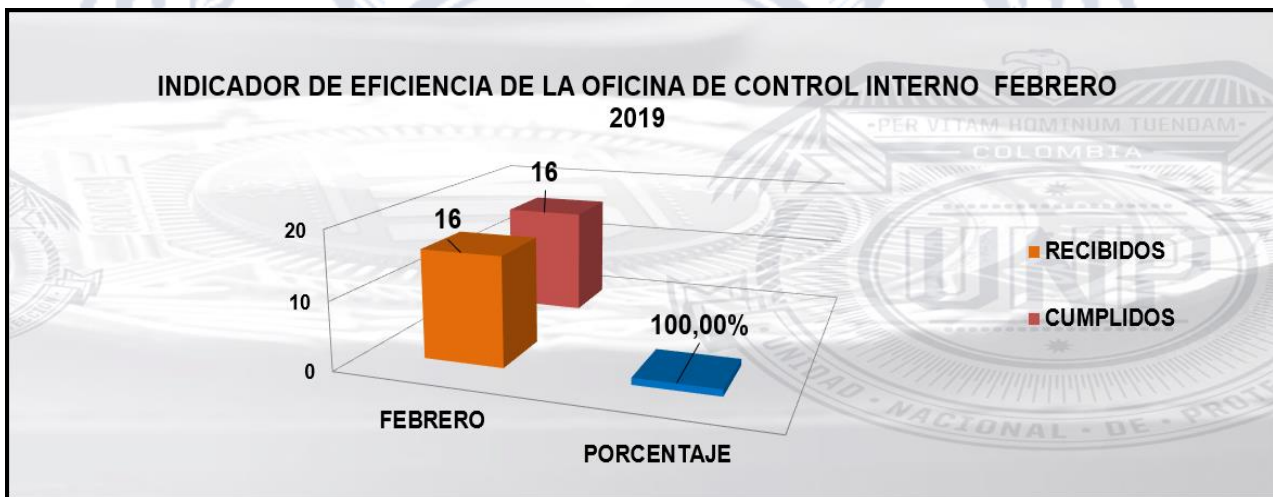


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	14	14
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	2	2
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	0	0
TOTAL	16	16
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

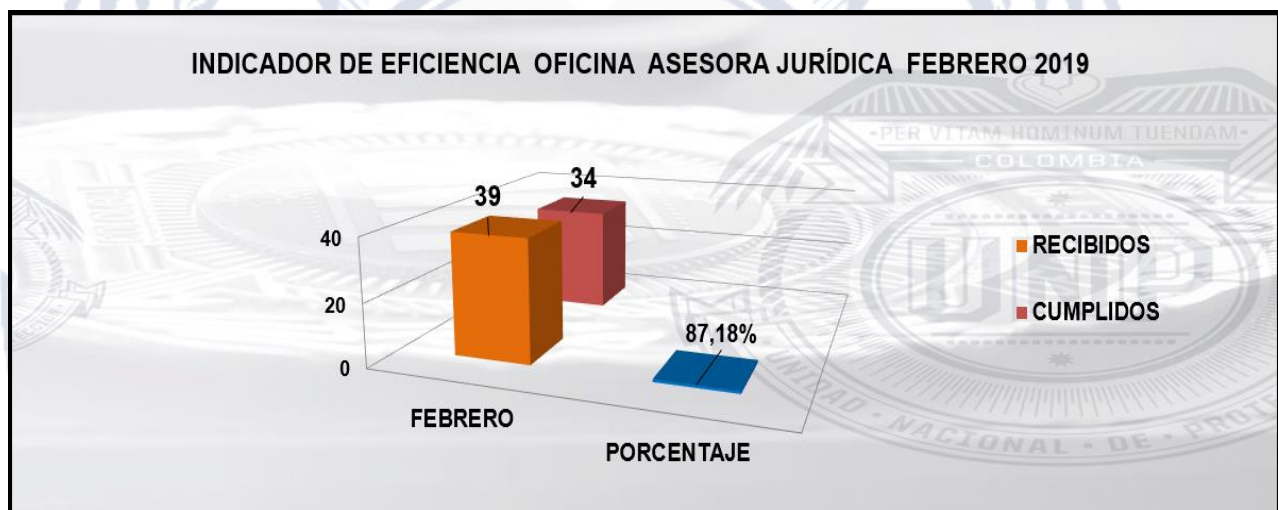
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	23	18
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	10	10
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	6	6
TOTAL	39	34
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	87,18%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
FEBRERO 2019

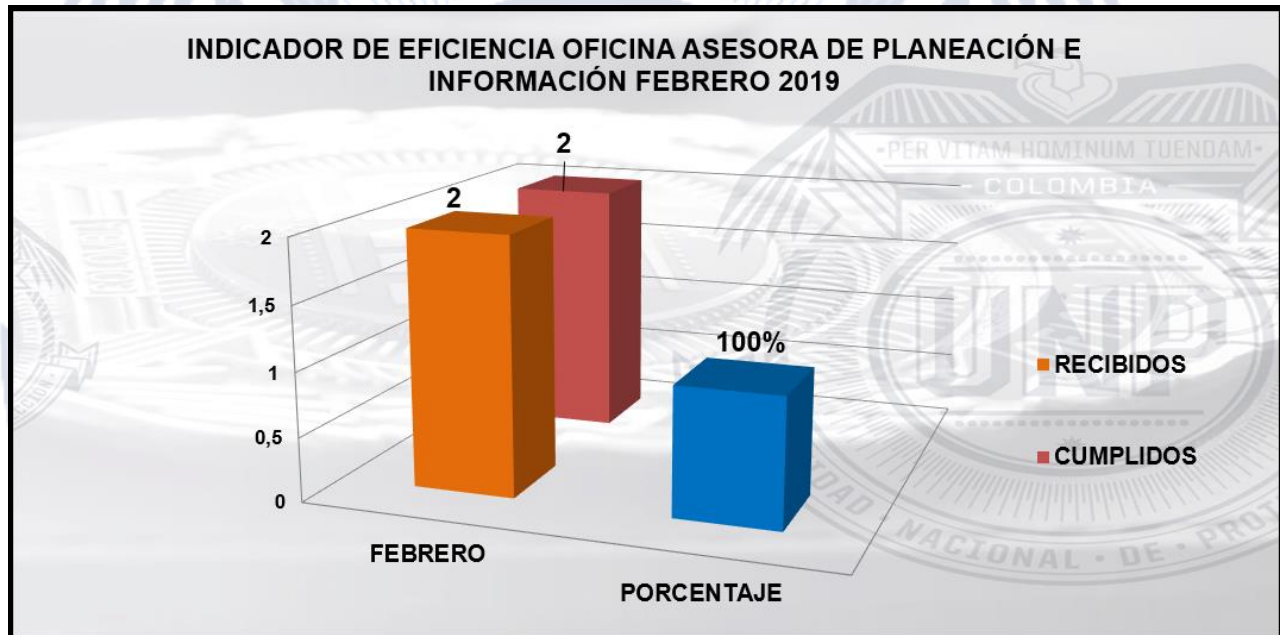


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

e. **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN**

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
FEBRERO 2019

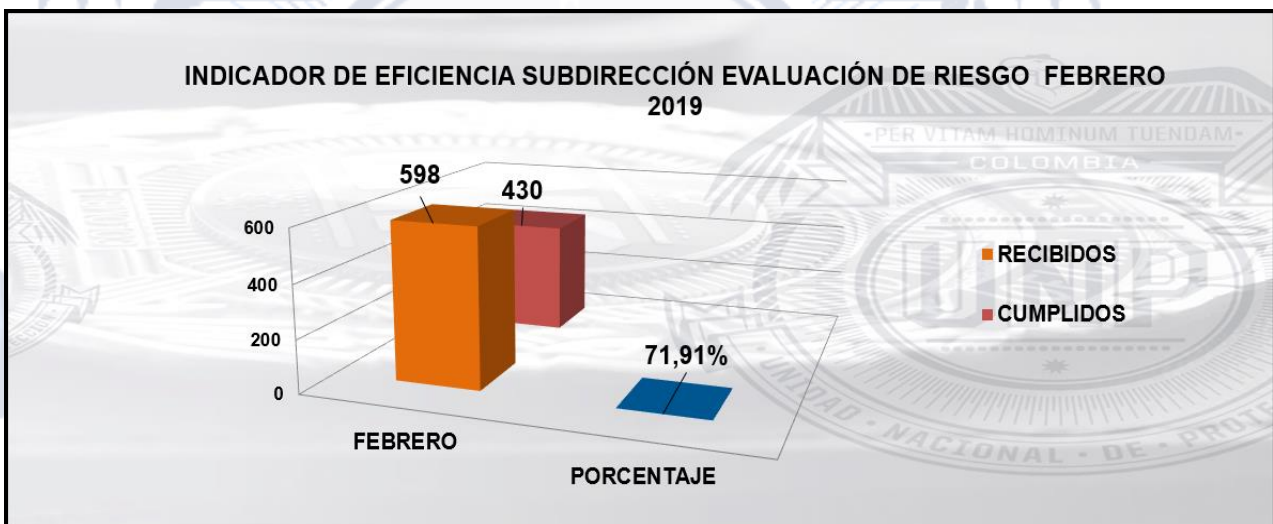


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	312	222
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	93	93
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	193	115
TOTAL	598	430
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	71,91%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

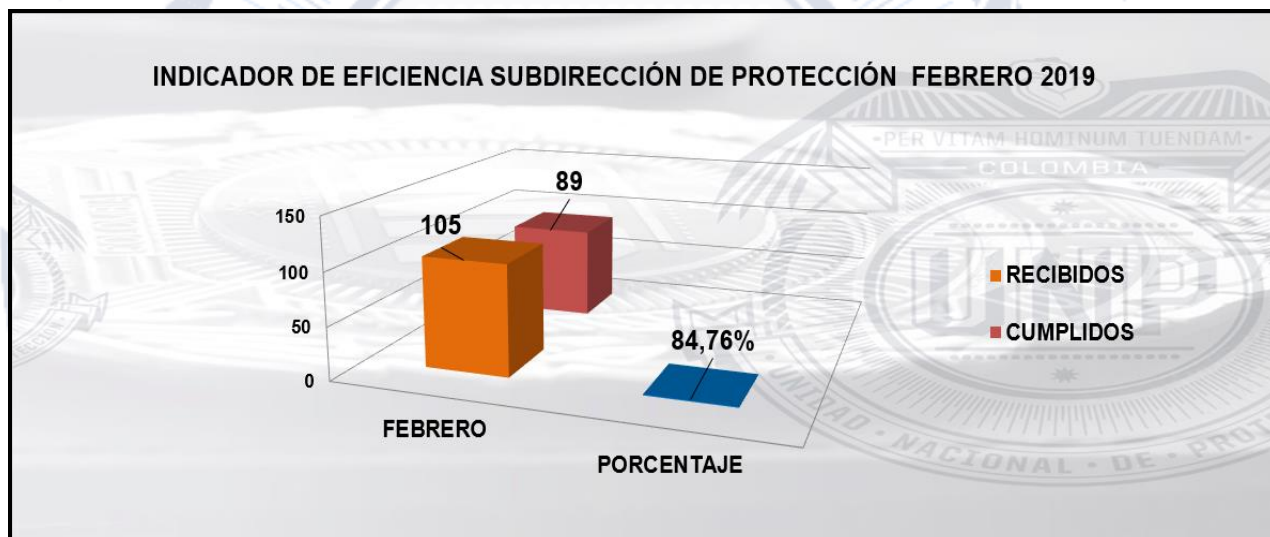
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	42	31
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	36	36
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	27	22
TOTAL	105	89
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	84,76%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

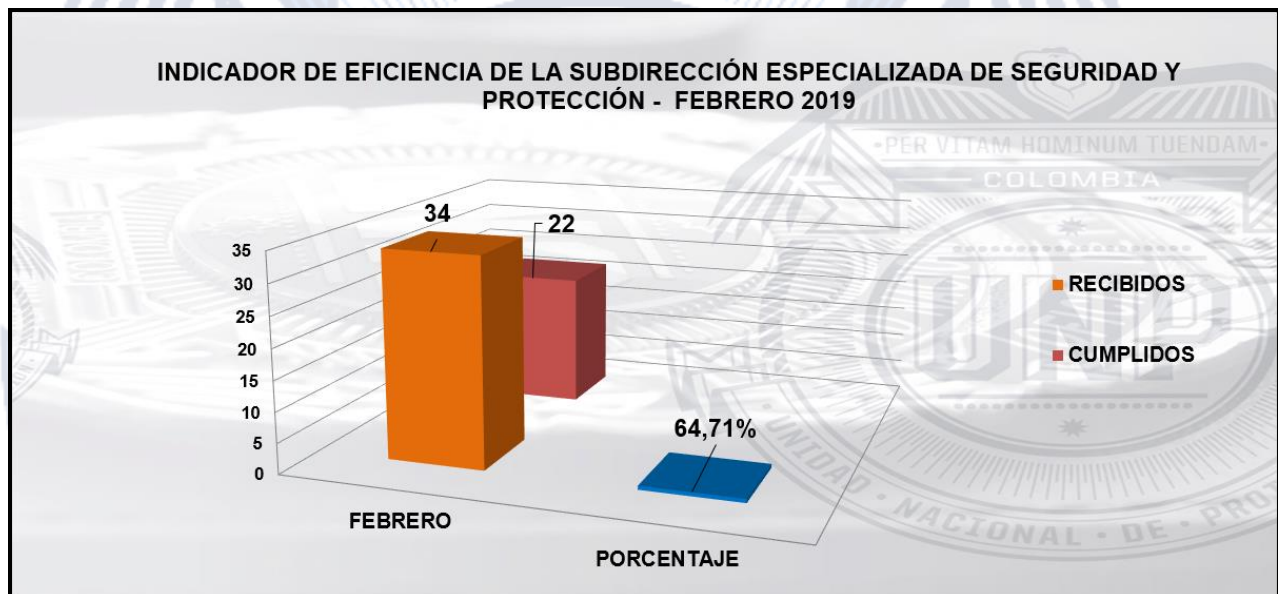
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	9	4
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	8	8
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	17	10
TOTAL	34	22
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	64,71%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
FEBRERO 2019

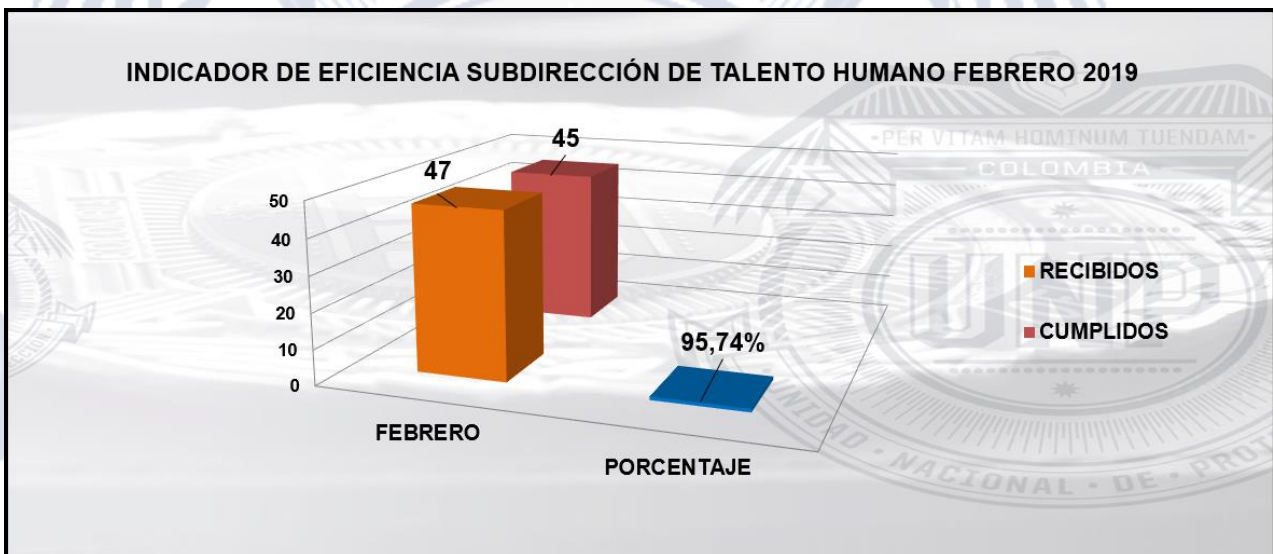


GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	17	16
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	23	23
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	7	6
TOTAL	47	45
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	95,74%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

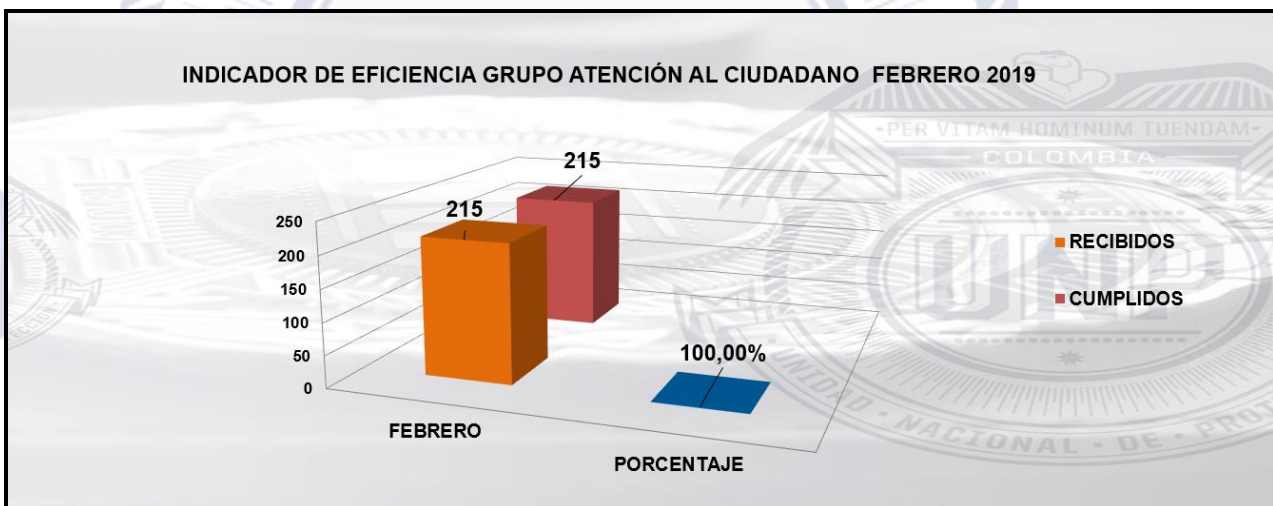
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - FEBRERO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	28	28
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN FEBRERO	71	71
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MARZO 2019)	67	67
PQRS PENDIENTES DE ENERO 2019	49	49
TOTAL	215	215
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



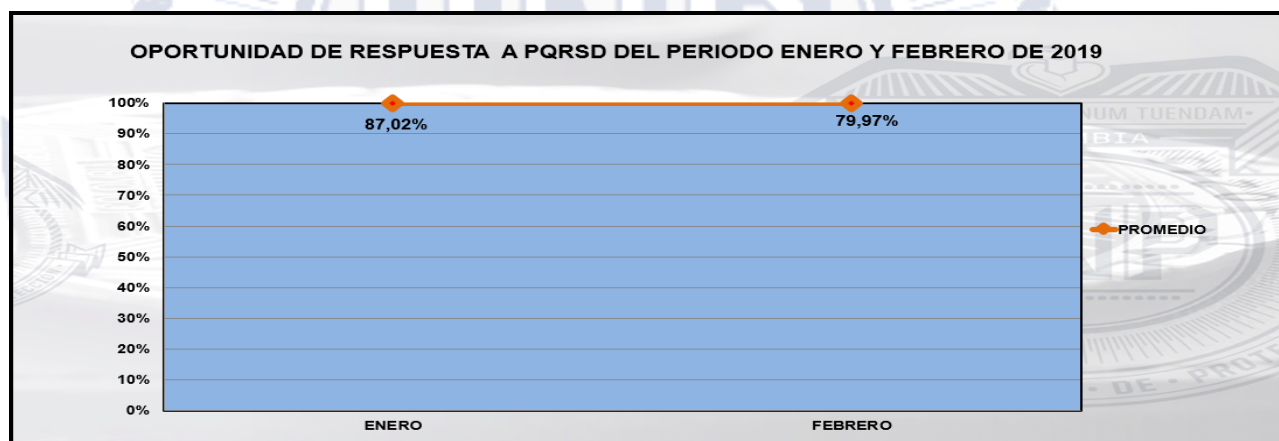
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO Y FEBRERO DE 2019

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

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD DEL PERIODO ENERO Y FEBRERO 2019									
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO
		PQRSD Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	617	87,02%	914
						709		1143	

* (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

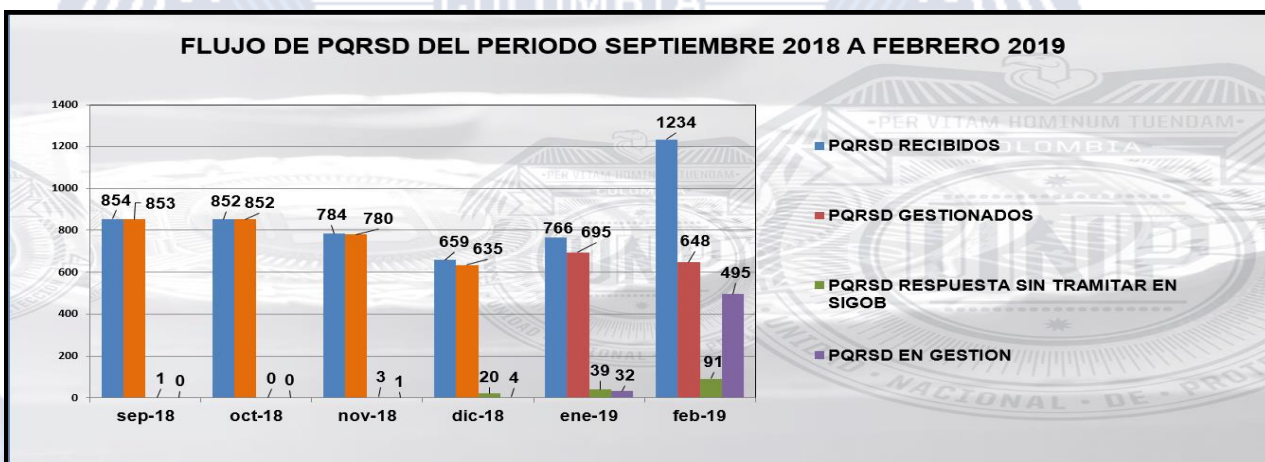
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el periodo febrero 2019.

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO SEPTIEMBRE 2018 A FEBRERO 2019									PORCENTAJE DE GESTIÓN	
PQRSD	DETALLE	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	TOTAL		
PQRSD	RECIBIDOS	854	852	784	659	766	1234	5149		
	GESTIONADOS	853	852	780	635	695	648	4463	87%	
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	1	0	3	20	39	91	154	3%	
	EN GESTION	0	0	1	4	32	495	532	10%	
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO SEPTIEMBRE 2018 A FEBRERO 2019		5149								



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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 ENERO DE 2018	GESTIONADOS EN FEBRERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	21	1	0	1	

- Rezago PQRSD mes de noviembre 2018

REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 ENERO DE 2018	GESTIONADOS EN FEBRERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	3	1	2	33,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	313	11	9	2	81,82%
TOTAL ENTIDAD	337	14	10	4	

- Rezago PQRSD mes de diciembre 2018

REZAGO PQRSD MES DE DICIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES DICIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 ENERO DE 2018	GESTIONADOS EN FEBRERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	18	2	0	2	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	285	38	16	22	42,11%
TOTAL ENTIDAD	303	40	16	24	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD
FEBRERO 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ Rezago PQRS mes de enero 2019

REZAGO PQRS MES DE ENERO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO DE 2019	PENDIENTES A 31 ENERO DE 2018	GESTIONADOS EN FEBRERO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	12	10	5	5	50,00%
SECRETARIA GENERAL	27	15	14	1	93,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	367	248	187	61	75,40%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	20	16	4	80,00%
TOTAL ENTIDAD	432	431	222	71	

➤ Resumen PQRS mes de febrero 2019

RESUMEN PQRS MES DE FEBRERO 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO 2019	TRAMITADAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	40	7	3	23	7	33	45,83%
SECRETARIA GENERAL	35	28	0	7	0	7	82,60%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	19	15	1	3	0	4	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	39	25	4	6	4	14	87,18%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	675	307	59	265	44	368	71,91%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	104	65	4	25	10	39	84,76%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	53	39	0	12	2	14	95,74%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	246	152	14	80	0	94	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	21	8	6	4	3	13	64,71%
TOTAL ENTIDAD	1234	648	91	425	70	586	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	79,97%						



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD
FEBRERO 2019



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

➤ Rezago PQRS D de la entidad a corte 28 de febrero de 2019.

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE FEBRERO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	3	23	17	43
SECRETARIA GENERAL	0	7	1	8
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	3	0	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	6	4	14
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	59	265	129	453
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	4	25	10	39
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	12	2	14
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	80	0	94
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	6	4	7	17
TOTAL	91	425	170	686

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

360 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en febrero 2019.

24 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en febrero 2019.

11 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en febrero 2019.

1 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de octubre y contestadas en febrero 2019.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

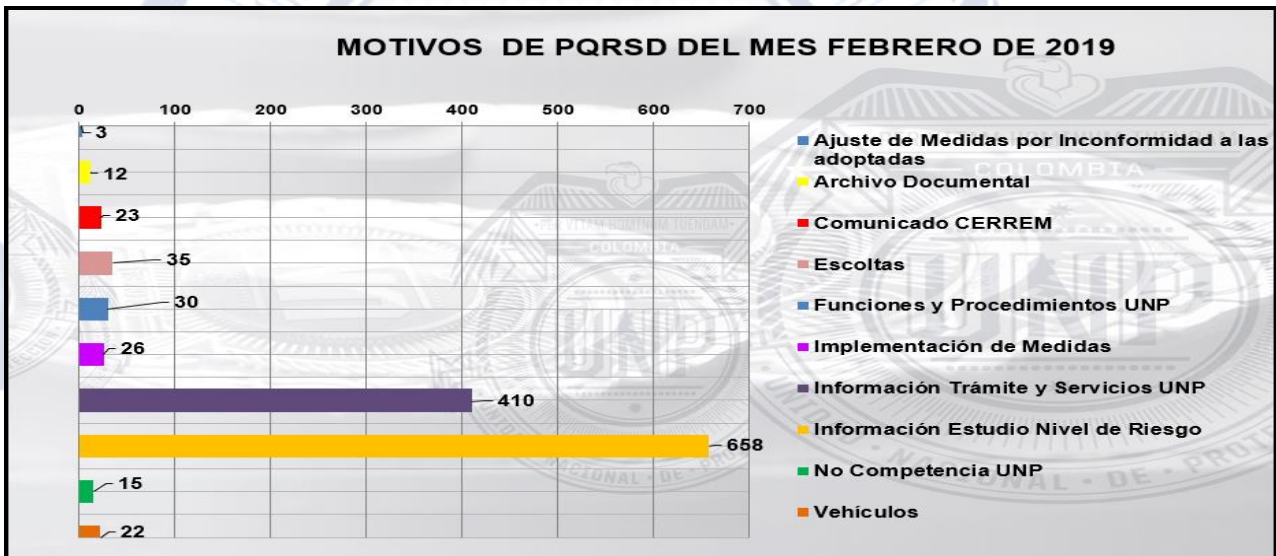
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE FEBRERO DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	3	0%
Archivo Documental	12	1%
Comunicado CERREM	23	2%
Escoltas	35	3%
Funciones y Procedimientos UNP	30	2%
Implementación de Medidas	26	2%
Información Trámite y Servicios UNP	410	33%
Información Estudio Nivel de Riesgo	658	53%
No Competencia UNP	15	1%
Vehículos	22	2%
TOTAL, MOTIVOS	1234	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE FEBRERO DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	16	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	221	18%
Dirigentes o activistas sindicales.	41	3%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	8	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	121	10%
Miembros de misión médica	2	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	22	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	142	12%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	35	3%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	95	8%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	5	0%
Medidas Cautelares	8	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	10	1%
ARN	21	2%
Entidad Pública.	340	28%
Ninguna	145	12%
TOTAL	1234	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

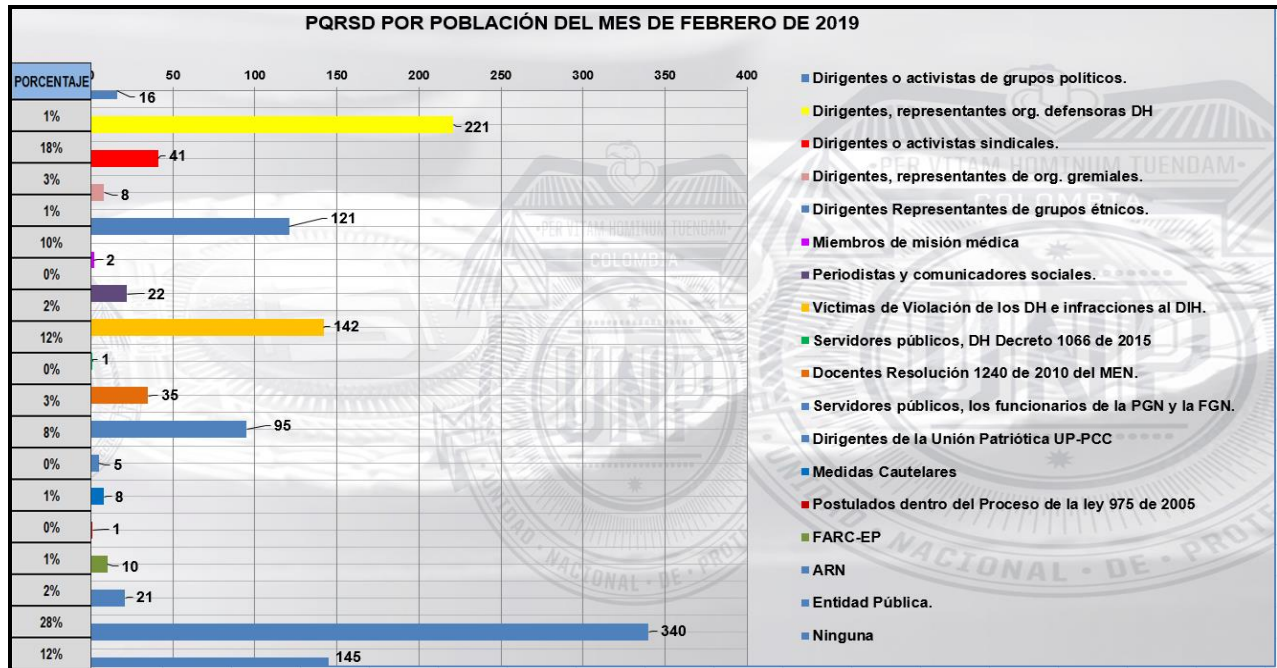
FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRS recibidas por población y atendidas en el mes de febrero 2019



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS)

En este mes se recibió una petición en el buzón.

9. INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

La Unidad Nacional de Protección dispone para conocimiento de la ciudadanía en general el informe correspondiente a las Solicitudes de Acceso a la Información que han sido allegadas a la entidad durante el mes de febrero.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

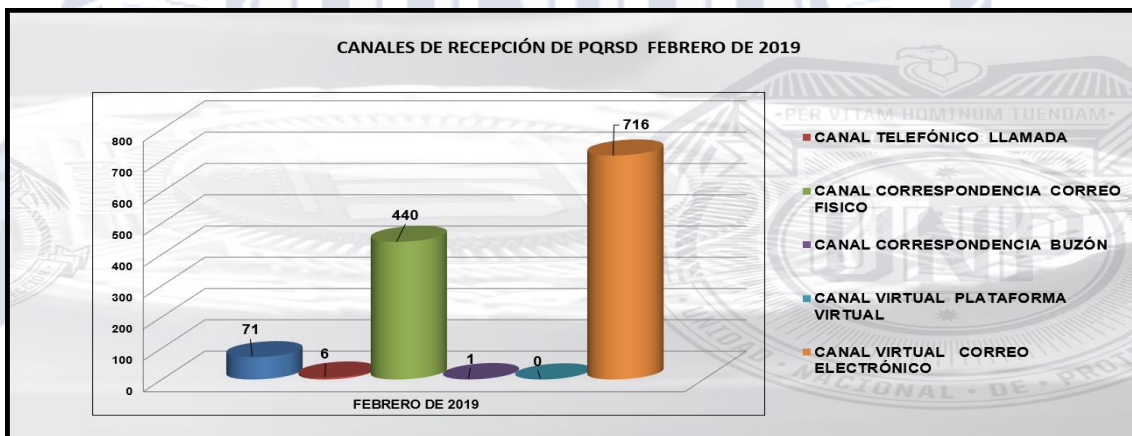


Lo anterior , en observancia de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 y ley de transparencia “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” y en el marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución

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		
FEBRERO DE 2019		
CANAL PRESENCENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	71
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	6
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	440
	BUZÓN	1
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	0
	CORREO ELECTRÓNICO	716
TOTAL		1234





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

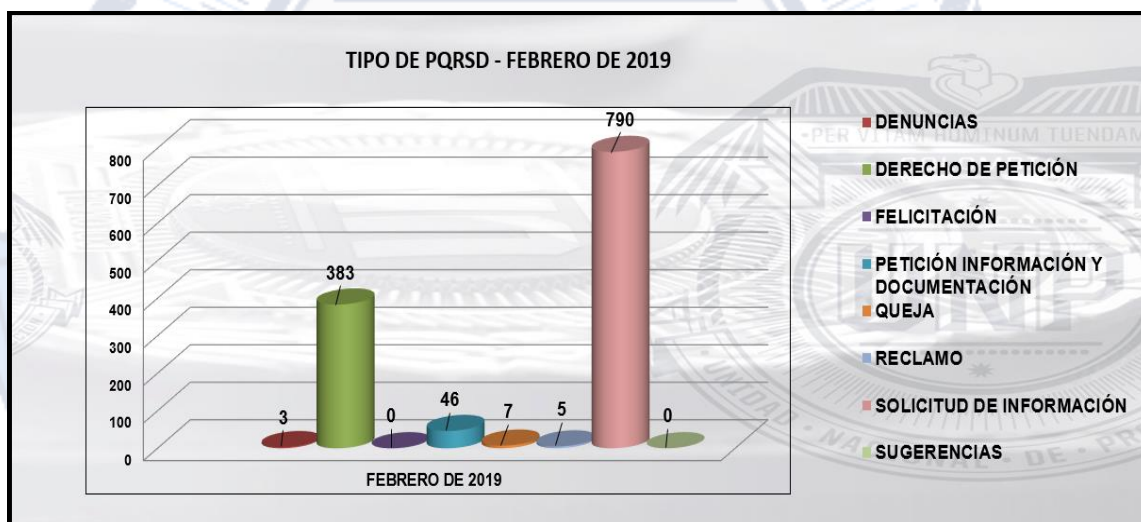


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

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

b. Tipo de PQRS

TIPO DE PQRS	
FEBRERO DE 2019	
DENUNCIAS	3
DERECHO DE PETICIÓN	383
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	46
QUEJA	7
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	790
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1234





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

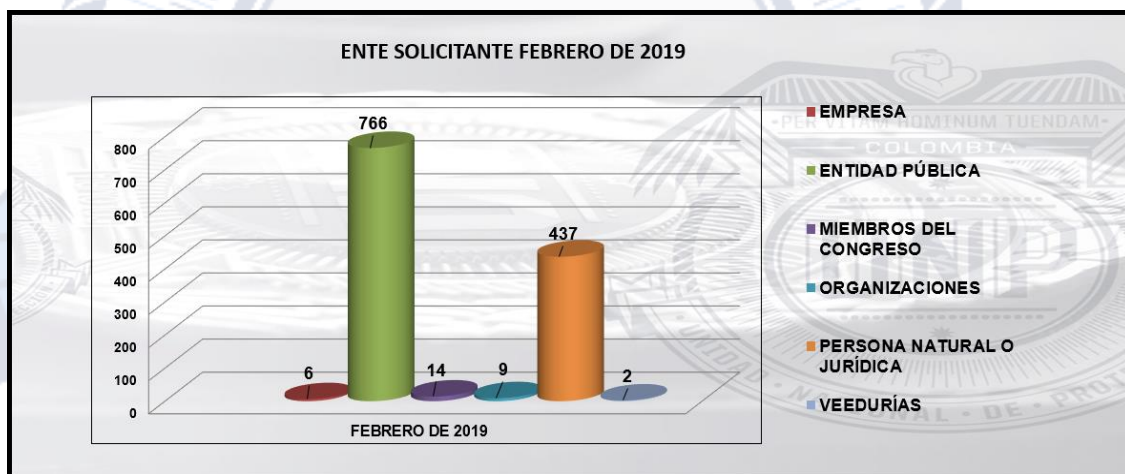
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
FEBRERO DE 2019	
EMPRESA	6
ENTIDAD PÚBLICA	766
MIEMBROS DEL CONGRESO	14
ORGANIZACIONES	9
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	437
VEEDURÍAS	2
TOTAL	1234

Gráfica ente solicitante febrero 2019.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES FEBRERO 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 PQRS D ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose en la herramienta eficaz para determinar la percepción que éstos tienen sobre la atención brindada por los asesores del GAC y a su vez se constituye como un instrumento propicio para generar participación ciudadana.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la UNP durante la atención a sus 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 Por 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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?
- ¿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?



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 febrero 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.

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 PQRS D.

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 PQRS D referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por la entidad.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

NIVEL CENTRAL BOGOTA PERIODO FEBRERO 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	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
2	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	F



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



27	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
29	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
30	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
33	NO	2	1	SI	SI	3	R	F
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
39	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
40	SI	5	5	NO	SI	1	R	F

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 40 personas encuestadas 32 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 80% de la población muestra.

Así las cosas el 20% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

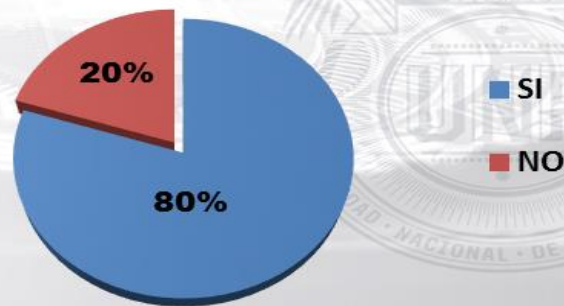
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 1

¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	32	80%
	NO	8	20%
TOTAL		40	100%

¿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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 2 que corresponde al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	1	3%
	3	0	0%
	4	6	15%
	5	33	82%
TOTAL		40	100%



ORIENTACIÓN

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 94% 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 1 que equivale al 3% y una persona lo calificó con 1 que equivale al 3%..

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	3%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	3	8%
	5	35	86%
TOTAL		40	100%



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

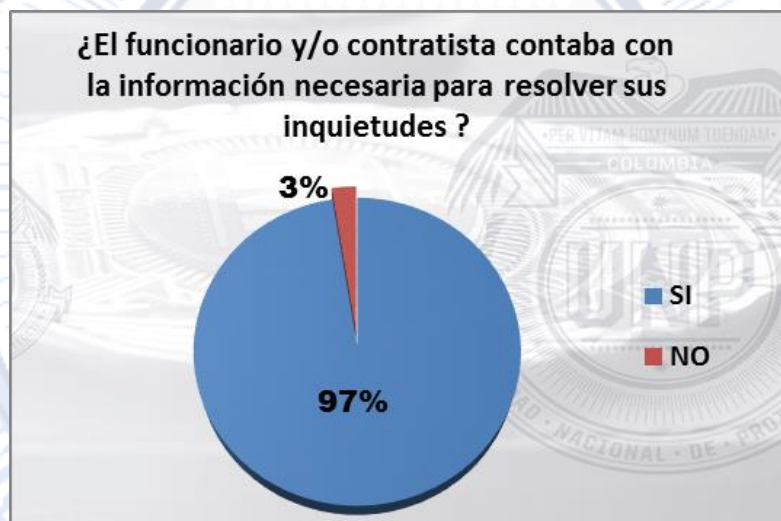
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 97% 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; una persona repondió que el servidor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto equivale al 3%

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	39	97%
	NO	1	3%
TOTAL		40	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

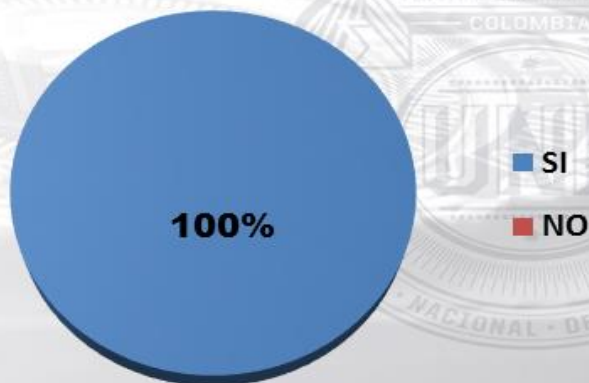
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	40	100%
	NO	0	8%
TOTAL		40	100%

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



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 40 personas encuestadas en Bogotá, el 87% consideran que los canales



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

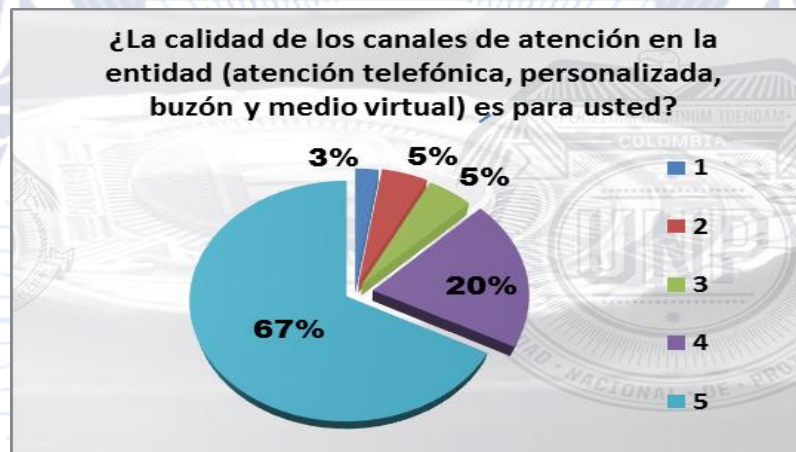
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 5%, dos lo calificaron con 2 que equivale al 5% y una lo calificó con 1 que corresponde al 3%

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	1	3%
	2	2	5%
	3	2	5%
	4	8	20%
	5	27	67%
TOTAL		40	100%



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 95% de los



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

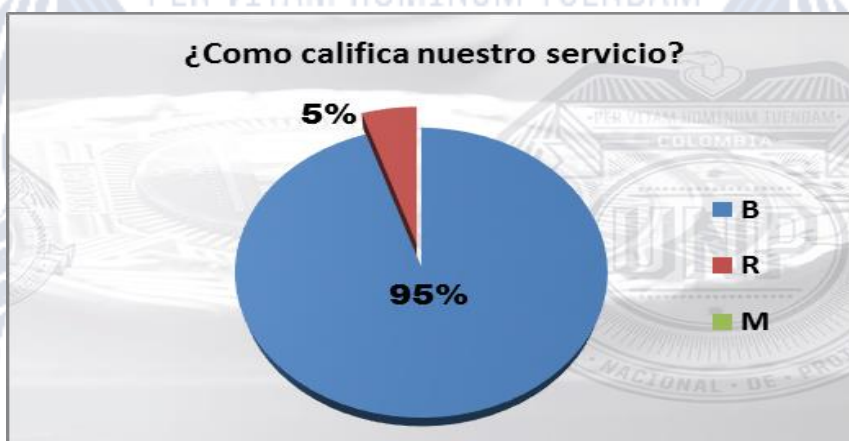
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno, dos personas lo calificaron como regular que corresponde al 5%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	38	95%
	R	2	5%
	M	0	0%
TOTAL		40	100%



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 40 encuestas realizadas 10 son mujeres, que corresponde a un 25%, y 30 son hombres, que corresponde al 75% del total de los encuestados durante el mes de febrero de 2019.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

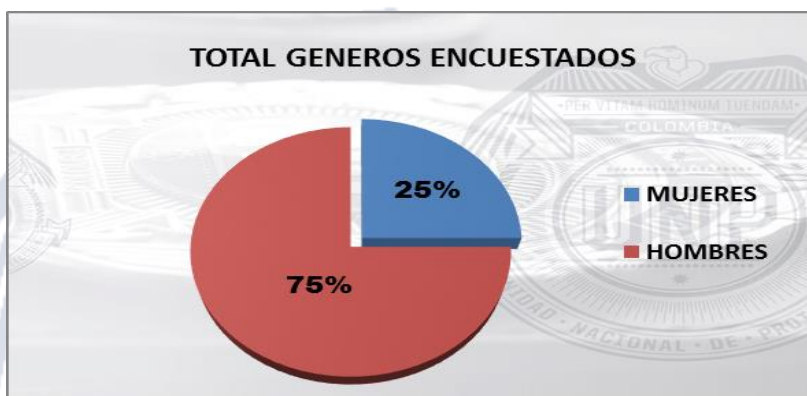
FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	25%
HOMBRES	30	75%
TOTAL	40	100%



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

De las 40 personas encuestadas en Bogotá en el mes de febrero del 2019, diez (10) son mujeres, el 80% de ellas califican nuestro servicio como bueno; dos califican nuestro servicio como regular esto es equivalente al 20%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	8	80%
	R	2	20%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

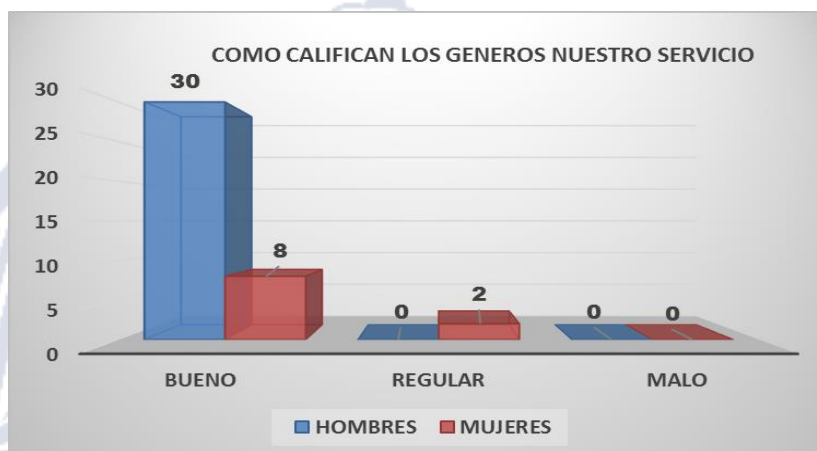
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	30	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		30	100%



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRS D, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de febrero de 2019 diligenciaron cincuenta y tres encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Neiva y Pasto.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GURP

PERIODO FEBRERO DE 2019									
Encuesta No.	Encuesta No.	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	NR	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
2	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
6	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
8	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
24	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
33	SI	3	3	SI	SI	5	B	M	NEIVA
34	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
35	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
36	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	PASTO
37	NR	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
38	NR	4	4	SI	SI	5	B	M	PASTO
39	NR	5	4	SI	SI	5	B	M	PASTO
40	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	PASTO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS 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 40 personas encuestadas en el mes de febrero de 2019, el 38% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 44% lo hizo por primera vez y siete (7) personas no respondieron esta pregunta lo que equivale al 18%.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	15	38%
	NO	18	44%
	NR	7	18%
TOTAL		40	100%



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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 97% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, Uno (1) de los encuestados calificó con 3, esto corresponde 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	4	10%
	5	35	87%
TOTAL		40	100%



ORIENTACIÓN

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

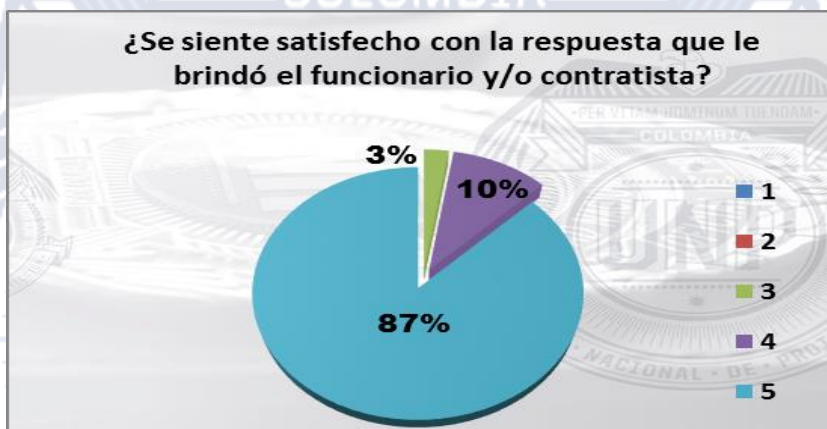
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 97% 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, una (1) persona calificó con 3 esta pregunta lo cual equivale al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	4	10%
	5	35	87%
TOTAL		40	100%



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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

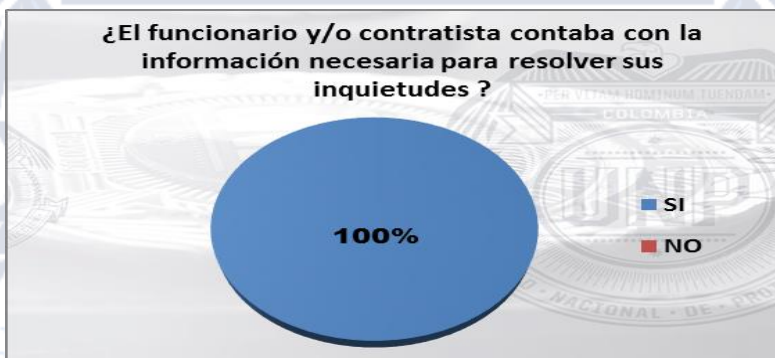
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los 40 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	40	100%
	NO	0	0%
TOTAL		40	100%



El 100% de los 40 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	40	100%
	NO	0	0%
TOTAL		40	100%

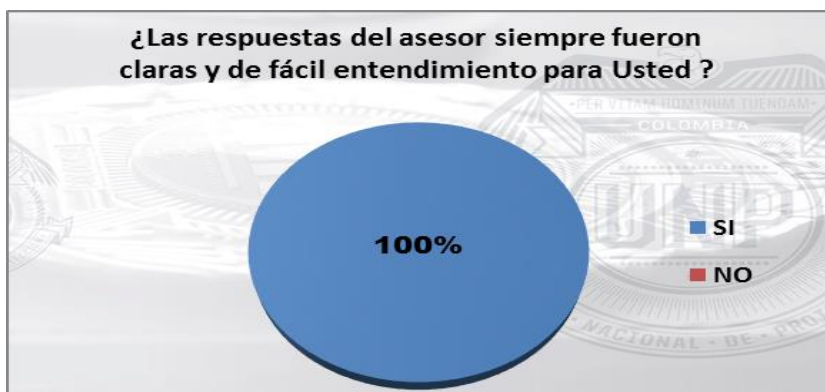


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 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 40 personas encuestadas durante el mes de febrero 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 califico 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	0	0%
	3	0	0%
	4	4	10%
	5	36	90%
TOTAL		40	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

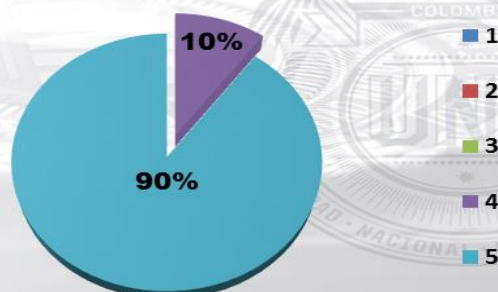
FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



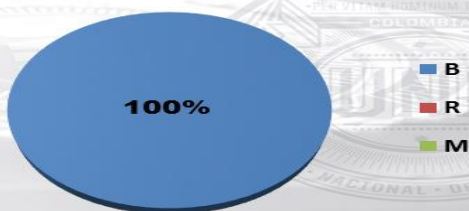
SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 100% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.

PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	R	M	TOTAL
	40	0	0	40
	100%	0%	0%	100%

¿Como califica nuestro servicio?





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

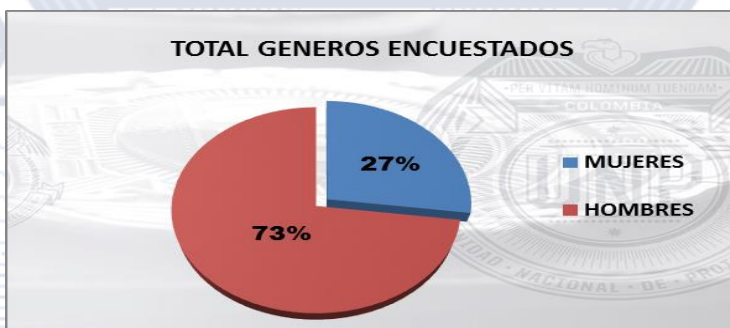
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 40 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Neiva y Pasto; se tiene que 11 son mujeres y corresponde al 28% y 29 son hombres y equivale al 73% del total de los encuestados durante el mes de febrero de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	11	27%
HOMBRES	29	73%
TOTAL	40	100%



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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

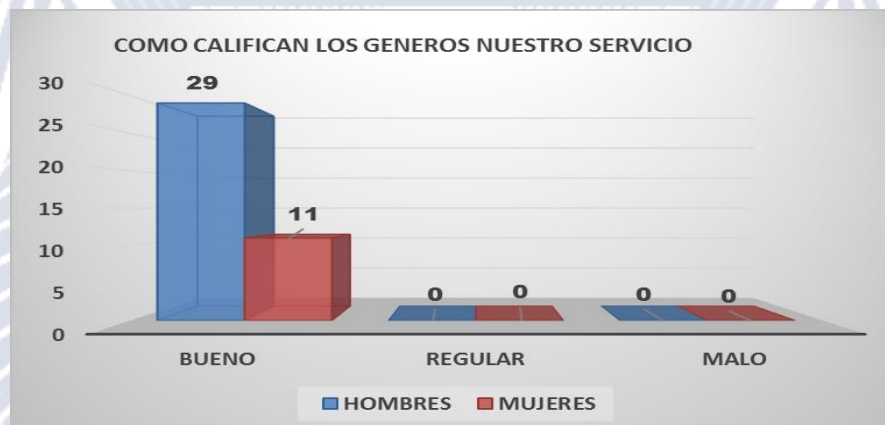


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	11	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		11	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

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



11. CONCLUSIONES

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección aumento en un canal de comunicación la inter relación con los ciudadanos implementando una



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



nueva herramienta tecnologicas conocida como CHAT en nuestra pagina web permitiendo un continuo mejoramiento y optimizacion en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Direccion General en busca de promover el respeto y la garantia de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Atencion al Ciudadano ha venido ejecutando periodicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestion en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los terminos de ley.

- Para el mes de febrero 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.
- El Grupo de Atención al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 2074 de 2017.
- Se evidencia nuevas PQRSD relacionadas con la ruta de protección colectiva tanto para el inicio de esta, el tiempo de duración hasta la expedición de las recomendaciones por el CERREM, implementación de estas y la revolución del riesgo de las comunidades objeto de lo contemplado en el Decreto 2078 de 2017.
- 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

FEBRERO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Se observa que de las 80 personas que respondieron la encuesta durante el mes de febrero del año en curso, cincuenta y siete (57) ya habían elevado alguna PQRS D a la UNP, cuarenta y cinco (45) la elevó por primera vez y siete (7) personas no respondieron la pregunta.
- Dentro de las 80 encuestas diligenciadas tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales a nivel nacional, 21 corresponden a mujeres, el 97% de ellas consideran que nuestro servicio es bueno, el 3% restante lo consideran como regular, 59 corresponden a hombres y el 100% de ellos califica nuestro servicio como bueno.
- En lo referente al indicador de percepción, nos permite determinar que en los Grupos Regionales de Protección de la UNP consideran que la calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es buena, el 100% de los entrevistados lo califican con 4 y 5; según la escala de valoración. En Bogotá el 87% lo calificó con 4 y 5, dos personas lo calificaron con 3 que equivale a un 5%, dos personas lo calificaron con 2 que corresponde a 5%, un encuestado le dio la calificación más baja esto es el 3%. Por seguimiento efectuado directamente con las personas que respondieron la encuesta manifestaron que su inconformismo se alude a problemas técnicos del conmutador y a quienes tienen asignados en las líneas telefónicas porque se demoran para contestar, y no al servicio brindado por los asesores del Grupo de Atención al Ciudadano.

Líder del Proceso,

LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		06/3/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		06/3/2019
Aprobó:	Luz Ángela Lizcaino Solano/Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		06/3/2019

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.