



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS D**

MARZO

BOGOTÁ D.C

05/4/2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 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 MARZO.....	15
4. INDICADOR DE EFICIENCIA DEL TABLERO DE MANDO.....	15
4.1 INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD.....	16
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A MARZO DE 2019.....	27
4.3 FLUJO DE PQRS.....	28
5. ANALISIS REZAGOS PQRS	29
6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES MARZO.....	32
7. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES MARZO.....	34
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS.....	35
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	36
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES MARZO 2019.....	39
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	39
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	52
11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO - MARZO DE 2019).....	62
12. CONCLUSIONES	73



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 marzo 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 marzo y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1217** 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 marzo, 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

MARZO 2019

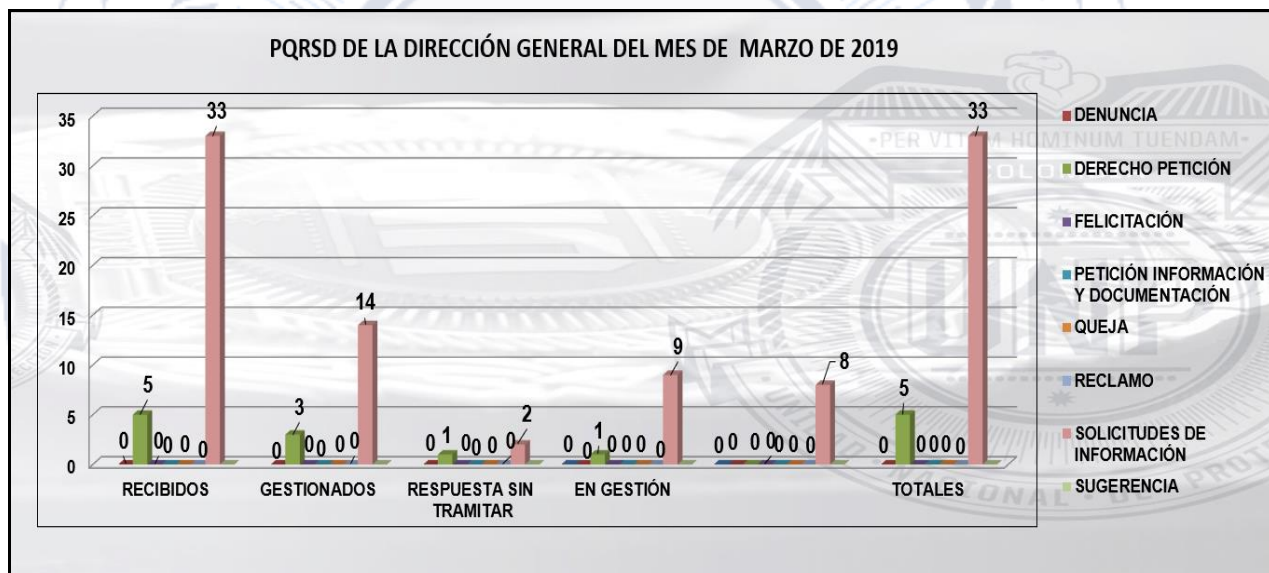
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	3	1	1	0	5
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	14	2	9	8	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	38					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

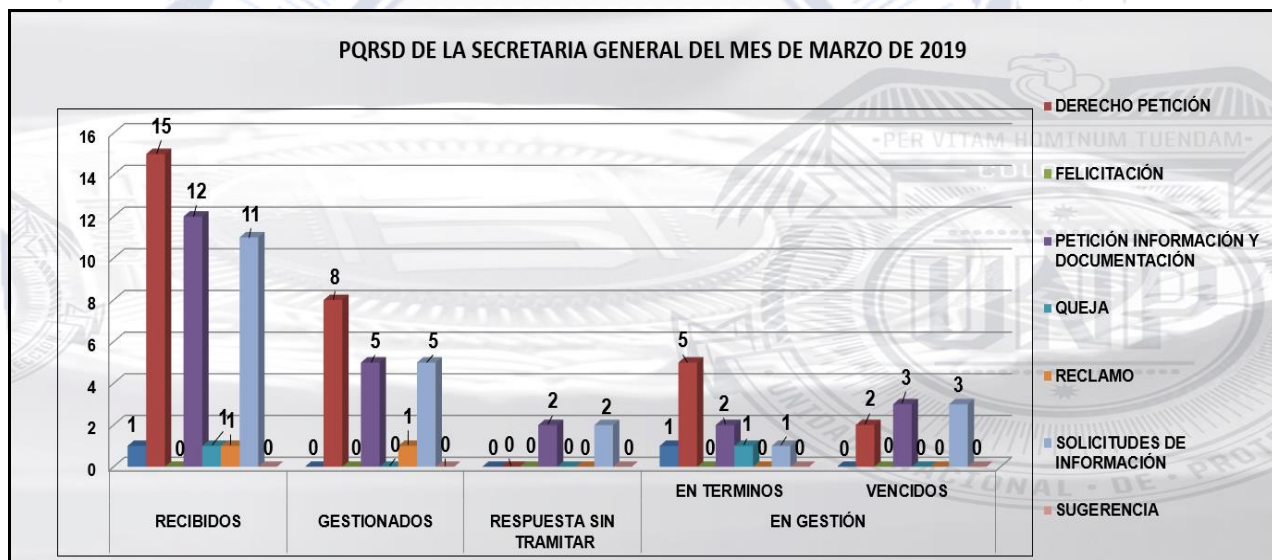
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	15	8	0	5	2	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	5	2	2	3	12
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11	5	2	1	3	11
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	41					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

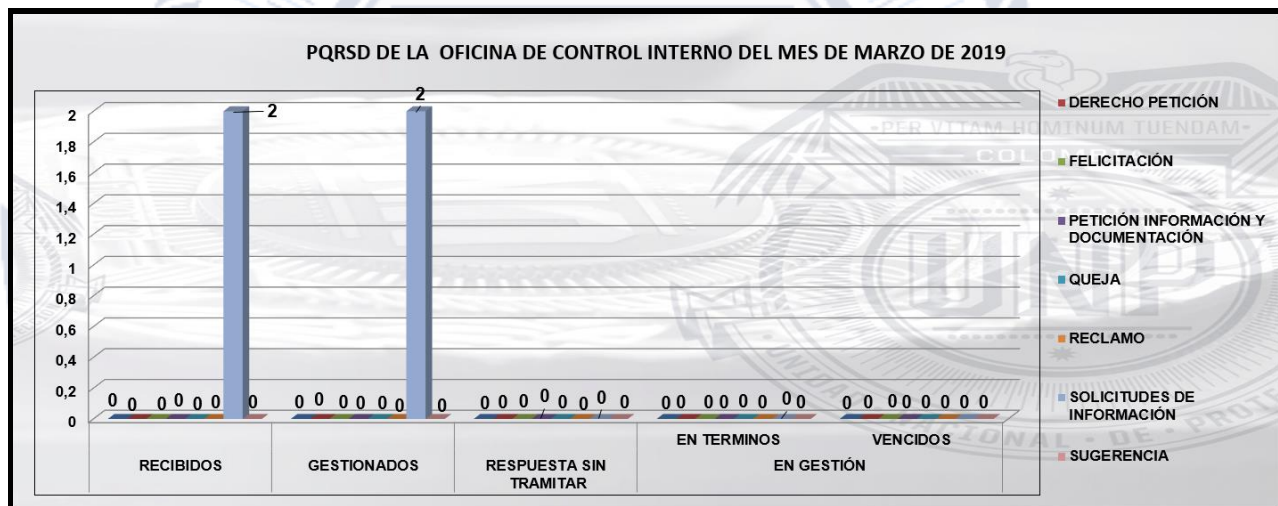
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	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

MARZO 2019

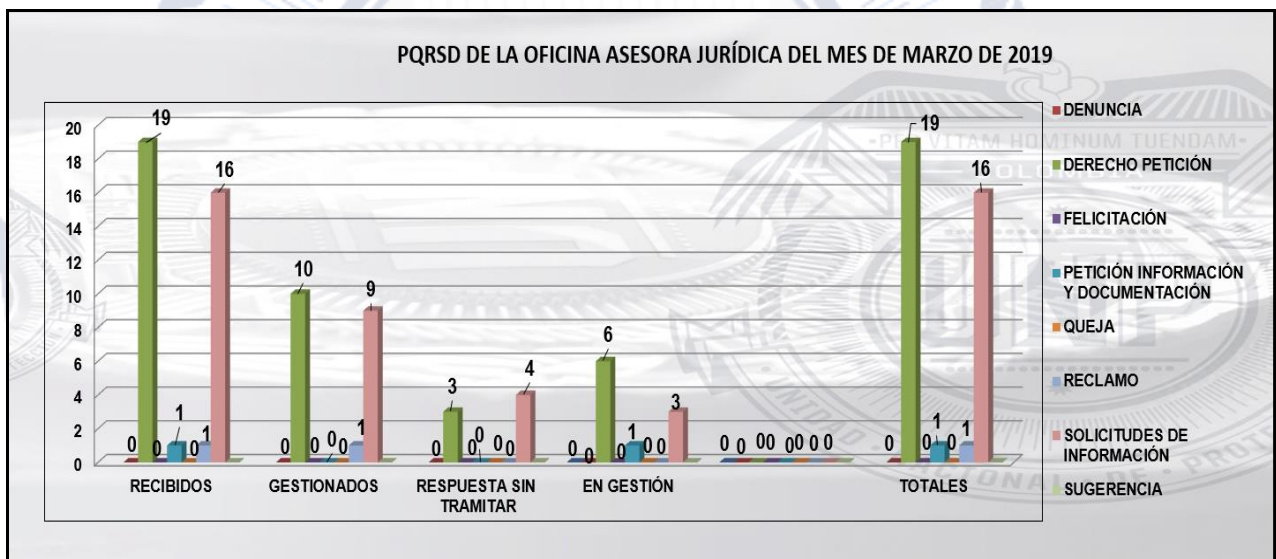
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	10	3	6	0	19
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	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	9	4	3	0	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	37					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

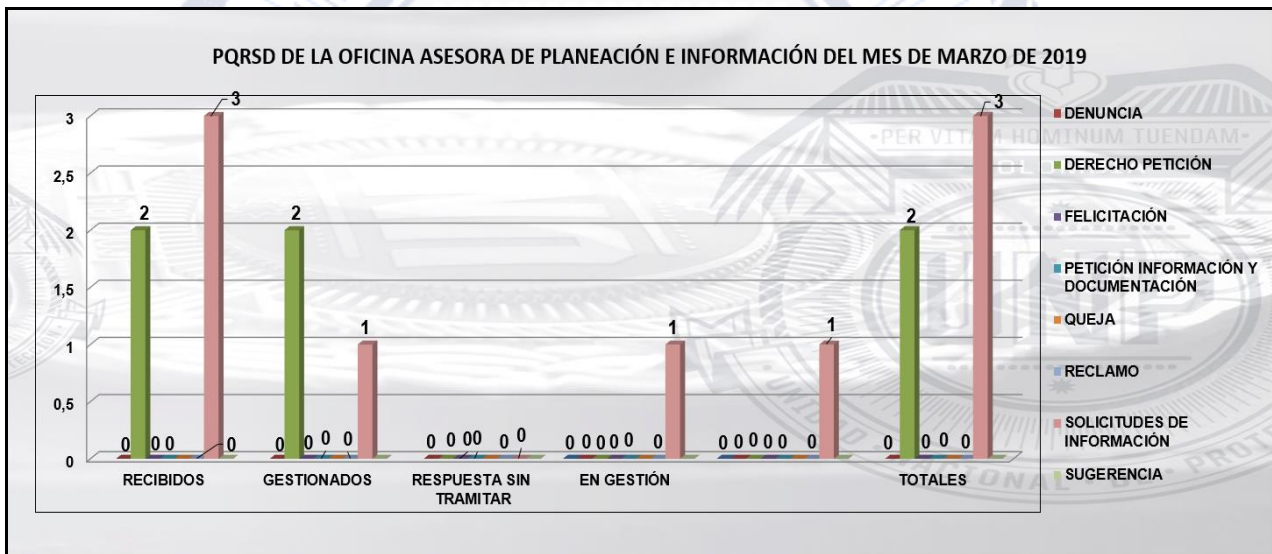
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	2	0	0	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	3	1	0	1	1	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	5					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

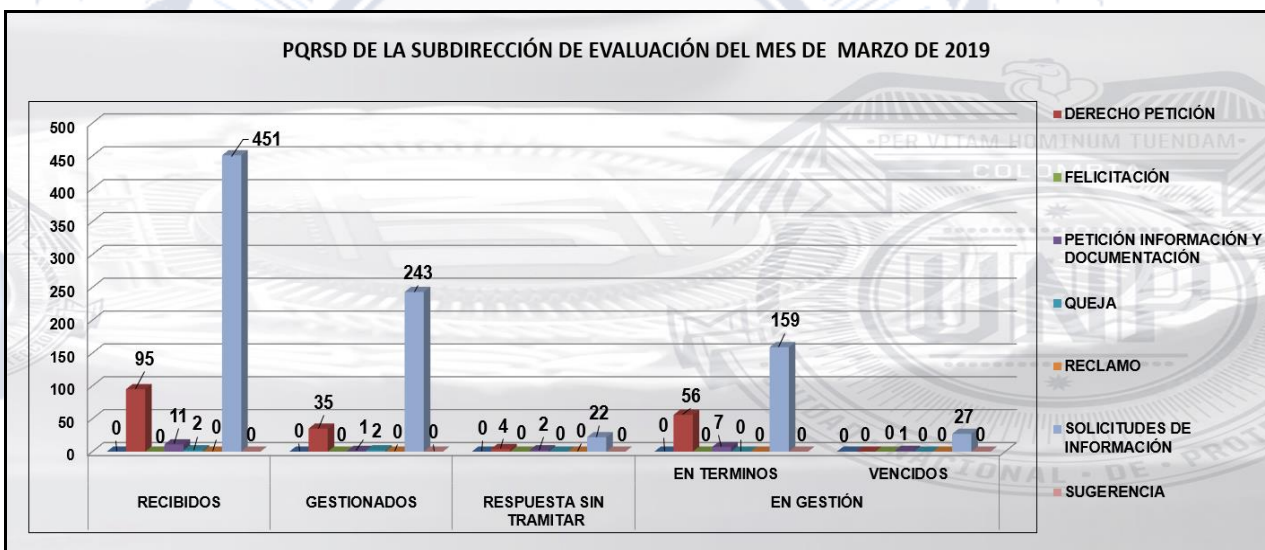
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	95	35	4	56	0	95
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	1	2	7	1	11
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	451	243	22	159	27	451
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	559					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

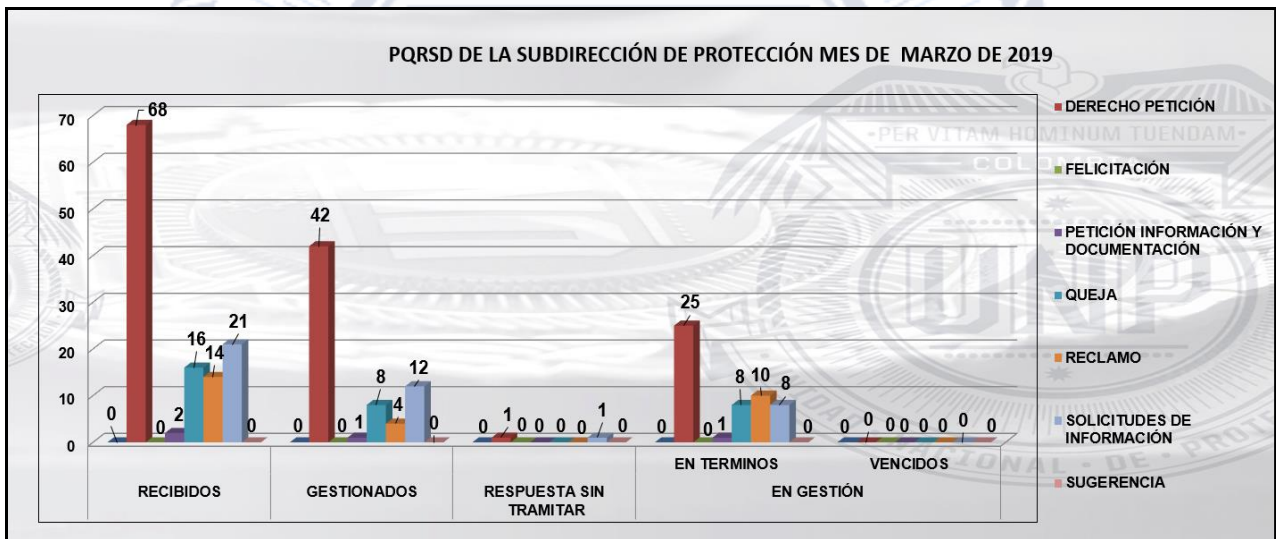
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	68	42	1	25	0	68
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	1	0	1	0	2
QUEJA	16	8	0	8	0	16
RECLAMO	14	4	0	10	0	14
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	12	1	8	0	21
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	121					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

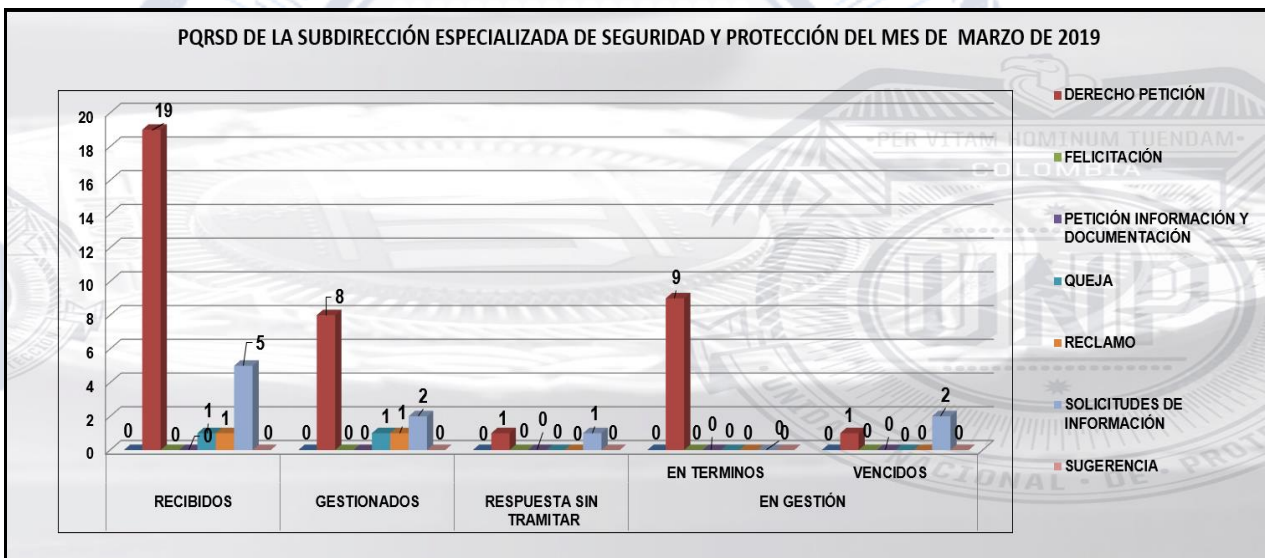
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	8	1	9	1	19
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	2	1	0	2	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	26					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

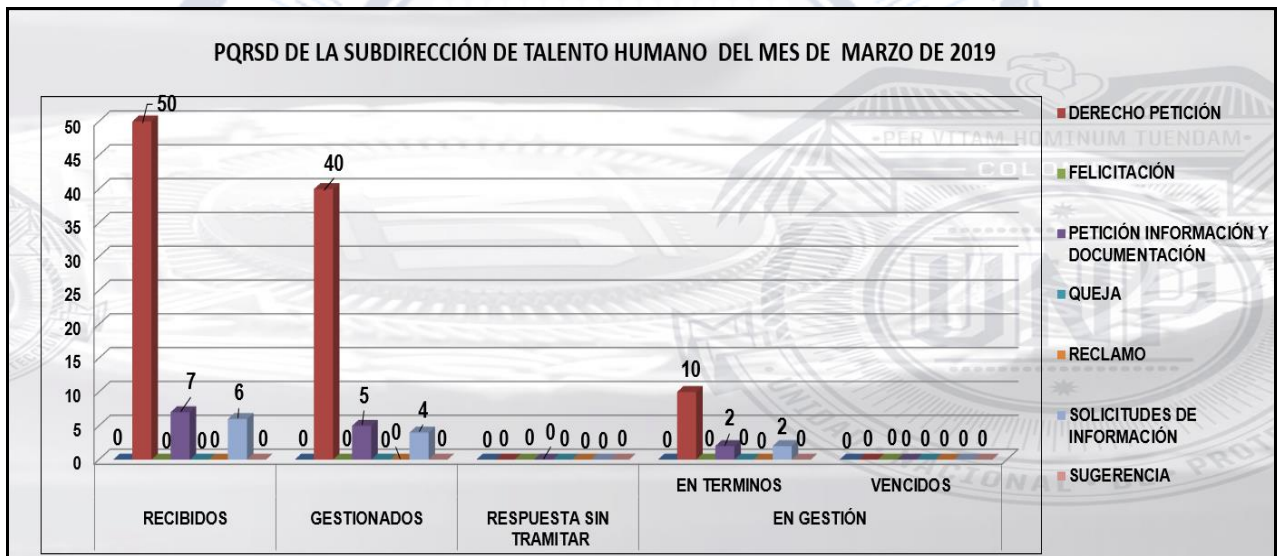
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	50	40	0	10	0	50
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	5	0	2	0	7
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	4	0	2	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	63					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

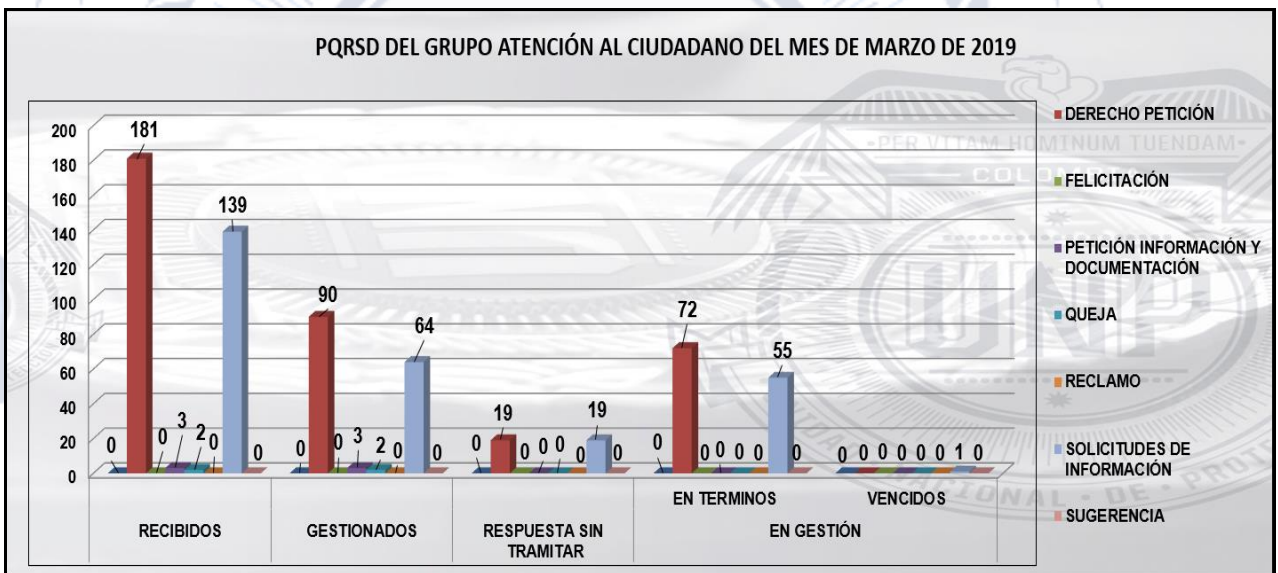
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	181	90	19	72	0	181
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	139	64	19	55	1	139
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	325					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

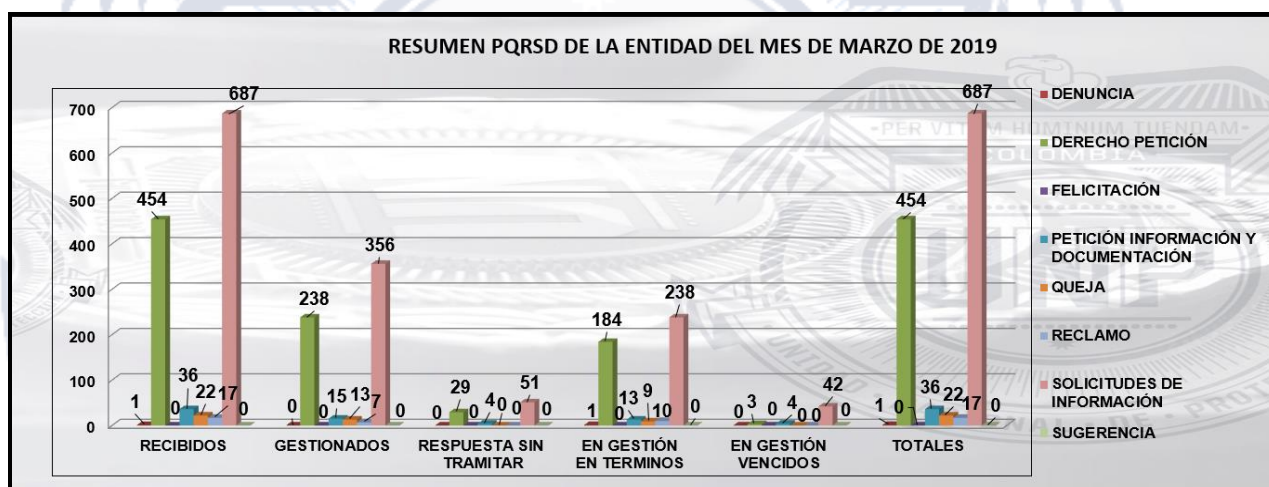
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MARZO DE 2019						
MARZO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	0	0	1	0	1
DERECHO PETICIÓN	454	238	29	184	3	454
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	36	15	4	13	4	36
QUEJA	22	13	0	9	0	22
RECLAMO	17	7	0	10	0	17
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	687	356	51	238	42	687
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1217					



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

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE MARZO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de marzo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (febrero) que debieron contestarse en el mes de marzo, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1250** PQRSD, de ese total fueron respondidas **1030** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **82,40%**

El restante **17,60 %** 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 DE LA ENTIDAD MES MARZO

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

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

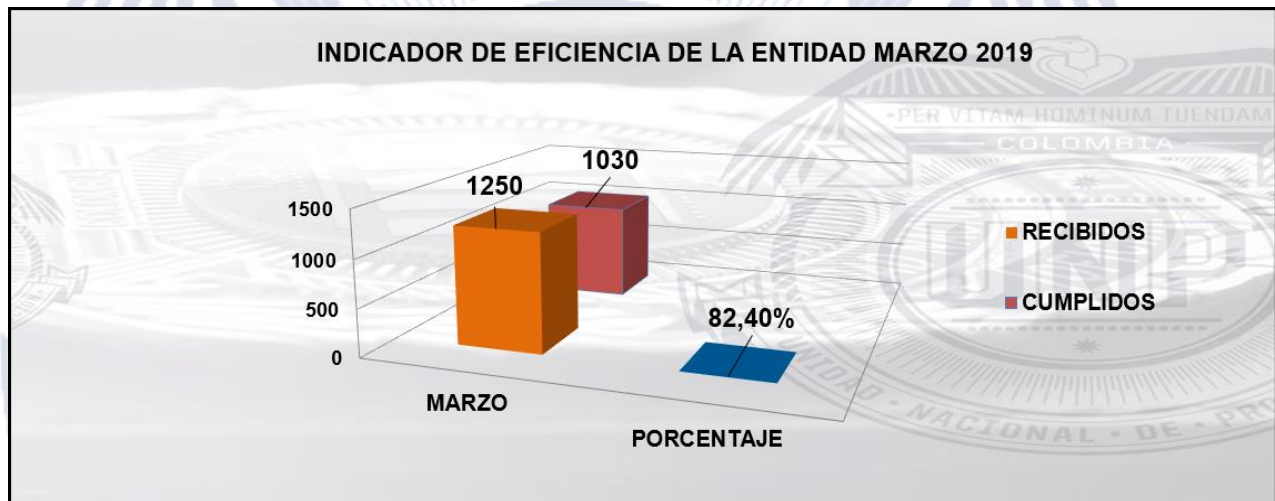
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE MARZO 2019	1217	712
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	467	389
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	269	269
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	488	346
TOTAL	1250	1030
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	82,40%	

* 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

MARZO 2019

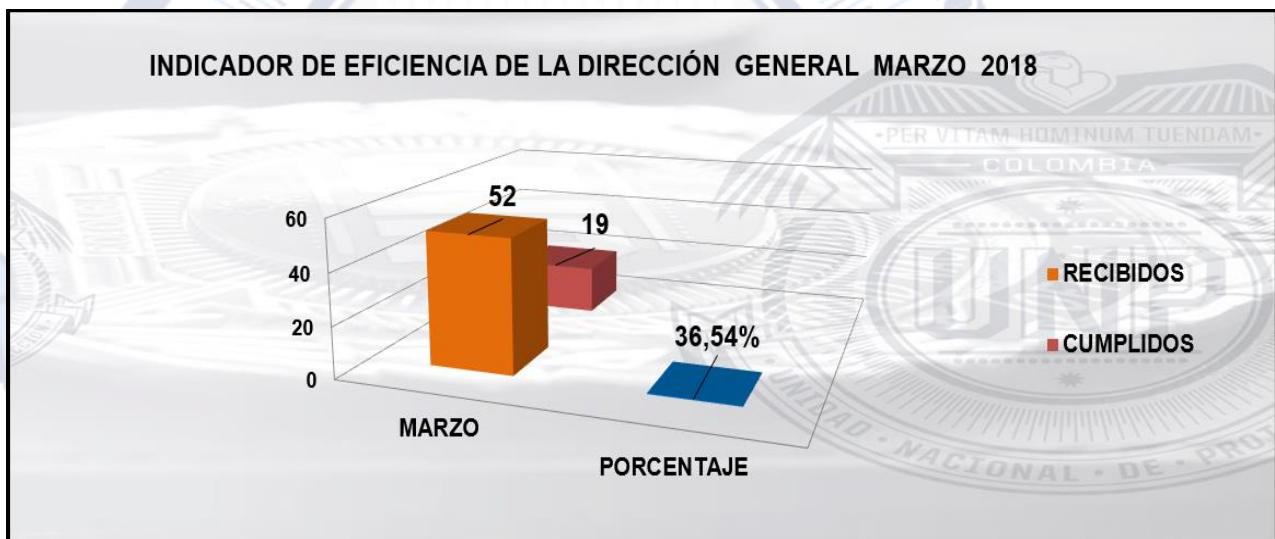
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	26	12
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	2	2
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	24	5
TOTAL	52	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	36,54%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

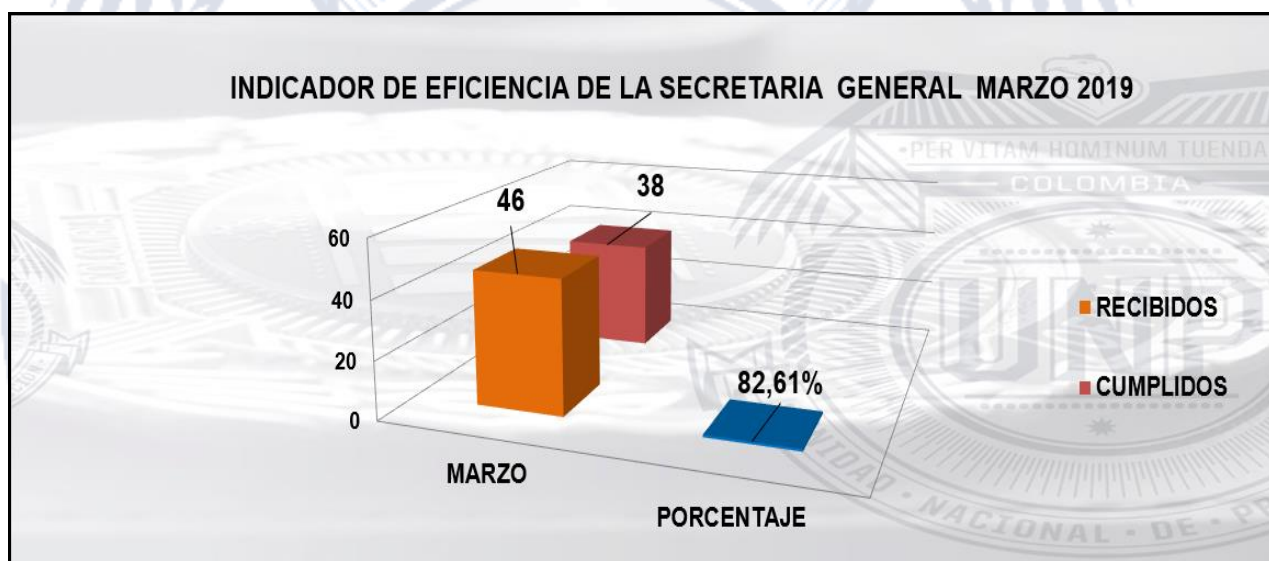
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN MARZO	20	12
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	11	11
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	15	15
TOTAL	46	38
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	82,61%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

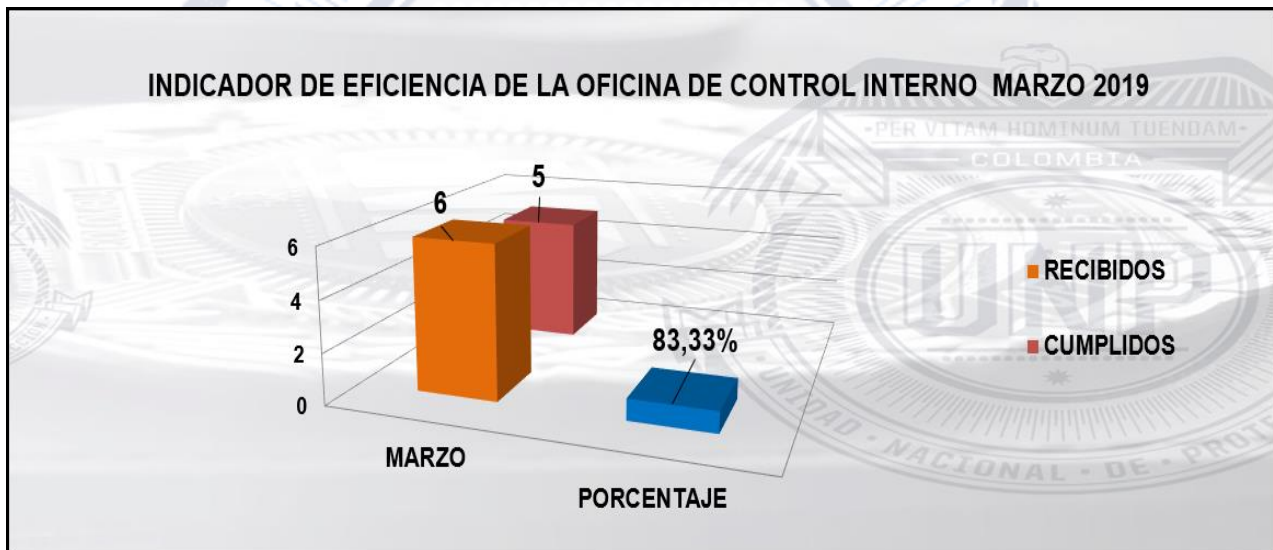
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	2	2
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	4	3
TOTAL	6	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	83,33%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

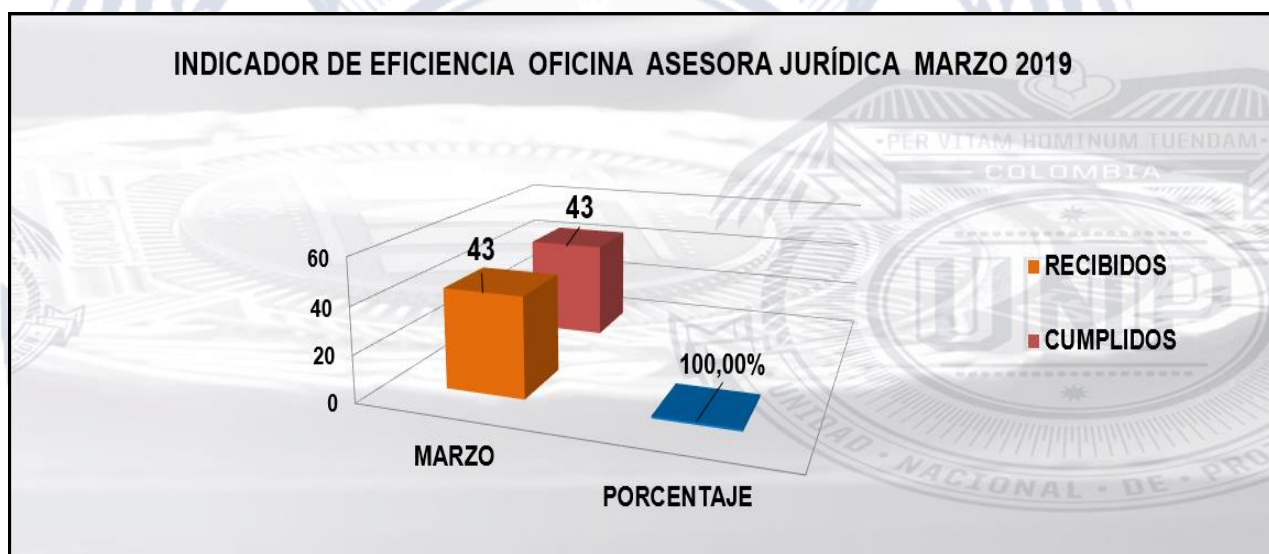
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	12	12
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	15	15
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	16	16
TOTAL	43	43
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

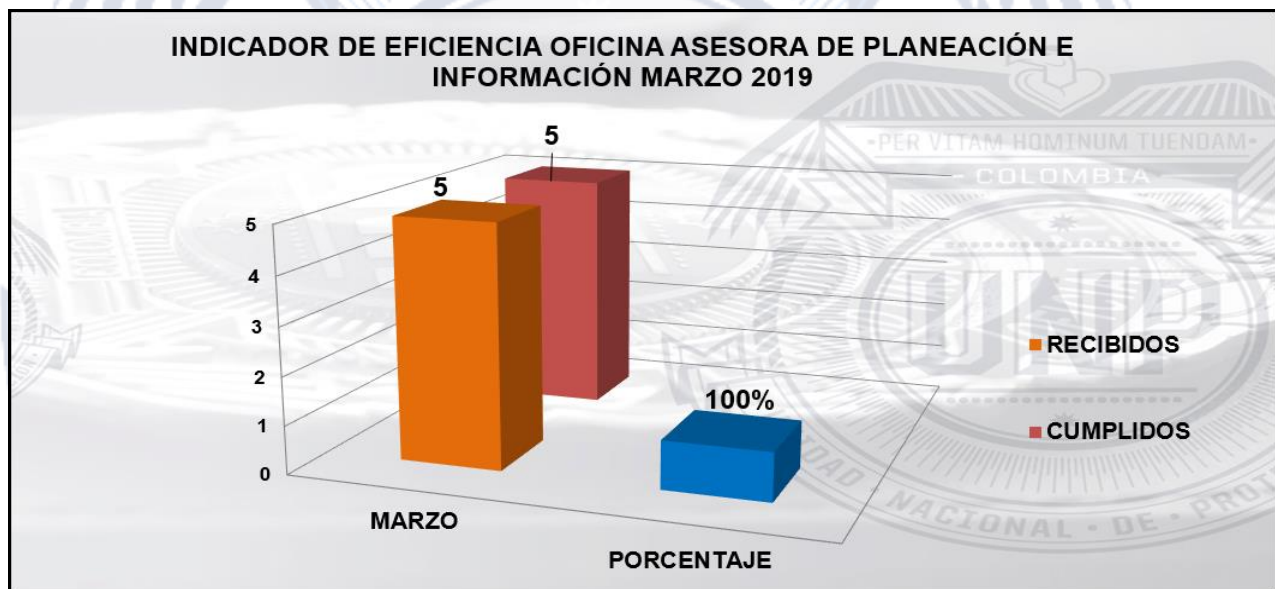
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	3	3
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	2	2
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

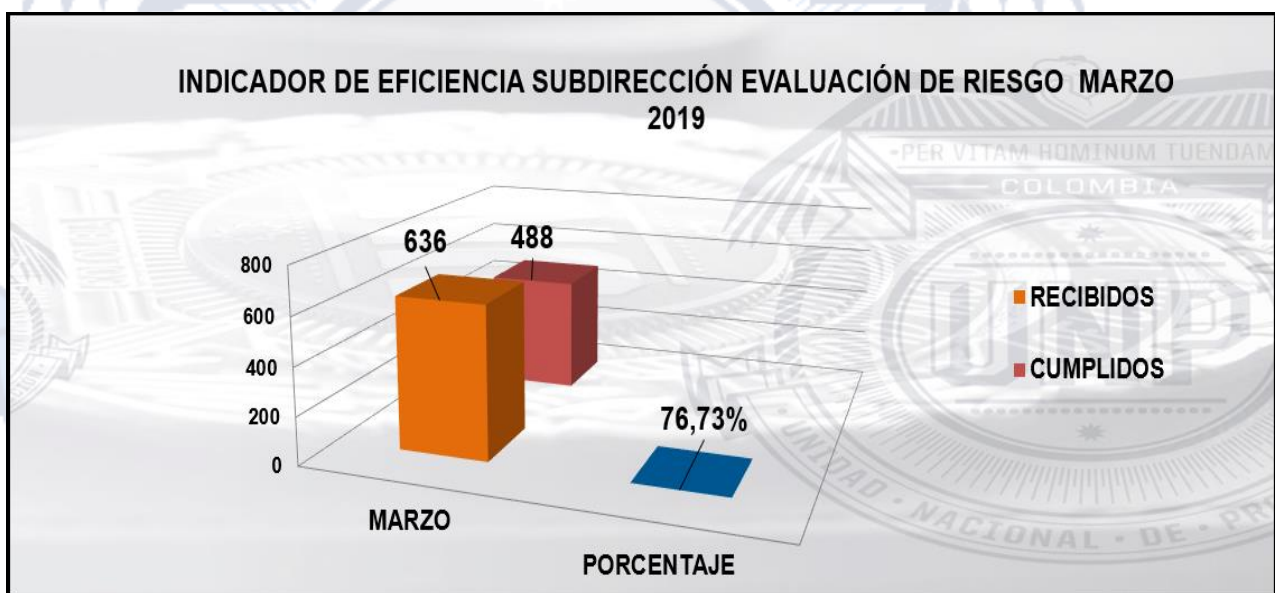
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	246	206
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	91	91
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	299	191
TOTAL	636	488
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	76,73%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

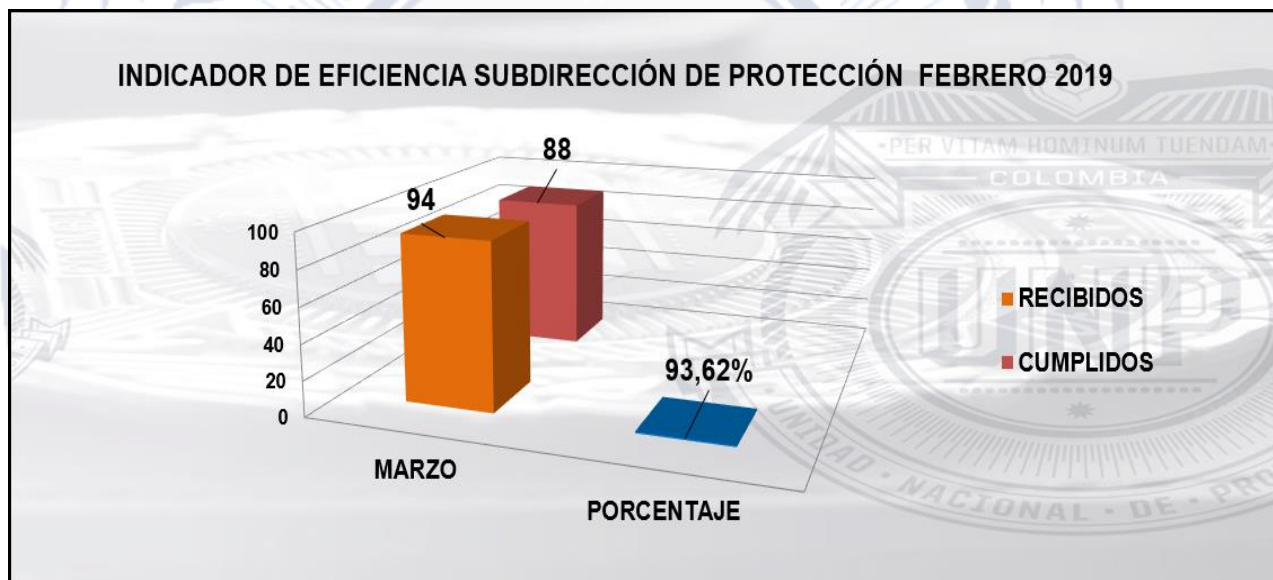
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	35	32
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	34	34
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	25	22
TOTAL	94	88
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	93,62%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

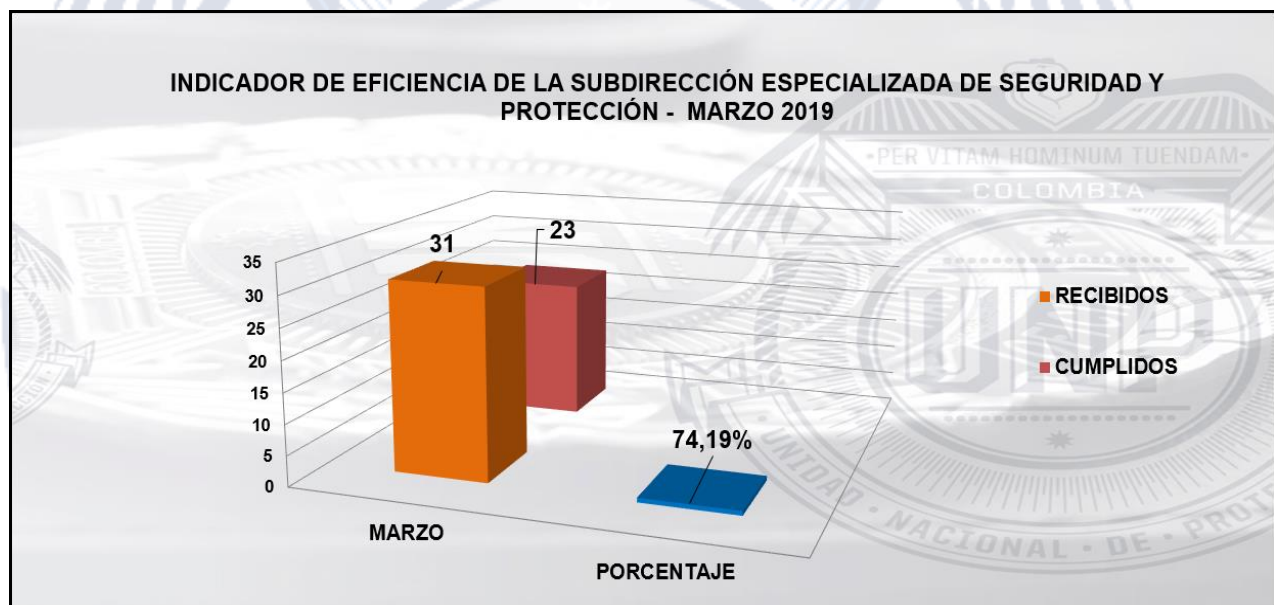
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	10	4
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	7	7
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	14	12
TOTAL	31	23
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	74,19%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

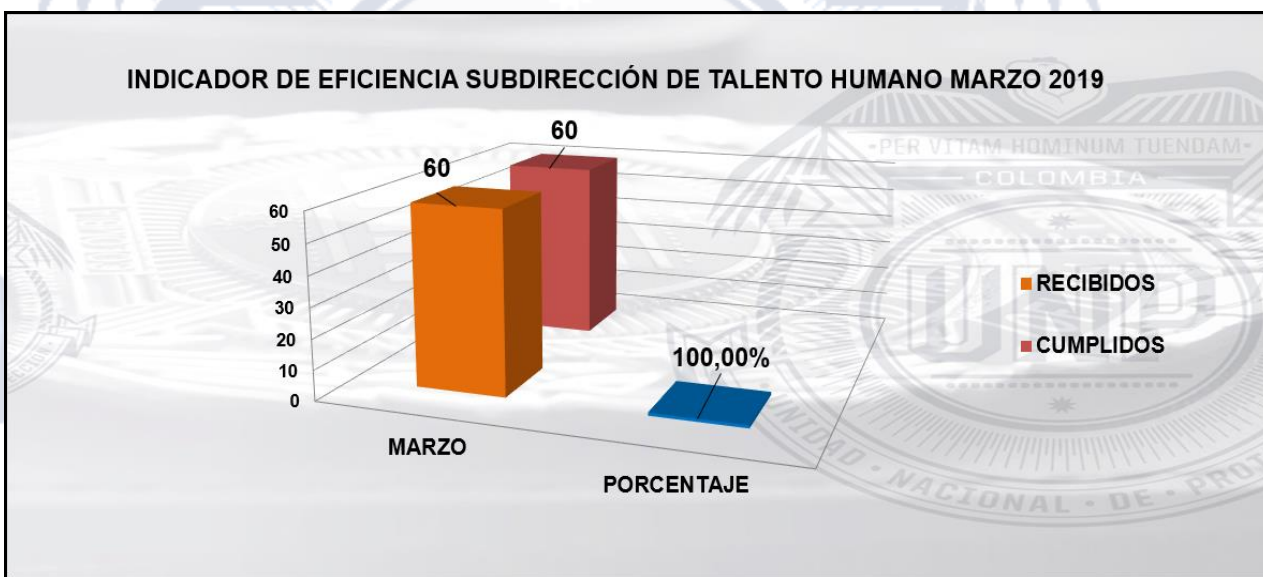
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	19	19
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	30	30
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	11	11
TOTAL	60	60
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

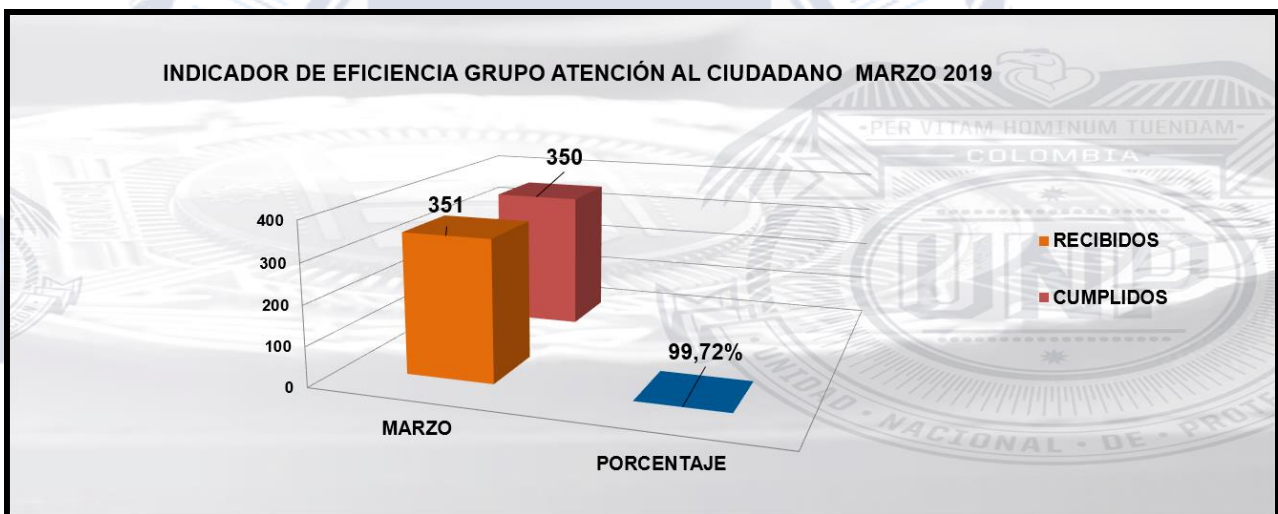
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MARZO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MARZO	88	87
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (ABRIL 2019)	79	79
PQRS PENDIENTES DE FEBRERO 2019	158	158
TOTAL	351	350
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,72%	

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



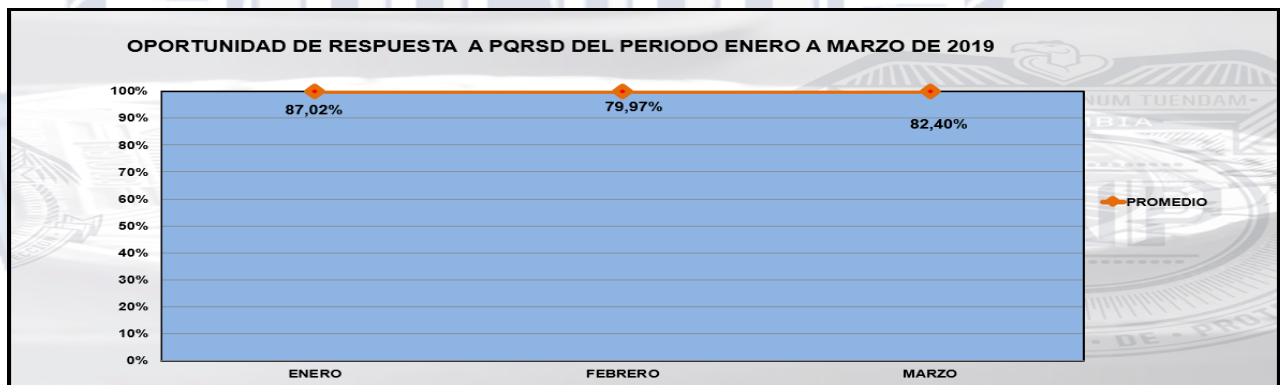
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A MARZO DE 2019

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 A MARZO 2019											
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO
		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	79,97%	1030
						709		1143		1250	

* (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

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

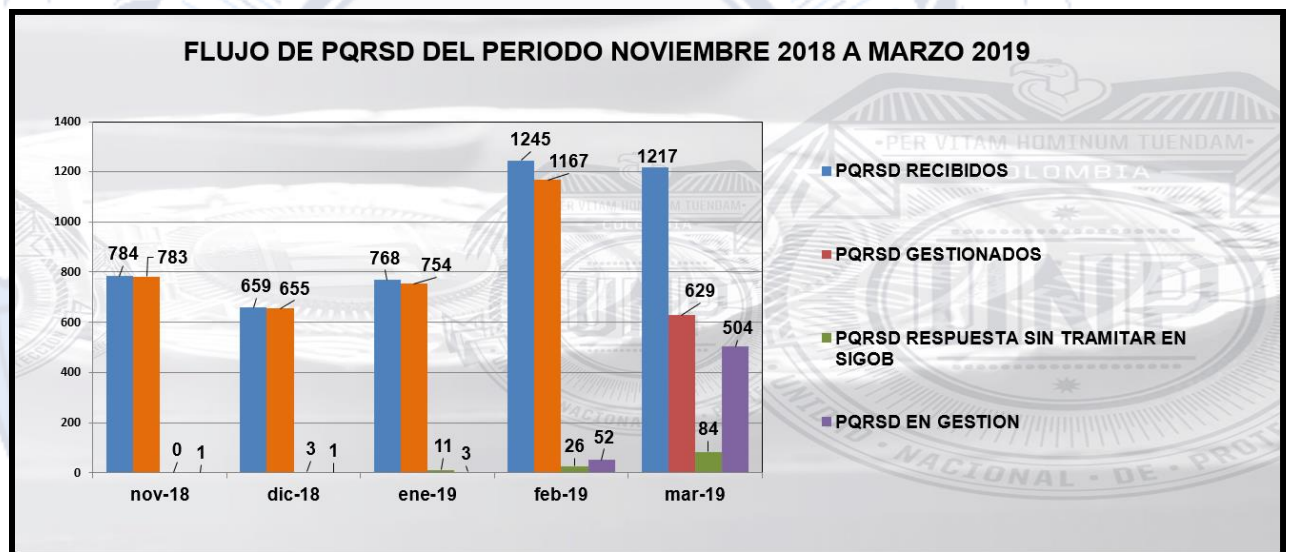
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A MARZO 2019								PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	784	659	768	1245	1217	4673	
	GESTIONADOS	783	655	754	1167	629	3988	85%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	3	11	26	84	124	3%
	EN GESTION	1	1	3	52	504	561	12%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A MARZO 2019		4673						





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 PQRSD mes de noviembre 2018

REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 28 FEBRERO DE 2019	GESTIONADOS EN MARZO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	2	1	1	50,00%
TOTAL ENTIDAD	24	2	1	1	

➤ Rezago PQRSD mes de diciembre 2018

REZAGO PQRSD MES DE DICIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES DICIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 28 FEBRERO DE 2019	GESTIONADOS EN MARZO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	18	2	0	2	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	285	22	20	2	90,91%
TOTAL ENTIDAD	303	24	20	4	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 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 28 FEBRERO DE 2019	GESTIONADOS EN MARZO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	12	5	3	2	60,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	367	61	50	11	81,97%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	4	3	1	75,00%
TOTAL ENTIDAD	405	431	56	14	

➤ Resumen PQRS mes de febrero 2019

REZAGO PQRS MES DE FEBRERO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ENERO DE 2019	PENDIENTES A 28 FEBRERO DE 2019	GESTIONADOS EN MARZO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	33	6	27	18,18%
SECRETARIA GENERAL	35	7	6	1	85,71%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	675	368	324	44	88,04%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	246	94	92	2	97,87%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	21	13	9	4	69,23%
TOTAL ENTIDAD	1017	431	437	78	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRS mes de marzo 2019

RESUMEN PQRS MES DE MARZO 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO 2019	TRAMITADAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	38	17	3	10	8	21	36,54%
SECRETARIA GENERAL	41	19	4	10	8	22	82,61%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0	0	0	0	83,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	37	20	7	10	0	17	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	5	3	0	1	1	2	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	559	281	28	222	28	278	76,73%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	121	67	2	52	0	54	93,62%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	63	49	0	14	0	14	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	325	159	38	127	1	166	99,72%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	12	2	9	3	14	74,19%
TOTAL ENTIDAD	1217	629	84	455	49	588	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	82,40%						

➤ PQRS pendientes por tramitar a corte 31 de marzo de 2019.

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MARZO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	3	10	40	53
SECRETARIA GENERAL	4	10	9	23
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	10	0	17
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	1	2
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	28	222	85	335
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	52	0	54
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	14	0	14
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	38	127	3	168
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	9	8	19
TOTAL	84	455	146	685



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 marzo y de meses anteriores:

508 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en marzo 2019.

57 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en marzo 2019.

20 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en marzo 2019.

3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en marzo 2019.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de septiembre y contestadas en marzo 2019.

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE MARZO DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	6	0%
Archivo Documental	12	1%
Comunicado CERREM	16	1%
Escoltas	43	4%
Funciones y Procedimientos UNP	31	3%
Implementación de Medidas	18	1%
Información Trámite y Servicios UNP	510	42%
Información Estudio Nivel de Riesgo	539	44%
No Competencia UNP	9	1%
Vehículos	33	3%
TOTAL, MOTIVOS	1217	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

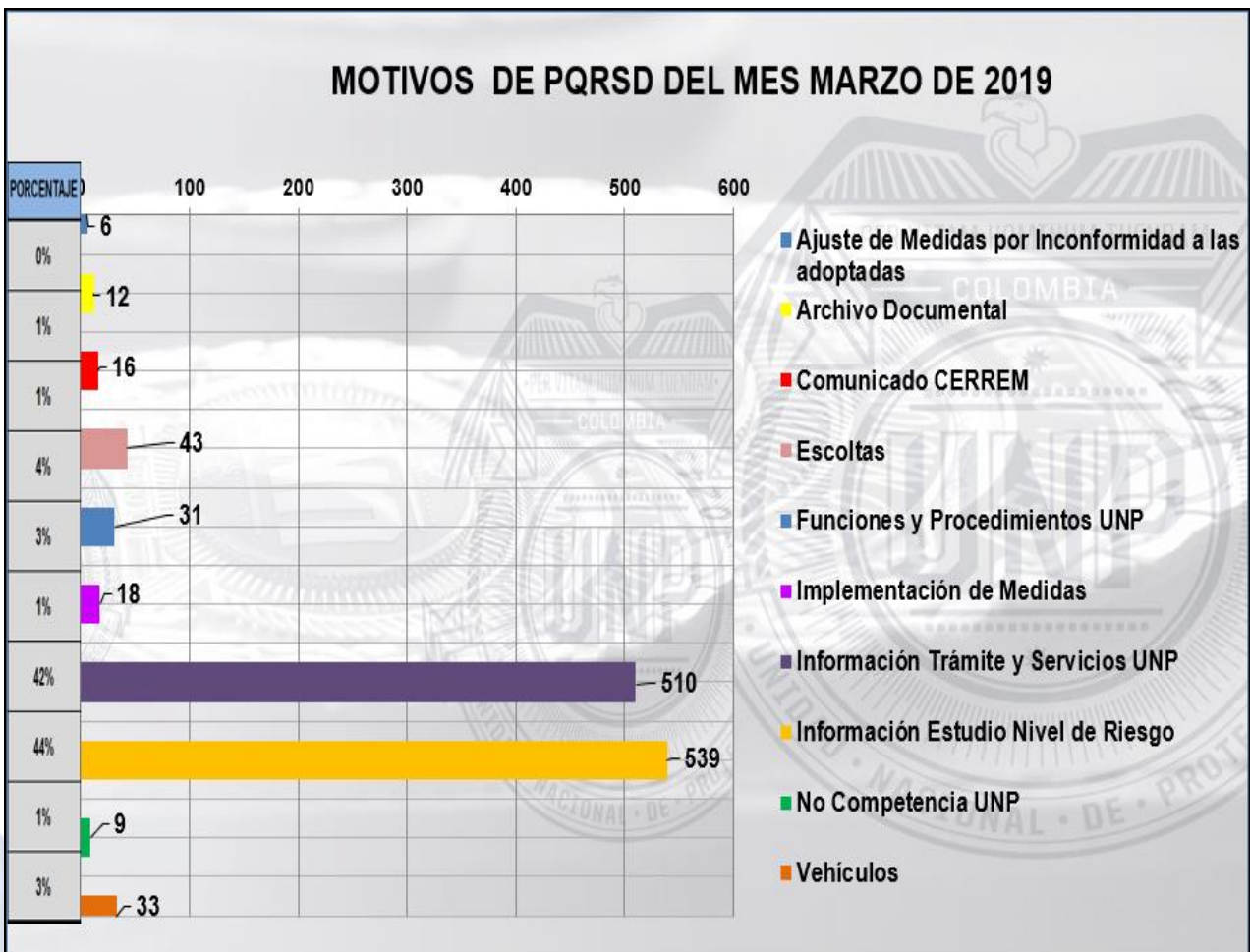
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos PQRS de marzo 2019.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE MARZO DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	25	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	169	14%
Dirigentes o activistas sindicales.	37	3%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	6	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	143	12%
Miembros de misión médica	0	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	23	2%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	130	11%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	0	0%
Ex Servidores Públicos	3	0%
Dirigentes del movimiento M-19	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	2	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	22	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	87	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	2	0%
Medidas Cautelares	12	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	2	0%
FARC-EP	9	1%
ARN	15	1%
Entidad Pública.	320	26%
Ninguna	209	17%
TOTAL	1217	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

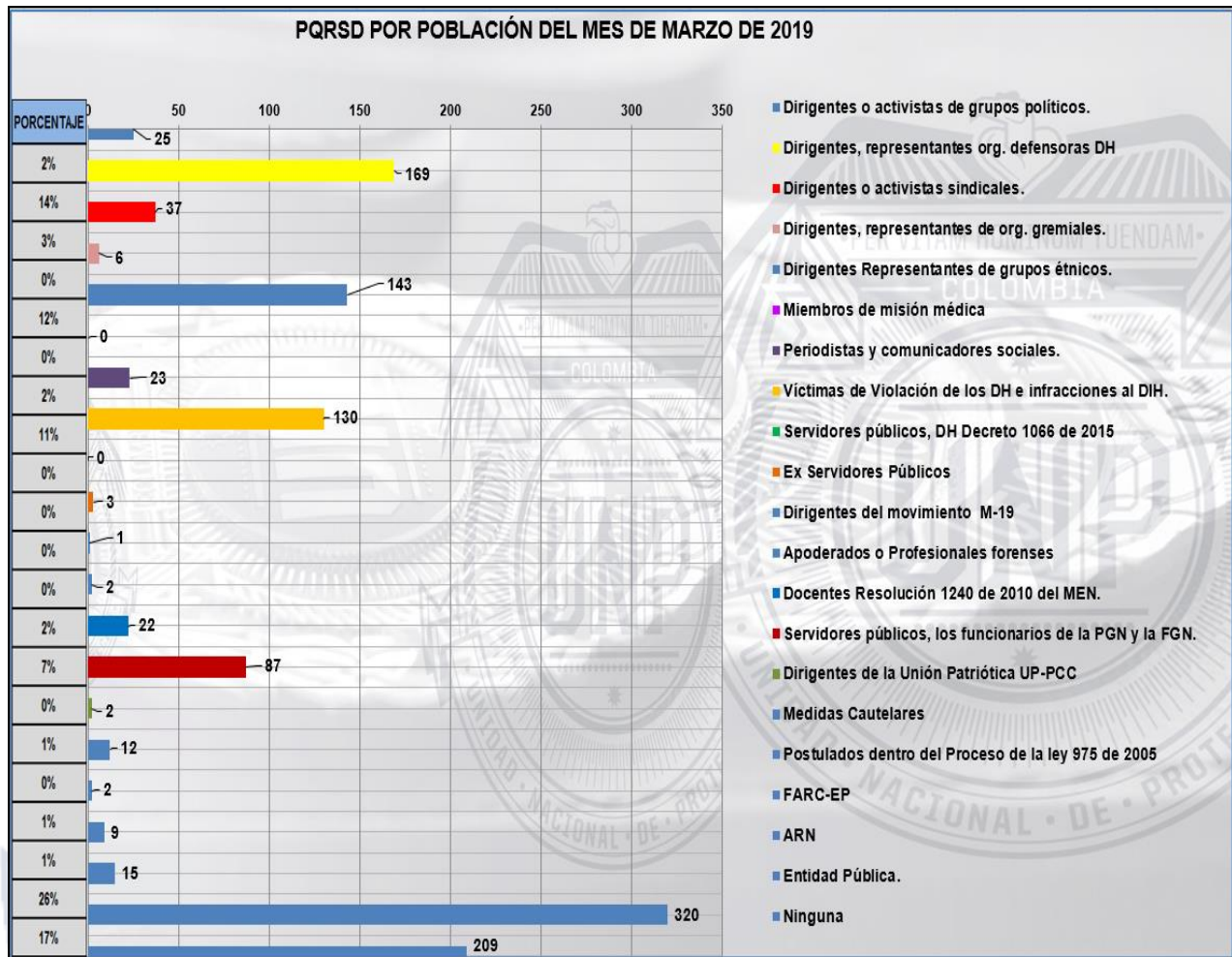
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica PQRSD recibidas por población y atendidas en el mes de marzo 2019



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS D)

En este mes se recibió una petición en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 marzo.

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		
MARZO DE 2019		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	48
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	11
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	445
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	1
	CORREO ELECTRÓNICO	712
TOTAL		1217



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

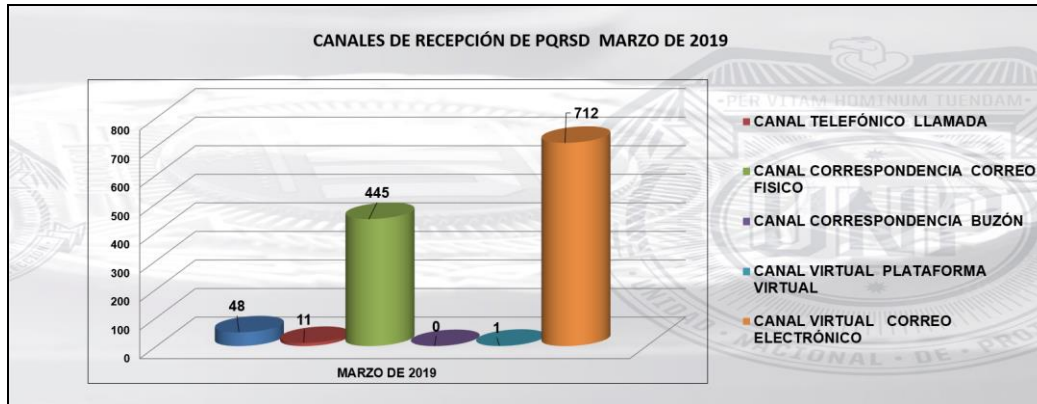
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica canales de recepción de PQRSD de marzo.



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 PQRSD

TIPO DE PQRSD	
MARZO DE 2019	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	454
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	36
QUEJA	22
RECLAMO	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	687
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1217



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

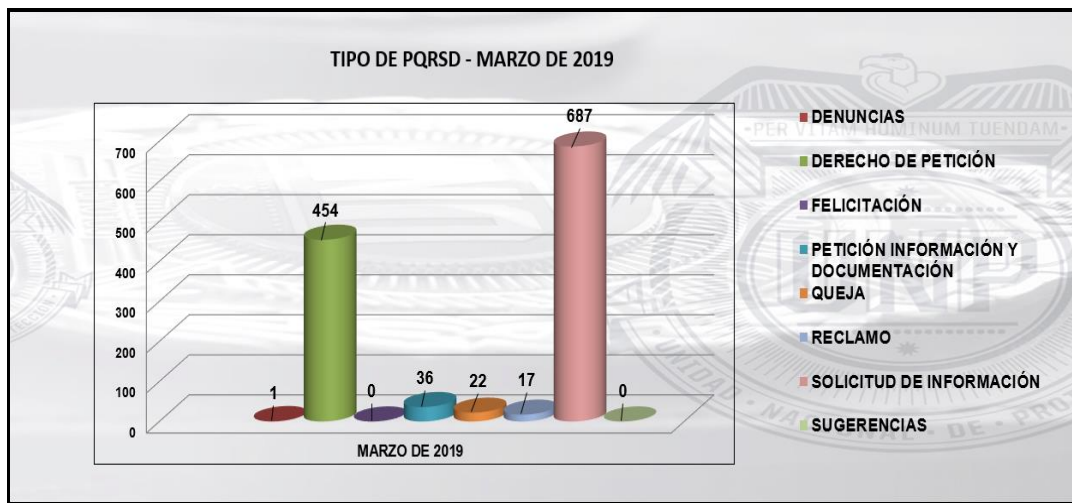
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica tipo de PQRSD de marzo.



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
MARZO DE 2019	
EMPRESA	10
ENTIDAD PÚBLICA	665
MIEMBROS DEL CONGRESO	13
ORGANIZACIONES	16
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	512
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1217



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

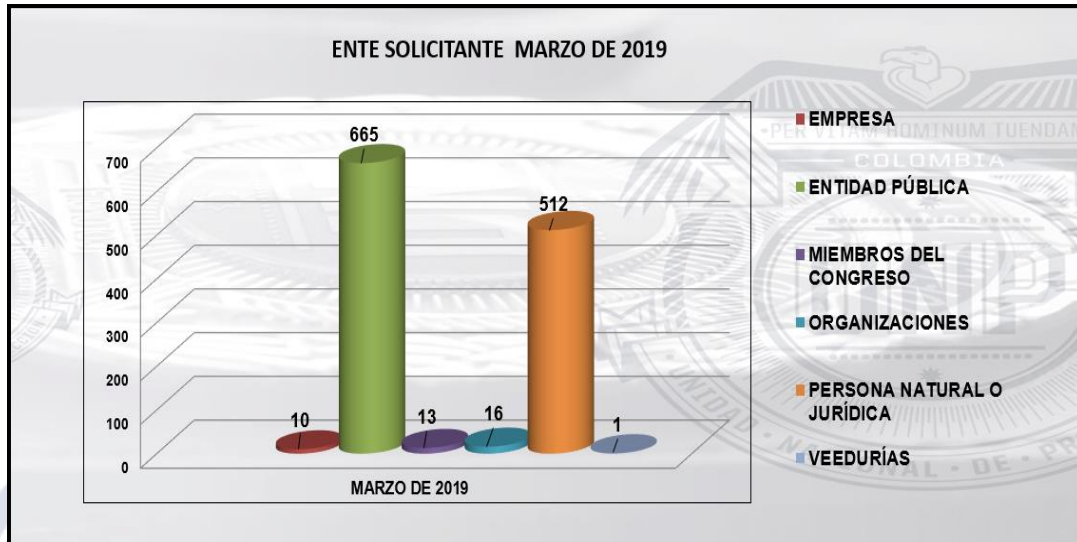
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica ente solicitante marzo 2019.



10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES MARZO 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 PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 PQRSD, y mediante la información obtenida, realizar una retroalimentación, que permita la toma de decisiones, contribuyan a la mejora continua y garantice la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables Por Evaluar

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 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 marzo 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

MARZO 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 MARZO 2019

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	5	5	NO	NO	5	B	M
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
22	SI	5	5	NO	NO	3	B	M
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	F

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 25 personas encuestadas 19 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 76% de la población muestra.

Así las cosas el 24% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	19	76%
	NO	6	24%
TOTAL		25	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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 100% 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.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	12%
	5	22	88%
TOTAL		25	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

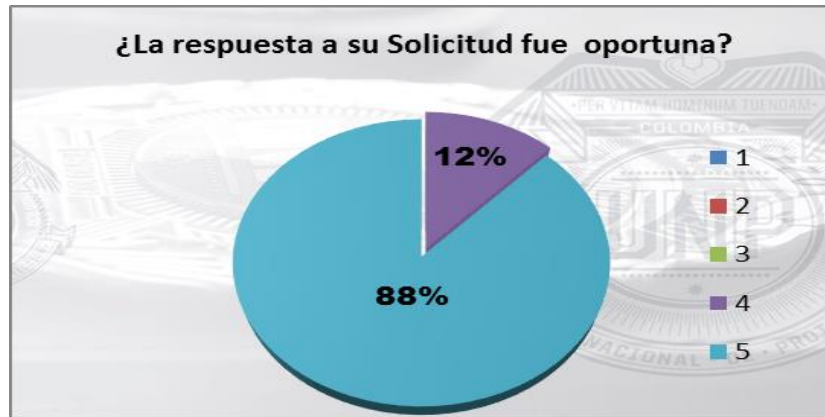
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?



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 100% 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.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	8%
	5	23	92%
TOTAL		25	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSU DE LA ENTIDAD

MARZO 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 PQRSU impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 92% 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; dos personas repondieron que el servidor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto equivale al 8%

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	23	92%
	NO	2	8%
TOTAL		25	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

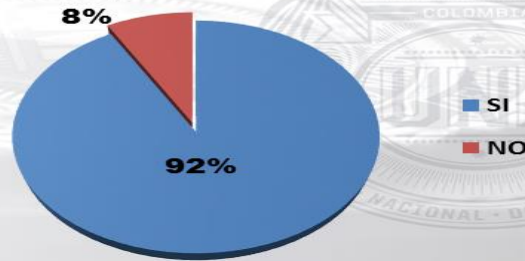
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



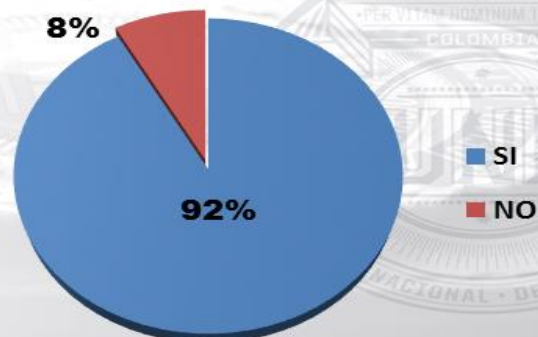
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	23	100%
	NO	2	8%
TOTAL		25	100%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

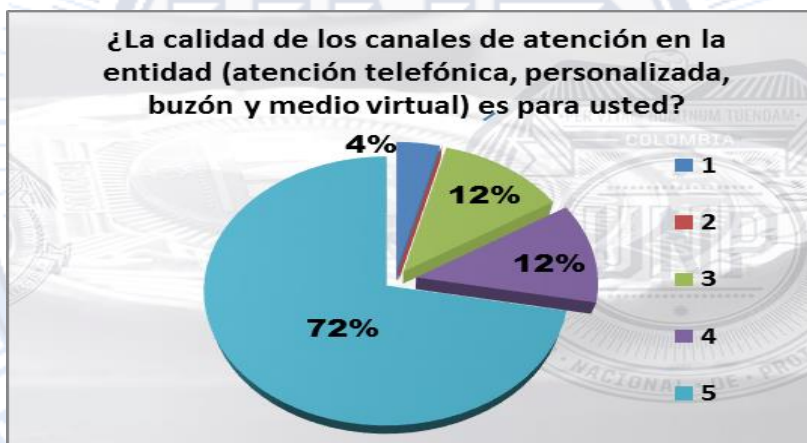
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 25 personas encuestadas en Bogotá, el 84% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta; tres personas la calificaron con 3 que equivale al 12% y una (1) que corresponde al 4%

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	4%
	2	0	0%
	3	3	12%
	4	3	12%
	5	18	72%
TOTAL	25	100%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 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	25	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

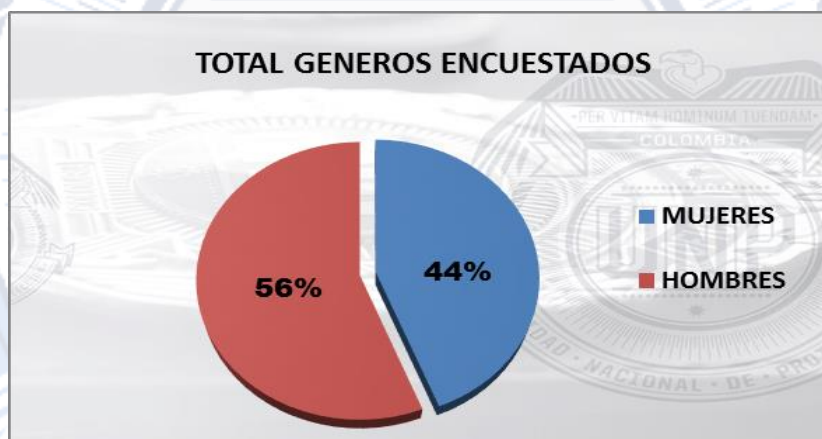
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 25 encuestas realizadas 11 son mujeres, que corresponde a un 44%, y 14 son hombres, que corresponde al 56% del total de los encuestados durante el mes de marzo de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	11	44%
HOMBRES	14	56%
TOTAL	25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 25 personas encuestadas en Bogotá en el mes de marzo del 2019, once (11) 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	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	14	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		14	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 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 PQRS, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de marzo de 2019 diligenciaron 30 encuestas en las ciudades de: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Neiva.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN- GURP

PERIODO MARZO DE 2019									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
4	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
7	NR	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
8	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
9	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
12	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	CUCUTA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
21	NO	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	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
29	SI	4	5	SI	SI	3	B	M	NEIVA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

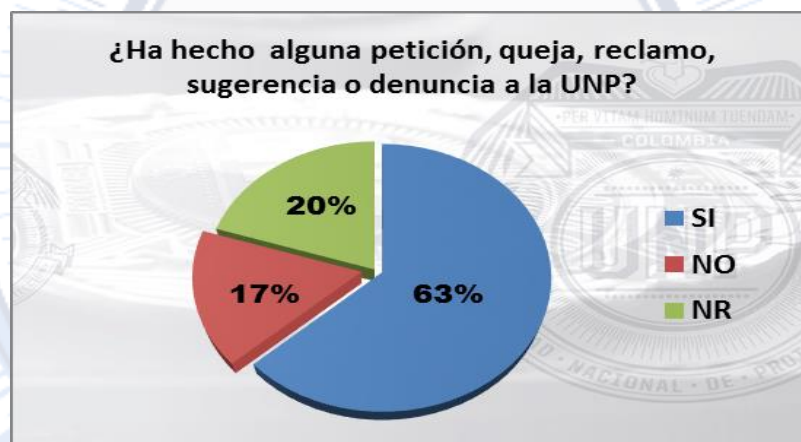


ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

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 30 personas encuestadas en el mes de marzo de 2019, el 63% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 17% lo hizo por primera vez y seis (6) personas no respondieron esta pregunta lo que equivale al 20%.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	19	63%
	NO	5	17%
	NR	6	20%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

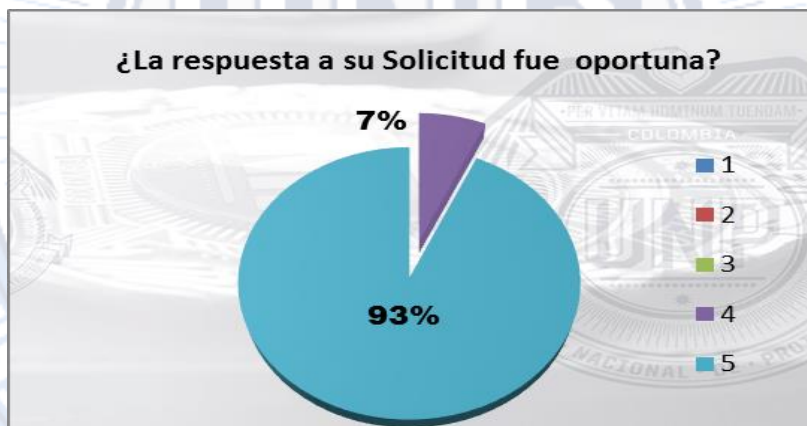


OPORTUNIDAD

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 1007% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	7%
	5	28	93%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

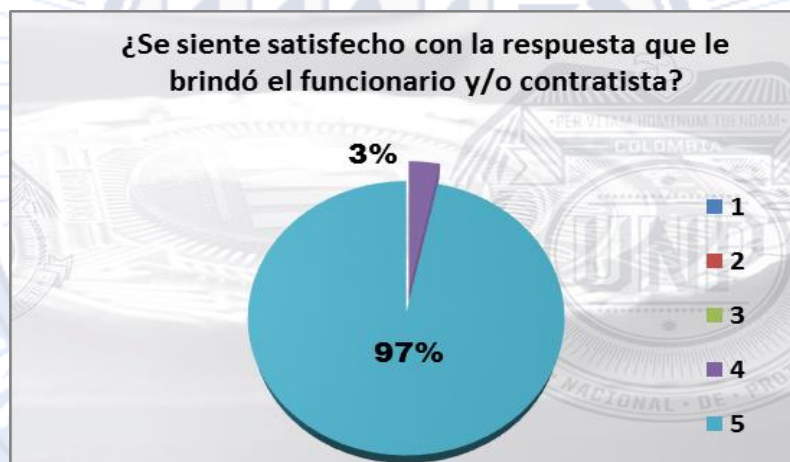


ORIENTACIÓN

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

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	3%
	5	29	97%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

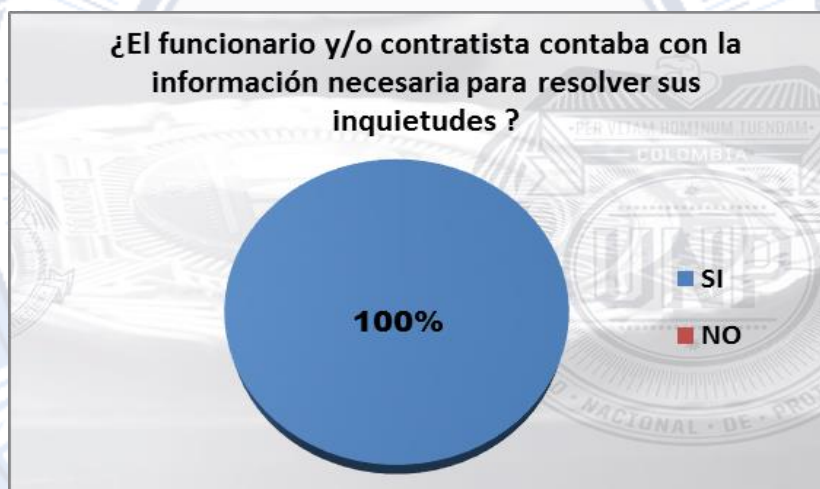


DOMINIO

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 100% de los 30 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	30	100%
	NO	0	0%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

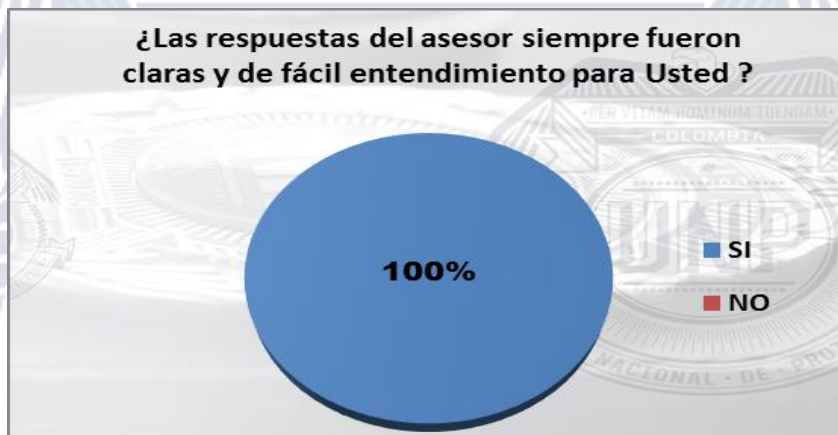
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los 30 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	30	100%
	NO	0	0%
TOTAL		30	100%



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 30 personas encuestadas durante el mes de marzo de 2019 en los Grupos Regionales de Protección,



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



el 97% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, una persona lo califico con tres (3) 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	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	2	7%
	5	27	90%
TOTAL	30	100%	



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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	30	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		30	100%



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 30 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Neiva; se tiene que 11 son mujeres y corresponde al 37% y 19 son hombres esto equivale al 63% del total de los encuestados durante el mes de marzo de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	11	37%
HOMBRES	19	63%
TOTAL	30	100%

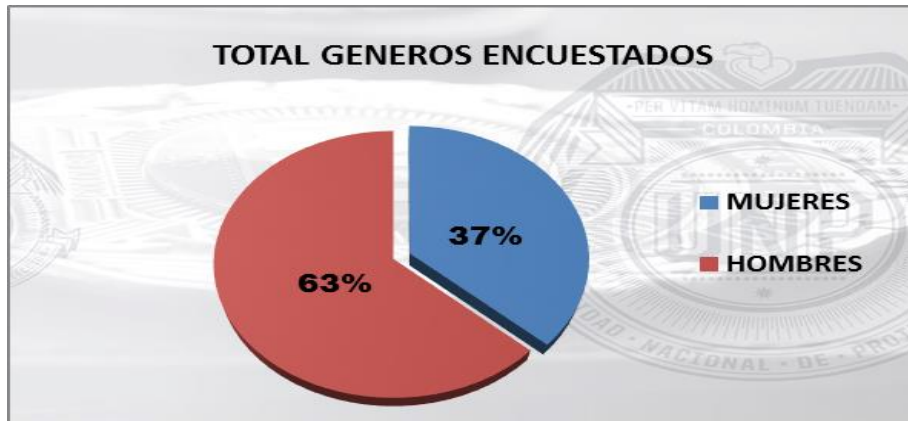


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 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 30 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de marzo de 2019, once (11) 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	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	19	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		19	100%

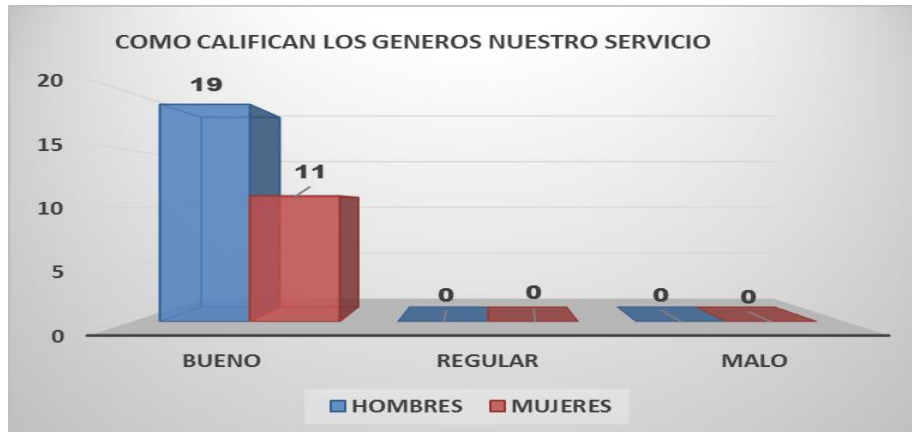


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO - MARZO DE 2019)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del primer trimestre del 2019 respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a ciudadanos y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRSD ante la entidad, en el lapso señalado, de la cual se concluye el buen servicio dado por los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

➤ **TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS**

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A MARZO		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
TOTAL	97	117

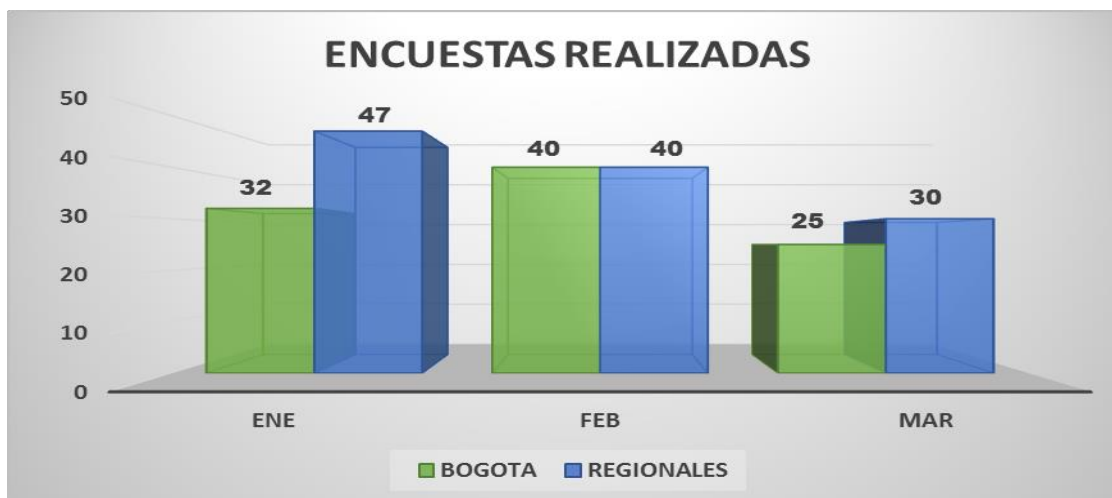


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

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:

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
PERIODO	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	75%	79%	25%	21%
FEBRERO	80%	38%	20%	62%
MARZO	76%	63%	24%	37%

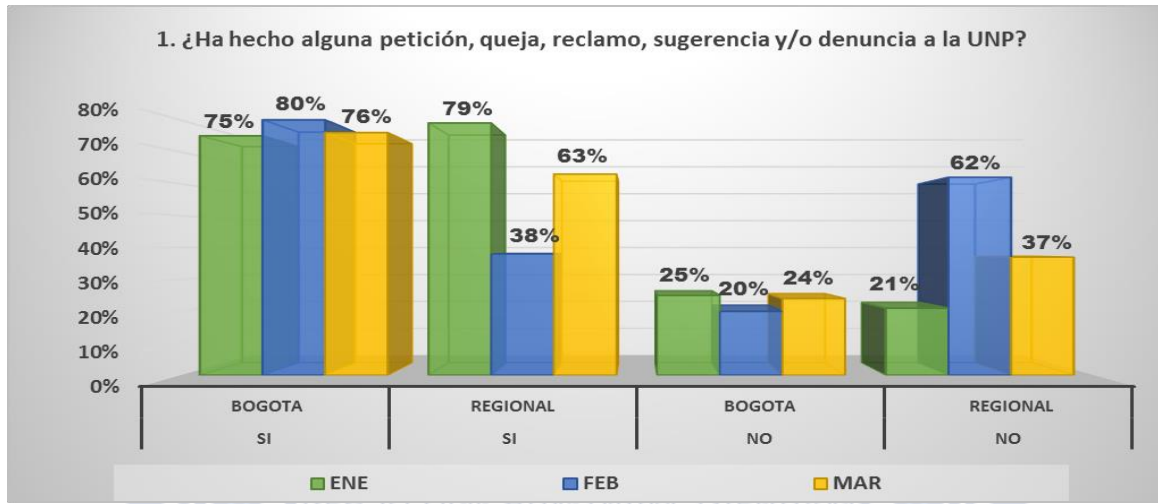


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en la ciudad de **Bogotá**, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? BOGOTA					
	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	3%	34%	63%
FEBRERO	0%	3%	0%	15%	82%
MARZO	0%	0%	0%	12%	88%

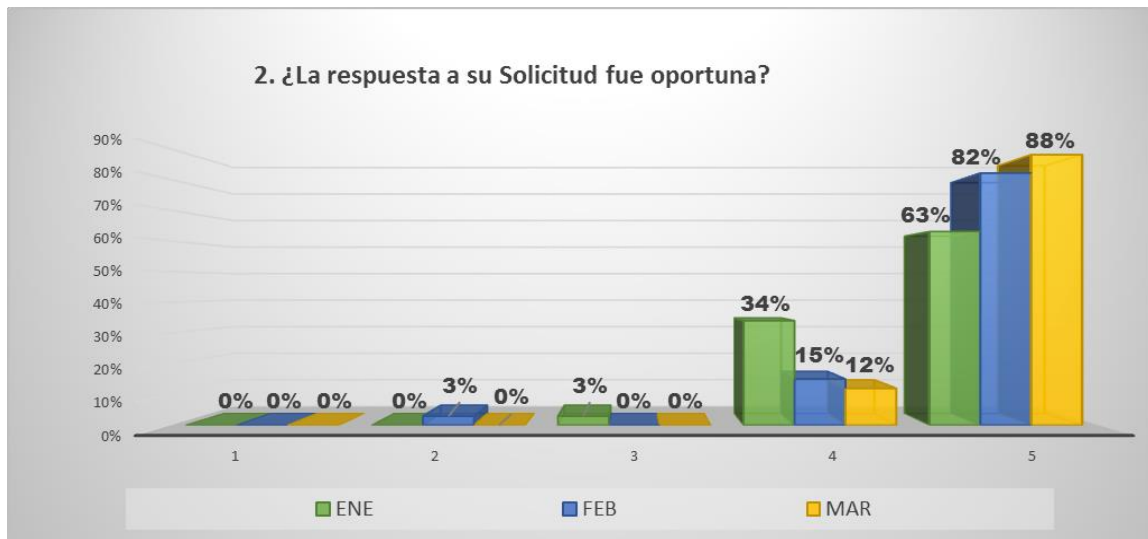


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Protección de la UNP**, se pudo establecer:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	2%	2%	9%	87%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%

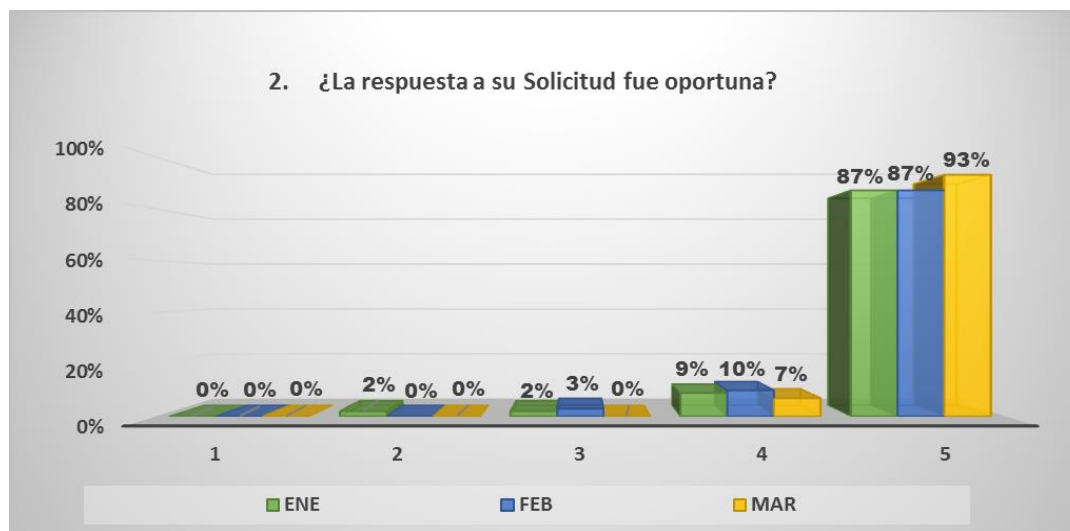


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 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, para **Bogotá** observamos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	3%	0%	19%	78%
FEBRERO	3%	0%	3%	8%	86%
MARZO	0%	0%	0%	8%	92%

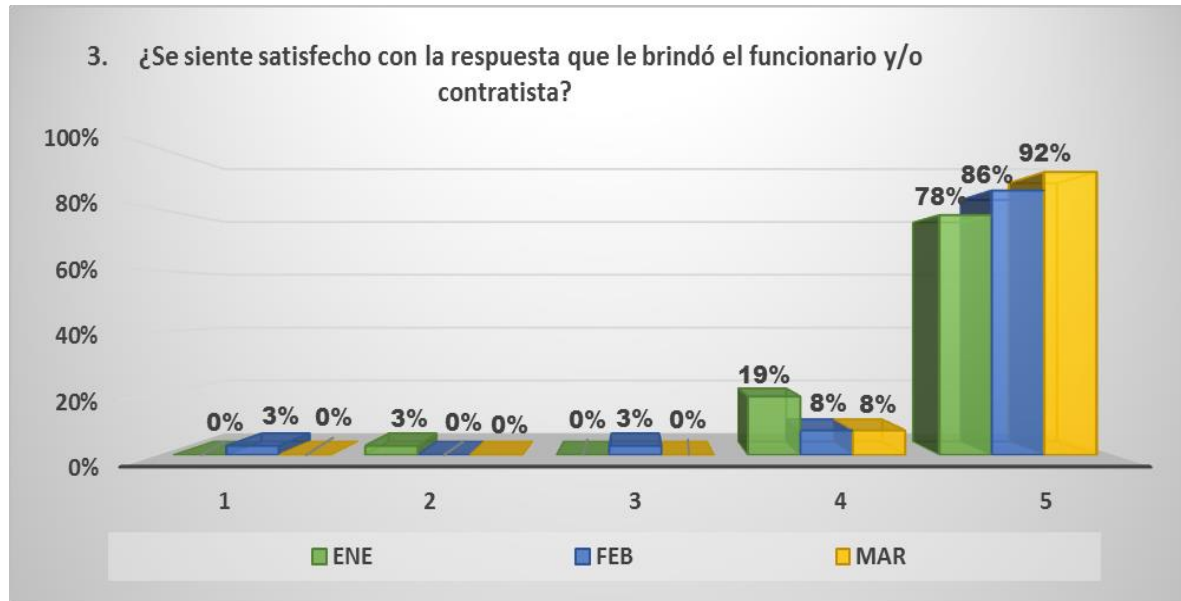


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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, para los Grupos Regionales de Protección de la UNP, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	4%	4%	92%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%
MARZO	0%	0%	0%	3%	97%

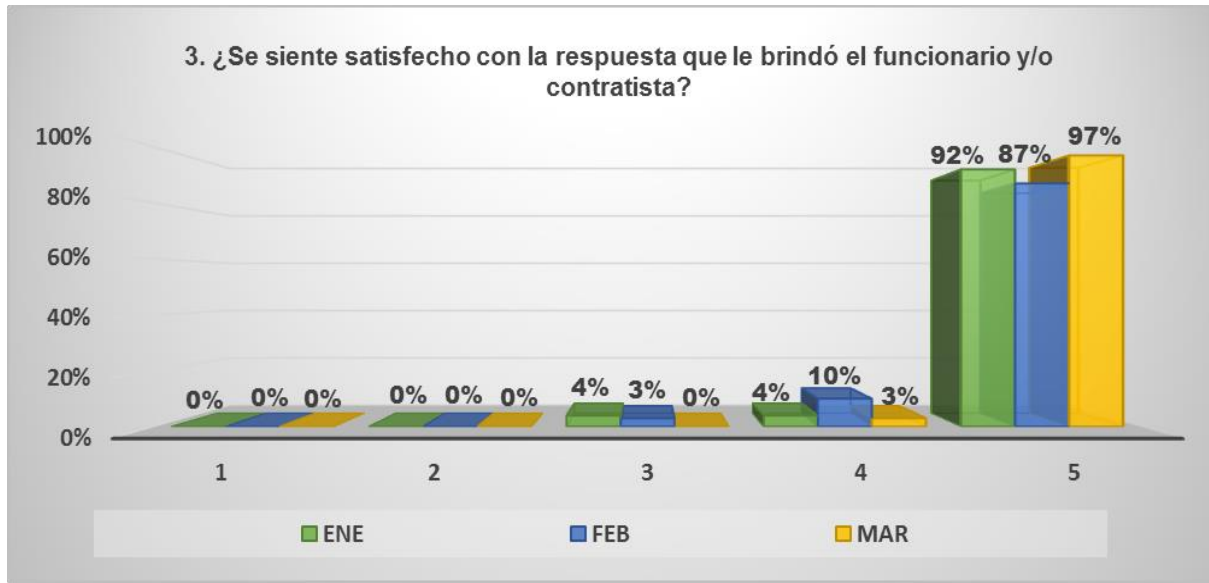


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 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:

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	100%	0%	96%	4%
FEBRERO	97%	3%	100%	0%
MARZO	92%	8%	100%	0%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

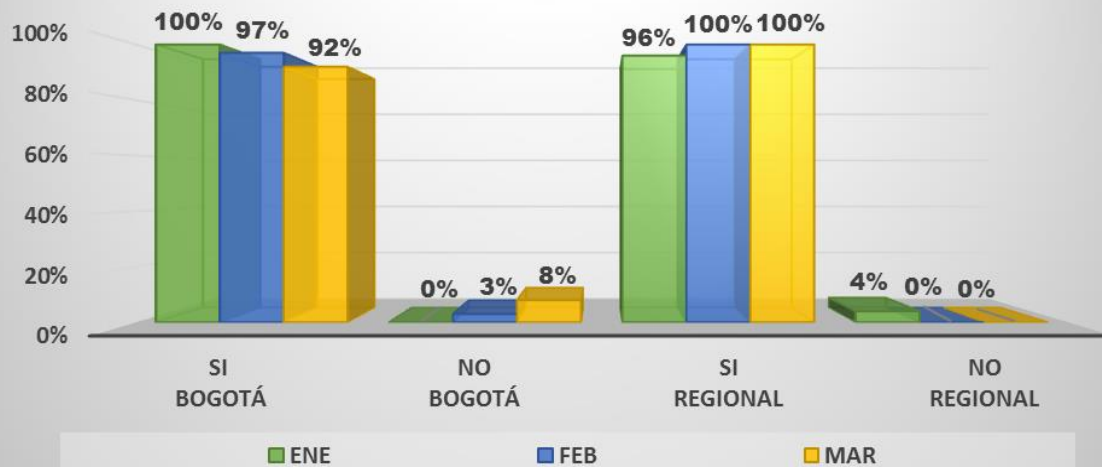
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	92%	8%	96%	4%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%
MARZO	92%	8%	100%	0%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

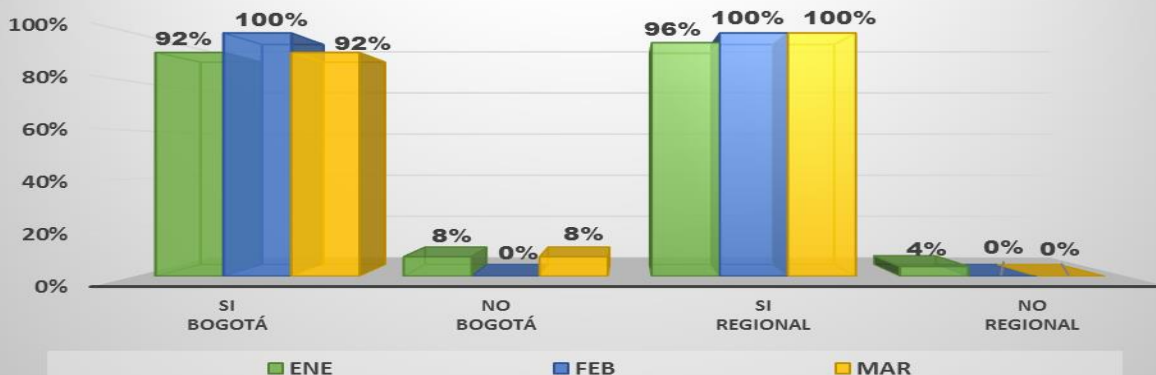
MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



SATISFACCIÓN

Hace referencia a la percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

6. ¿Cómo califica nuestros servicios?

PERIODO	BOGOTA			G.U.R.P.		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%

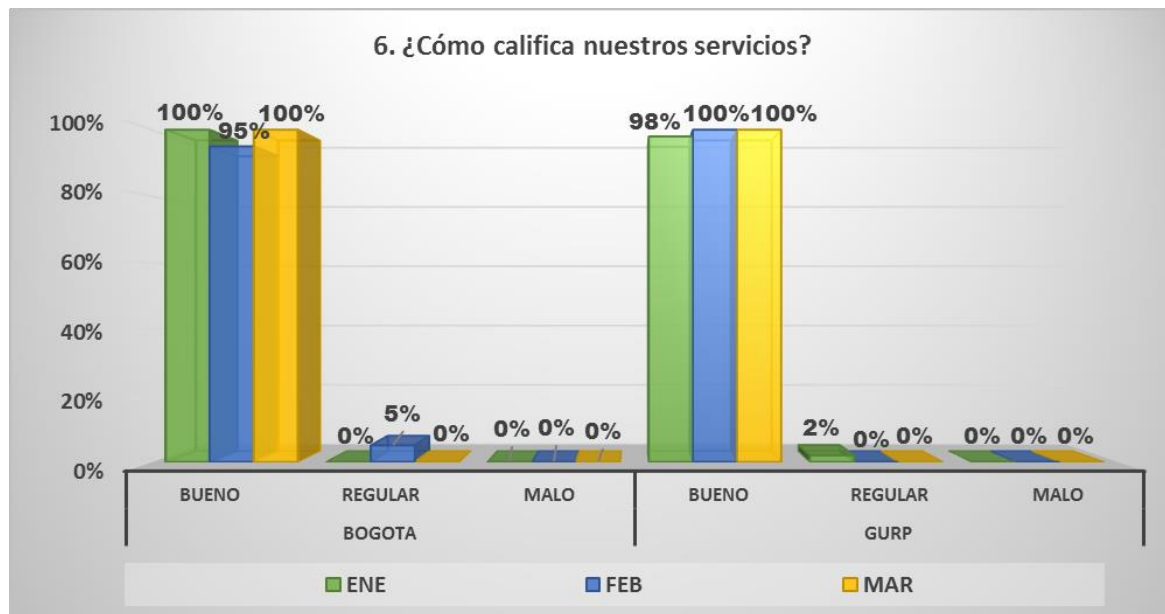


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

Hace referencia a la Cantidad de hombres, mujeres y otros géneros que calificaron nuestro servicio.

TOTAL, GENEROS ENCUESTADOS				
	BOGOTA		G.U.R.P.	
PERIODO	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ENERO	12	36	12	35
FEBRERO	10	30	11	29
MARZO	11	14	11	19

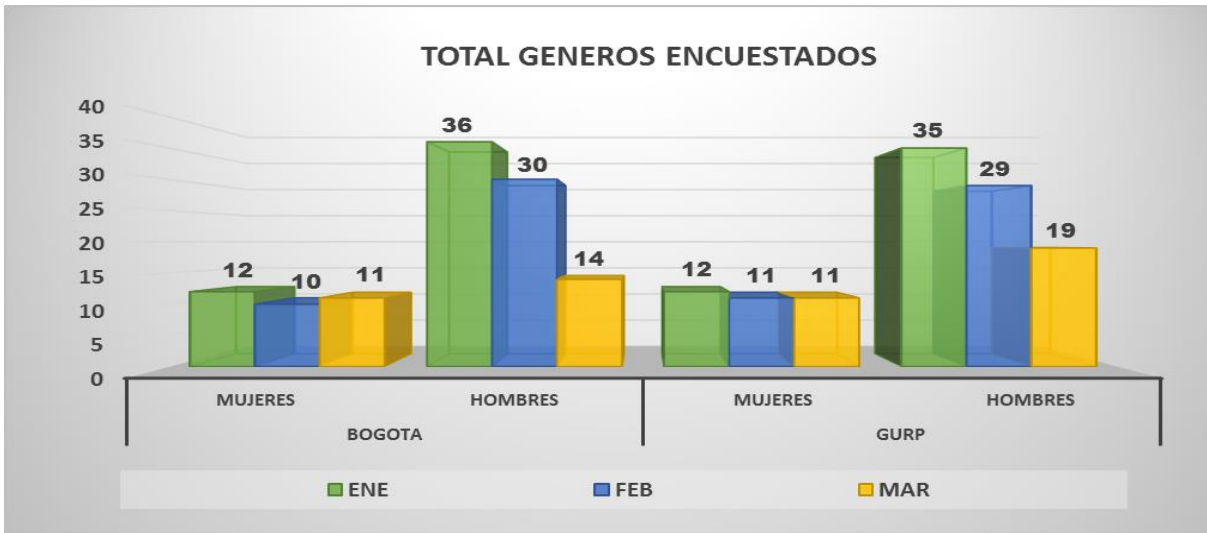


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

Hacer referencia a la percepción de las mujeres, hombres y otros géneros encuestados frente al servicio prestado por el grupo de atención al usuario.

PERIODO	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%

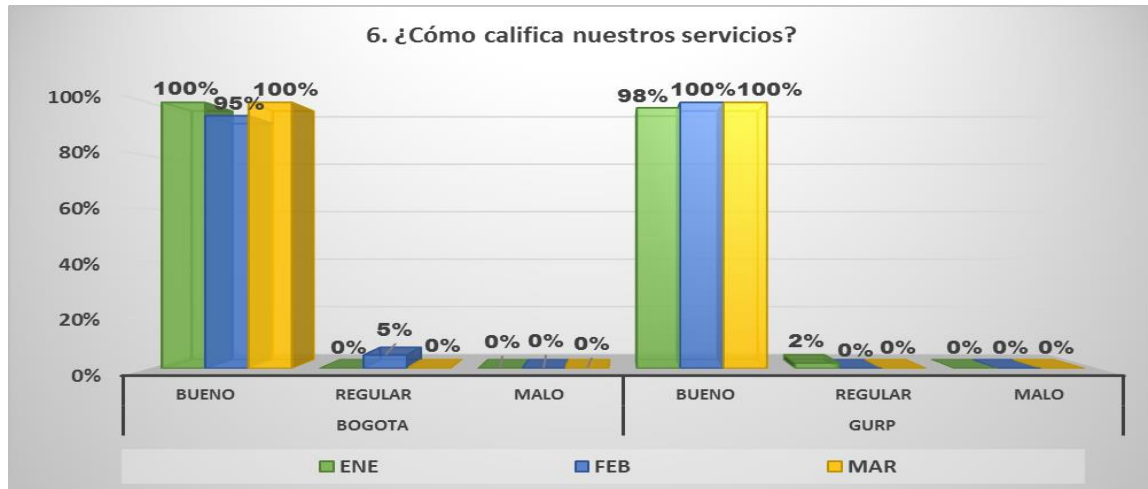


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12. CONCLUSIONES

- Se observa que las 55 personas encuestadas tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de marzo del año en curso, se sienten satisfechos con nuestro como quiera que el 100% lo califico como bueno.
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- En lo referente al indicador de percepción el cual nos permite determinar la calidad que tienen los canales de atención de la entidad para impetrar una PQRSD; tenemos que de los 55 encuestados tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupos Regionales de Protección, lo consideran buenos ya que el 91% los califican con 4 y 5 de la escala, el 7% lo califican con 3 y el 2% lo califican con uno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que, en el mes de marzo de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 22 mujeres y 33 hombres, aunque la mayor participación fue de los hombres, ambos géneros califican nuestro servicio como Bueno.

- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección aumento en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra pagina web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de respuesta de la PQRSD atendidas por la Entidad. Como resultado de la importancia dada por la Dirección General en busca de promover el respeto y la garantía de los Derechos del Ciudadano, el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido ejecutando periódicamente acciones preventivas y de mejoramiento con el fin que el indicador de gestión en tiempo de respuesta de cualquier PQRSD se encuentre dentro de los terminos de ley.

- Para el mes de marzo 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,



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MARZO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

Líder del Proceso,

LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/4/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/4/2019
Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/4/2019

Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.