



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS D**

ABRIL

BOGOTÁ D.C

08/5/2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 ABRIL.....	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 ABRIL 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 ABRIL.....	32
7. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES ABRIL.....	34
8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS.....	35
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA.....	36
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES ABRIL 2019.....	39
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	39
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	51
11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO – MARZO - ABRIL DE 2019)	61
12. CONCLUSIONES	70
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO ABRIL 2019.....	73



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 abril 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 abril y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1143** 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 abril, 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

ABRIL 2019

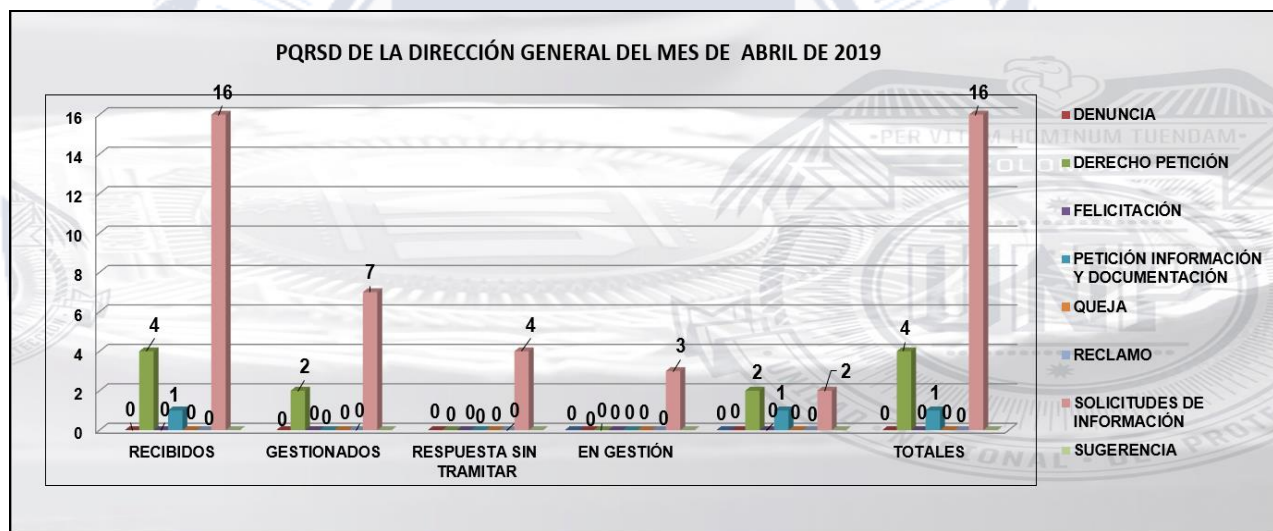
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	2	0	0	2	4
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	0	1	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	7	4	3	2	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	21					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

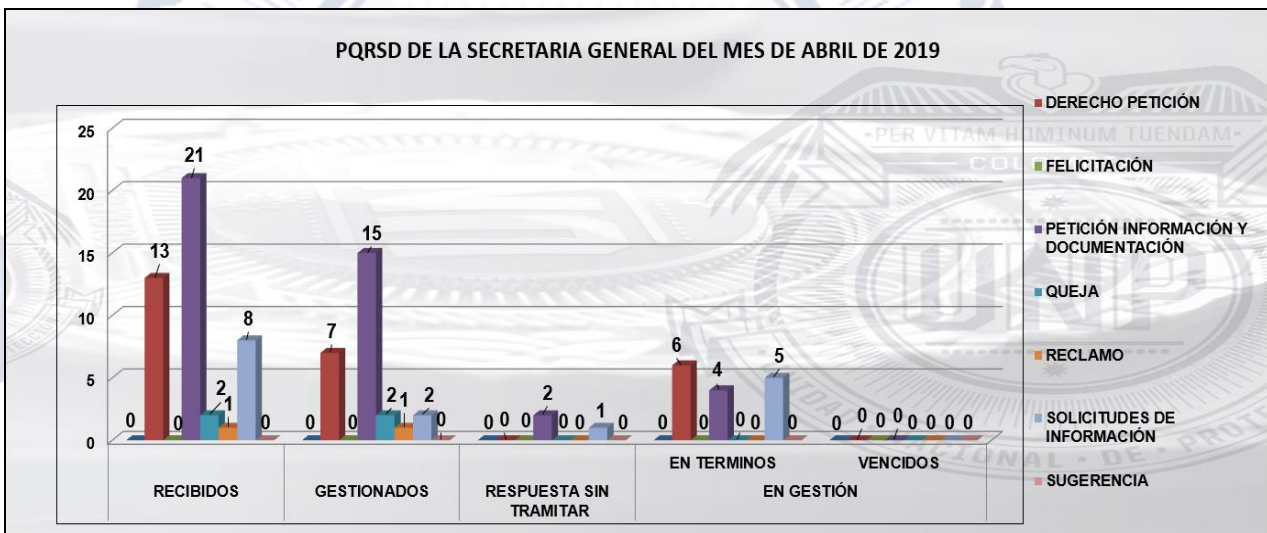
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	7	0	6	0	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	21	15	2	4	0	21
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	2	1	5	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	45					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

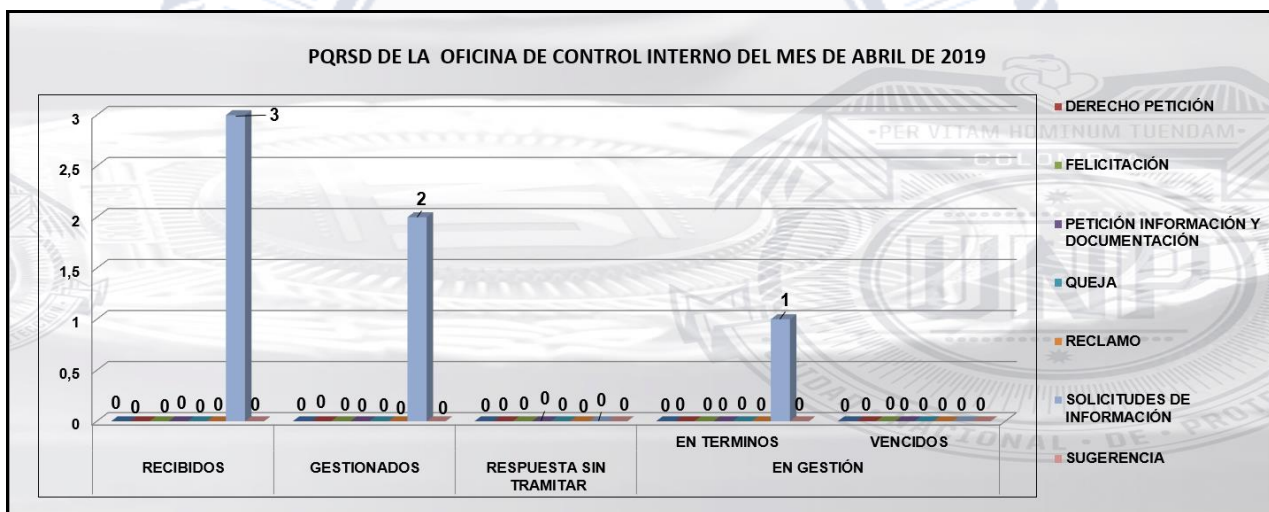
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	3					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

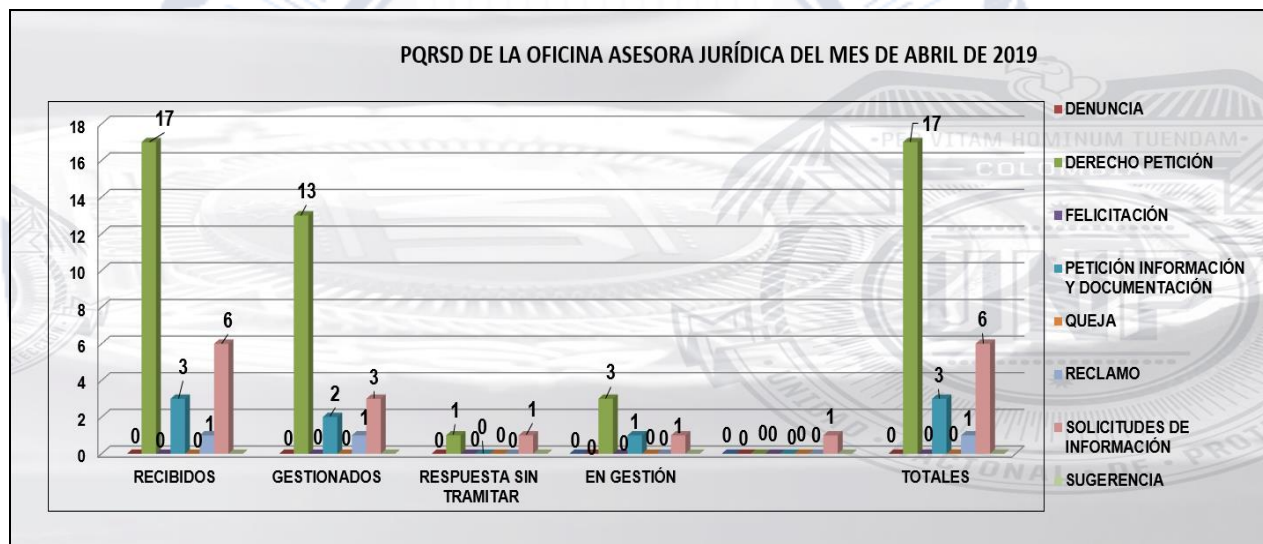
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	13	1	3	0	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	2	0	1	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	3	1	1	1	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	27					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

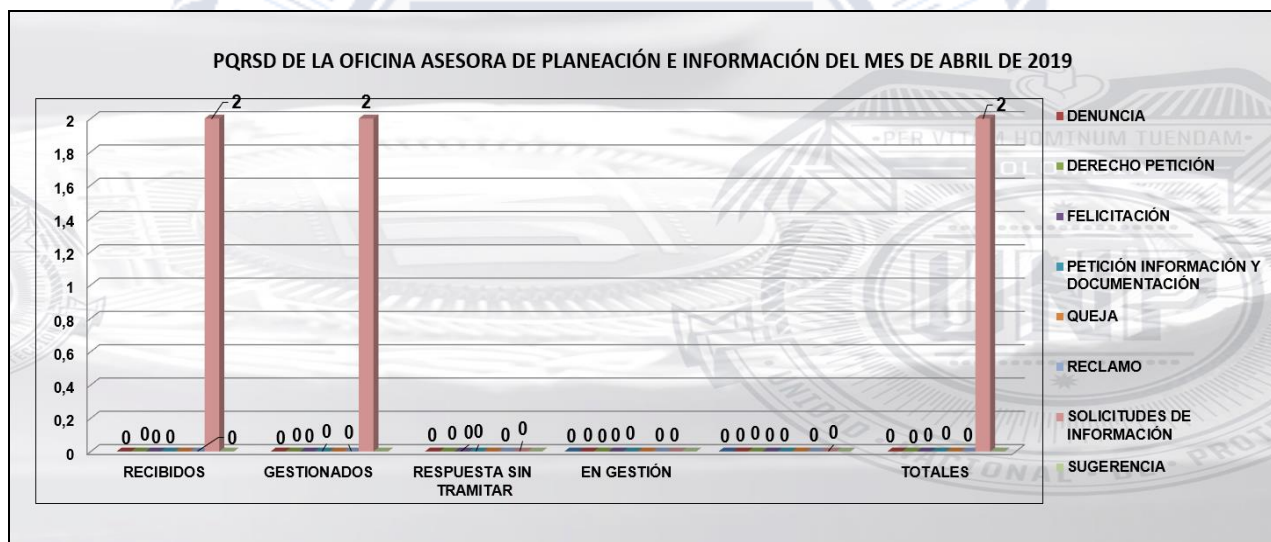
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	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

ABRIL 2019

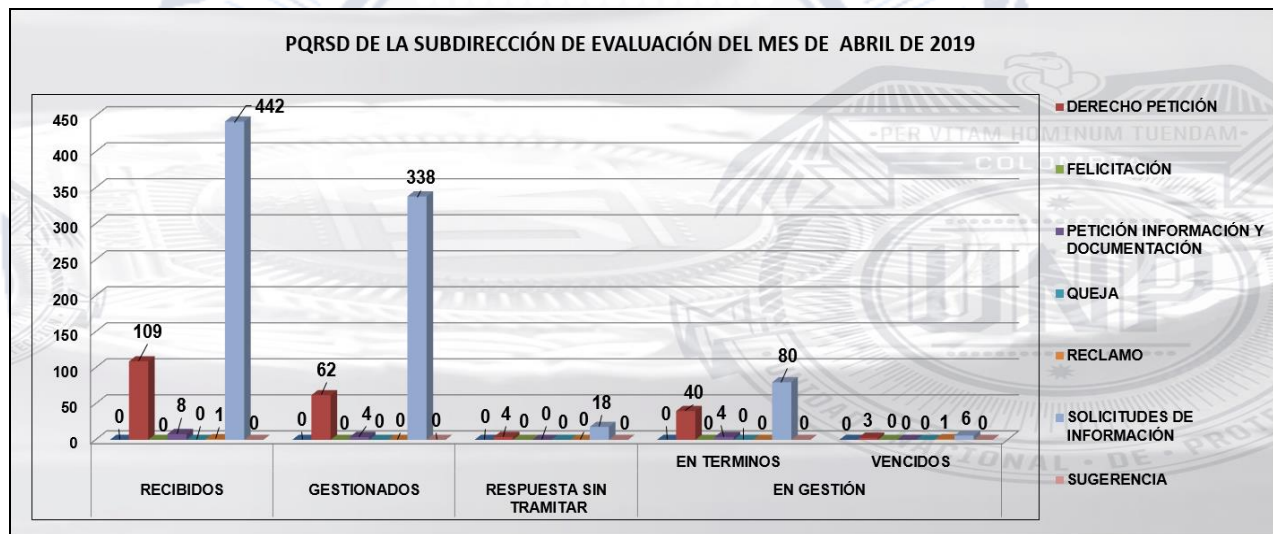
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	109	62	4	40	3	109
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	4	0	4	0	8
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	0	1	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	442	338	18	80	6	442
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	560					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

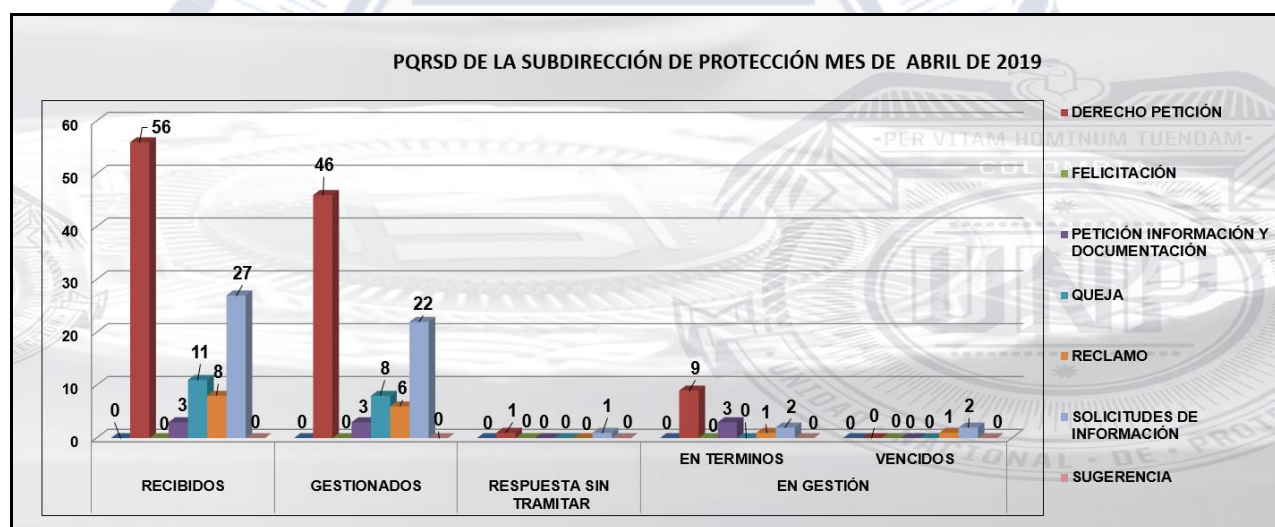
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	56	46	1	9	0	56
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	3	0	6
QUEJA	11	8	0	0	0	8
RECLAMO	8	6	0	1	1	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	27	22	1	2	2	27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	105					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

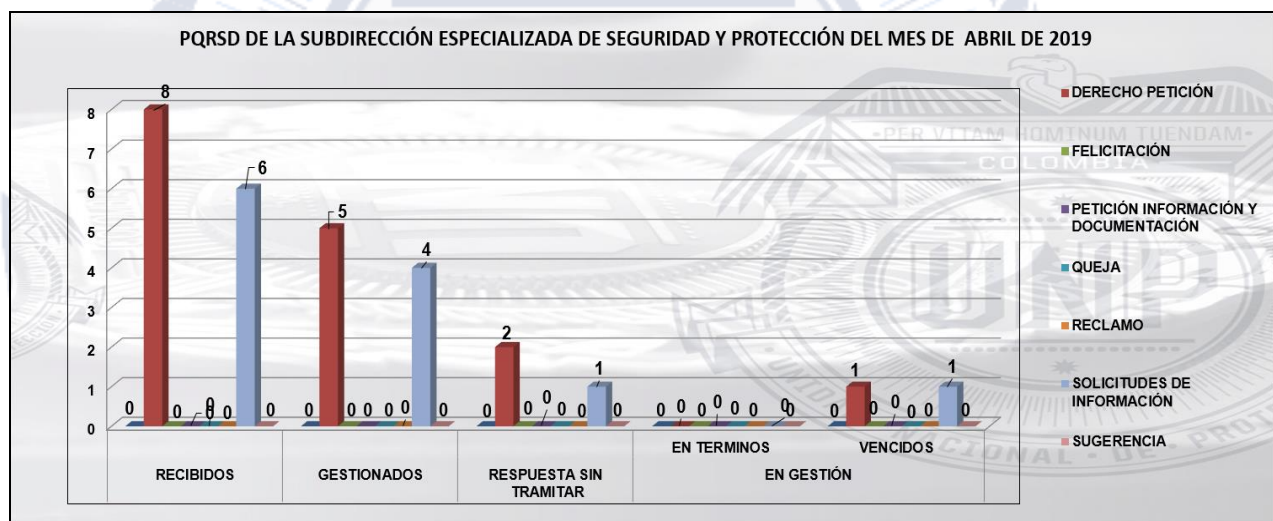
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	5	2	0	1	8
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	6	4	1	0	1	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	14					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	43	32	4	7	0	43
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	4	0	8	0	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	1	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	6	1	2	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	65					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

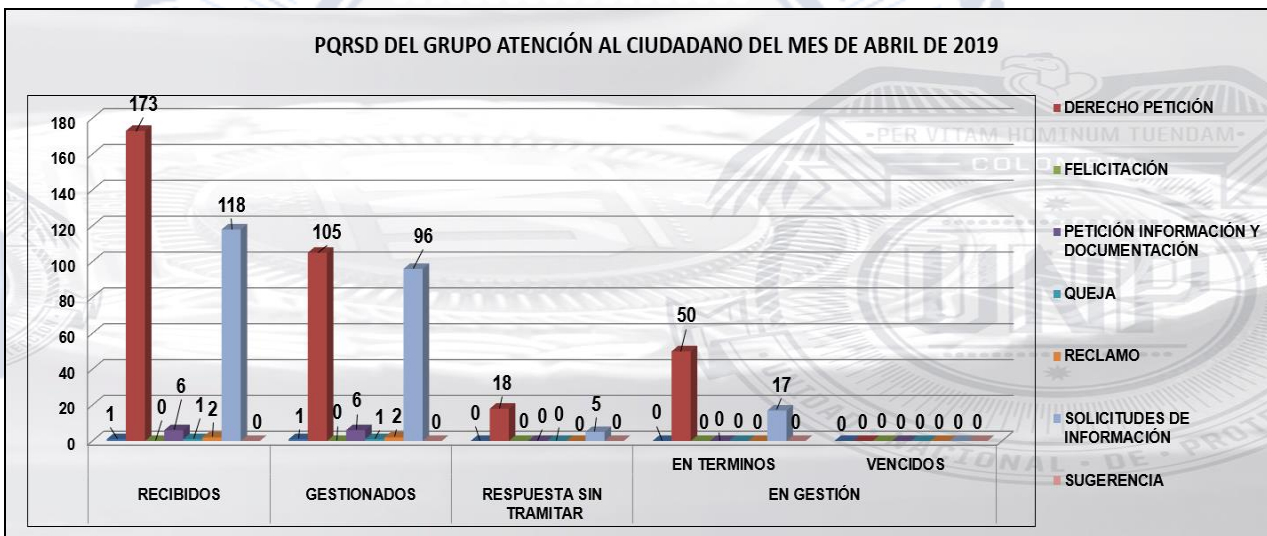
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	173	105	18	50	0	173
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	6	6	0	0	0	6
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	118	96	5	17	0	118
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	301					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

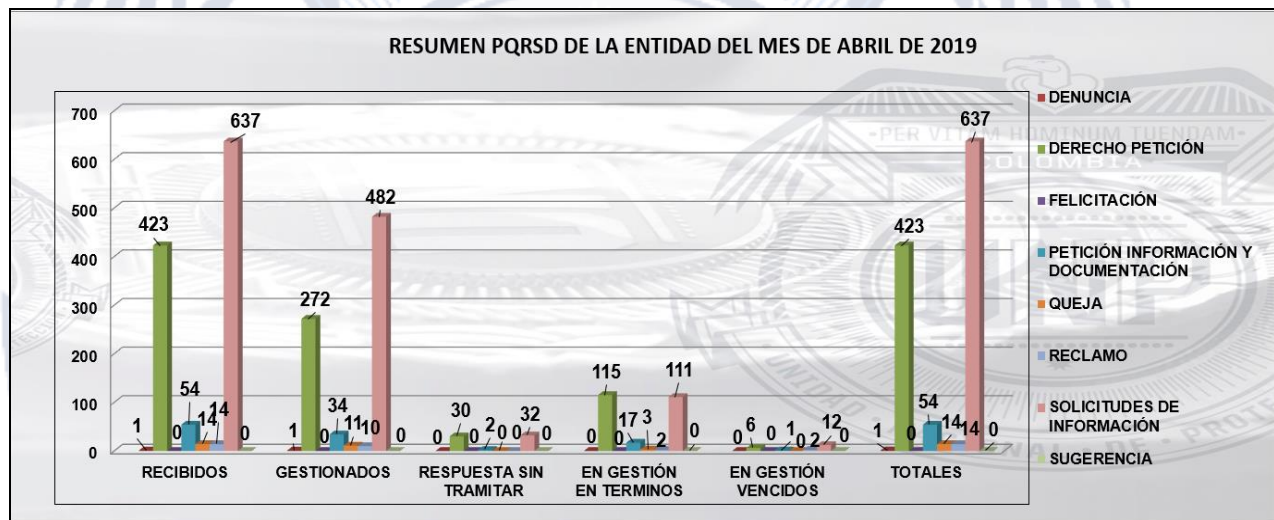
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRS DE LA ENTIDAD DEL MES DE ABRIL DE 2019						
ABRIL	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	423	272	30	115	6	423
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	54	34	2	17	1	54
QUEJA	14	11	0	3	0	14
RECLAMO	14	10	0	2	2	14
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	637	482	32	111	12	637
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1143					



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

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE ABRIL

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de abril, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (marzo) que debieron contestarse en el mes de abril, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1410** PQRSD, de ese total fueron respondidas **1262** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **89,50%**

El restante **10,50 %** 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 ABRIL

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

ABRIL 2019

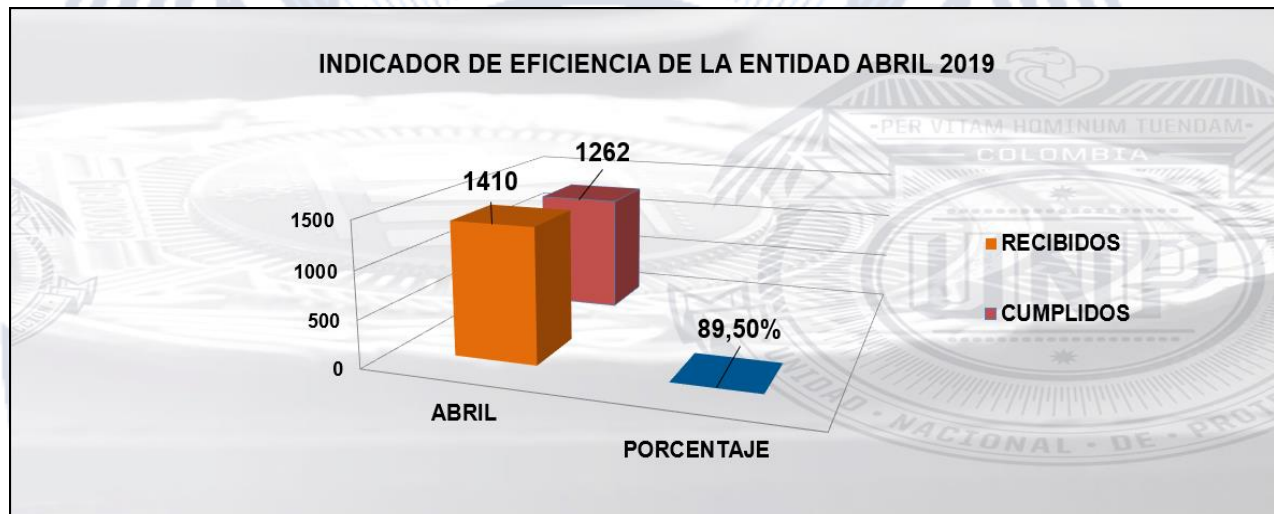
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO
PQRS RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE ABRIL 2019	1143	874
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	534	475
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	361	361
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	489	400
TOTAL	1410	1262
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	89,50%	
* 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 Trámítadas 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

ABRIL 2019

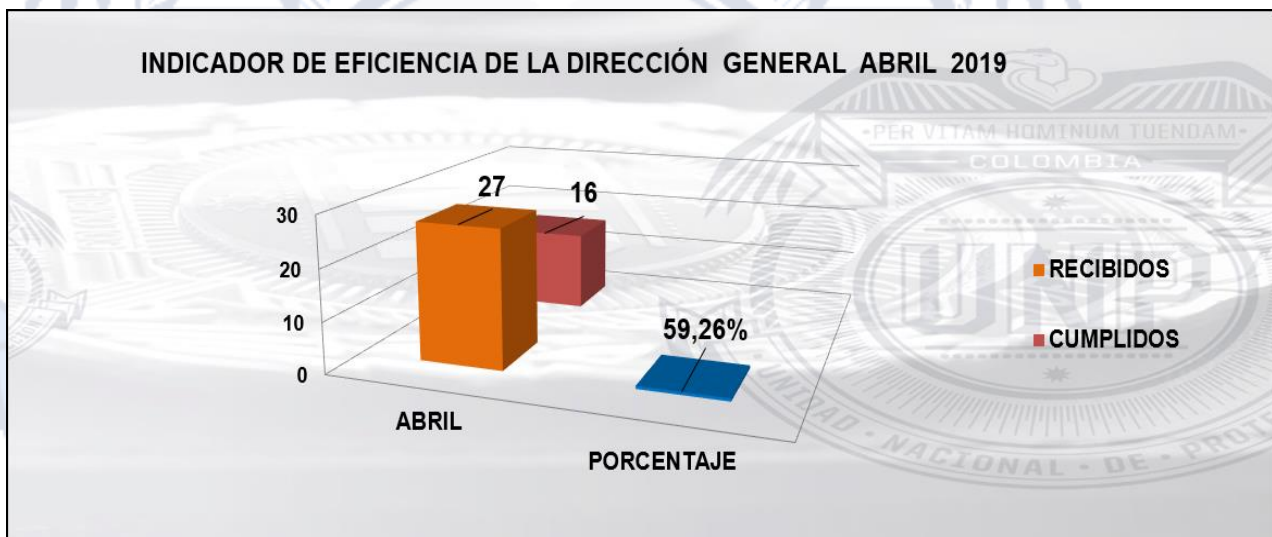
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	16	8
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	2	2
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	9	6
TOTAL	27	16
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	59,26%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

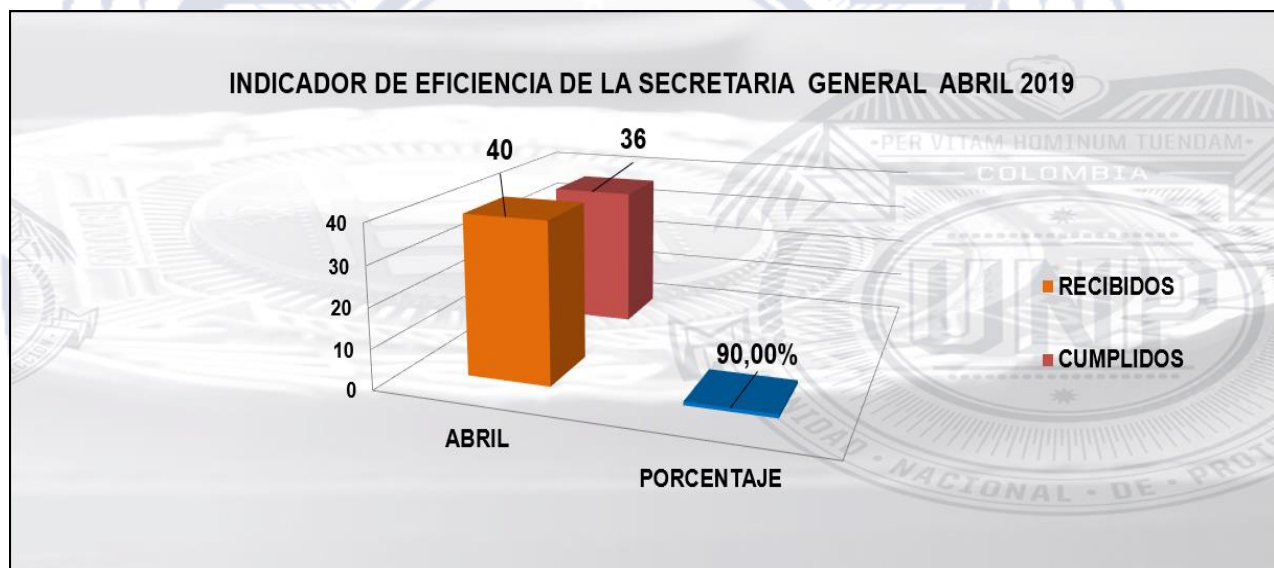
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	13	10
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	17	17
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	10	9
TOTAL	40	36
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	90,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSU DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

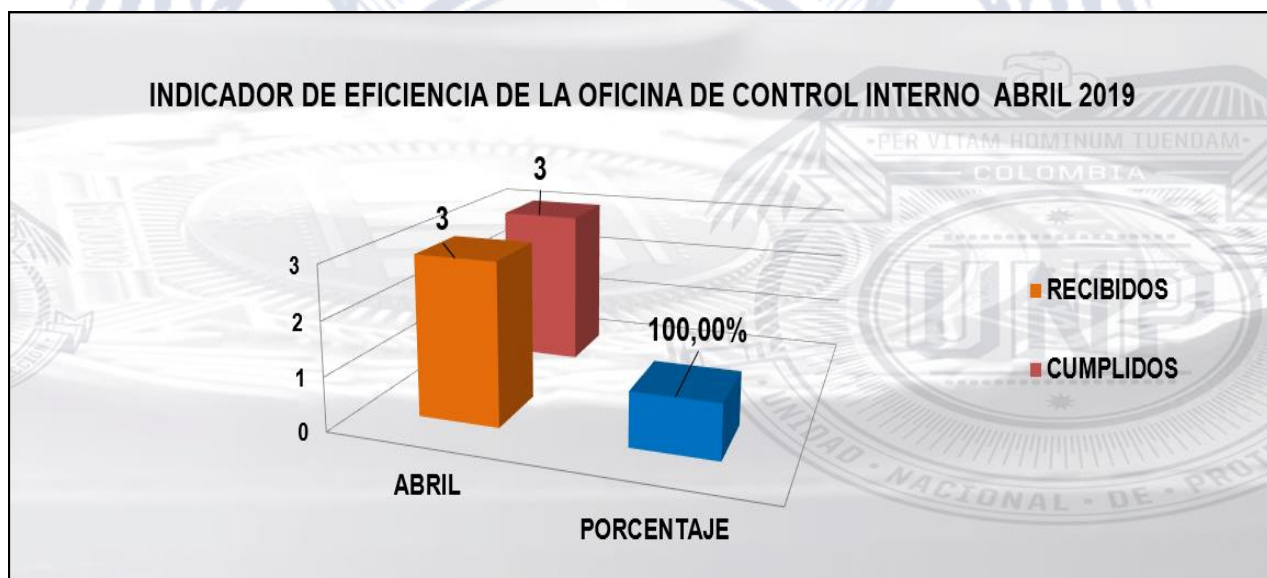
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSU QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	2	2
LAS PQRSU QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	0	0
PQRSU PENDIENTES DE MARZO 2019	1	1
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

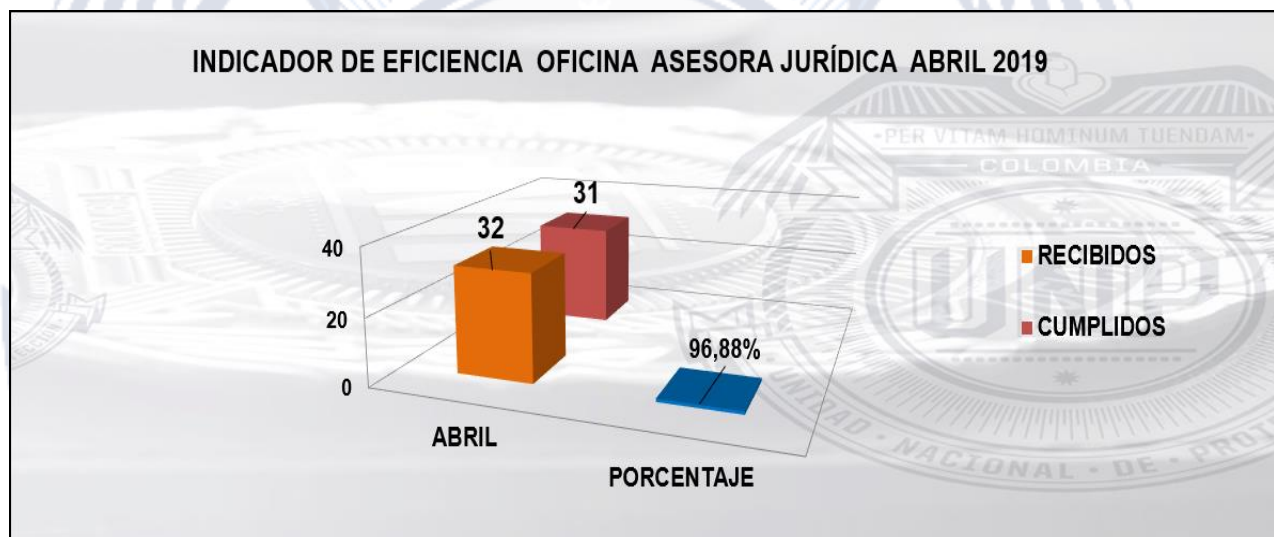
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	7	6
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	15	15
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	10	10
TOTAL	32	31
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	96,88%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

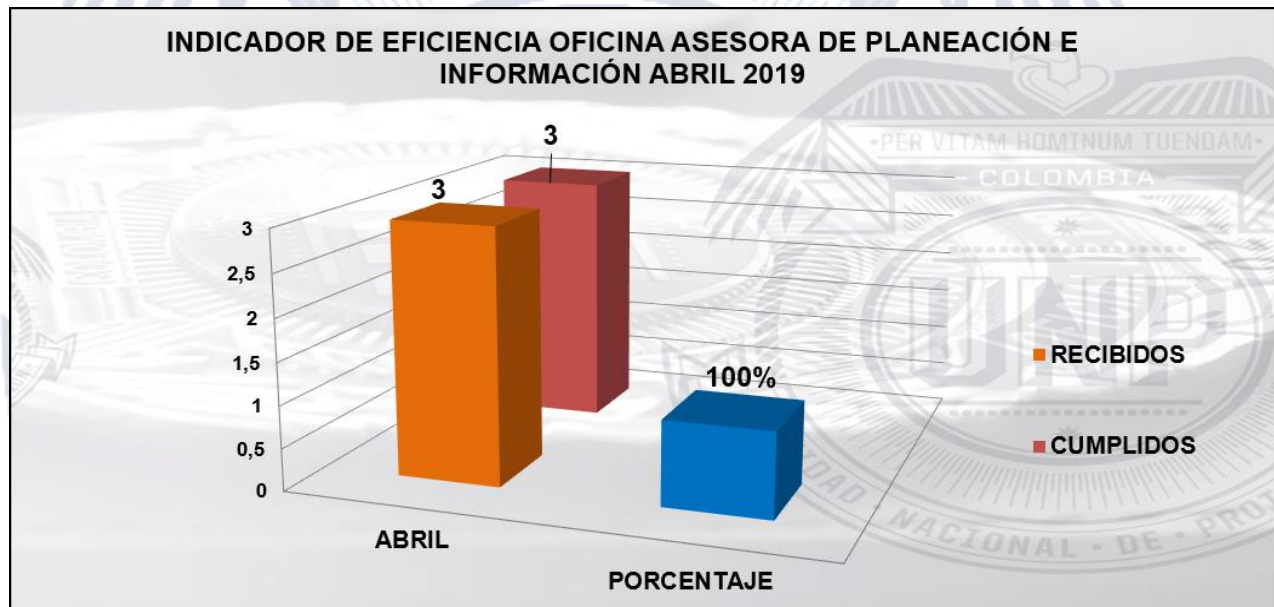
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	1	1
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	1	1
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	1	1
TOTAL	3	3
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

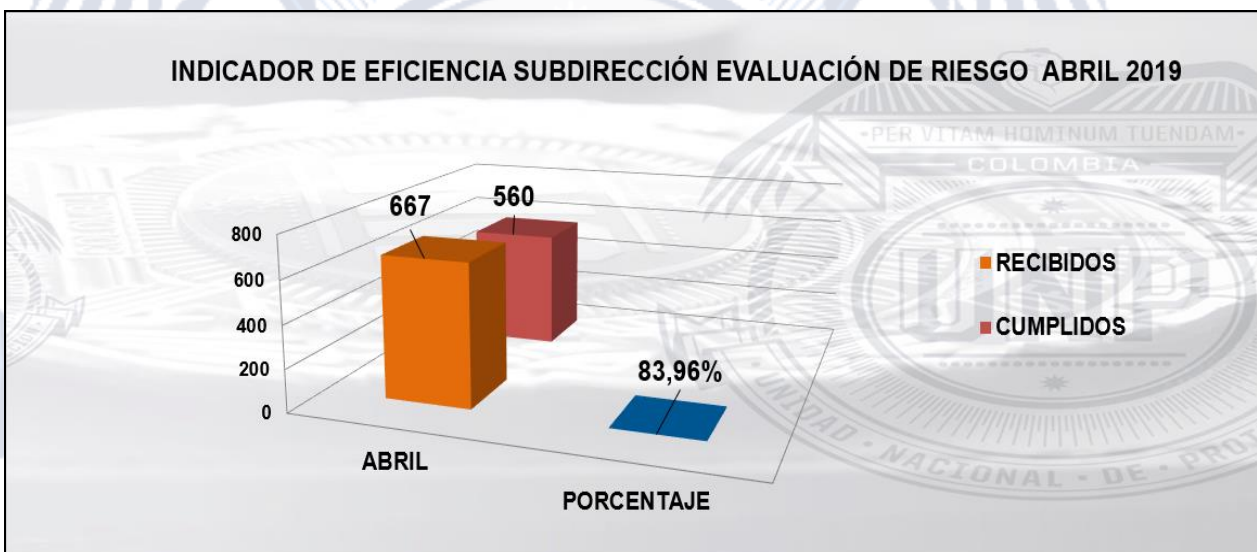
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	291	255
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	145	145
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	231	160
TOTAL	667	560
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	83,96%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

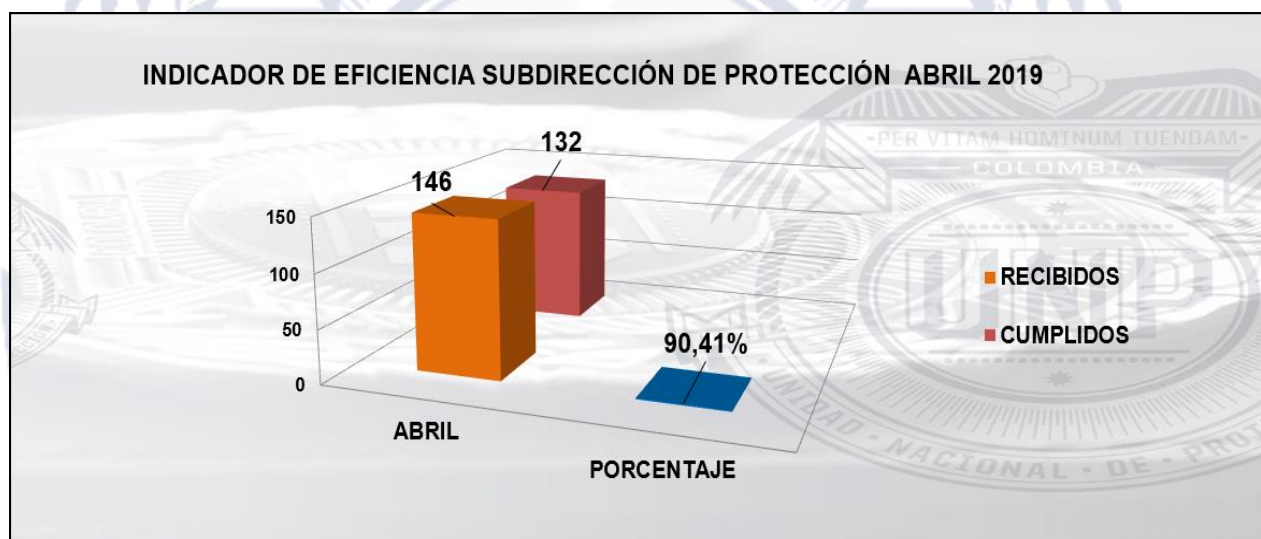
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	48	42
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	42	42
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	56	48
TOTAL	146	132
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	90,41%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

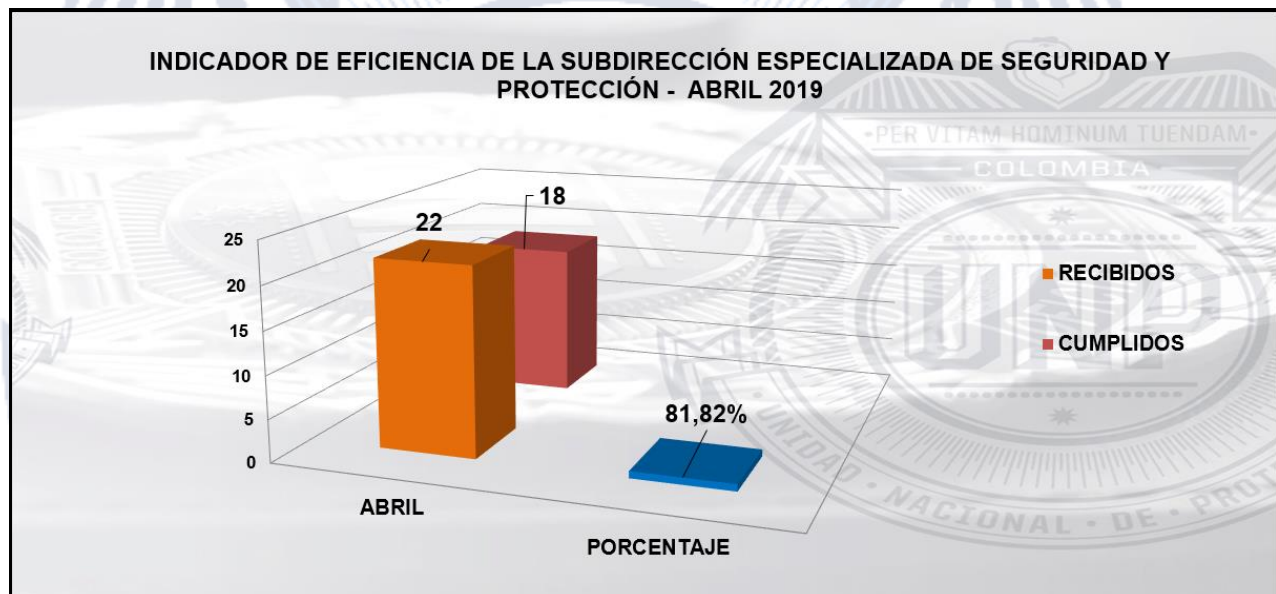
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	6	2
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	8	8
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	8	8
TOTAL	22	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	81,82%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

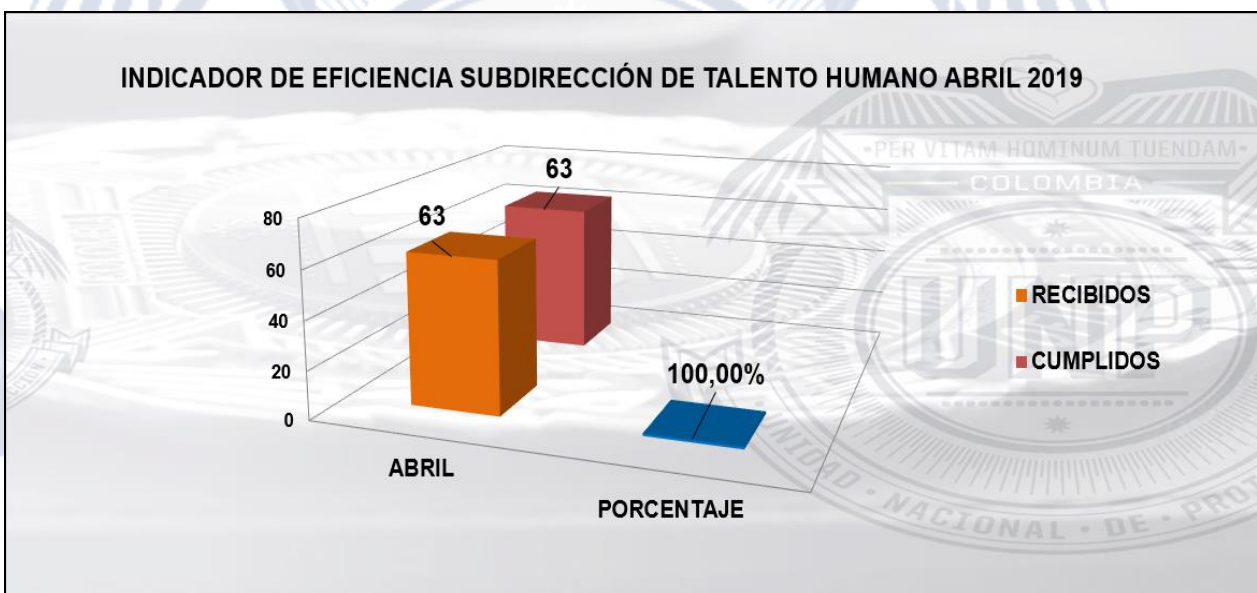
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	17	17
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	30	30
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	16	16
TOTAL	63	63
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

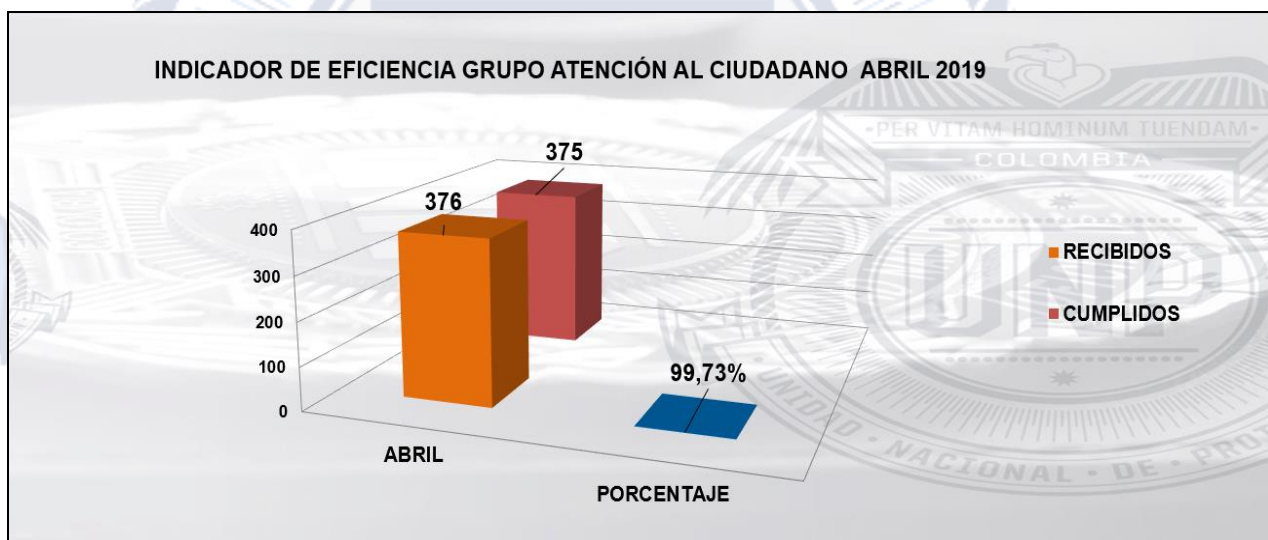
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ABRIL 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN ABRIL	122	121
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (MAYO 2019)	86	86
PQRS PENDIENTES DE MARZO 2019	142	142
TOTAL	376	375
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,73%	

* 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

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



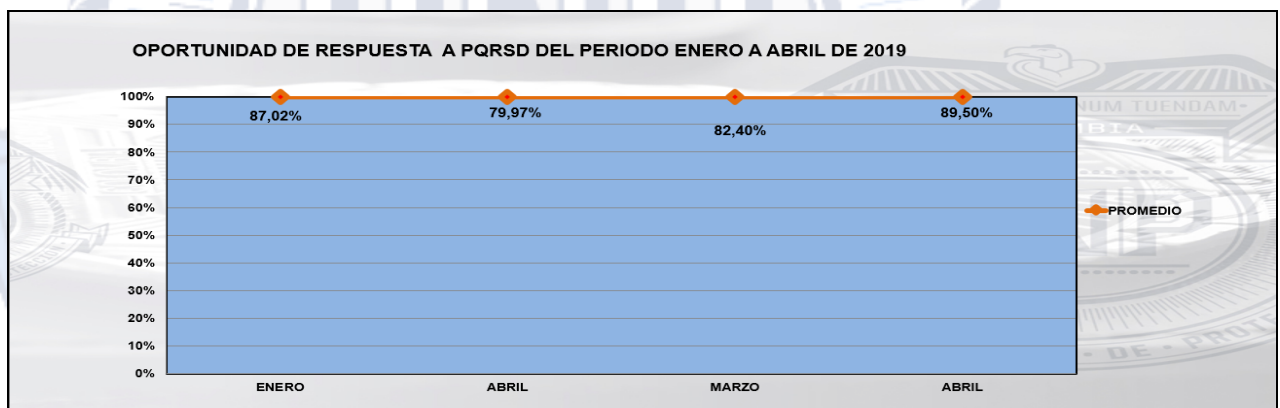
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A ABRIL DE 2019

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 ABRIL 2019													
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL
		PQRSD Tramitadas en términos de Ley	$(\text{No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo} \div \text{Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo}) \times 100$	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	617	87,02%	914	79,97%	1030	82,40%	1262
						709		1143		1250		1410	

* (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

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

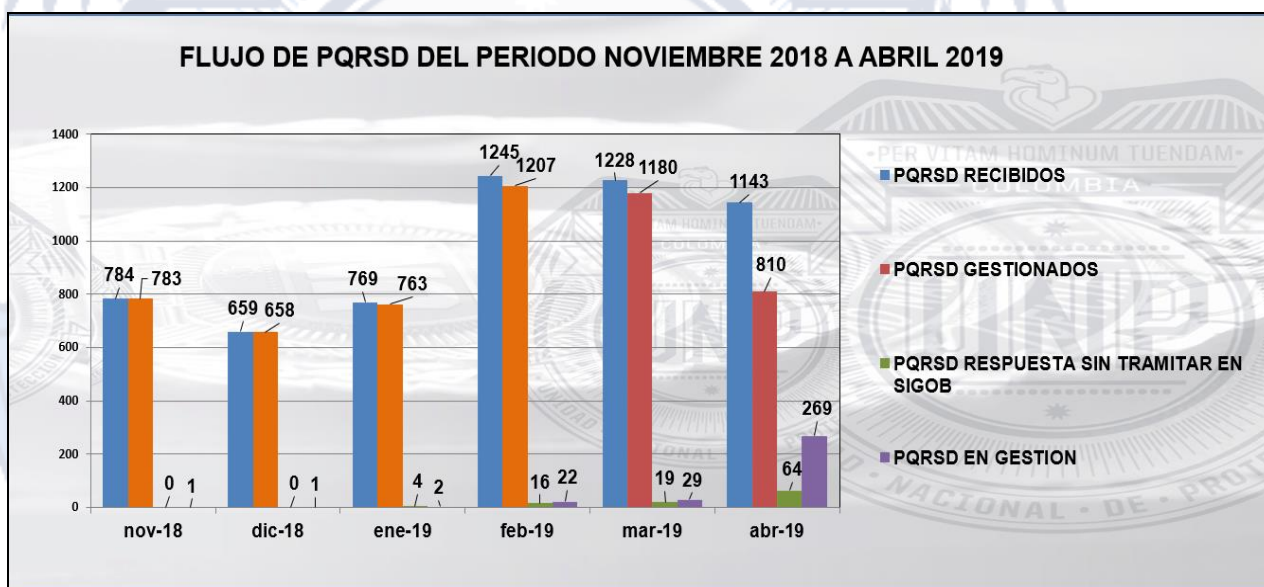
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A ABRIL 2019									PORCENTAJE DE GESTIÓN	
PQRSD	DETALLE	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	TOTAL		
PQRSD	RECIBIDOS	784	659	769	1245	1228	1143	5828		
	GESTIONADOS	783	658	763	1207	1180	810	5401	93%	
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	4	16	19	64	103	2%	
	EN GESTION	1	1	2	22	29	269	324	6%	
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A ABRIL 2019		5828								





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 31 MARZO DE 2019	GESTIONADOS EN ABRIL 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	24	1	0	1	

➤ Rezago PQRSD mes de diciembre 2018

REZAGO PQRSD MES DE DICIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES DICIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 MARZO DE 2019	GESTIONADOS EN ABRIL 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	285	2	1	1	50,00%
TOTAL ENTIDAD	285	2	1	1	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 MARZO DE 2019	GESTIONADOS EN ABRIL 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	367	11	6	5	54,55%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	393	12	6	6	

➤ Resumen PQRS mes de febrero 2019

REZAGO PQRS MES DE FEBRERO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2019	PENDIENTES A 31 MARZO DE 2019	GESTIONADOS EN ABRIL 2019	TOTAL PENDIENTE POR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	27	9	18	33,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	675	44	25	19	56,82%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	21	4	3	1	75,00%
TOTAL ENTIDAD	736	75	37	38	

➤ Resumen PQRS mes de marzo 2019

REZAGO PQRS MES DE MARZO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO DE 2019	PENDIENTES A 31 MARZO DE 2019	GESTIONADOS EN ABRIL 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	38	21	16	5	76,19%
SECRETARIA GENERAL	41	22	20	2	90,91%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	559	278	243	35	87,41%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	121	54	51	3	94,44%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	63	14	13	1	92,86%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	14	12	2	85,71%
TOTAL ENTIDAD	848	403	355	48	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Resumen PQRS mes de abril 2019

RESUMEN PQRS MES DE ABRIL 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL 2019	TRAMITADAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	21	9	4	3	5	12	59,26%
SECRETARIA GENERAL	45	27	3	15	0	18	90,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	2	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	27	19	2	5	1	8	96,88%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2	2	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	560	404	22	124	10	156	83,96%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	105	85	2	15	3	20	90,41%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	65	42	5	18	0	23	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	301	211	23	67	0	90	99,73%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	14	9	3	0	2	5	81,82%
TOTAL ENTIDAD	1143	810	64	248	21	333	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	89,26%						

➤ PQRS pendientes por tramitar a corte 30 de abril de 2019.

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE ABRIL DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	4	3	29	36
SECRETARIA GENERAL	3	15	2	20
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	5	1	8
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	22	124	70	216
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	15	6	23
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	18	1	24
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	23	67	0	90
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDAD Y PROTECCIÓN	3	0	6	9
TOTAL	64	248	115	427



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 abril y de meses anteriores:

540 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en abril 2019.

40 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en abril 2019.

8 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en abril 2019.

3 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en abril 2019.

1 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en abril 2019.

Lo cual indica, que se ha venido generando una cultura de respuesta a PQRS D que tiende al mejoramiento mes a mes, gracias a las labores de seguimiento realizadas por el GAC.

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

MOTIVOS DE PQRS D DEL MES DE ABRIL DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	9	1%
Archivo Documental	8	1%
Comunicado CERREM	13	1%
Escoltas	43	4%
Funciones y Procedimientos UNP	13	1%
Implementación de Medidas	11	1%
Información Trámite y Servicios UNP	467	41%
Información Estudio Nivel de Riesgo	545	48%
No Competencia UNP	14	1%
Vehiculos	20	2%
TOTAL, MOTIVOS	1143	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

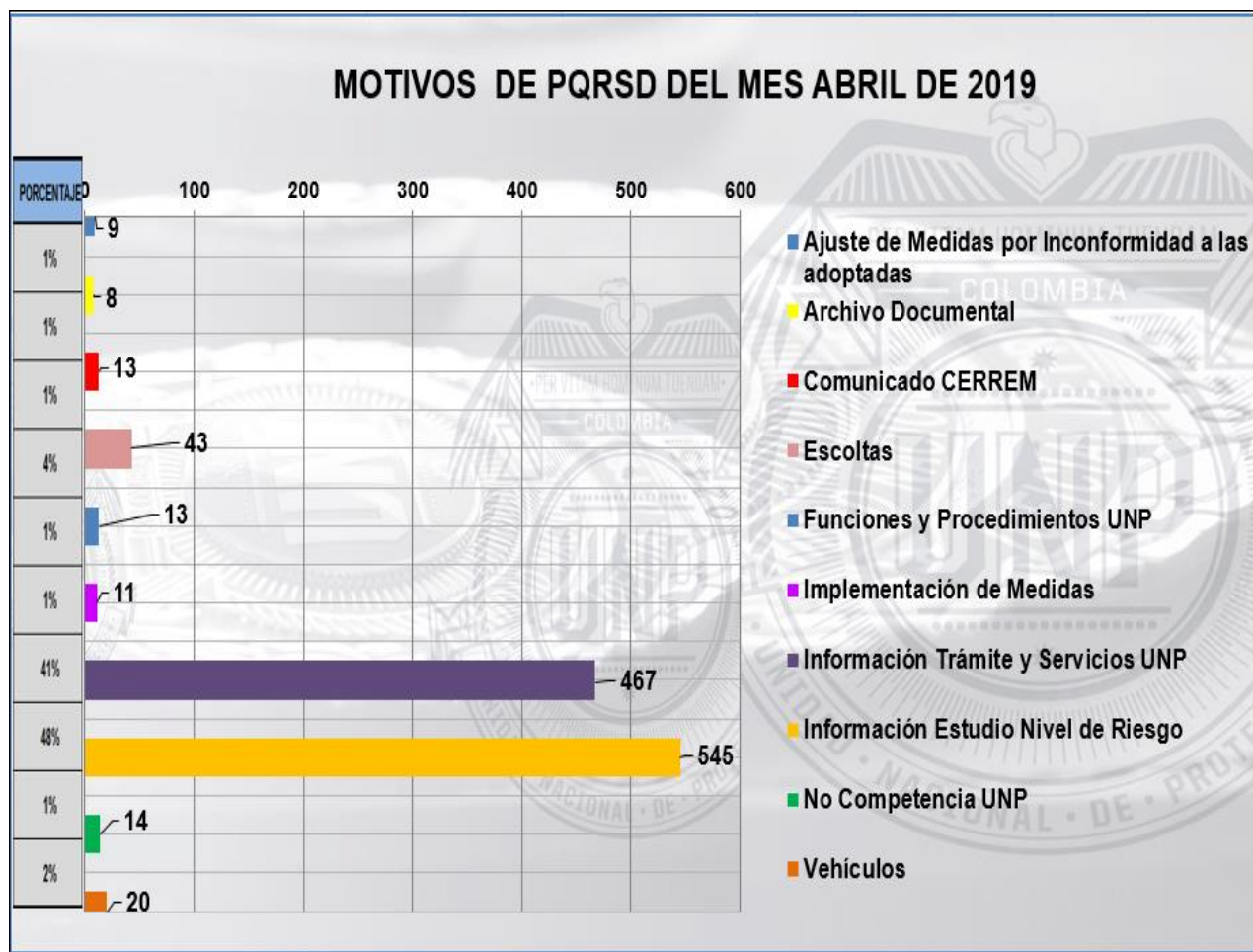
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos PQRSD de abril 2019.





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE ABRIL DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	21	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	168	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	33	3%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	2	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	138	12%
Miembros de misión médica	1	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	12	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	100	9%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	21	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	83	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	9	1%
Medidas Cautelares	3	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	4	0%
FARC-EP	6	1%
ARN	24	2%
Entidad Pública.	288	25%
Ninguna	229	20%
TOTAL	1143	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

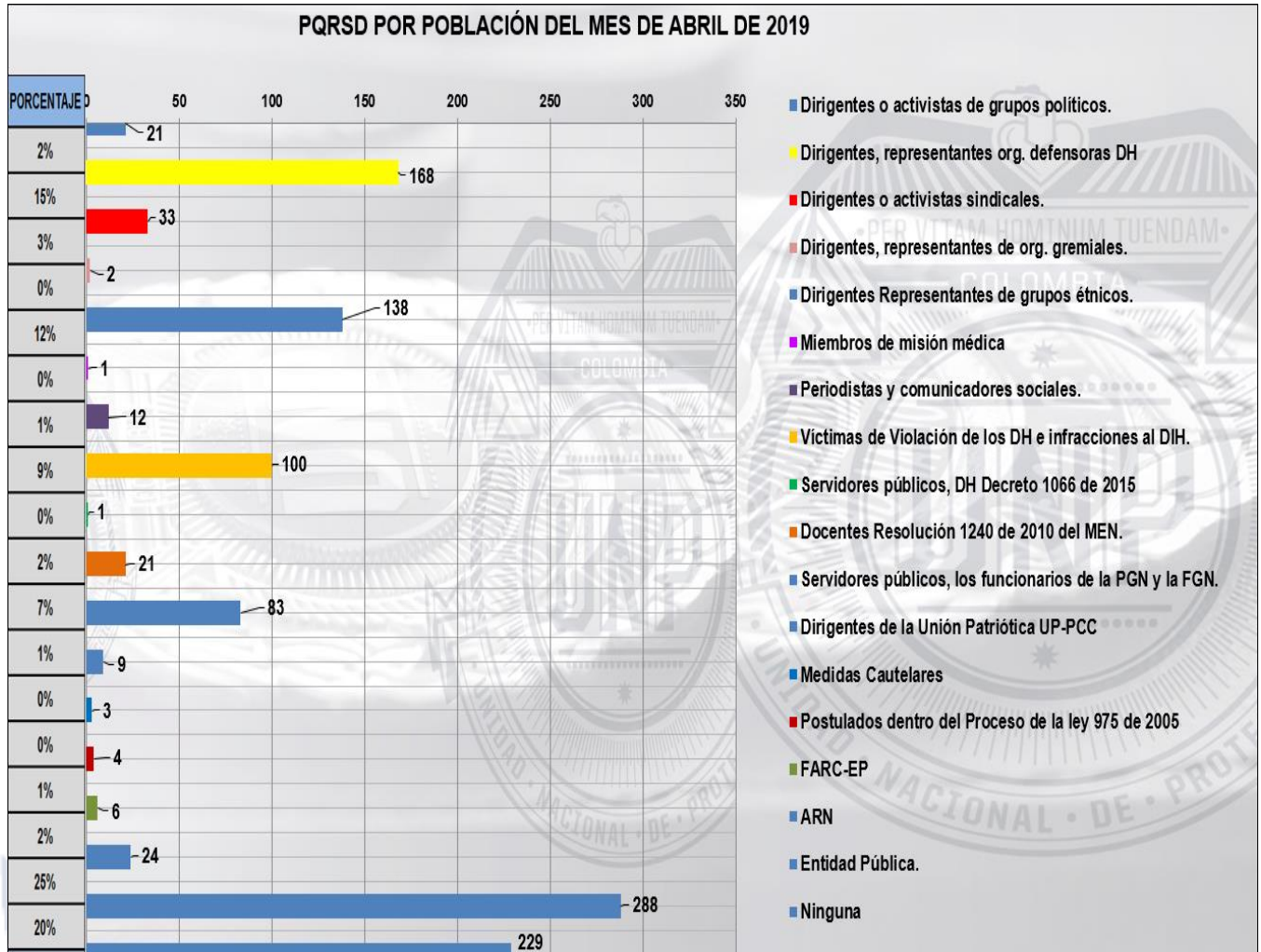
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica PQRS recibidas por población y atendidas en el mes de abril 2019



8. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS)

En este mes se recibió una petición en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 abril.

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		
ABRIL DE 2019		
CANAL PRESENCENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	46
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	17
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	350
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	10
	CORREO ELECTRÓNICO	720
TOTAL		1143



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

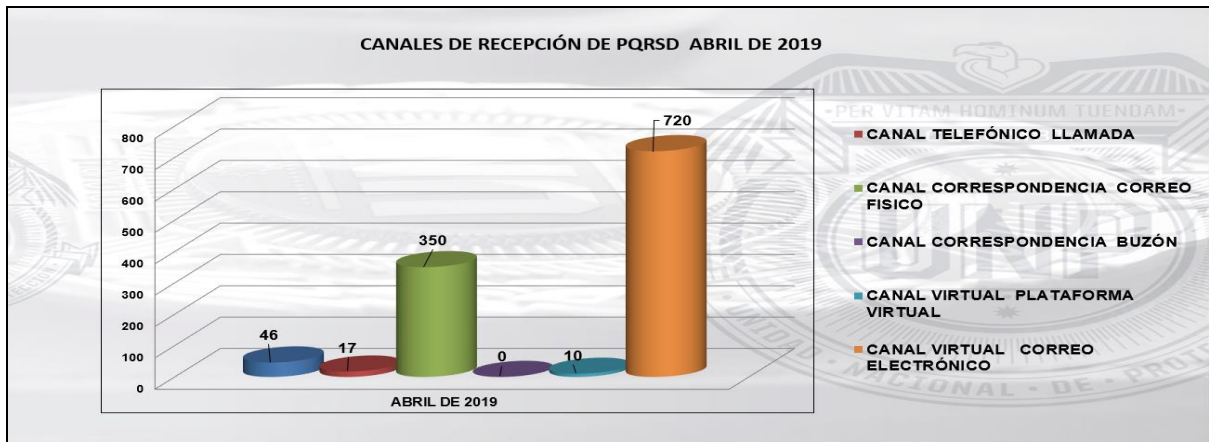
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica canales de recepción de PQRSD de abril.



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	
ABRIL DE 2019	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	423
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	54
QUEJA	14
RECLAMO	14
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	637
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1143



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

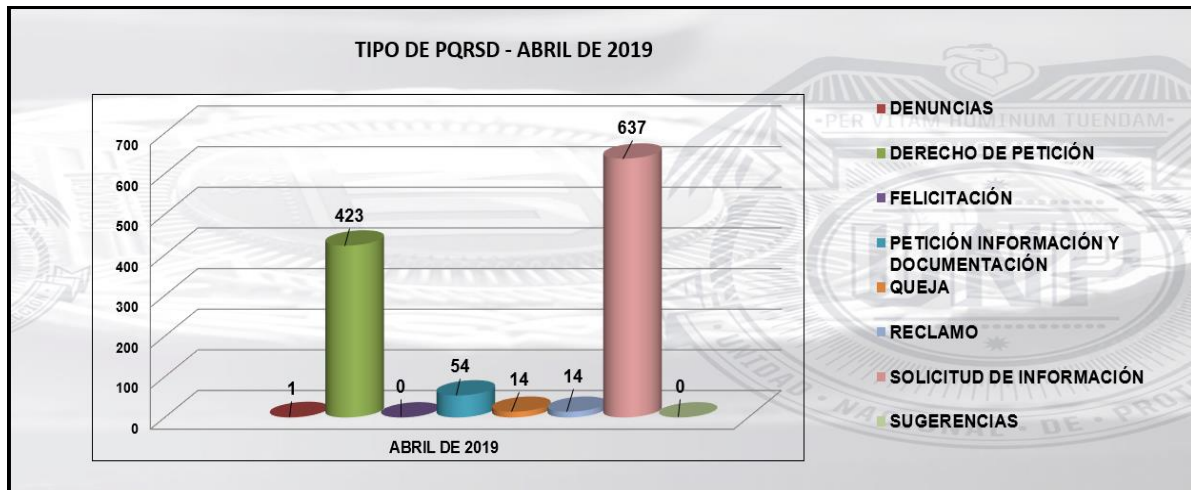
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica tipo de PQRSD de abril.



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
ABRIL DE 2019	
EMPRESA	14
ENTIDAD PÚBLICA	611
MIEMBROS DEL CONGRESO	2
ORGANIZACIONES	18
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	497
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1143



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

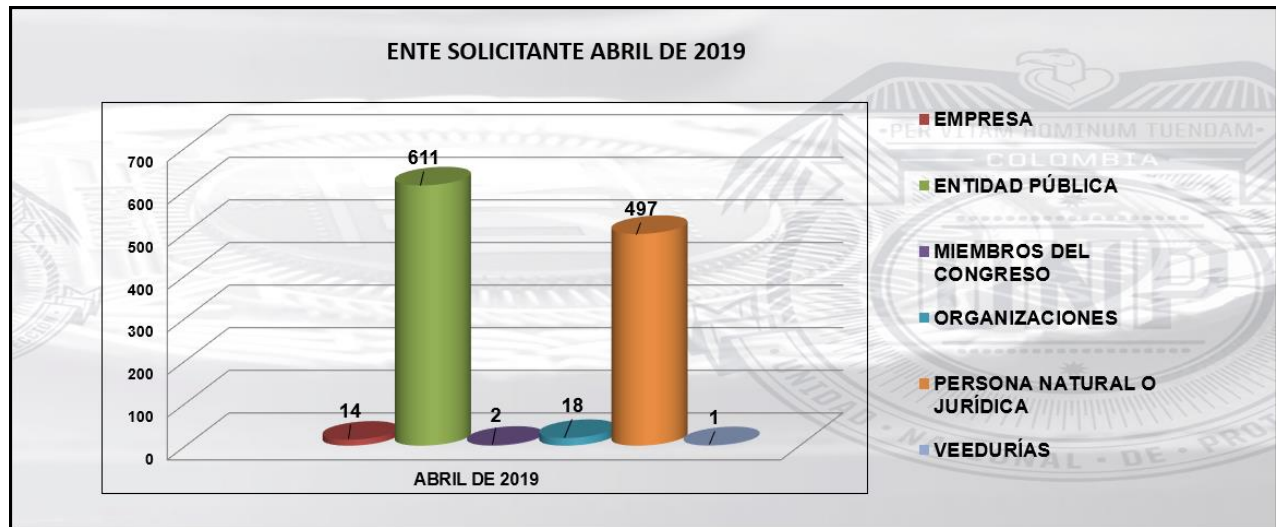
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica ente solicitante abril 2019.



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

10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables 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.
- 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

ABRIL 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 abril 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

ABRIL 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 ABRIL DE 2019

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



14	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
16	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
17	SI	4	1	NO	SI	1	R	F
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	4	4	SI	SI	3	B	M
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M

RESULTADO ENCUESTA

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de participación, se pudo establecer que de las 21 personas encuestadas 13 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 62% de la población muestra.

Así las cosas el 38% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	13	62%
	NO	8	38%
TOTAL		21	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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	6	29%
	5	15	71%
TOTAL		21	100%

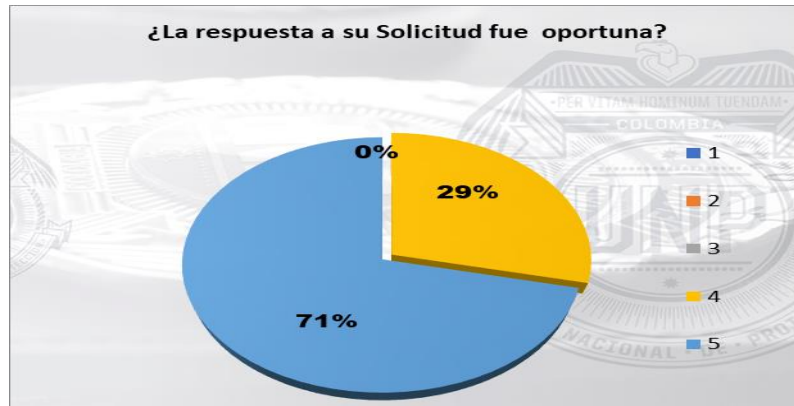


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 95% 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, Y que se Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista; una sola personas repondieron que el servidor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto equivale al 5%

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	5%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	7	33%
	5	13	62%
TOTAL		21	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 95% 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 sola personas repondieron que el servidor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto equivale al 5%

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	20	95%
	NO	1	5%
TOTAL		21	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

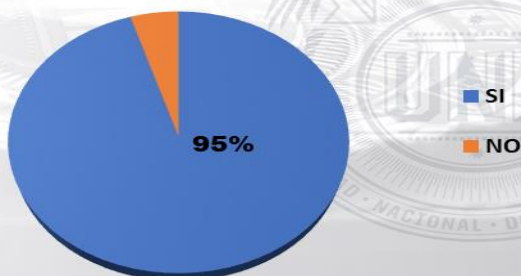
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



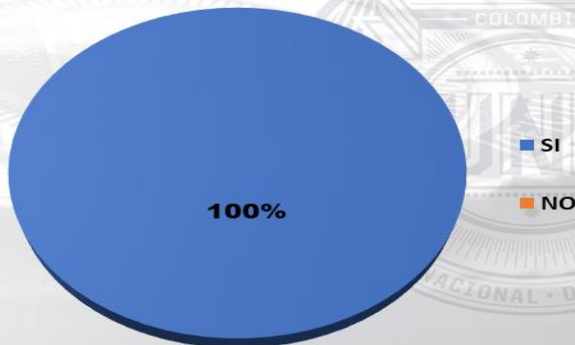
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes ?



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	21	100%
	NO	0	0%
TOTAL		21	100%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

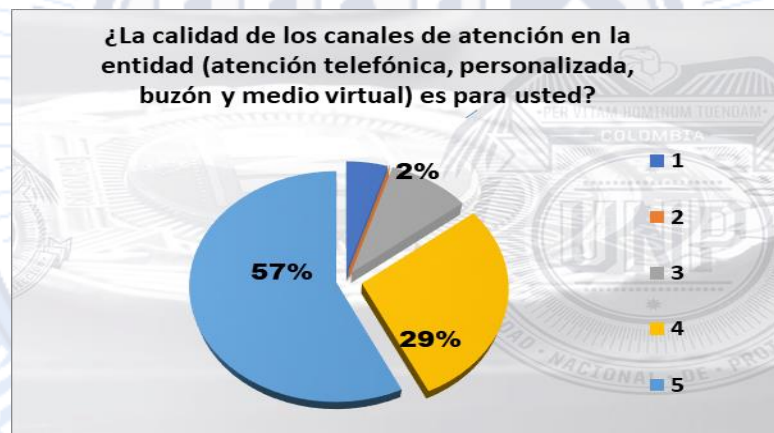
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 21 personas encuestadas en Bogotá, el 96% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta; y una (1) que corresponde al 5%.

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, ¿buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	5%
	2	0	0%
	3	2	10%
	4	6	29%
	5	12	57%
TOTAL	21	100%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

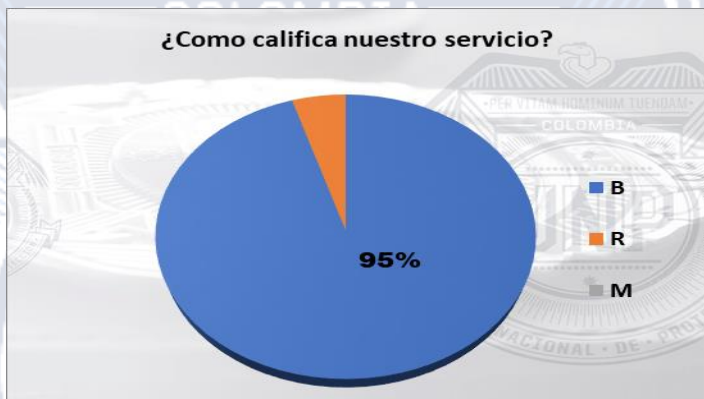
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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	20	95%
	R	1	5%
	M	0	0%
TOTAL		21	100%



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “**¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?**”, tenemos que, de las 21 encuestas realizadas 7 son mujeres, que corresponde a un 33%, y 14 son hombres, que corresponde al 67% del total de los encuestados durante el mes de abril de 2019.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

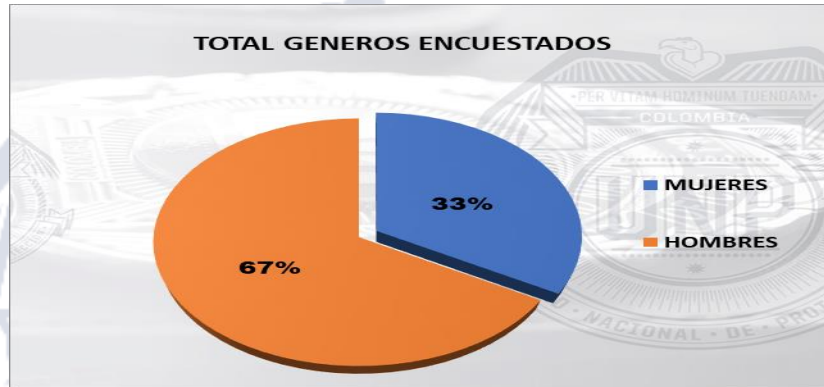
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	33%
HOMBRES	14	67%
TOTAL	21	100%



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	6	86%
	R	1	14%
	M	0	0%
TOTAL		7	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%



10.2 ENCUESTA DE SATISFACIÓN 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 abril de 2019 diligenciaron 18 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Quindío y Cucuta.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

TABULACION DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES

ABRIL DE 2019

Encuesta No.	Encuesta No.	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
3	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
5	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
15	SI	1						M	QUINDIO
16		5	5	SI	SI	5	B	F	QUINDIO
17	SI	5	5	SI	SI	1	R	M	QUINDIO
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	QUINDIO



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

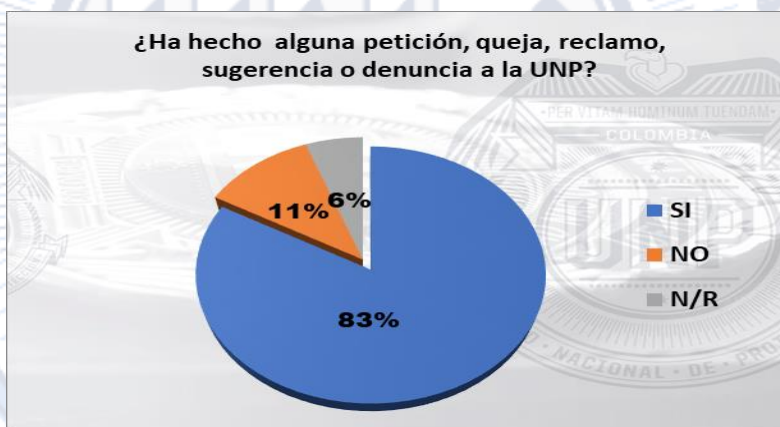


ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

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 18 personas encuestadas en el mes de marzo de 2019, el 83% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 11% lo hizo por primera vez y seis (1) personas no respondieron esta pregunta lo que equivale al 6%.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	15	83%
	NO	2	11%
TOTAL	N/R	1	6%
TOTAL		18	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 94% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida. Y La respuesta a su Solicitud fue oportuna; una sola personas repondieron que el servidor no contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, esto equivale al 6%

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	1	6%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	17	94%
TOTAL		18	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

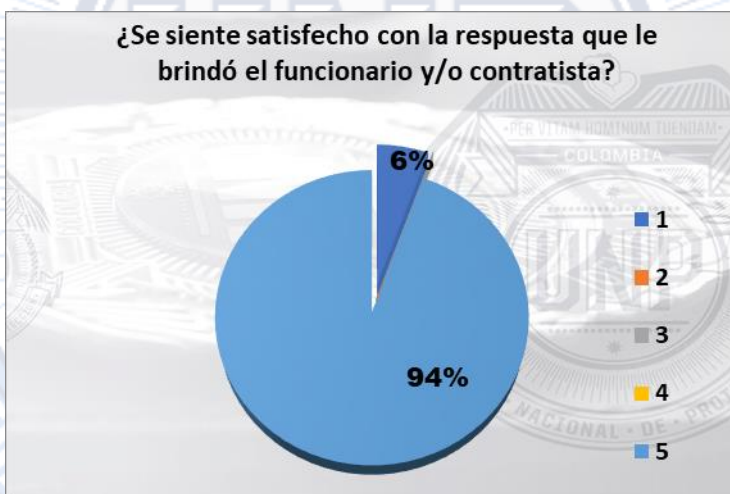


ORIENTACIÓN

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	1	6%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	17	94%
TOTAL	30	100%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

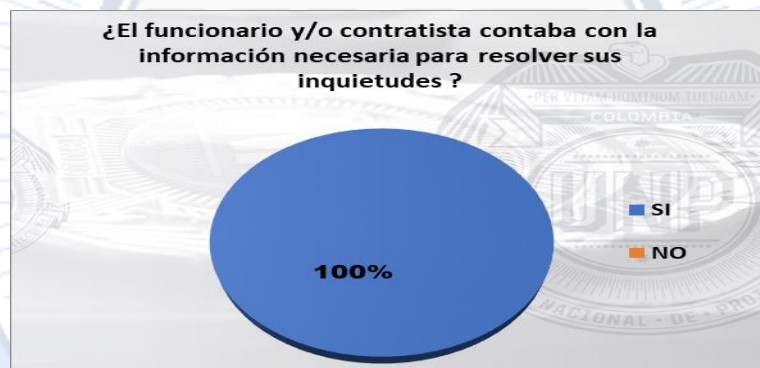


DOMINIO

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 18 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	17	100%
	NO	0	0%
TOTAL		17	100%



El 100% de los 18 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

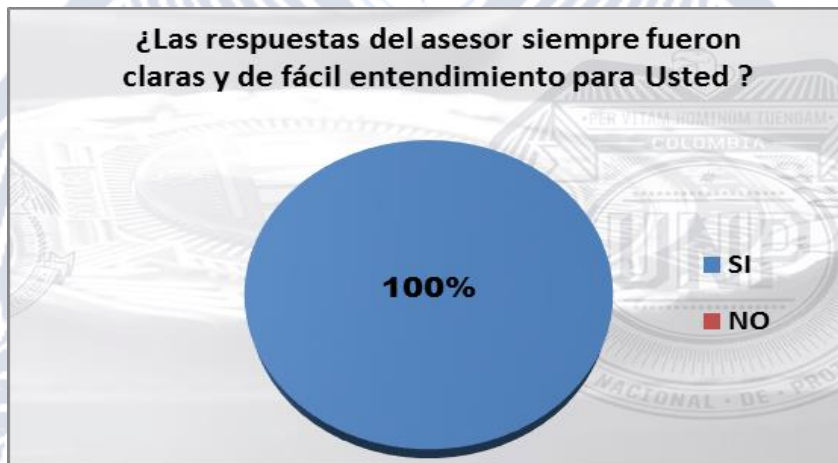
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	17	100%
	NO	0	0%
TOTAL		17	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, el 97% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, una persona lo calificó con tres (3) que corresponde al 3%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

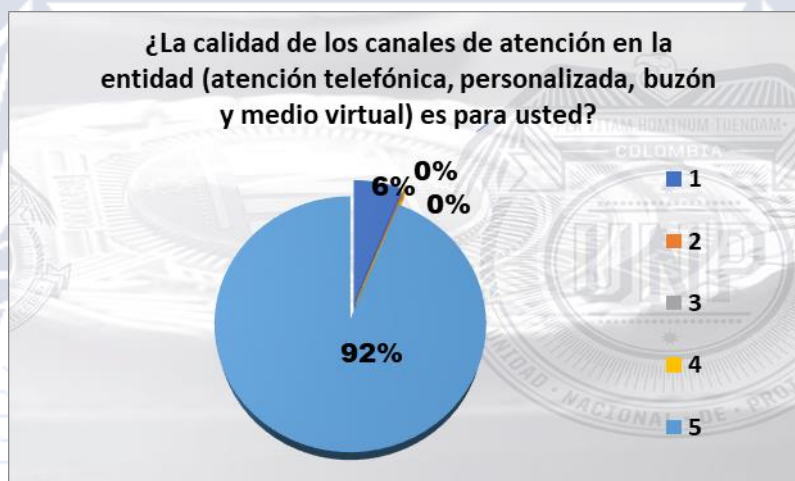
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, ¿buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	6%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	16	92%
TOTAL	17	98%	



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 94% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno. Solo una persona contestó regular a lo que equivale un 6%.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

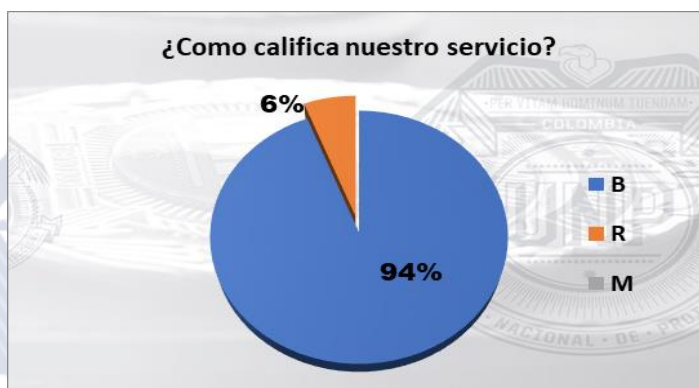
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	16	94%
	R	1	6%
	M	0	0%
TOTAL		17	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	7	39%
HOMBRES	11	61%
TOTAL	18	100%

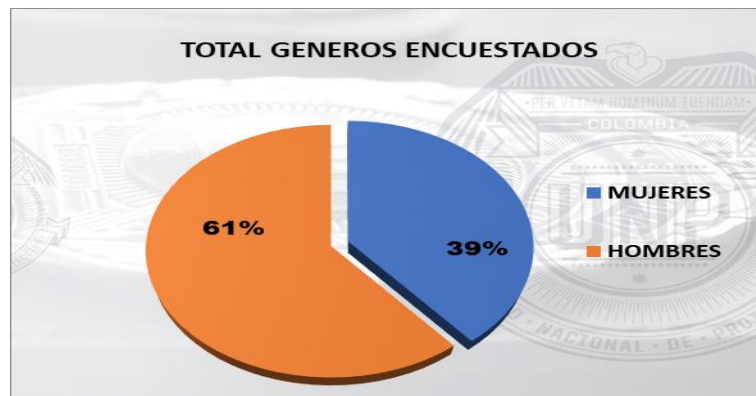


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 enero 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	7	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		7	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	9	100%
	R	1	10%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%

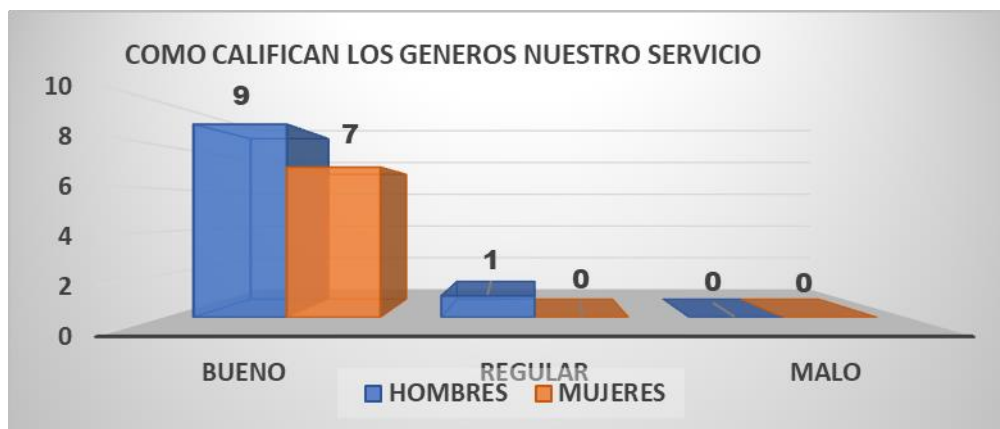


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. COMPARATIVOS DE ENCUESTAS DE ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DEL 2019

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del primer cuatrimestral 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 ABRIL		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
ABRIL	21	18

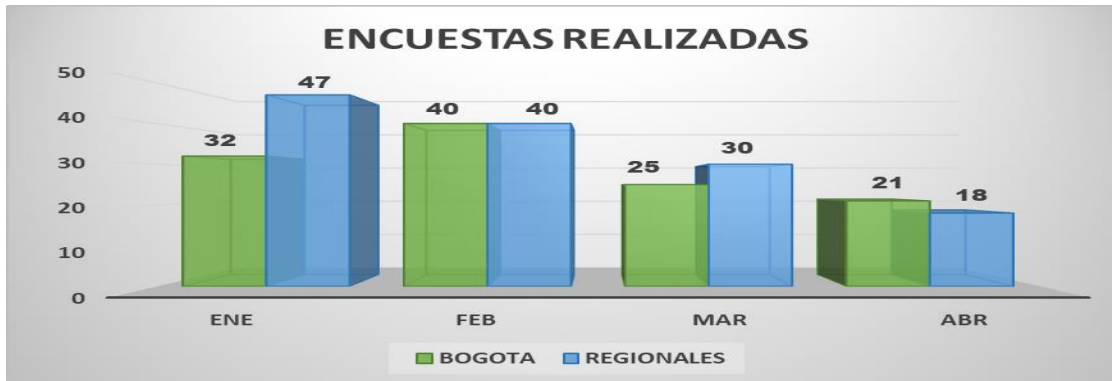


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

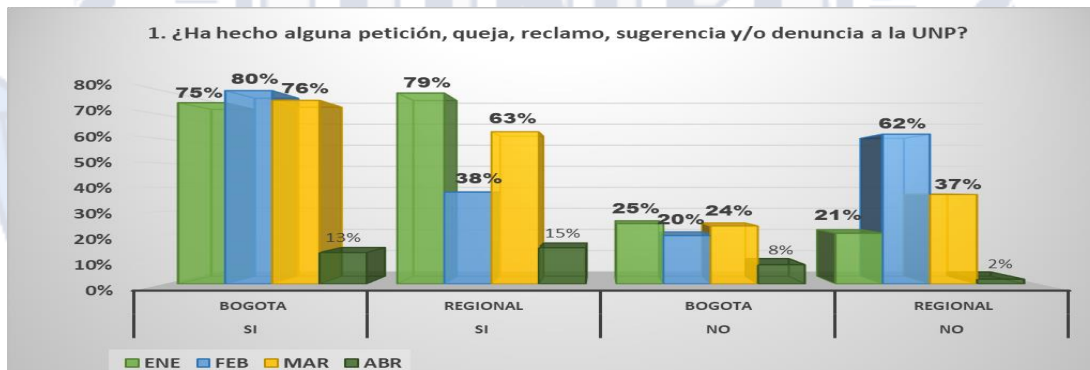
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia 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%
ABRIL	13%	15%	8%	2%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



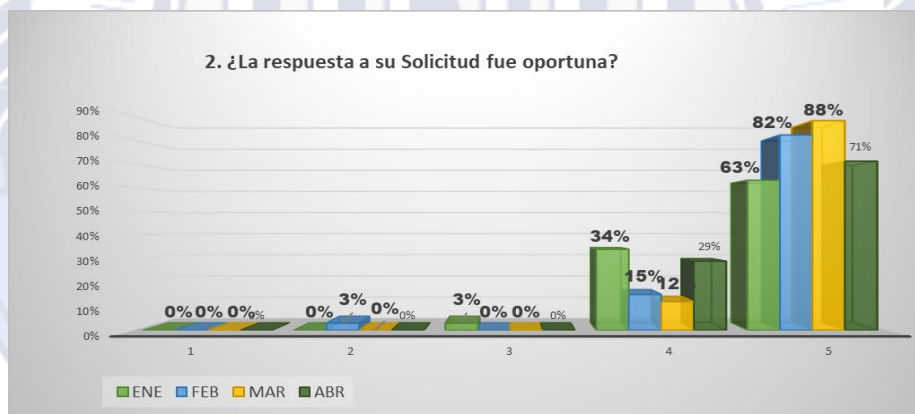
PARTICIPACIÓN

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:

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					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	3%	34%	63%
FEBRERO	0%	3%	0%	15%	82%
MARZO	0%	0%	0%	12%	88%
ABRIL	0%	0%	0%	29%	71%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 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 Proteccion 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%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%



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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

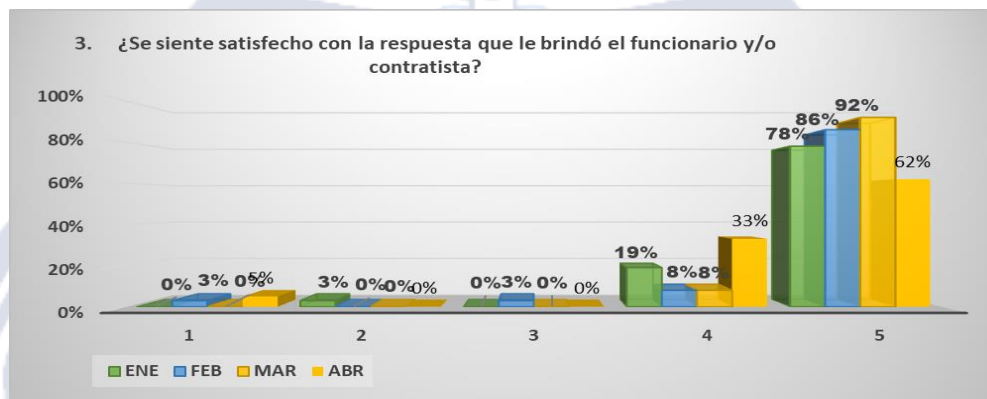
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	3%	0%	19%	78%
FEBRERO	3%	0%	3%	8%	86%
MARZO	0%	0%	0%	8%	92%
ABRIL	5%	0%	0%	33%	62%



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? REGIONALES

PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	4%	4%	92%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%
MARZO	0%	0%	0%	3%	97%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%

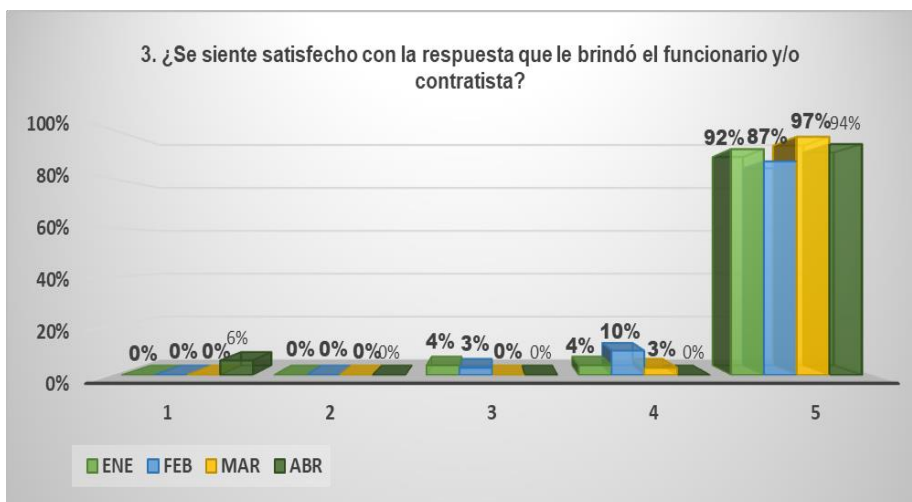


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 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%
ABRIL	95%	5%	100%	0%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

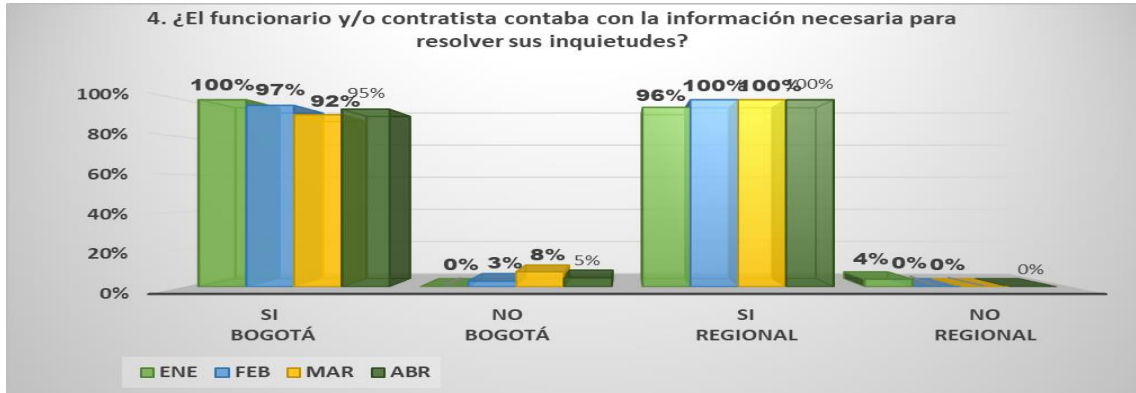
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



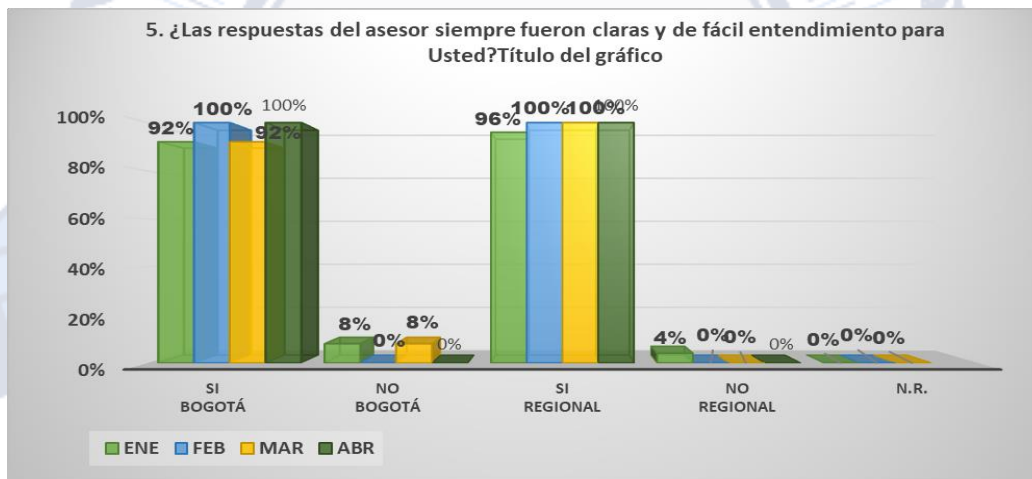
4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?



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%
ABRIL	100%	0%	100%	0%

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

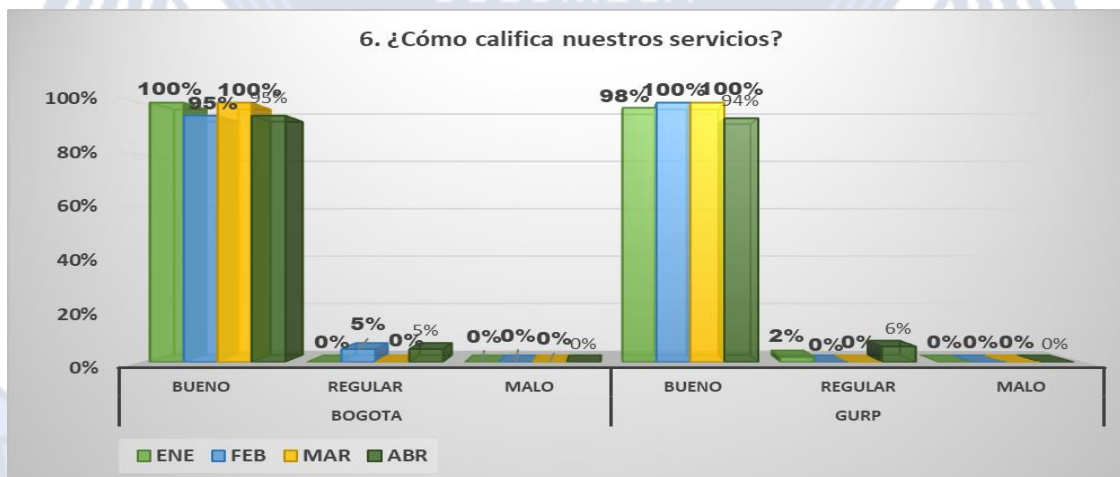
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	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%
ABRIL	95%	5%	0%	94%	6%	0%



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

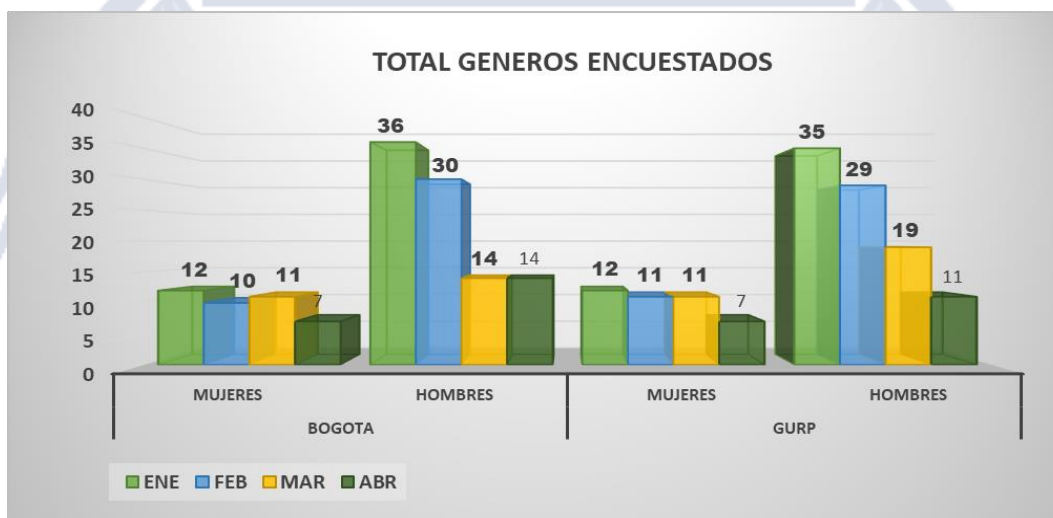
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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
ABRIL	7	14	7	11



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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

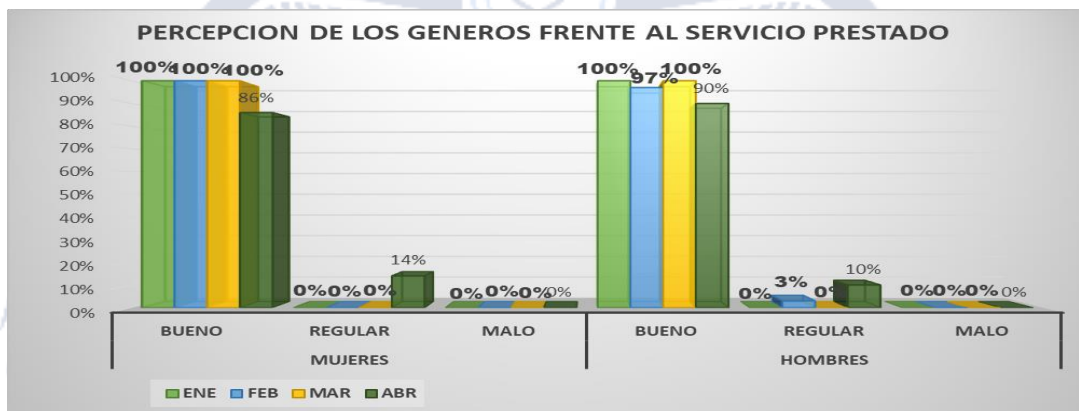
ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERIODO	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
FEBRERO	100%	0%	0%	97%	3%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	86%	14%	0%	90%	10%	0%



12.CONCLUSIONES

- ❖ Se resalta las directrices impartidas por la Oficina Asesora de Planeación e Información referentes al fortalecimiento de la Política del Servicio al Ciudadano en las competencias de servicio de la Entidad mediante la inclusión por parte de la Subdirección de Talento Humano en los cursos de inducción y reinducción a funcionarios y contratista mediante exposiciones de funcionarios que hacen parte del Grupo de Atención al Ciudadano, donde se resalta la importancia de ajustar la oferta institucional con base a las necesidades y expectativas de los grupos de valor con los cuales interactuamos.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ❖ 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 periodicamente 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 abril 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 1074 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



concientizar a cada uno de los funcionarios y contratistas en el correcto y oportuno manejo de la bandeja de SIGOB a su cargo.

- ❖ Se observa que las 21 personas encuestadas tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de abril del año en curso, se siente 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 PQRS 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.
- ❖ Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que, en el mes de abril de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 14 mujeres y 25 hombres, aunque la mayor participación fue de los hombres, ambos géneros califican nuestro servicio como Bueno.

Líder del Proceso,

LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		08/5/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		08/5/2019
Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		08/5/2019
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.			



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

ABRIL 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS ABRIL 2019

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A ABRIL DE 2019

RECIBIDAS	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
5828	5401	103	248	76
	92,67%	1,77%	4,26%	1,30%

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A ABRIL DE 2019

