



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**

**JUNIO 2019**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME  
CONSOLIDADO DE PQRS D**

**JUNIO**

**BOGOTÁ D.C**

**05/7/2019**



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS D POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS D MES JUNIO.....	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 JUNIO DE 2019.....	27
4.3 FLUJO DE PQRS D.....	28
5. ANALISIS REZAGOS PQRS D .....	29
6. MOTIVOS DE LAS PQRS D RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES JUNIO.....	32
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D .....	33
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES JUNIO.....	34
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	35
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES JUNIO 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 A JUNIO DE 2019) .....	63
12. CONCLUSIONES .....	74
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO JUNIO 2019.....	77



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 junio 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 junio y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1156** 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 junio, estadística que en



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

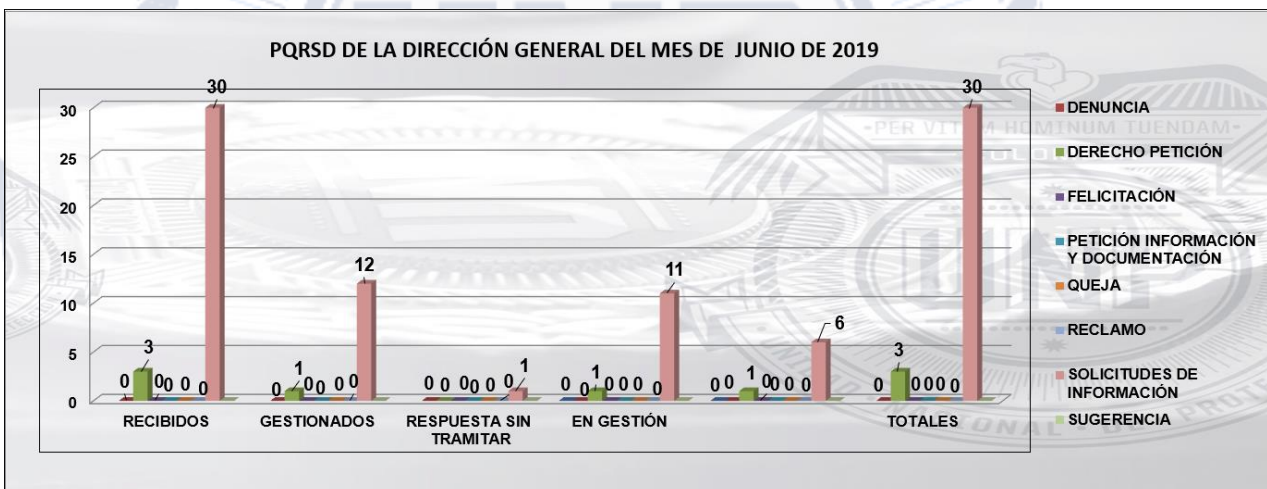
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	3	1	0	1	1	3
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	30	12	1	11	6	30
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>33</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

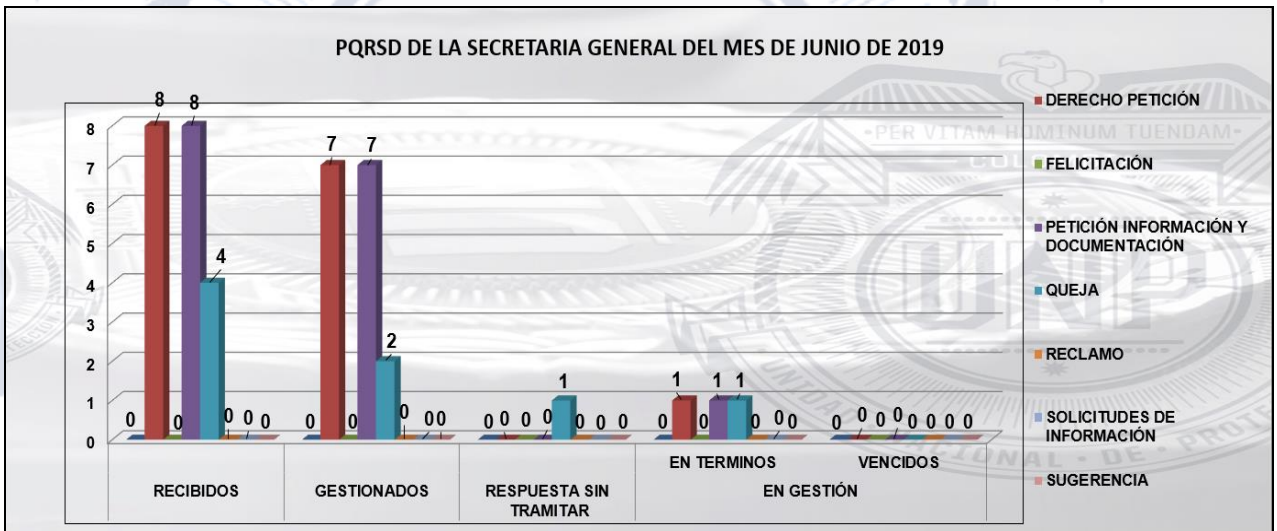
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	8	7	0	1	0	8
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	7	0	1	0	8
QUEJA	4	2	1	1	0	4
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>20</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

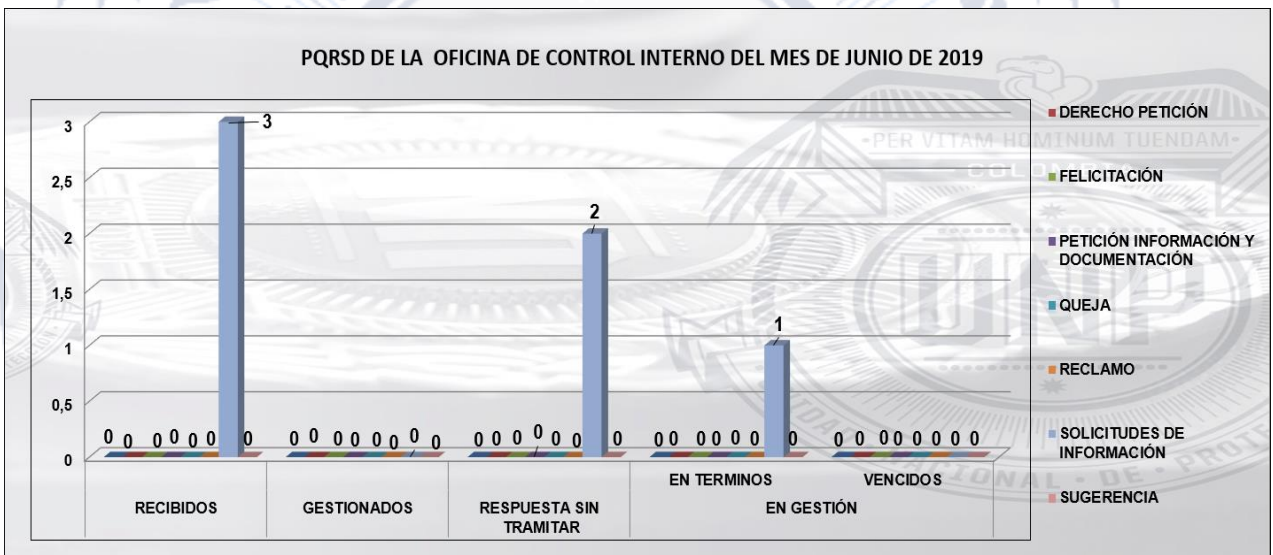
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	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	0	2	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>				<b>3</b>		





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

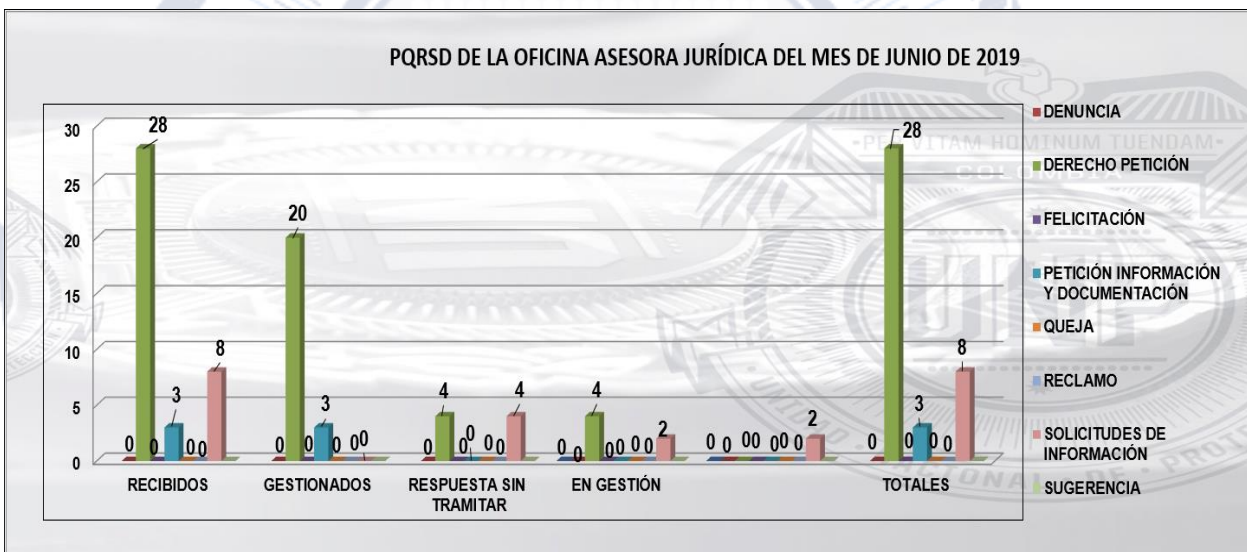
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	28	20	4	4	0	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8	0	4	2	2	8
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>39</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

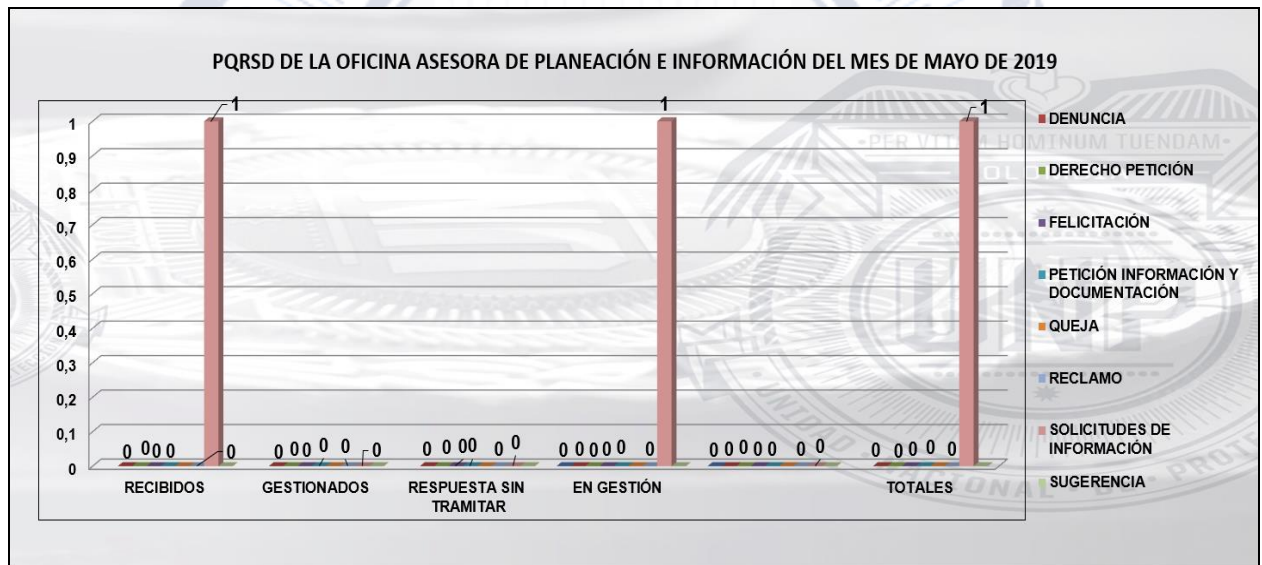
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	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	1	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>1</b>					







## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

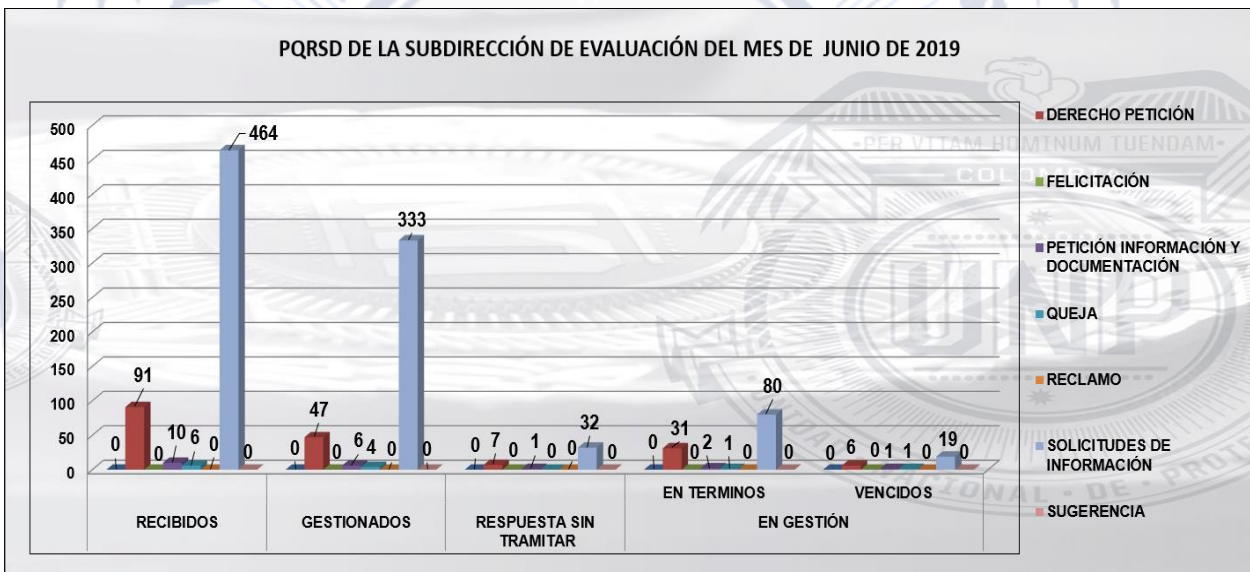
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	91	47	7	31	6	91
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10	6	1	2	1	10
QUEJA	6	4	0	1	1	6
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	464	333	32	80	19	464
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>571</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

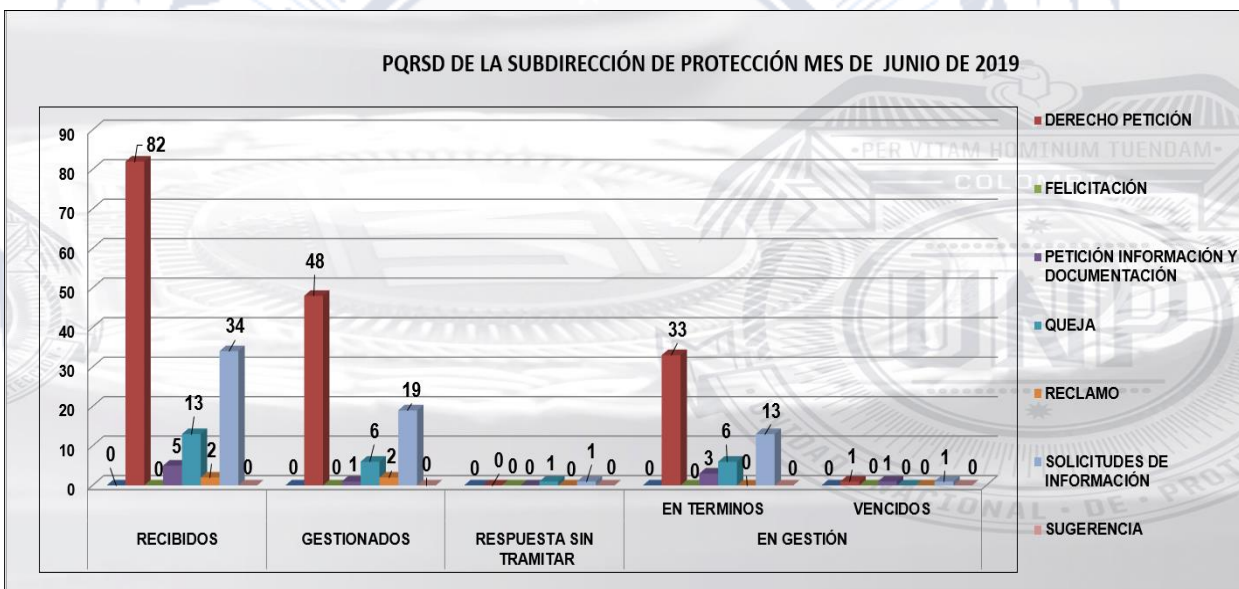
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	82	48	0	33	1	82
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	1	0	3	1	5
QUEJA	13	6	1	6	0	13
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	34	19	1	13	1	34
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>136</b>					





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD**

**JUNIO 2019**

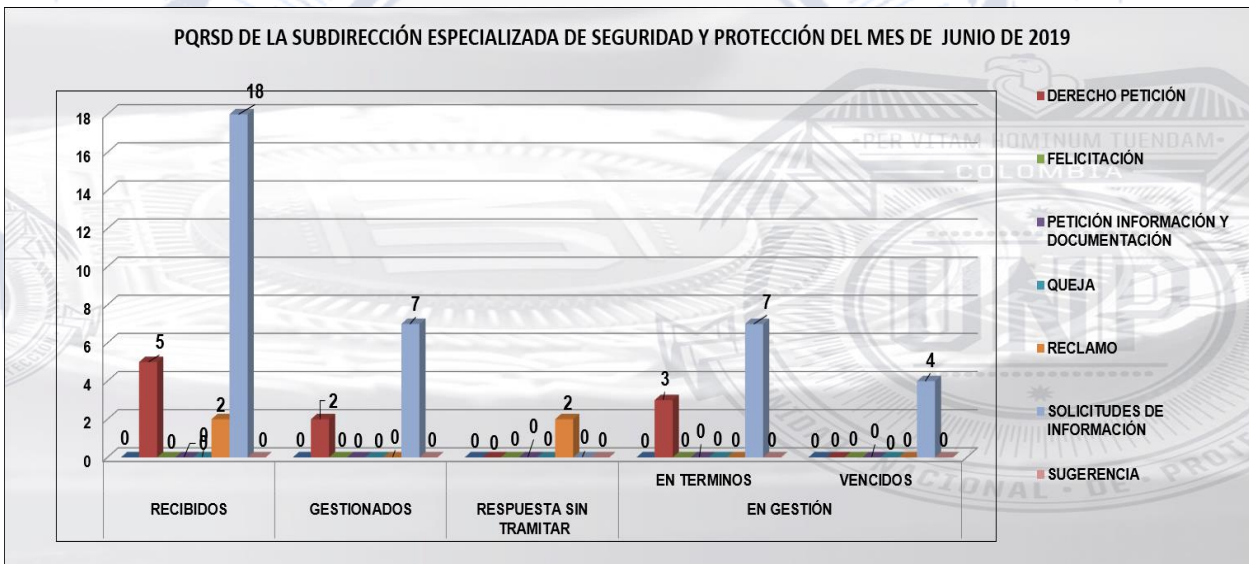
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	5	2	0	3	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	2	0	2	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	18	7	0	7	4	18
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>25</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

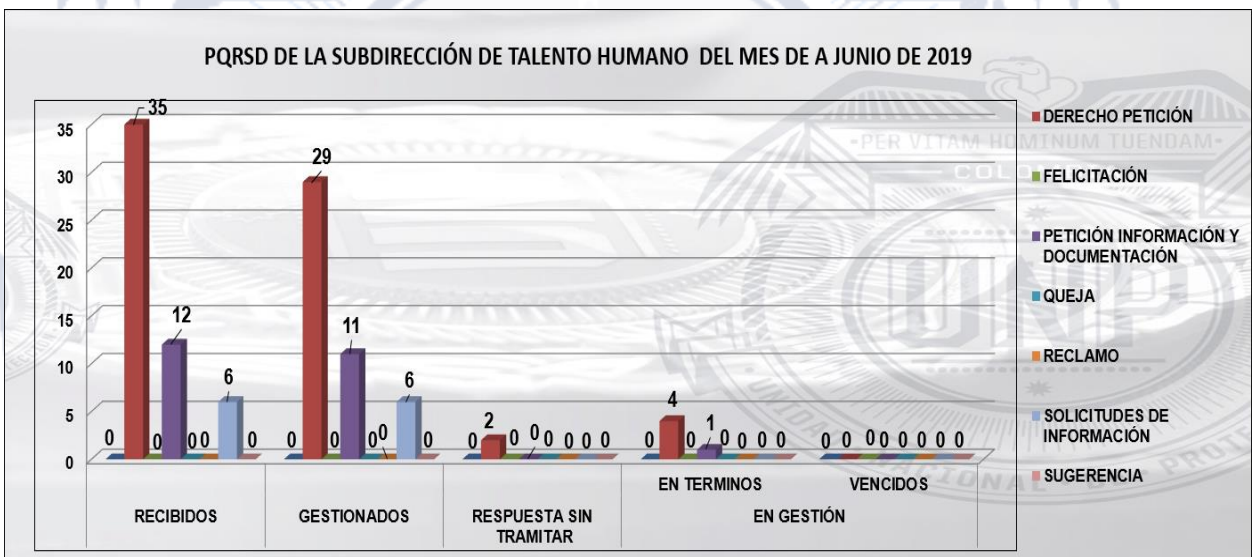
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	35	29	2	4	0	35
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	11	0	1	0	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	6	0	0	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>53</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

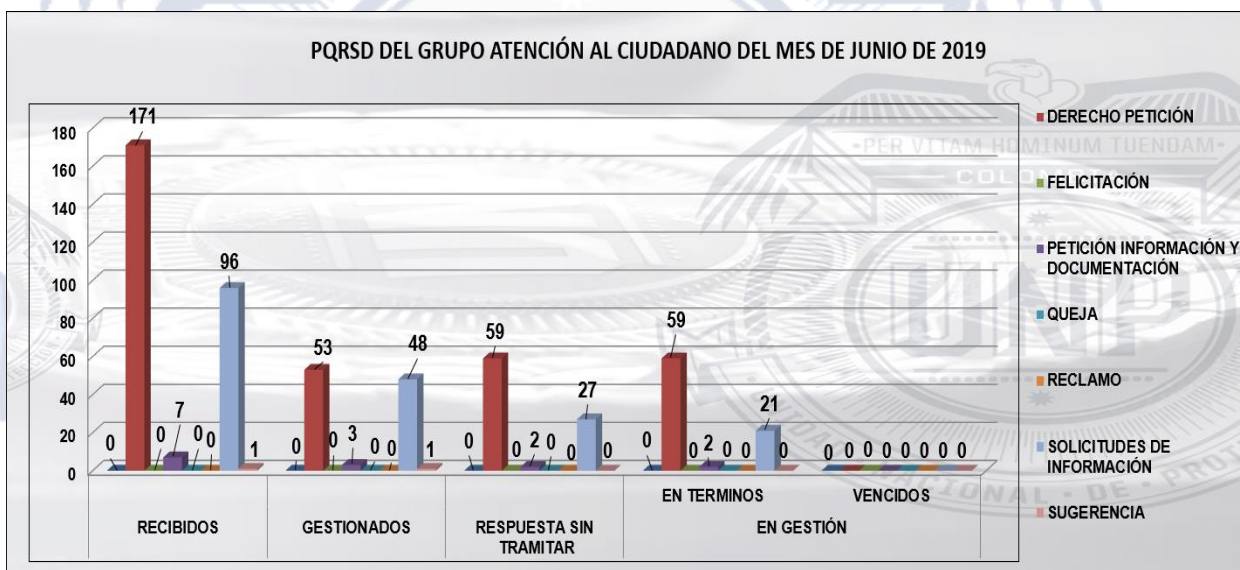
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	171	53	59	59	0	171
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	3	2	2	0	7
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	96	48	27	21	0	96
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>275</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

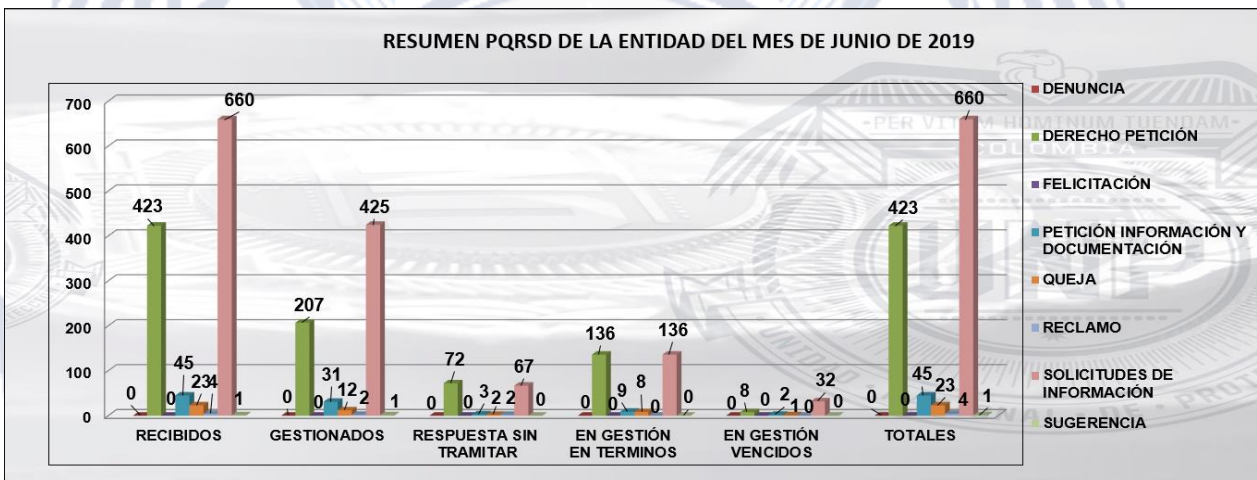
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE JUNIO DE 2019						
JUNIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	423	207	72	136	8	423
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	45	31	3	9	2	45
QUEJA	23	12	2	8	1	23
RECLAMO	4	2	2	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	660	425	67	136	32	660
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1156</b>					



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

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE JUNIO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de junio, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (mayo) que debieron contestarse en el mes de junio, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1270** PQRSD, de ese total fueron respondidas **1074** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **84,57%**

El restante **15,25%** 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 JUNIO

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 PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

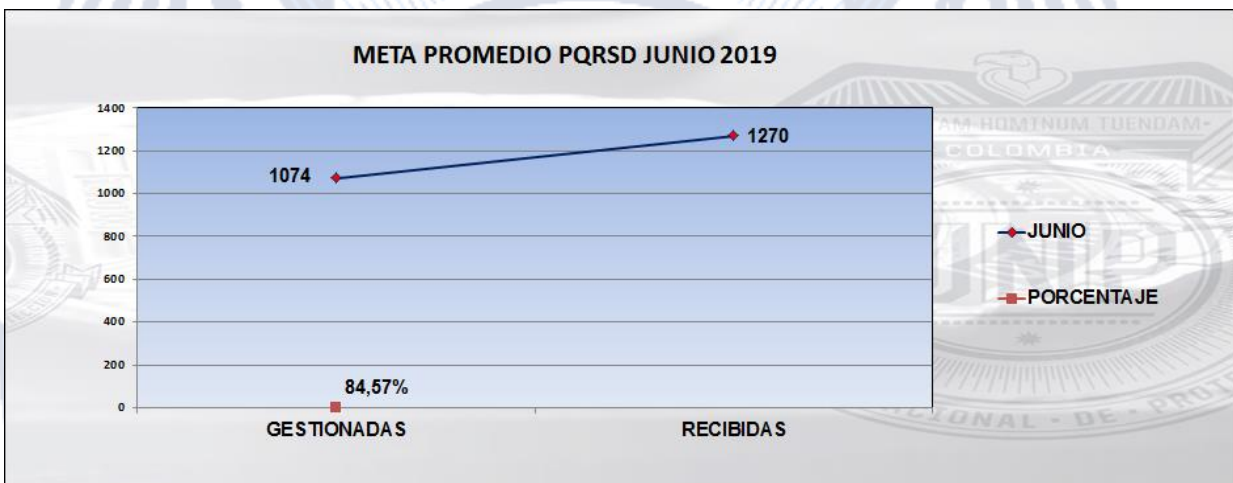
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD EN EL MES DE JUNIO 2019							
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	JUNIO	% REPORTE JUNIO
	%PQRSD Respondidas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo *	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	1074	84,57%
		/Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100				1270	
* (Incluye las PQRSD del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).							



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





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

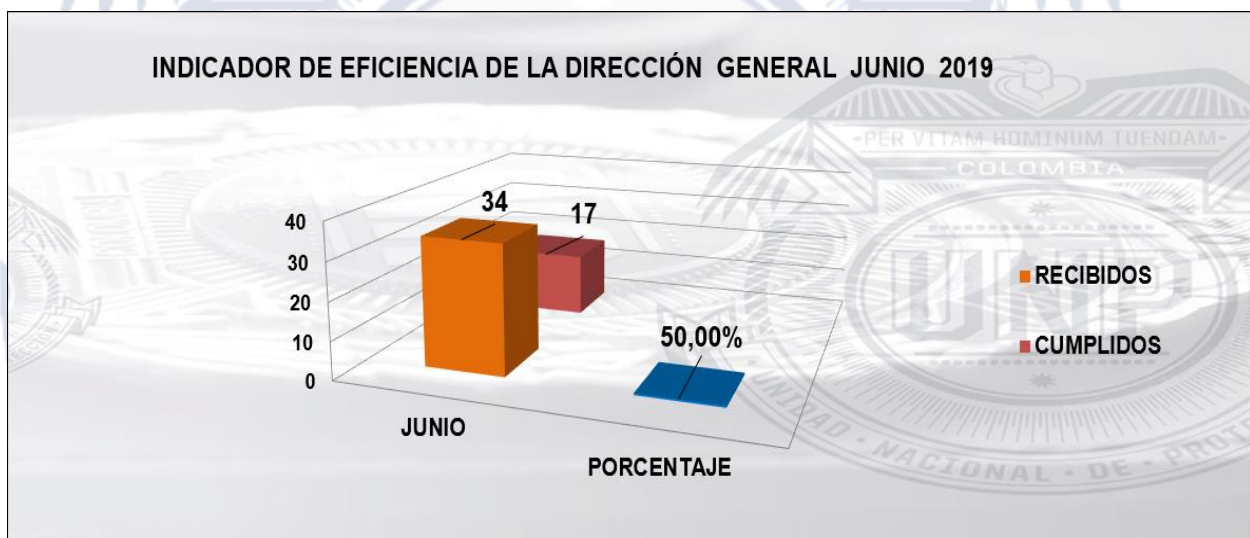
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	17	7
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	4	4
PQRS D PENDIENTES DE MAYO 2019	13	6
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>17</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>50,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

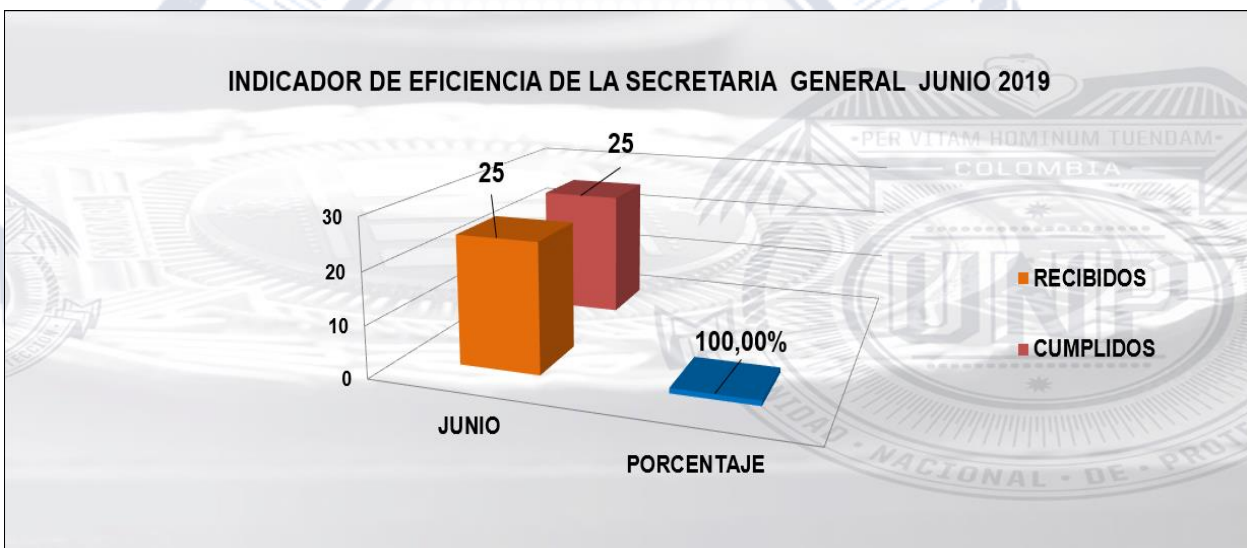
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	11	11
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	6	6
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2019	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	2	2
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2019	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

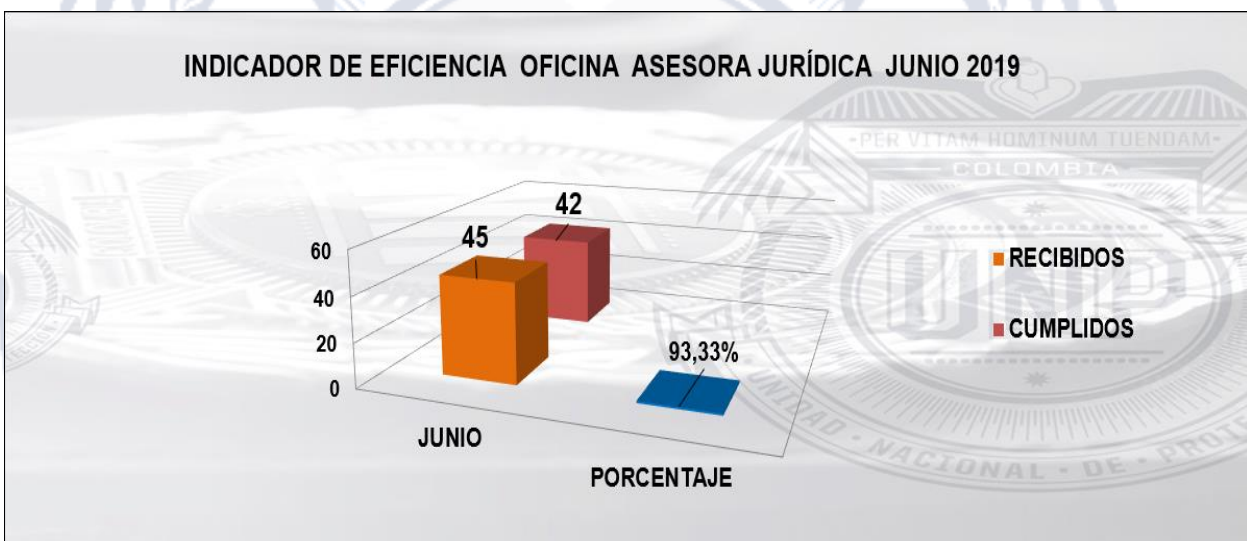
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	9	7
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	24	24
PQRSD PENDIENTES DE MAYO 2019	12	11
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>42</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>93,33%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

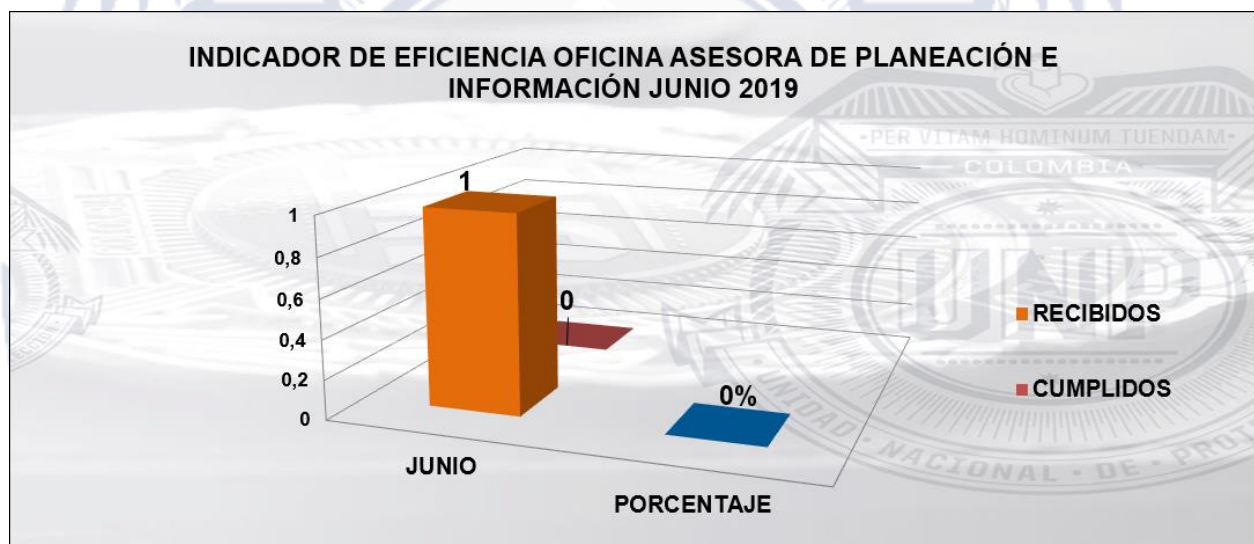
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	1	0
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2019	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>0,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

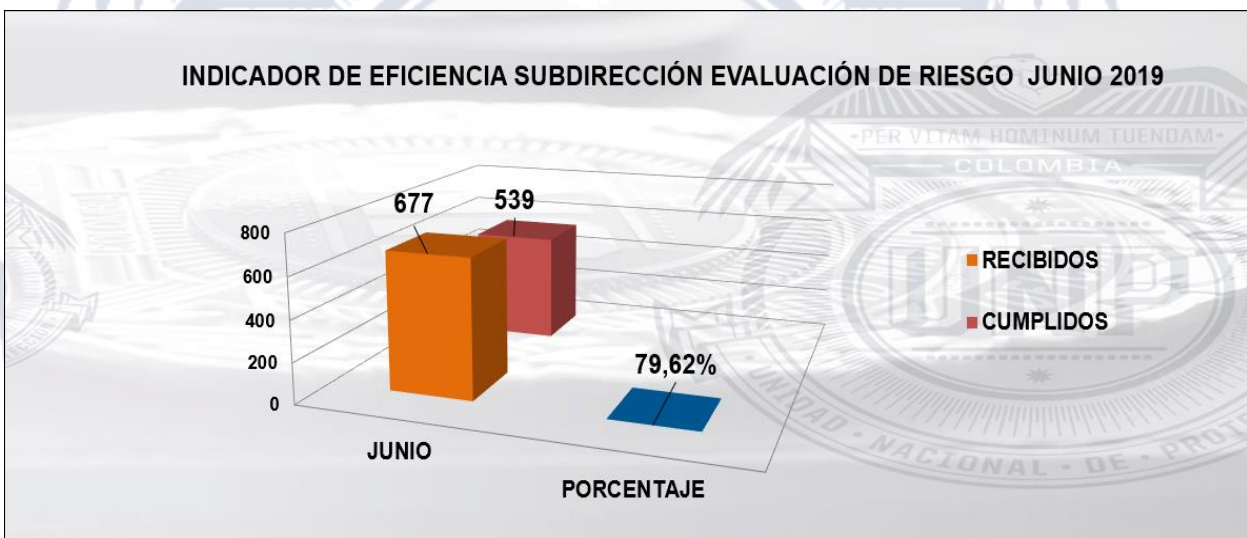
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	241	186
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	216	216
PQRS D PENDIENTES DE MAYO 2019	220	137
<b>TOTAL</b>	<b>677</b>	<b>539</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>79,62%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

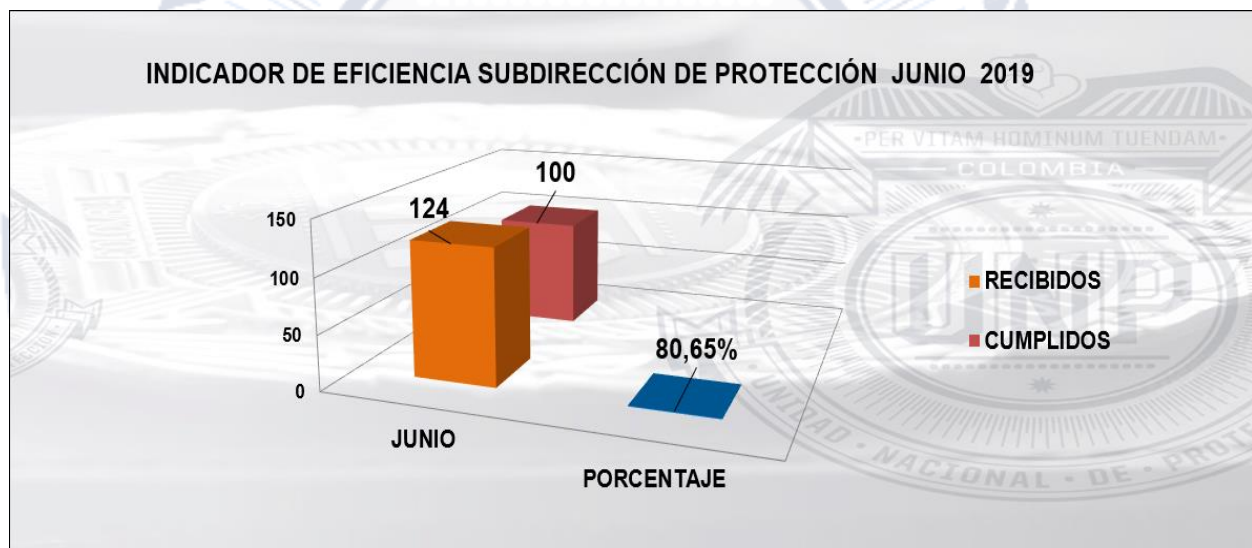
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	38	30
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	42	42
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2019	44	28
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>80,65%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

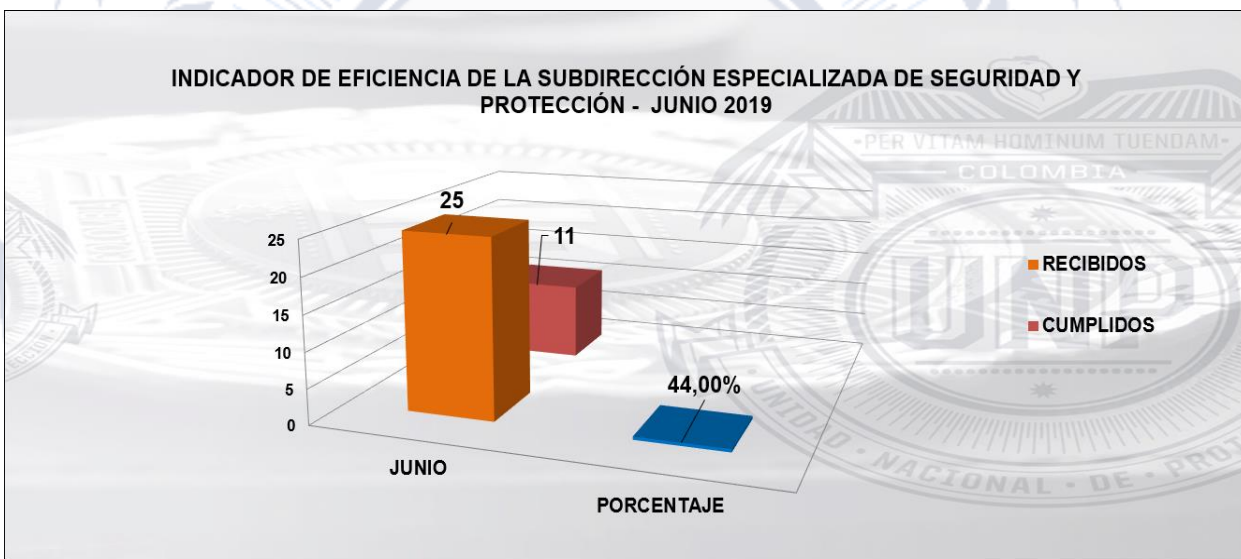
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	12	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	4	4
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2019	9	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>11</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>44,00%</b>	







## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

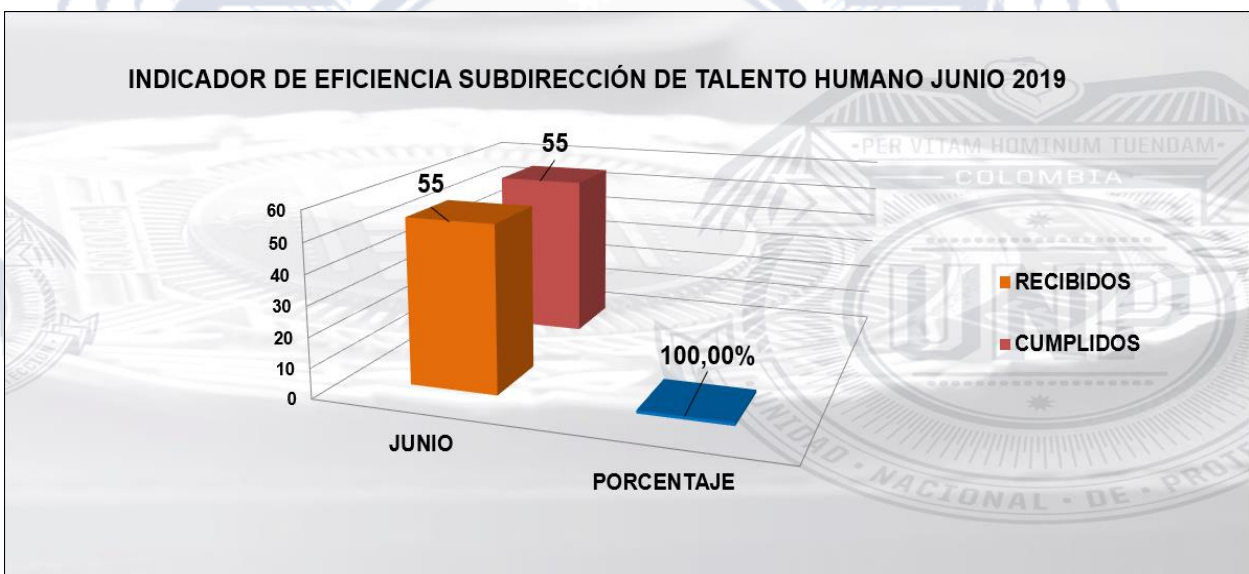
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	15	15
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	32	32
PQRS D PENDIENTES DE MAYO 2019	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>55</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

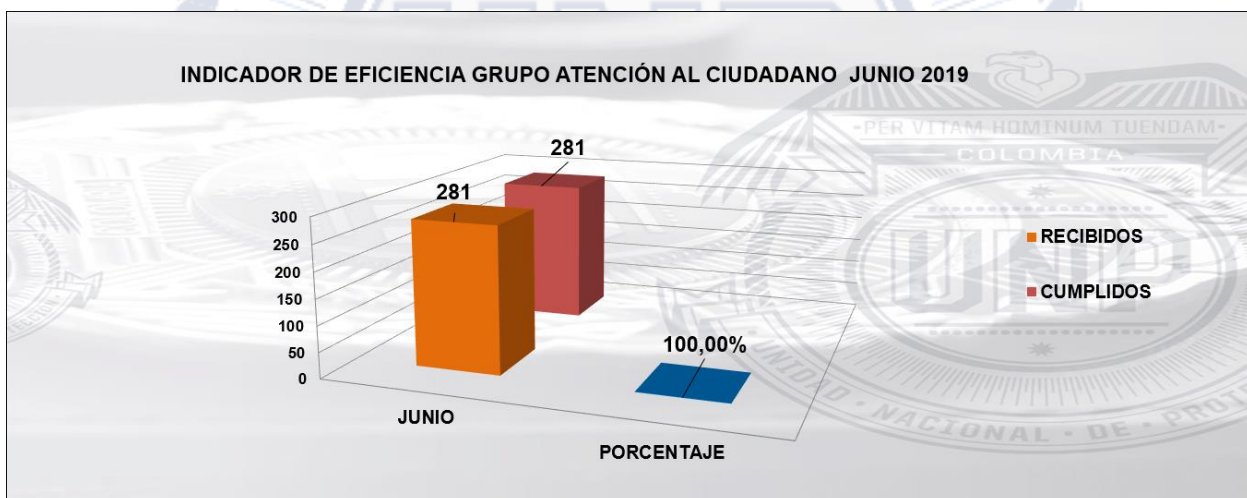
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JUNIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	30	30
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JUNIO	76	76
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	88	88
PQRS PENDIENTES DE MAYO 2019	87	87
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>281</b>
<b>OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>100,00%</b>	

\* 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

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



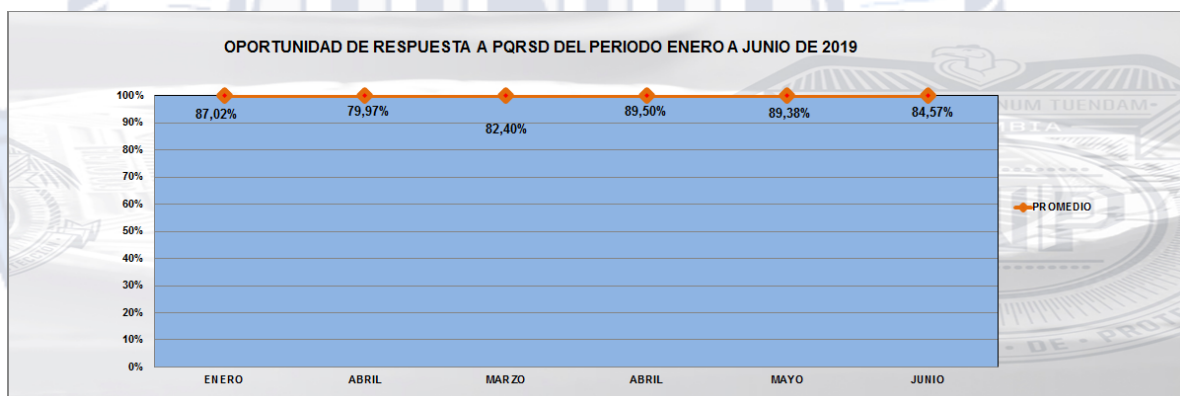
### 4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2019

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 JUNIO 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	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO
		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	82,40%	1262	89,50%	1161	89,38%	1074
						709		1143		1250		1410		1299		1270	

\* (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

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

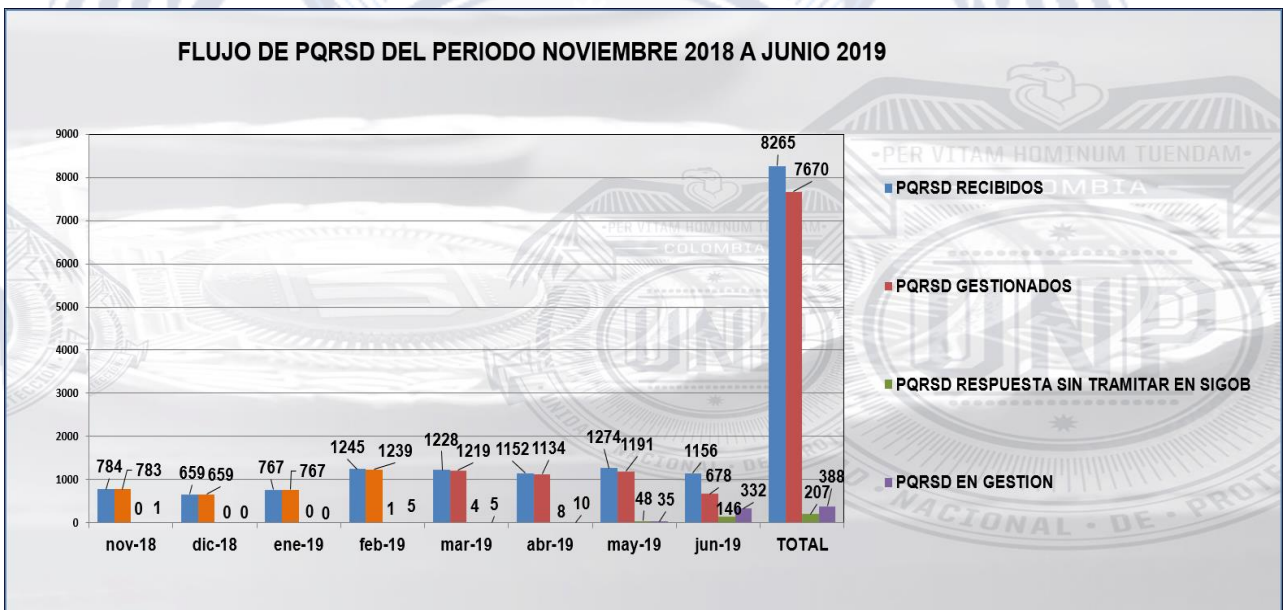
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.3 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JUNIO 2019											PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	784	659	767	1245	1228	1152	1274	1156	8265	
	GESTIONADOS	783	659	767	1239	1219	1134	1191	678	7670	93%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	1	4	8	48	146	207	3%
	EN GESTION	1	0	0	5	5	10	35	332	388	5%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JUNIO 2019		8265									





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 MAYO DE 2019	GESTIONADOS EN JUNIO 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 febrero 2019

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2019	PENDIENTES A 31 MAYO DE 2019	GESTIONADOS EN JUNIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	8	4	4	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	675	3	1	2	33,33%
TOTAL ENTIDAD	715	11	5	6	



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ➤ Rezago PQRS D mes de marzo 2019

REZAGO PQRS D MES DE MARZO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO DE 2019	PENDIENTES A 31 MAYO DE 2019	GESTIONADOS EN JUNIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	38	3	0	3	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	559	6	2	4	33,33%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN		1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	2	1	1	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>623</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	

### ➤ Rezago PQRS D mes de abril 2019

REZAGO PQRS D MES DE ABRIL 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2019	PENDIENTES A 31 MAYO DE 2019	GESTIONADOS EN JUNIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	7	3	4	42,86%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	560	26	13	13	50,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	14	1	0	1	0,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>595</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	

### ➤ Rezago PQRS D mes de mayo 2019

REZAGO PQRS D MES DE MAYO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2019	PENDIENTES A 31 MAYO DE 2019	GESTIONADOS EN JUNIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	37	26	8	18	30,77%
SECRETARIA GENERAL	45	20	19	1	95,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	11	10	1	90,91%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	661	237	197	40	83,12%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	111	42	39	3	92,86%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	63	17	16	1	94,12%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	282	107	95	12	88,79%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	28	18	11	7	61,11%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>1259</b>	<b>478</b>	<b>395</b>	<b>83</b>	



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ➤ Resumen PQRSD mes de junio 2019

RESUMEN PQRSD MES DE JUNIO 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JUNIO 2019	TRAMITADAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	33	13	1	12	7	20	50,00%
SECRETARIA GENERAL	20	16	1	3	0	4	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	2	1	0	3	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	23	8	6	2	16	93,33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	571	390	40	114	27	181	79,62%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	136	76	2	55	3	60	80,65%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	53	46	2	5	0	7	100,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	105	88	82	0	170	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	25	9	2	10	4	16	44,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>1146</b>	<b>678</b>	<b>146</b>	<b>289</b>	<b>43</b>	<b>478</b>	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	84,57%						

### ➤ PQRSD pendientes por tramitar a corte 30 de junio de 2019.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	20	12	18	50
SECRETARIA GENERAL	2	3	0	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	5	4	17
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	68	106	66	240
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	46	16	64
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	4	1	8
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100	82	0	182
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	2	9	14	25
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>269</b>	<b>119</b>	<b>595</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 junio y de meses anteriores:

396 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en junio 2019.

27 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en junio 2019.

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

5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en junio 2019.

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

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE JUNIO DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4	0%
Archivo Documental	4	0%
Comunicado CERREM	16	1%
Escoltas	41	4%
Funciones y Procedimientos UNP	26	2%
Implementación de Medidas	15	1%
Información Trámite y Servicios UNP	418	36%
Información Estudio Nivel de Riesgo	570	49%
No Competencia UNP	20	2%
Vehículos	42	4%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1156</b>	<b>100%</b>





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

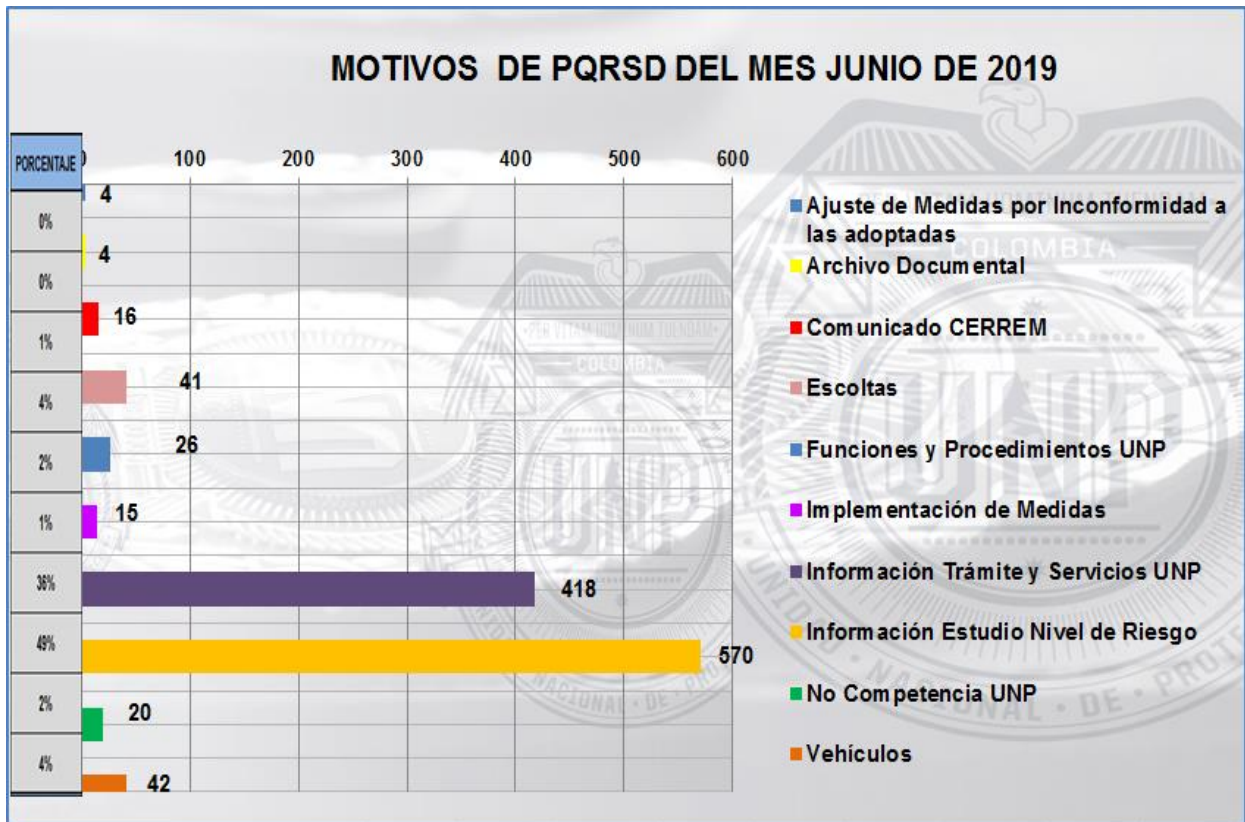
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos PQRSD de junio 2019.



## 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD)

En este mes se recibió una petición en el buzón.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE JUNIO

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE JUNIO DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	21	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	171	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	26	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	122	11%
Testigos de caso de violación DDHH	3	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	17	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	112	10%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	2	0%
Ex Servidores públicos	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	23	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	98	8%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	7	1%
Medidas Cautelares	3	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	9	1%
ARN	17	1%
Entidad Pública.	308	27%
Ninguna	211	18%
<b>TOTAL</b>	<b>1156</b>	<b>100%</b>



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

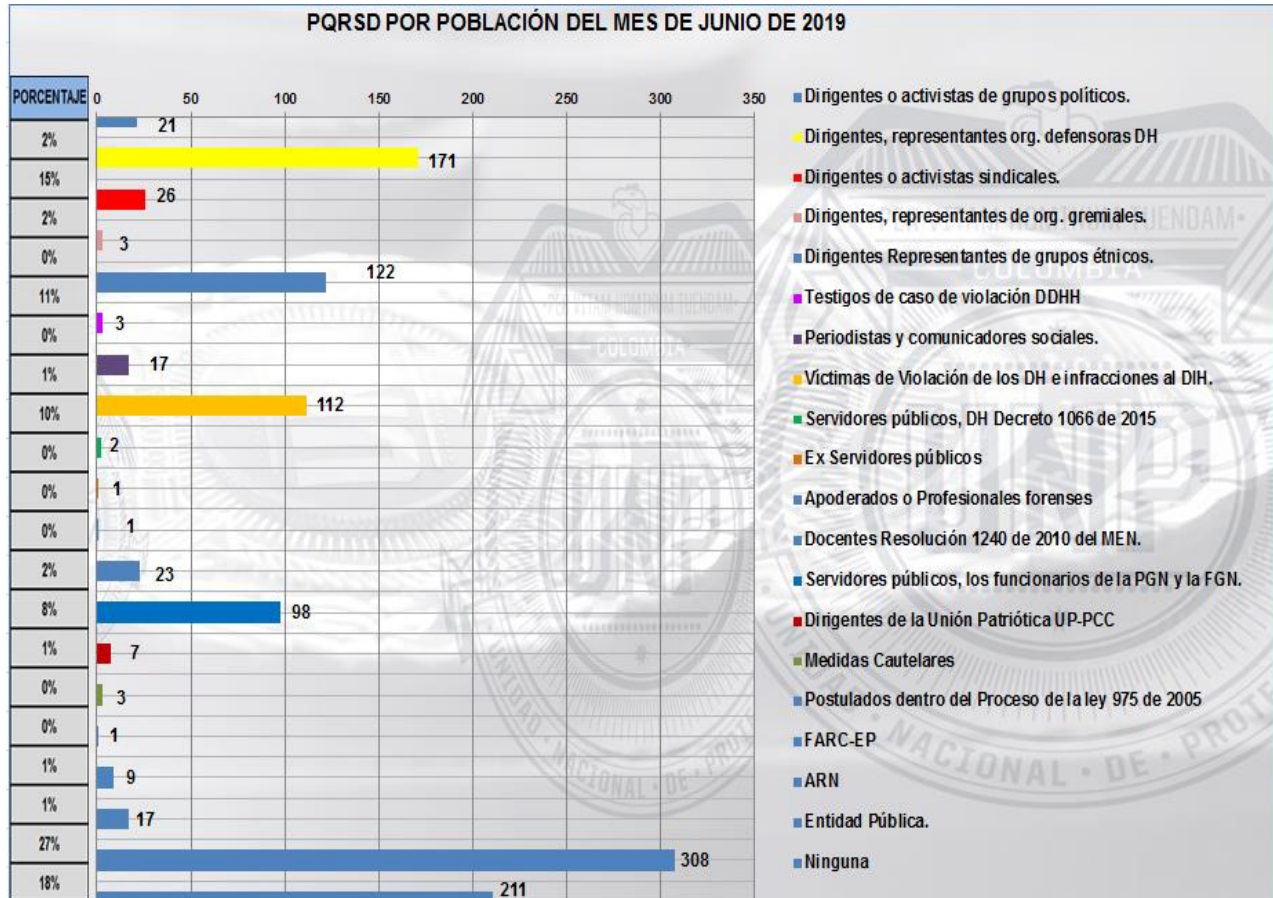
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica PQRSD recibidas por población y atendidas en el mes de junio 2019



## 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 junio.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

### a. Número de solicitudes recibidas.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS D		
JUNIO DE 2019		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	33
	LLAMADA	18
CANAL TELEFÓNICO	CORREO FISICO	353
	BUZÓN	0
CANAL CORRESPONDENCIA	PLATAFORMA VIRTUAL	1
	CORREO ELECTRÓNICO	751
TOTAL		1156



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

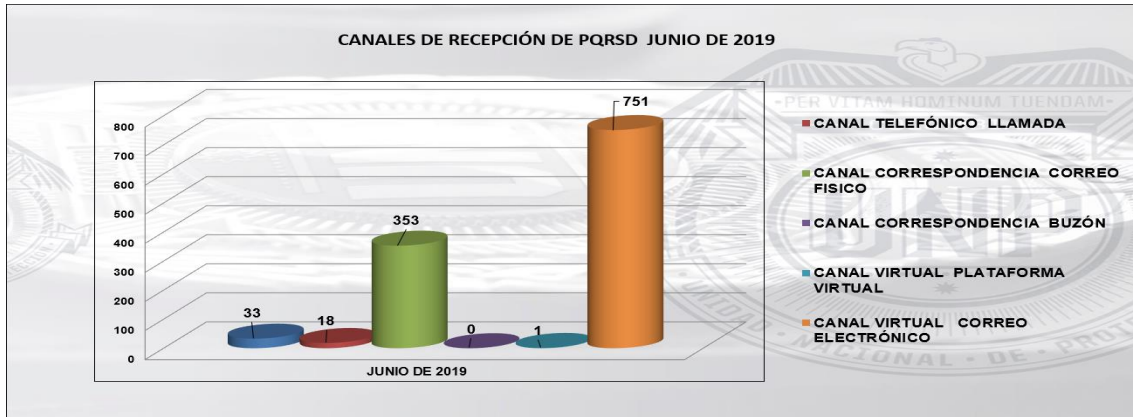
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica de canales de recepción de PQRSD del mes de junio 2019.



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	
JUNIO DE 2019	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	423
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	45
QUEJA	23
RECLAMO	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	660
SUGERENCIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1156</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

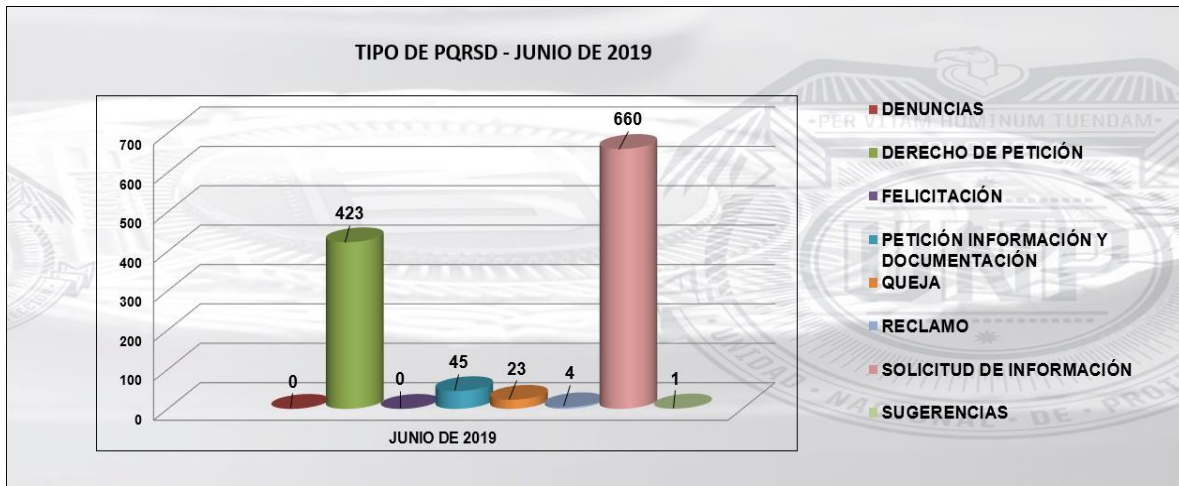
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica tipo de PQRSD de junio.



### c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
JUNIO DE 2019	
EMPRESA	12
ENTIDAD PÚBLICA	638
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	17
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	485
VEEDURÍAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1156</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

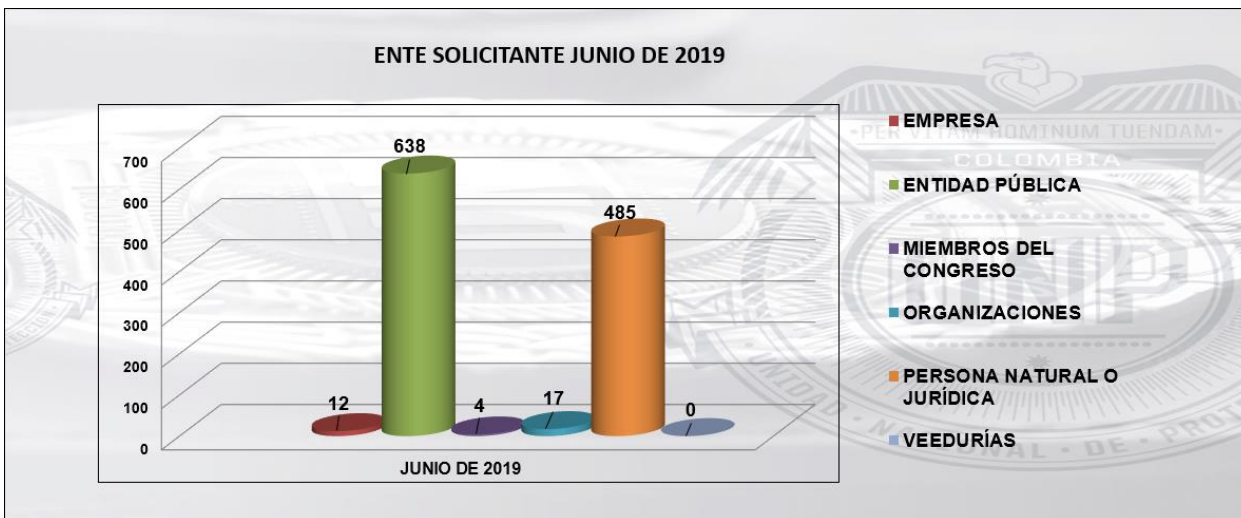
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica ente solicitante junio 2019.



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

### 10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

#### PRESENTACIÓN

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 PQRSDE DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 junio 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 PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 PQRS D.

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

### TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA PERIODO JUNIO 2019								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
2	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
3	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
4	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
5	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
6	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
7	NO	4	4	SI	SI	5	B	F
8	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
9	SI	5	4	SI	SI	4	B	M
10	NO	4	5	SI	SI	5	B	M



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
16	SI	4	4	SI	SI	4	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 16 personas encuestadas 7 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 44% de la población muestra.

Así las cosas el 56% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	7	44%
	NO	9	56%
<b>TOTAL</b>		16	100%



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

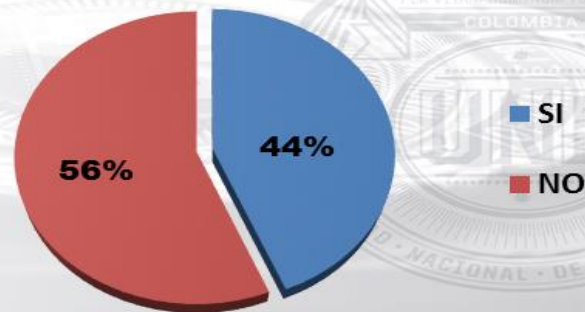
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



### OPORTUNIDAD

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

El 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	8	50%
	5	8	50%
TOTAL		16	100%



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

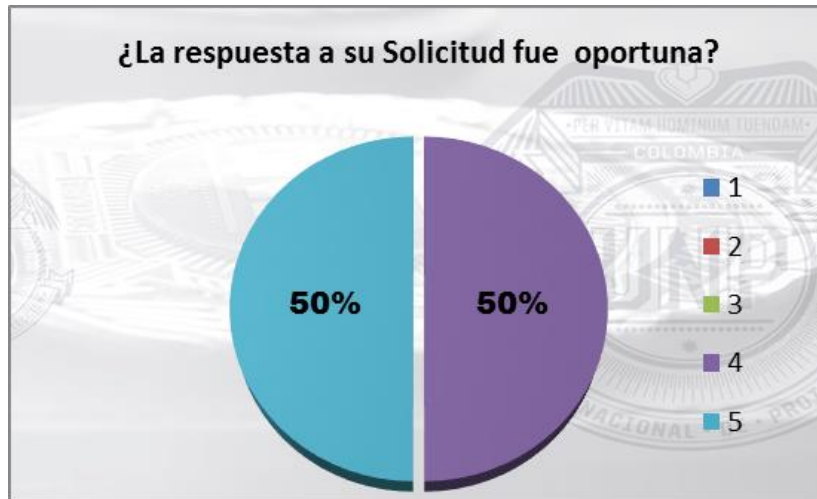
JUNIO 2019

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 fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

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	10	63%
	5	6	70%
<b>TOTAL</b>		16	100%



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



## DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, que esta relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados en Bogotá, 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	16	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		16	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

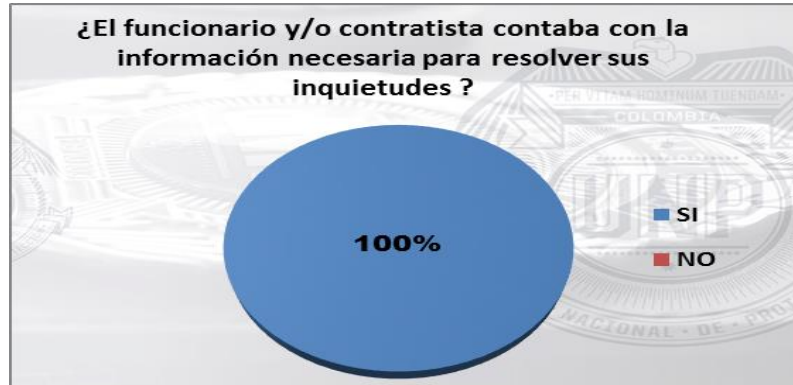
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



DOMINIO

En lo concerniente a la quinta pregunta **¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?** que esta relacionada con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRSD impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 100% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	16	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		16	100%



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

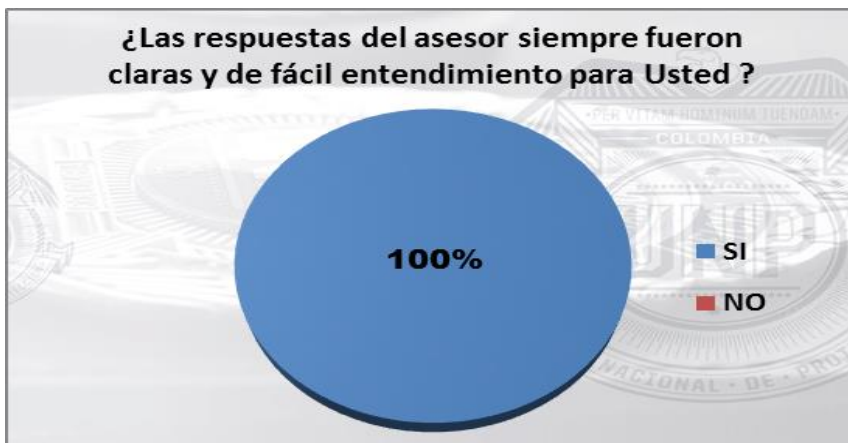
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



### PERCEPCIÓN

A la pregunta **¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual), es para usted?**, debe tenerse en cuenta que la escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, en la presente encuesta podemos determinar que de las 16 personas encuestadas en Bogotá, el 100% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	9	44%
	5	7	56%
<b>TOTAL</b>		16	100%



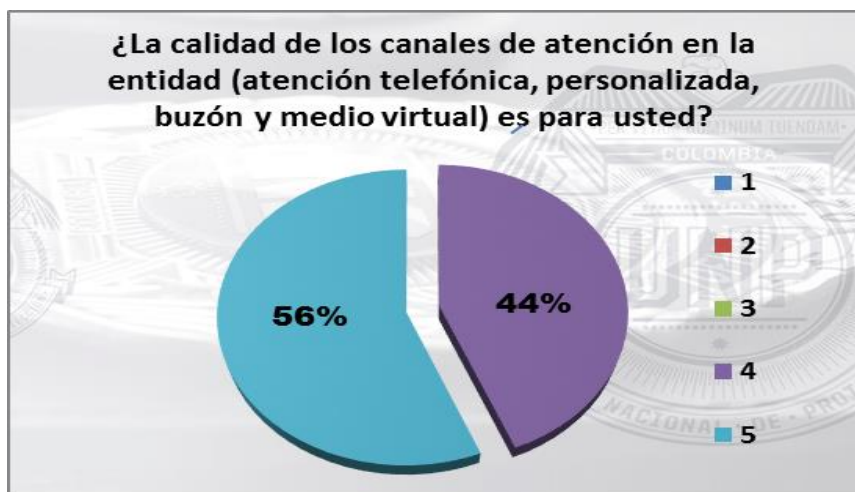


## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 califica nuestro servicio?	B	16	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		16	100%



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 16 encuestas realizadas; siete son mujeres, que corresponde a un 44%, y nueve son hombres, que corresponde al 56% del total de los encuestados durante el mes de junio de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	44%
HOMBRES	9	56%
TOTAL	16	100%

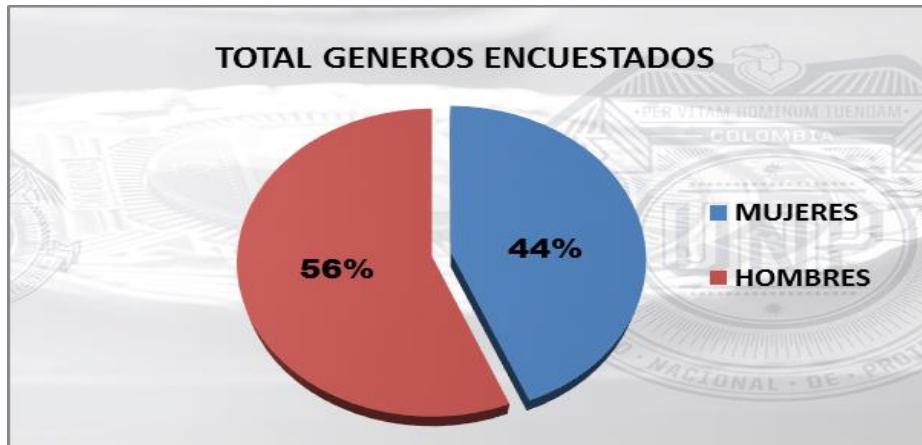


# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 34 personas encuestadas en Bogotá en el mes de junio del 2019, nueve (9) son mujeres, 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%
<b>TOTAL</b>		7	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		9	100%

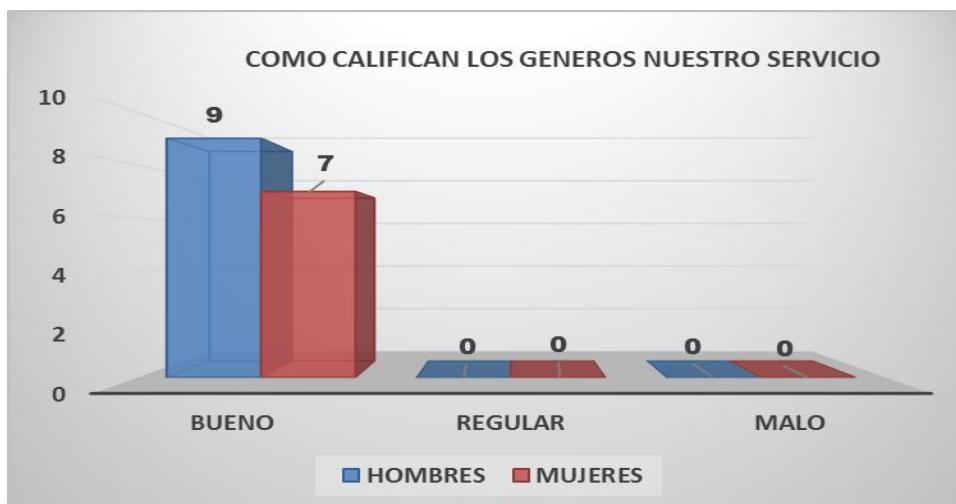


# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de junio de 2019 diligenciaron 44 encuestas en las ciudades de: Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Pasto.

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REGIONALES PERIODO JUNIO 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	M	B/QUILLA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3	si	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
4	SI	4	5	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	B/QUILLA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	-	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/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	SI	4	4	SI	SI	4	B	F	CUCUTA
25	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
34	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE

### 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 34 personas encuestadas en el mes de junio de 2019, el 41% de ellas ya habían elevado una PQRS D ante la entidad, el 59% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	14	41%
	NO	20	59%
TOTAL		34	100%

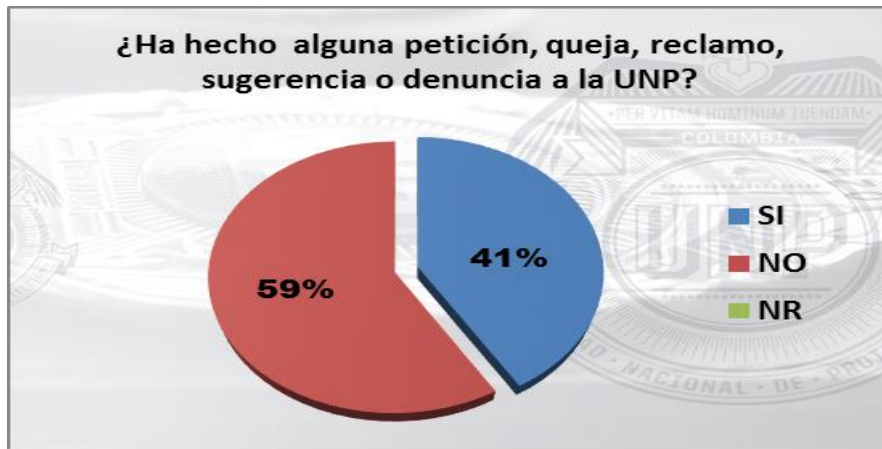


# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 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 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	3	9%
	5	31	91%
<b>TOTAL</b>		34	100%



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## ORIENTACIÓN

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

El 97% de los encuestados han considerado que se siente satisfecho con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida orientación que ha dado el asesor en cada caso, correspondiendo a la valoración 4 y 5 de la escala. Una persona no respondió esta pregunta esto equivale al 3%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	6%
	5	31	91%
	NR	1	3%
<b>TOTAL</b>		34	100%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## DOMINIO

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

El 100% de los 34 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	34	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		34	100%



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

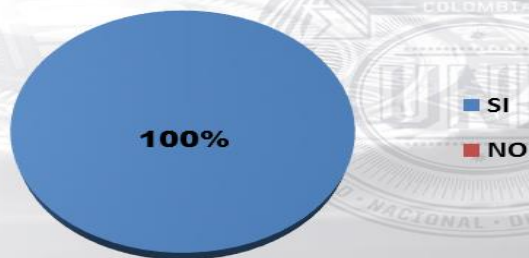
JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

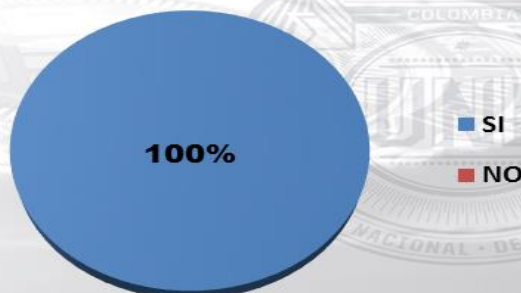


El 100% de los 34 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

### PREGUNTA 5

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	34	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		34	100%

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





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PERCEPCIÓN

A la pregunta **¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual, es para usted?**, podemos determinar que de las 34 personas encuestadas durante el mes de junio de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5,

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	4	12%
	5	30	88%
<b>TOTAL</b>		34	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

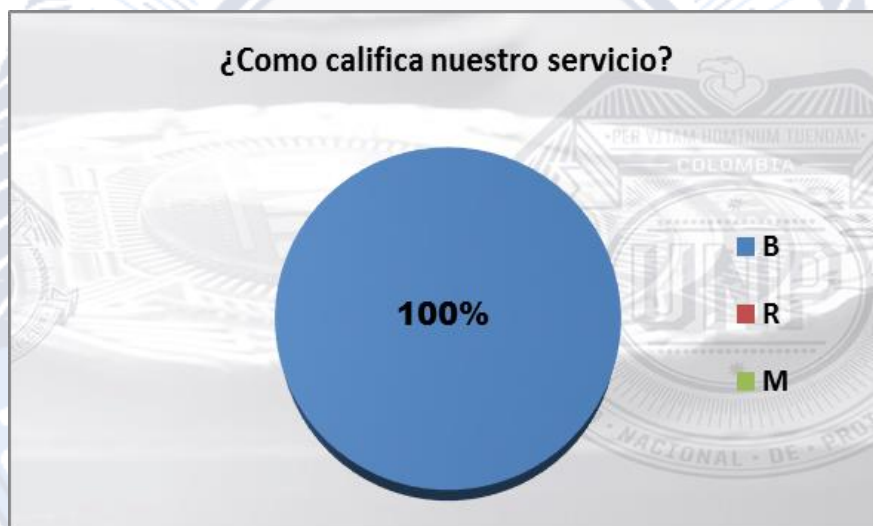
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### SATISFACCIÓN

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

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	34	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

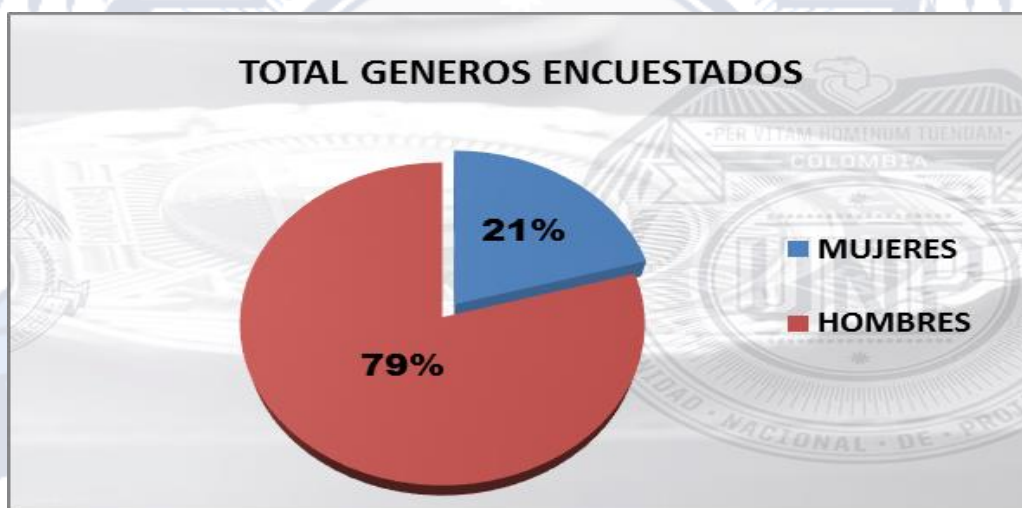
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 44 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta e Ibagué; se tiene que 7 son mujeres que corresponde al 21% y 27 son hombres que equivale al 79% del total de los encuestados durante el mes de junio de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	21%
HOMBRES	27	79%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

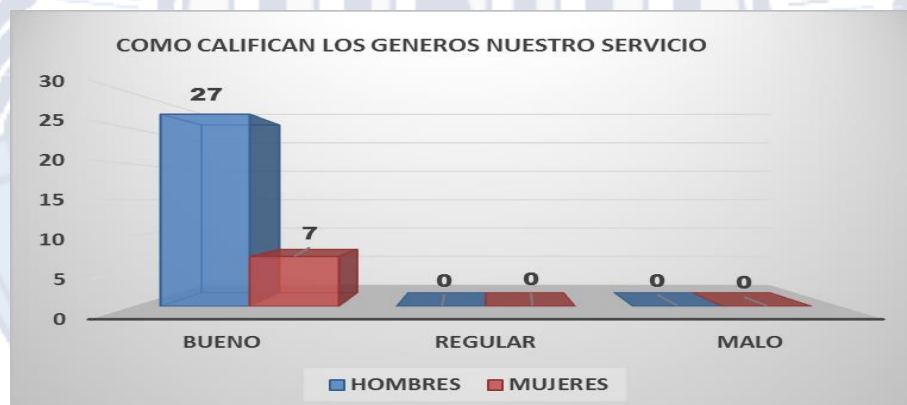


### PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 34 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de junio de 2019, siete (7) 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	27	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		27	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

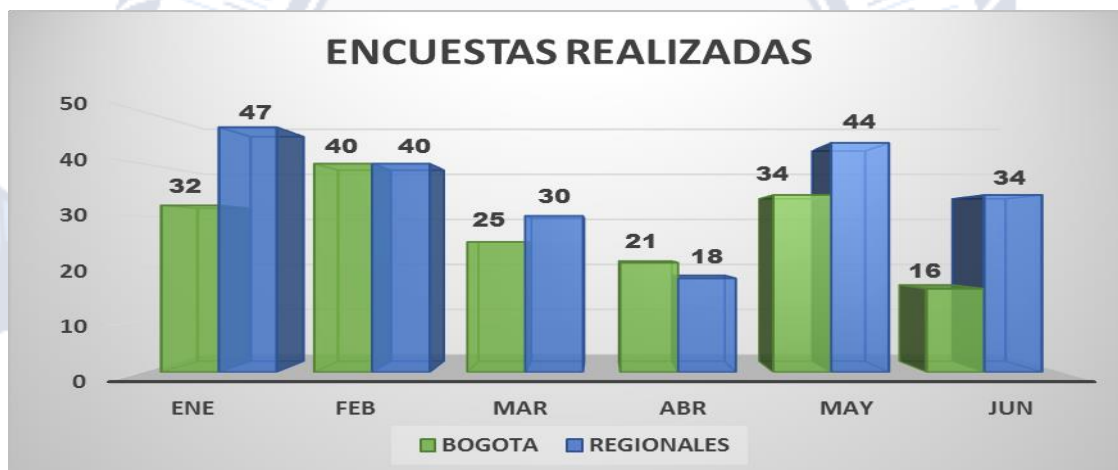


### 11. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a junio 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,

#### ➤ TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JUNIO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
ABRIL	21	18
MAYO	34	44
JUNIO	16	34





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

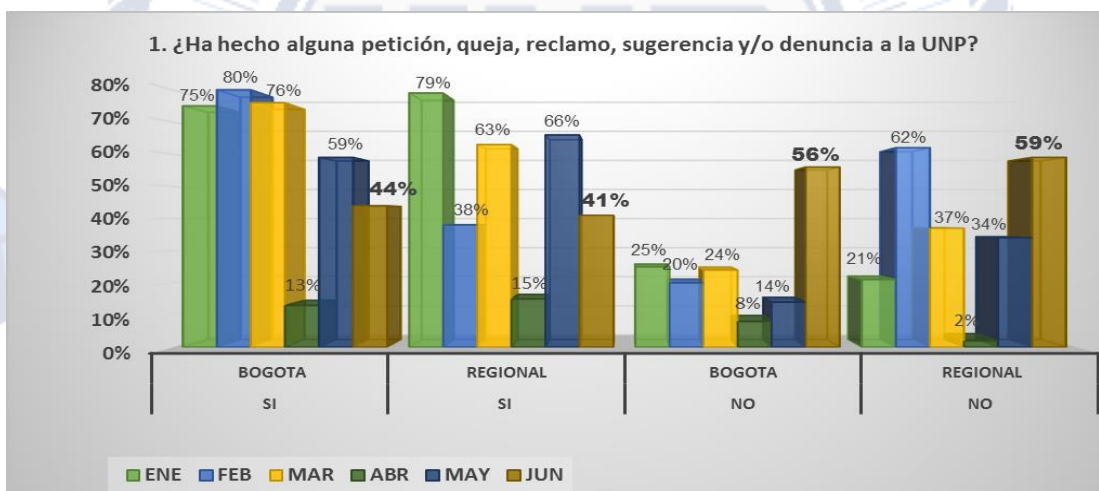


## ➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

### 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, 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%
MAYO	59%	66%	14%	34%
JUNIO	44%	41%	56%	59%







# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

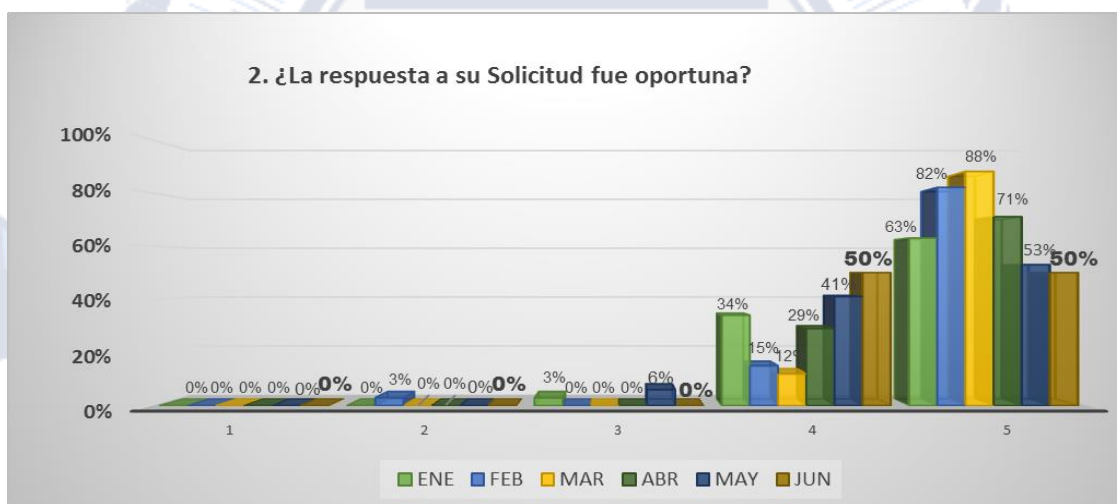
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 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					
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%
MAYO	0%	0%	6%	41%	53%
JUNIO	0%	0%	0%	50%	50%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JUNIO 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%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%
JUNIO	0%	0%	0%	9%	91%

## 2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

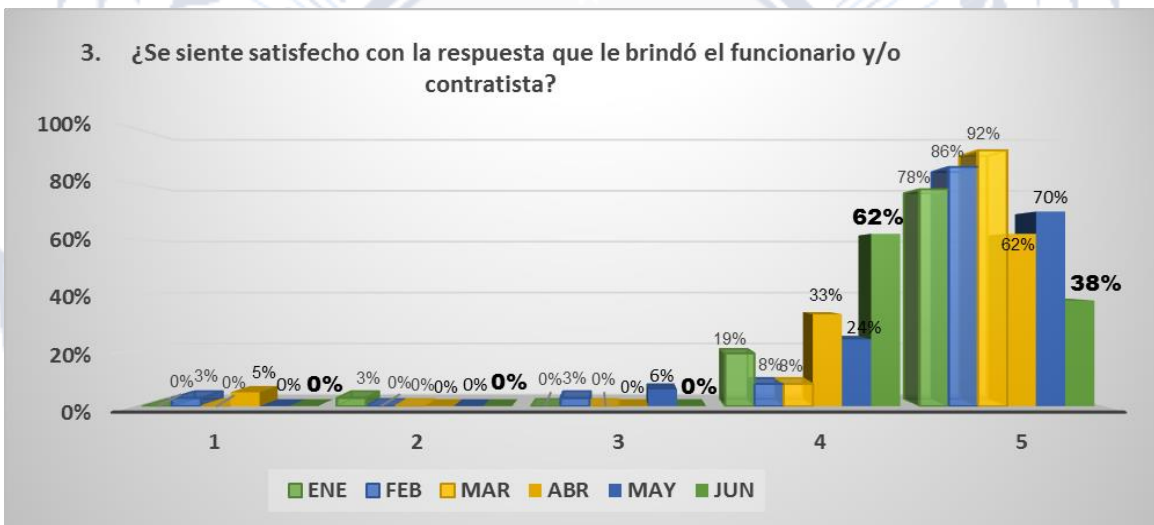
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 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? 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%
MAYO	0%	0%	6%	24%	70%
JUNIO	0%	0%	0%	62%	38%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**

**JUNIO 2019**

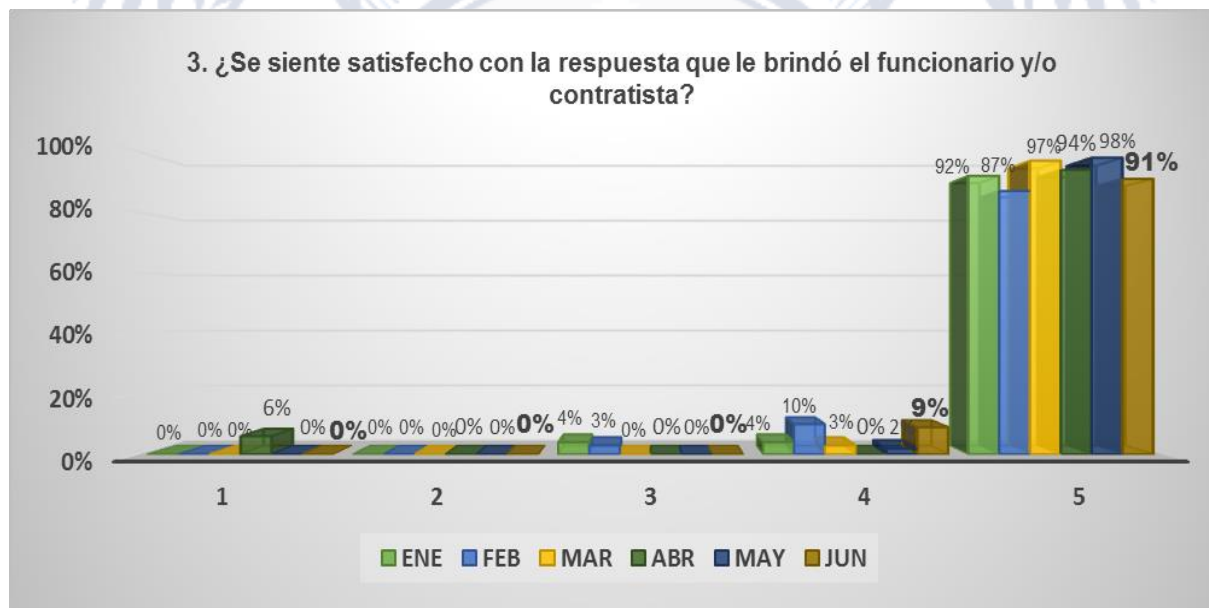
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 Proteccion 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%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%
JUNIO	0%	0%	0%	9%	91%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

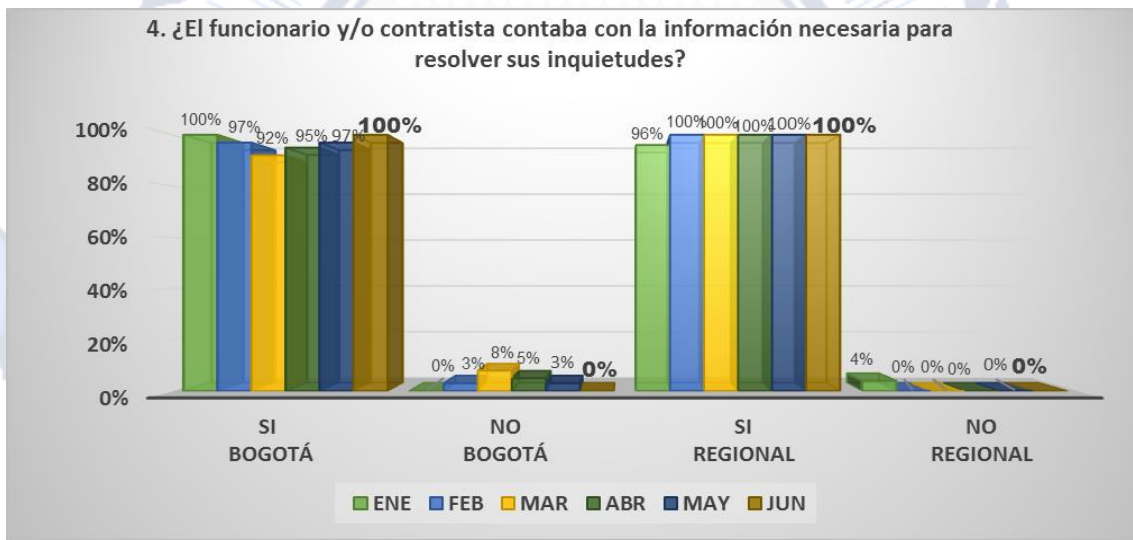
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?”, 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%
MAYO	97%	3%	100%	0%
JUNIO	100%	0%	100%	0%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

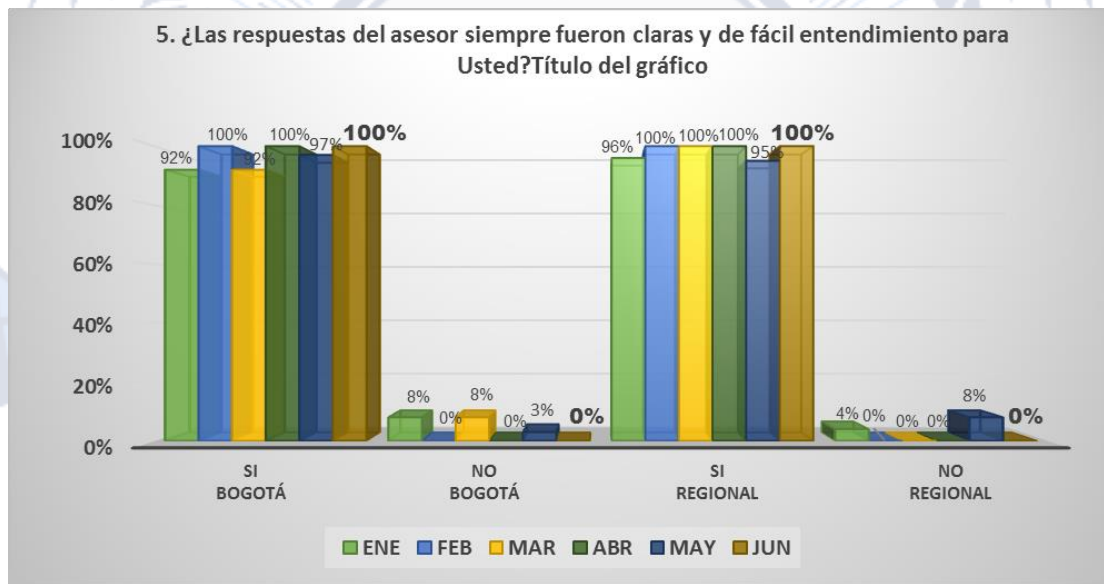
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## PERCEPCION:

¿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:

5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?					
PERIODO	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional	N.R.
ENERO	92%	8%	96%	4%	0%
FEBRERO	100%	0%	100%	0%	0%
MARZO	92%	8%	100%	0%	0%
ABRIL	100%	0%	100%	0%	0%
MAYO	97%	3%	95%	8%	0%
JUNIO	100%	0	100%	0%	0%





**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD**

**JUNIO 2019**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

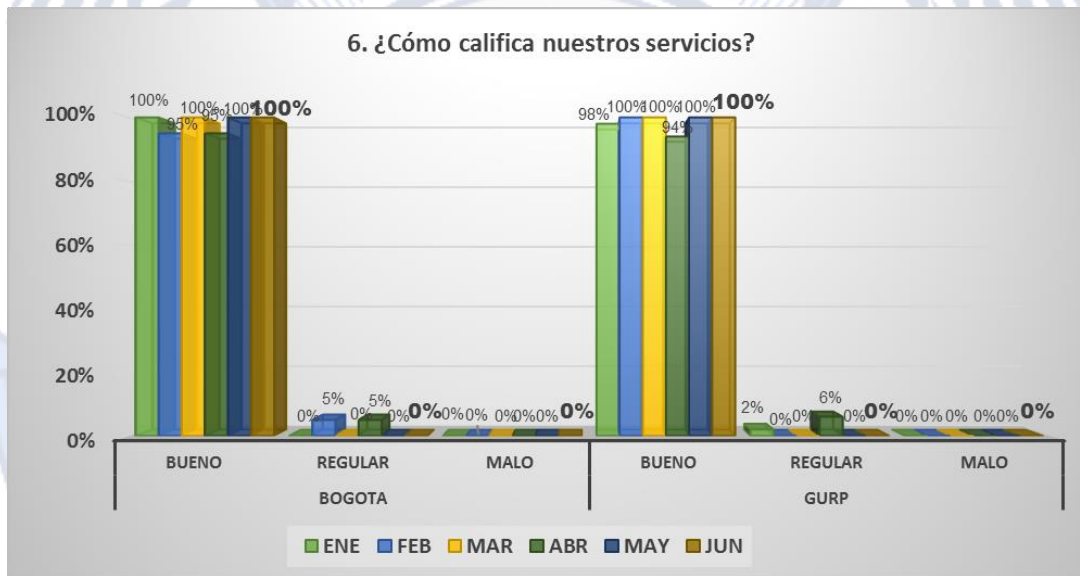
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**SATISFACCION:**

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%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

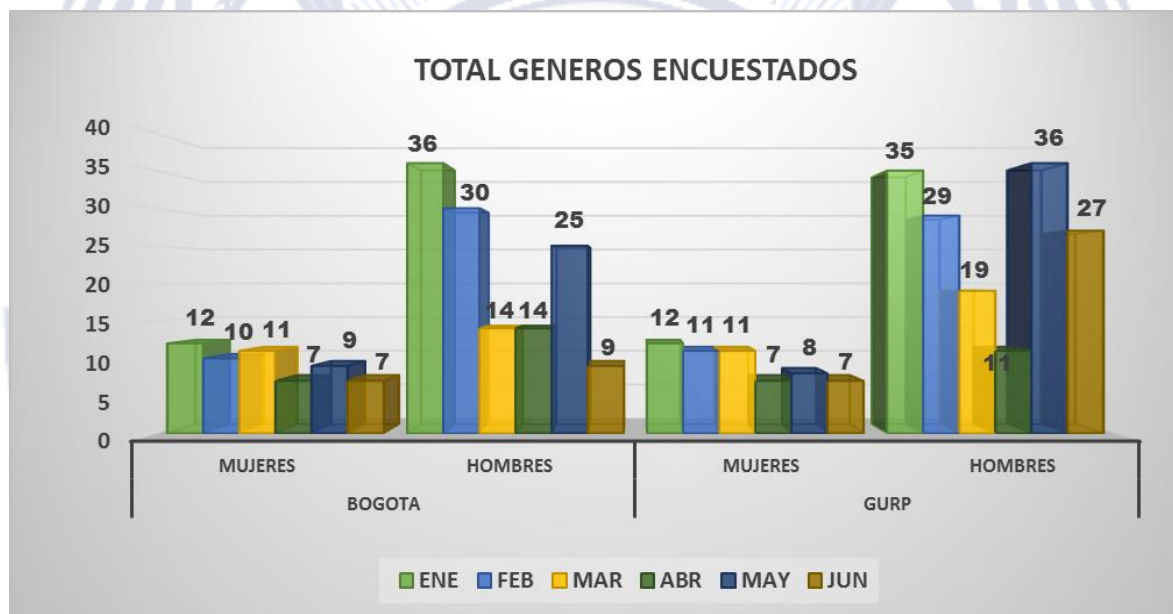
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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

Total, de Géneros Encuestados				
PERIODO	BOGOTA		GURP	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ENERO	12	36	12	35
FEBRERO	10	30	11	29
MARZO	11	14	11	19
ABRIL	7	14	7	11
MAYO	9	25	8	36
JUNIO	7	9	7	27







## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

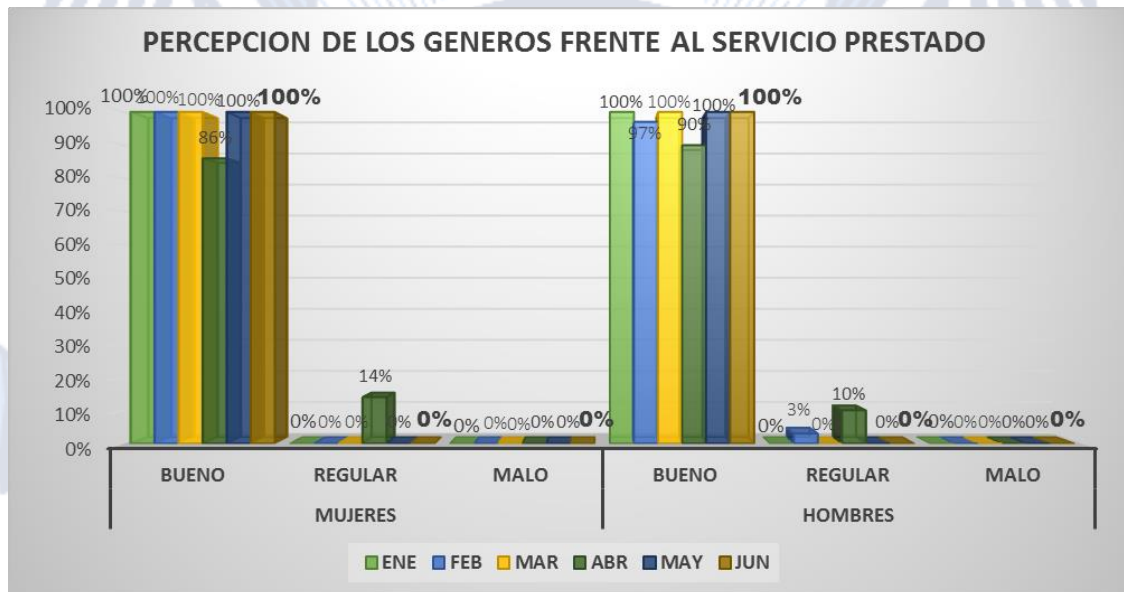
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PERCEPCION DE LOS GENEROS ENCUESTADOS

Percepción de los géneros frente al servicio						
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%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
JUNIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 12. CONCLUSIONES

- Se observa que las 50 personas encuestadas tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de junio del año en curso se sienten satisfechos con nuestro servicio 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 D 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 junio de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 14 mujeres y 36 hombres, aunque la mayor participación fue de los hombres, ambos géneros califican nuestro servicio como Bueno.
- 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.
- 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 página web permitiendo un continuo mejoramiento y optimización en los tiempos de



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 términos de ley.

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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.

Líder del Proceso,

**LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/7/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/7/2019
Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/7/2019

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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD JUNIO 2019

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 30 DE JUNIO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	20	12	18	50
SECRETARIA GENERAL	2	3	0	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	5	4	17
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	68	106	66	240
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	46	16	64
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	4	1	8
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100	82	0	182
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	2	9	14	25
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>269</b>	<b>119</b>	<b>595</b>



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JUNIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

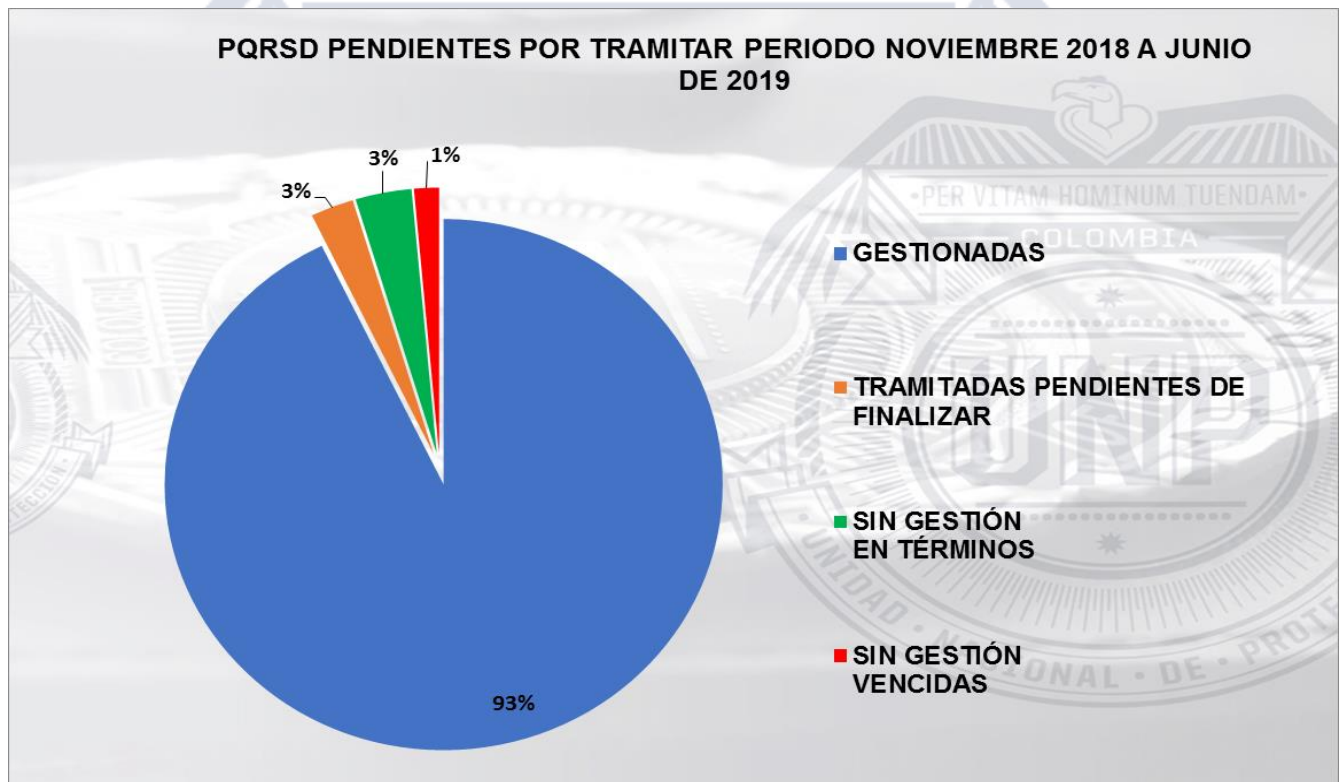
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JUNIO DE 2019

RECIBIDAS	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
8265	7670	207	269	119
	93%	3%	3%	1%

## PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JUNIO DE 2019



LUZ ANGÉLICA VIZCAINO SOLANO  
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información