



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS D**

JULIO

BOGOTÁ D.C

08/8/2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 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 JULIO.....	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 JULIO 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 JULIO.....	33
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS D	34
8. PQRS D RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES JULIO.....	34
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	35
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES JULIO 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 JULIO DE 2019)	62
12. CONCLUSIONES	74
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO JULIO 2019.....	77



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 julio 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 julio y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1342** 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 julio, 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 D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

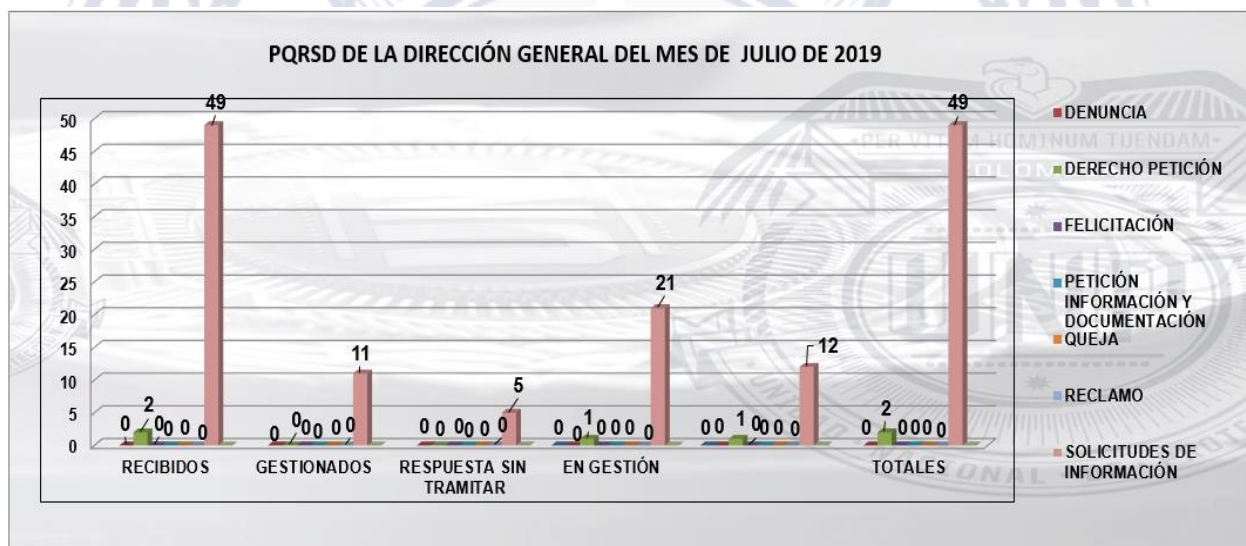
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	2	0	0	1	1	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	49	11	5	21	12	49
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	51					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

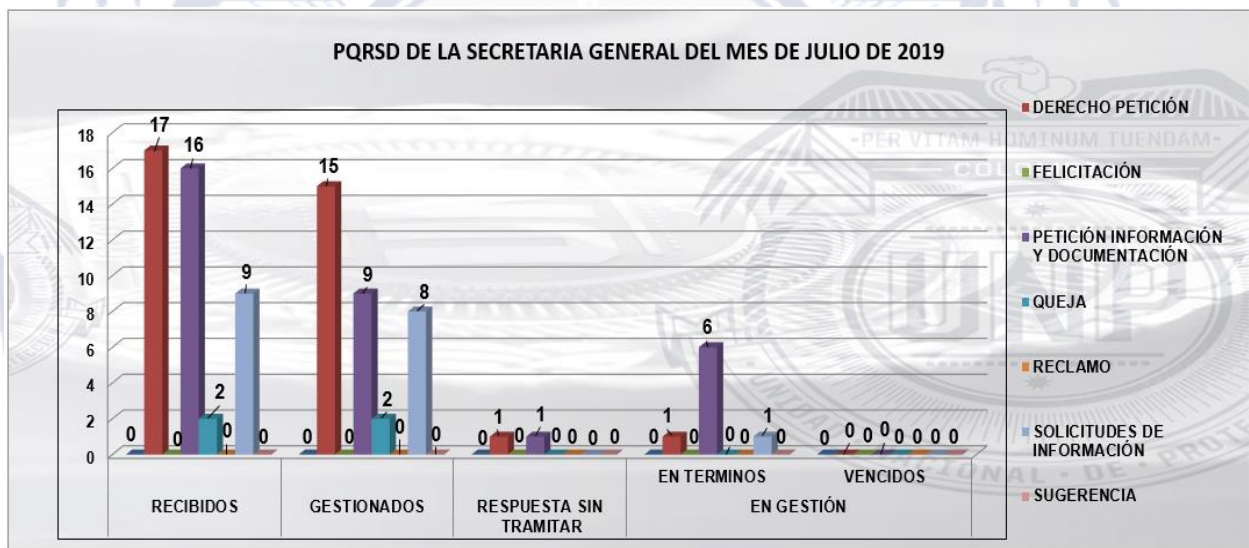
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS D DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	17	15	1	1	0	17
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	16	9	1	6	0	16
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	8	0	1	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	44					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

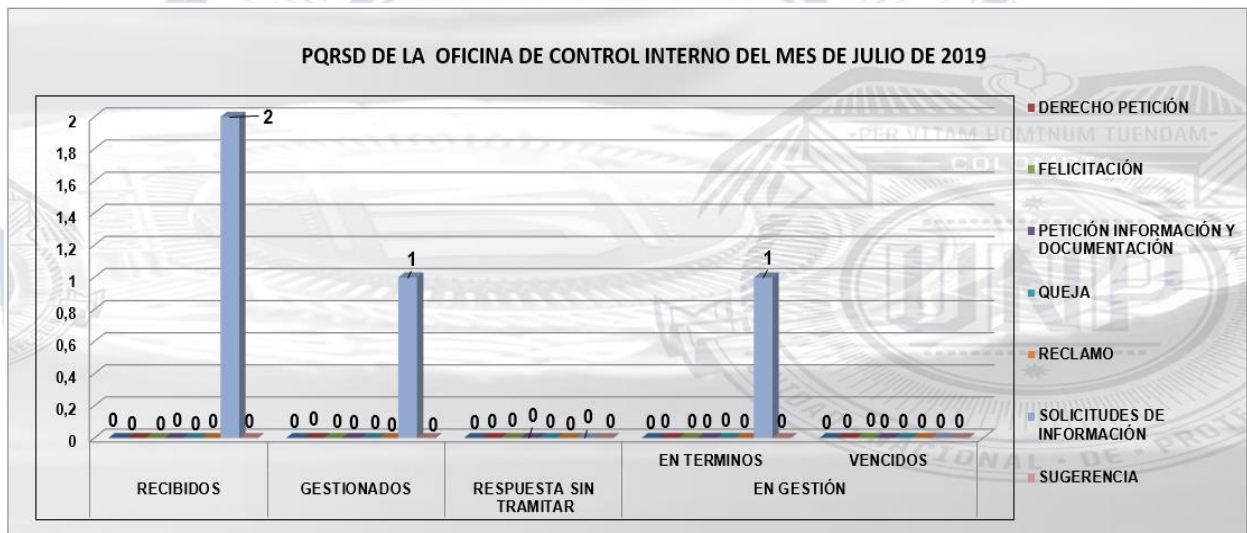
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	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	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	2					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

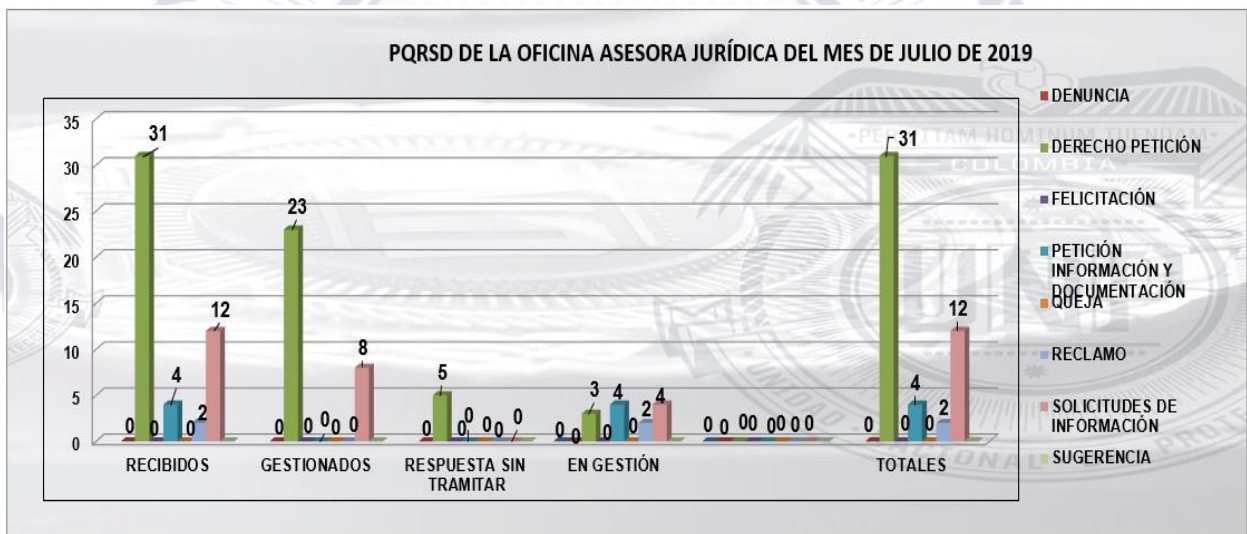
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	31	23	5	3	0	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	4	0	0	4	0	4
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	2	0	0	2	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	8	0	4	0	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	49					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

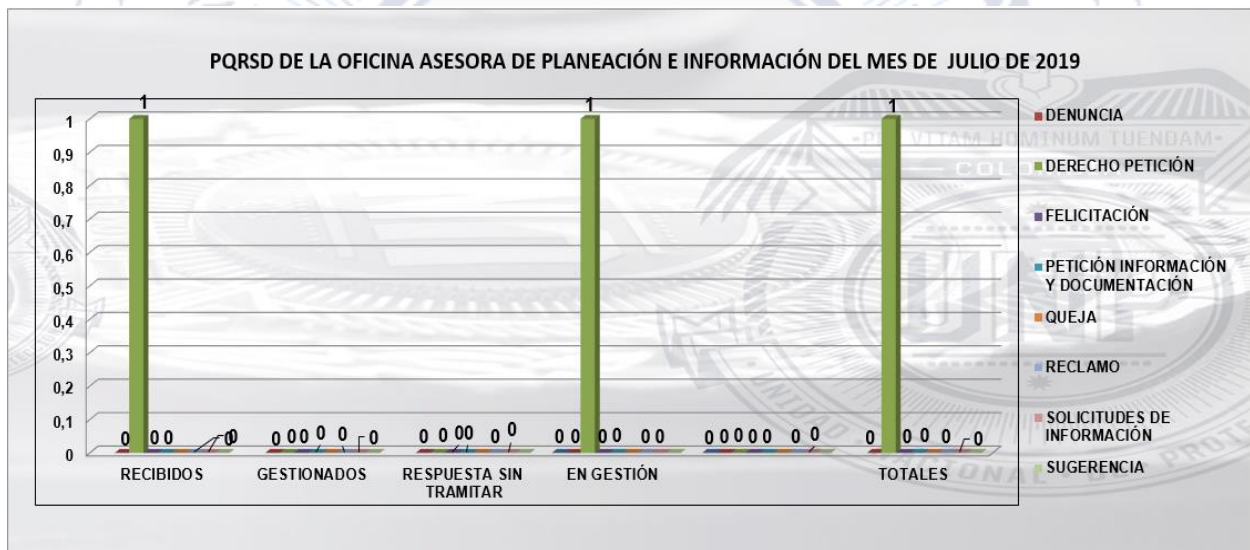
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	0	0	1	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	1					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

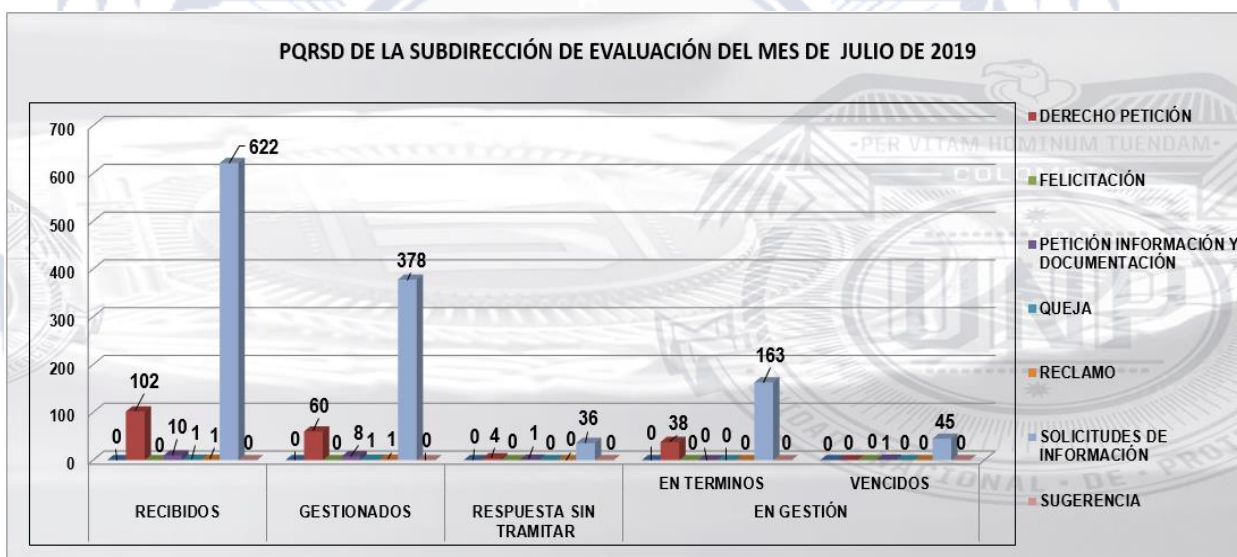
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	102	60	4	38	0	102
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10	8	1	0	1	10
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	622	378	36	163	45	622
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	736					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

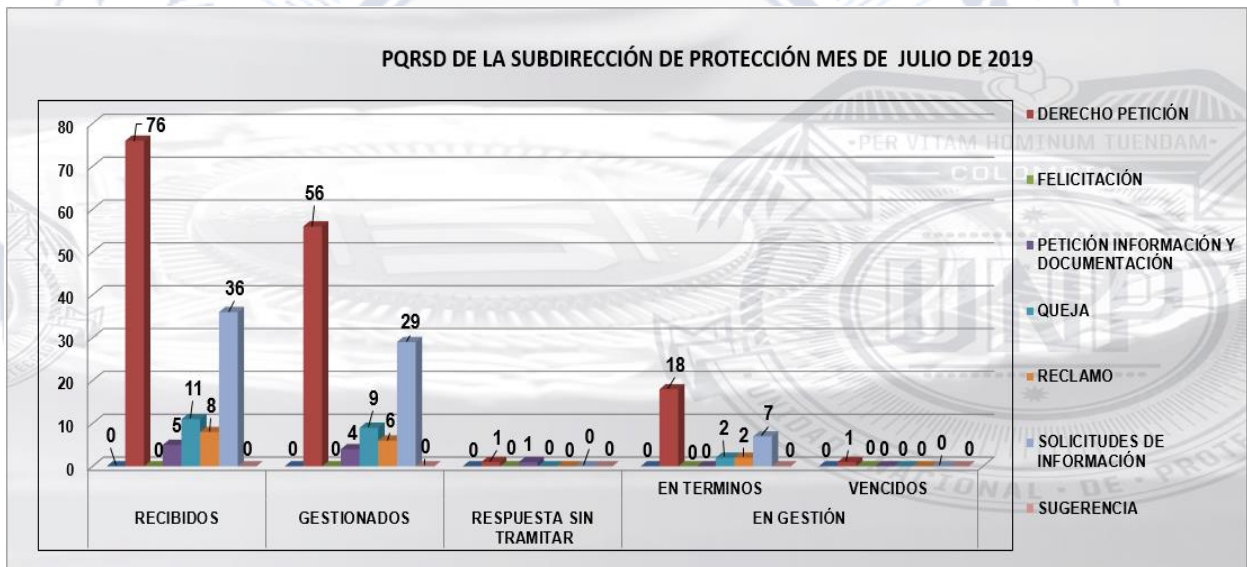
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	76	56	1	18	1	76
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	4	1	0	0	5
QUEJA	11	9	0	2	0	11
RECLAMO	8	6	0	2	0	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	29	0	7	0	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	136					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

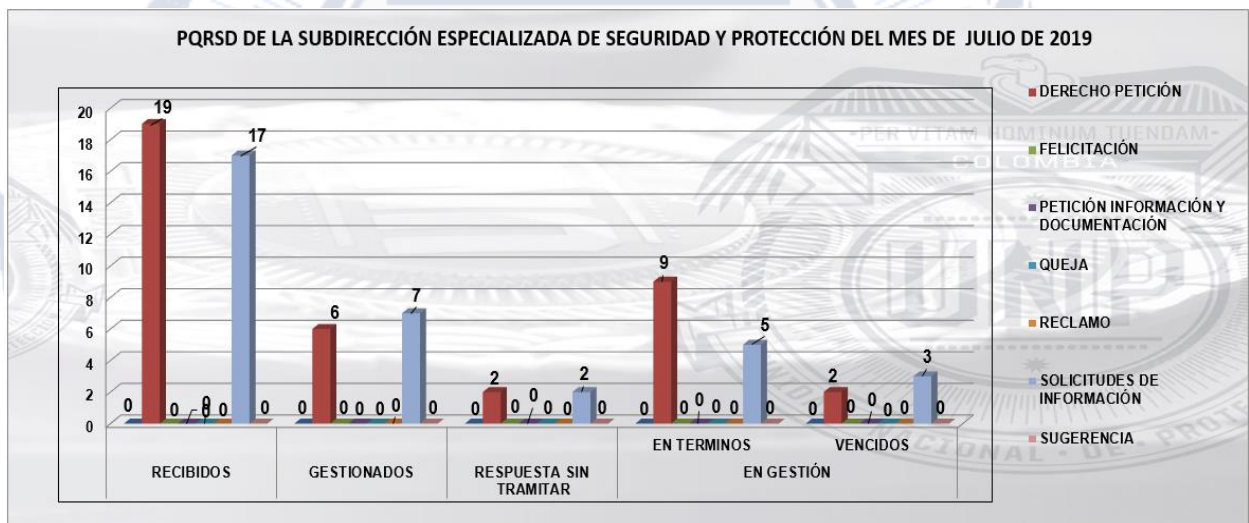
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	19	6	2	9	2	19
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	17	7	2	5	3	17
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	36					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

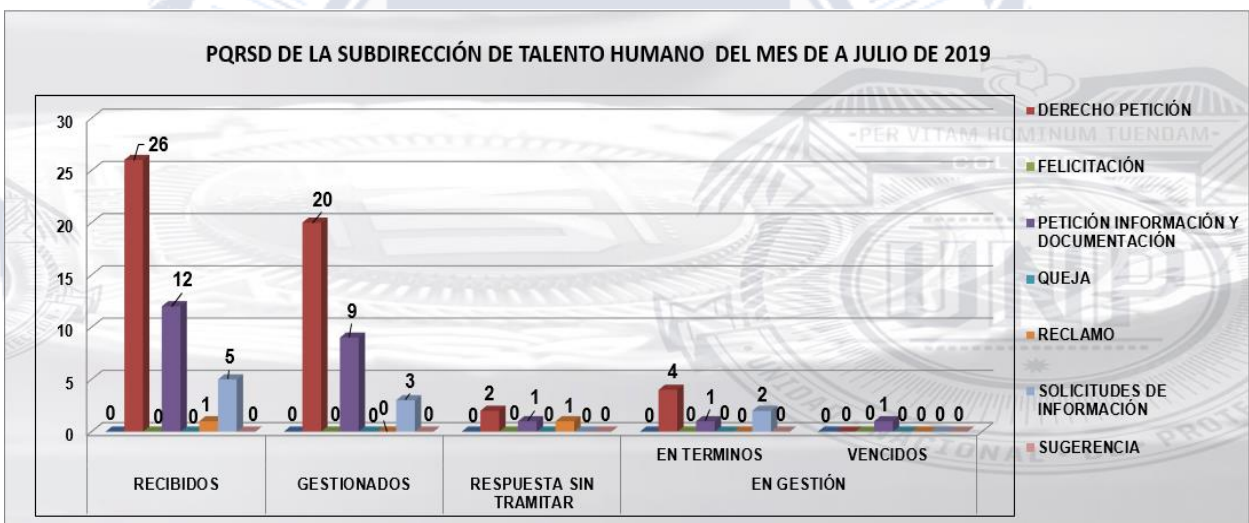
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	26	20	2	4	0	26
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	9	1	1	1	12
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	0	1	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5	3	0	2	0	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	44					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

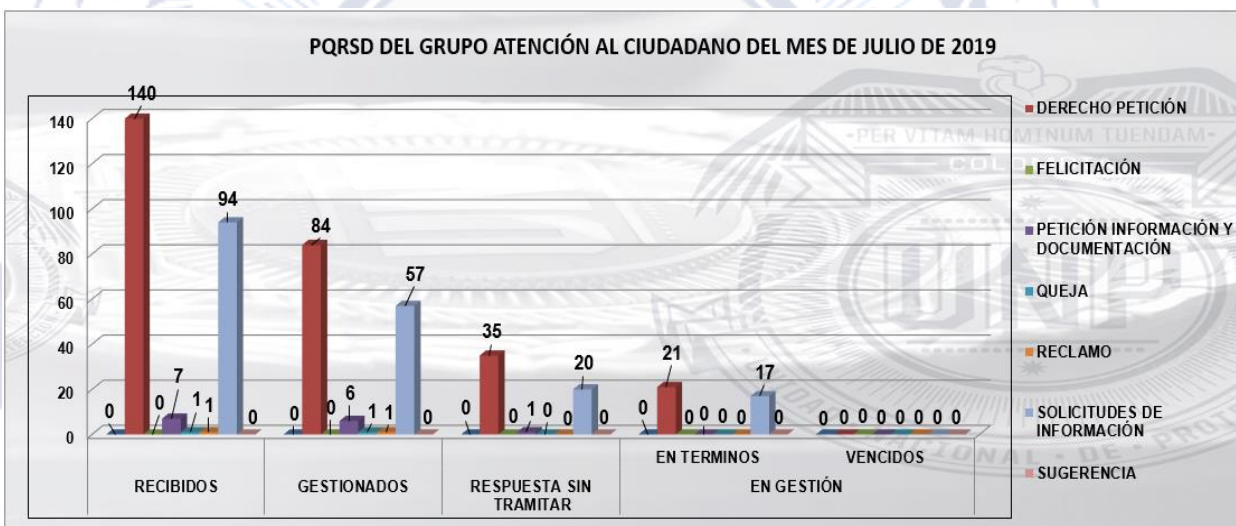
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	140	84	35	21	0	140
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	6	1	0	0	7
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	94	57	20	17	0	94
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	243					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

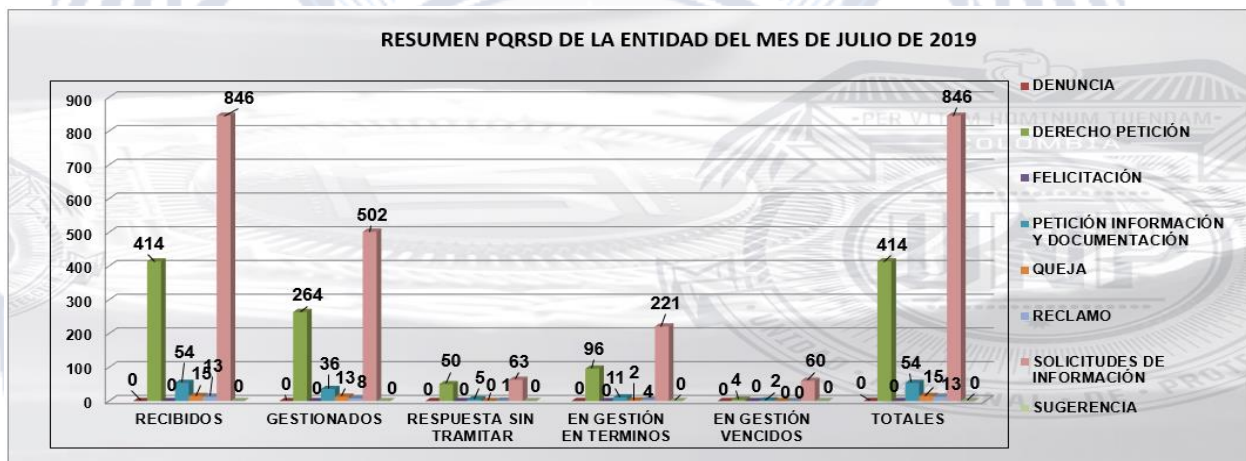
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRS D DE LA ENTIDAD DEL MES DE JULIO DE 2019						
JULIO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	414	264	50	96	4	414
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	54	36	5	11	2	54
QUEJA	15	13	0	2	0	15
RECLAMO	13	8	1	4	0	13
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	846	502	63	221	60	846
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1342					



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

JULIO 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 (junio) que debieron contestarse en el mes de julio, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1402** PQRSD, de ese total fueron respondidas **1180** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **84,17%**

El restante **15,83%** 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 JULIO

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

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

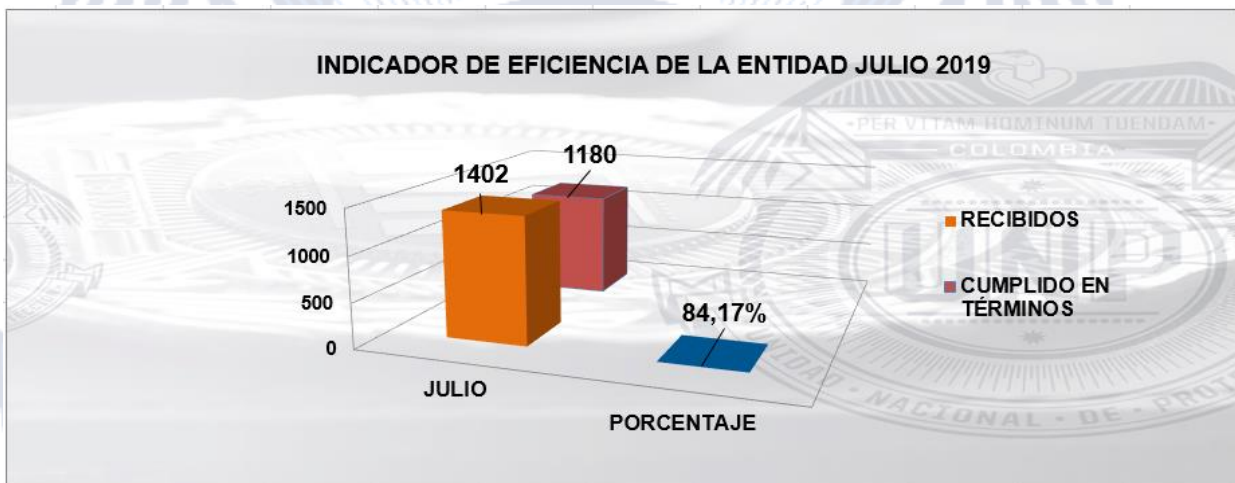
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD RECIBIDAS EN SIGOB EN EL MES DE JULIO 2019	1342	942
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	598	466
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	383	383
PQRSD PENDIENTES DE JUNIO 2019	395	305
TOTAL	1402	1180
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	84,17%	

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



Formula (No. de PQRSD 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 DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

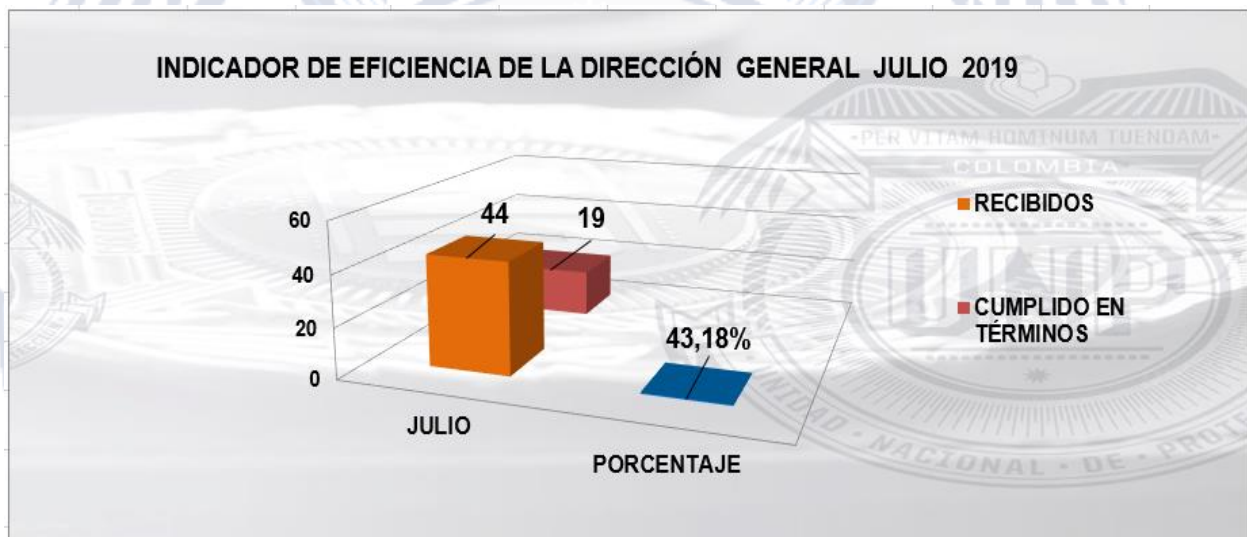
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	24	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	5	5
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	15	7
TOTAL	44	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	43,18%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

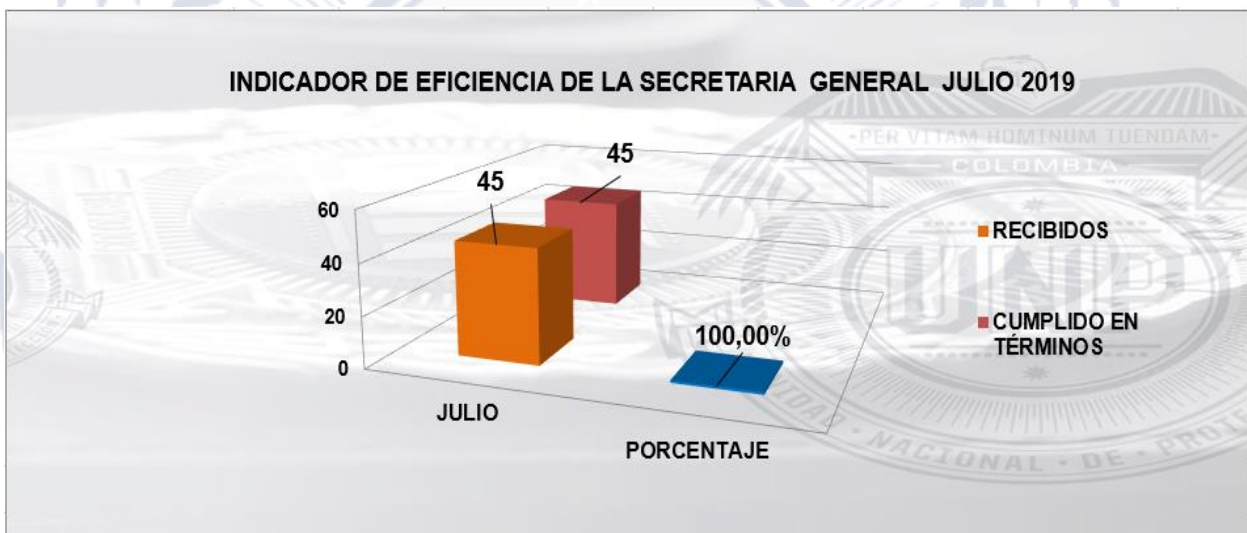
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	16	16
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	20	20
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	9	9
TOTAL	45	45
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	0	0
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	1	1
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	1	1
TOTAL	2	2
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

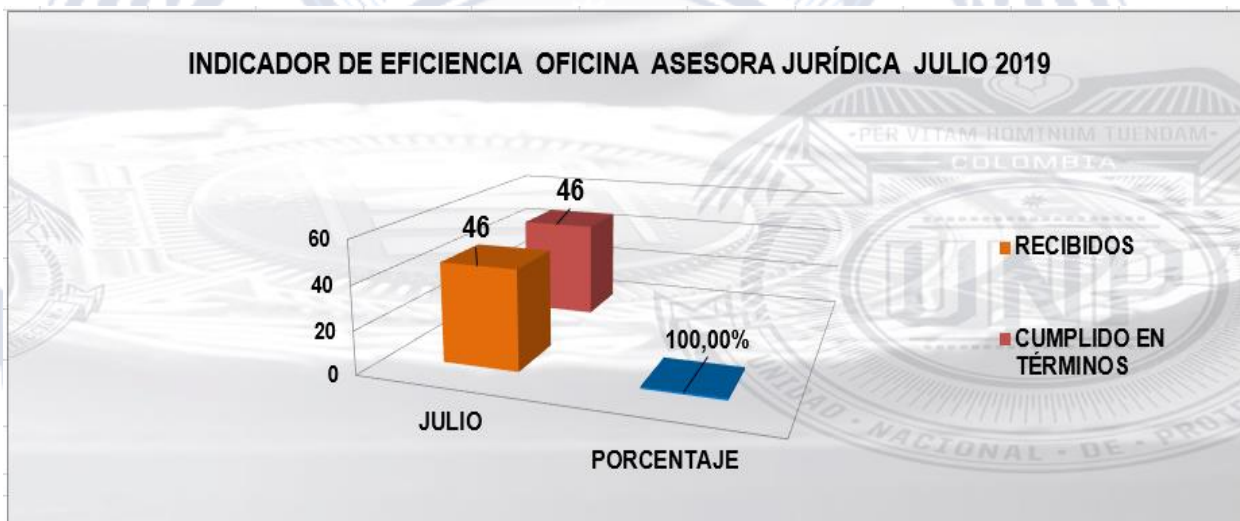
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	18	18
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	19	19
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	9	9
TOTAL	46	46
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

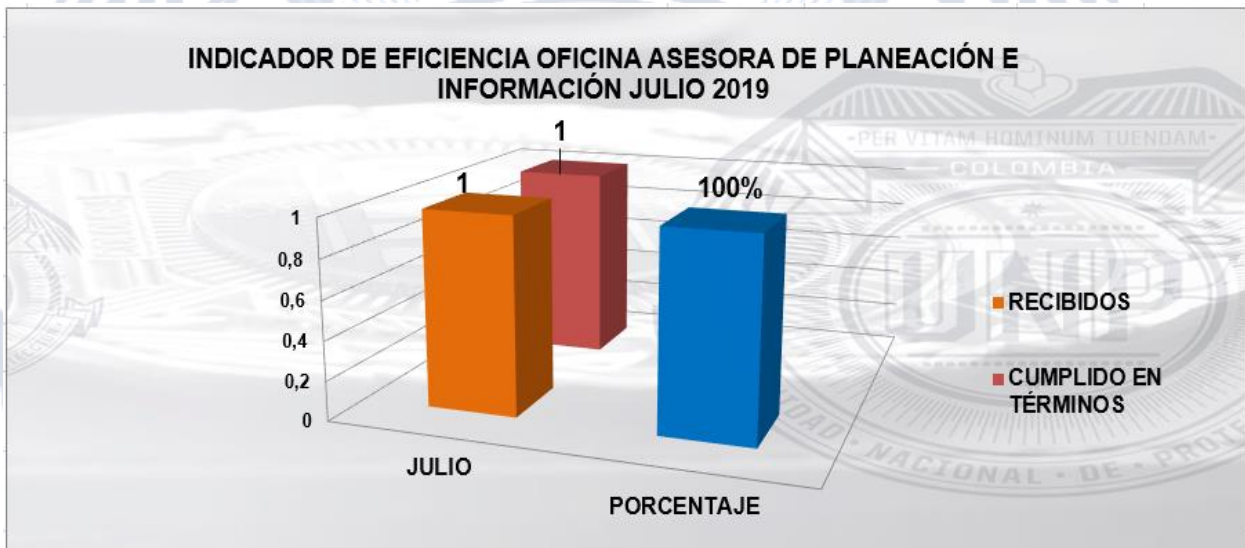
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	0	0
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	1	1
TOTAL	1	1
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

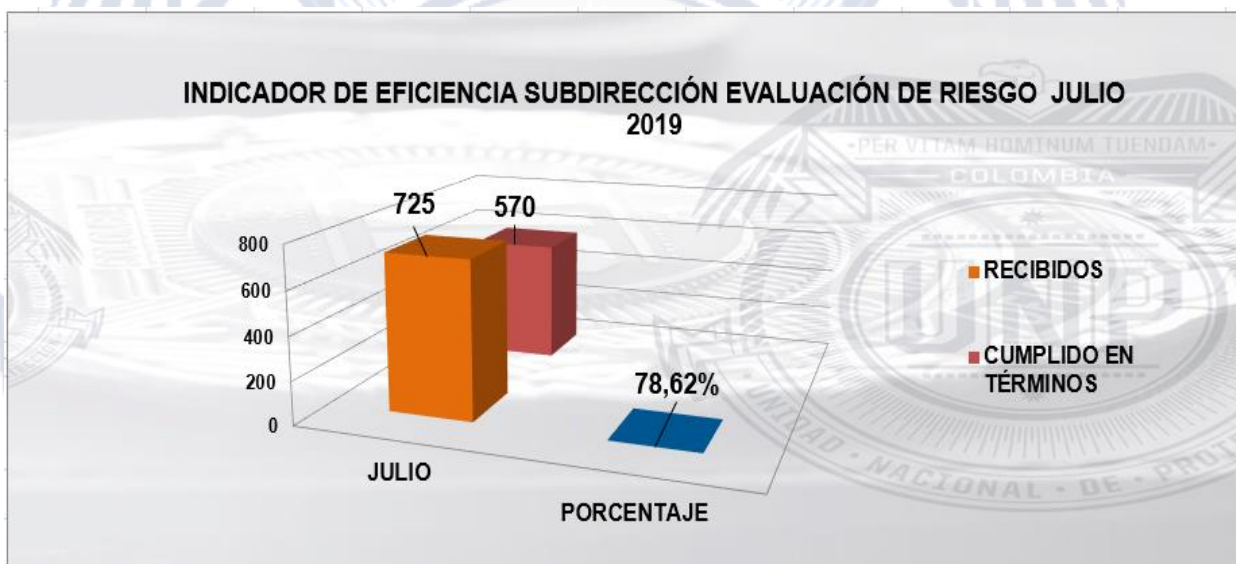
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	352	253
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	182	182
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	191	135
TOTAL	725	570
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	78,62%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

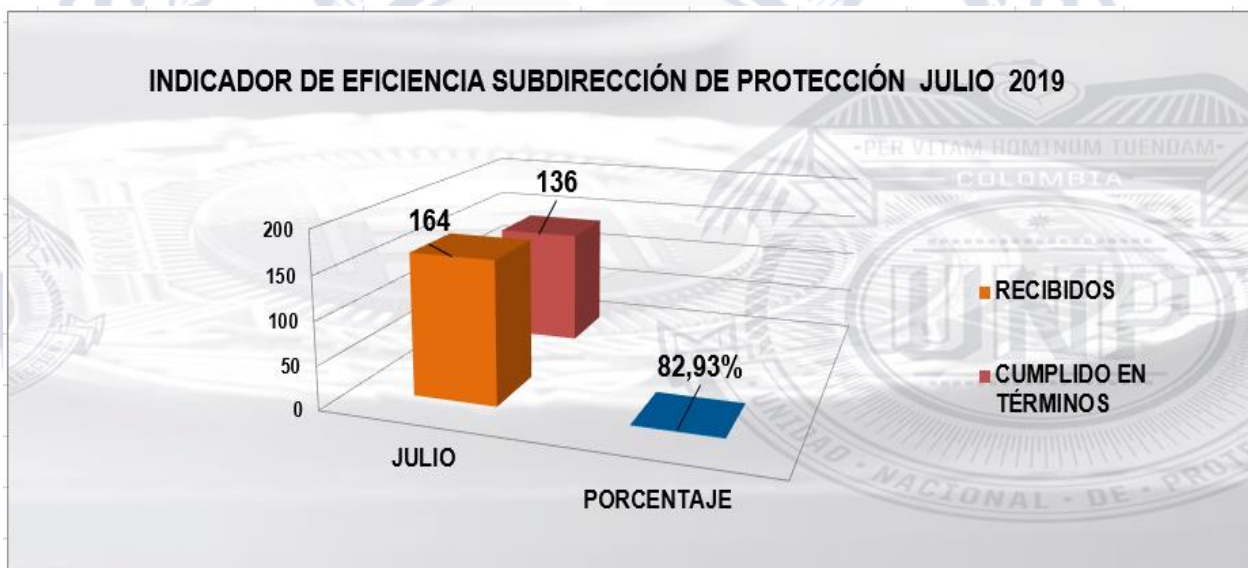
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	59	50
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	48	48
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	57	38
TOTAL	164	136
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	82,93%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

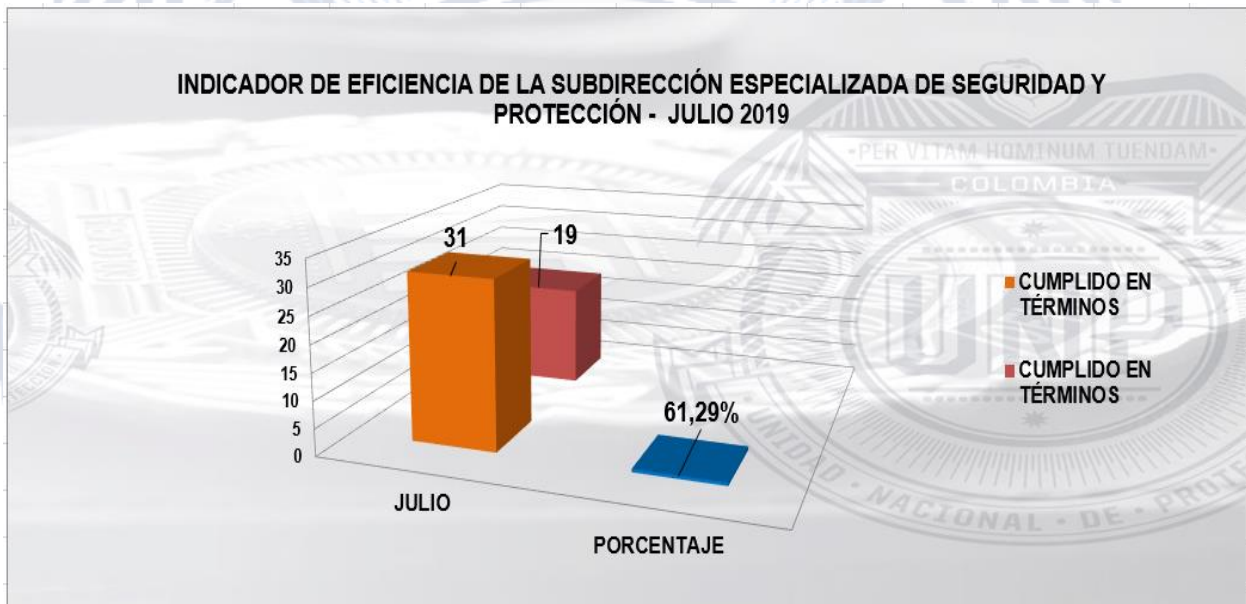
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	16	10
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	5	5
PQRS D PENDIENTES DE JUNIO 2019	10	4
TOTAL	31	19
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	61,29%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

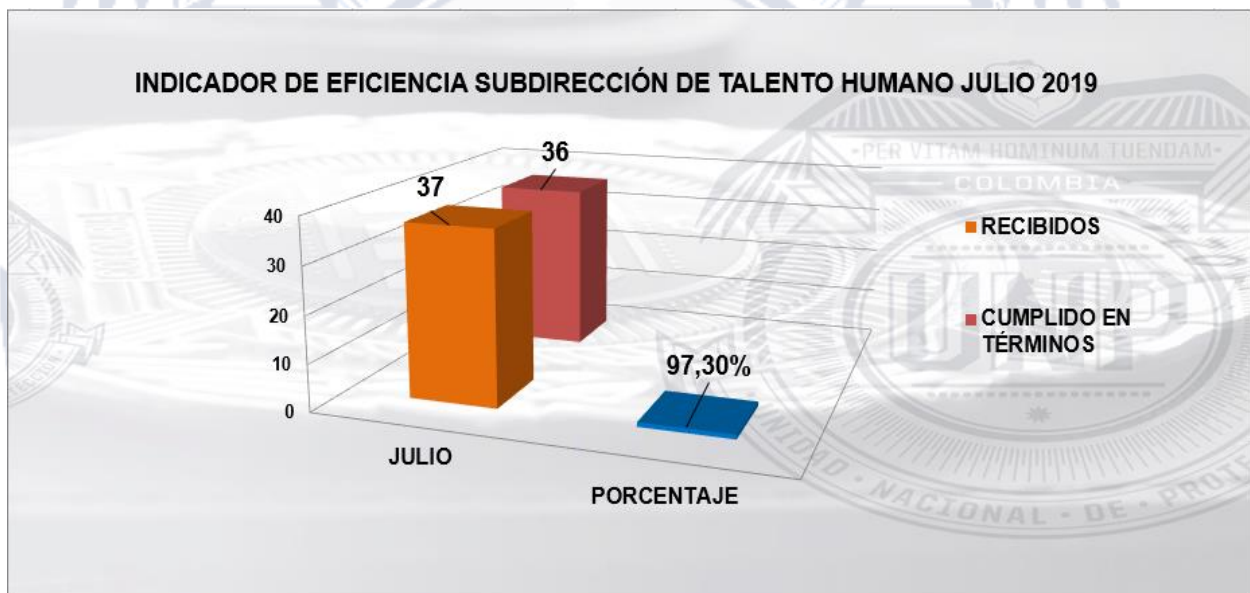
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	21	20
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	16	16
PQRS PENDIENTES DE JUNIO 2019	0	0
TOTAL	37	36
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	97,30%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

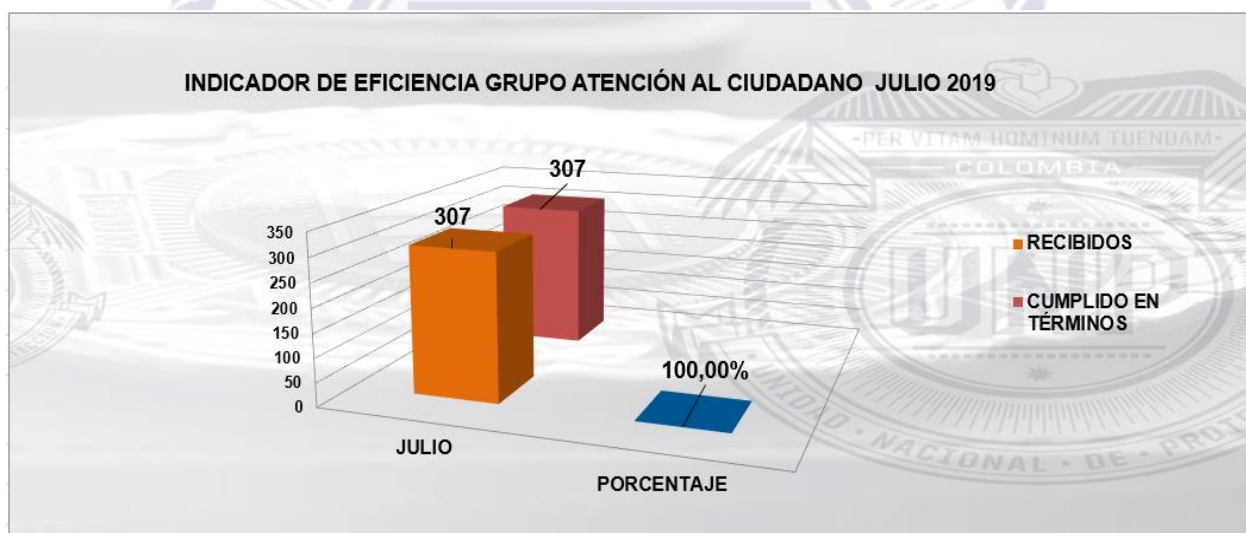
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - JULIO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN JULIO	88	88
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JULIO 2019)	91	91
PQRS D PENDIENTES DE JUNIO 2019	102	102
TOTAL	307	307
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	100,00%	

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



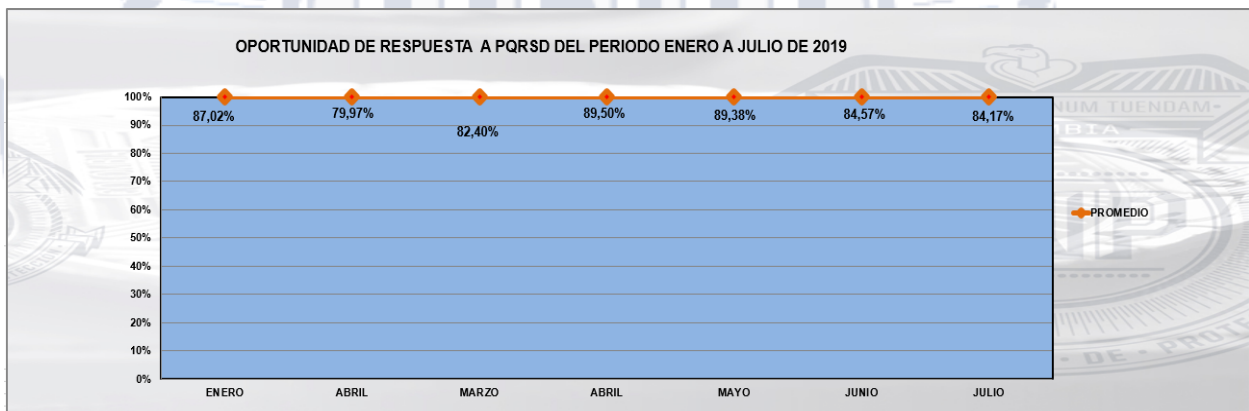
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A JULIO DE 2019

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 JULIO 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	JULIO	REPORTE JULIO
						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
					709		1143		1250		1410		1299		1270		1402		

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

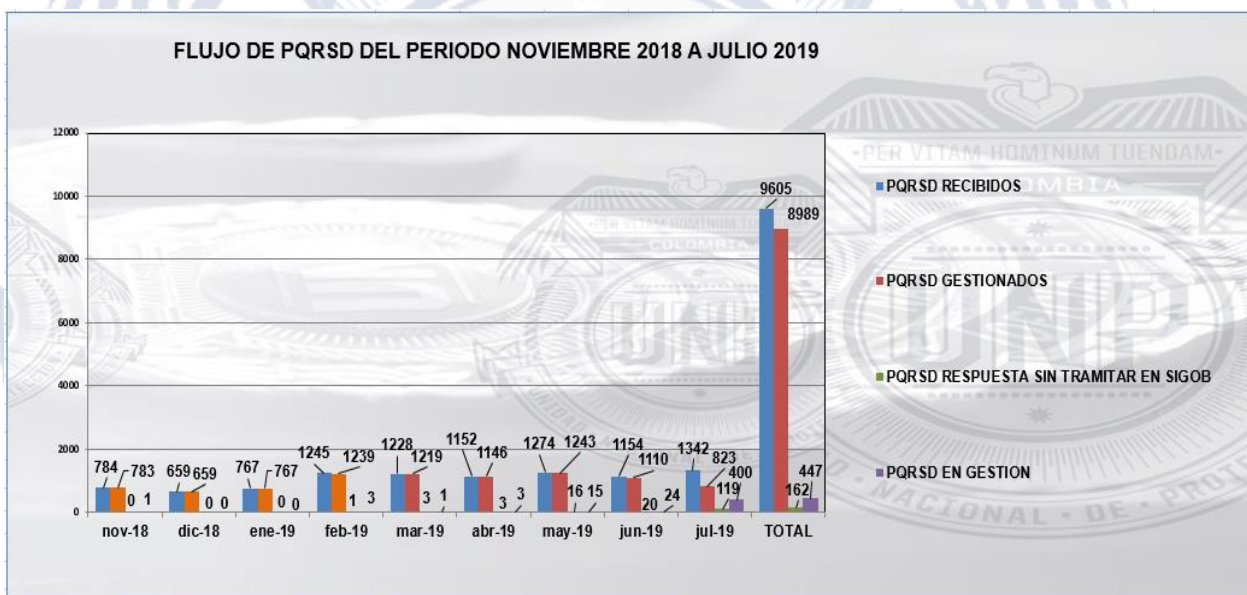
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.3 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JULIO 2019												PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	784	659	767	1245	1228	1152	1274	1154	1342	9605	
	GESTIONADOS	783	659	767	1239	1219	1146	1243	1110	823	8989	94%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	1	3	3	16	20	119	162	2%
	EN GESTION	1	0	0	3	1	3	15	24	400	447	5%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JULIO 2019		9605										





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRS D 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 PQRS D de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
 - Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRS D.
 - 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 PQRS D mes de noviembre 2018

REZAGO PQRS D MES DE NOVIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 30 JUNIO DE 2019	GESTIONADOS EN JULIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	24	1	0	1	

- Rezago PQRS D mes de febrero 2019

REZAGO PQRS D MES DE FEBRERO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2019	PENDIENTES A 30 JUNIO DE 2019	GESTIONADOS EN JULIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	4	2	2	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	675	2	0	2	0,00%
TOTAL ENTIDAD	715	6	2	4	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRSD mes de marzo 2019

REZAGO PQRSD MES DE MARZO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO DE 2019	PENDIENTES A 30 JUNIO DE 2019	GESTIONADOS EN JULIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	38	3	0	3	0,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	559	4	3	1	75,00%
TOTAL ENTIDAD	597	7	3	4	

➤ Rezago PQRSD mes de abril 2019

REZAGO PQRSD MES DE ABRIL 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2019	PENDIENTES A 30 JUNIO DE 2019	GESTIONADOS EN JULIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	4	1	3	25,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	560	13	10	3	76,92%
TOTAL ENTIDAD	581	17	11	6	

➤ Rezago PQRSD mes de mayo 2019

REZAGO PQRSD MES DE MAYO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2019	PENDIENTES A 30 JUNIO DE 2019	GESTIONADOS EN JULIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	37	18	3	15	16,67%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	661	40	28	12	70,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	28	7	3	4	42,86%
TOTAL ENTIDAD	726	65	34	31	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRS D mes de junio 2019

REZAGO PQRS D MES DE JUNIO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2019	PENDIENTES A 30 JUNIO DE 2019	GESTIONADOS EN JULIO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	33	13	1	12	7,69%
SECRETARIA GENERAL	20	16	1	3	6,25%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	40	28	12	70,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	29	40	28	12	70,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	40	28	12	70,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	571	40	28	12	70,00%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	136	40	28	12	70,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	53	40	28	12	70,00%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	275	40	28	12	70,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	25	40	28	12	70,00%
TOTAL ENTIDAD	1146	349	226	111	

➤ Resumen PQRS D mes de julio de 2019

RESUMEN PQRS D MES DE JULIO 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES JULIO 2019	TRAMITADAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	51	11	5	22	13	40	43,18%
SECRETARIA GENERAL	44	34	2	8	0	10	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	31	5	13	0	18	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	0	1	0	1	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	736	448	41	201	46	288	78,62%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	136	104	2	29	1	32	82,93%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	44	32	4	7	1	12	97,30%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	243	149	56	38	0	94	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	36	13	4	14	5	23	61,29%
TOTAL ENTIDAD	1342	823	119	334	66	519	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	84,17%						



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ PQRS D pendientes por tramitar a corte 31 de julio de 2019.

PQRS D PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE JULIO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	22	22	32	76
SECRETARIA GENERAL	2	8	0	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	13	0	18
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	59	201	66	326
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	2	29	2	33
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	7	1	12
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	63	38	0	101
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	14	12	31
TOTAL	162	334	113	609

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

434 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en julio 2019

52 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en julio 2019.

12 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en julio 2019.

5 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en julio 2019.

2 PQRS D radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en julio 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

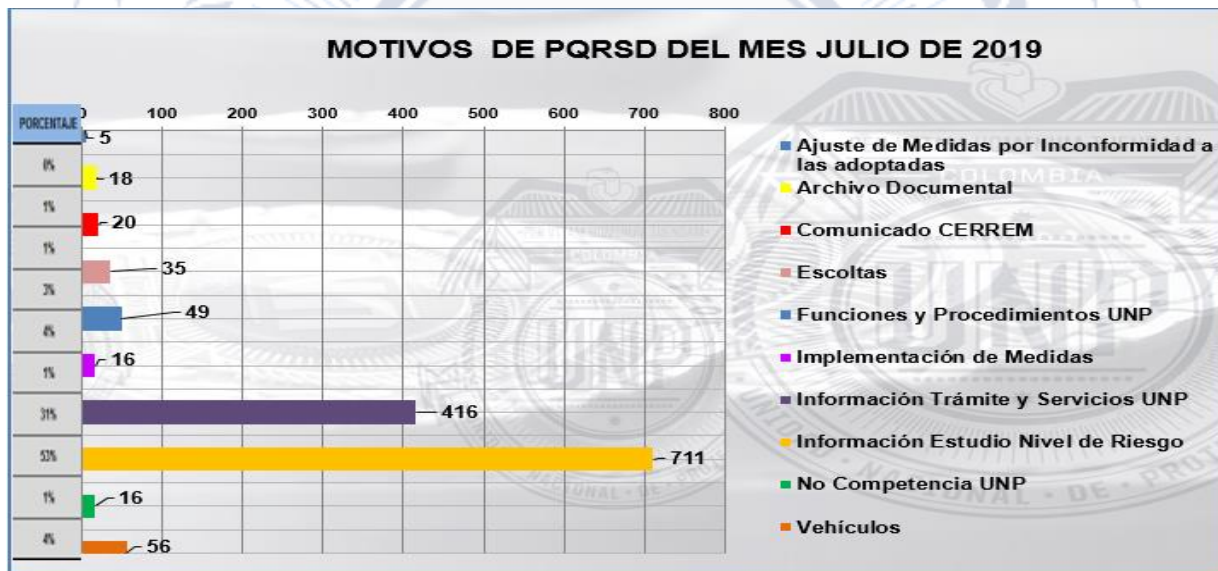
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRS D DEL MES DE JULIO DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	5	0%
Archivo Documental	18	1%
Comunicado CERREM	20	1%
Escoltas	35	3%
Funciones y Procedimientos UNP	49	4%
Implementación de Medidas	16	1%
Información Trámite y Servicios UNP	416	31%
Información Estudio Nivel de Riesgo	711	53%
No Competencia UNP	16	1%
Vehículos	56	4%
TOTAL, MOTIVOS	1342	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS)

En este mes se recibió una petición en el buzón.

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

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE JULIO DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	21	2%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	204	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	33	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	164	12%
Testigos de caso de violación DDHH	3	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	20	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	174	13%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	1	0%
Dirigentes del movimiento M-19	2	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.	93	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	1	0%
Medidas Cautelares	9	1%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	4	0%
FARC-EP	22	2%
ARN	15	1%
Entidad Pública.	362	27%
Ninguna	187	14%
TOTAL	1342	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

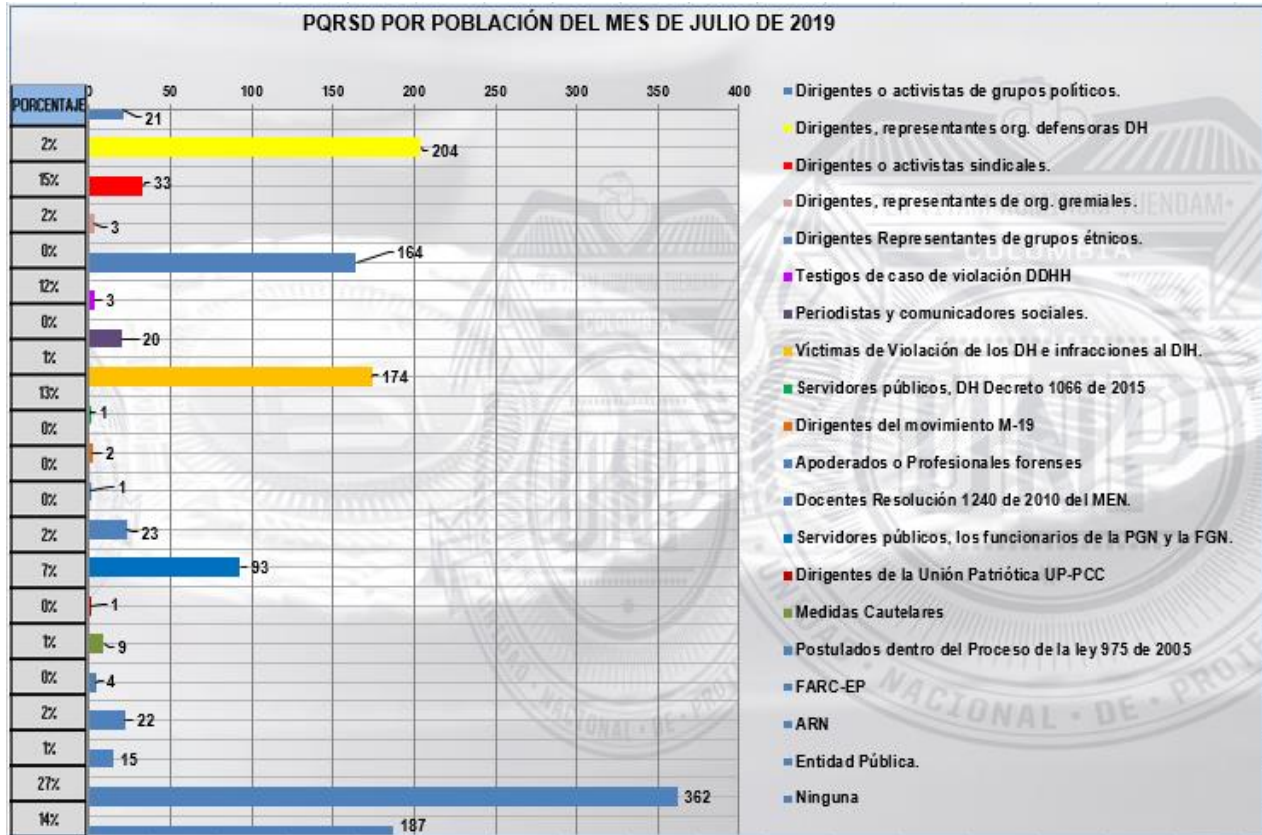
JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

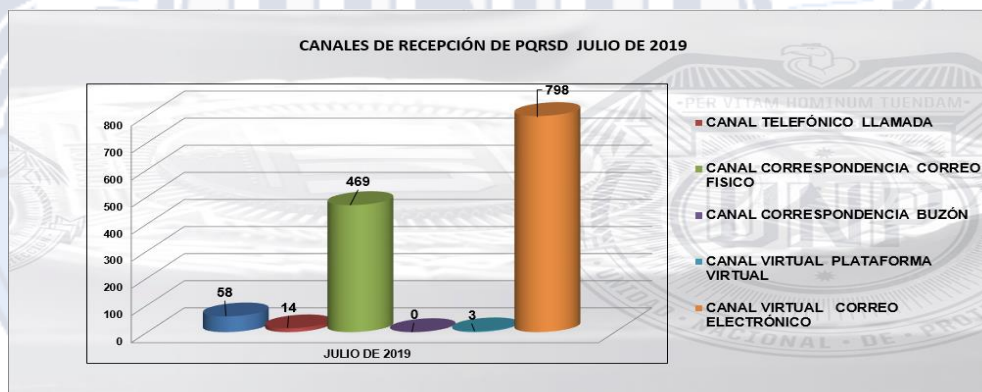


marco del compromiso institucional de fortalecer la participación ciudadana, generando herramientas que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad 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		
JULIO DE 2019		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	58
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	14
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	469
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	3
	CORREO ELECTRÓNICO	798
TOTAL		1342





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

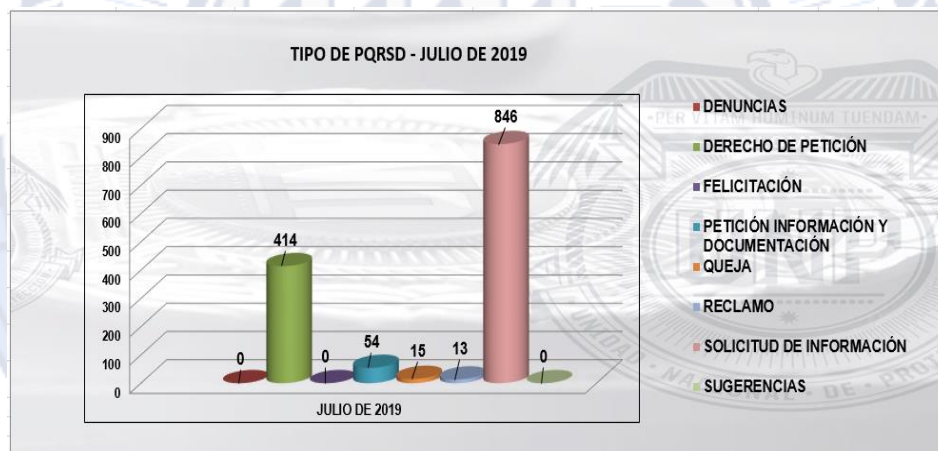


El tiempo estándar de respuesta a cada solicitud es el siguiente:

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

b. Tipo de PQRS D

TIPO DE PQRS D	
JULIO DE 2019	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	414
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	54
QUEJA	15
RECLAMO	13
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	846
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1342





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

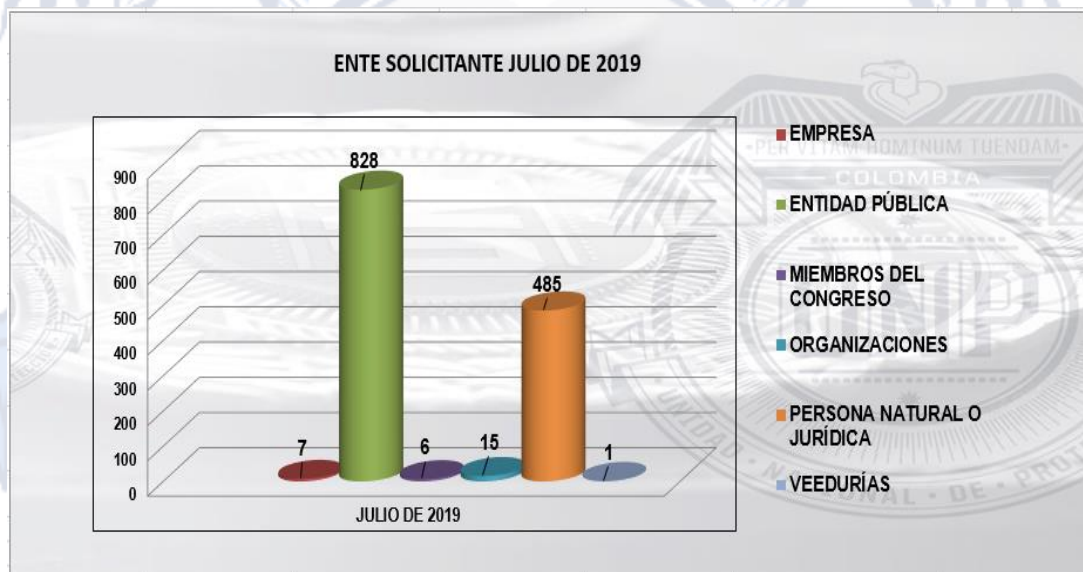
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
JULIO DE 2019	
EMPRESA	7
ENTIDAD PÚBLICA	828
MIEMBROS DEL CONGRESO	6
ORGANIZACIONES	15
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	485
VEEDURÍAS	1
TOTAL	1342





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSO DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información otorgada o manifestada al ciudadano.

ORIENTACIÓN: Consiste en informar y guiar a un ciudadano de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.

PERCEPCIÓN: Determina cuál es la apreciación de los ciudadanos frente a la calidad de los canales de atención en la entidad

SATISFACCIÓN: Indicador promedio; sentimiento o percepción que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.

Preguntas Encuesta

- ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a la UNP?
- ¿La respuesta a su solicitud fue oportuna?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?
- ¿Cómo califica nuestro servicio?



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Muestra

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

La muestra se obtuvo a partir del diligenciamiento del formato encuesta de satisfacción al ciudadano, que evidencia el registro de las personas que se contactaron a través de los canales establecidos durante el período señalado.

La encuesta fue aplicada en dos modalidades. La primera modalidad, en forma telefónica, se aplicó a todas las personas que voluntariamente accedieron a entregar los datos requeridos en la llamada y de forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizada la atención de su 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 JULIO 2019								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
2	SI	4	4	SI	SI	4	B	F
3	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
4	NO	4	4	SI	SI	5	B	M



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



29	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
32	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
33	SI	5	5	NO	NO	3	B	M
34	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
36	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 36 personas encuestadas 25 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 69% de la población muestra.

Así las cosas el 31% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	25	69%
	NO	11	31%
TOTAL		36	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

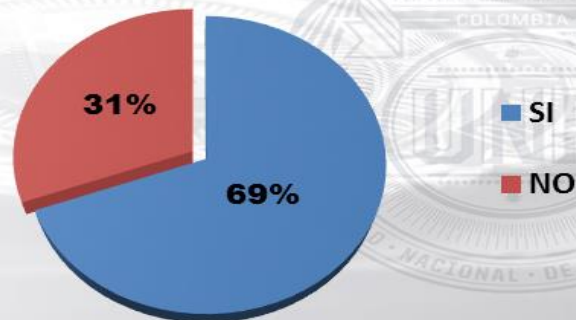
JULIO 2019

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	11	31%
	5	25	69%
TOTAL		36	100%

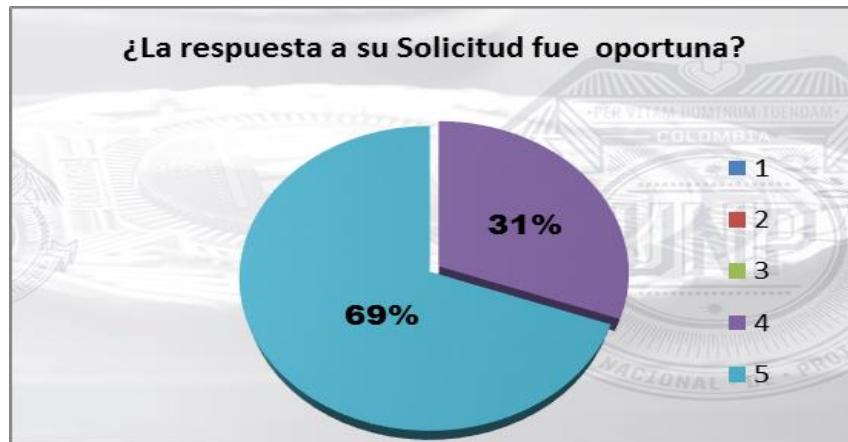


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 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	9	25%
	5	27	75%
TOTAL		36	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

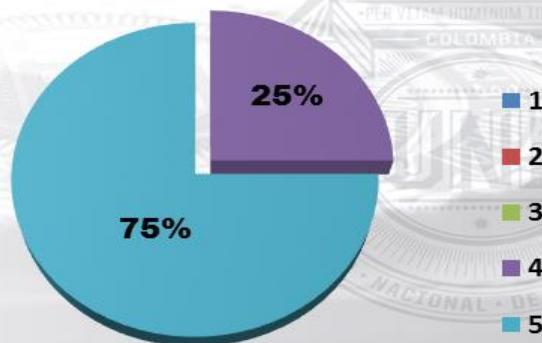
JULIO 2019

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 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, una persona manifestó lo contrario esto corresponde al 3%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	35	97%
	NO	1	3%
TOTAL		36	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, una persona contesto la pregunta negativa lo que equivale al 3%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	35	97%
	NO	1	3%
TOTAL		36	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 16 personas encuestadas en Bogotá, el 97% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta, una persona lo califico con 3 que corresponde al 3%

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	9	25%
	5	26	72%
TOTAL		36	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

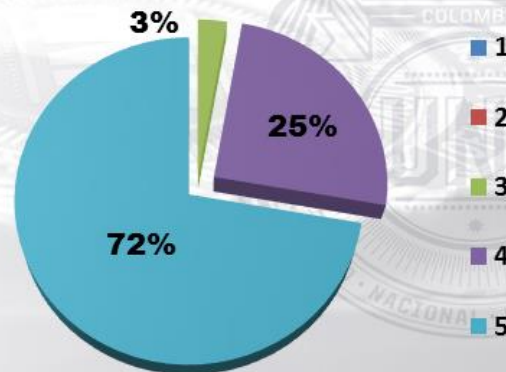
JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, en cuya escala de valoración se tomo: B como bueno, R como regular y M como mala; nos ayuda a determinar que el 97% de los encuestados en la ciudad de Bogotá consideran que nuestro servicio es Bueno, una persona considea que es regular, esto equivale al 3%.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	35	97%
	R	1	3%
	M	0	0%
TOTAL		36	100%

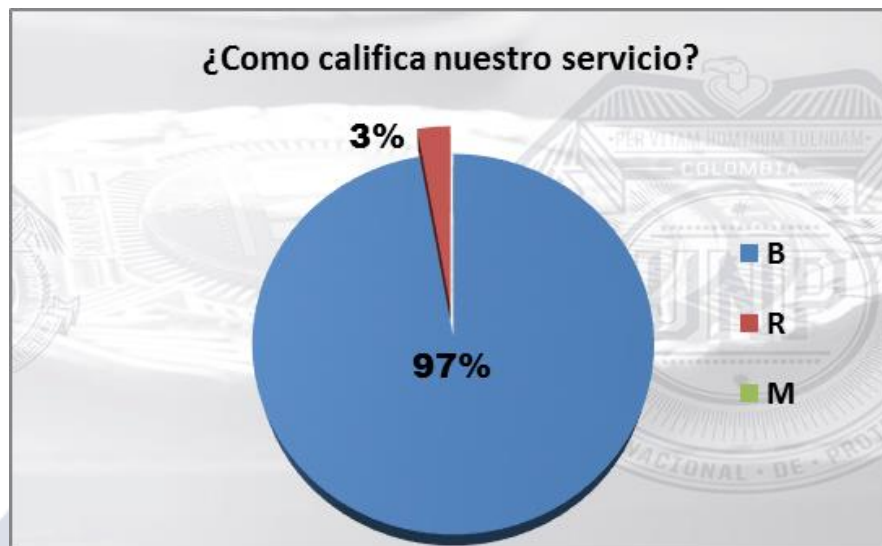


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 36 encuestas realizadas; siete son mujeres, que corresponde a un 19%, y veintinueve son hombres, que corresponde al 81% del total de los encuestados durante el mes de julio de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	7	19%
HOMBRES	29	81%
TOTAL	36	100%

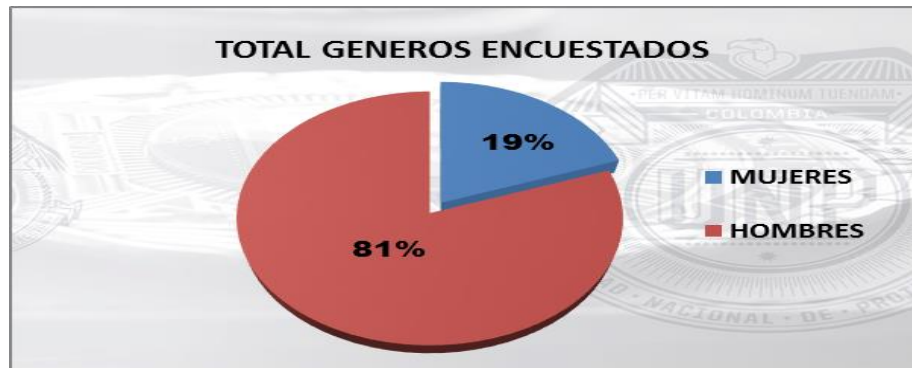


INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 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 36 personas encuestadas en Bogotá en el mes de julio del 2019, nueve (9) son mujeres, el 86% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno y una persona lo califico como regular que corresponde al 14%.

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%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Para el Grupo de Atención al Ciudadano y para la Entidad es importante conocer la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión dada a sus PQRSD, por parte de los colaboradores asignados a los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de julio de 2019 diligenciaron 42 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Neiva.

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REGIONALES PERIODO JULIO 2019									
Encuest a No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
3	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
6	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/MANGA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	SI	3	4	SI	SI	3	R	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
13	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
14	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
17	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
21	NO	4	5	SI	SI	4	B	M	B/VENTURA
22	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
24	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
25	NR	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
27	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
28	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
29	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
31	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
35	NO	4	4	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
36	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	IBAGUE
37	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
39	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
40	SI	4	4	SI	SI	4	B	M	NEIVA
41	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	NEIVA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

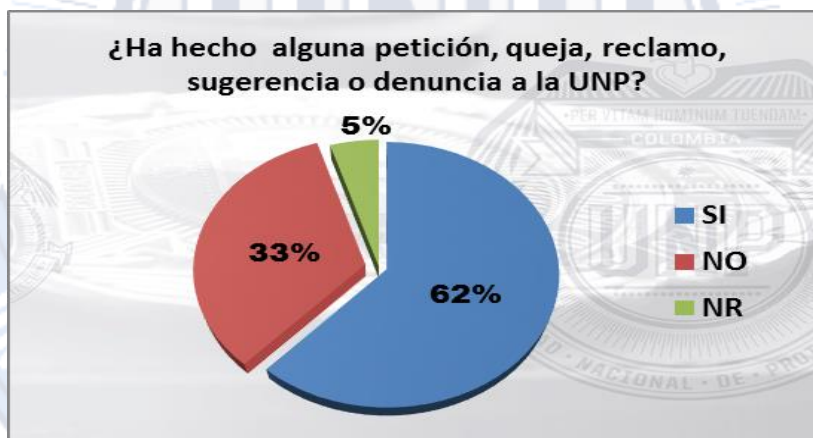


ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DILIGENCIADAS EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

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 42 personas encuestadas en el mes de julio de 2019, el 62% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 33% lo hizo por primera vez y el 5% no respondió esta pregunta.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	62%
	NO	14	33%
	NR	2	5%
TOTAL		42	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

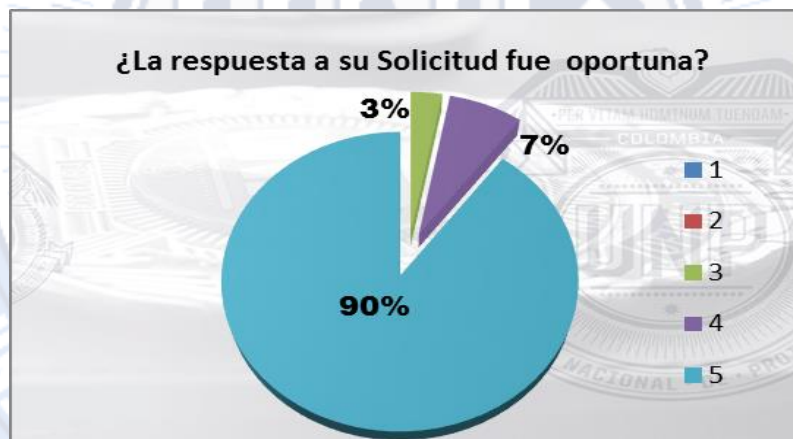


OPORTUNIDAD

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 97% de los encuestados han considerado que las respuestas dadas a sus PQRSD, fueron oportunas, esto corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, una persona califico esta pregunta con 3 que corresponde al 3%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	3%
	4	3	7%
	5	38	90%
TOTAL		42	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

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

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

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	7%
	5	39	93%
TOTAL		42	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

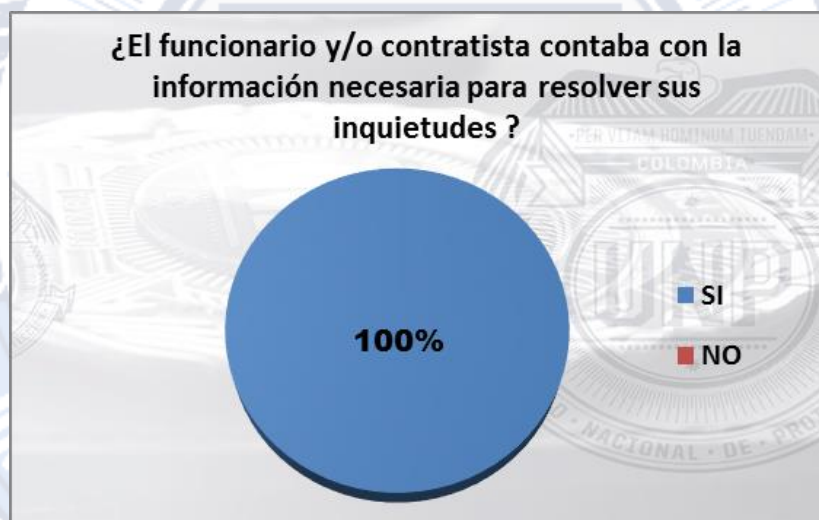


DOMINIO

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 42 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	42	100%
	NO	0	0%
TOTAL		42	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

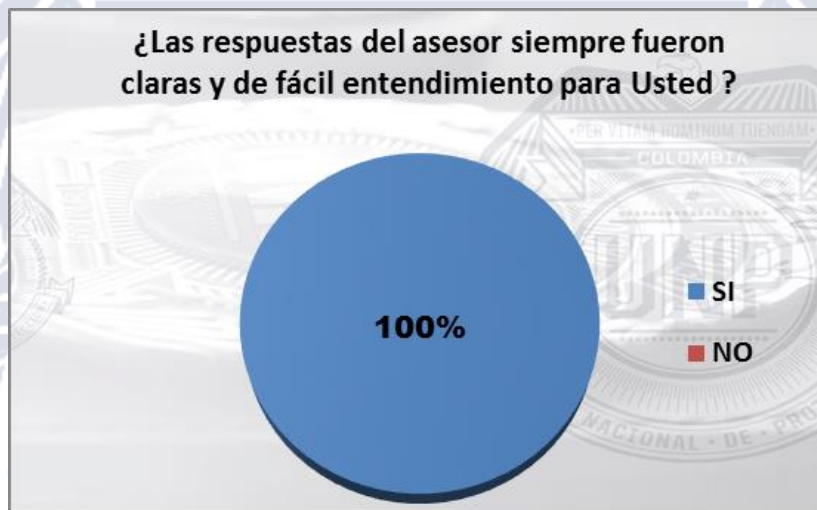
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 100% de los 42 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	42	100%
	NO	0	0%
TOTAL		42	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 42 personas encuestadas durante el mes de julio de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

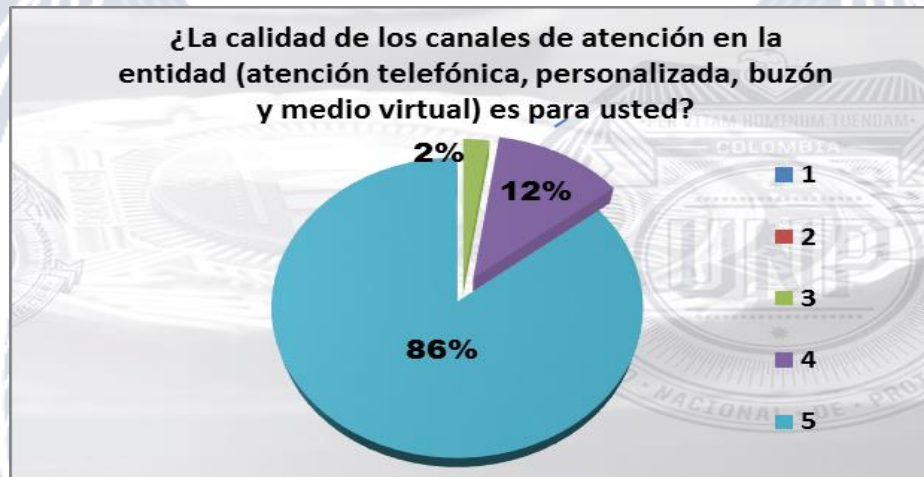
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



98% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, el 2% considera que son regulares.

PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	2%
	4	5	12%
	5	36	86%
TOTAL		42	100%



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, se analiza que el 98% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno el 2% considera que es regular.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

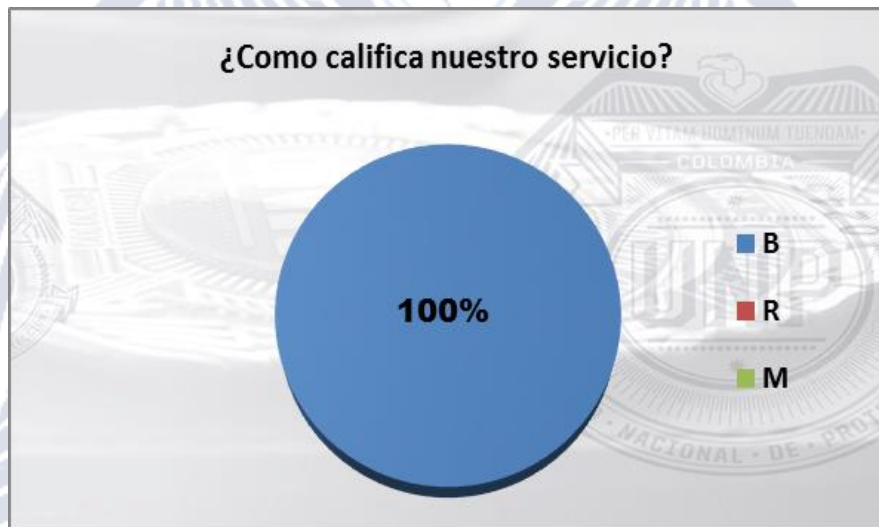
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	41	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
TOTAL		42	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 42 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Neiva; se tiene que 13 son mujeres que corresponde al 31% y 29 son hombres que equivale al 69% del total de los encuestados durante el mes de julio de 2019.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

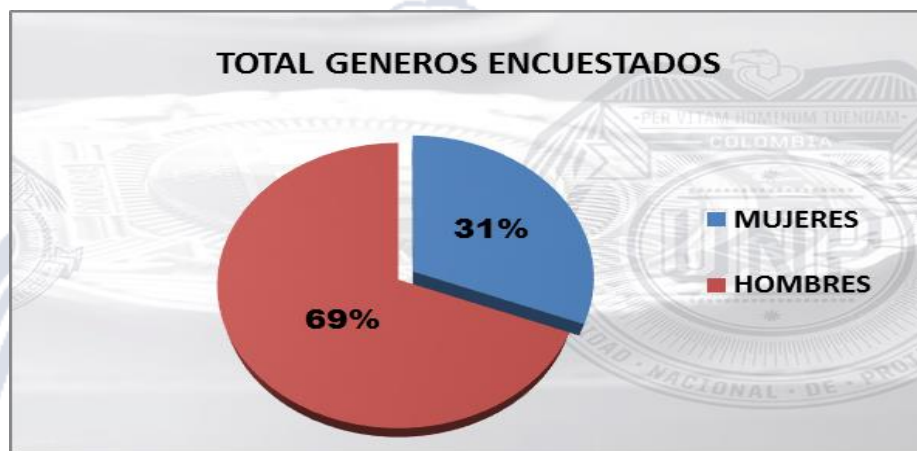
JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	13	31%
HOMBRES	29	69%
TOTAL	42	100%



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

De las 42 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de julio de 2019, trece (13) 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	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		13	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

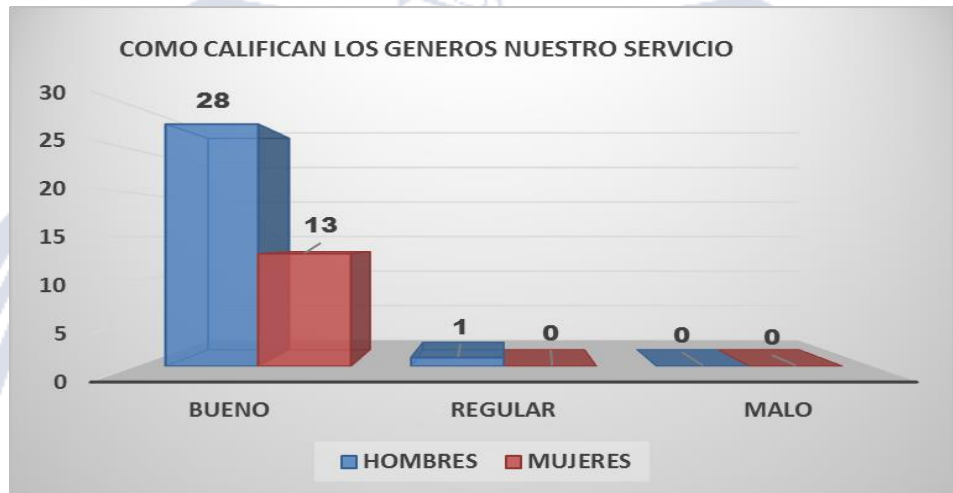
JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	28	100%
	R	1	0%
	M	0	0%
TOTAL		29	100%



11. COMPARATIVO ENCUESTAS

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a julio 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 PQRS D ante la entidad, en el lapso señalado,



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

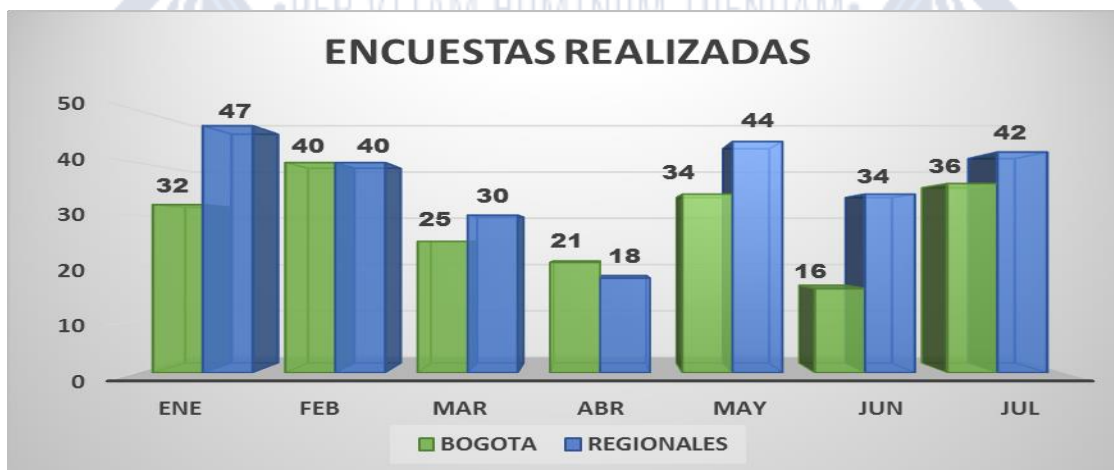
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ TOTAL, ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS REALIZADAS ENERO A JULIO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
ABRIL	21	18
MAYO	34	44
JUNIO	16	34
JULIO	36	42



➤ 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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

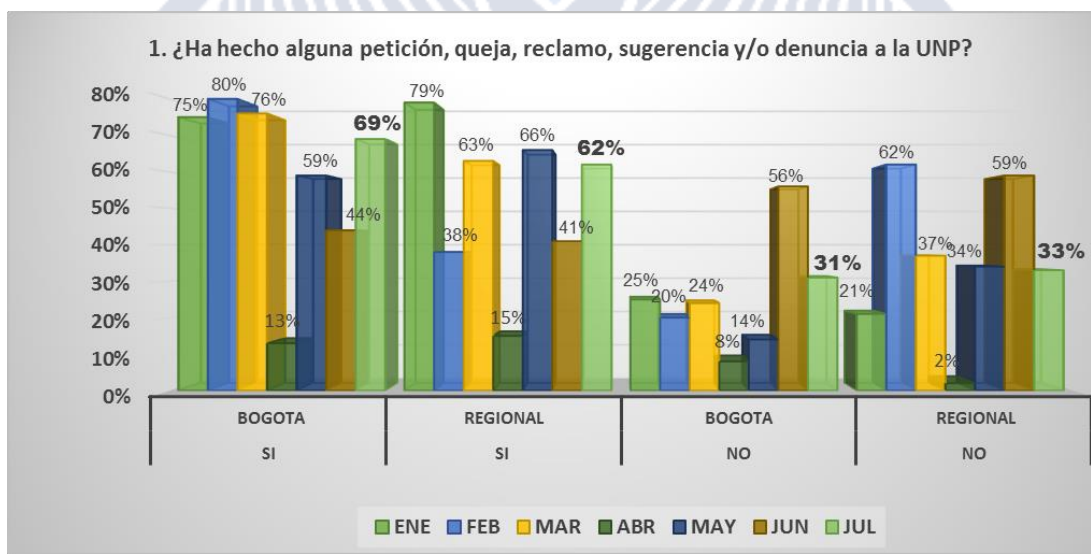
JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
JULIO	69%	62%	31%	33%



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 observa:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

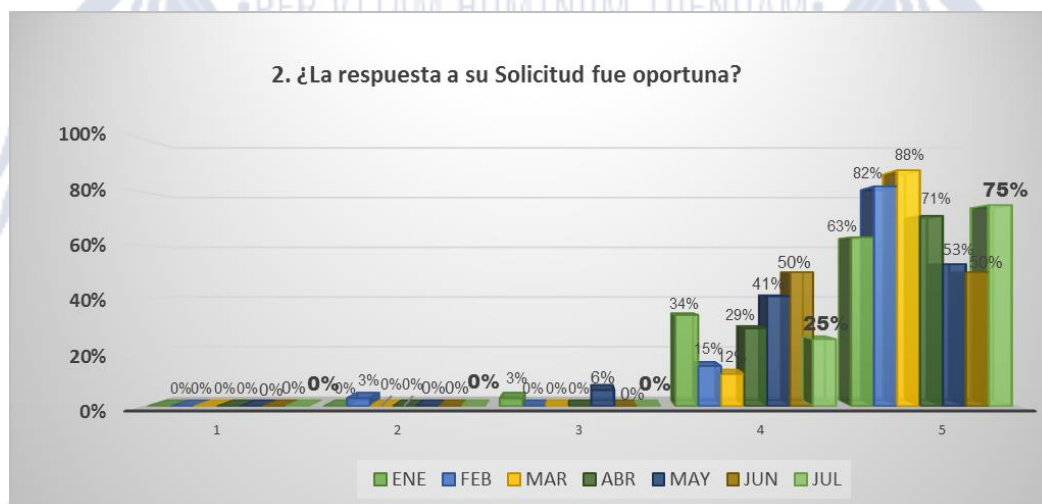
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
JULIO	0%	0%	0%	25%	75%

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?



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**, identificamos:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

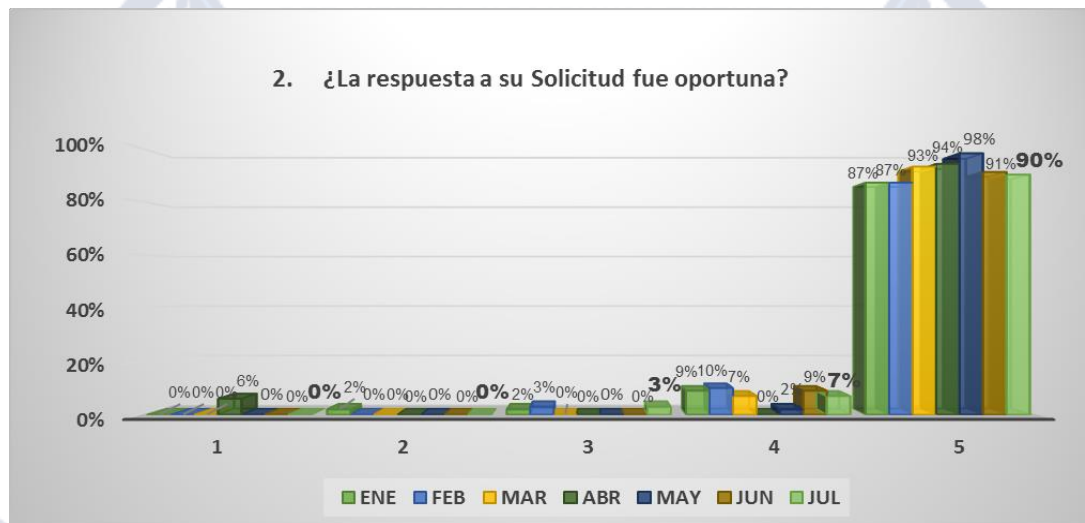
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
JULIO	0%	0%	3%	7%	90%



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 PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

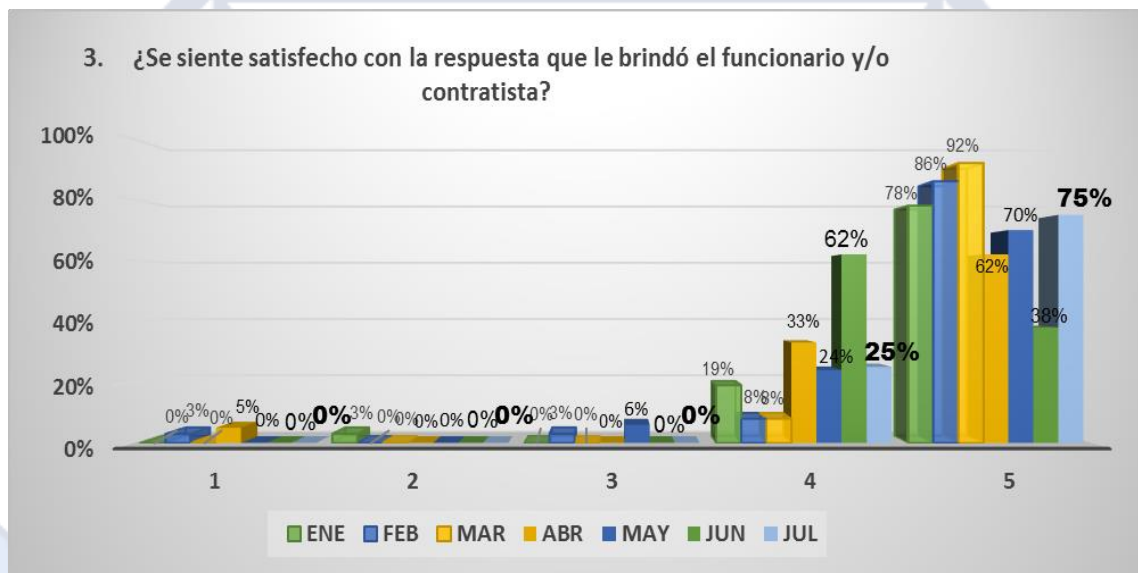
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
MAYO	0%	0%	6%	24%	70%
JUNIO	0%	0%	0%	62%	38%
JULIO	0%	0%	0%	25%	75%



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:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

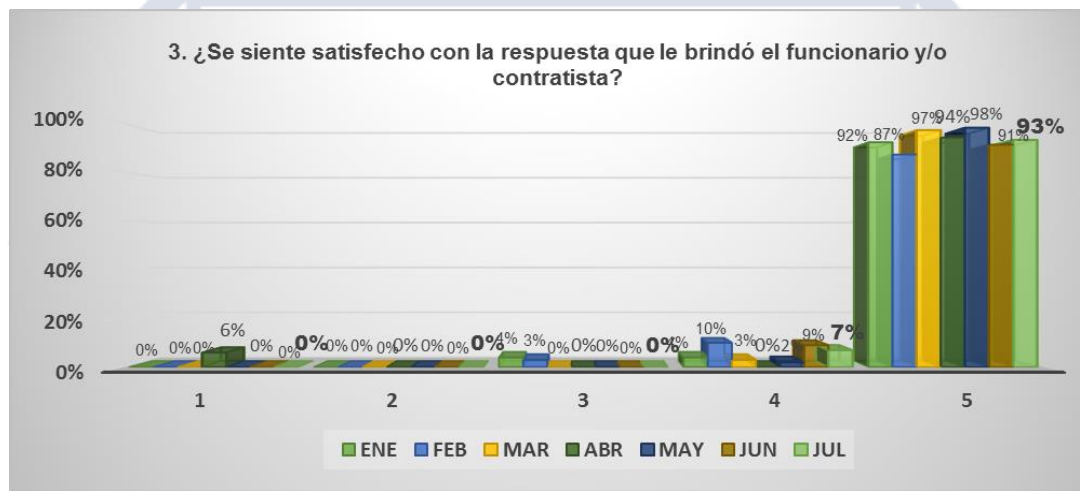
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? 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%
JULIO	0%	0%	0%	7%	93%



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 PQRS impetradas, al respecto se pudo evidenciar:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

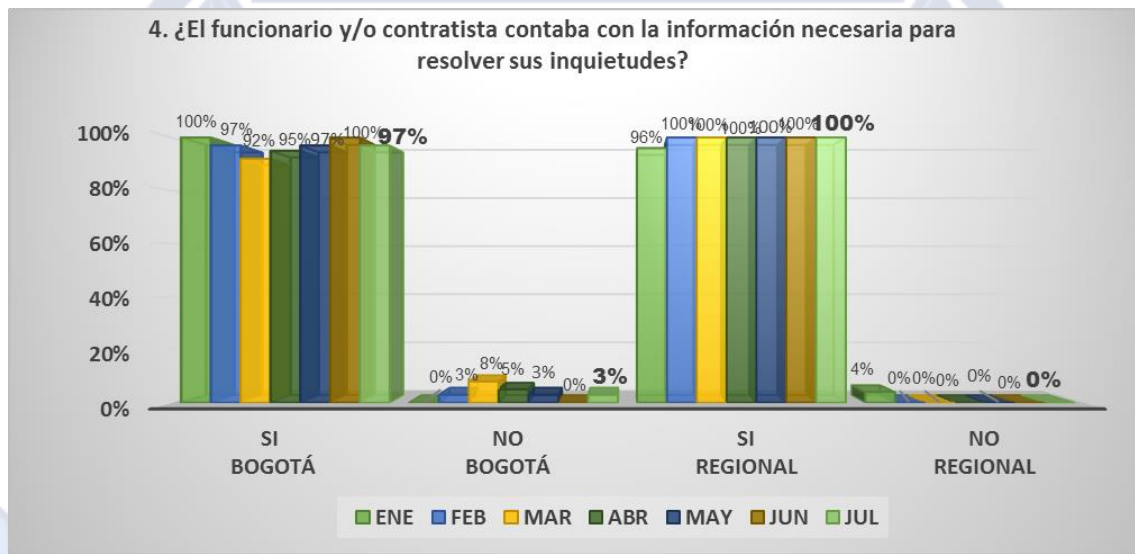
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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%
JULIO	97%	3%	100%	0%



PERCEPCIÓN:

¿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 podemos observar:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

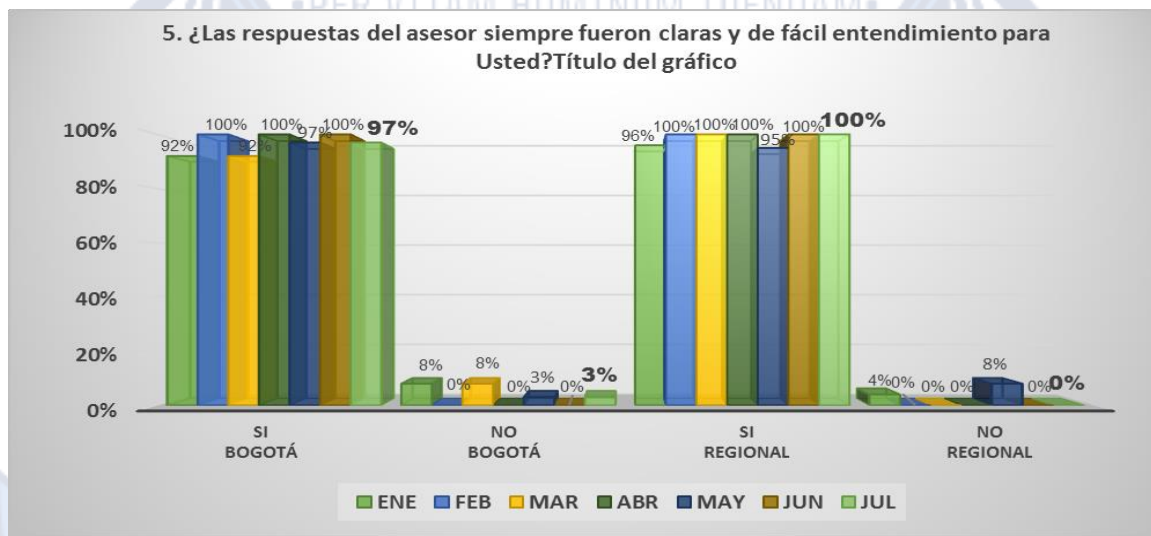
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%
MAYO	97%	3%	95%	8%
JUNIO	100%	0	100%	0%
JULIO	97%	3%	100%	0%

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



SATISFACCIÓN:

Hace referencia al conocimiento que el ciudadano tiene sobre el servicio prestado.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

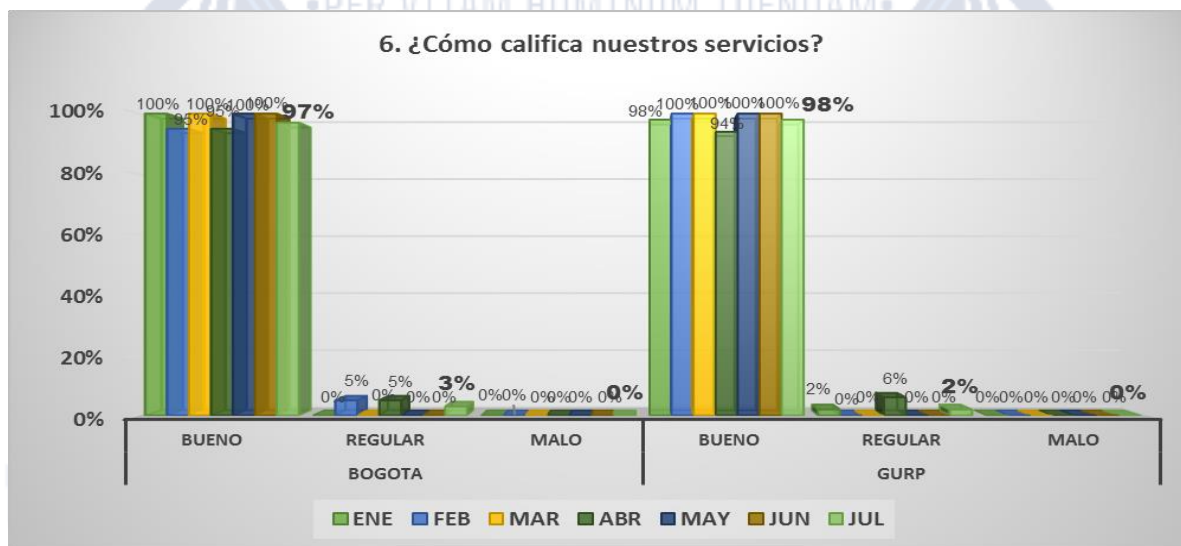
JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. ¿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%
JULIO	97%	3%	0%	98%	2%	0%



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

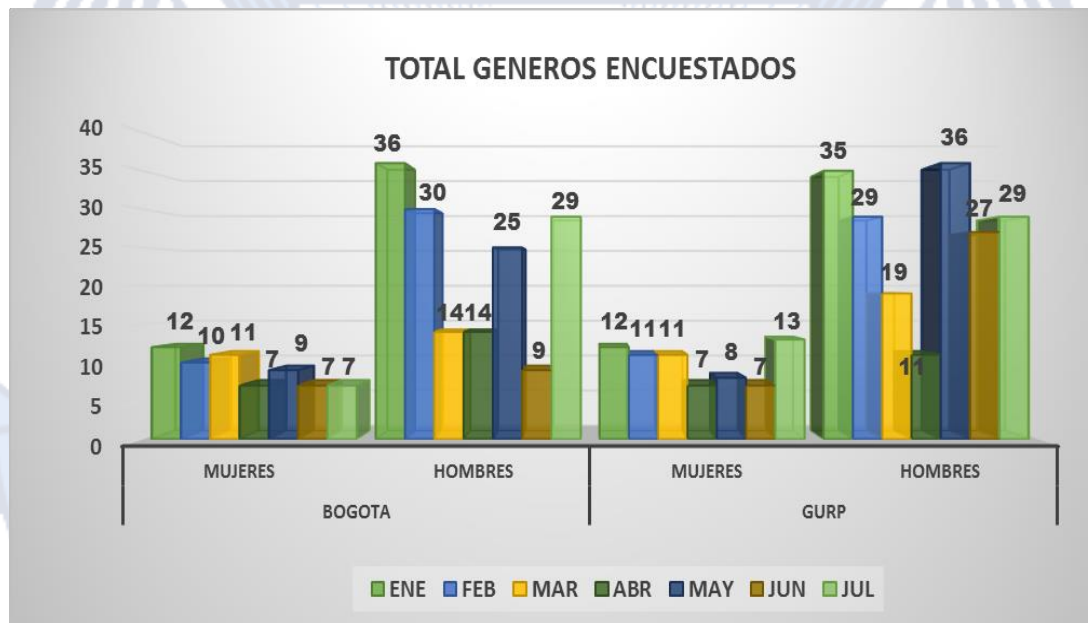
JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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
JULIO	7	29	13	29





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

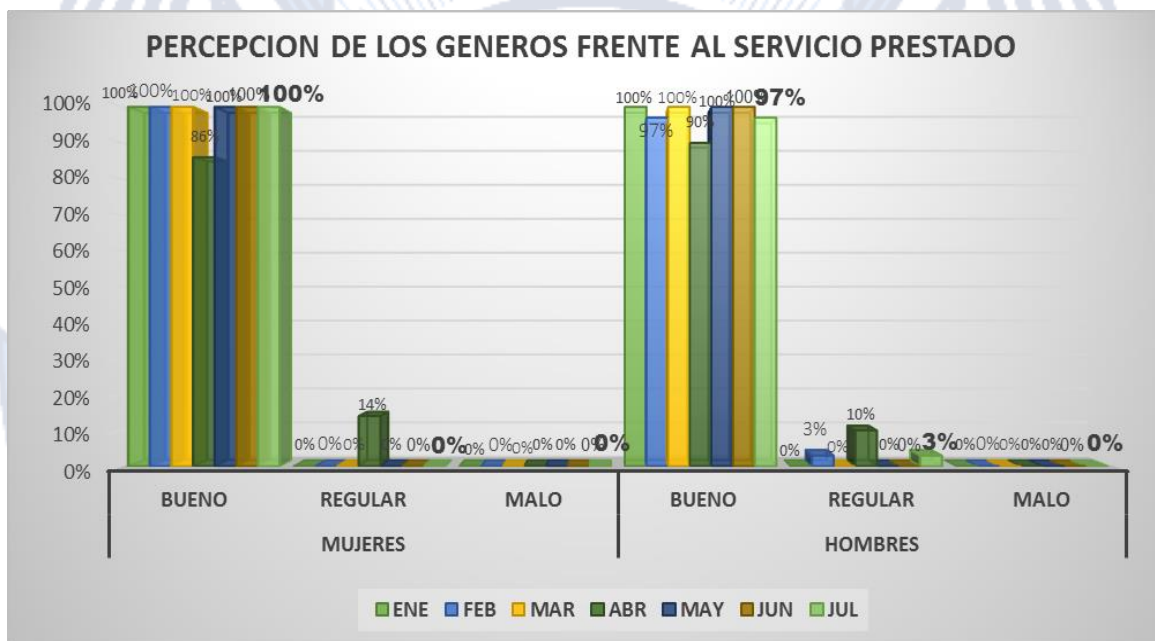
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN 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%
JULIO	100%	0%	0%	97%	3%	0%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 78 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de julio del año en curso; 76 de ellos se sienten satisfechos con nuestro servicio como quiera que lo calificaron como bueno; dos (2) de ellos lo calificó como regular.
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.

Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que, en el mes de julio de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 20 mujeres, aunque la mayor participación fue de los hombres.

- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus PQRSD por los asesores siempre fueron claras y de fácil entendimiento para ellos, lo que evidencia que los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano conocen con profundidad los temas relacionados al programa de protección de la entidad y gestionan la información de una manera acertada.
- 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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 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.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 diseñar una estrategia con el objetivo de concientizar en los diferentes procesos la obligación de elaborar oficios de respuesta o el envío de mail de respuesta a cada una de las Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas que se eleven a la entidad por cualquier persona natural o jurídica, entidad pública u Organizaciones Internacionales, solo se entiende respondida y garantizada la petición a través de ellas del oficio de respuesta y la elaboración del correo electrónico y su entrega al peticionario en ningún caso se tiene como respondida con la simple anotación en el recorrido del SIGOB.
- 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 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 (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		08/8/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		08/8/2019
Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		08/8/2019

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 PQRSD DE LA ENTIDAD

JULIO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD JULIO 2019

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JULIO DE 2019

RECIBIDAS	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
9605	8989	162	334	113
	94%	2%	3%	1%

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A JULIO DE 2019

