



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

**AGOSTO 2019**

**GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME  
CONSOLIDADO DE PQRS D**

**AGOSTO**

**BOGOTÁ D.C**

**05/9/2019**



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRSD MES AGOSTO.....	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 AGOSTO DE 2019.....	27
4.3 FLUJO DE PQRSD.....	28
5. ANALISIS REZAGOS PQRSD .....	29
6. MOTIVOS DE LAS PQRSD RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES AGOSTO.....	33
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRSD .....	34
8. PQRSD RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES AGOSTO.....	34
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PUBLICA.....	35
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES AGOSTO 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 AGOSTO DE 2019) .....	63
12. CONCLUSIONES .....	74
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO AGOSTO 2019.....	78



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 agosto 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 agosto y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1161** 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 agosto, 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

AGOSTO 2019

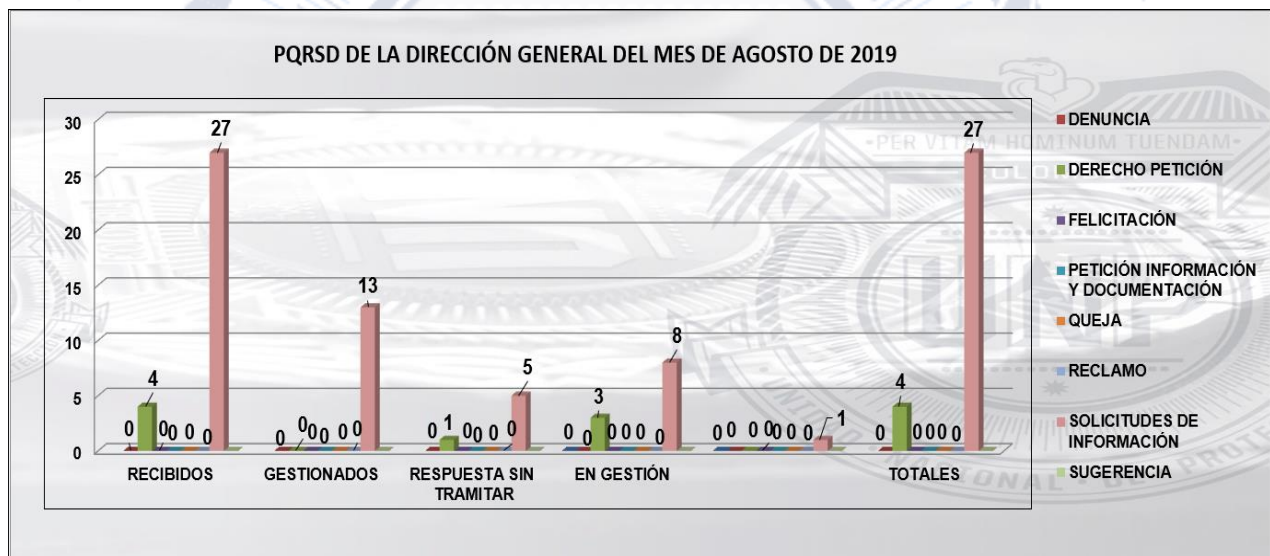
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS D DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	4	0	1	3	0	4
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	27	13	5	8	1	27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>31</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

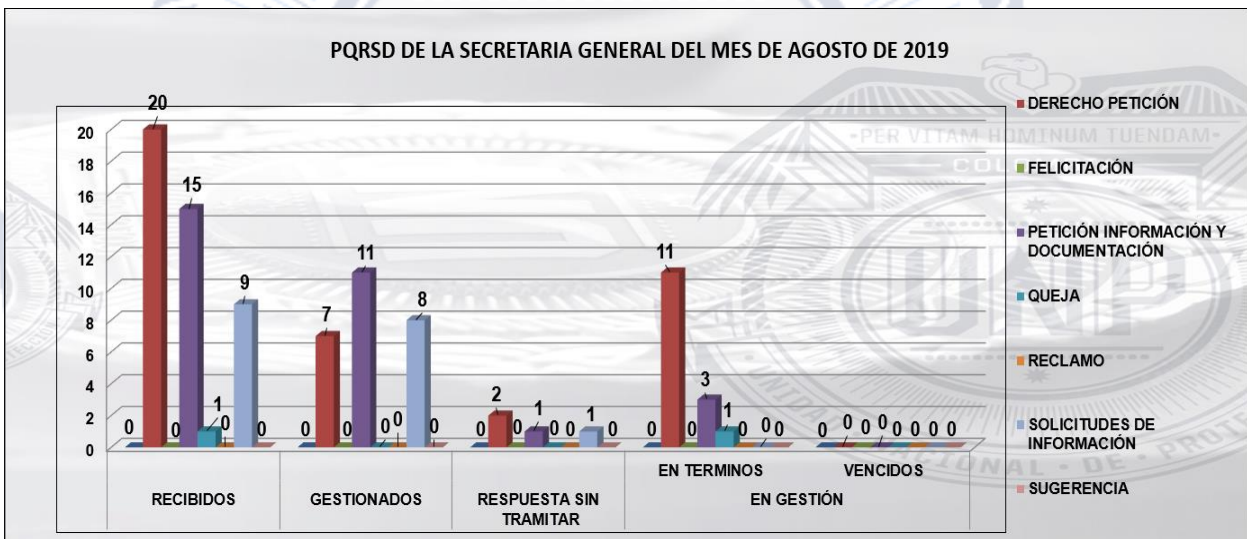
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

PQRSD DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	7	2	11	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15	11	1	3	0	15
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9	8	1	0	0	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>45</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

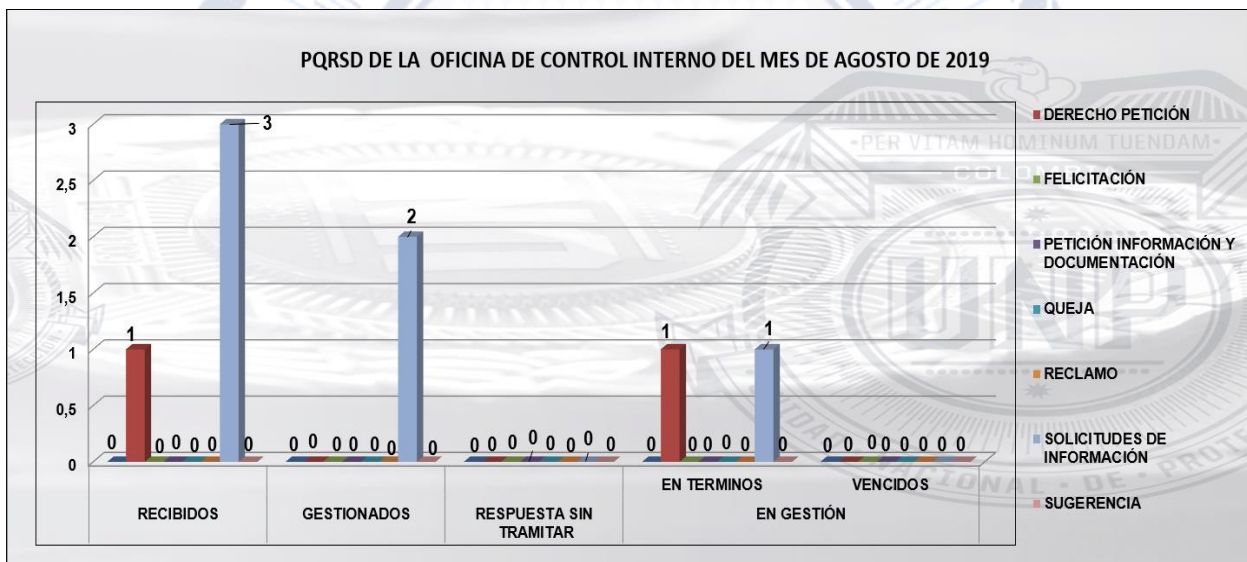
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS D DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRS D	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	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL RECIBIDOS</b>				<b>4</b>		





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

**AGOSTO 2019**

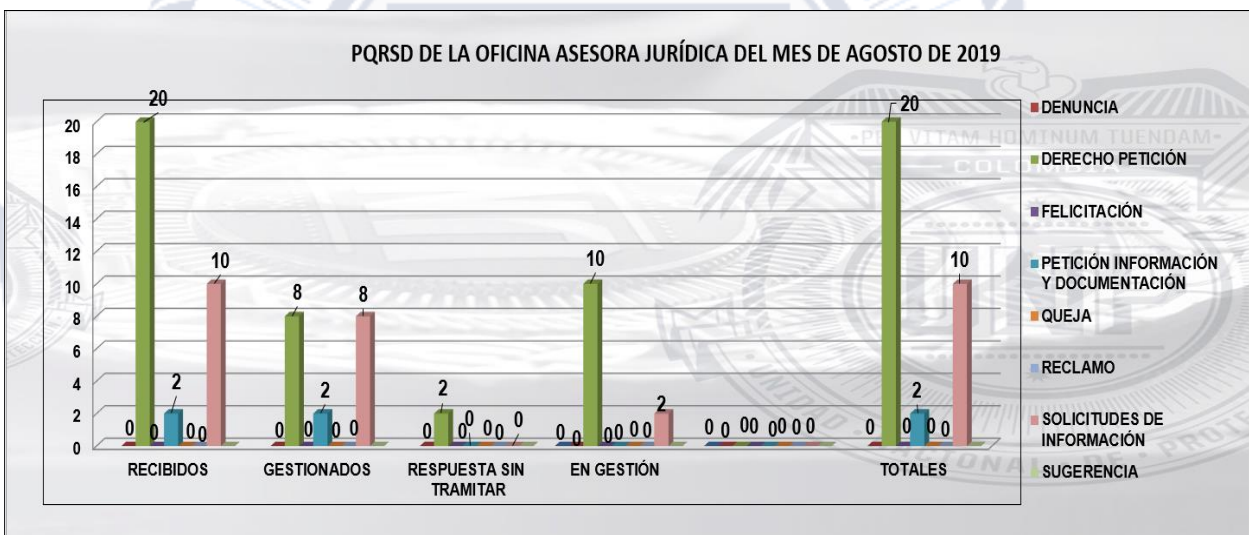
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**d. OFICINA ASESORA JURÍDICA**

PQRS D DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	8	2	10	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	2	2	0	0	0	2
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	8	0	2	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>32</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

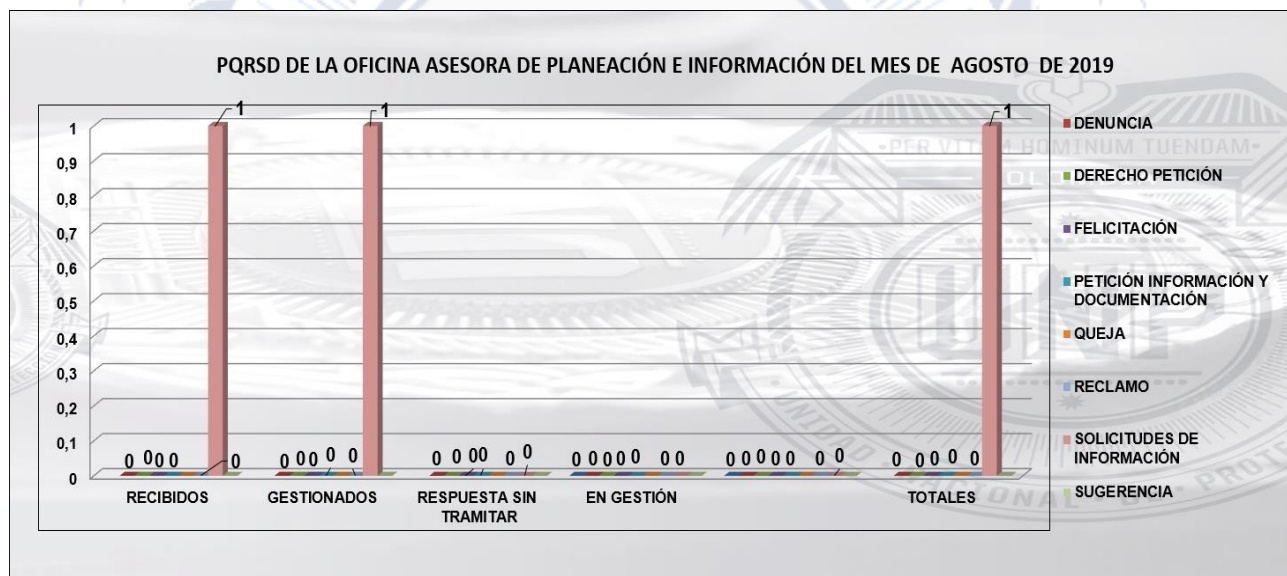
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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







## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

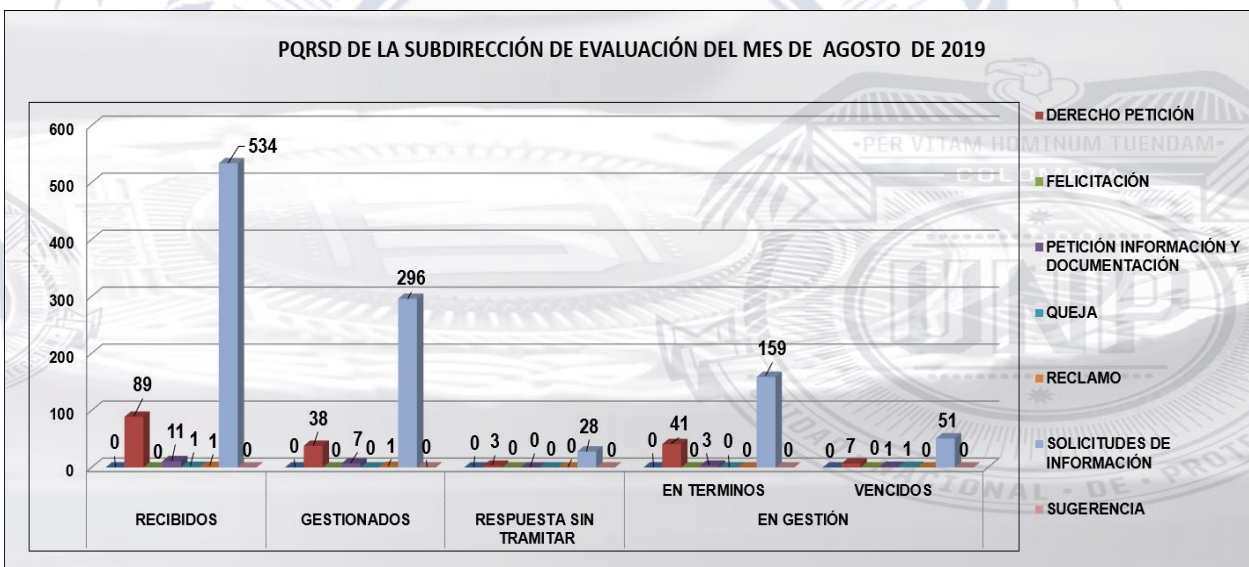
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	89	38	3	41	7	89
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	11	7	0	3	1	11
QUEJA	1	0	0	0	1	1
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	534	296	28	159	51	534
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>636</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

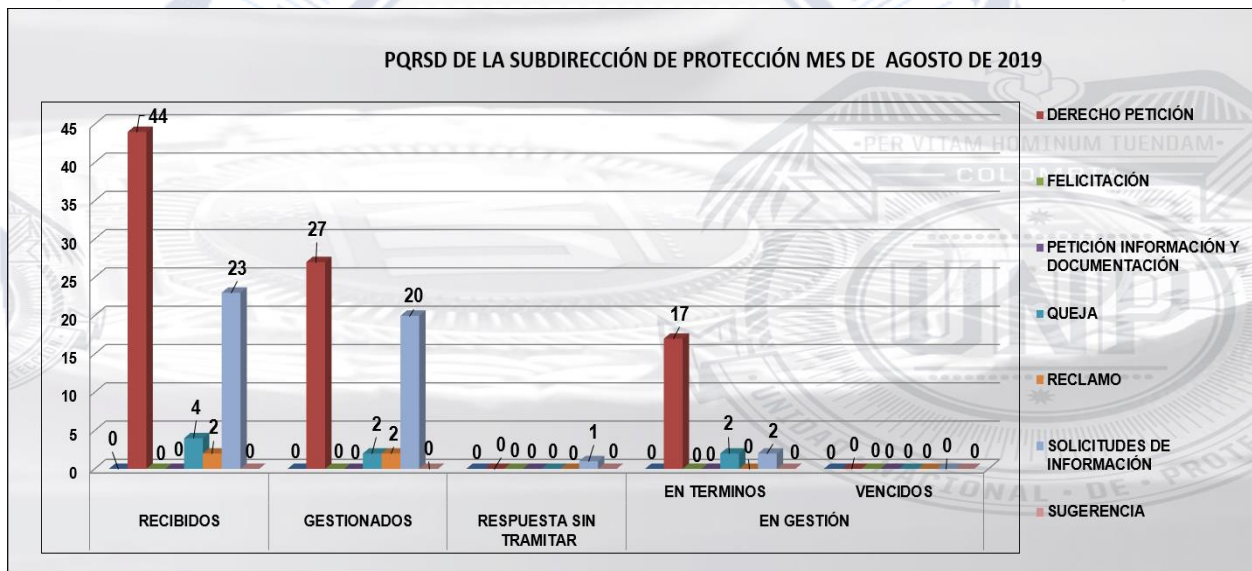
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS D DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	44	27	0	17	0	44
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	2	0	2	0	4
RECLAMO	2	2	0	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	23	20	1	2	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>73</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

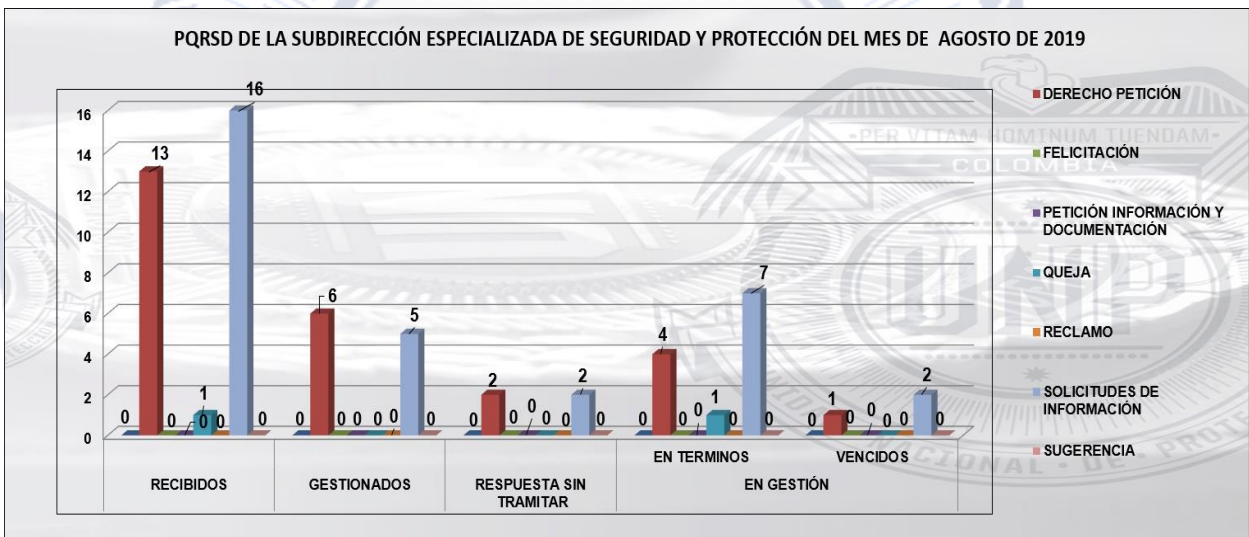
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	13	6	2	4	1	13
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	1	0	0	1	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16	5	2	7	2	16
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>30</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

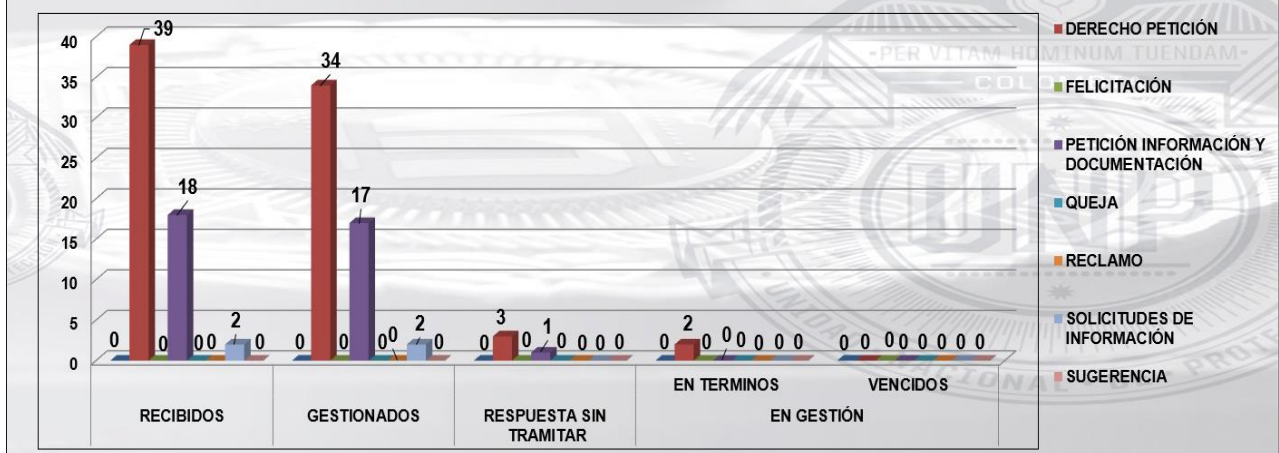


### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE AGOSTO DE 2019

TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	39	34	3	2	0	39
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	18	17	1	0	0	18
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>59</b>					

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE A AGOSTO DE 2019





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

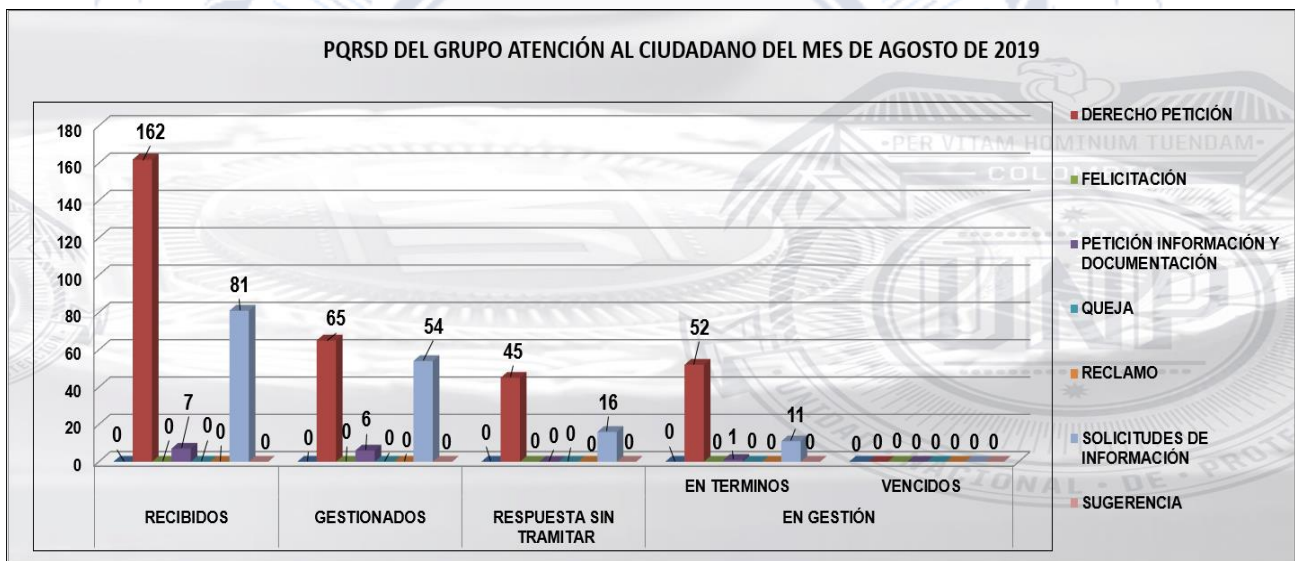
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS D DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRS D	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	162	65	45	52	0	162
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	6	0	1	0	7
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	81	54	16	11	0	81
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS</b>	<b>250</b>					





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

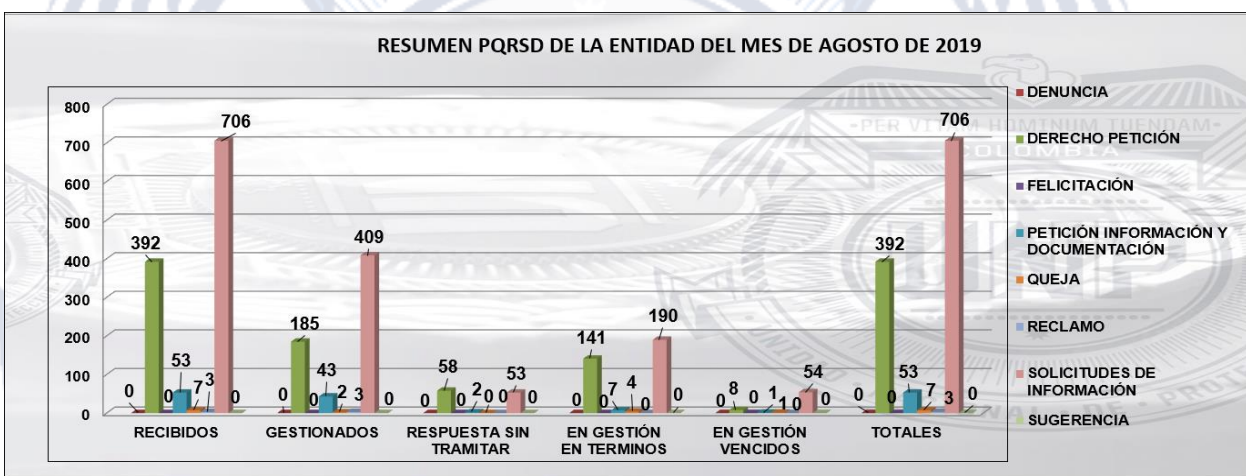
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE AGOSTO DE 2019						
TIPO DE PQRSD	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	392	185	58	141	8	392
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	53	43	2	7	1	53
QUEJA	7	2	0	4	1	7
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	706	409	53	190	54	706
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES</b>	<b>1161</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

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (julio) que debieron contestarse en el mes de agosto, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1283** PQRSD, de ese total fueron respondidas **990** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **77,16%**

El restante **22,84%** 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 AGOSTO

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

AGOSTO 2019

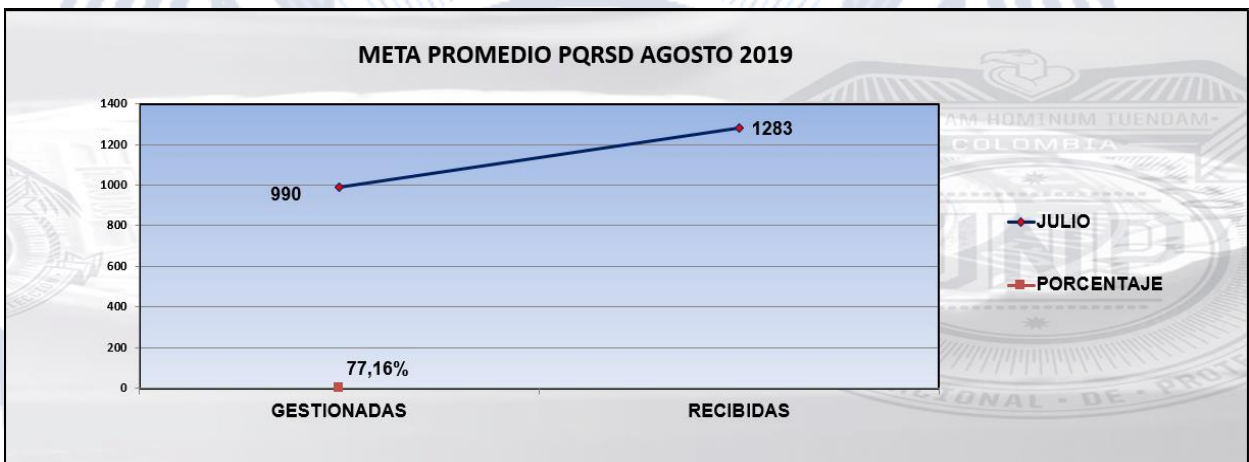
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD EN EL MES DE AGOSTO 2019							
	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	AGOSTO	% REPORTE AGOSTO
PROCESO	%PQRSD Respondidas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo *	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	990	77,16%
		/Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100				1283	
* (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

AGOSTO 2019

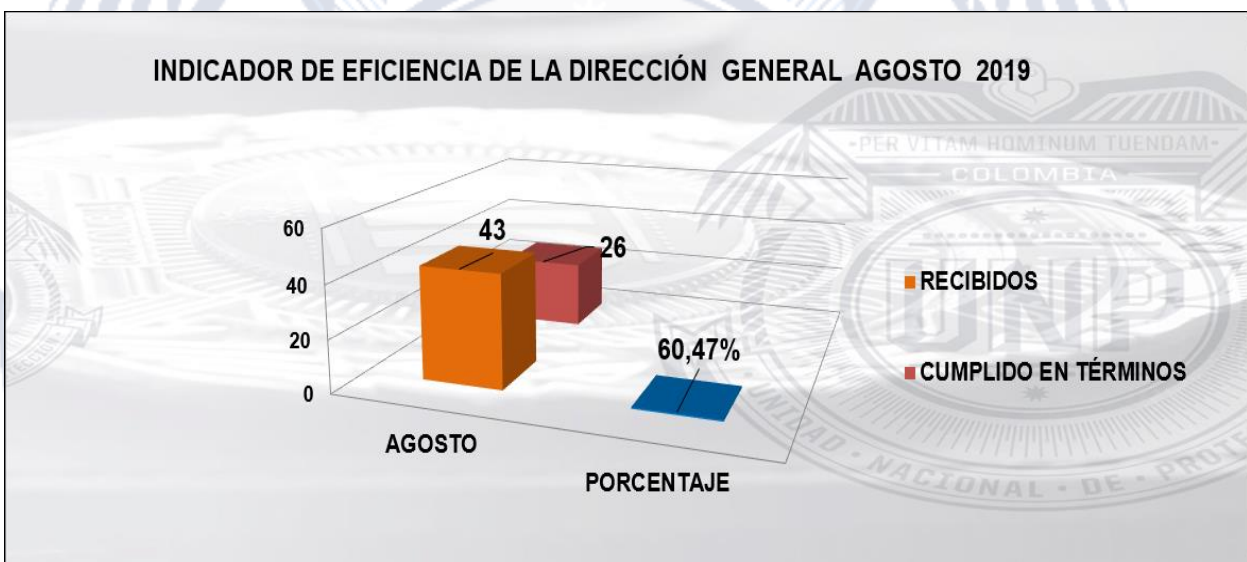
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	13	12
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	7	7
PQRS D PENDIENTES DE JULIO 2019	23	7
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>26</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>60,47%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

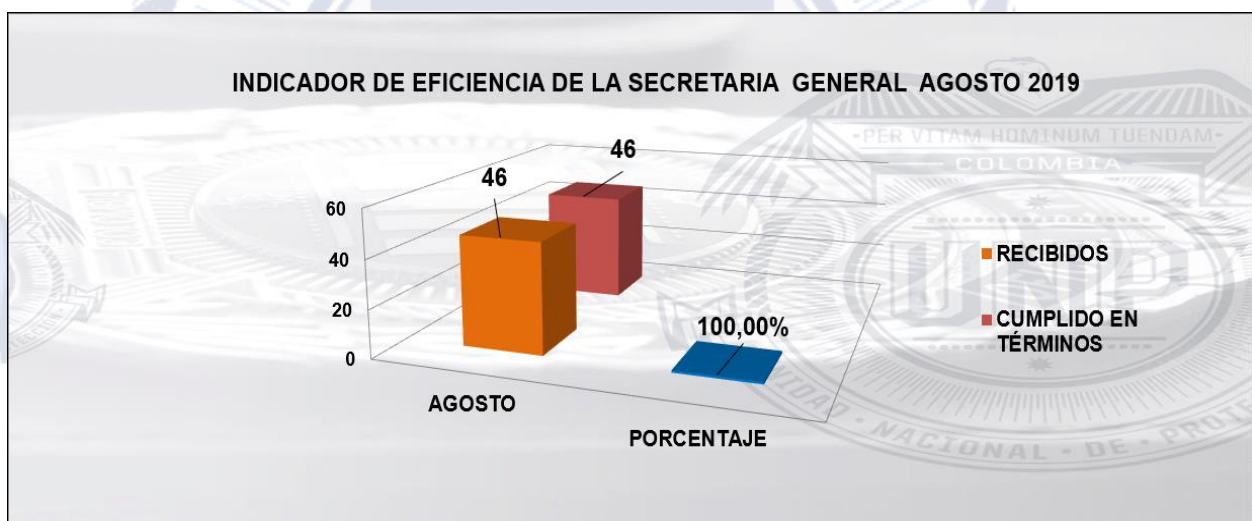
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	16	16
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	14	14
PQRS D PENDIENTES DE JULIO 2019	16	16
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

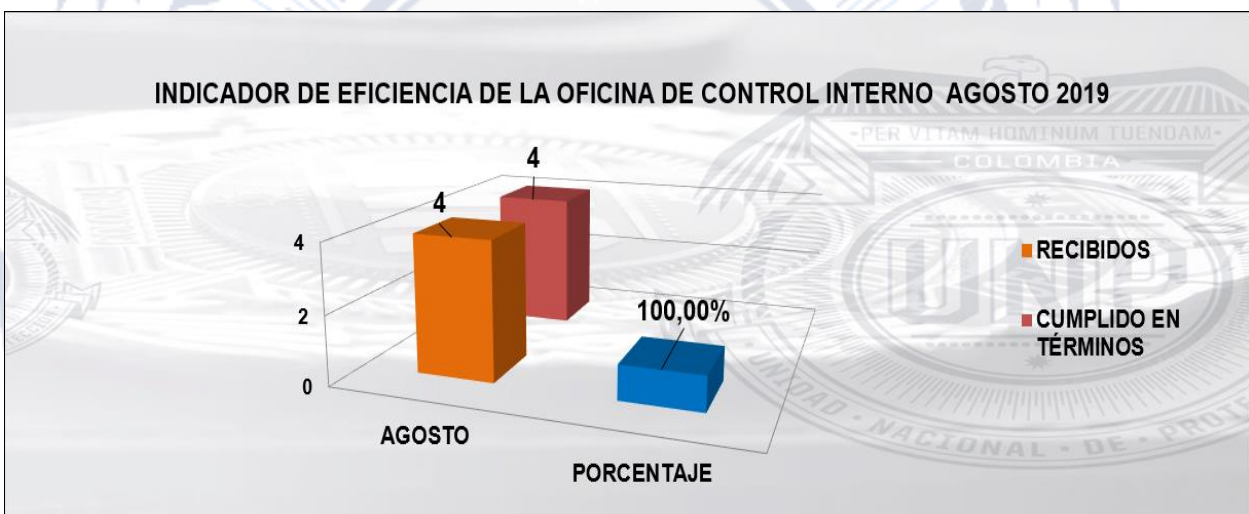
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	1	1
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	1	1
PQRS D PENDIENTES DE JULIO 2019	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

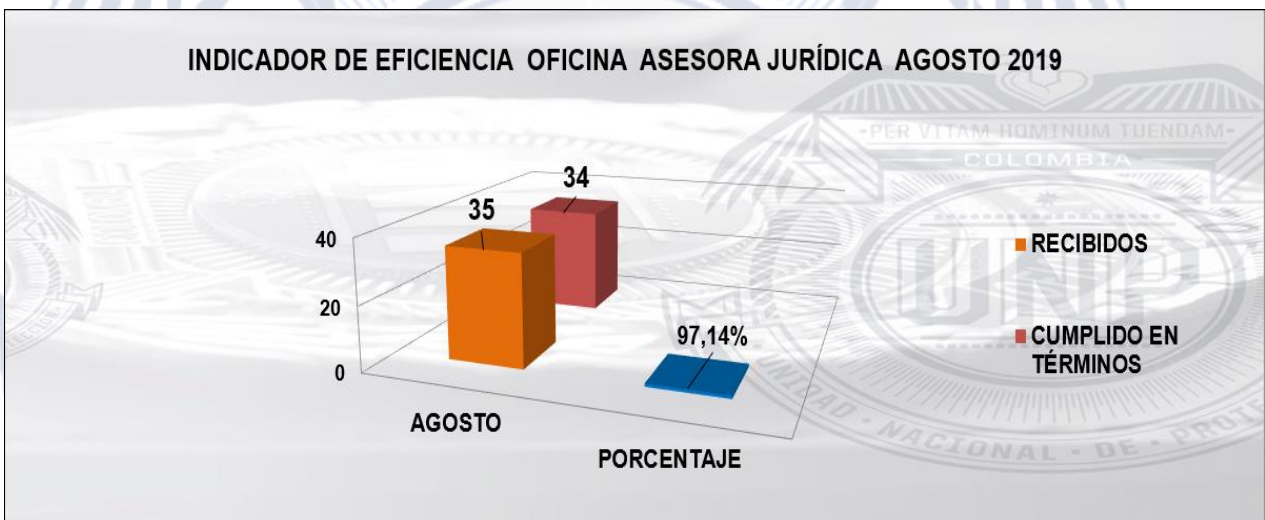
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	9	9
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	11	11
PQRS D PENDIENTES DE JULIO 2019	15	14
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>34</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>97,14%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

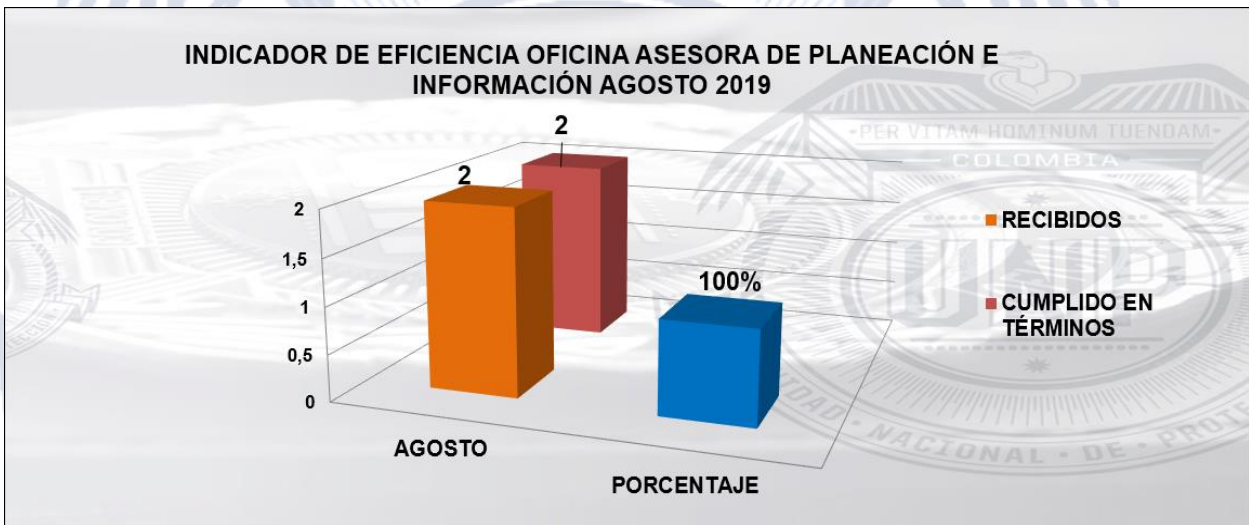
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	1	1
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	0	0
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2019	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN</b>	<b>100,00%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

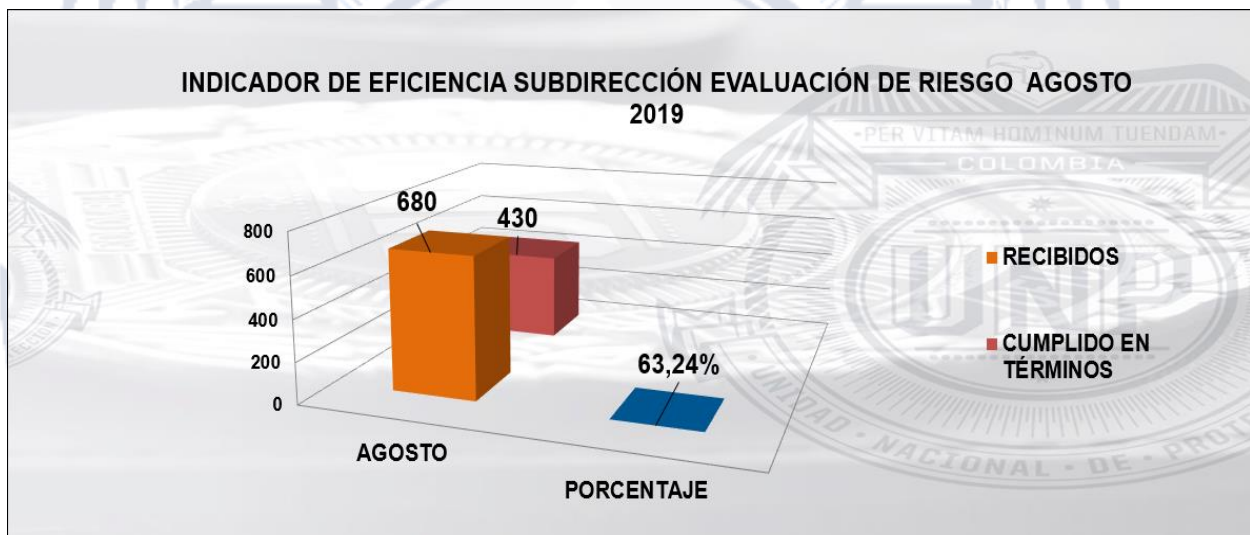
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRSD QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	281	184
LAS PQRSD QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	151	151
PQRSD PENDIENTES DE JULIO 2019	248	95
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>	<b>430</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>63,24%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

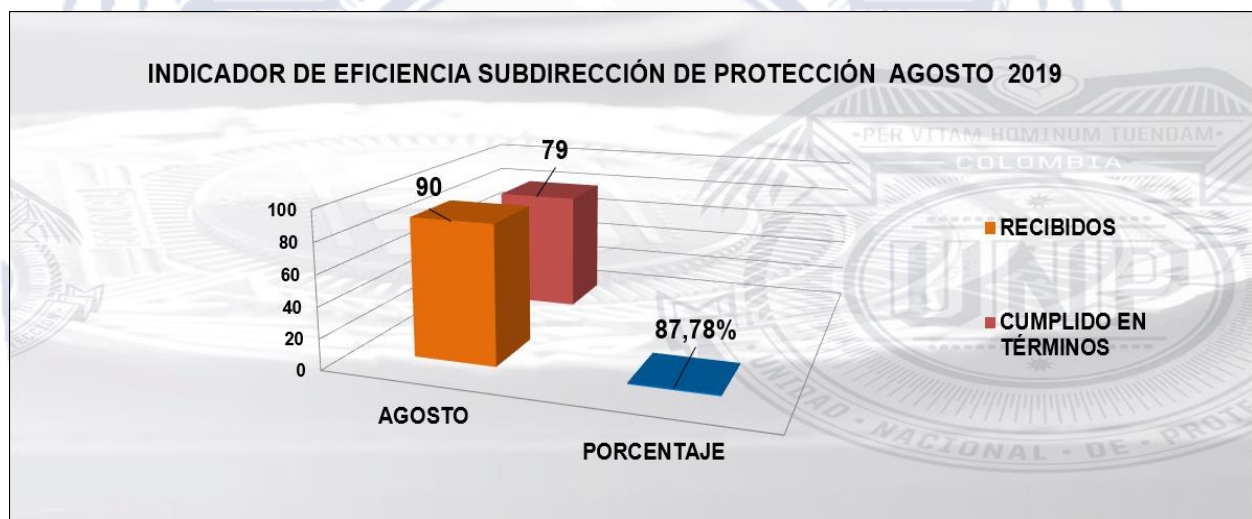
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	26	24
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	26	26
PQRS PENDIENTES DE JULIO 2019	38	29
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>79</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN</b>	<b>87,78%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

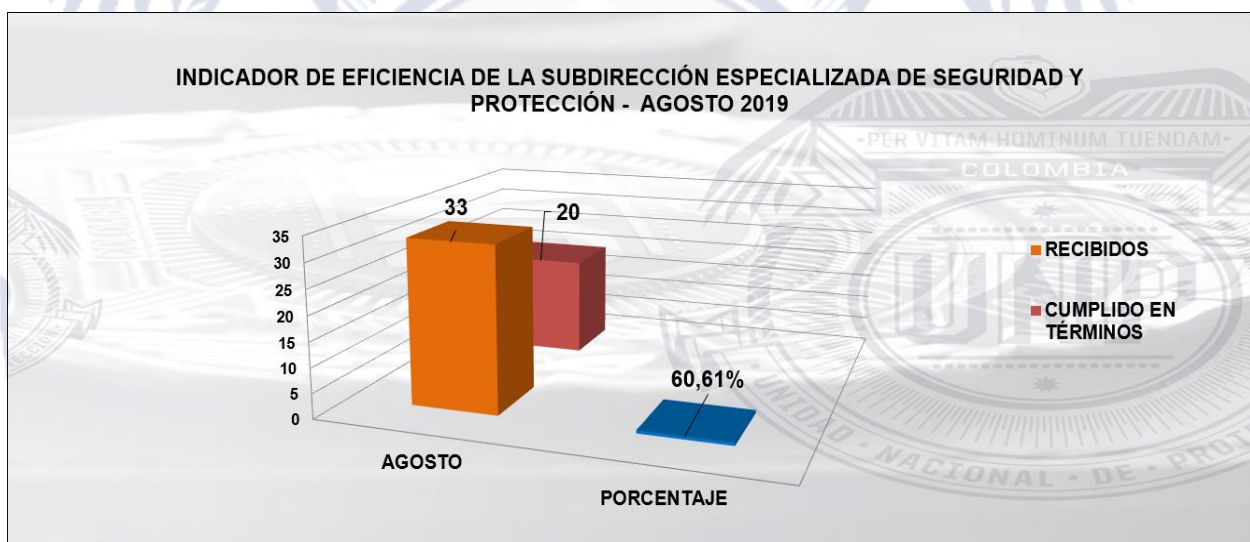
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	8	4
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	10	10
PQRS PENDIENTES DE JULIO 2019	15	6
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>20</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN</b>	<b>60,61%</b>	







## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

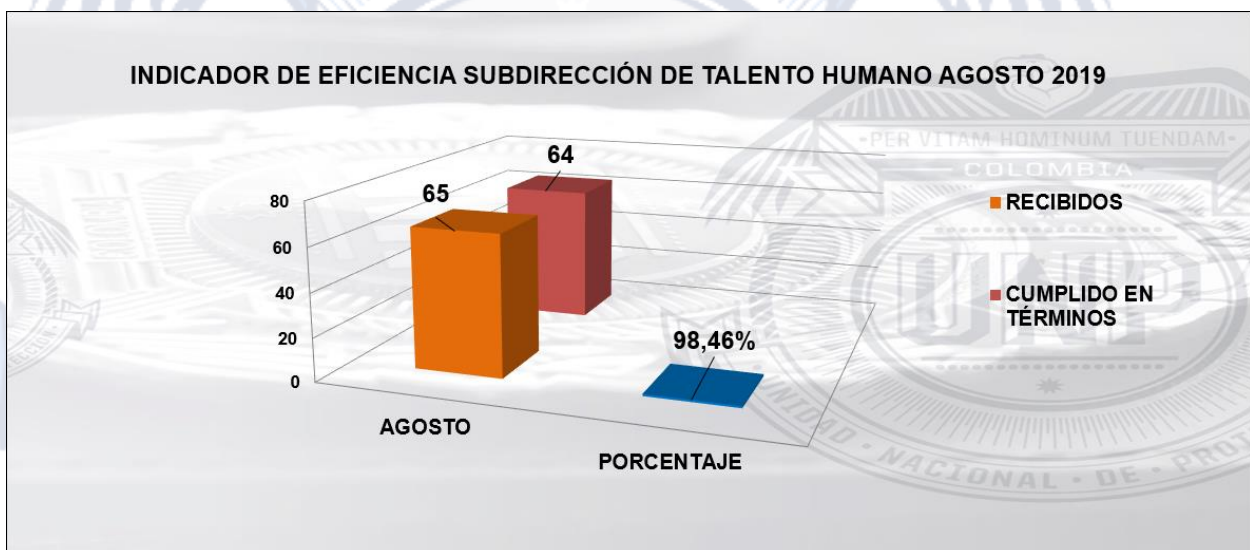
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	18	18
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	39	39
PQRS PENDIENTES DE JULIO 2019	8	7
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>64</b>
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>98,46%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

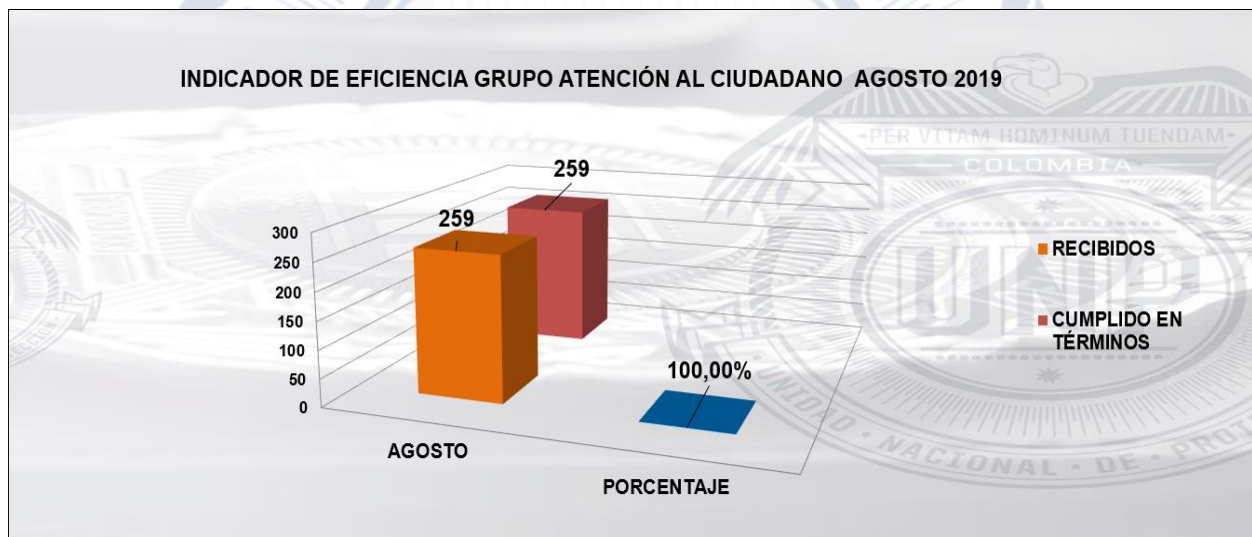
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - AGOSTO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	26	26
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN AGOSTO	90	90
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (SEPTIEMBRE 2019)	70	70
PQRS D PENDIENTES DE JULIO 2019	73	73
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>259</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 PQRS D DE LA ENTIDAD**  
**AGOSTO 2019**



GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

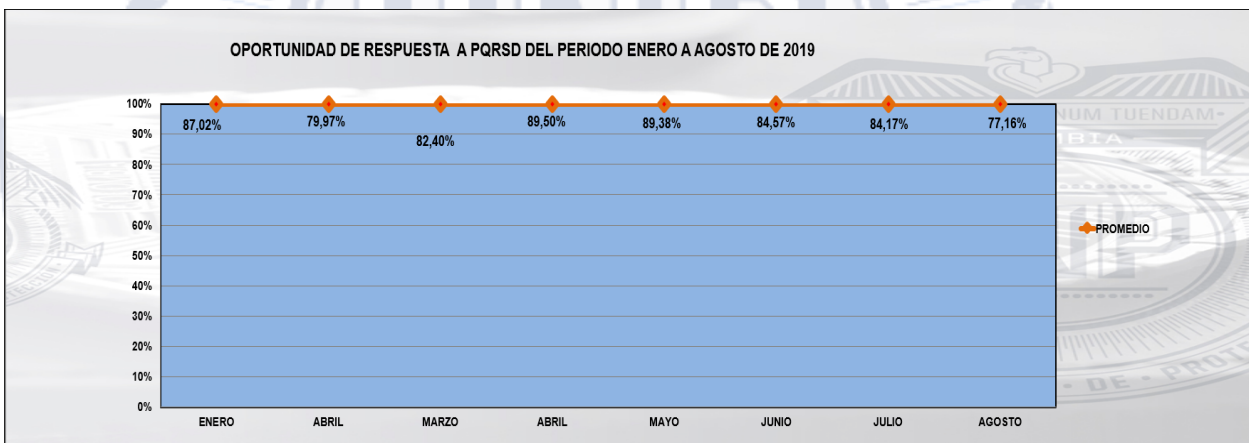
**4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2019**

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

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS D 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 PQRS D DEL PERIODO ENERO A AGOSTO 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	AGOSTO	REPORTE AGOSTO
						PQRS D Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRS D respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRS D 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		1402		1283		

\* Incluye las PQRS D del mes anterior en términos y las que se responden oportunamente del mes siguiente).





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

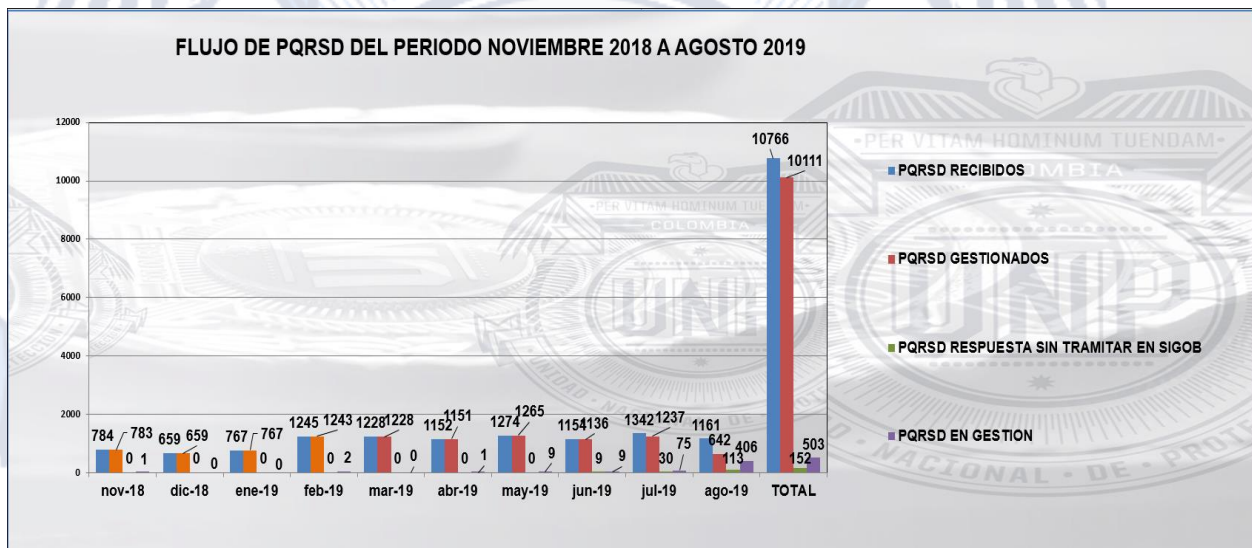
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.3 FLUJO DE PQRS D

A continuación, se relaciona el flujo de PQRS D radicadas en el periodo noviembre 2018 a agosto 2019.

FLUJO DE PQRS D DEL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A AGOSTO 2019													PORCENTAJE DE GESTIÓN
DETALLE	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	TOTAL		
<b>PQRS D</b> RECIBIDOS	784	659	767	1245	1228	1152	1274	1154	1342	1161	10766		
GESTIONADOS	783	659	767	1243	1228	1151	1265	1136	1237	642	10111	94%	
RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	0	0	0	0	9	30	113	152	1%	
EN GESTION	1	0	0	2	0	1	9	9	75	406	503	5%	
<b>TOTAL PQRS D RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A AGOSTO 2019</b>	<b>10766</b>												





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 JULIO DE 2019	GESTIONADOS EN AGOSTO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	1	0	1	0,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	

➤ Rezago PQRSD mes de febrero 2019

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2019	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2019	GESTIONADOS EN AGOSTO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	2	1	1	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	675	2	1	1	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>715</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### ➤ Rezago PQRS D mes de abril 2019

REZAGO PQRS D MES DE ABRIL 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2019	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2019	GESTIONADOS EN AGOSTO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	560	3	2	1	66,67%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>560</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

### ➤ Rezago PQRS D mes de mayo 2019

REZAGO PQRS D MES DE MAYO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2019	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2019	GESTIONADOS EN AGOSTO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	661	12	5	7	41,67%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	28	4	2	2	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>689</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	

### ➤ Rezago PQRS D mes de junio 2019

REZAGO PQRS D MES DE JUNIO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2019	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2019	GESTIONADOS EN AGOSTO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	33	12	7	5	58,33%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	571	20	9	11	45,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	25	4	2	2	50,00%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>629</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## ➤ Rezago PQRS mes de julio de 2019

REZAGO PQRS MES DE JULIO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MAYO 2019	PENDIENTES A 31 JULIO DE 2019	GESTIONADOS EN AGOSTO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	51	40	28	12	70,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	49	18	16	2	88,89%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	736	288	207	81	71,88%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	36	23	13	10	56,52%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>872</b>	<b>369</b>	<b>264</b>	<b>105</b>	

## ➤ Resumen PQRS mes de agosto de 2019

RESUMEN PQRS MES DE AGOSTO 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	31	13	6	11	1	18	60,47%
SECRETARIA GENERAL	45	26	4	15	0	19	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	2	0	2	0	2	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	18	2	12	0	14	97,14%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	1	1	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	636	342	31	203	60	294	63,24%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	73	51	1	21	0	22	87,78%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	59	53	4	2	0	6	98,46%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	250	125	61	64	0	125	100,00%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	30	11	4	12	3	19	60,61%
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>1161</b>	<b>642</b>	<b>113</b>	<b>342</b>	<b>64</b>	<b>519</b>	
<b>INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD</b>	<b>77,16%</b>						



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ PQRSD pendientes por tramitar a corte 31 de agosto de 2019.

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE AGOSTO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	12	11	14	37
SECRETARIA GENERAL	4	15		19
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	0	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	12	0	16
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	58	203	134	395
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	1	21	0	22
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	2	0	6
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	61	64	0	125
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	8	12	13	33
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>342</b>	<b>161</b>	<b>655</b>

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

- 414 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de julio y contestadas en agosto 2019
- 93 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de junio y contestadas en agosto 2019
- 22 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de mayo y contestadas en agosto 2019.
- 5 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en agosto 2019.
- 3 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en agosto 2019.
- 2 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en agosto 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.





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

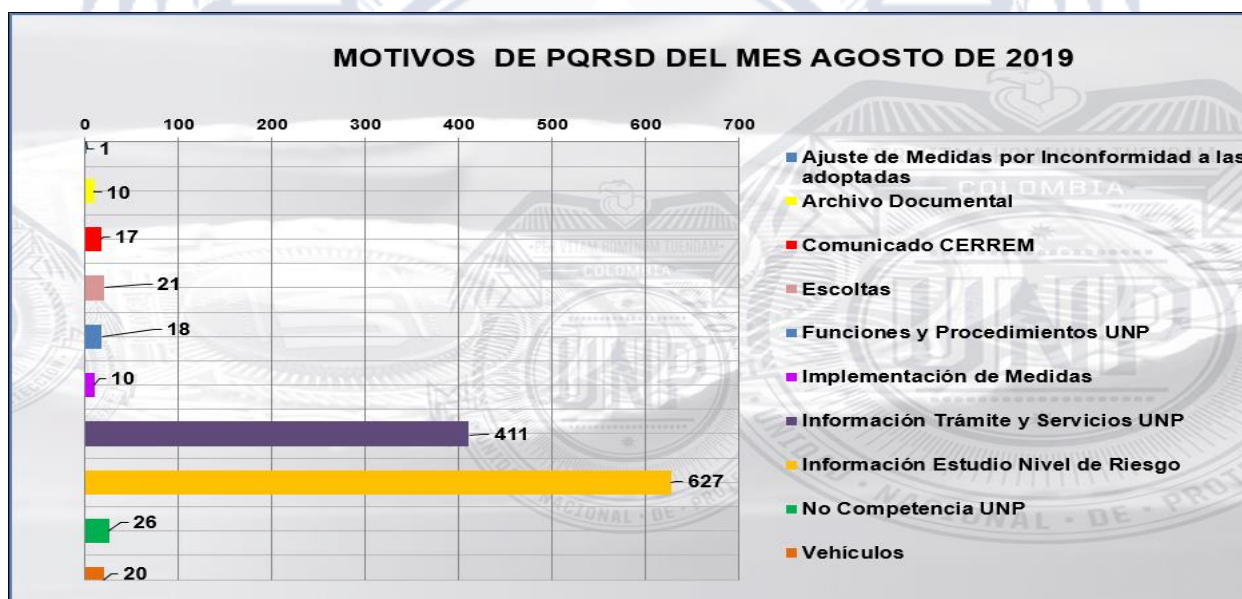
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE AGOSTO DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	1	0%
Archivo Documental	10	1%
Comunicado CERREM	17	1%
Escoltas	21	2%
Funciones y Procedimientos UNP	18	2%
Implementación de Medidas	10	1%
Información Trámite y Servicios UNP	411	35%
Información Estudio Nivel de Riesgo	627	54%
No Competencia UNP	26	2%
Vehiculos	20	2%
<b>TOTAL, MOTIVOS</b>	<b>1161</b>	<b>100%</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRS D)

En este mes se recibió una petición en el buzón.

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

PQRS D POR POBLACIÓN DEL MES DE AGOSTO DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	31	3%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	169	15%
Dirigentes o activistas sindicales.	27	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	6	1%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	139	12%
Periodistas y comunicadores sociales.	30	3%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	124	11%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	1	0%
Ex Servidores públicos	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	3	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	25	2%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	78	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	3	0%
Medidas Cautelares	4	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	1	0%
FARC-EP	18	2%
ARN	22	2%
Entidad Pública.	304	26%
Ninguna	175	15%
<b>TOTAL</b>	<b>1161</b>	<b>100%</b>



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

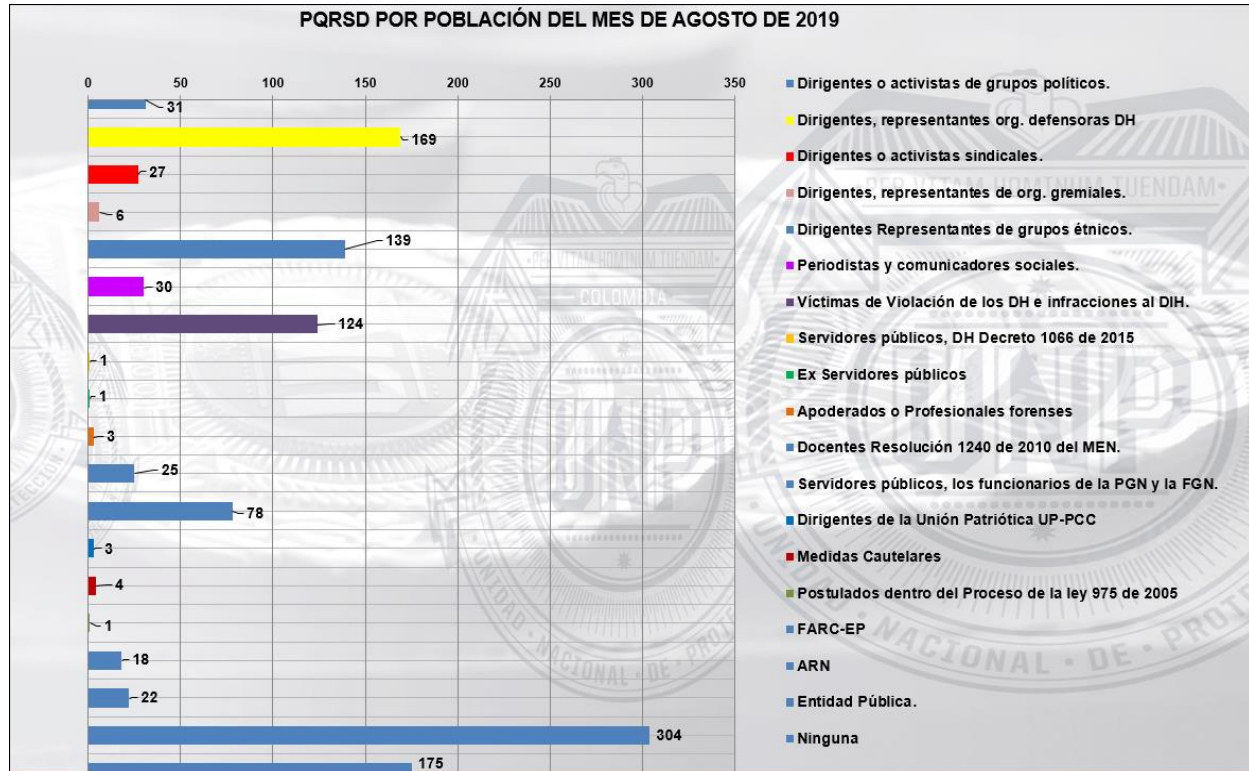
AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

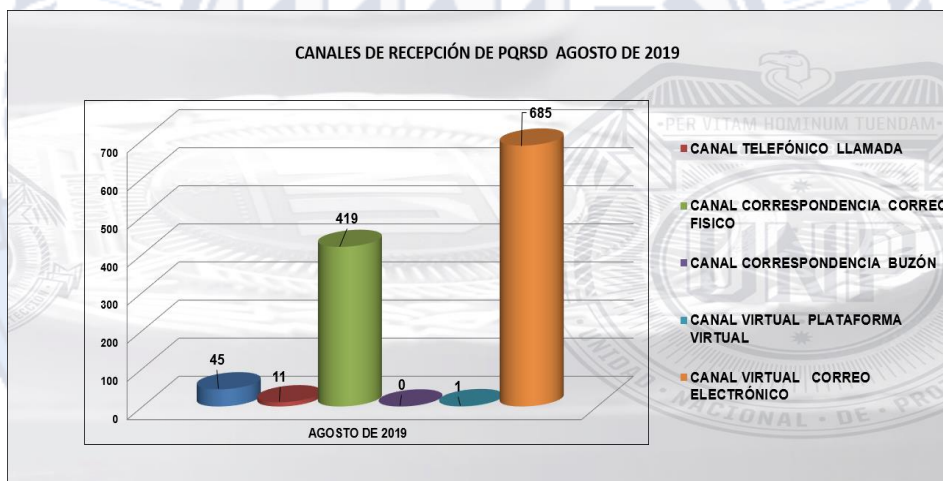


que eviten la vulneración a su derecho de información y vigilancia a la función pública, bajo la premisa que las actuaciones del Estado deben tener como finalidad servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la 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		
AGOSTO DE 2019		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	45
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	11
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	419
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	1
	CORREO ELECTRÓNICO	685
<b>TOTAL</b>		<b>1161</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 PQRSD

TIPO DE PQRSD	
AGOSTO DE 2019	
DENUNCIAS	0
DERECHO DE PETICIÓN	392
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	53
QUEJA	7
RECLAMO	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	706
SUGERENCIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1161</b>





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

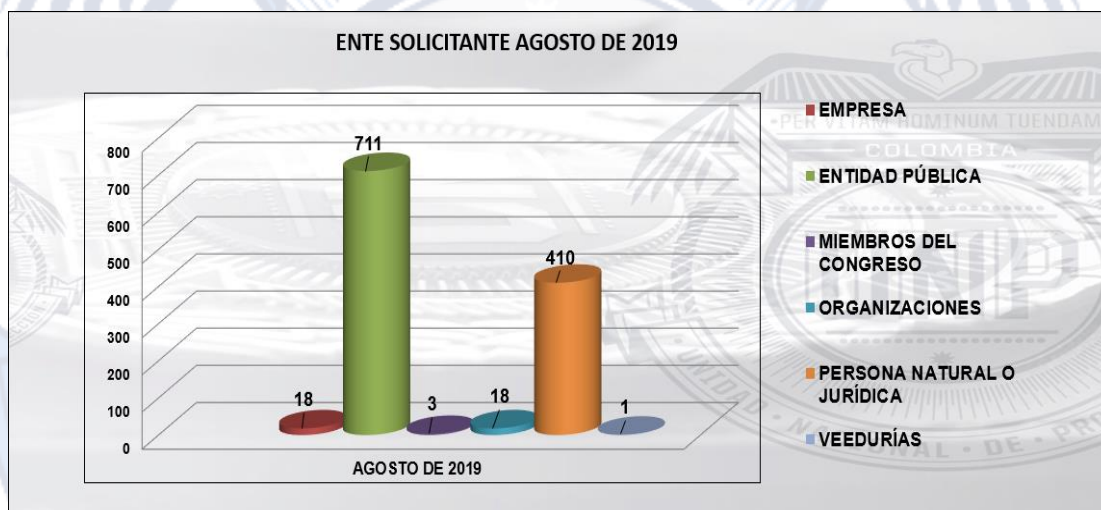
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
AGOSTO DE 2019	
EMPRESA	18
ENTIDAD PÚBLICA	711
MIEMBROS DEL CONGRESO	3
ORGANIZACIONES	18
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	410
VEEDURÍAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1161</b>





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**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.

### 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?





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- ¿ La calidad de los canales de atencion en la entidad (atencion 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 agosto 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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
4	SI	4	4	SI	SI	4	B	M
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
6	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
7	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
8	SI	5	5	NO	NO	5	B	F
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
10	SI	3	4	SI	SI	4	B	M
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
13	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
14	SI	5	5	SI	SI	1	B	M
15	SI	5	5	SI	SI	1	B	M
16	NO	4	1	NO	SI	4	B	M



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



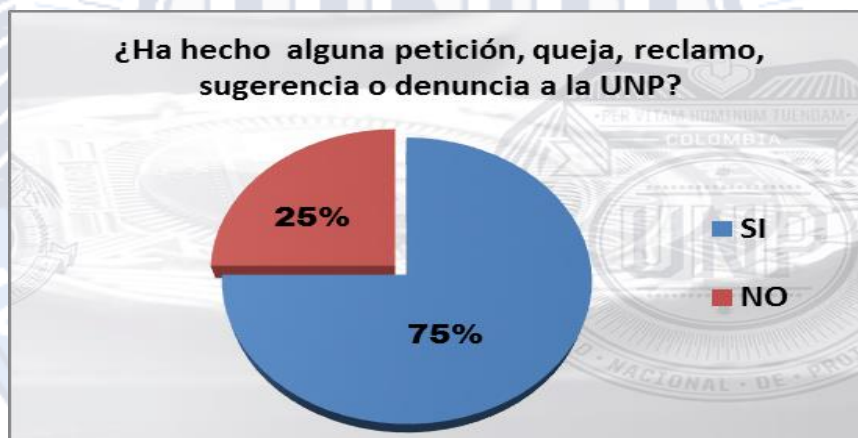
### RESULTADO ENCUESTA

#### 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 doce (12) de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 75% de la población muestra.

Así las cosas el 25% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	12	75%
	NO	4	25%
TOTAL		16	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

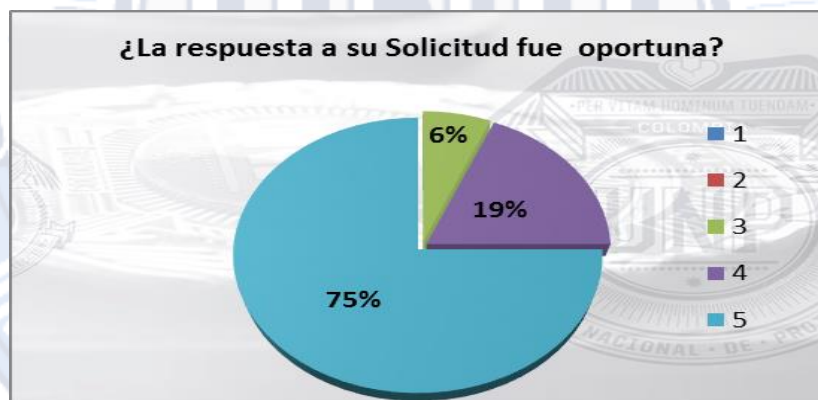


### OPORTUNIDAD

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

El 94% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida; una persona lo calificó con 3 que corresponde al 6%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	6%
	4	3	19%
	5	12	75%
TOTAL		16	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 94% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida; un ciudadano lo califico con 3 que corresponde al 6%..

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	6%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	3	19%
	5	12	75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

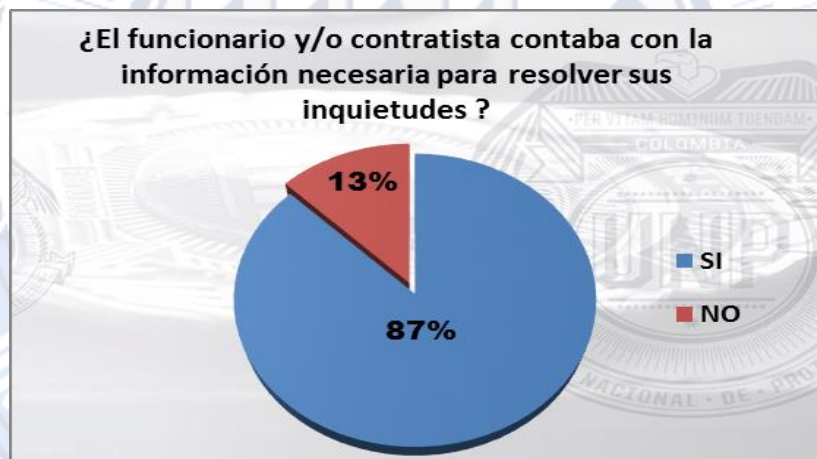


### DOMINIO

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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 87% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes, dos (2) personas manifestaron lo contrario esto corresponde al 13%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	14	87%
	NO	2	13%
<b>TOTAL</b>		16	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

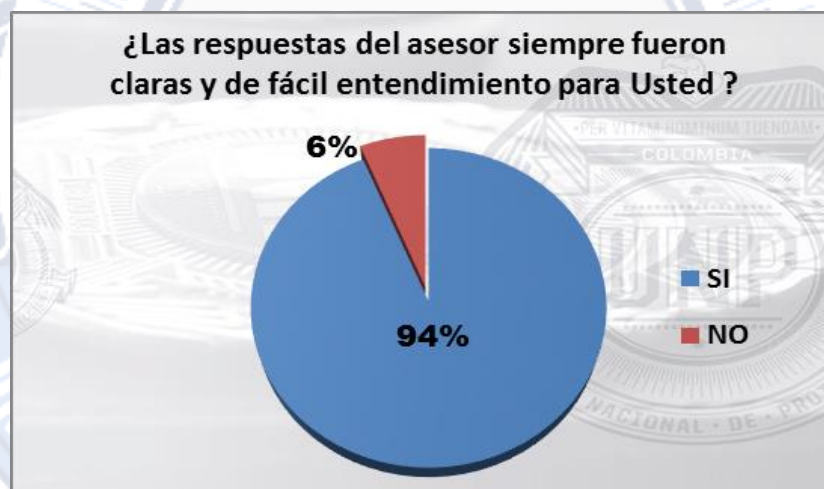


### DOMINIO

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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

El 94% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento, una persona contestó la pregunta negativa lo que equivale al 6%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	15	94%
	NO	1	6%
<b>TOTAL</b>		16	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

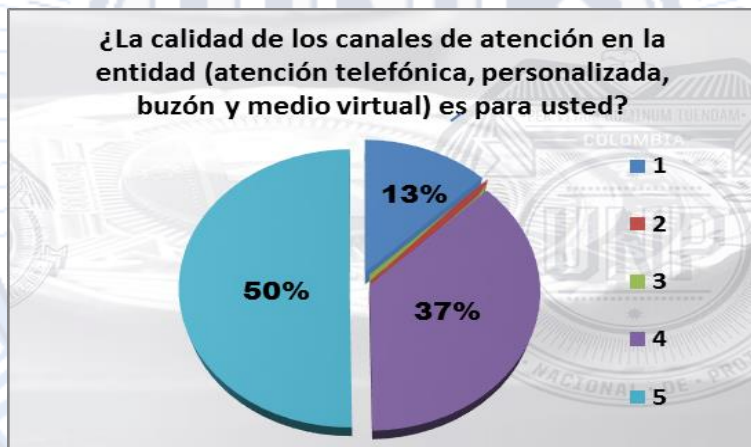
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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 87% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta, dos (2) ciudadanos lo calificaron con 1 que corresponde al 13%

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	2	13%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	6	37%
	5	8	50%
<b>TOTAL</b>	16	100%	







## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

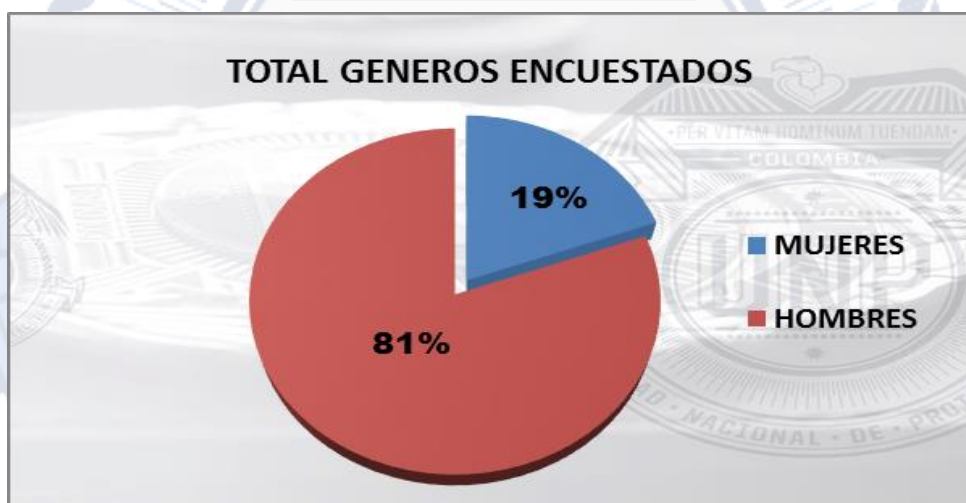
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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 19%, y veintinueve son hombres, que corresponde al 81% del total de los encuestados durante el mes de agosto de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	3	19%
HOMBRES	13	81%
TOTAL	16	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 agosto del 2019, tres (3) 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	3	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		3	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	13	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		13	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION

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 agosto de 2019 diligenciaron 45 encuestas en las ciudades de: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Pasto y Villavicencio.

#### TABULACION DE ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCION-GURP

TABULACION DE ENCUESTAS REGIONALES PERIODO AGOSTO 2019									
Encuesta No.	Encuesta No.	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	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	F	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	M	B/MANGA
9	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
10	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
11	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
12	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
13	SI	4	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



17	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
18	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
20	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	IBAGUE
30	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE
31	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
33	SI	5	5	SI	SI	4	B	F	PASTO
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
35	SI	5	4	SI	SI	4	B	M	PASTO
36	SI	4	5	SI	SI	5	B	F	PASTO
37	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
38	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CENCIO
39	NO	5	5	SI	SI	4	B	M	V/CENCIO
40	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	V/CENCIO
41	NO	4	5	SI	SI	3	B	M	V/CENCIO
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CENCIO
43	SI	4	5	SI	SI	4	B	F	V/CENCIO
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	V/CENCIO
45 (*)	SI	4	5	SI	SI	3	R	M	CHOCO

(\*)



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 45 personas encuestadas en el mes de agosto de 2019, el 58% de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, el 42% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	26	58%
	NO	19	42%
TOTAL		45	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

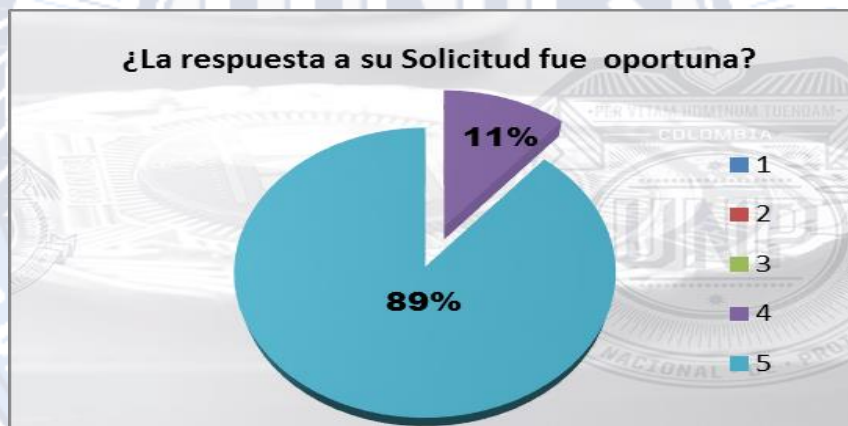


### OPORTUNIDAD

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	5	11%
	5	40	89%
<b>TOTAL</b>		45	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

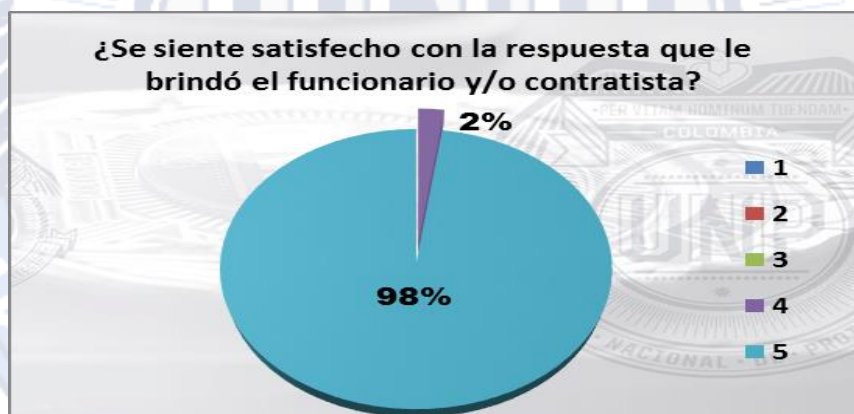


### ORIENTACIÓN

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

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

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	2%
	5	44	98%
<b>TOTAL</b>	45	100%	







## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

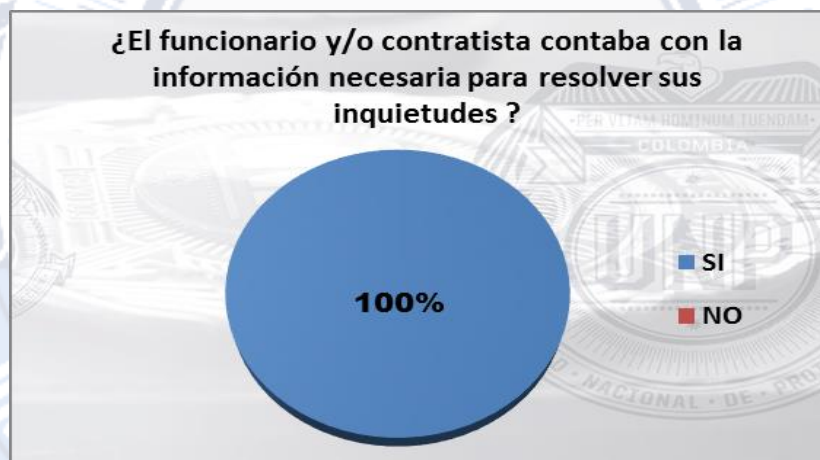


### DOMINIO

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

El 100% de los 45 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	45	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

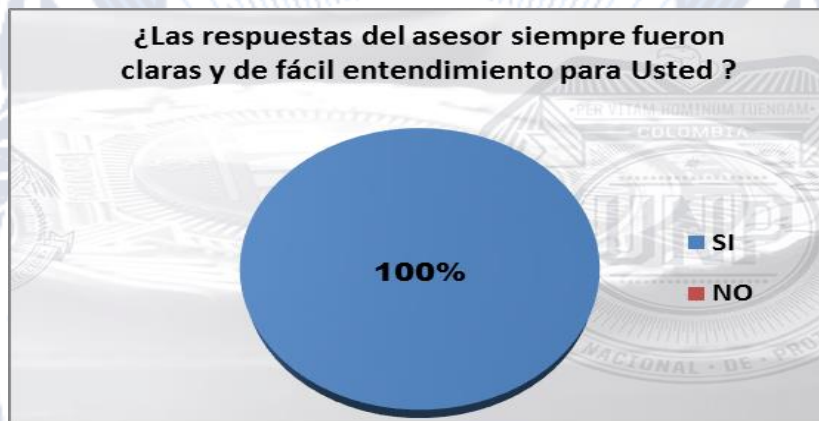


El 100% de los 45 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

### PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	45	100%
	NO	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	100%

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



### PERCEPCION

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 45 personas encuestadas durante el mes de agosto de 2019 en los Grupos Regionales de



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

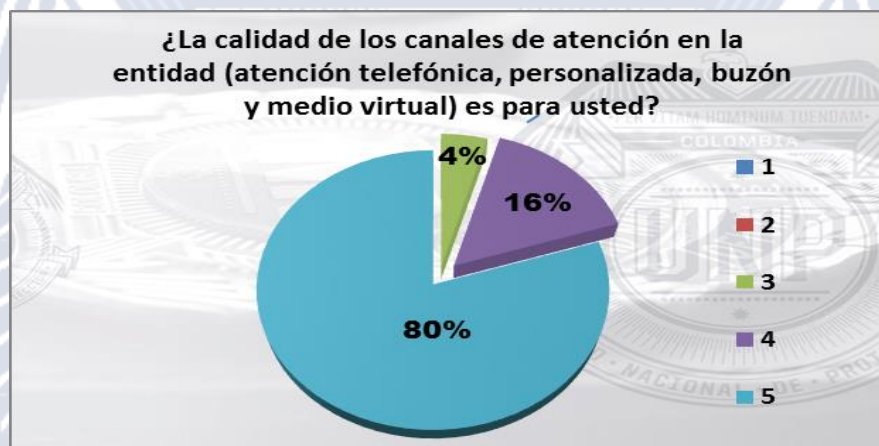
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Protección, el 96% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5, el 4% lo calificó con 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	2	4%
	4	7	16%
	5	36	80%
<b>TOTAL</b>	45	100%	



### SATISFACCION

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 PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

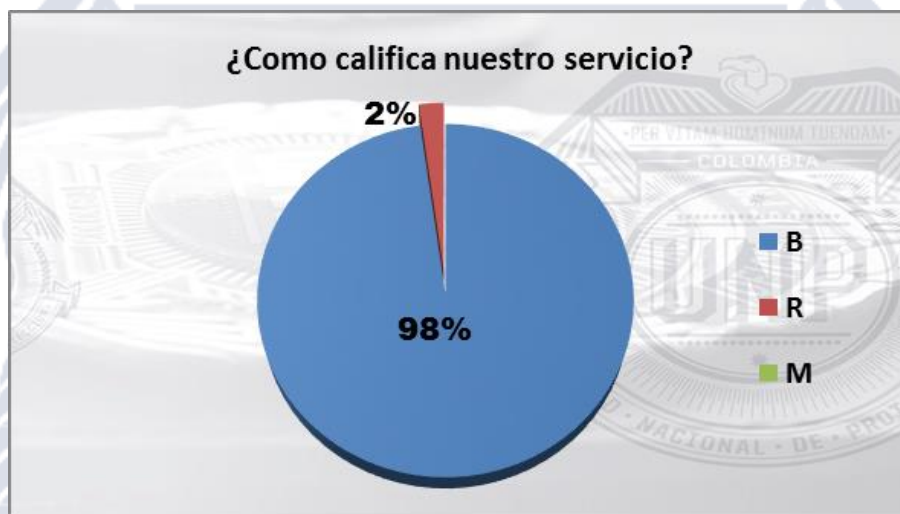
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	98%
	R	1	2%
	M	0	0%
<b>TOTAL</b>		45	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 45 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué, Pasto y Villavicencio; se tiene que 10 son mujeres que corresponde al 22% y 35 son hombres que equivale al 78% del total de los encuestados durante el mes de agosto de 2019.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

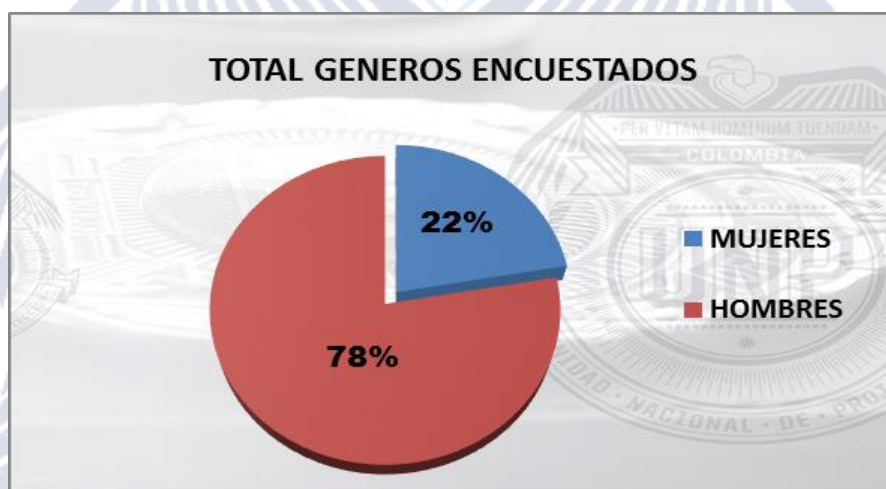
AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	10	22%
HOMBRES	35	78%
<b>TOTAL</b>	45	100%



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

De las 45 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de agosto de 2019, diez (10) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

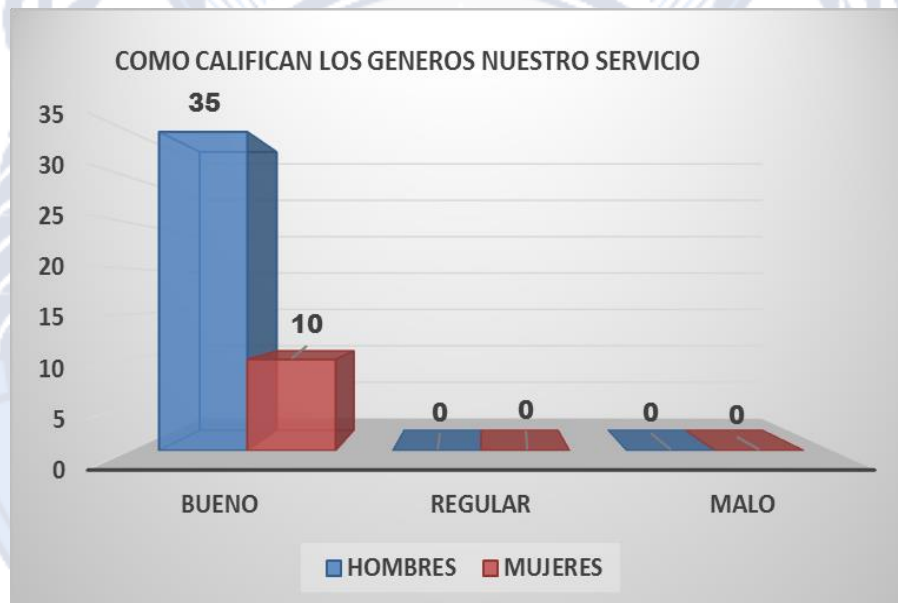


## PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	10	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		10	100%

## PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	35	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		35	100%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

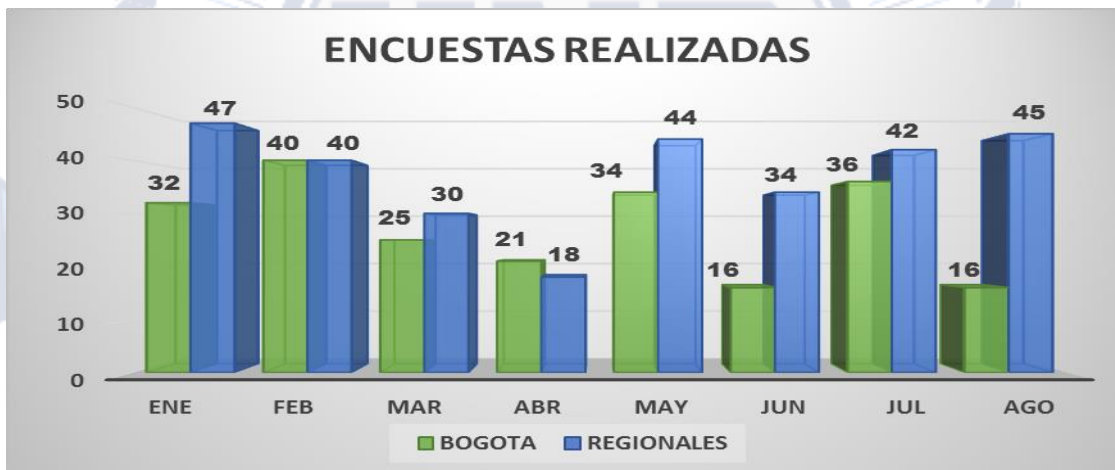


### 11. COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a agosto 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
JULIO	36	42
AGOSTO	16	45





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

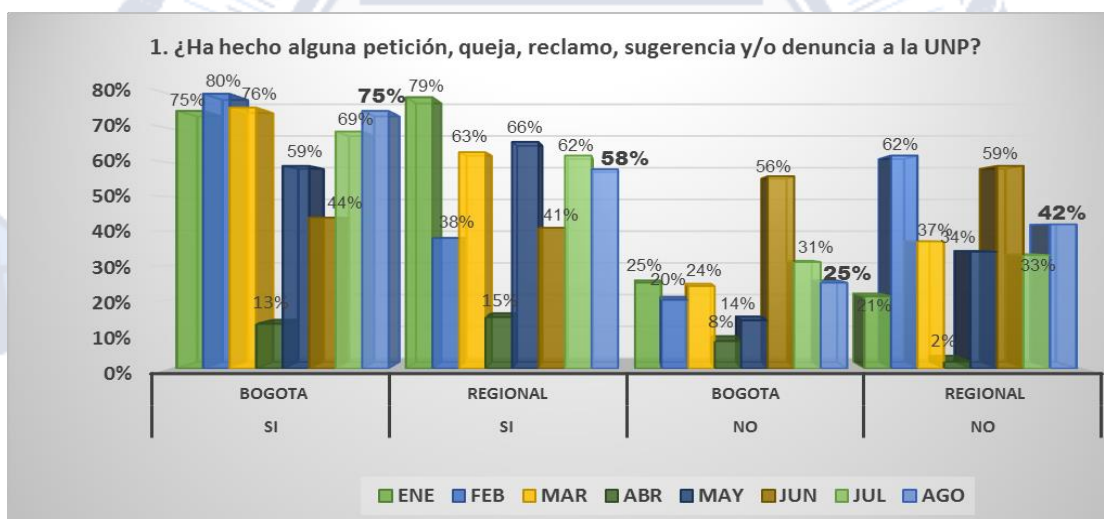


### ➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

#### 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%
JULIO	69%	62%	31%	33%
AGOSTO	75%	58%	25%	42%







# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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 observa:

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%
AGOSTO	0%	0%	6%	19%	75%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 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**, identificamos:

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%
AGOSTO	0%	0%	0%	11%	89%





# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

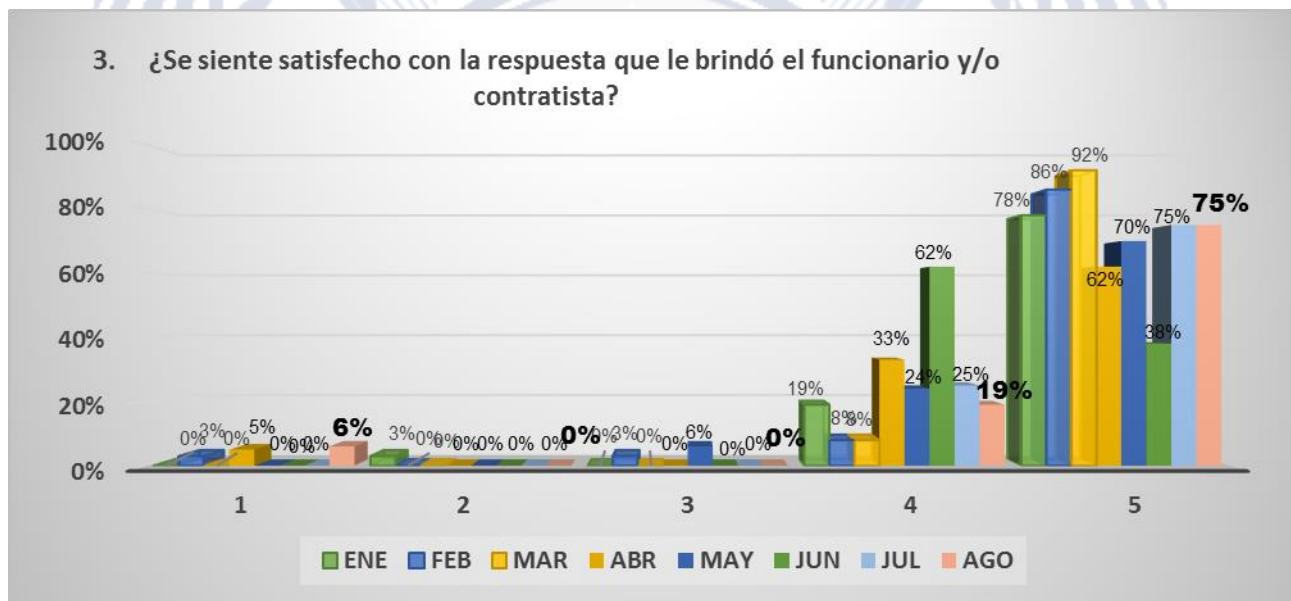


## ORIENTACIÓN

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%
JULIO	0%	0%	0%	25%	75%
AGOSTO	6%	0%	0%	19%	75%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

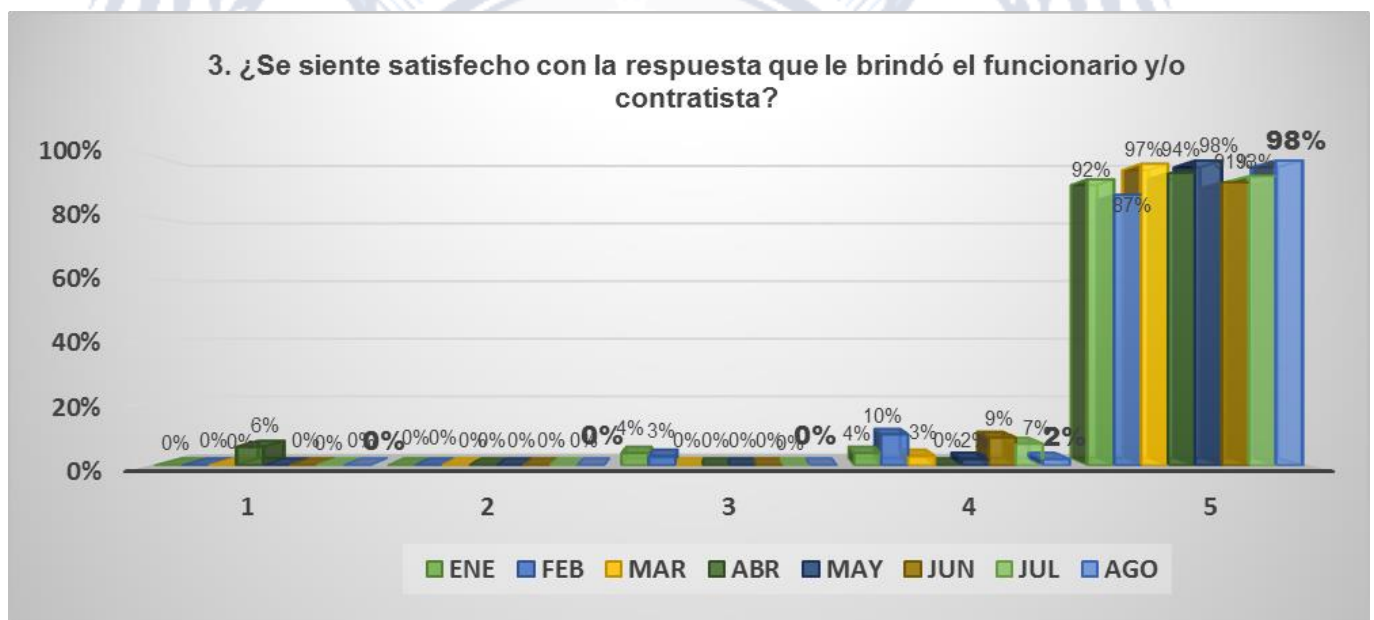
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para los Grupos Regionales de Protección de la UNP, tenemos:

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? 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%
AGOSTO	0%	0%	0%	2%	98%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

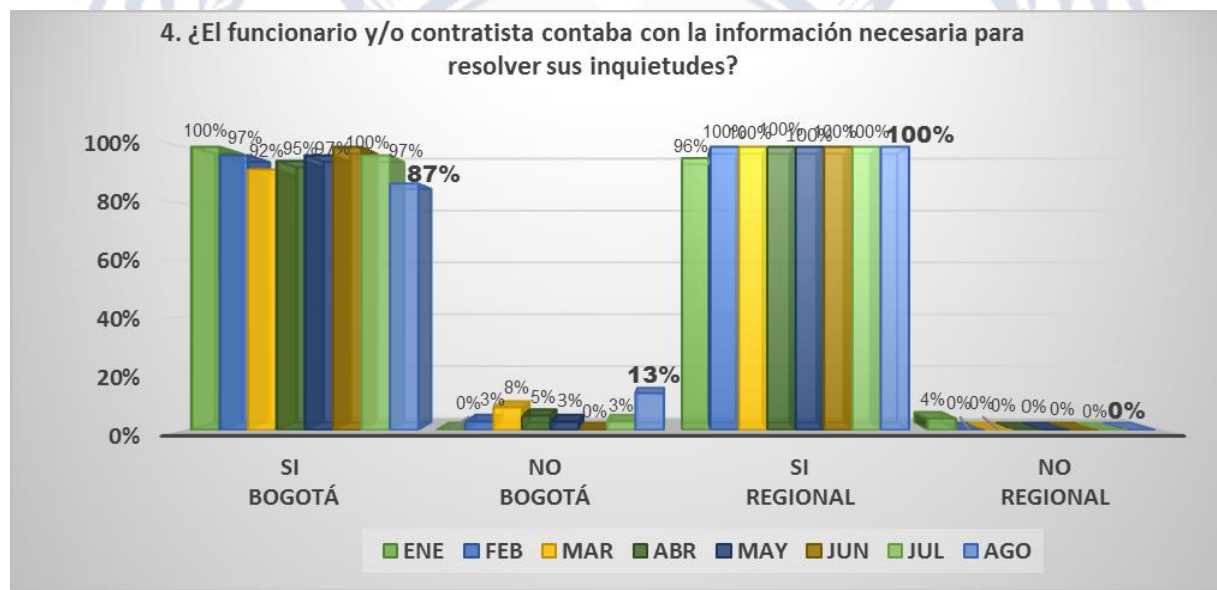
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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 evidenciar:

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%
AGOSTO	87%	13%	100%	0%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

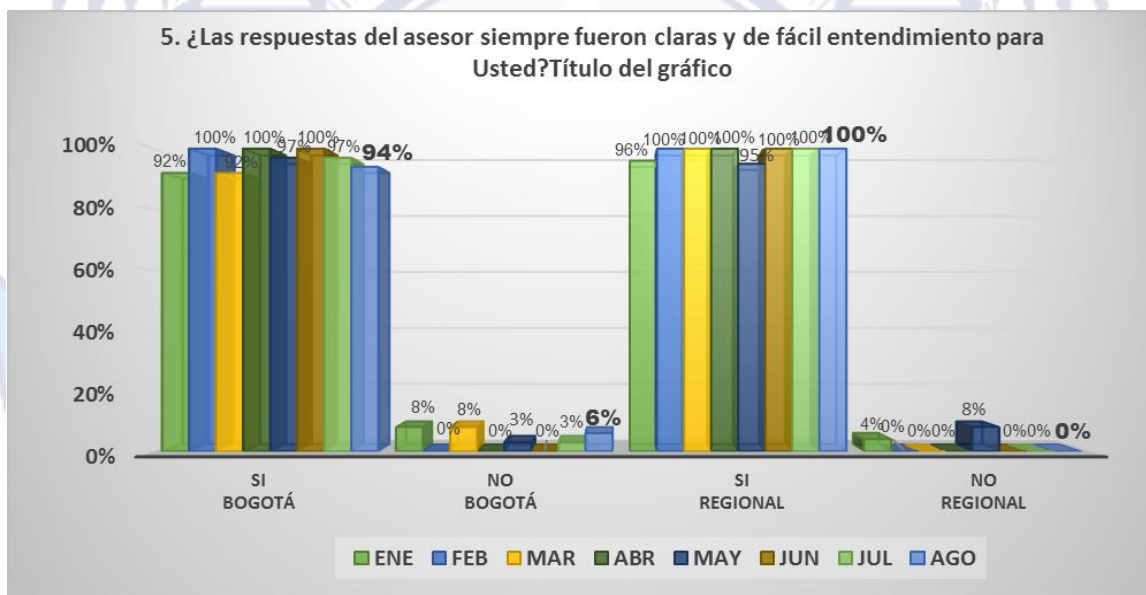
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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 podemos observar:

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%
AGOSTO	94%	6%	100%	0%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

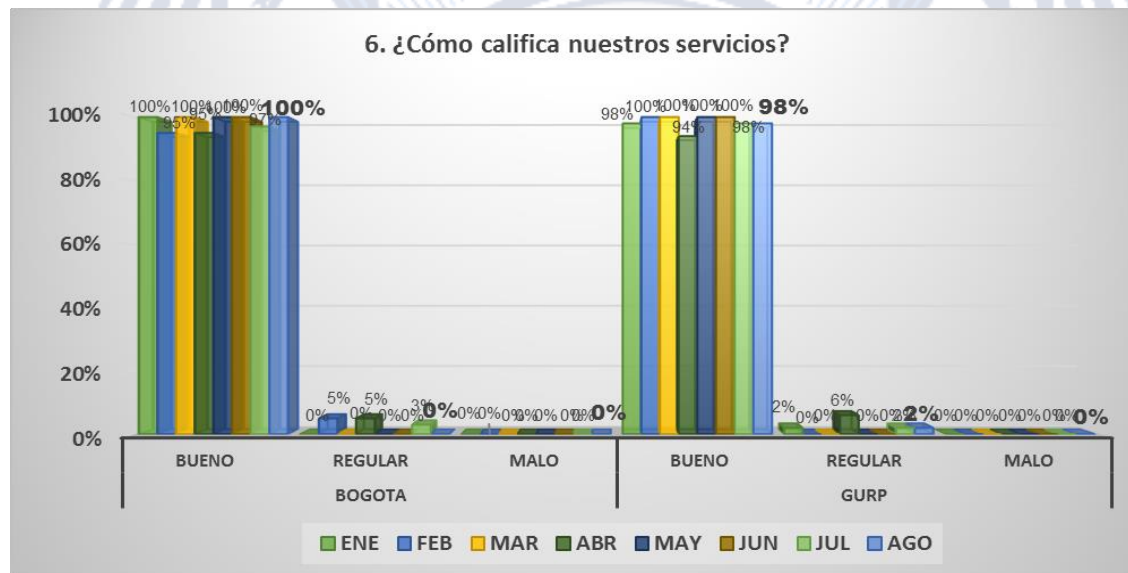
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### SATISFACCION:

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

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%
AGOSTO	100%	0%	0%	98%	2%	0%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

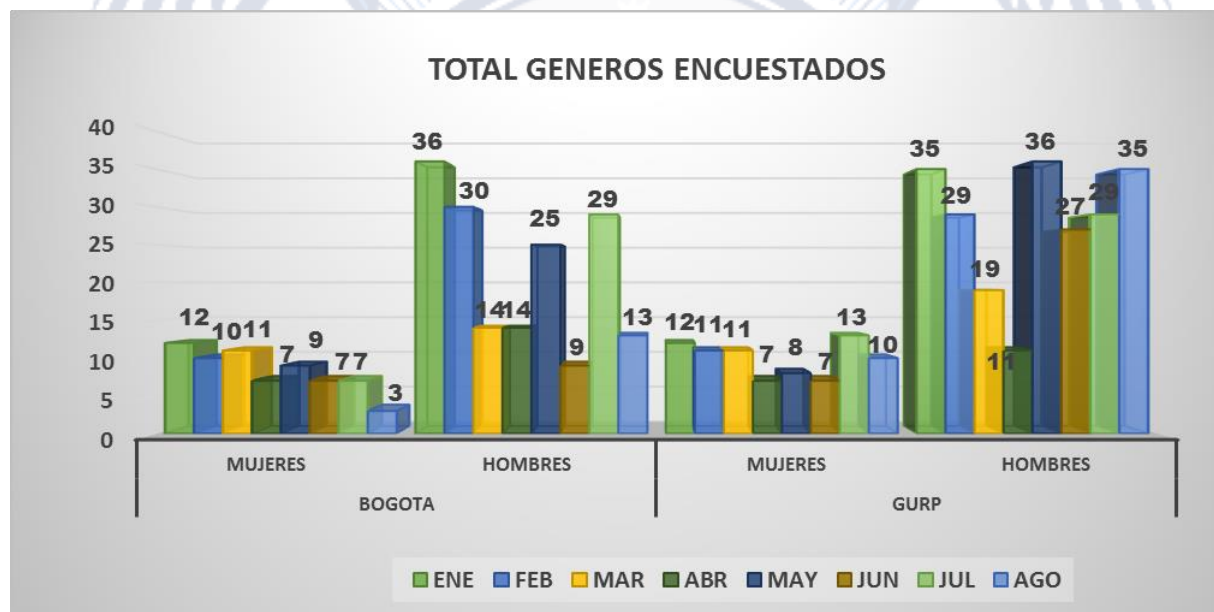
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 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
JULIO	7	29	13	29
AGOSTO	3	13	10	35







**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD**

**AGOSTO 2019**

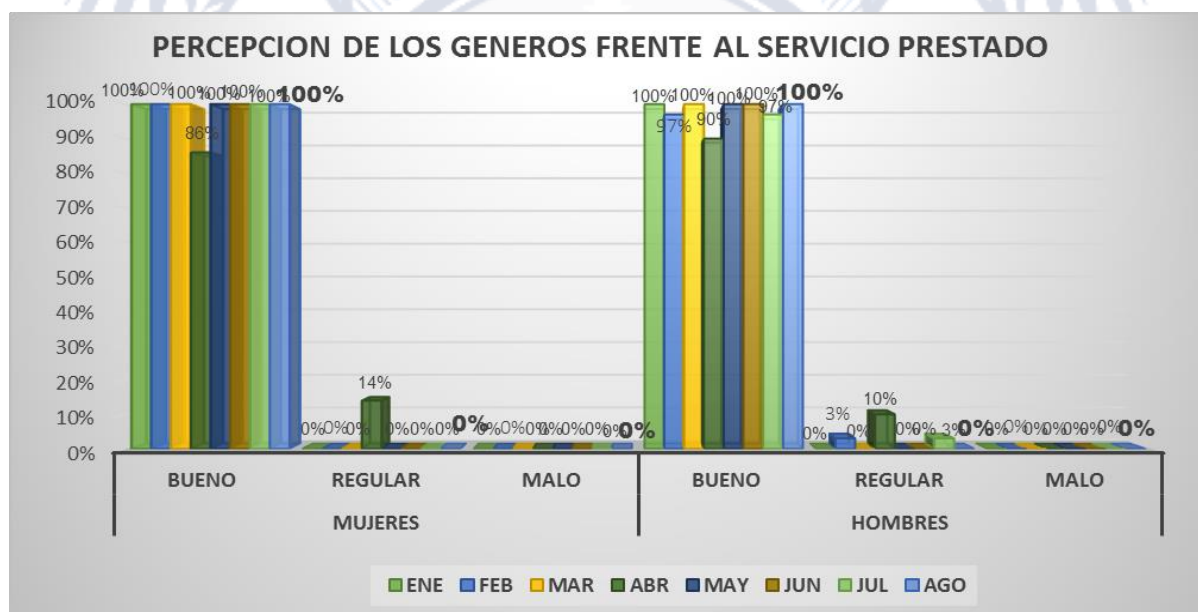
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%
JULIO	100%	0%	0%	100%	0%	0%





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 12. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 61 personas que respondieron la encuesta tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de agosto del año en curso; consideran que la respuesta a sus solicitudes se dio de manera oportuna como quiera que dentro de la escala de valoración lo calificaron con 5 y 4; una persona (1) lo calificó con 3.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene para el mes de agosto de 2019, que la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 130 mujeres, aunque la mayor participación fue de los hombres, el 100% de las mujeres califican nuestro servicio como bueno
- Se vislumbra un incrementaron en el diligenciamiento de encuestas de satisfacción por parte de los Grupos Regionales en relación con el mes anterior y este incremento en gran parte se logró por el apoyo brindado por el enlace de PQRS adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano en Bogotá, al dar respuesta a su requerimiento de manera oportuna y eficiente.
- Para el presente periodo se resalta el Grupo Regional de Protección de la ciudad de Villavicencio por el interés mostrado para sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dentro del presente informe estadístico se incluyeron los formatos tramitados en esa Sede de la UNP.
- Es importante destacar el interés mostrado por las diferentes dependenciasde la UNP para incluir dentro de las respuestas dadas a las PQRSD escritas, la encuesta de satisfacción al ciudadano y sugerir su diligenciamiento; como quiera que la Subdirección de Protección envió una encuesta tramitada por un beneficiario y recibida a traves de correo electronico; la misma fue incluida dentro del presente informe estadístico



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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 agosto 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 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 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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Para el mes de agosto 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 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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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.

Líder del Proceso,

**LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		05/9/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/9/2019
Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		05/9/2019

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

AGOSTO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRSD AGOSTO 2019

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A AGOSTO DE 2019				
RECIBIDAS	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
10766	10111	152	342	161
	94%	1%	3%	1%

