



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME
CONSOLIDADO DE PQRS D**

MAYO

BOGOTÁ D.C

07/6/2019



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	3
3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS MES MAYO.....	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 MAYO DE 2019.....	27
4.3 FLUJO DE PQRS.....	28
5. ANALISIS REZAGOS PQRS	29
6. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES MAYO.....	32
7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE LAS PQRS	33
8. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENCIÓN EN EL MES MAYO.....	34
9. INFORME SOLICITUDES DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	35
10. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO MES MAYO 2019.....	39
10.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	39
10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	53
11. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO – MARZO – ABRIL -MAYO DE 2019)	64
12. CONCLUSIONES	75
13. ANEXO INFORME EJECUTIVO MAYO 2019.....	78



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 mayo 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 mayo y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1267** 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 mayo, estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de estas por mes.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

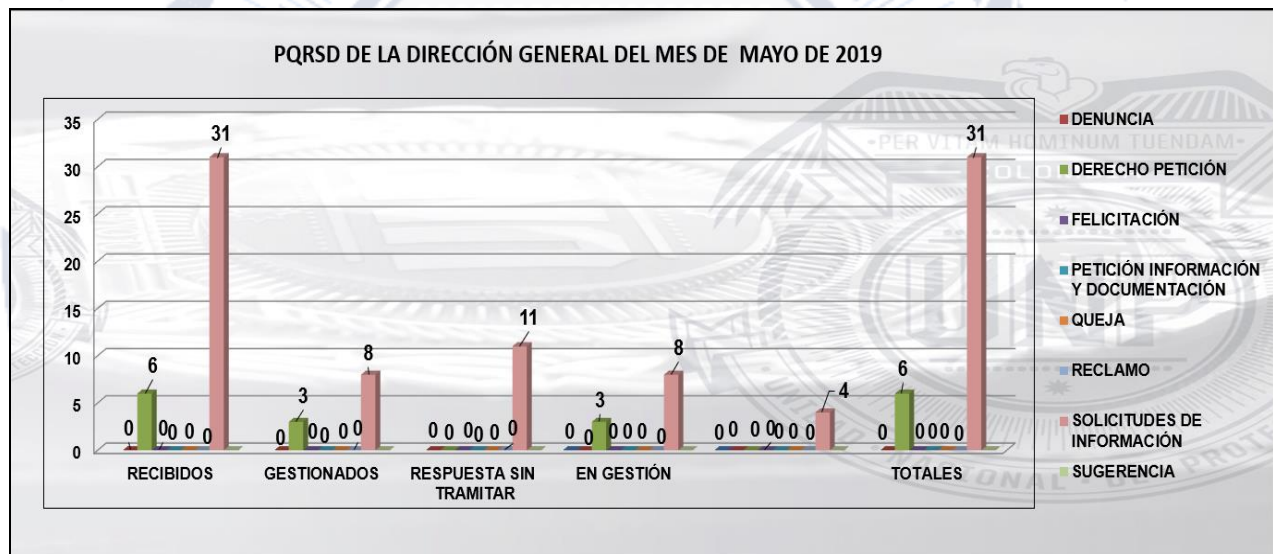
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	6	3	0	3	0	6
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	31	8	11	8	4	31
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	37					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

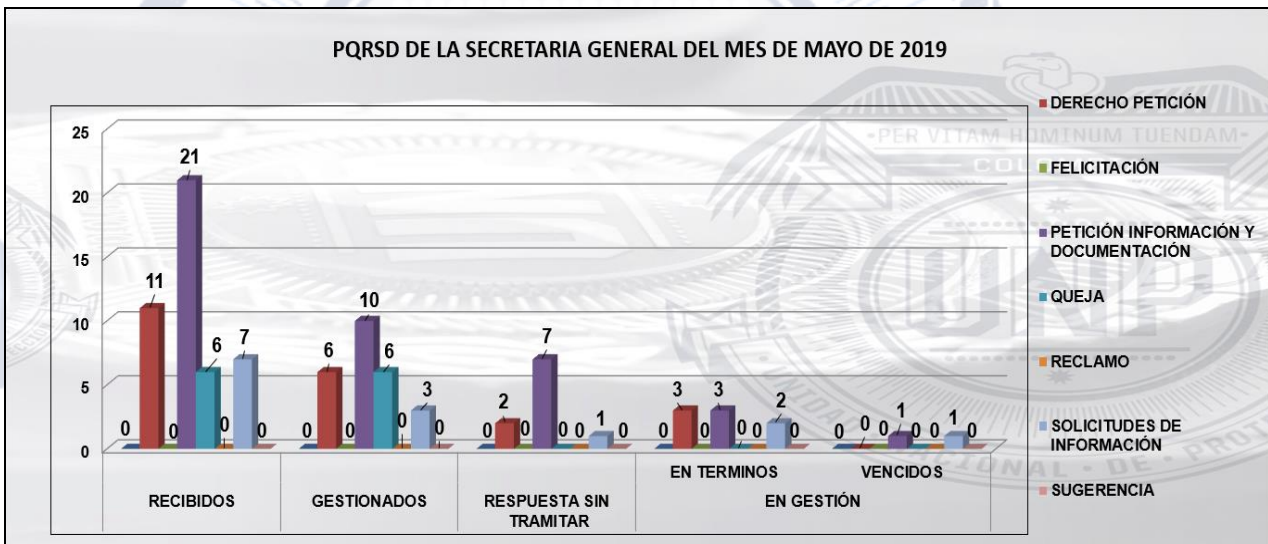
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

PQRS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	11	6	2	3	0	11
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	21	10	7	3	1	21
QUEJA	6	6	0	0	0	6
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	7	3	1	2	1	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	45					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

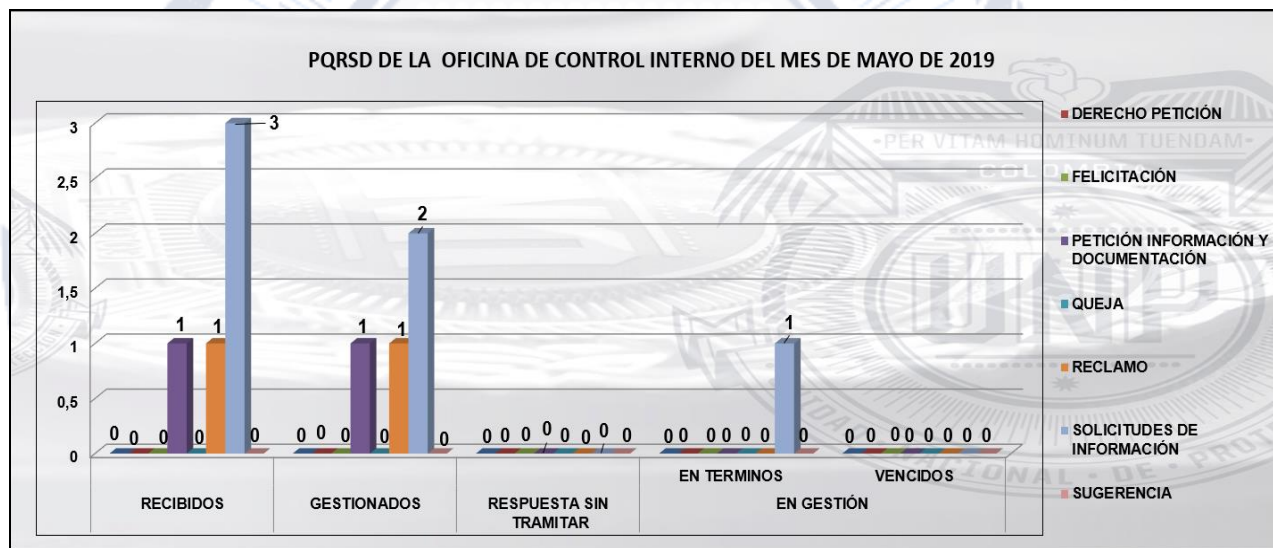
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQRS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	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	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	5					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

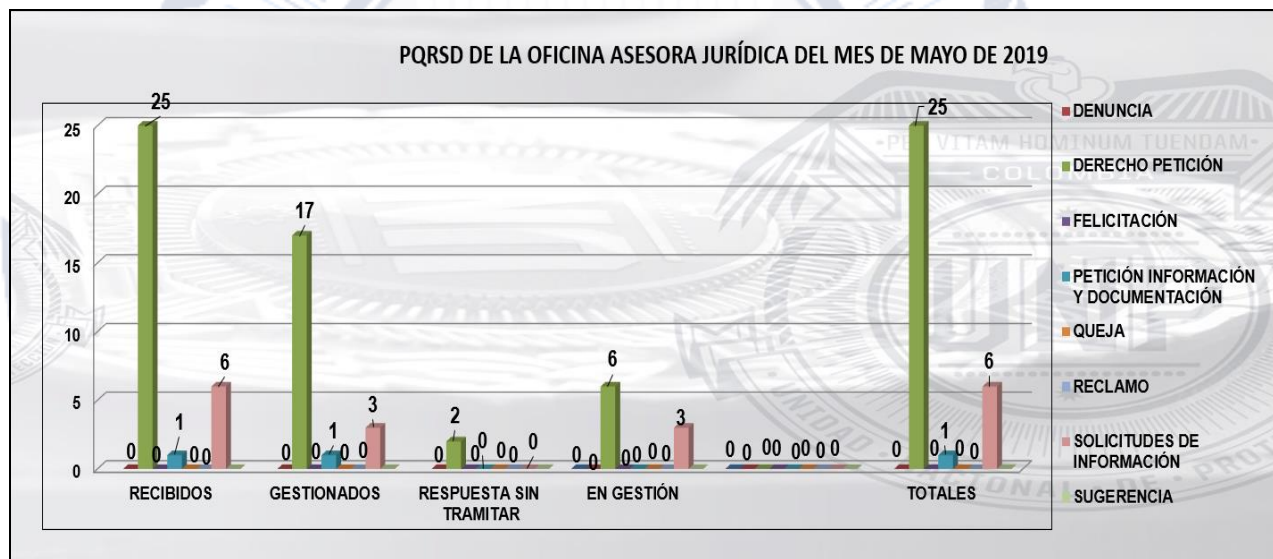
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

PQRS DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	25	17	2	6	0	25
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6	3	0	3	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	32					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

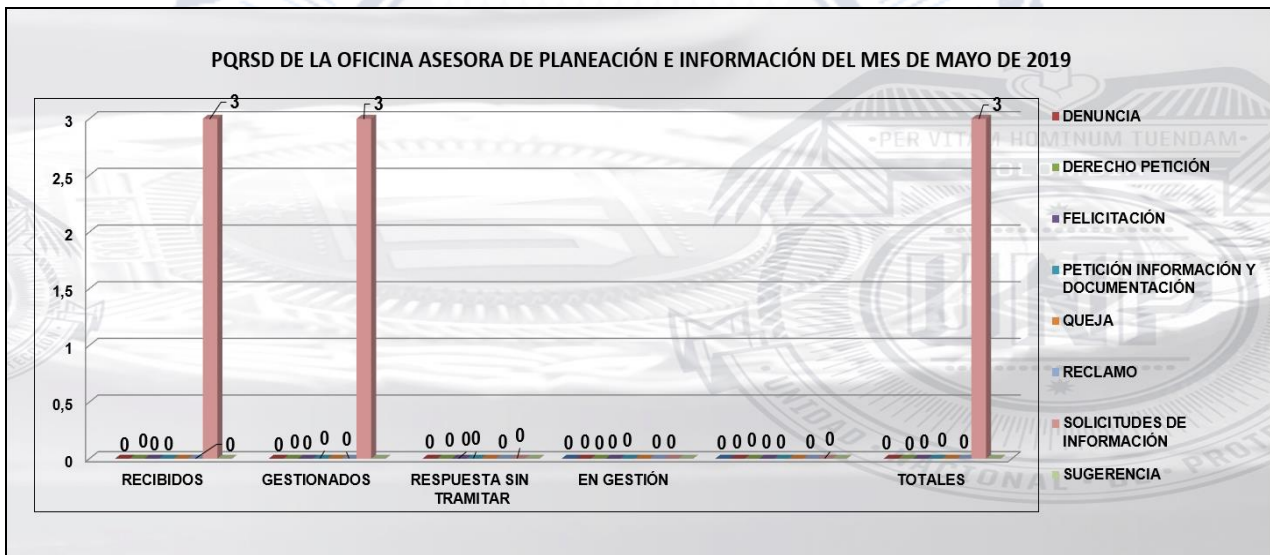
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

PQRS DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	3					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

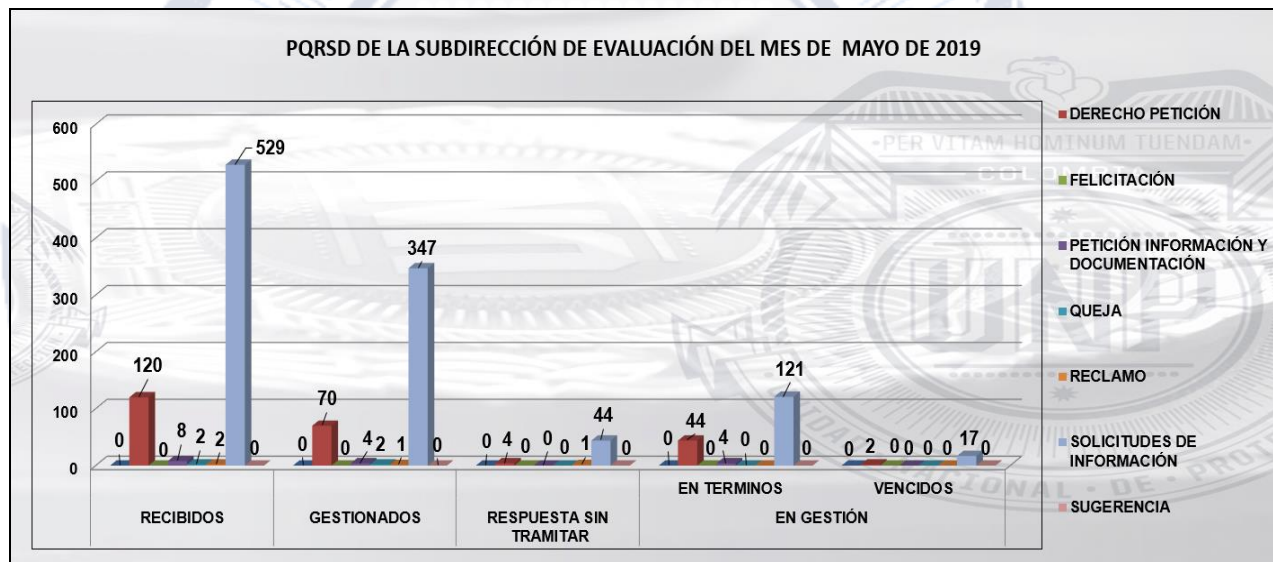
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	120	70	4	44	2	120
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	8	4	0	4	0	8
QUEJA	2	2	0	0	0	2
RECLAMO	2	1	1	0	0	2
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	529	347	44	121	17	529
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	661					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

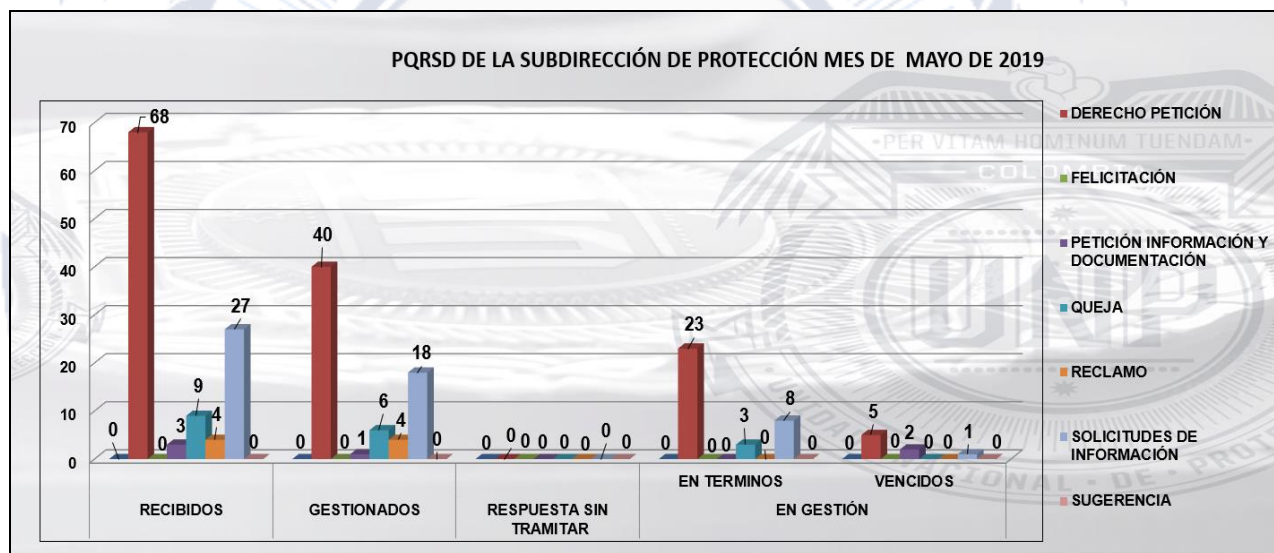
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	68	40	0	23	5	68
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	1	0	0	2	3
QUEJA	9	6	0	3	0	9
RECLAMO	4	4	0	0	0	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	27	18	0	8	1	27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	111					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

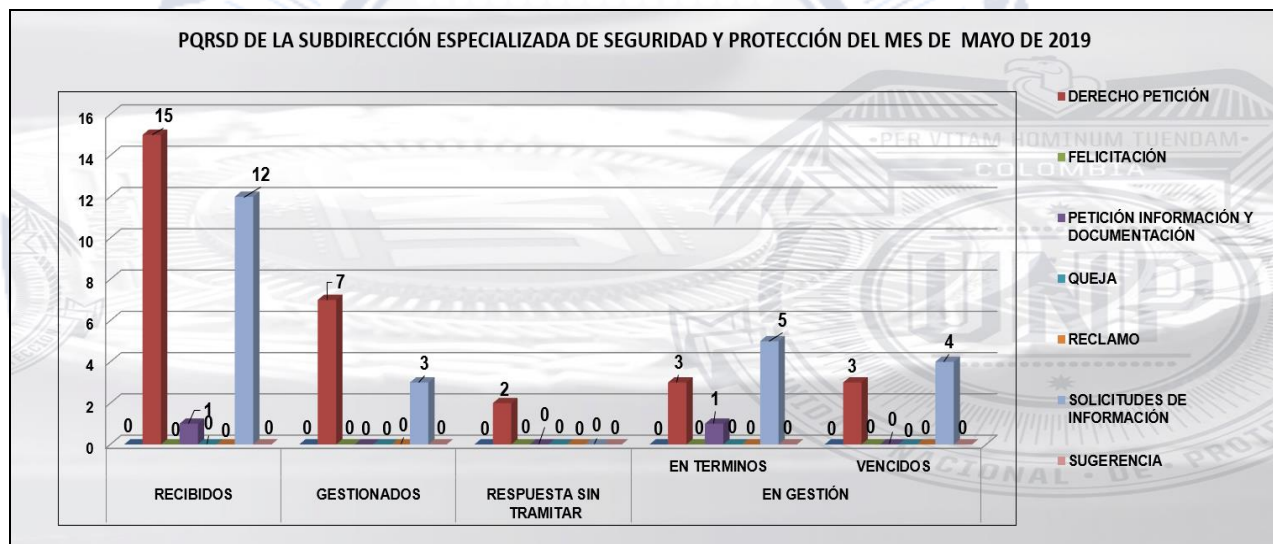
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	15	7	2	3	3	15
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	3	0	5	4	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	28					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

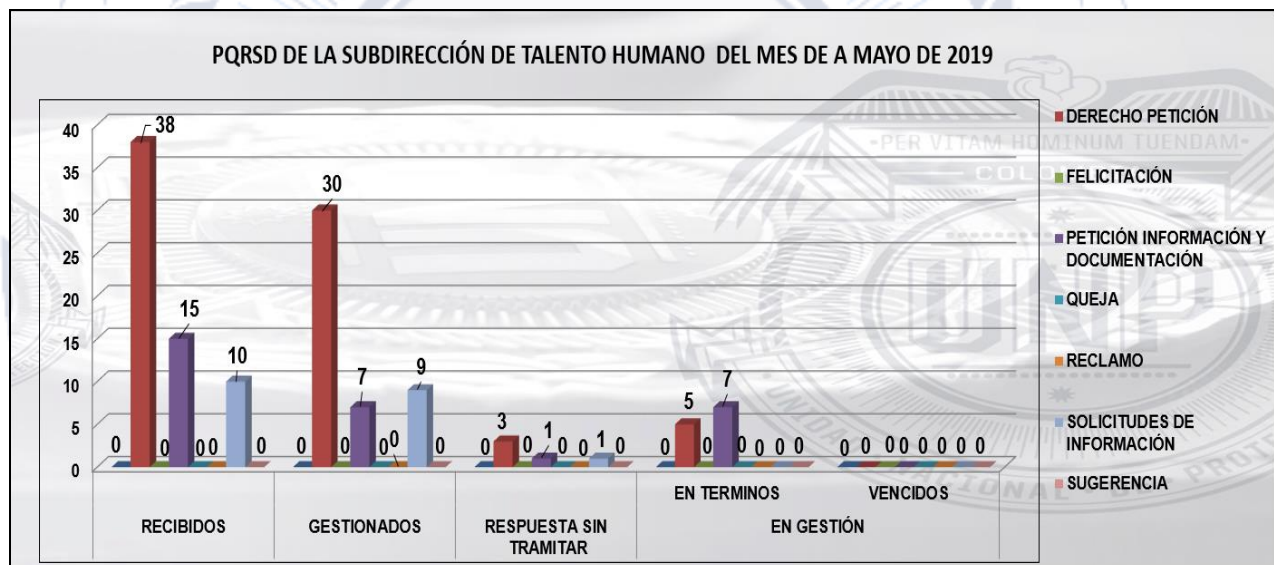
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

PQRS DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	38	30	3	5	0	38
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	15	7	1	7	0	15
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	9	1	0	0	10
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	63					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

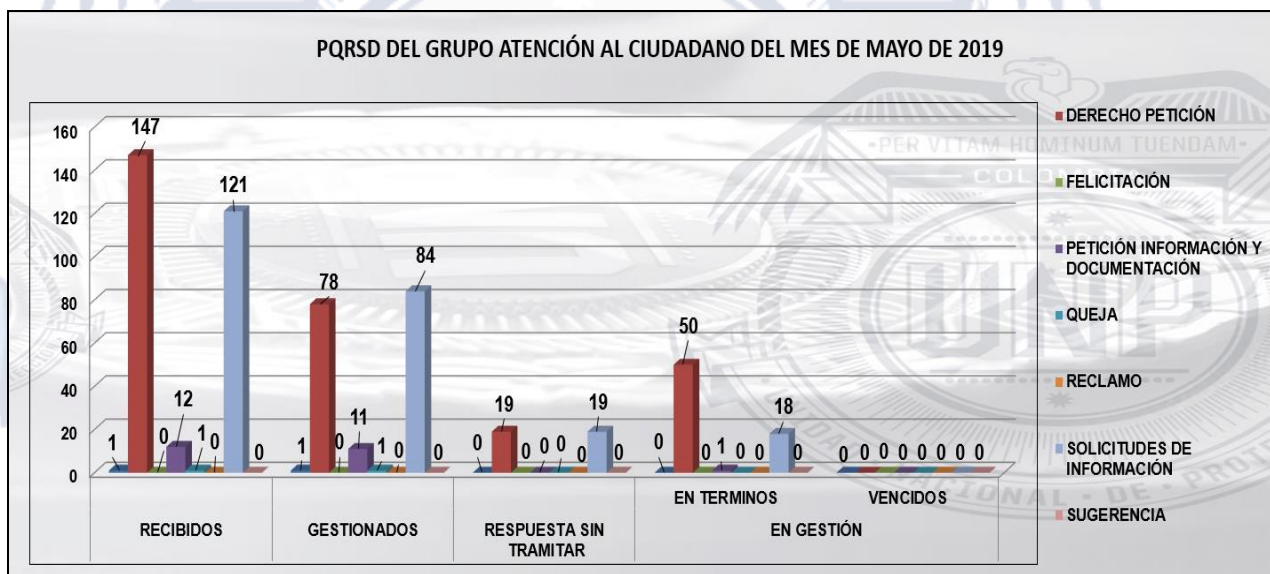
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	147	78	19	50	0	147
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	12	11	0	1	0	12
QUEJA	1	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	121	84	19	18	0	121
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	282					





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

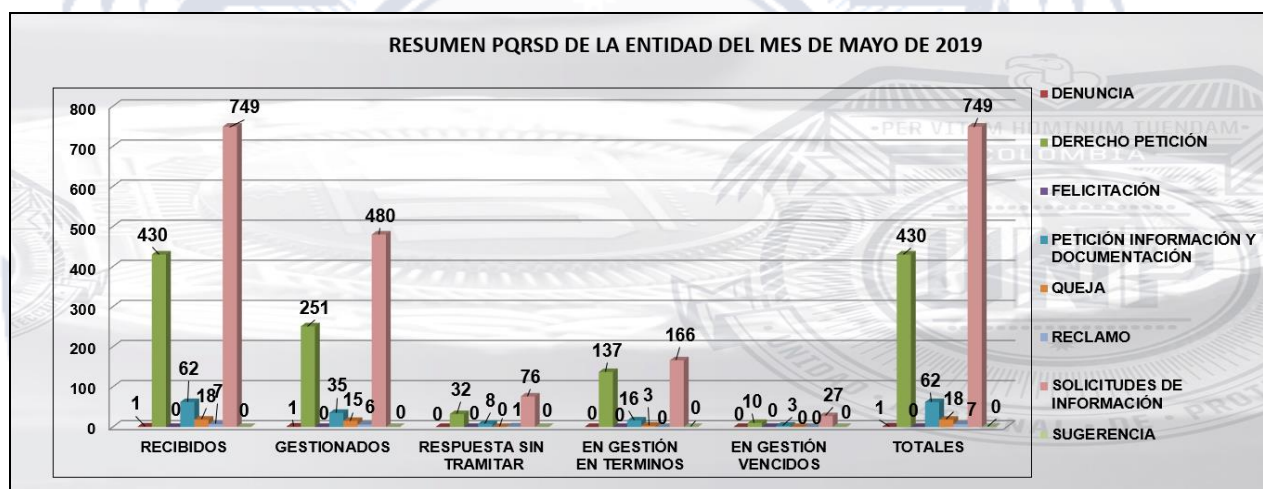
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN PQRSD DE LA ENTIDAD DEL MES DE MAYO DE 2019						
MAYO	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	430	251	32	137	10	430
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	62	35	8	16	3	62
QUEJA	18	15	0	3	0	18
RECLAMO	7	6	1	0	0	7
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	749	480	76	166	27	749
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS EN EL MES	1267					



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

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRSD MES DE MAYO

Con el fin de medir la oportunidad en la respuesta a PQRSD en el mes de mayo, se contabilizaron las PQRSD del mes anterior (abril) que debieron contestarse en el mes de mayo, y las recibidas en el mismo mes para ser contestadas en éste. Suma que arroja un total de **1299** PQRSD, de ese total fueron respondidas **1161** de lo que se infiere que la Entidad respondió en términos de ley el **89,38%**

El restante **10,62%** 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 MAYO

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

MAYO 2019

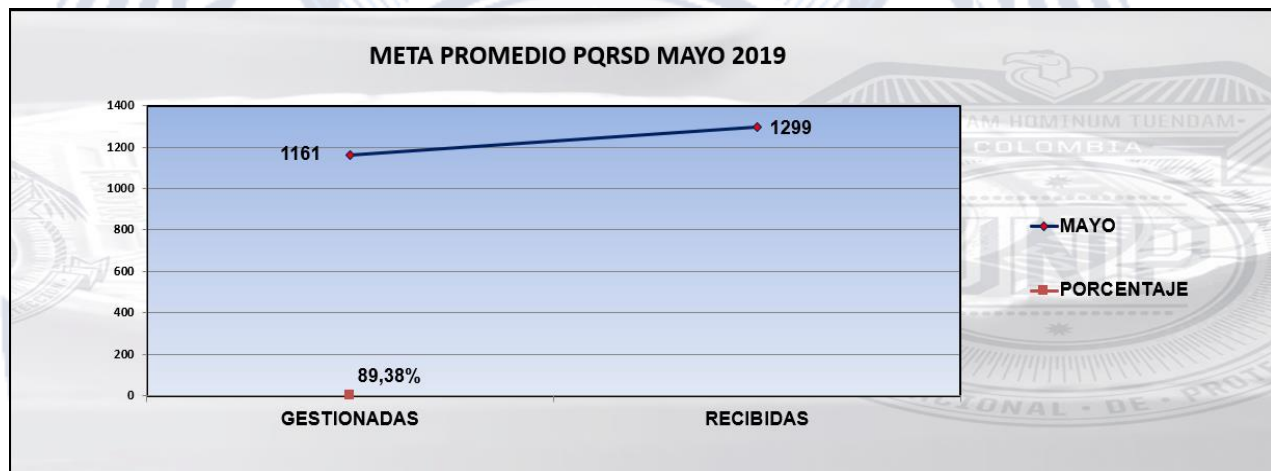
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.1 Indicador de Eficiencia de la Entidad

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD EN EL MES DE MAYO 2019							
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	MAYO	% REPORTE MAYO
	%PQRSD Respondidas en términos de Ley	(No. de PQRSD respondidas dentro de términos de ley en el periodo *	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	1161	89,38%
		/Total PQRSD recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100				1299	
* (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 DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

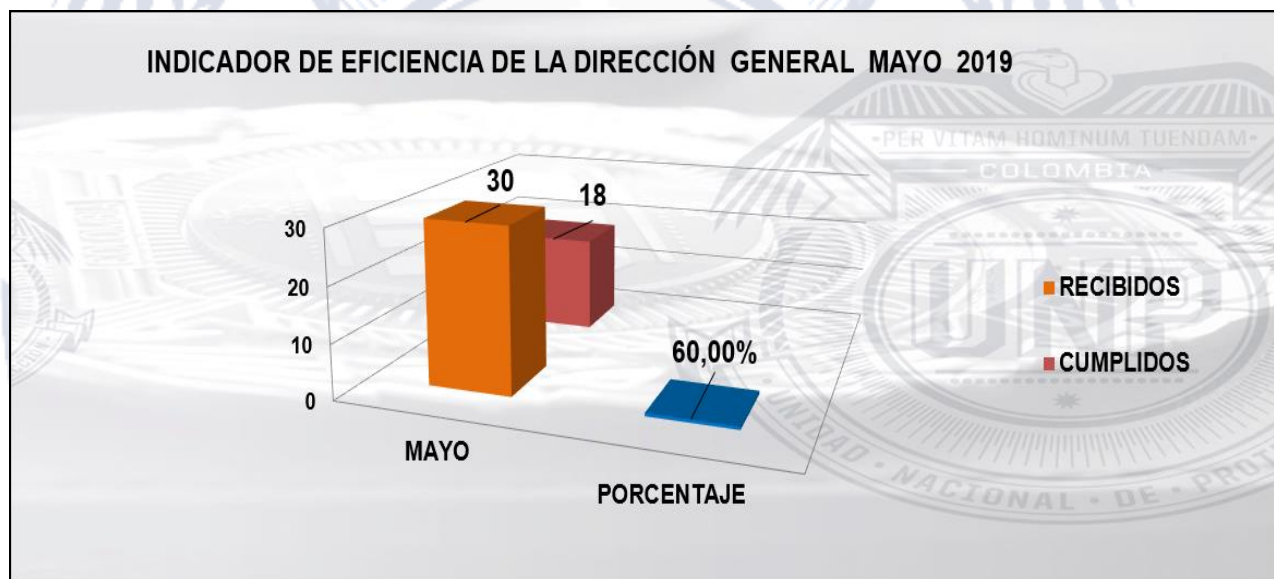
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



a. DIRECCIÓN GENERAL

OPORTUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	22	14
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	4	4
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	4	0
TOTAL	30	18
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL	60,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

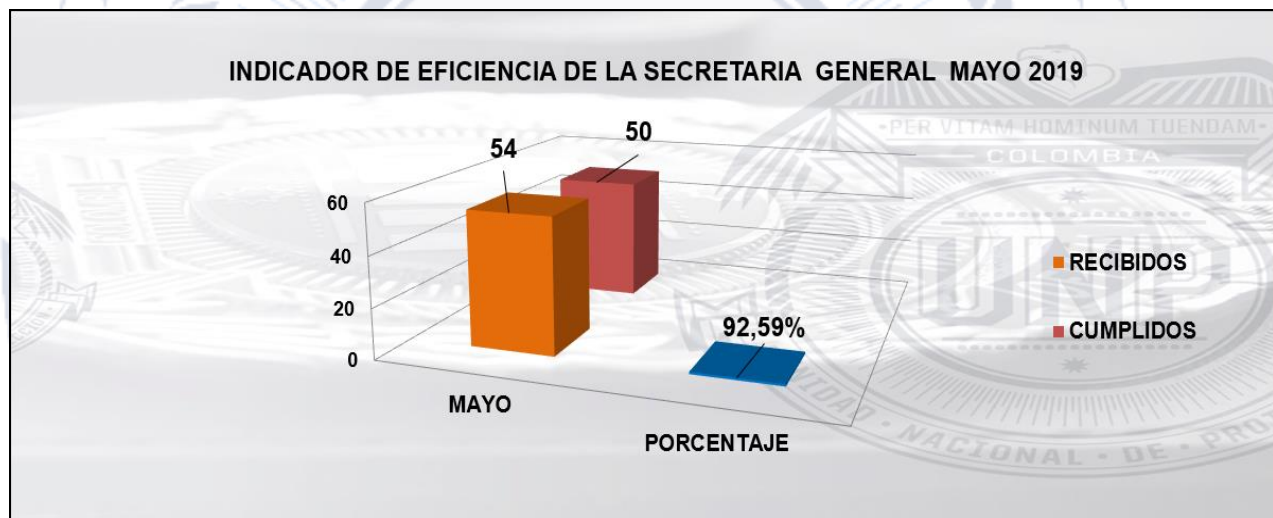
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. SECRETARIA GENERAL

OPORTUNIDAD SECRETARIA GENERAL - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	26	23
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	11	11
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	17	16
TOTAL	54	50
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SECRETARIA GENERAL	92,59%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

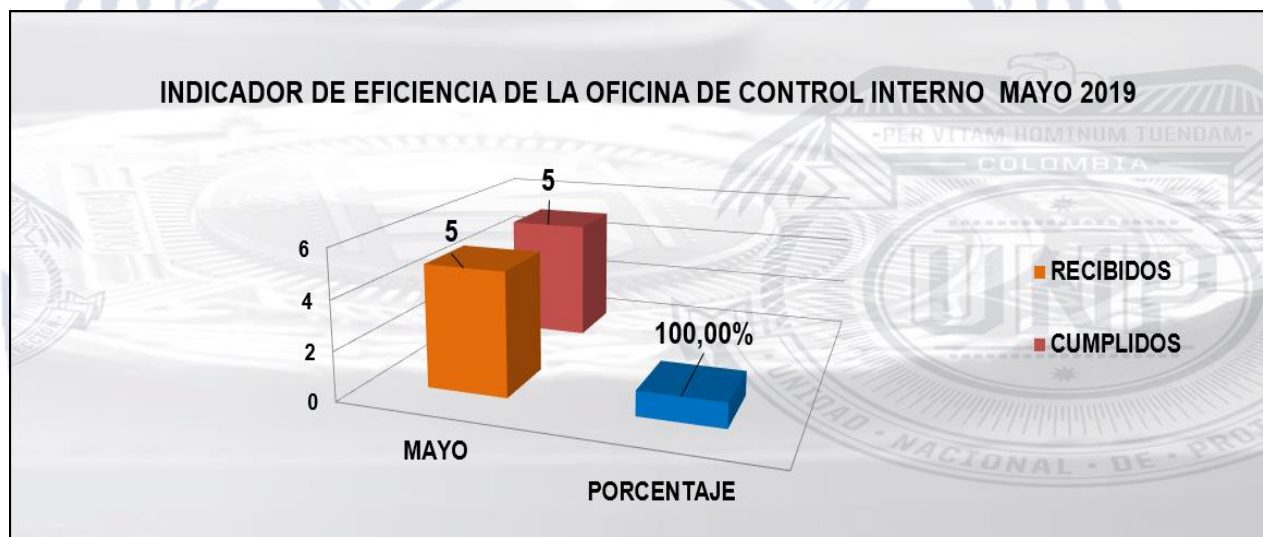
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



c. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	4	4
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	0	0
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	1	1
TOTAL	5	5
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	100,00%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

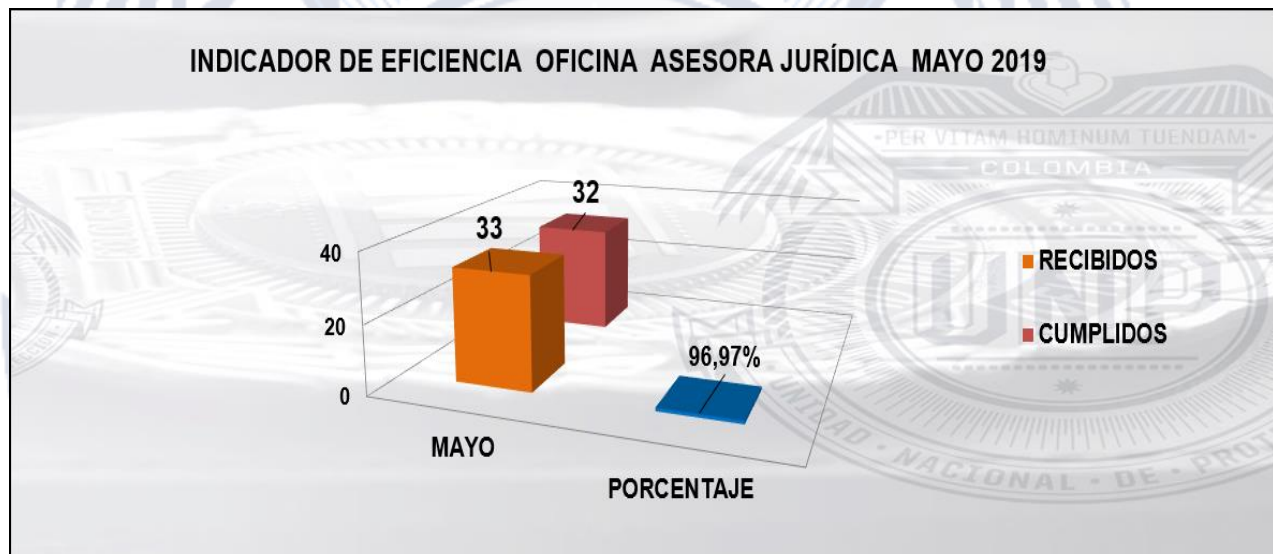
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OPORTUNIDAD OFICINA ASESORA JURÍDICA - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN MAYO	9	9
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	14	14
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	10	9
TOTAL	33	32
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA	96,97%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

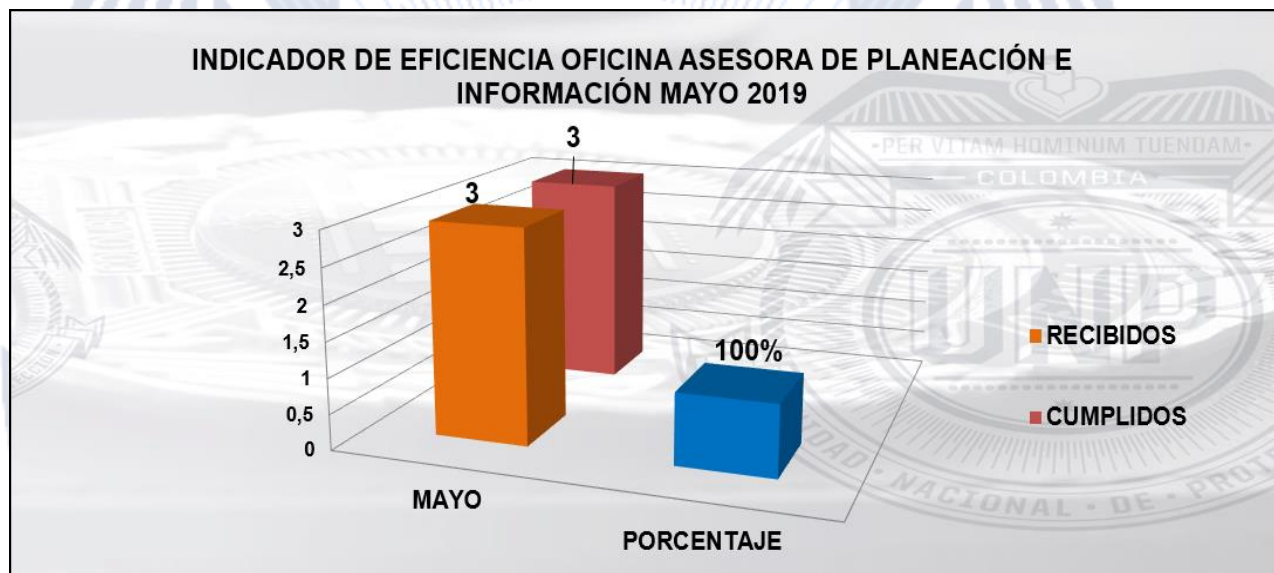
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

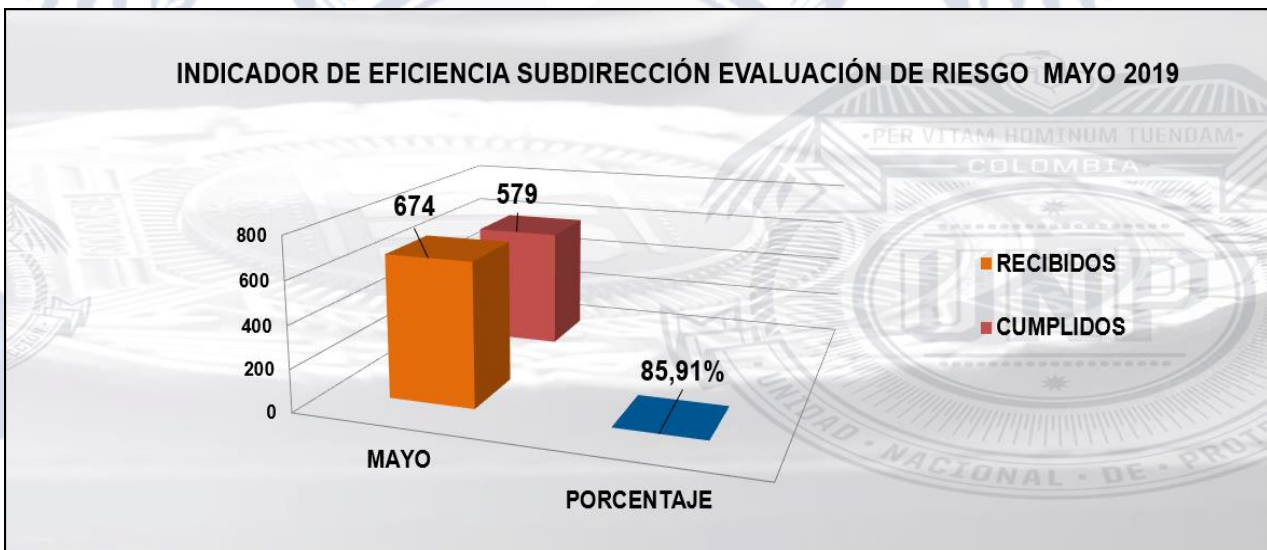
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO- MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	348	311
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	144	144
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	182	124
TOTAL	674	579
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	85,91%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

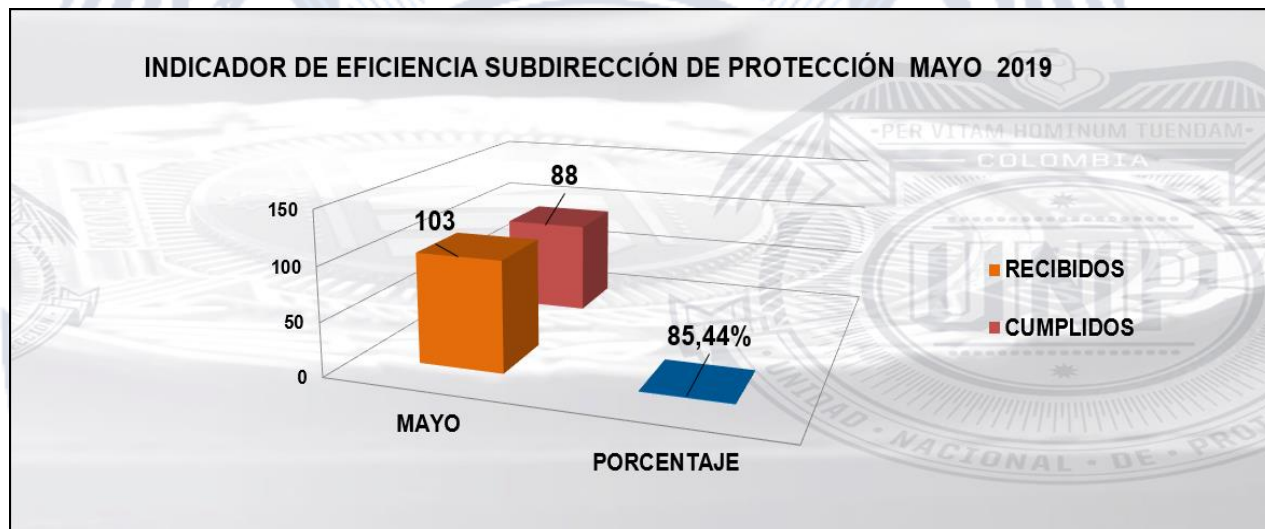
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	45	33
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	32	32
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	26	23
TOTAL	103	88
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	85,44%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

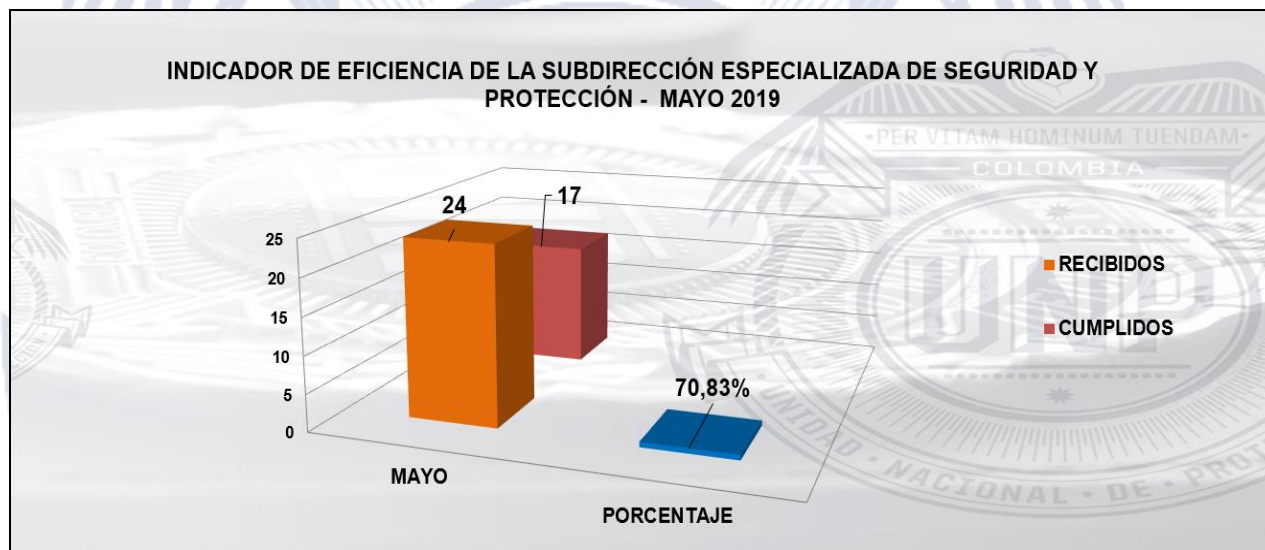
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS DEBEN CONTESTAR EN MAYO	14	7
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	5	5
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	5	5
TOTAL	24	17
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	70,83%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

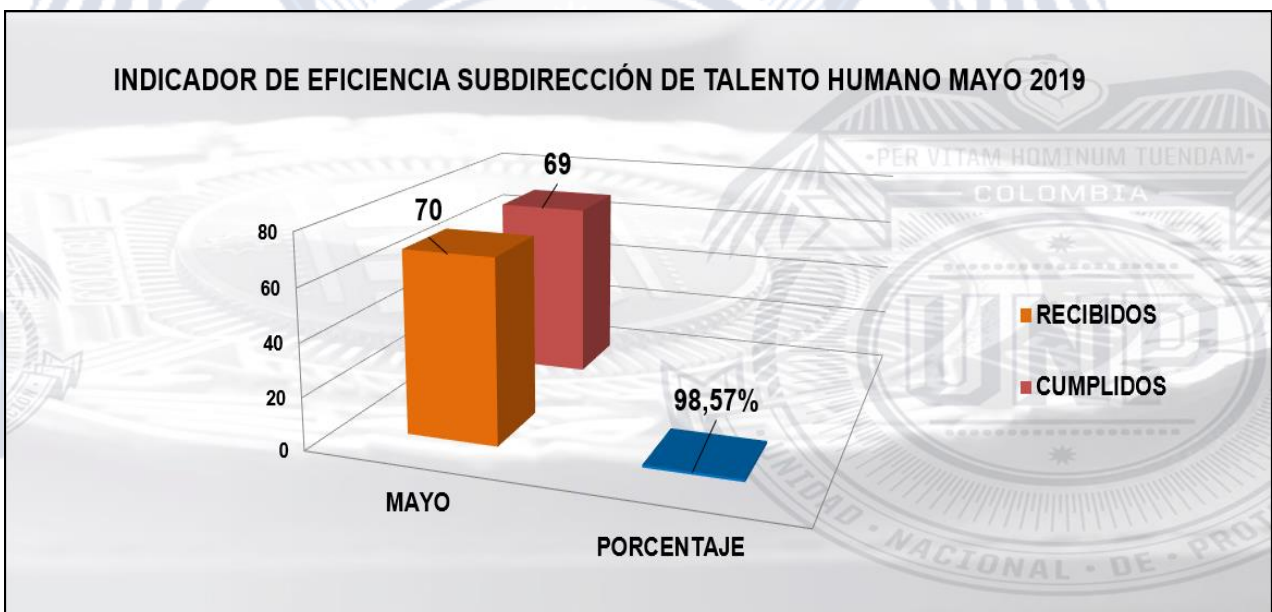
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

OPORTUNIDAD SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	28	28
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	23	23
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	19	18
TOTAL	70	69
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	98,57%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

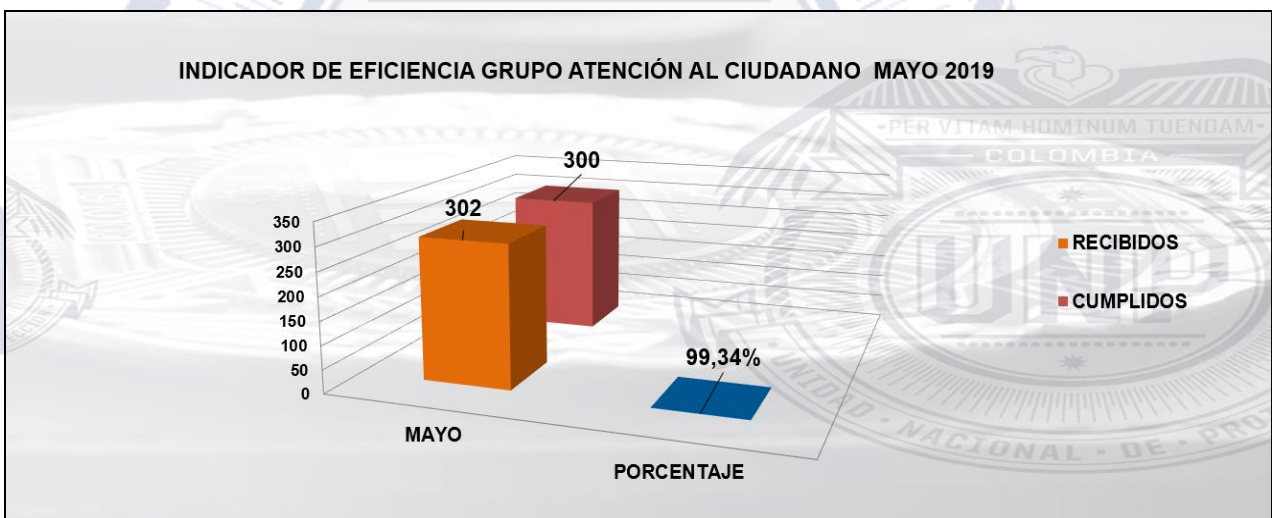
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



j. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAYO 2019		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDOS
*CANAL PRESENCIAL Y TELÉFONICO	41	41
PQRS QUE SE DEBEN CONTESTAR EN MAYO	92	91
LAS PQRS QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (JUNIO 2019)	80	80
PQRS PENDIENTES DE ABRIL 2019	89	88
TOTAL	302	300
OPORTUNIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	99,34%	

* 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 DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



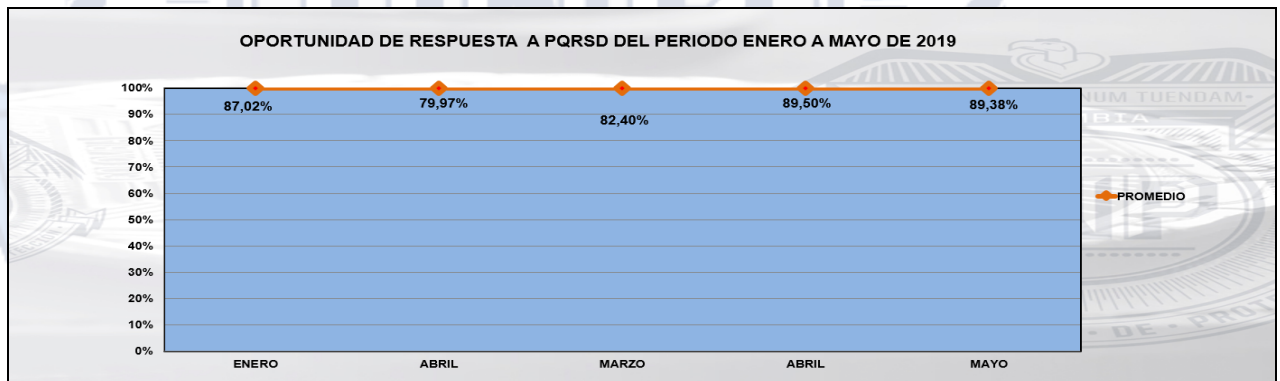
4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PERIODO ENERO A MAYO DE 2019

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

Es de destacar que como resultado al seguimiento a las PQRS 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 DEL PERIODO ENERO A MAYO 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
						PQRS Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRS respondidas dentro de términos de ley en el periodo * /Total PQRS recibidas para responder en términos de ley en el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	617	87,02%	914	79,97%	1030
					709		1143		1250		1410		1299		

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

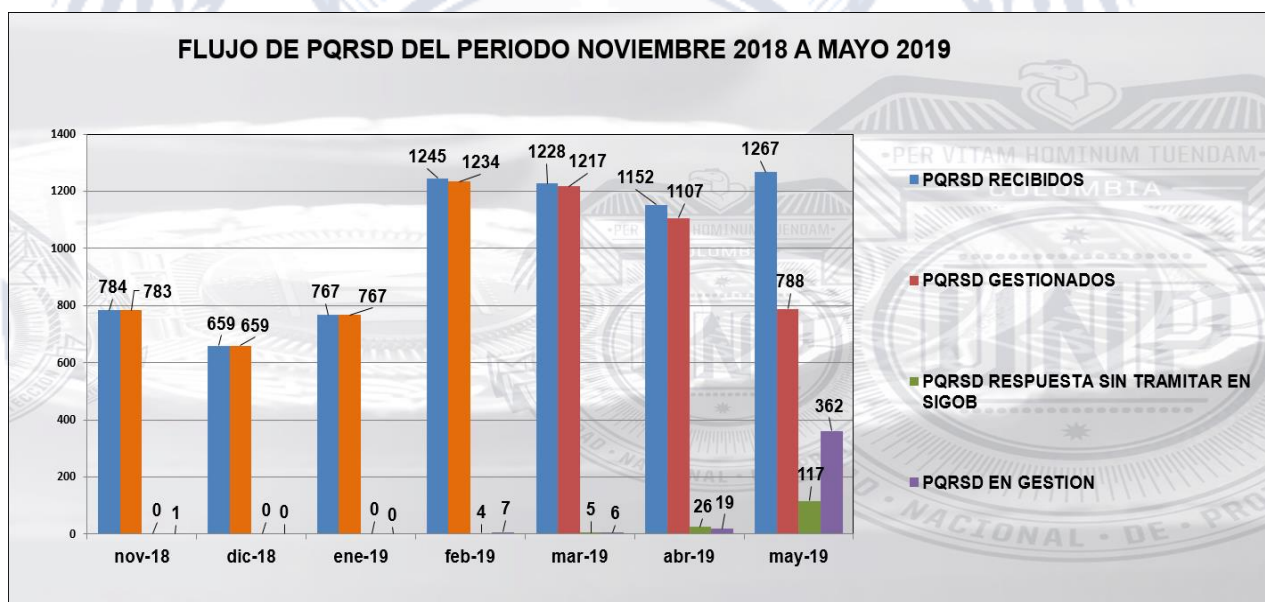
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4.2 FLUJO DE PQRSD

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

FLUJO DE PQRSD DEL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A MAYO 2019										PORCENTAJE DE GESTIÓN
PQRSD	DETALLE	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	TOTAL	
PQRSD	RECIBIDOS	784	659	767	1245	1228	1152	1267	7102	
	GESTIONADOS	783	659	767	1234	1217	1107	788	6555	92%
	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	0	0	0	4	5	26	117	152	2%
	EN GESTION	1	0	0	7	6	19	362	395	6%
TOTAL PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018 A ABRIL 2019		7102								





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5. ANALISIS DE REZAGOS PQRSD DE LA ENTIDAD

En virtud de lo dispuesto en las Resoluciones 0880 del 7 de diciembre de 2016 y la Resolución 0064 del 23 de enero de 2017 y en desarrollo de las siguientes funciones a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, como lo son:

- Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRSD de la Ciudadanía atendidas por las dependencias de la Entidad.
- Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento de PQRSD.
- Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Unidad a de fin de presentar un informe consolidado se procede a presentar:

➤ Rezago PQRSD mes de noviembre 2018

REZAGO PQRSD MES DE NOVIEMBRE 2018					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES NOVIEMBRE DE 2018	PENDIENTES A 31 MARZO DE 2019	GESTIONADOS EN ABRIL 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	24	1	0	1	0,00%
TOTAL ENTIDAD	24	1	0	1	

➤ Rezago PQRSD mes de febrero 2019

REZAGO PQRSD MES DE FEBRERO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES FEBRERO DE 2019	PENDIENTES A 30 ABRIL DE 2019	GESTIONADOS EN MAYO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	40	18	10	8	55,56%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	675	19	16	3	84,21%
TOTAL ENTIDAD	715	37	26	11	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ Rezago PQRS D mes de marzo 2019

REZAGO PQRS D MES DE MARZO 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES MARZO DE 2019	PENDIENTES A 30 ABRIL DE 2019	GESTIONADOS EN MAYO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	38	5	2	3	40,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	559	35	29	6	82,86%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	26	2	0	2	0,00%
TOTAL ENTIDAD	623	42	31	11	

➤ Rezago PQRS D mes de abril 2019

REZAGO PQRS D MES DE ABRIL 2019					
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL DE 2019	PENDIENTES A 30 ABRIL DE 2019	GESTIONADOS EN MAYO 2019	TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	PORCENTAJE DE GESTIÓN
DIRECCIÓN GENERAL	21	12	5	7	41,67%
SECRETARIA GENERAL	45	18	14	4	77,78%
OFICINA ASESORA JURIDICA	27	8	4	4	50,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	560	156	130	26	83,33%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	105	20	19	1	95,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	65	23	22	1	95,65%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	301	90	89	1	98,89%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	14	5	4	1	80,00%
TOTAL ENTIDAD	1138	332	287	45	



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





➤ Resumen PQRSD mes de mayo 2019

RESUMEN PQRSD MES DE MAYO 2019							
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS MES ABRIL 2019	TRAMITADAS	RESPUESTA SIN TRAMITAR EN SIGOB	EN GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR	INDICADOR DE EFICIENCIA
				EN TERMINOS	VENCIDOS		
DIRECCIÓN GENERAL	37	11	11	11	4	26	60,00%
SECRETARIA GENERAL	45	25	10	8	2	20	92,59%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	4	0	1	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	21	2	9	0	11	96,97%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	0	100,00%
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	661	424	49	169	19	237	85,91%
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	111	69	0	34	8	42	85,44%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	63	46	5	12	0	17	98,57%
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	282	175	38	69	0	107	99,34%
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	28	10	2	9	7	18	70,83%
TOTAL ENTIDAD	1267	788	117	322	40	479	
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD	89,38%						

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

PQRSD PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	11	11	23	45
SECRETARIA GENERAL	10	8	6	24
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	9	4	15
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	49	169	54	272
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	34	9	43
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	12	1	18
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	38	69	1	108
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	9	10	21
TOTAL	117	322	108	547

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD MAYO 2019	
	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

288 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de abril y contestadas en mayo 2019.

37 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de marzo y contestadas en mayo 2019.

27 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de febrero y contestadas en mayo 2019.

6 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de enero y contestadas en mayo 2019.

1 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de diciembre y contestadas en mayo 2019.

0 PQRSD radicadas en la Entidad en el mes de noviembre y contestadas en mayo 2019.

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

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

MOTIVOS DE PQRSD DEL MES DE MAYO DE 2019		
MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	8	1%
Archivo Documental	14	1%
Comunicado CERREM	16	1%
Escoltas	35	3%
Funciones y Procedimientos UNP	20	2%
Implementación de Medidas	21	2%
Información Trámite y Servicios UNP	467	37%
Información Estudio Nivel de Riesgo	648	51%
No Competencia UNP	9	1%
Vehiculos	29	2%
TOTAL, MOTIVOS	1267	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

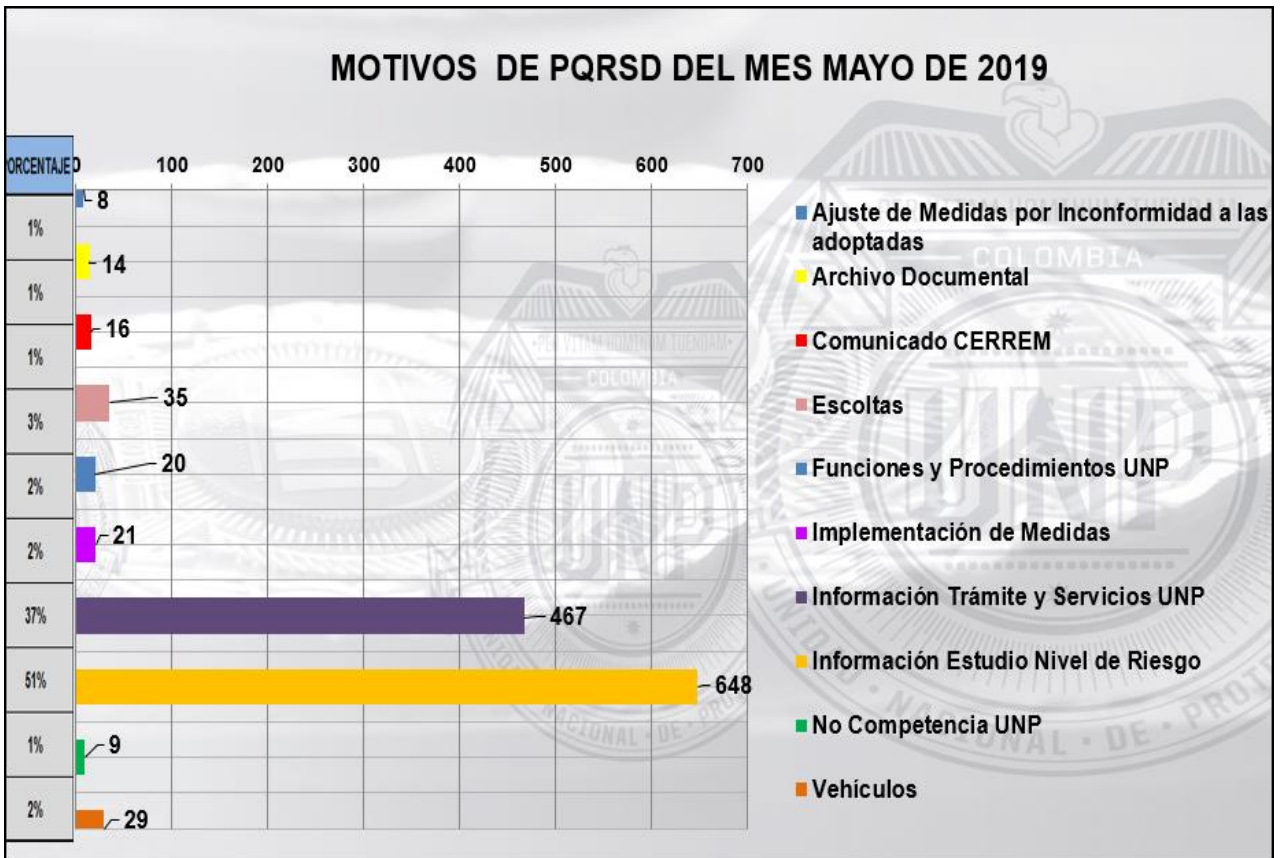
MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica motivos PQRSD de mayo 2019.



7. ESTADO CONSOLIDADO DEL BUZON DE (PQRSD)

En este mes se recibió una petición en el buzón.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

PQRS POR POBLACIÓN DEL MES DE MAYO DE 2019		
POBLACIÓN - DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dirigentes o activistas de grupos políticos.	18	1%
Dirigentes, representantes org. defensoras DH	153	12%
Dirigentes o activistas sindicales.	30	2%
Dirigentes, representantes de org. gremiales.	3	0%
Dirigentes Representantes de grupos étnicos.	139	11%
Testigos de caso de violación DDHH	2	0%
Periodistas y comunicadores sociales.	18	1%
Víctimas de Violación de los DH e infracciones al DIH.	132	10%
Servidores públicos, DH Decreto 1066 de 2015	2	0%
Ex Servidores públicos	1	0%
Dirigentes del movimiento M-19	1	0%
Apoderados o Profesionales forenses	1	0%
Docentes Resolución 1240 de 2010 del MEN.	19	1%
Servidores públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	94	7%
Dirigentes de la Unión Patriótica UP-PCC	2	0%
Medidas Cautelares	2	0%
Postulados dentro del Proceso de la ley 975 de 2005	3	0%
FARC-EP	5	0%
ARN	22	2%
Entidad Pública.	375	30%
Ninguna	245	19%
TOTAL	1267	100%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

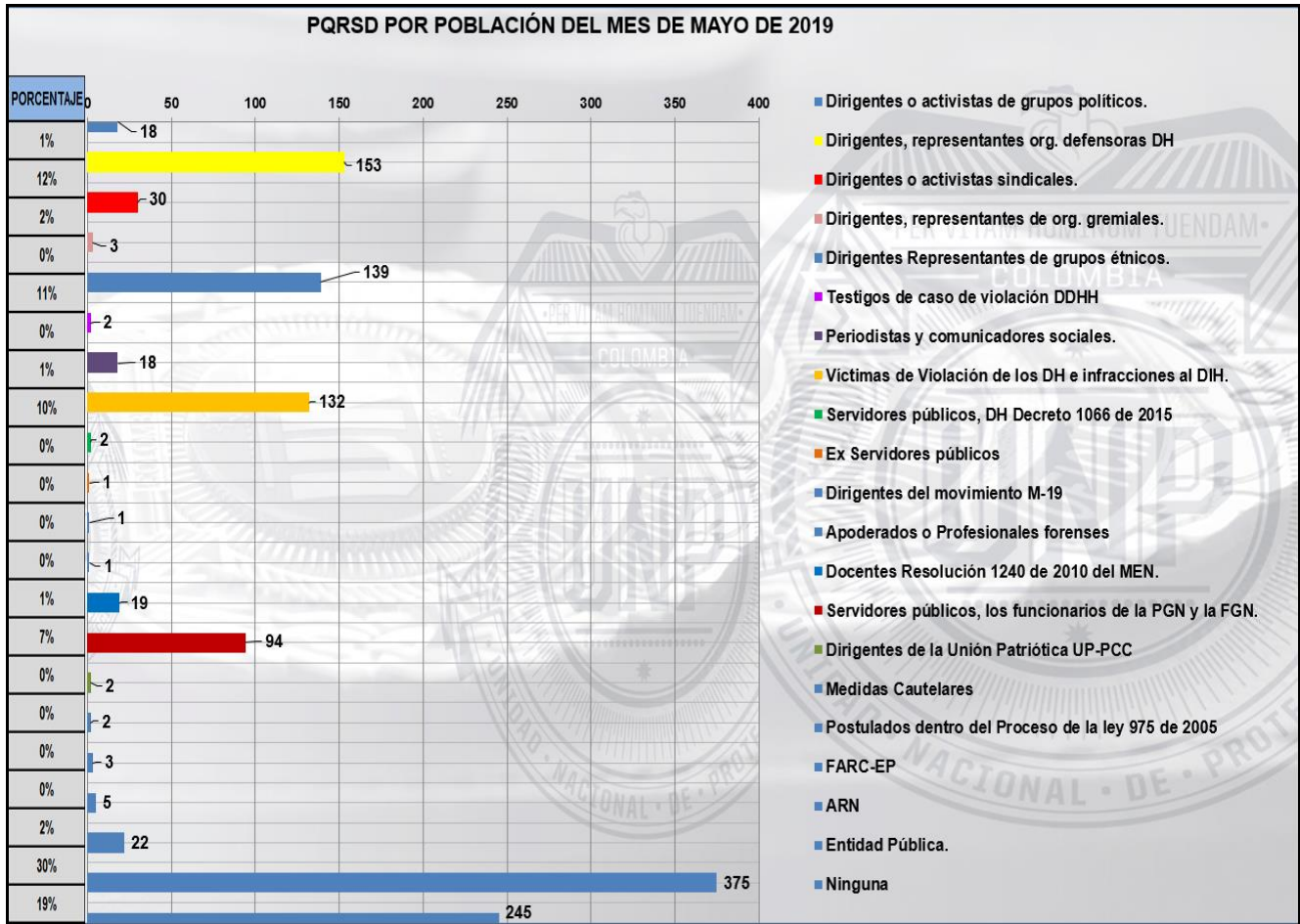
MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica PQRSD recibidas por población y atendidas en el mes de mayo 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 mayo.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

a. Número de solicitudes recibidas.

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

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
MAYO DE 2019		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	63
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	22
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FISICO	476
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	9
	CORREO ELECTRÓNICO	697
TOTAL		1267



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

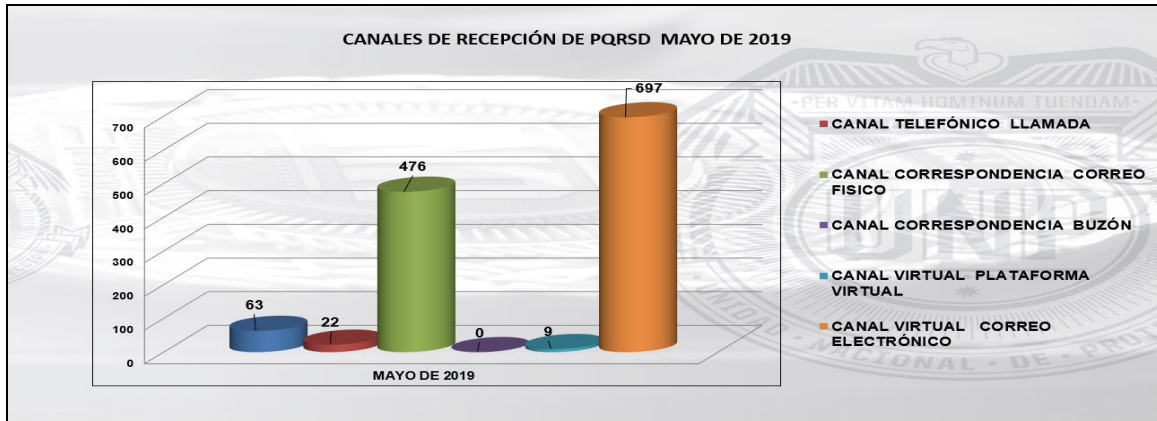
MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



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

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

b. Tipo de PQRSD

TIPO DE PQRSD	
MAYO DE 2019	
DENUNCIAS	1
DERECHO DE PETICIÓN	430
FELICITACIÓN	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	62
QUEJA	18
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	749
SUGERENCIAS	0
TOTAL	1267



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

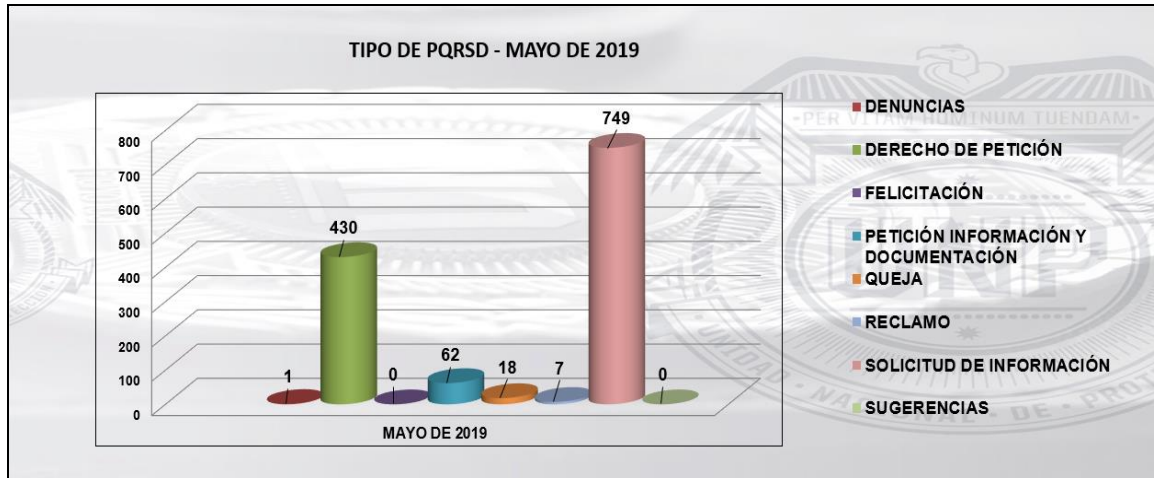
MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica tipo de PQRSD de mayo.



c. Ente solicitante

ENTE SOLICITANTE	
MAYO DE 2019	
EMPRESA	19
ENTIDAD PÚBLICA	711
MIEMBROS DEL CONGRESO	4
ORGANIZACIONES	12
PERSONA NATURAL O JURÍDICA	521
VEEDURÍAS	0
TOTAL	1267



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

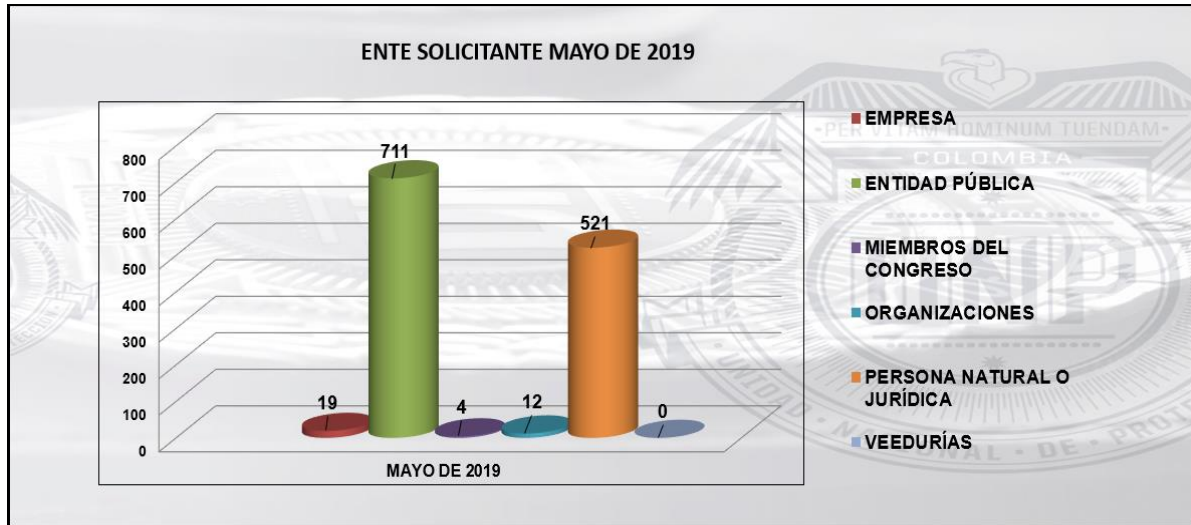
MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gráfica ente solicitante mayo 2019.



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

10.1 INFORME Y ANALISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables Por Evaluar

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

Preguntas Encuesta

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

Muestra

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSU DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 PQRSU 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 MAYO 2019								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
3	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
4	SI	5	5	SI	SI	4	B	M
5	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
6	SI	5	4	SI	SI	5	B	M
7	NO	5	4	SI	SI	5	B	M
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
9	SI	4	5	SI	SI	5	B	F
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	F
11	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
12	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
13	NO	4	5	SI	SI	5	B	M



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M
15	NO	4	4	SI	SI	4	B	M
16	NO	4	4	SI	SI	5	B	M
17	NO	4	5	SI	SI	5	B	F
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M
20	SI	3	4	SI	SI	4	B	M
21	NO	4	4	SI	SI	4	B	F
22	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
23	NO	4	5	SI	SI	5	B	M
24	SI	3	3	SI	SI	3	B	F
25	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
26	NO	5	5	SI	SI	4	B	M
27	SI	4	5	SI	SI	4	B	F
28	SI	4	3	SI	SI	4	B	M
29	SI	5	5	NO	NO	4	B	M
30	SI	4	5	SI	SI	4	B	M
31	SI	5	5	SI	SI	3	B	M
32	SI	5	5	SI	SI	4	B	F
33	NO	5	5	SI	SI	5	B	F
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	F



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 34 personas encuestadas 20 de ellas ya habían elevado una PQRSD ante la entidad, lo cual corresponde al 59% de la población muestra.

Así las cosas el 41% elevó por primera vez una PQRSD ante la entidad.

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

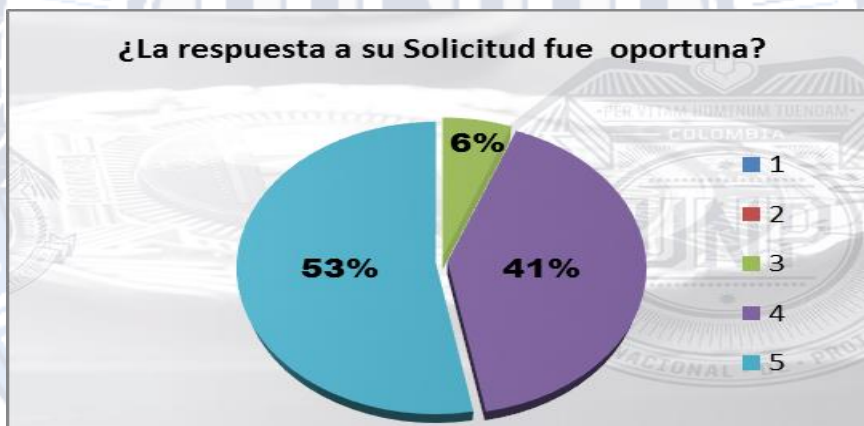


OPORTUNIDAD

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 PQRS 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, dos personas calificaron esta pregunta con 3 que equivale al 6%.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	14	41%
	5	18	53%
TOTAL		34	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 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 PQRSD elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida, dos personas calificaron esta pregunta con 3 que equivale al 6%.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	2	6%
	4	8	24%
	5	24	70%
TOTAL		34	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

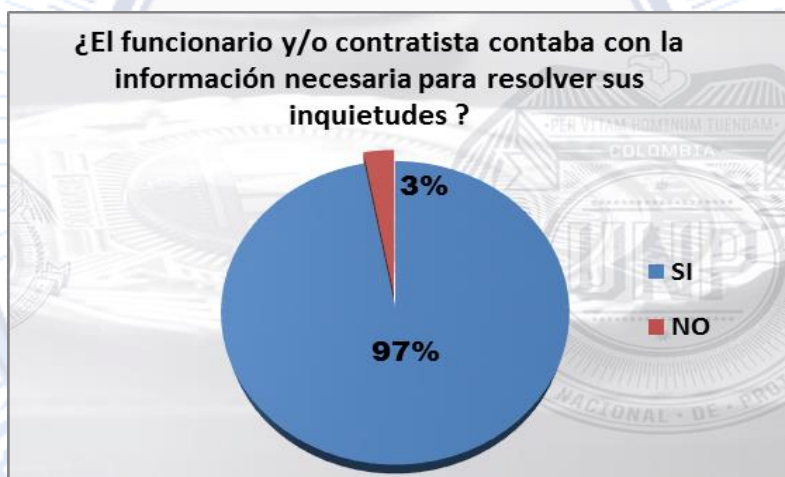


DOMINIO

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 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes. Una persona califico su respuesta con 1, esto equivale al 3%.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	33	97%
	NO	1	3%
TOTAL		34	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

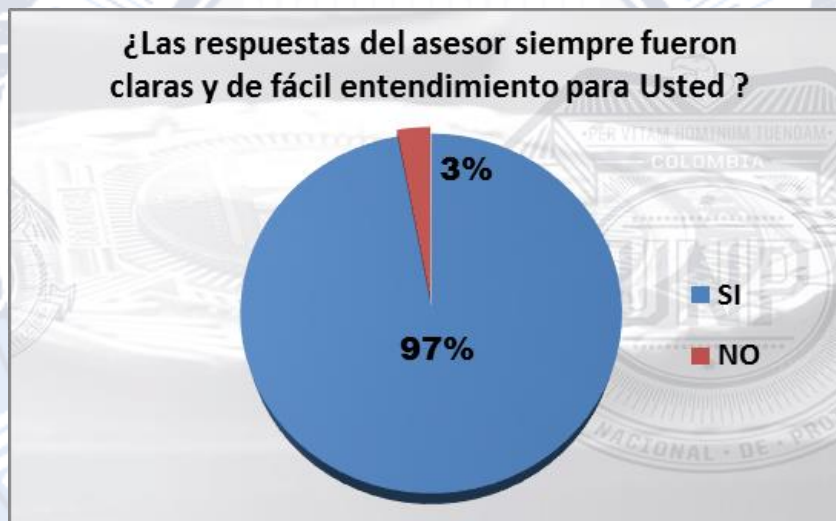
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 97% de los encuestados en Bogotá, han considerado que las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento; una persona calificó con 1 su respuesta que corresponde al 3%

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	33	97%
	NO	1	3%
TOTAL		34	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

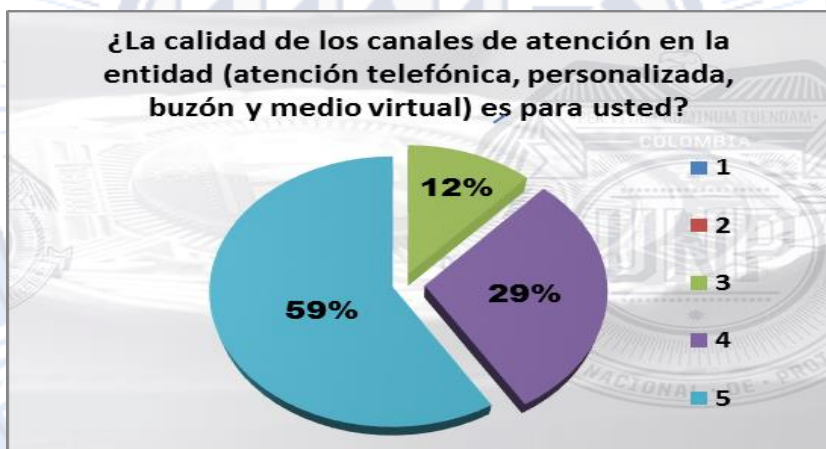
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 34 personas encuestadas en Bogotá, el 88% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos, esta calificación corresponde a las escala 4 y 5 de la encuesta; cuatro personas la calificaron con 3 que equivale al 12%.

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	4	12%
	4	10	29%
	5	20	59%
TOTAL	34	100%	





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 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	34	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		34	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

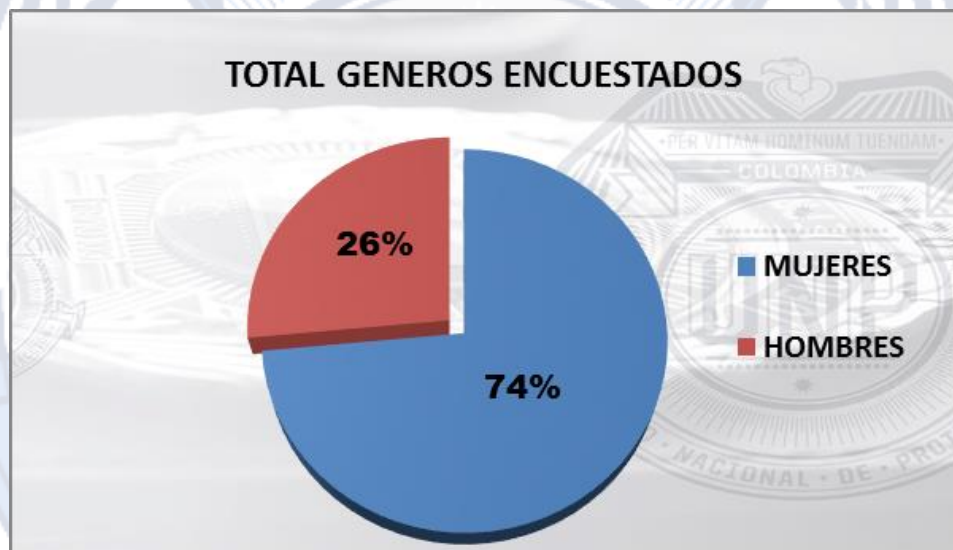
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE GENEROS QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres, mujeres que calificaron nuestro servicio?”, tenemos que, de las 34 encuestas realizadas 9 son mujeres, que corresponde a un 26%, y 25 son hombres, que corresponde al 74% del total de los encuestados durante el mes de mayo de 2019.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	9	26%
HOMBRES	25	74%
TOTAL	34	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

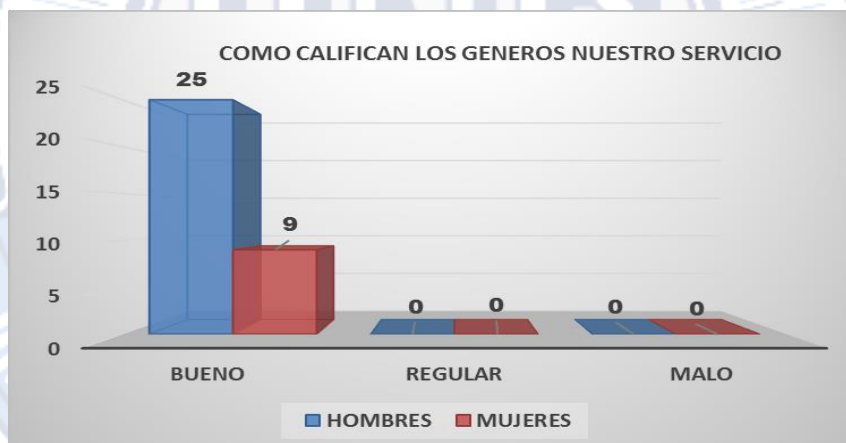


PERCEPCIÓN DE LOS GENEROS ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.

De las 34 personas encuestadas en Bogotá en el mes de mayo del 2019, nueve (9) son mujeres, el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	9	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		9	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	25	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		25	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



10.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

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

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

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GRUPOS REGIONALES MAYO DE 2019									
Encuesta No.	Encuesta No.	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	ARMENIA
2	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	ARMENIA
3	SI	5	5	NO	NO	4	B	F	ARMENIA
4	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
5	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/QUILLA
6	SI	4	4	SI	SI	5	B	M	B/QUILLA
7	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
8	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
9	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
10	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
11	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
12	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/MANGA
13	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



14	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
15	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
16	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
17	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
18	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
19	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
20	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	B/VENTURA
21	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
22	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
23	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
24	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
25	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
26	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
27	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
28	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
29	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
31	NO	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
32	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
33	NO	5	5	NO	NO	5	B	F	CUCUTA
34	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
35	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
36	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
37	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
38	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	CUCUTA
39	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
40	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	CUCUTA
41	NO	5	5	SI	SI	5	B	M	IBAGUE



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



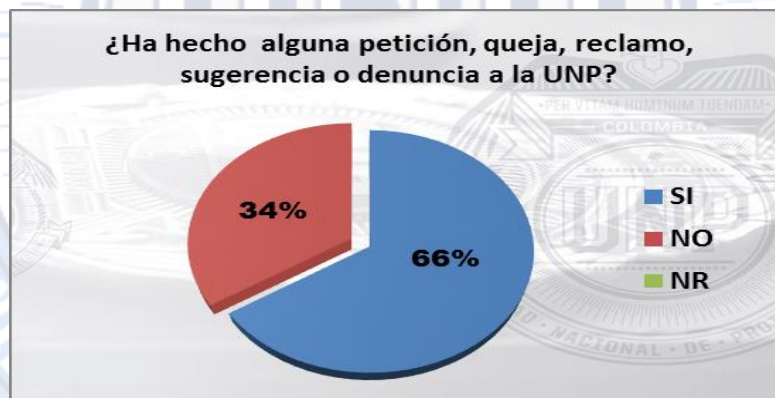
42	SI	5	5	SI	SI	5	B	M	PASTO
43	SI	5	5	SI	SI	4	B	M	PASTO
44	SI	5	5	SI	SI	5	B	F	PASTO

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 44 personas encuestadas en el mes de mayo de 2019, el 66% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, el 34% lo hizo por primera vez.

PREGUNTA 1			
1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	29	66%
	NO	15	34%
TOTAL		44	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

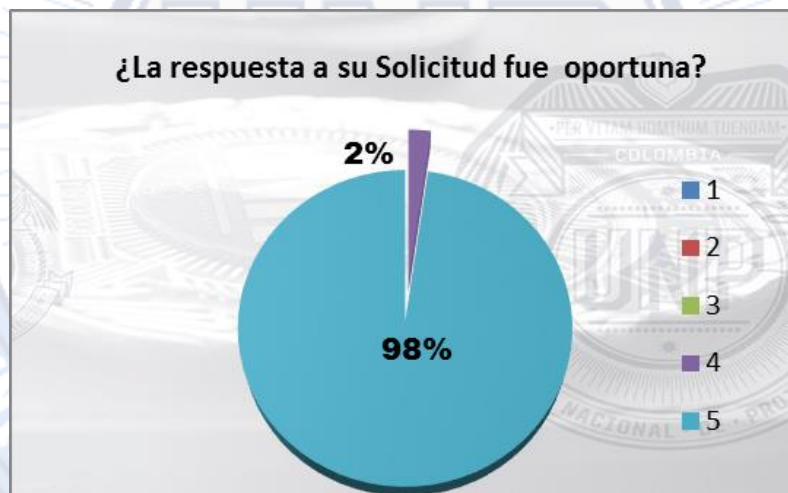


OPORTUNIDAD

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	1	2%
	5	43	98%
TOTAL		44	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 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	43	98%
TOTAL		44	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

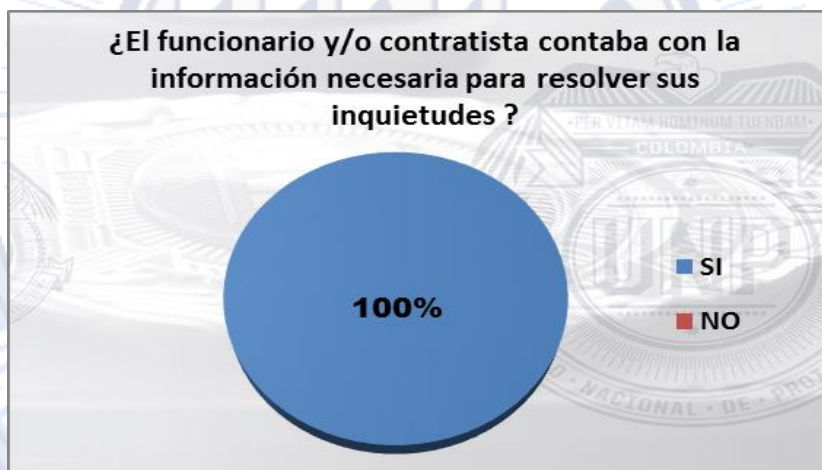


DOMINIO

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 44 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	30	100%
	NO	0	0%
TOTAL		30	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



El 95% de los 44 encuestados en los Grupos Regionales han considerado que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento, dos de ellos manifestaron lo contrario y esto equivale al 5%.

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	42	95%
	NO	2	5%
TOTAL		44	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 44 personas encuestadas durante el mes de mayo de 2019 en los Grupos Regionales de Protección, el 100% consideró que los canales de atención de la entidad son buenos, los califican con 4 y 5,



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

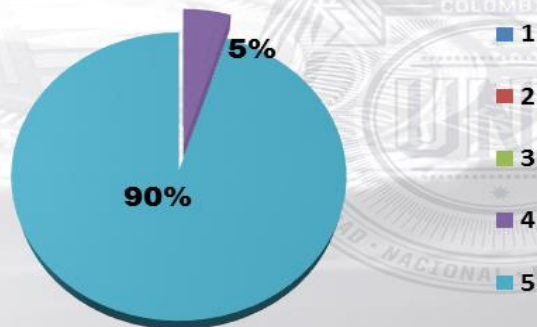
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	5%
	5	42	95%
TOTAL	44	100%	

¿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?**, se analiza que el 100% del total de los encuestados en las diferentes regionales de la UNP, encuentran que nuestro servicio es bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		44	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 44 encuestas realizadas en los GURP ubicados en: Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cucuta, Ibagué y Pasto; se tiene que 8son mujeres y corresponde al 18% y 36 son hombres esto equivale al 82% del total de los encuestados durante el mes de mayo de 2019.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

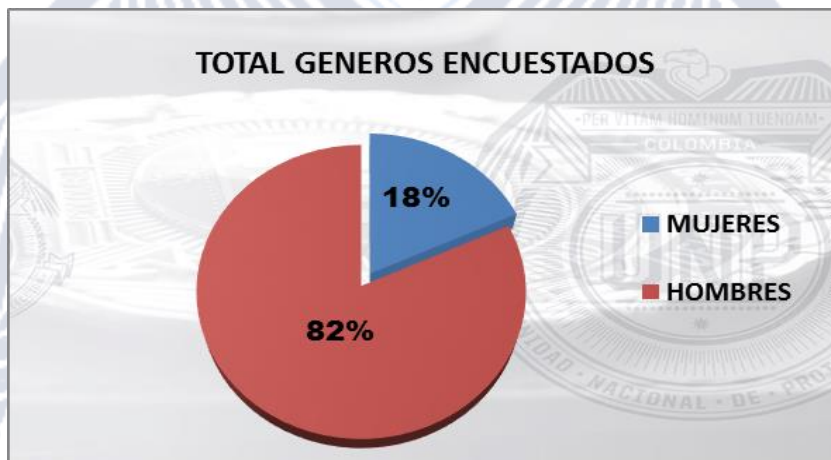
MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	8	18%
HOMBRES	36	82%
TOTAL	44	100%



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

De las 44 personas encuestadas en las diferentes sedes de la entidad a nivel nacional durante el mes de mayo de 2019, ocho (8) son mujeres, y el 100% de ellas calificaron nuestro servicio como bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

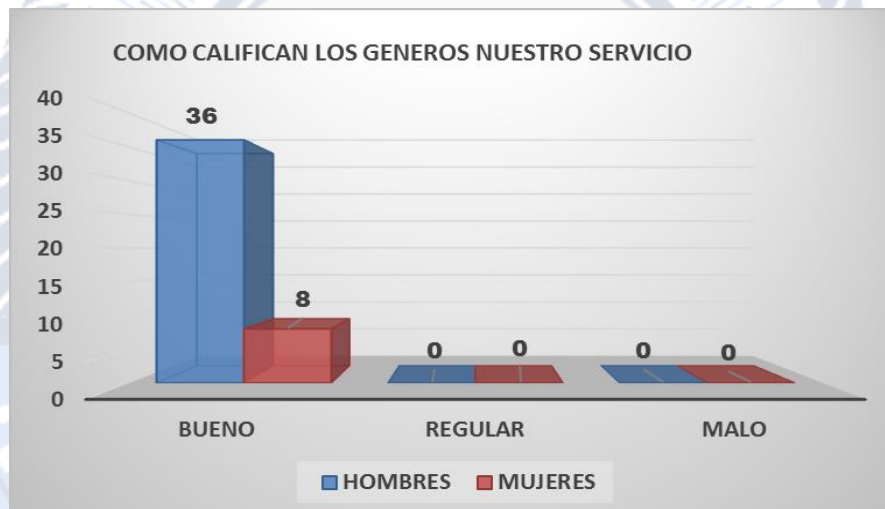


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	8	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		8	100%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	36	100%
	R	0	0%
	M	0	0%
TOTAL		36	100%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

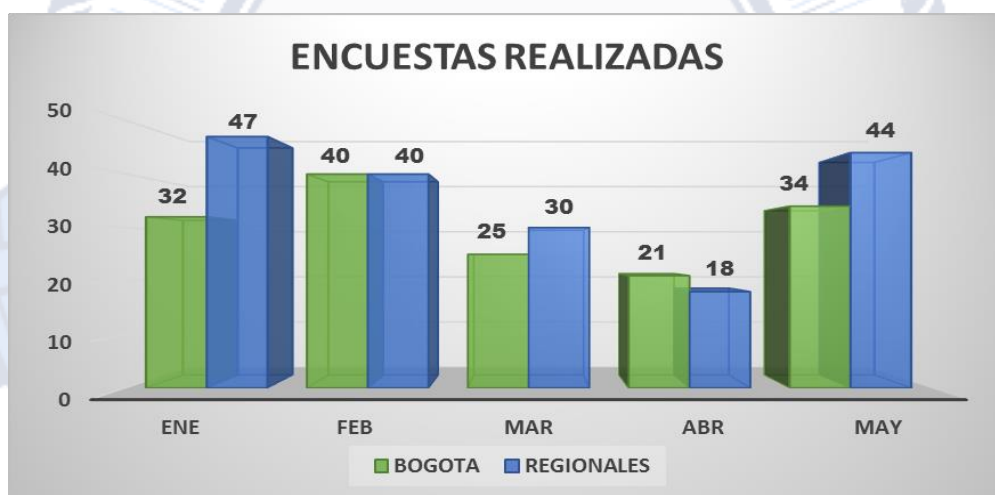


11. COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos del periodo enero a mayo 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 MAYO		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	32	47
FEBRERO	40	40
MARZO	25	30
ABRIL	21	18
MAYO	34	44





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

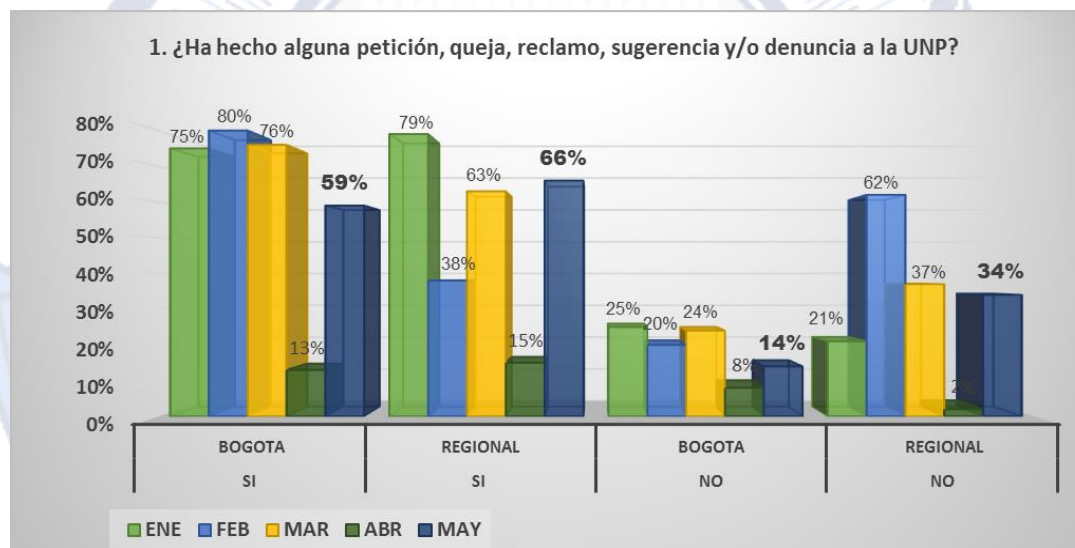


➤ RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.

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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna?					
BOGOTA					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	3%	34%	63%
FEBRERO	0%	3%	0%	15%	82%
MARZO	0%	0%	0%	12%	88%
ABRIL	0%	0%	0%	29%	71%
MAYO	0%	0%	6%	41%	53%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue oportuna? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	2%	2%	9%	87%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%
MARZO	0%	0%	0%	7%	93%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

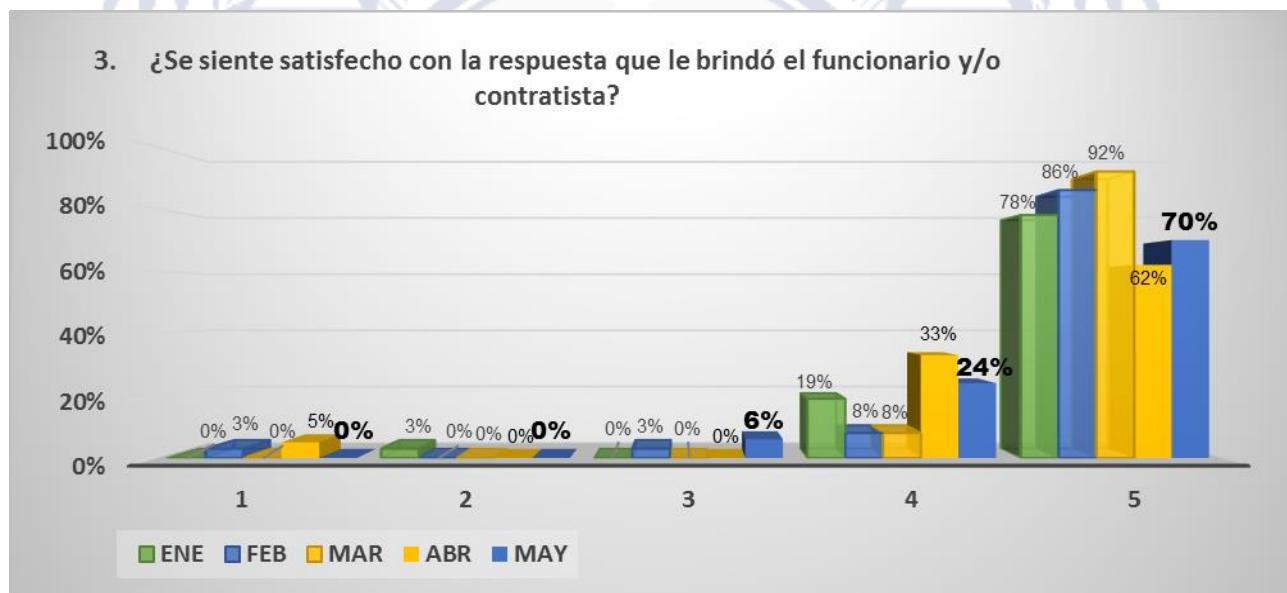
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

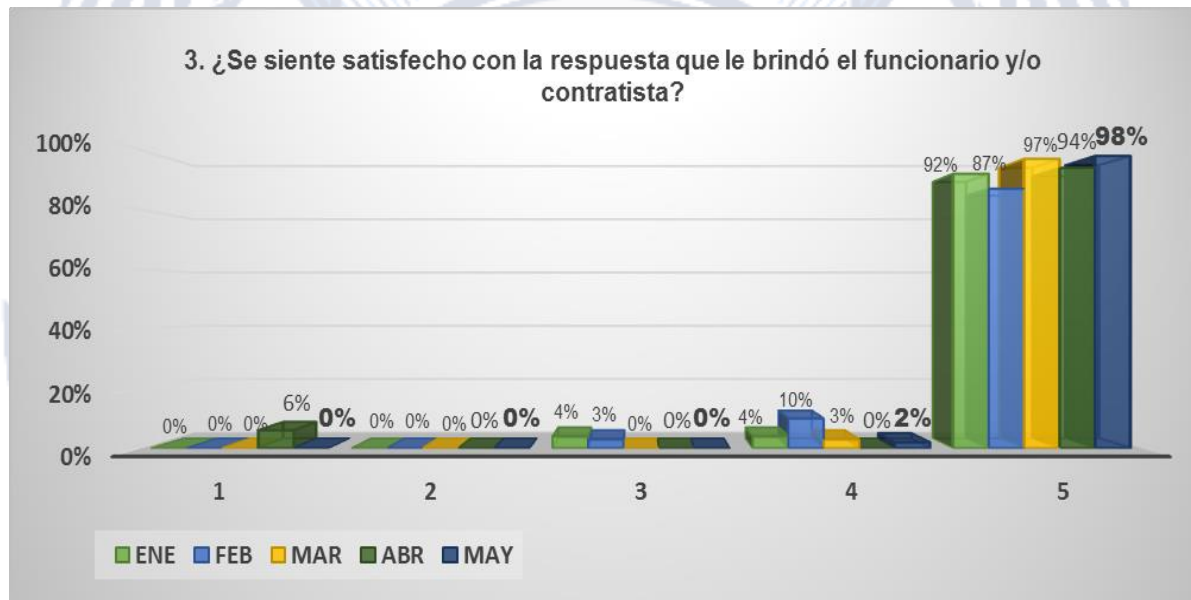
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? REGIONALES					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	0%	0%	4%	4%	92%
FEBRERO	0%	0%	3%	10%	87%
MARZO	0%	0%	0%	3%	97%
ABRIL	6%	0%	0%	0%	94%
MAYO	0%	0%	0%	2%	98%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

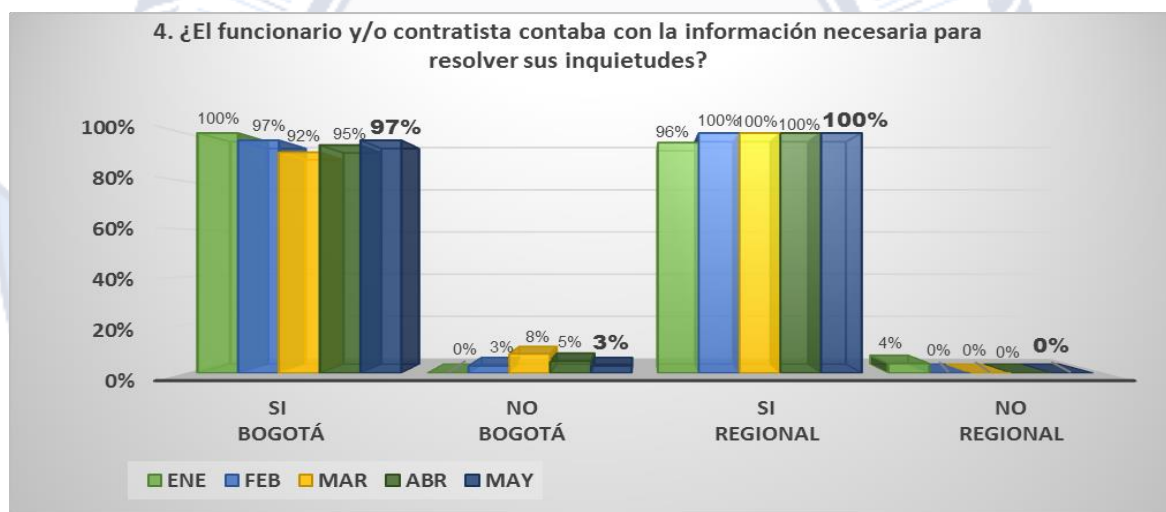
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	SI	NO	SI	NO
	Bogotá	Bogotá	Regional	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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

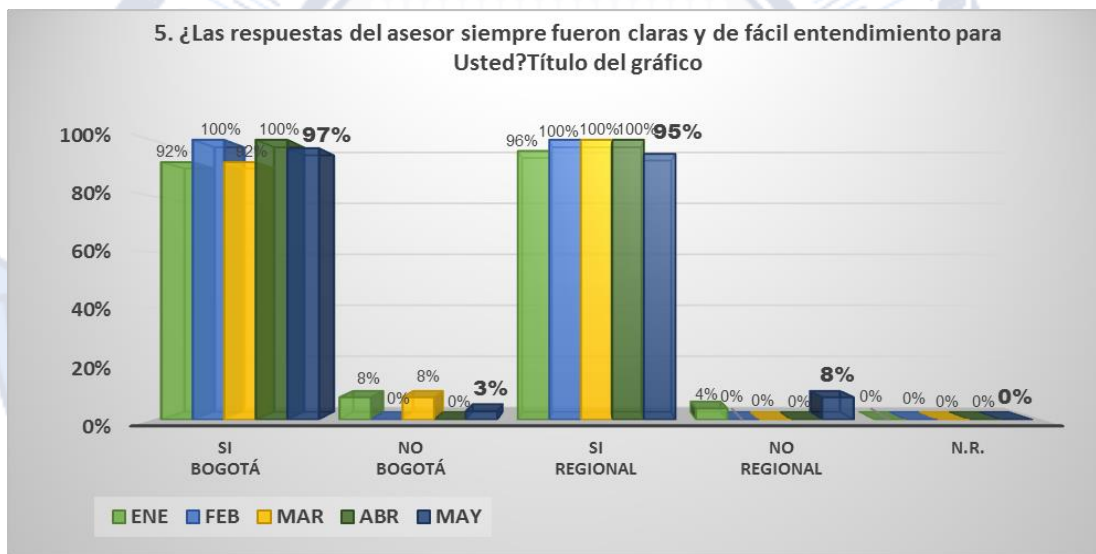
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 PQRS impetradas, al respecto se pudo establecer que:

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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

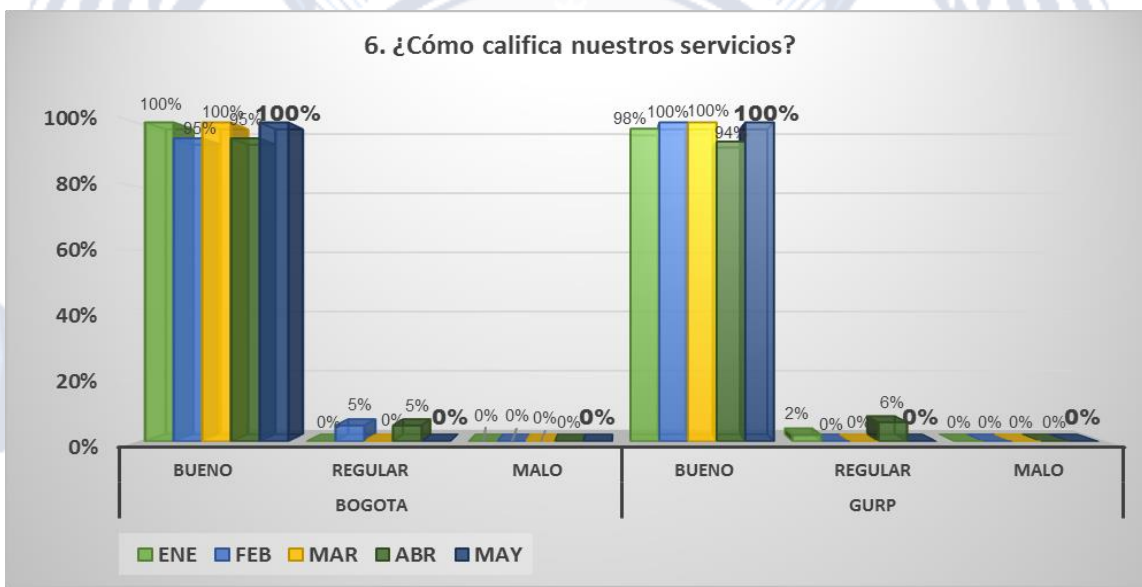
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN:

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

7. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
PERIODO	BOGOTA			GURP		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	100%	0%	0%	98%	2%	0%
FEBRERO	95%	5%	0%	100%	0%	0%
MARZO	100%	0%	0%	100%	0%	0%
ABRIL	95%	5%	0%	94%	6%	0%
MAYO	100%	0%	0%	100%	0%	0%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

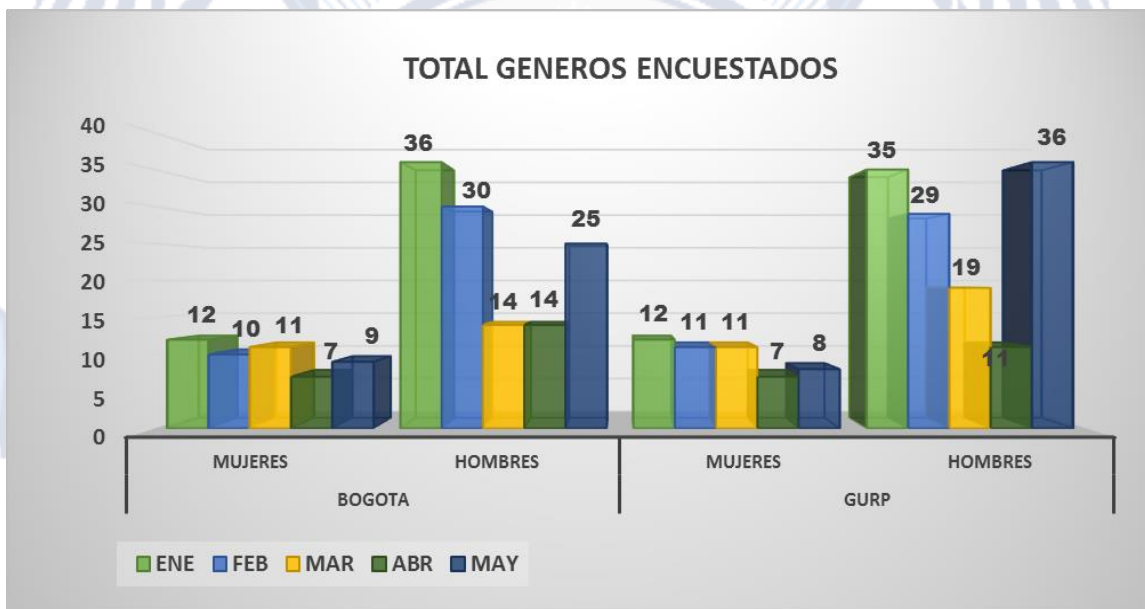
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

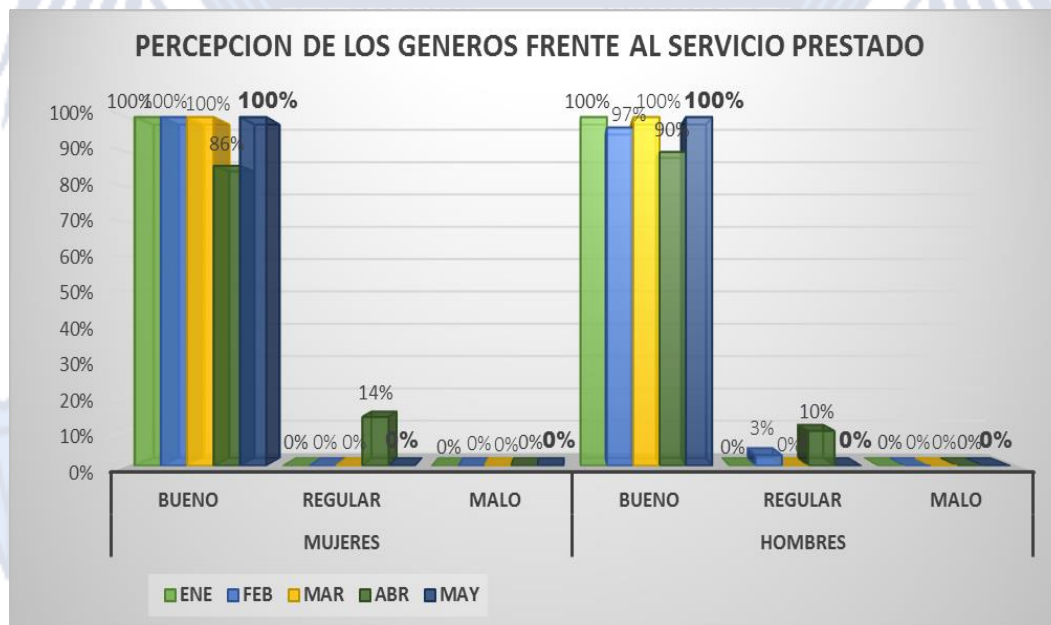
GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

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%





INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



12. CONCLUSIONES

- Se resalta las directrices impartidas por la Oficina Asesora de Planeación e Información referentes al fortalecimiento de la Política del Servicio al Ciudadano en las competencias de servicio de la Entidad mediante la inclusión por parte de la Subdirección de Talento Humano en los cursos de inducción y reinducción a funcionarios y contratista mediante exposiciones de funcionarios que hacen parte del Grupo de Atención al Ciudadano, donde se resalta la importancia de ajustar la oferta institucional con base a las necesidades y expectativas de los grupos de valor con los cuales interactuamos.
- Se observa que las 78 personas encuestadas tanto en Bogotá como el Grupos Regionales de Protección en el mes de mayo del año en curso, se sienten satisfechos con nuestro servicio como quiera que el 100% lo califico como bueno.
- Se percibe que tanto los usuarios de Bogotá como los atendidos en los diferentes Grupos Regionales consideran que las respuestas dadas a sus 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.
- Durante el mes de mayo de 2019 se resalta el interés mostrado por los Grupos Regionales de Protección de Armenia y Pasto al mostrar interés por conocer la percepción que tienen los ciudadanos a quienes han atendido y gestionado sus PQRSD y les han sugerido el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción; como quiera que dichas regionales aportaron para el presente informe tres (3) encuestas cada una.
- Dentro del análisis del enfoque de género se tiene que, en el mes de mayo de 2019, la encuesta fue diligenciada tanto en Bogotá como en los Grupos Regionales por 17 mujeres y 41 hombres, aunque la mayor participación fue de los hombres, ambos géneros califican nuestro servicio como Bueno.



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- En ejercicio de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano la Unidad Nacional de Protección aumento en un canal de comunicación la interrelación con los ciudadanos implementando una nueva herramienta tecnológicas conocida como CHAT en nuestra 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 mayo se radicaron PQRSD en la Entidad por entes de control y por ONG's solicitando información referente a la implementación de las medidas de protección colectivas recomendadas a grupos o comunidades y que fueron objeto de un acto administrativo de la Unidad.
- El Grupo de Atención al Ciudadano ve con preocupación la transferencia a último instante y después de varios días de los EXT que se encuentran en bandejas no competentes para la respuesta de estos, causando serios traumatismos en el área receptora por la extemporaneidad sin observancia de lo estipulado en la Resolución 1074 de 2017.
- Se evidencia nuevas PQRSD relacionadas con la ruta de protección colectiva tanto para el inicio de esta, el tiempo de duración hasta la expedición de las recomendaciones por el CERREM, implementación de estas y la revolución del riesgo de las comunidades objeto de lo contemplado en el Decreto 2078 de 2017.
- Una vez realizado el respectivo seguimiento al cumplimiento de las respuestas en términos a las mencionadas PQRSD por parte de la Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano GAC, se recomienda el fortalecimiento en el manejo del Sistema de Gestión Documental, con el fin de



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS D DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

- Se 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

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Olga Lucía Medellín Ordóñez/Contratista		07/6/2019
Revisó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		07/6/2019
Aprobó:	William Eduardo Diago Rivera/Coordinador GAC		07/6/2019

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 PQRS DE LA ENTIDAD

MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13. ANEXO 1

➤ INFORME EJECUTIVO PQRS MAYO 2019

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR A CORTE 31 DE MAYO DE 2019				
DEPENDENCIAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	GESTIÓN		TOTAL, PENDIENTE POR TRAMITAR
		EN TERMINOS	VENCIDOS	
DIRECCIÓN GENERAL	11	11	23	45
SECRETARIA GENERAL	10	8	6	24
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	9	4	15
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO	49	169	54	272
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	0	34	9	43
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	12	1	18
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	38	69	1	108
SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUIRDA Y PROTECCIÓN	2	9	10	21
TOTAL	117	322	108	547

PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO NOVIEMBRE 2018 A MAYO DE 2019				
RECIBIDAS	GESTIONADAS	TRAMITADAS PENDIENTES DE FINALIZAR	SIN GESTIÓN EN TÉRMINOS	SIN GESTIÓN VENCIDAS
7102	6555	117	322	108
	92,30%	1,65%	4,53%	1,52%



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS DE LA ENTIDAD

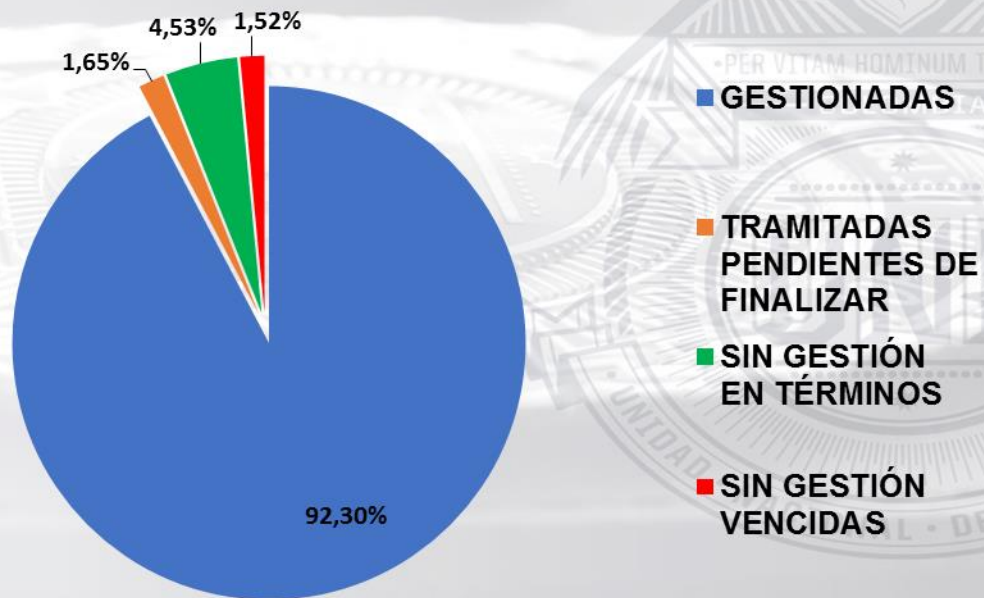
MAYO 2019

GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PQRS PENDIENTES POR TRAMITAR PERIODO
NOVIEMBRE 2018 A MAYO DE 2019



LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información