



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

MINISTERIO DEL INTERIOR

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

VIGENCIA SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2015

**BOGOTÁ**

**2016**



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE.....	5
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
4. BASE DE DATOS.....	6
4.1 Campos utilizados en la base de datos del grupo atención al usuario.....	6
4.2 Variables.....	7
4.3 Mapa de Variables.....	8
5. PRIORIZACION DE VARIABLES.....	8
6. CLASIFICACIÓN DE VARIABLES.....	10
6.1 Metodología de Recolección.....	13
7. ANÁLISIS DE VARIABLES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2015.....	14
7.1 Tipo de atención de las PQRS en el período Septiembre a Diciembre de 2015.....	15
7.2 Tipo de PQRS recibidas en el período Septiembre a Diciembre de 2015.....	16
7.3 Ente solicitante de las PQRS recibidas en el período Septiembre a Diciembre de 2015.....	17
7.4 Motivos de las PQRS recibidas en el período Septiembre a Diciembre de 2015.....	17
7.5 PQRS recibidas por Población en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	19
7.6 Dependencia del funcionario y/o contratista que reciben PQRS Septiembre a Diciembre de 2015.....	21
8. PLAN DE ACCIÓN HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	23
8.1 Indicador I.....	23
8.2 Indicador II.....	25
9. MECANISMOS EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	27
9.1 Encuesta.....	28
10. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	30
11. APLICACIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL.....	39
12. CONCLUSIONES.....	40



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	Variables evidenciadas.....	07
Tabla No. 2	Variables Seleccionadas de la Base de Datos del Grupo Atención al Usuario (GAU).....	08
Tabla No. 3	Clasificación de Variables.....	10
Tabla No. 4	Análisis de Variables de PQRS de Septiembre a Diciembre de 2015.....	14
Tabla No. 5	Motivo de las PQRS recibidas en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	17
Tabla No. 6	PQRS recibidas por Población en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	19
Tabla No. 7	Dependencia del funcionario y/o contratista que reciben PQRS en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	21
Tabla No. 8	Herramientas de Seguimiento y medición proceso gestión de atención al usuario Eficiencia – Septiembre a Diciembre 2015.....	24
Tabla No. 9	Herramientas de seguimiento y medición proceso gestión de atención al Usuario – Efectividad - Septiembre a Diciembre 2015.....	26
Tabla No. 10	Encuestas realizadas periodo Septiembre a Diciembre 2015.....	29
Tabla No. 11	Pregunta #1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?.....	30
Tabla No. 12	Pregunta #2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? (Bogotá- Regionales).....	32
Tabla No. 13	Pregunta #3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista (Bogota).....	33
Tabla No. 14	Pregunta #3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista (Regionales).....	34
Tabla No. 15	Pregunta #4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?.....	35
Tabla No. 16	Pregunta #5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?.....	37
Tabla No. 17	Pregunta # 6. ¿Cómo califica nuestros servicios?.....	38
Tabla No. 18	Total Encuestados.....	39



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## INDICE DE GRAFICAS

Grafica No. 1 Tipo de Atención del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	15
Grafica No. 2 Tipo de PQRS del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	16
Grafica No. 3 Ente solicitante del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	17
Grafica No. 4 Motivos de PQRS del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	18
Grafica No. 5 PQRS recibidas por Población en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	20
Grafica No. 6 Dependencias que reciben PQRS en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	22
Grafica No. 7 PQRS Recibidas y tramitadas en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.....	24
Grafica No. 8 Meta promedio Septiembre a Diciembre de 2015.....	25
Grafica No. 9 Usuarios satisfechos y encuestados en el periodo Septiembre a Diciembre 2015.....	26
Grafica No. 10 Meta promedio Septiembre a Diciembre 2015.....	27
Grafica No. 11 Total encuestas realizadas periodo Septiembre a Diciembre 2015.....	30
Grafica No.12 Pregunta No. 1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?.....	31
Grafica No. 13 Pregunta No. 2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? (Bogotá - Regionales).....	32
Grafica No. 14 Pregunta No. 3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista (Bogotá).....	33
Grafica No. 15 Pregunta No. 3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista (Regionales).....	34
Grafica No. 16 Pregunta No. 4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?.....	36
Grafica No.17 Pregunta No. 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?.....	37
Grafica No. 18 Pregunta No. 6. ¿Cómo califica nuestros servicios?.....	38
Grafica No. 19 Total Encuestados.....	39
Grafica No. 21 Análisis de la inclusión del enfoque de género en las encuesta de satisfacción.....	41



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 1. ALCANCE

Realizar la caracterización de los usuarios que se encuentran vinculados al Programa de Protección de la Unidad Nacional de Protección – UNP, a través de la base matriz de PQRS con la información correspondiente al periodo comprendido entre Septiembre a Diciembre del año 2015.

De acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por el Área de Radicación y Correspondencia, se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

De igual manera, refleja la percepción del ciudadano frente a la atención de las PQRS, gracias a la herramienta creada para tal fin, la cual consiste en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características y necesidades de los usuarios de la UNP pertenecientes al programa de protección, de acuerdo con los ejes temáticos institucionales de servicio, con el fin de mejorar las políticas y procesos misionales.

### 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Establecer las necesidades de los usuarios vinculados al programa de protección de la UNP de acuerdo a sus características con el objetivo de identificar las posibles falencias en la prestación de los servicios y de esta forma mejorarlos.
- Identificar los servicios que más interés presentan por parte de los usuarios para realizar un análisis y un plan de mejora, logrando así un servicio de excelencia.
- Identificar las particularidades de los beneficiarios y peticionarios del programa de protección que lidera la Unidad Nacional de Protección con los cuales interactúa, a fin de diseñar e implementar



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



mecanismos de participación ciudadana que nos ayudan a mejorar en forma eficiente y efectiva nuestras capacidades para atender oportunamente y con calidad los diferentes requerimientos efectuados por los ciudadanos.

- Utilizar la caracterización de usuarios para generar valor y fortalecer el portafolio de trámites y servicios de la entidad.

#### 4. BASE DE DATOS DEL GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO (GAU)

Instrumento en el cual se ingresan las PQRS elevadas ante la UNP, de acuerdo a la copia del registro enviado por el Área de Radicación y Correspondencia, que es alimentada de acuerdo a la información reportada por cada dependencia de la entidad, en el marco de las labores de seguimiento a PQRS emprendidas por el Grupo de Atención al usuario (GAU).

La Base Matriz de PQRS fue implementada a partir del 1 Septiembre de 2015, y a fecha 31 de diciembre de ese mismo año, se observa 4201 registros.

##### 4.1 Campos utilizados en la base de Datos del Grupo Atención al Usuario:

- N° RADICADO (EXT)
- FECHA DE RADICADO
- TIPO DE ATENCIÓN
- TIPO DE PQRS
- ENTE SOLICITANTE
- POBLACIÓN SOLICITANTE
- MOTIVO DE PQRS
- DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA
- DIAS PARA ATENDER LA SOLICITUD SEGÚN TIPO DE PQRS Y SOLICITANTE
- FECHA LIMITE CUMPLIMIENTO (DIAS CALENDARIO)
- GESTIONADO
- FECHA DE CUMPLIDO
- MEDIO DE RESPUESTA
- OBSERVACIONES



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.2 Variables

Tabla No.1 Variables Evidenciadas.

VARIABLE	CATEGORIA	PRIORIZACIÓN
N° RADICADO (EXT)	INTRÍNSECAS	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES
FECHA DE RADICADO	INTRÍNSECAS	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES
TIPO DE ATENCIÓN	INTRÍNSECAS	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES
TIPO DE PQR	COMPORTAMIENTO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS, RELEVANTES Y CONSISTENTES.
ENTE SOLICITANTE	DEMOGRAFICO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES
POBLACIÓN SOLICITANTE	COMPORTAMIENTO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS, RELEVANTES Y CONSISTENTES.
MOTIVO DE PQR	COMPORTAMIENTO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS, RELEVANTES Y CONSISTENTES.
DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA	COMPORTAMIENTO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS, RELEVANTES Y CONSISTENTES.
DIAS PARA ATENDER LA SOLICITUD SEGÚN TIPO DE PQR Y SOLICITANTE	INTRÍNSECAS	MEDIBLE, ECONÓMICAS Y RELEVANTES
FECHA LIMITE CUMPLIMIENTO (DIAS CALENDARIO)	INTRÍNSECAS	MEDIBLE, ECONÓMICAS Y RELEVANTES.
GESTIONADO	COMPORTAMIENTO	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS, RELEVANTES Y CONSISTENTES.
FECHA DE CUMPLIDO	INTRÍNSECAS	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES.
MEDIO DE RESPUESTA	INTRÍNSECAS	MEDIBLE, ECONÓMICAS, ASOCIATIVAS Y RELEVANTES.
OBSERVACIONES	COMPORTAMIENTO	MEDIBLES Y ECONÓMICAS.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### 4.3 Mapa de Variables:

Para la elaboración del mapa de variables se han tenido en cuenta las siguientes categorías:

Demográfico, Intrínseco, Comportamiento.

## 5. PRIORIZACION DE VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que teniendo en cuenta las características de la entidad nos proporcionen mayor valor de análisis para el cumplimiento de los objetivos.

En la siguiente tabla se muestran las variables con las cuales se realizó el proceso de selección y priorización.

Tabla No.2 Variables Seleccionadas de la Base de Datos del Grupo Atención al Usuario (GAU)

Categoría	Variable	¿LA VARIABLE?					Puntaje total	Seleccionada	
		Medible	Económicas	Asociativas	Relevantes	Consistentes		SI	NO
DEMOGRÁFICO	ENTE SOLICITANTE	1	1	1	1		4	SI	
INTRÍNSECO	N° RADICADO (EXT)	1	1	1	1		4	SI	
	FECHA DE RADICADO	1	1	1	1		4	SI	



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



	TIPO DE ATENCIÓN	1	1	1	1		4	SI	
	DIAS PARA ATENDER LA SOLICITUD SEGÚN TIPO DE PQR Y SOLICITANTE	1	1		1		3		NO
	FECHA LIMITE CUMPLIMIENTO (DIAS CALENDARIO)	1	1	1			3		NO
	FECHA DE CUMPLIDO	1	1	1	1		4	SI	
	MEDIO DE RESPUESTA	1	1				2		NO
COMPORTAMIENTO	TIPO DE PQRS	1	1	1	1	1	5	SI	
	POBLACIÓN SOLICITANTE	1	1	1	1	1	5	SI	
	MOTIVO DE PQRS	1	1	1	1		4	SI	
	DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA	1	1	1	1	1	5	SI	
	GESTIONADO	1	1	1	1	1	5	SI	
	OBSERVACIONES	1	1			0	2		NO

Teniendo en cuenta la información se decidió que se trabajaría con las variables que obtuvieron mayor puntaje las cuales enunciamos a continuación:

### Relevantes

- N° RADICADO (EXT): Es el código que genera el SIGOB.
- FECHA DE RADICADO: Es la fecha en que el documento es recepcionado en la Entidad.
- TIPO DE ATENCIÓN: Esta variable nos muestra el canal por el cual es elevada la PQRS en la Entidad.
- TIPO DE PQRS: Esta variable nos permite establecer si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- ENTE SOLICITANTE: Esta variable nos permite conocer el tipo de peticionario, bien sea entidad, miembro del Congreso, persona natural o jurídica.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- **POBLACIÓN SOLICITANTE:** Esta variable nos muestra las poblaciones objeto del Programa que elevan PQRS ante la Entidad.
- **MOTIVO DE PQRS:** La variable nos permite identificar los conceptos recurrentes por los cuales se eleva PQRS ante la Entidad. Esto con el fin de poder identificar y subsanar falencias en los procedimientos internos.
- **DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA:** Esta variable nos determina la dependencia que avoca el conocimiento de las PQRS.
- **GESTIONADO:** Esta variable nos permite conocer el estado de la PQRS si se Gestionó o Sigue en Gestión.
- **FECHA DE CUMPLIDO:** Esta variable nos permite conocer la fecha de gestión de la PQRS.

De acuerdo con lo anterior, se revisaron las variables de interés del Grupo Atención al Usuario (GAU) y posteriormente se elaboró una matriz que permitió evaluar cada variable de interés en cada uno de los criterios mencionados anteriormente. Se priorizaron aquellas variables con mayor puntaje, dando como resultado las siguientes:

### 6. CLASIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla No.3 Clasificación de Variables

CLASIFICACIÓN DE VARIABLES			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
DEMOGRAFICO	ENTE SOLICITANTE	Hace referencia al tipo de peticionario.	Esta variable nos permite conocer el tipo de peticionario, bien sea entidad, miembro del Congreso, persona natural o jurídica



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<b>INTRINSECO</b>	N° RADICADO (EXT)	Es el código de registro del documento en la entidad, lo genera el SIGOB	La variable permite determinar con que numero ingreso el documento a la entidad, en que Área se encuentra la PQRS y el seguimiento a su estado.
	TIPO DE ATENCIÓN	Indica el canal por el cual es elevada la PQRS a la entidad	Esta variable nos muestra si la PQRS fue recibida mediante: Atención Personalizada, Llamada, Radicado o Correo Electrónico.
<b>COMPORTAMIENTO</b>	TIPO DE PQRS	Clasifica la Solicitud	Esta variable nos permite establecer si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación
	POBLACIÓN SOLICITANTE	Denota las poblaciones objeto del Programa que elevan PQRS ante la entidad	Esta variable nos permite centrarnos en las poblaciones y sus solicitudes para así minimizar y gestionar las PQRS de la Unidad. 1, Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición. 2, Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas. 3, Dirigentes o activistas sindicales. 4, Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales. 5, Dirigentes Representantes o miembros de grupos étnicos. 6, Miembros de la Misión Médica. 7, Testigos de casos de violación de los derechos humanos y de infracción al Derecho Internacional Humanitario. 8, Periodistas y comunicadores sociales. 9, Víctimas de Violación de los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo. 10, Servidores públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de derechos humanos y paz del Gobierno Nacional. 11, Ex servidores públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño coordinación o ejecución



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



			<p>de la política de los derechos humanos o de paz del Gobierno Nacional.</p> <p>12, Dirigentes del Movimiento 19 de Abril M-19, la Corriente de Renovación Socialista - CRS, el Ejército Popular de Liberación - EPL, el Partido Revolucionario de los Trabajadores - PRT, el Movimiento Armado Quintín Lame - MAQL, el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados - MIR – COAR y las Milicias Populares del Pueblo y para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburra y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en los años 1994 y 1998, se reincorporaron a la vida civil.</p> <p>13, Apoderados o profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violación de derechos Humanos o infracciones al derecho Internacional Humanitario.</p> <p>14, Docentes de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1240 de 2010 del Ministerio de Educación Nacional, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de Educación estipuladas en la misma.</p> <p>15, Servidores públicos, con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 del presente artículo, y los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación quienes tienen su propio marco normativo para su protección.</p> <p>16, Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y el partido comunista colombiano.</p> <p>17, Presidente de la República y su núcleo familiar</p> <p>18, Vicepresidente la República de Colombia y su núcleo familiar.</p> <p>19, Los Ministros del Despacho.</p> <p>20, Fiscal General de la Nación.</p> <p>21, Procurador General de la Nación.</p> <p>22, Contralor General de la República.</p> <p>23, Defensor del Pueblo en el orden nacional.</p> <p>24, Senadores de la República y Representantes a la Cámara</p> <p>25, Gobernadores del Departamento</p> <p>26, Magistrados de la Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado y el Consejo Superior de la Judicatura.</p>
--	--	--	--



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



			27, Alcaldes Distritales y Municipales 28, No Objeto 29, Medidas cautelares 30, Personas de común 31, ACR
	MOTIVOS DE PQRS	Identifica los conceptos recurrentes por los cuales se elevan PQRS ante la entidad.	La variable permite evidenciar como conceptos recurrentes: El ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas, Archivo Documental, Comunicados Cerrem, Escoltas, Estadísticas, Funciones y Procedimientos UNP, Información de Estudios de Nivel de Riesgo, Implementación de medidas, Información Trámites y servicios UNP, No competencias UNP entre otros
	DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA	Determina la dependencia que avoca el conocimiento de las PQRS	Estas son las dependencias que contestan las PQRS en la Entidad: Dirección General, Grupo de Atención al Usuario, Secretaria General, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación e Información, Subdirección Evaluación de Riesgo, Subdirección de Protección, Subdirección de Talento Humano.
	GESTIONADO	Nos permite conocer el estado de la petición	Esta variable determina si se efectuó el trámite pertinente a cada PQRS y con ella se alimenta la base de acuerdo con la información reportada por cada dependencia.

### 6.1 Metodología de Recolección

Para realizar este proceso de caracterización se ha utilizado tres fuentes de información:

- Bases de Datos del Grupo Atención al Usuario (GAU).
- Encuestas de satisfacción al usuario.
- Indicadores

Estas tres fuentes se alimentan de la información obtenida a través de los diferentes canales existentes para la recepción de PQRS, con que cuenta la Entidad, estos son:



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Atención Presencial en Bogotá Carrera 58 No. 10 – 51 y en los Grupos Regionales de Protección cuyas direcciones pueden ser consultados en la página web de la entidad [www.unp.gov.co](http://www.unp.gov.co)
- Atención telefónica a través de la línea gratuita 018000118228 o directamente con los asesores del Grupo de Atención al Usuario 4269800 opción 1.
- Atención virtual para lo cual esta dispuesto los correos electrónicos [correpondencia@unp.gov.co](mailto:correpondencia@unp.gov.co) y [atencionalusuario@unp.gov.co](mailto:atencionalusuario@unp.gov.co)
- Buzón de Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias ubicado en el área de atención al usuario de la ciudad de Bogotá y en los Grupos Regionales de Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Popayán.
- Recepción de PQRS escritas, en el Centro de Acopio de Radicación y Correspondencia, ubicado en la Carrera 69 B No. 17 A -75 Barrio Montevideo en la ciudad de Bogotá.

Es pertinente señalar que cada petición elevada por los canales antes referidos se le concede un número de radicado y se ingresa a SIGOB, lo cual permite su registro en la base matriz de PQRS según la copia remitida al GAU por el Área de Radicación y Correspondencia.

### 7. ANÁLISIS DE VARIABLES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2015

Tabla No. 4 Análisis de Variables de PQRS de Septiembre a Diciembre de 2015.

ANALISIS DE VARIABLES DE PQRS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2015					
PERIODO		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
N° EXT		1343	1040	858	960
TIPO DE ATENCIÓN	RADICADO	514	330	253	287
	CORREO ELECTRONICO	360	227	200	218
	ATENCIÓN PERSONALIZADA	129	136	120	78



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

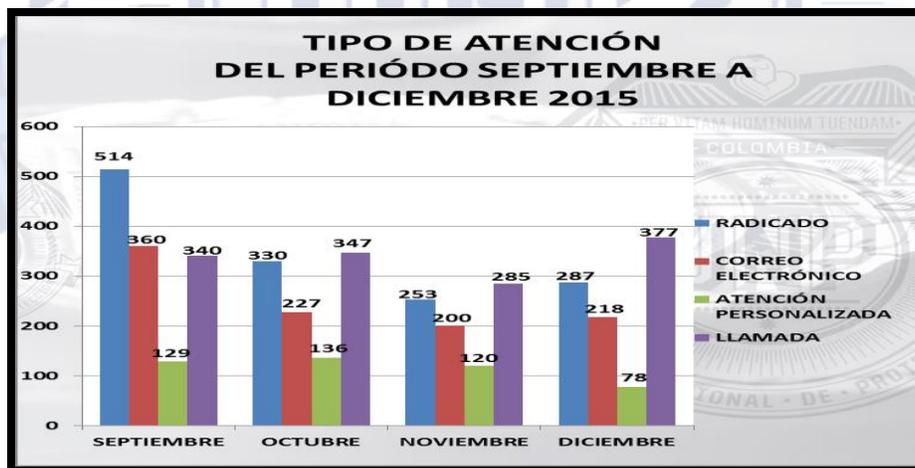
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TIPO DE PQRS	LLAMADA	340	347	285	377
	QUEJA	32	18	12	17
	DERECHO DE PETICIÓN	1061	883	785	717
	RECLAMO	249	139	60	225
	FELICITACIÓN	1	0	1	1
	SUGERENCIA	0	0	0	0
ENTE SOLICITANTE	ENTIDAD PÚBLICA	420	266	222	236
	MIEMBROS DEL CONGRESO	11	5	5	3
	PERSONA NATURAL O JURÍDICA	912	769	631	721

### 7.1 Tipo de atención de las PQRS en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015

Grafica No.1 Tipo de Atención del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.





## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En la Gráfica No.1 se evidencia que de los cuatro canales habilitados para la recepción de PQRS en la entidad se maneja un equilibrio en el porcentaje, destacándose las PQRS radicadas en el mes de septiembre con un total de 514 recepcionadas, seguido por las llamadas recibidas en el mes de Diciembre que alcanzó un total de 377 PQRS atendidas.

### 7.2 Tipo de PQRS recibidas en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015

**Gráfica No.2 Tipo de PQRS del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.**

La Gráfica No. 2 muestra que dentro del Tipo de PQRS recibidas dentro del periodo Septiembre a Diciembre de 2015, los Derechos de Petición obtuvieron el mayor puntaje con 3.446 solicitudes, situación que indica que a este tipo de solicitudes se les debe prestar especial atención para dar cumplimiento a los términos legales que tienen para emitir su respuesta, sin dejar de lado las reclamaciones que ocuparon un segundo lugar con un total de 673 solicitudes recepcionadas.

### 7.3 Ente solicitante de las PQRS recibidas en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015

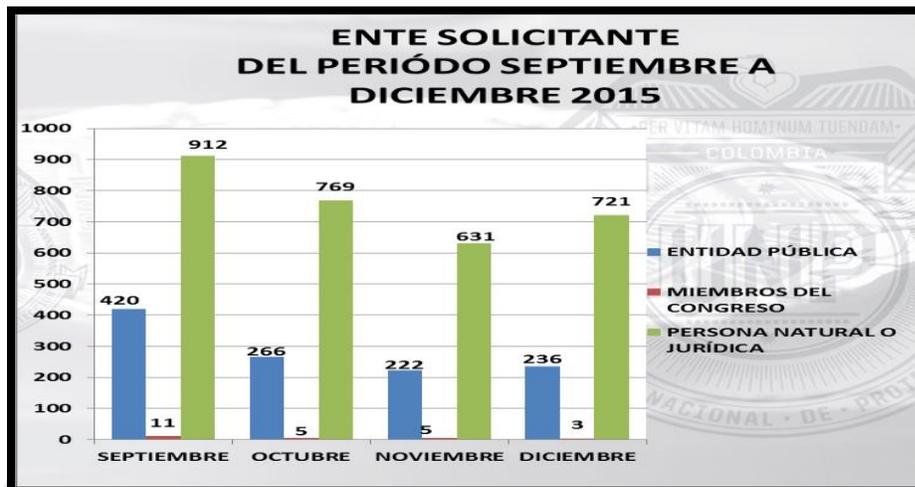
**Gráfica No. 3 Ente solicitante del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.**



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



La Gráfica No. 3 evidencia que las personas naturales o jurídicas elevaron mayor número de PQRS con un total de 3.033 durante el periodo Septiembre a Diciembre de 2015, y en segundo lugar tenemos las entidades con un total de 1144 solicitudes.

### 7.4 Motivos de las PQRS recibidas en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015

Tabla No. 5 Motivo de las PQRS recibidas en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015

MOTIVOS DE PQRS DEL PERÍODO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2015		
MOTIVOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	2,40%	101
Archivo Documental	1,19%	50
Comunicado CERREM	0,88%	37
Escoltas	7,14%	300
Funciones y Procedimientos UNP	1,55%	65
Implementación de Medidas	39,42%	1656



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

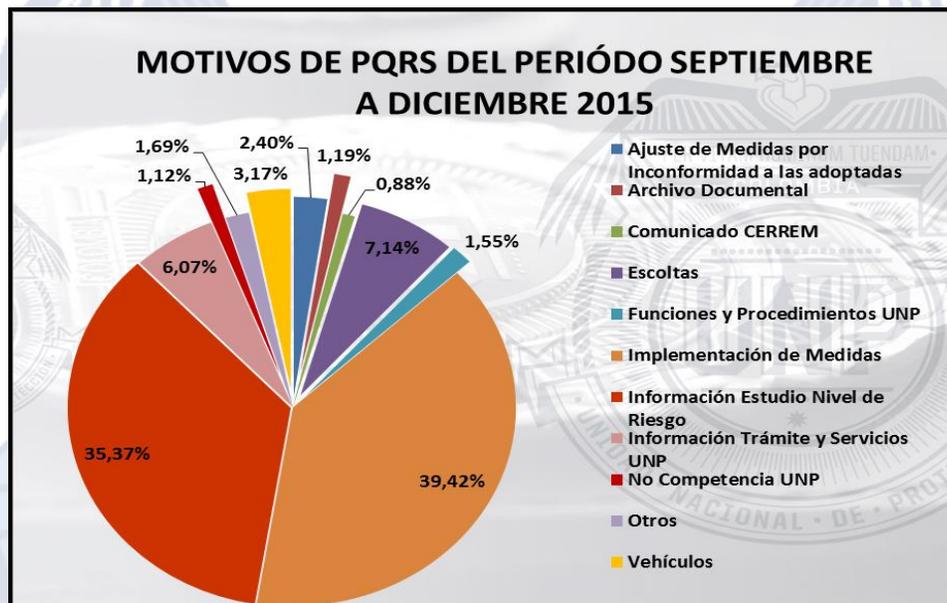
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Información Estudio Nivel de Riesgo	35,37%	1486
Información Trámite y Servicios UNP	6,07%	255
No Competencia UNP	1,12%	47
Otros	1,69%	71
Vehículos	3,17%	133
<b>TOTAL MOTIVOS</b>	<b>100%</b>	<b>4201</b>

Grafica No. 4 Motivos de PQRS del periodo Septiembre a Diciembre de 2015.



La Gráfica No. 4, evidencia que el motivo por el cual se elevaron un mayor número de PQRS en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015, es por Implementación de medidas con un 39,42% e Información estudios nivel de riesgo con un 35,37%.

### 7.5 PQRS recibidas por población en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Tabla No.6 PQRS recibidas por población en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015

PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN EN EL PERÍODO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2015	PORCENTAJE	FRECUENCIA
ACR	0,71%	30
Alcaldes Distritales y Municipales	0,14%	6
Apoderados o Profesionales Forenses	0,29%	12
Dirigentes del Movimiento M-19	0,24%	10
Dirigentes o activistas de grupos políticos y de oposición.	0,71%	30
Dirigentes o Activistas Sindicales.	2,57%	108
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	13,09%	550
Dirigentes Representantes o miembros de grupos étnicos.	5,59%	235
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	1,29%	54
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	0,90%	38
Docentes	0,52%	22
Entidad Pública	24,21%	1017
Medidas Cautelares	0,81%	34
No Objeto	0,64%	27
Periodistas y comunicadores sociales.	0,98%	41
Personas del Común	6,52%	274
Servidores públicos con responsabilidad de DH. Y Ex Servidores Públicos	1,29%	54
Servidores Públicos, los funcionarios de la PGN y la FGN.	5,33%	224
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	34,16%	1435



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

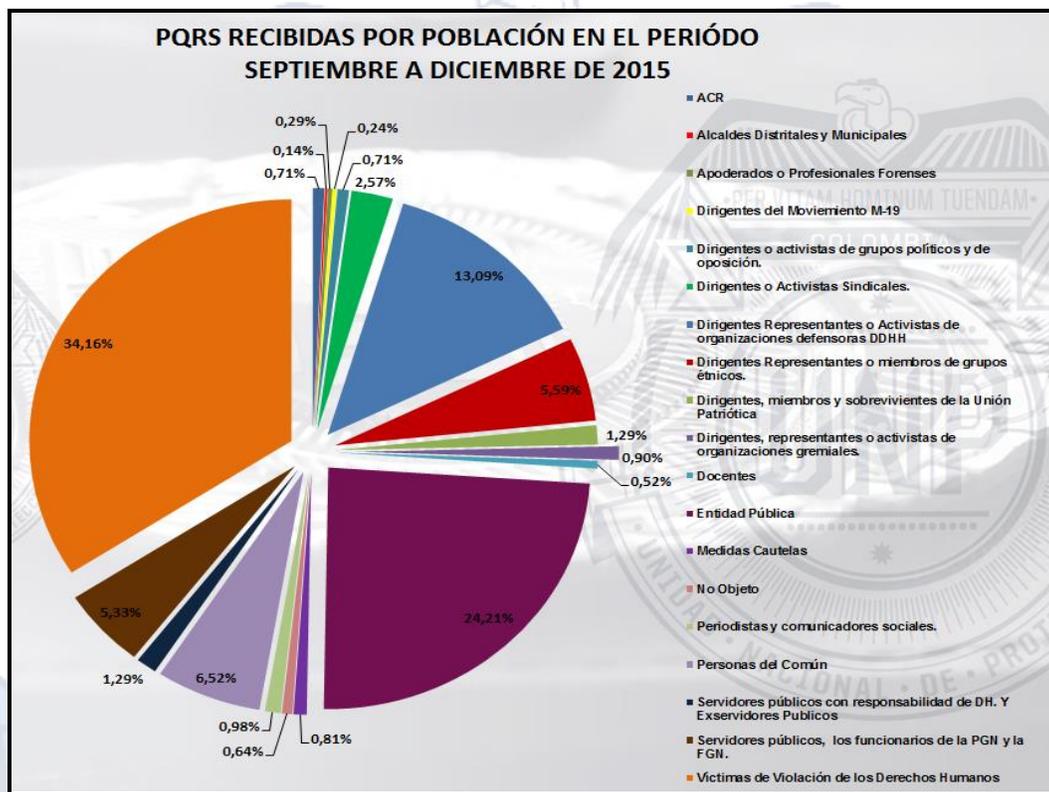
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL	100%	4201
-------	------	------

Grafica No.5 PQRS recibidas por Población del periodo Septiembre a Diciembre de 2015



La gráfica No.5 muestra que las Poblaciones objeto del programa de protección que más elevan PQRS ante la entidad son las Víctimas de violación de los Derechos Humanos con un porcentaje del 34.16%; seguida por las Entidades Públicas con un 24,21%; y en tercer lugar están los Dirigentes, Representantes o Activistas de Organizaciones Defensoras de DDHH con un 13,09%; en lo que respecta al periodo comprendido entre Septiembre a Diciembre de 2015.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.6 Dependencia del funcionario y/o contratista que recibe PQRS en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.

Tabla No.7 Dependencia del funcionario y/o contratista que recibe PQRS en el periodo septiembre a Diciembre de 2015

PERIODO	DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA							
	DIRECCIÓN GENERAL	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
SEPTIEMBRE	34	513	2	22	46	407	310	9
OCTUBRE	30	492	0	12	26	264	205	11
NOVIEMBRE	24	395	0	11	21	213	186	8
DICIEMBRE	18	449	0	20	22	261	182	8
TOTALES	106	1849	2	65	115	1145	883	36



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

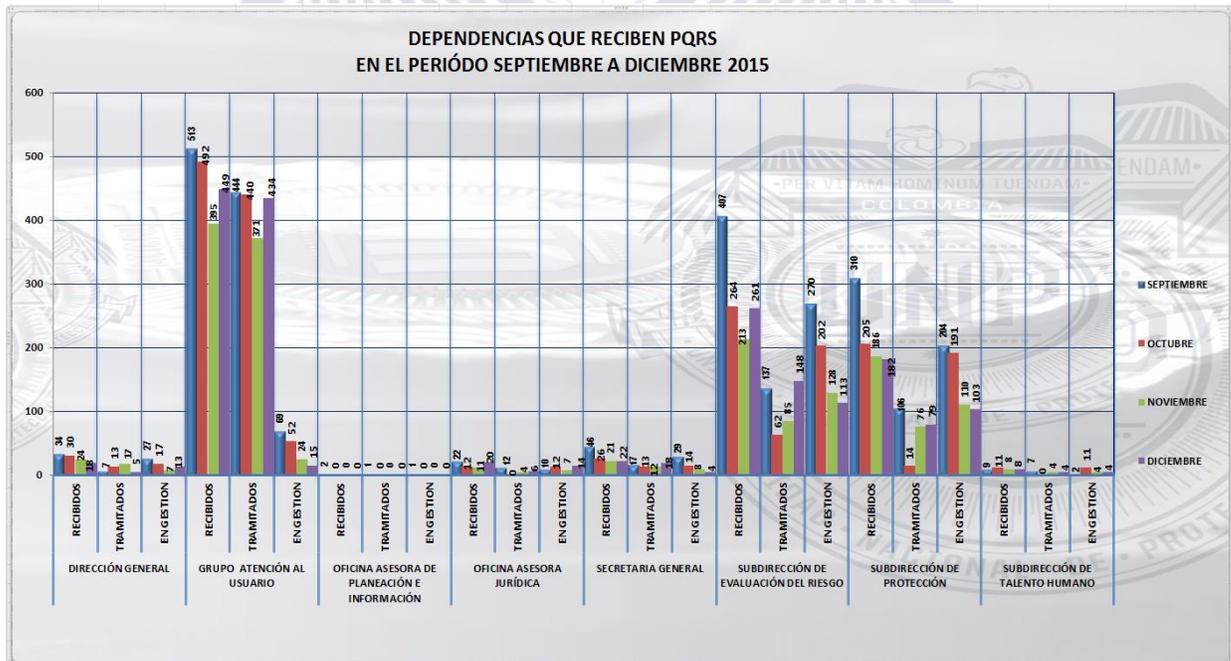
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TOTAL PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2015 = 4201

Grafica No.6 Dependencias que reciben PQRS en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015.



La Gráfica No.6 nos muestra el consolidado total de PQRS recibidas por cada una de las dependencias, donde sobresalen el Grupo de Atención al Usuario con 1.849 PQRS recibidas y la Subdirección Evaluación de Riesgo con 1145 PQRS recibidas, fueron las dependencias que avocaron el conocimiento del mayor número de PQRS en el periodo comprendido entre Septiembre a Diciembre de 2015.



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



## 8. PLAN DE ACCIÓN HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – EFICIENCIA- SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2015.

### 8.1 Indicador I

NOMBRE DEL PROCESO

Gestión de Atención al Usuario -

NOMBRE DEL INDICADOR

PQRS Tramitadas en términos de Ley.

TIPO DE INDICADOR

Eficiencia

META ESTABLECIDA PARA EL INDICADOR

100%

FRECUENCIA DE MEDICIÓN

Mensual

**Tabla No.8 Herramientas de Seguimiento y medición proceso gestión de atención al usuario – Eficiencia - Septiembre a Diciembre 2015**

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE	DICIEMBRE	REPORTE DICIEMBRE



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

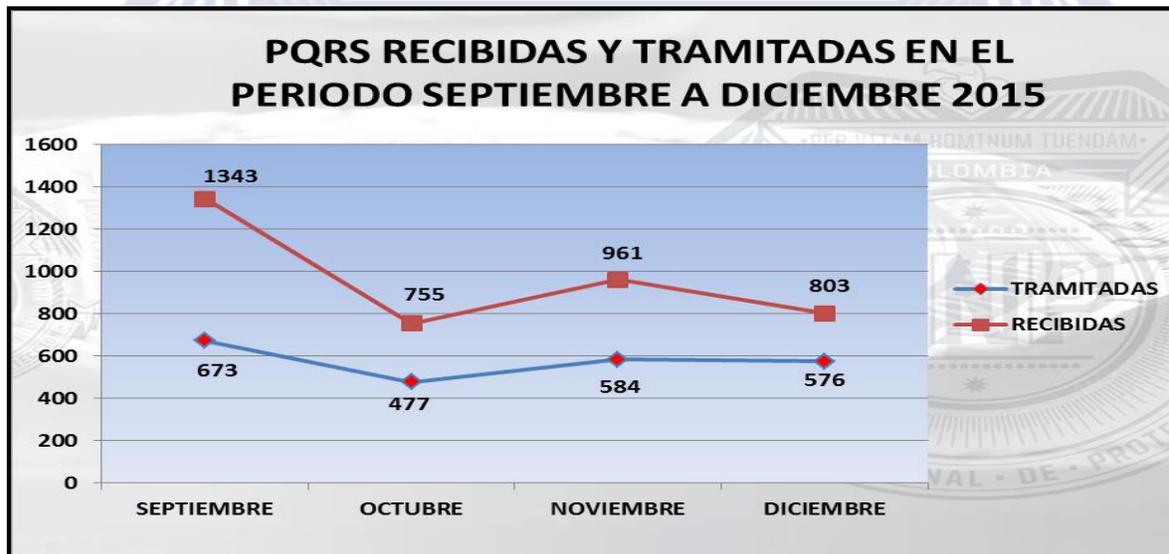
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PQRS Tramitadas en términos de Ley	(No. de PQRS Tramitadas en términos de Ley durante el periodo / No. de PQRS Recibidas para responder en términos de Ley durante el periodo)*100	100%	MENSUAL	EFICIENCIA	673	477	584	576
					1343	755	961	803
					50%	63%	61%	72%

Grafica No.7 PQRS Recibidas y tramitadas en el periodo Septiembre a Diciembre de 2015



En la Gráfica No.7 se evidencia que en el mes de septiembre de 2015, fue el periodo en el que más PQRS fueron elevadas ante la entidad.

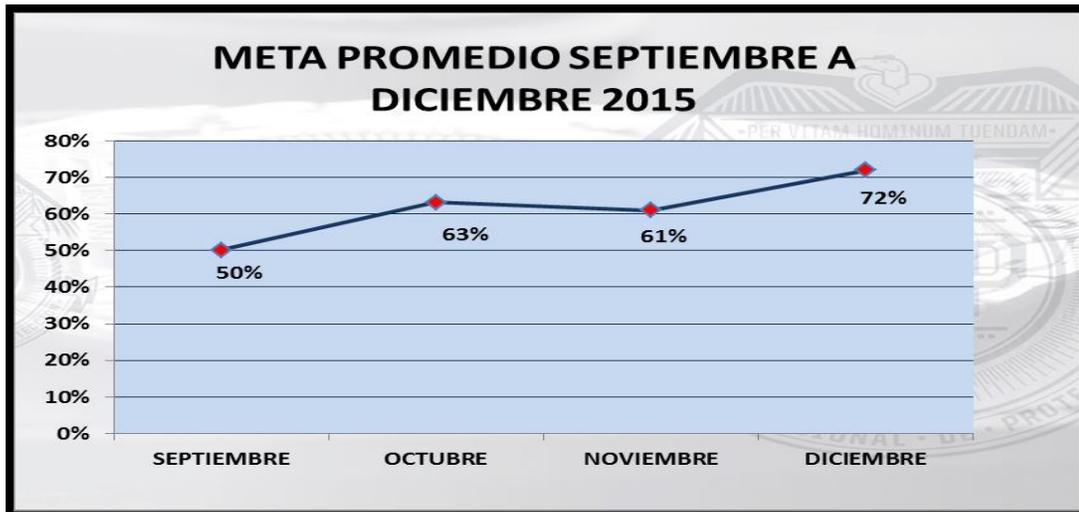
Grafica No.8 Meta promedio Septiembre a Diciembre de 2015



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En la Gráfica No.8 se evidencia que el porcentaje más alto del Indicador de Eficiencia fue en el mes de Diciembre del último cuatrimestre de 2015, por cuanto se proyectó respuesta a mayor número de PQRS en terminos de oportunidad.

### 8.2 Indicador II

NOMBRE DEL PROCESO  
Gestión de Atención al Usuario

NOMBRE DEL INDICADOR  
Satisfacción del Usuario en las respuestas de PQRS

TIPO DE INDICADOR  
Efectividad

META ESTABLECIDA PARA EL INDICADOR  
100%

FRECUENCIA DE MEDICIÓN  
Mensual

**Tabla No.9 Herramienta de seguimiento y medición proceso gestión de atención al usuario –Efectividad - Septiembre a Diciembre 2015.**



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

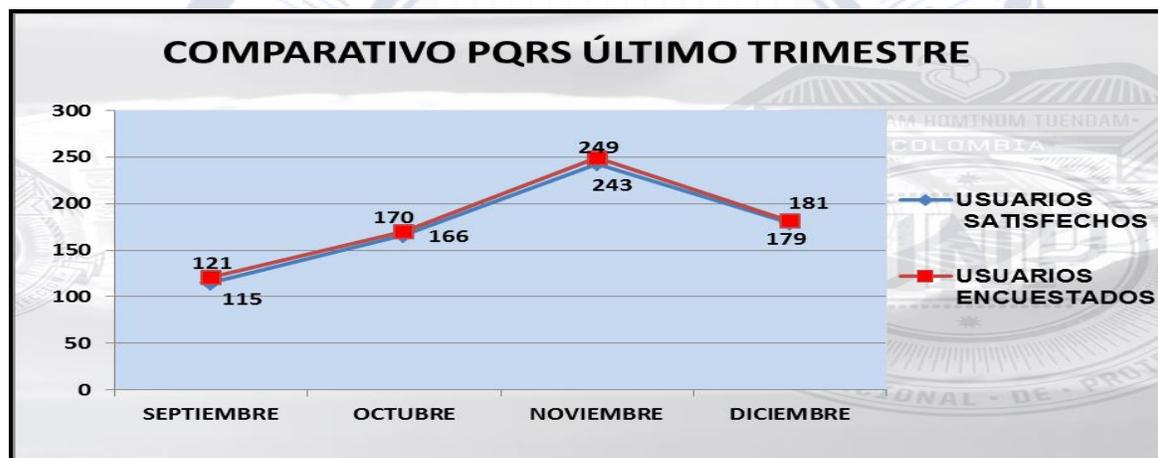
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	SEPTIEMBRE	REPORTE SEPTIEMBRE	OCTUBRE	REPORTE OCTUBRE	NOVIEMBRE	REPORTE NOVIEMBRE	DICIEMBRE	REPORTE DICIEMBRE
					115	95%	166	98%	243	98%	179	99%
Satisfacción del Usuario en la Respuesta de PQRS	(No. Total de Usuarios satisfechos frente a la respuesta a las PQRS elevadas/ No. Total de Usuarios encuestados que elevaron PQRS ante la Entidad)*100	100%	MENSUAL	EFECTIVIDAD	121		170		249		181	

Grafica No.9 Usuarios satisfechos y encuestados en el periodo Septiembre a Diciembre 2015



En la gráfica No.9 se evidencia que en el mes de noviembre se encuestaron más usuarios en tanto que en el mes de diciembre se refleja un mayor número de ciudadanos satisfechos con el servicio.

Grafica No.10 Meta promedio Septiembre a Diciembre 2015.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En la gráfica No.10 se evidencia que en el mes de diciembre fue el porcentaje más alto del indicador de satisfacción en el último cuatrimestre de 2015.

### 9. MECANISMOS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN AL USUARIO

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

#### 9.1 Encuesta

##### ➤ Variables



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Entre las variables contempladas en la encuesta se encuentran:

**PARTICIPACIÓN:** Determinar si los usuarios han elevado alguna PQR a la entidad.

**RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario.  
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 entregada o manifestada al usuario.

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

**SATISFACCIÓN:** Indicador promedio, qué siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

### ➤ Preguntas Encuesta

- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿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?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio?

### ➤ Muestra

El universo de los participantes de la encuesta de satisfacción al usuario estuvo constituido por todas aquellas personas que se contactaron a través de los canales presencial o telefónico con el



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante los meses de septiembre a diciembre de 2015.

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 y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRS.

Desde el mes de octubre se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRS referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad, en el marco del Enfoque diferencial.

### Total Encuestas realizadas

Tabla No. 10 Encuestas realizadas periodo Septiembre a Diciembre 2015.

ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2015		
PERIODO	BOGOTA	REGIONALES
SEPTIEMBRE	103	18
OCTUBRE	142	28
NOVIEMBRE	218	31
DICIEMBRE	167	14
TOTAL	630	74

Grafica No. 11: Total encuestas realizadas periodo Septiembre a Diciembre 2015.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En la gráfica No. 11 se evidencia que dentro del último cuatrimestre de 2015, el mayor número de encuestas realizadas fue en el mes de Noviembre, tanto en Regionales como en Bogotá.

### 10. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

#### PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?”, la cual esta relacionada con la variable de participación.

**Tabla No.11 Pregunta No. 1. ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?**

¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
PERIODO	SI BTA	NO BTA	SI REG.	NO REG.
SEPTIEMBRE	79,61%	20,39%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	71,82%	28,17%	82,14%	17,86%
NOVIEMBRE	71,56%	28,44%	90,32%	9,68%
DICIEMBRE	91,02%	8,98%	100,00%	0,00%
TOTAL	78,50%	21,50%	93,11%	6,89%
TOTAL BOGOTA	100,00%			
TOTAL REGIONAL			100,00%	

Grafica No.

Pregunta No. 1. ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?

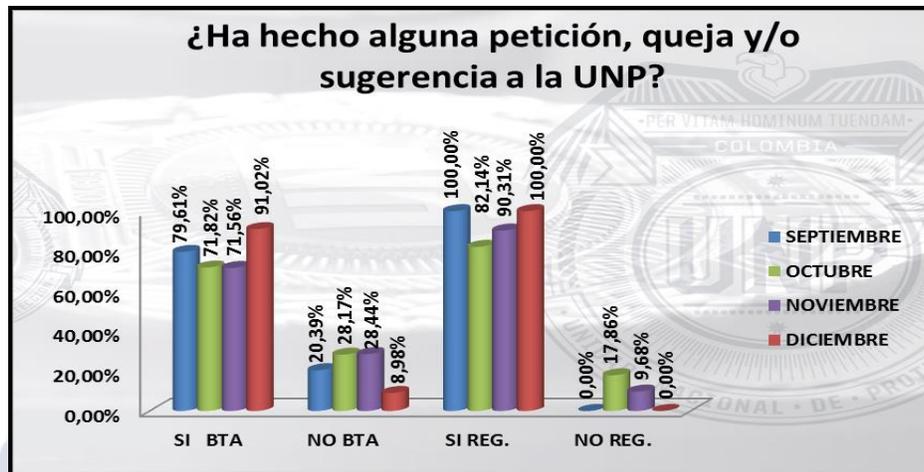
12



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En la gráfica No. 12, se evidencia para la pregunta No.1 que los usuarios que han acudido tanto a los Grupos Regionales como en Bogotá, ya habían elevado con anterioridad PQRS a la UNP.

### OPORTUNIDAD

En lo que respecta 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, dada la necesidad imperiosa de identificar a nivel entidad dicha variable, quizás la más importante de la herramienta de valoración de satisfacción, se presentan los datos unificados para los Grupos Regionales y Bogotá.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Tabla No.12 Pregunta No. 2 ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?  
(En Bogotá y Grupos Regionales)

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?						
REGIONALES Y BOGOTÁ	1	2	3	4	5	TOTAL
SEPTIEMBRE	1,90%	2,90%	3,01%	20,40%	72,69%	100,00%
OCTUBRE	1,51%	0,74%	2,84%	26,21%	69,71%	100,00%
NOVIEMBRE	0,10%	0,03%	1,83%	24,06%	74,98%	100,00%
DICIEMBRE	0,07%	0,60%	0,07%	14,61%	85,64%	100,00%

Grafica No. 13 Pregunta No. 2 ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? (En Bogotá y Grupos Regionales)



En la gráfica No. 13 se evidencia a la pregunta No.2 ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? que los usuarios que han elevado sus PQRS ante la entidad en los Grupos Regionales y en la ciudad de Bogotá, han considerado como oportuna la respuesta proyectada, esto gracias a las labores del enlace del GAU y los Asesores de dicho grupo.



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



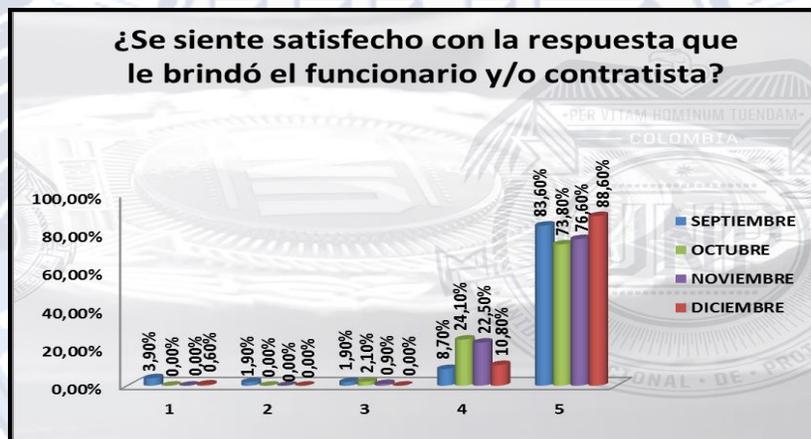
## ORIENTACIÓN

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 establece que:

Tabla No.13 Pregunta No.3 ¿ Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? (En Bogota).

¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?						
BOGOTA	1	2	3	4	5	TOTAL
SEPTIEMBRE	3,90%	1,90%	1,90%	8,70%	83,60%	100,00%
OCTUBRE	0,00%	0,00%	2,10%	24,10%	73,80%	100,00%
NOVIEMBRE	0,00%	0,00%	0,90%	22,50%	76,60%	100,00%
DICIEMBRE	0,60%	0,00%	0,00%	10,80%	88,60%	100,00%

Grafica No.14 Pregunta No. 3 ¿ Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?. (En Bogota).



Con relacion a la tercera pregunta en los Grupos Regionales “¿ 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 observa que:



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Tabla No. 14 Pregunta No. 3 ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? (En Regionales).

¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?						
REGIONALES	1	2	3	4	5	TOTAL
SEPTIEMBRE	0,00%	0,00%	11,10%	0,00%	88,90%	100,00%
OCTUBRE	3,80%	0,00%	3,80%	11,50%	80,90%	100,00%
NOVIEMBRE	3,20%	3,20%	3,20%	19,40%	71,00%	100,00%
DICIEMBRE	7,10%	0,00%	0,00%	28,60%	64,30%	100,00%

Grafica No. 15 Pregunta No. 3 ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? (En Regionales).



En la gráfica No. 14 y 15 se observa que los usuarios encuestados en la Ciudad de Bogotá y Grupos Regionales, en el periodo Septiembre a Diciembre se sienten satisfechos con la respuesta brindada, lo cual deviene de la debida asesoría por parte de los colaboradores del GAU



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRS impetradas y cuya escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto. Se pudo establecer:

Tabla No.15 Pregunta No. 4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
PERIODO	SI Btá	NO Btá	SI Reg.	NO Reg.
SEPTIEMBRE	95,15%	4,85%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	98,59%	1,41%	89,29%	10,71%
NOVIEMBRE	98,17%	1,83%	96,77%	3,23%
DICIEMBRE	99,33%	0,67%	78,57%	21,43%
TOTALES	97,81%	2,19%	91,16%	8,84%
<b>TOTAL BOGOTA</b>	<b>100,00%</b>			
<b>TOTAL REGIONALES</b>			<b>100,00%</b>	



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica No. 16 Pregunta No. 4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?



En la grafica No.16 atinente a la **Pregunta No. 4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?** Se puede verificar que los funcionarios y colaboradores en Grupos Regionales y Bogotá contaban con la información pertinente para dar respuesta a las PQRS elevadas ante la UNP.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

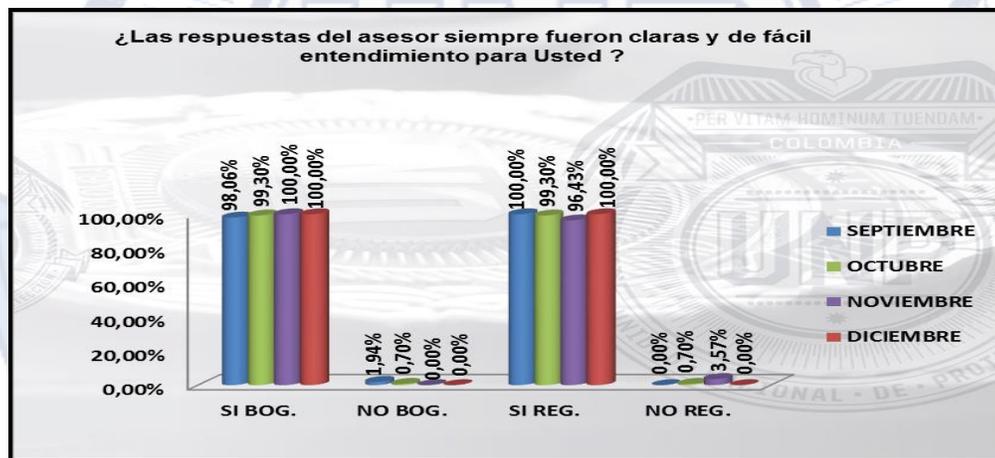
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Tabla No.16 Pregunta No. 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?				
PERIODO	SI BOG.	NO BOG.	SI REG.	NO REG.
SEPTIEMBRE	98,06%	1,94%	100,00%	0,00%
OCTUBRE	99,30%	0,70%	99,30%	0,70%
NOVIEMBRE	100,00%	0,00%	96,43%	3,57%
DICIEMBRE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
TOTALES	99,34%	0,66%	98,93%	1,07%
<b>TOTAL BOGOTA</b>	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	
<b>TOTAL REGIONALES</b>			<b>100,00%</b>	

Grafica No.17 Pregunta #5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?



El Grafico No.17 nos evidencia que el lenguaje claro esta presente en las atenciones que se realizaron a los peticionarios tanto a nivel Nacional como en Bogotá, lo que refleja que la información suministrada fue percibida de manera facil, y por esto la calificación de los usuarios siempre asciendo del 95%.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



### SATISFACCIÓN

Por último la sexta pregunta “¿Cómo califica nuestros servicios?”, nos ayuda a determinar el porcentaje de encuestados como califican nuestro servicio.

Tabla No.17 Pregunta # 6. ¿Cómo califica nuestros servicios?

¿Cómo clasifica nuestro servicio?						
PERIODO	BOGOTA			REGIONAL		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
SEPTIEMBRE	94,17%	4,85%	0,97%	100,00%	0,00%	0,00%
OCTUBRE	99,30%	0,70%	0,00%	89,29%	10,71%	0,00%
NOVIEMBRE	98,62%	0,92%	0,46%	90,32%	6,45%	3,23%
DICIEMBRE	99,40%	0,60%	0,00%	93,60%	7,50%	0,00%
TOTALES	96,87%	1,69%	1,43%	92,86%	7,14%	0,00%
<b>TOTAL BOGOTA</b>	<b>100,00%</b>			<b>100,00%</b>		
<b>TOTAL REGIONALES</b>						

Grafica No.18 Pregunta # 6. ¿Cómo califica nuestros servicios?





# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Grafica No.18 De acuerdo a los resultados arrojados en las encuestas realizadas tanto en los Grupos Regionales de Protección (GURP) como en la Ciudad de Bogotá se puede apreciar que los usuarios consideran que el servicio prestado por los funcionarios y/o contratistas de la UNP fue en términos generales bueno como quiera que dicho valor siempre ascendió del 94%.

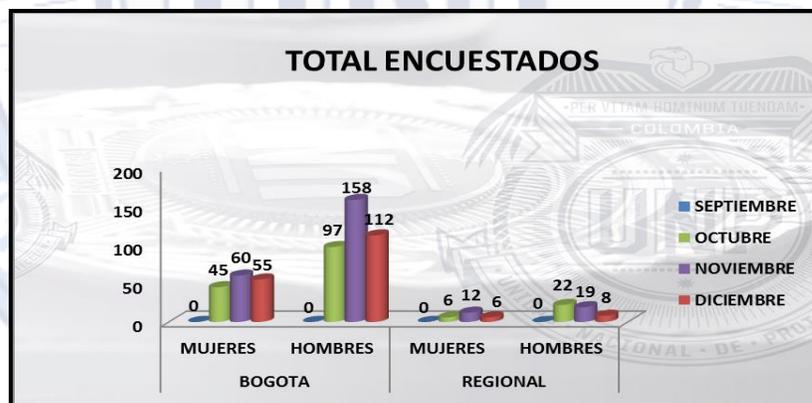
## 11. APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

En referencia a la “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?”

Tabla No.18 Total Encuestados

TOTAL ENCUESTADOS				
PERIODO	BOGOTA		REGIONAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
OCTUBRE	45	97	6	22
NOVIEMBRE	60	158	12	19
DICIEMBRE	55	112	6	8
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>367</b>	<b>24</b>	<b>49</b>

Grafica No.19 Total Encuestados





## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



La Grafica No. 19 evidencia el total de mujeres y hombres que fueron encuestados durante el ultimo trimestre del año 2015, donde se aprecia una mayor participación masculina en presentar PQRS ante la UNP. Aclarando que el analisis del enfoque de genero en las encuestas empezó a ser implementado a partir del mes de Octubre de 2015.

### 12. CONCLUSIONES

Una vez efectuado el analisis de la caracterización de usuarios de la Entidad podemos concluir que:

- Los usuarios conocen los canales para elevar PQRS ante la UNP, siendo en su mayoría hombres. No obstante a medida que hemos integrado el enfoque de género en nuestras atenciones, el número de mujeres que se comunican con la UNP ha aumentado, aunque el tamaño de la muestra no permite ser concluyentes en este sentido, si se puede percibir que la confianza de los usuarios para elevar PQRS ante la UNP se ha incrementado.
- Con el total de la muestra se concluye que el 97% de lo encuestados tanto solicitantes como beneficiarios del Programa que elevaron PQRS ante la entidad en el último cuatrimestre de 2015, están satisfechos con la atención brindada.
- De acuerdo con los resultados obtenidos para el presente informe, se infiere que las poblaciones que con más frecuencia elevan PQRS a la entidad, son las Víctimas de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras con un total de 1435 PQRS, seguida por las entidades públicas, con un total de 1017 PQRS y en tercer lugar tenemos a los Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas con un total de 550 PQRS.
- Del total de PQRS recibidas a través de los conductos establecidos para recepcionar las peticiones, se colige que el motivo por el cual los ciudadanos más consultan; es sobre la Implementación de Medidas, con un 39%, en segundo lugar están las solicitudes de información sobre su evaluación de nivel de riesgo con un 35% y en tercer lugar tenemos con un 7% los temas relacionados con escoltas.



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Así mismo podemos identificar que paulatinamente se ha incrementado las PQRS provenientes de ciudades diferentes a Bogotá, tendencia que obedece principalmente a que a partir del último cuatrimestre se ha consolidado la atención al usuario a través de las sedes de Atención al Usuario ubicadas en los Grupos Regionales de Protección existentes en diferentes departamentos de Colombia.
- La dependencia que ha recibido mayor número de PQRS es el grupo atención al usuario (GAU) con un total en el cuatrimestre de 1849, seguida de la Subdirección de Evaluación de Riesgo con 1145 y en tercer lugar se sitúa la Subdirección de Protección con un total de 883; es importante resaltar que el Grupo de Atención al Usuario es la dependencia que proyecta mayor número de respuestas a PQRS en términos de Ley.
- Se evidencia la necesidad que la Subdirección de Protección y la Subdirección de Evaluación de Riesgo, realicen un trabajo más dinámico con los líderes del proceso y los colaboradores encargados de responder PQRS, a fin de agilizar tanto los tiempos de respuesta como disminuir los rezagos de las mismas, identificando la existencia de temas respectivos por los cuales se elevan PQRS ante la entidad, la cual puede ser estandarizada y publicada en la página web de la UNP.
- Si bien es cierto que la base matriz de PQRS permite identificar estadísticas tales como motivos de consulta, grupos poblacionales que consultan, aumento en la confianza para elevar peticiones, el Grupo de Atención al Usuario (GAU) seguirá trabajando en la implementación de nuevas características en la matriz que permitan evidenciar otros factores de análisis como edad, sexo, y factores diferenciales a fin de tener un muestreo más amplio y acercado a la población inmersa en el programa de protección que lidera la entidad.

\*\*\*

Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista  
Aura Teresa Sierra Arguello – Oficial de Protección  
Revisó: Lilibiana Giraldo Trujillo - Contratista  
Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Coordinadora Grupo Atención al Usuario (GAU)  
Aprobó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.