



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRS ABRIL 2016
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO (GAU)**

BOGOTÁ D.C





| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág |
|---|-----|
| 1. PROPÓSITO Y ALCANCE | 3 |
| 2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS MES ABRIL | 4 |
| 3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS..... | 5 |
| 4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL..... | 11 |
| 5. POBLACIÓN DE LA PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL.. .. | 12 |
| 6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (FEBRERO, MARZO Y ABRIL)..... | 13 |
| 6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS..... | 13 |
| 6.2 FLUJO PQRS..... | 14 |
| 7. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO..... | 15 |
| 7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL..... | 15 |
| 7.2 INFORME Y ANÁLISIS REGIONALES..... | 33 |
| 8. COMPARATIVO ENCUESTAS ULTIMO TRIMESTRE (FEBRERO, MARZO Y ABRIL)..... | 41 |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | 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 y Sugerencias (PQRS) 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 y Sugerencias (PQRS) elevadas ante la entidad en el mes de Abril 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 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 a las PQRS, gracias a la herramienta creada para tal fin, consistente en la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE ABRIL

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de Abril, se contabilizaron las PQRS del mes de Marzo que debieron contestarse en el mes de Abril, y las del mes de Abril para contestar en este mismo mes, las cuales suman 1002 PQRS.

Así las cosas, de las 1002 PQRS para contestar en términos en el mes de Abril, fueron respondidas 898, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el 90 % de las señaladas.



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

24 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Marzo de 2016

21 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Febrero 2016

9 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Enero 2016

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

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

3. ESTADO CONSOLIDADO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) POR DEPENDENCIAS



A continuación se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el mes de Abril y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a 1002 PQRS recibidas en el mes, y que para este periodo coincidentalmente corresponde al mismo valor referido en el acápite anterior.

a. DIRECCIÓN GENERAL

| DIRECCIÓN GENERAL | | | | | | |
|------------------------|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| GESTIONADOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| EN GESTION | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

| GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 624 | 0 | 3 | 0 | 0 | 627 |
| GESTIONADOS | 615 | 0 | 3 | 0 | 0 | 618 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EN GESTION | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |



c. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN | | | | | | |
|---|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| GESTIONADOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EN GESTION | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |



INFORME CONSOLIDADO

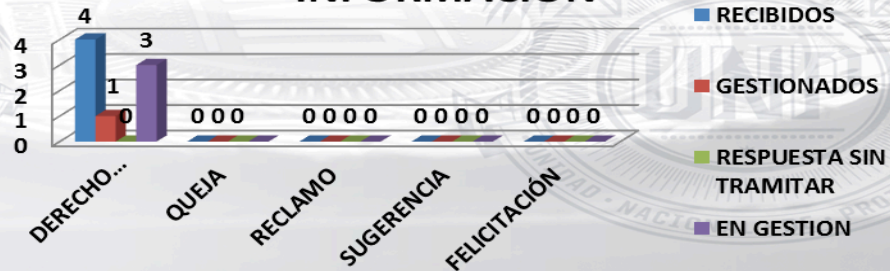
ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



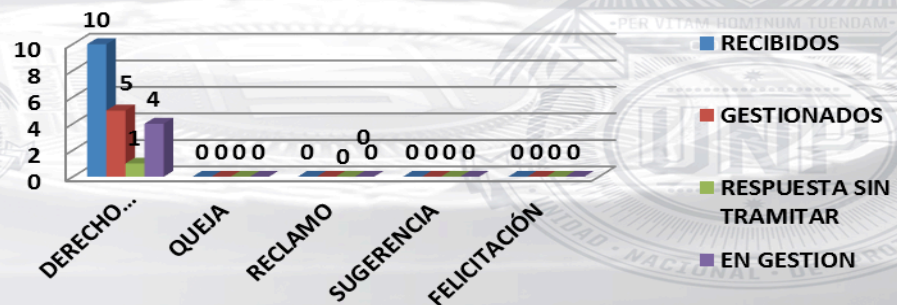
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN





d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

| OFICINA ASESORA JURÍDICA | | | | | | |
|--------------------------|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| GESTIONADOS | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EN GESTION | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |

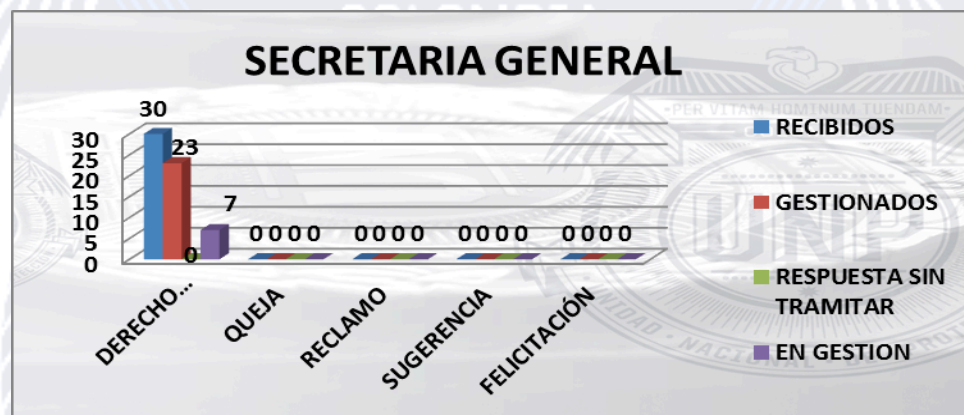
OFICINA ASESORA JURÍDICA



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

e. SECRETARIA GENERAL

| SECRETARIA GENERAL | | | | | | |
|------------------------|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| GESTIONADOS | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EN GESTION | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

| SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO | | | | | | |
|-----------------------------------|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 170 | 0 | 3 | 0 | 0 | 173 |
| GESTIONADOS | 91 | 0 | 2 | 0 | 0 | 93 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| EN GESTION | 59 | 0 | 1 | 0 | 0 | 60 |



INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

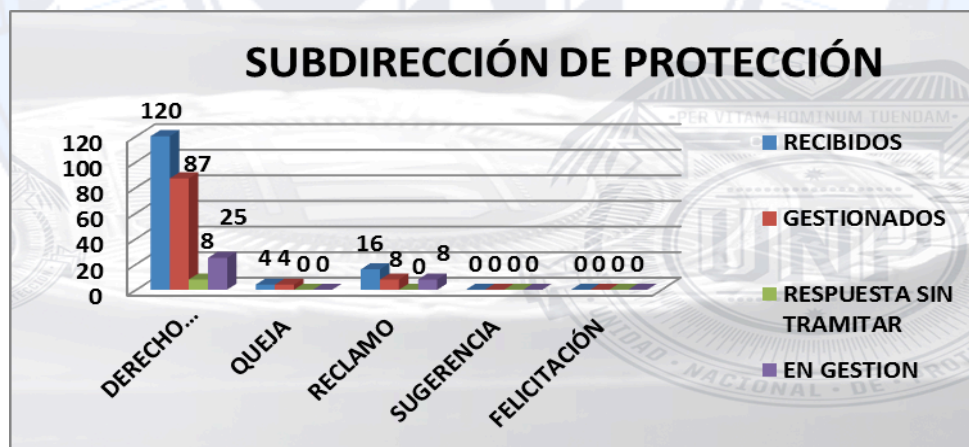
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN | | | | | | |
|----------------------------|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 120 | 4 | 16 | 0 | 0 | 140 |
| GESTIONADOS | 87 | 4 | 8 | 0 | 0 | 99 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| EN GESTION | 25 | 0 | 8 | 0 | 0 | 33 |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

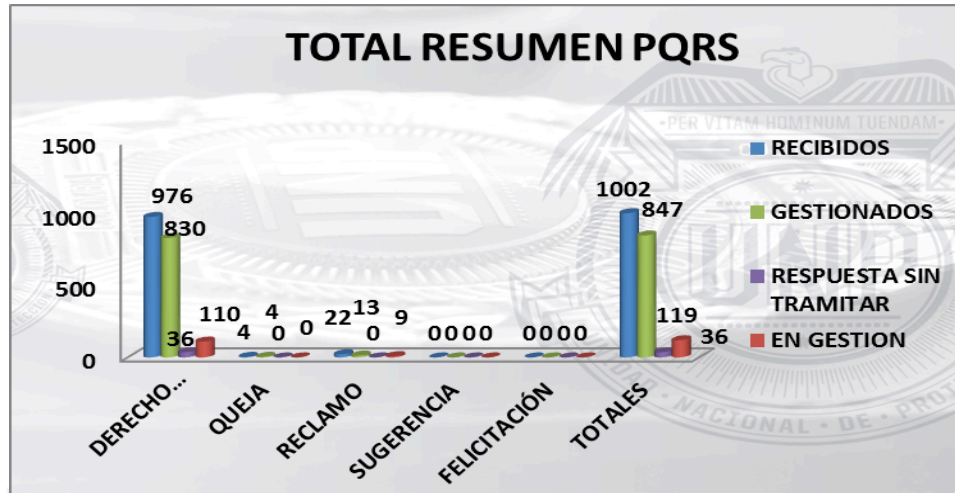
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | | | | | | |
|--------------------------------|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| GESTIONADOS | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| EN GESTION | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |



3.9 RESUMEN PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) ABRIL DE 2016

| RESUMEN TOTAL DE PQRS DEL MES ABRIL DE 2016 | | | | | | |
|---|------------------|-------|---------|------------|--------------|---------|
| ABRIL | DERECHO PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACIÓN | TOTALES |
| RECIBIDOS | 976 | 4 | 22 | 0 | 0 | 1002 |
| GESTIONADOS | 830 | 4 | 13 | 0 | 0 | 847 |
| RESPUESTA SIN TRAMITAR | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 |
| EN GESTION | 110 | 0 | 9 | 0 | 0 | 119 |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

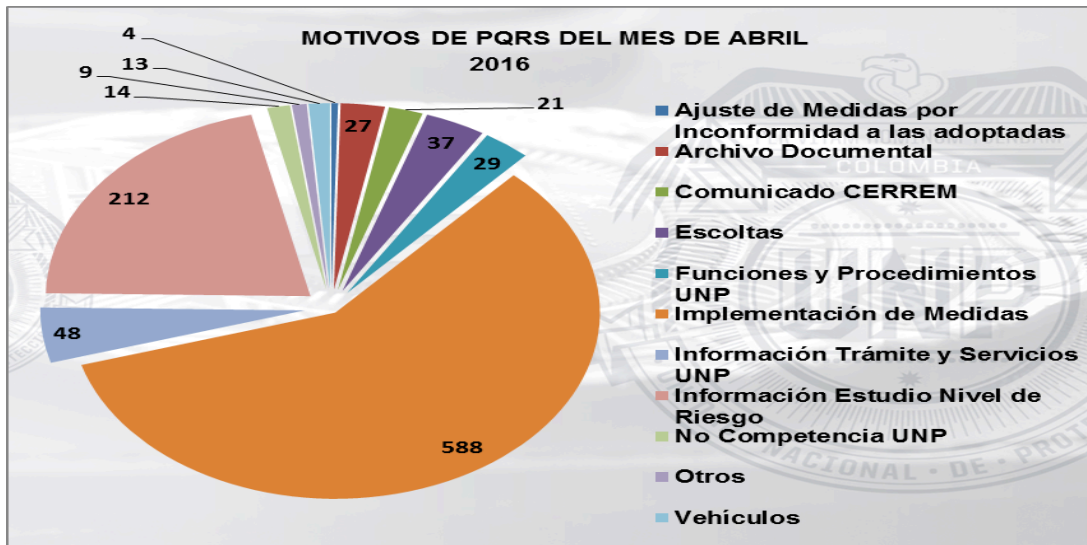


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAU.

4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL



| MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE ABRIL 2016 | |
|---|-------------|
| MOTIVOS | FRECUENCIA |
| Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas | 4 |
| Archivo Documental | 27 |
| Comunicado CERREM | 21 |
| Escoltas | 37 |
| Funciones y Procedimientos UNP | 29 |
| Implementación de Medidas | 588 |
| Información Trámite y Servicios UNP | 48 |
| Información Estudio Nivel de Riesgo | 212 |
| No Competencia UNP | 14 |
| Otros | 9 |
| Vehículos | 13 |
| TOTAL MOTIVOS | 1002 |

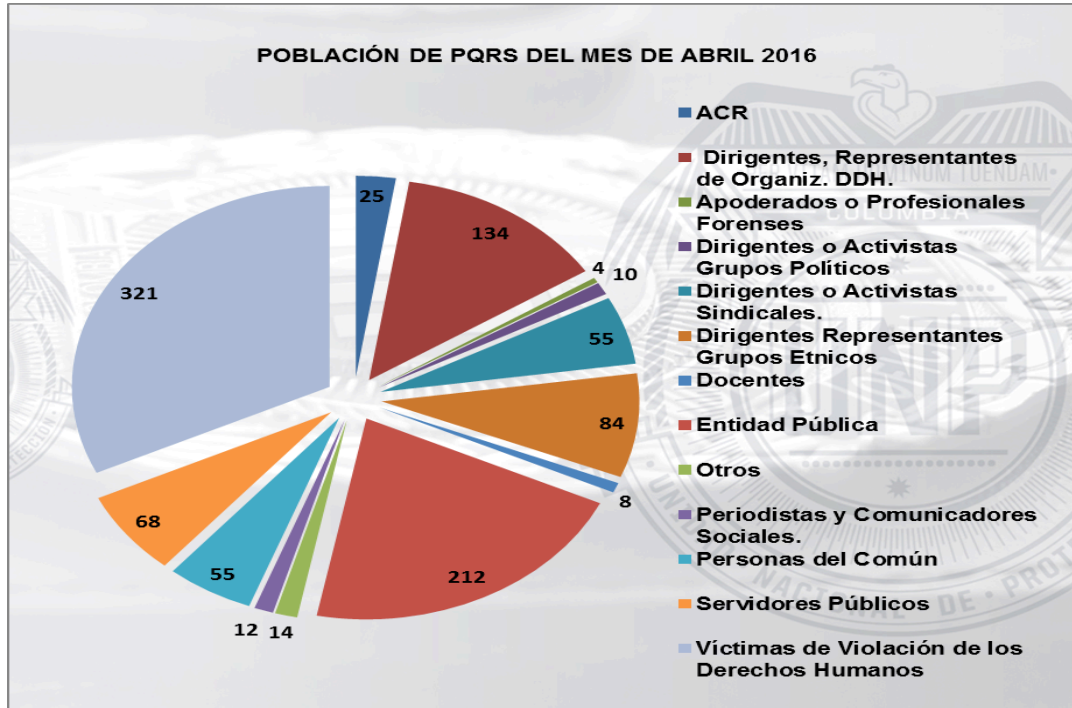
| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |



5. POBLACIÓN DE LA PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL

| POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE ABRIL 2016 | |
|--|-------------|
| ACR | 25 |
| Dirigentes, Representantes de Organiza. DDH. | 134 |
| Apoderados o Profesionales Forenses | 4 |
| Dirigentes o Activistas Grupos Políticos | 10 |
| Dirigentes o Activistas Sindicales. | 55 |
| Dirigentes Representantes Grupos Étnicos | 84 |
| Docentes | 8 |
| Entidad Pública | 212 |
| Otros | 14 |
| Periodistas y Comunicadores Sociales. | 12 |
| Personas del Común | 55 |
| Servidores Públicos | 68 |
| Víctimas de Violación de los Derechos Humanos | 321 |
| TOTAL | 1002 |

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |



6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (FEBRERO / MARZO Y ABRIL)

6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS

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

Es de destacar que gracias al seguimiento a las PQRS realizado por el GAU, los tiempos de respuestas han mejorado, lo cual conlleva a la generación y fortalecimiento al interior de la UNP de la cultura de responder a tiempo las mismas.

| OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS ÚLTIMO TRIMESTRE (FEBRERO / MARZO Y ABRIL) | | | |
|---|----------------|--------------|--------------|
| PQRS | MESES | | |
| | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
| % DE PQRS CONTESTADAS EN TÉRMINOS DE OPORTUNIDAD | 83% | 85% | 90% |

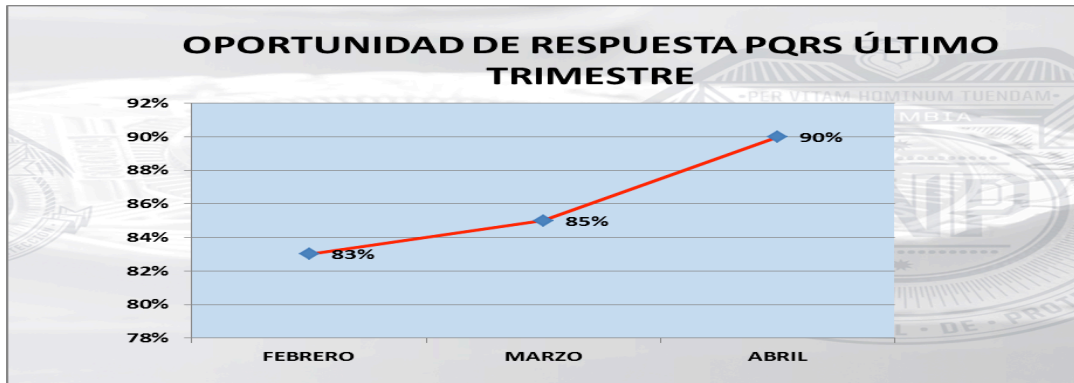


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

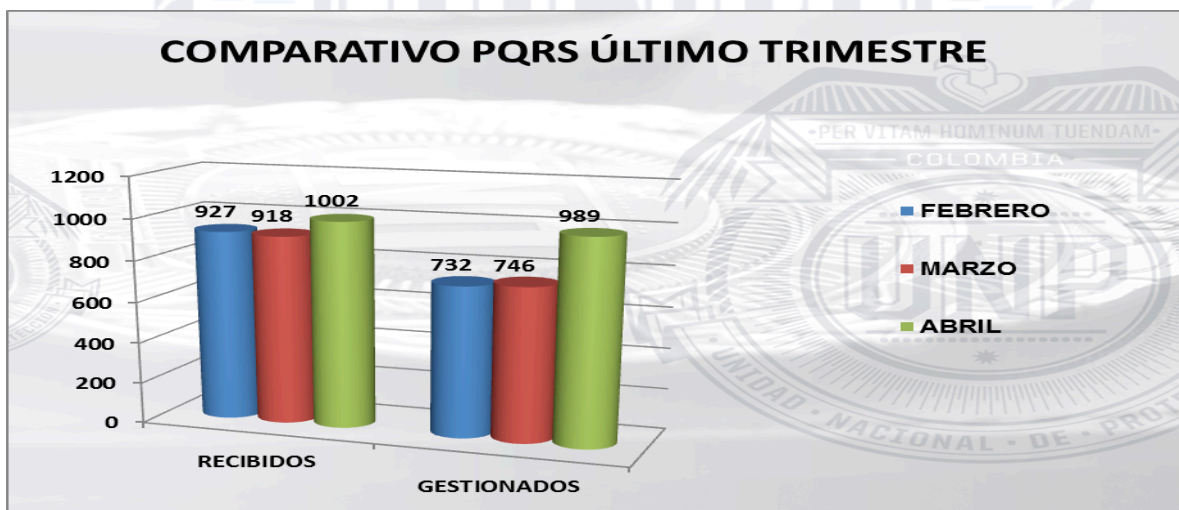
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





6.2 FLUJO PQRS

A continuación se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el último trimestre, correspondiente a los meses de febrero, marzo y abril de 2016

| COMPARATIVO PQRS ÚLTIMO TRIMESTRE | | | | |
|-----------------------------------|------------|---------|-------|-------|
| PQRS | MESES | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
| | RECIBIDOS | 927 | 918 | 1002 |
| | TRAMITADOS | 732 | 746 | 847 |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

7. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO MES ABRIL 2016

7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL

PRESENTACIÓN

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 en la 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.



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 PQRS, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

Definición de las Variables a Evaluar

| | |
|----------------|---|
| 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 otorgada o manifestada al usuario. |
| ORIENTACION: | Consiste en informar y guiar a un usuario de una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada. |

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

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 del canal presencial o telefónico con el objetivo de hacer una petición, un reclamo, una queja o una sugerencia relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Abril de 2016.

La muestra se obtuvo a partir de una base de datos que contiene 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 y en forma presencial diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQRS.

Para el mes de Abril 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.



INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA ABRIL 2016

| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Sexo |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 1 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 2 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 3 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 4 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 5 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 6 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 7 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 8 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 9 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 10 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 11 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 12 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 13 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 14 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 15 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 16 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 17 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 18 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 19 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 21 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 22 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 23 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 24 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 26 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 28 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 30 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 31 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 32 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 33 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 34 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 35 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |



INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



| | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 36 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 37 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 38 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 39 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 41 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 42 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 43 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 44 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 45 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 46 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 47 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 48 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 49 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 50 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 51 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 52 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 53 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 54 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 55 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 56 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 57 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 58 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 59 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 60 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 61 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 62 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 63 | SI | 4 | 3 | SI | SI | BUENO | F |
| 64 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 65 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 66 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 67 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 68 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 69 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 70 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 71 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 72 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 73 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |



INFORME CONSOLIDADO



ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 74 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 75 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 76 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 77 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 78 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 79 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 80 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 81 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 82 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 83 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 84 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 85 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 86 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 87 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 88 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 89 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 90 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 91 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 92 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 93 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 94 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 95 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 96 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 97 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 98 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 99 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 100 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 101 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 102 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 103 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 104 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 105 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 106 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 107 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 108 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 109 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 110 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 111 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|--|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO | | | |  |
| | ABRIL 2016 | | | | |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | | | | |
| UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 112 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 113 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 114 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 115 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 116 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 117 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 118 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 119 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 120 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 121 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 122 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 123 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 124 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 125 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 126 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 127 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 128 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 129 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 130 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 131 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 132 | SI | 3 | 3 | SI | SI | BUENO | M |
| 133 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 134 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 135 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 136 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 137 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 138 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 139 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 140 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 141 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 142 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 143 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 144 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 145 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 146 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 147 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 148 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 149 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 150 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 151 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 152 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 153 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 154 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 155 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 156 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 157 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 158 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 159 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 160 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 161 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 162 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 163 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 164 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 165 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 166 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 167 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 168 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 169 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 170 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 171 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 172 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 173 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 174 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 175 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 176 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 177 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 178 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 179 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 180 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 181 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 182 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 183 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 184 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 185 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 186 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 187 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 188 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 189 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 190 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 191 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 192 | NO | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 193 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 194 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 195 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 196 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 197 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 198 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 199 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 200 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 201 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 202 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 203 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 204 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 205 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 206 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 207 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 208 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 209 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 210 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 211 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 212 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 213 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 214 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 215 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 216 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 217 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 218 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 219 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 220 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 221 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 222 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 223 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 224 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 225 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |



INFORME CONSOLIDADO



ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|---------|---|
| 226 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 227 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 228 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 229 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 230 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 231 | SI | 3 | 4 | SI | SI | REGULAR | M |
| 232 | SI | 2 | 2 | SI | NO | REGULAR | F |
| 233 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 234 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 235 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 236 | NO | 4 | 4 | NO | NO | BUENO | F |
| 237 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 238 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 239 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 240 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 241 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 242 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 243 | NO | 3 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 244 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 245 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 246 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 247 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 248 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 249 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 250 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 251 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 252 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 253 | SI | 3 | 3 | NO | NO | REGULAR | F |
| 254 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 255 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 256 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 257 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 258 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 259 | NO | 3 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 260 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 261 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 262 | NO | 4 | 3 | SI | SI | BUENO | M |
| 263 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|--|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO | | | |  |
| | ABRIL 2016 | | | | |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | | | | |
| UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 264 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 265 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 266 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 267 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 268 | NO | 3 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 269 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 270 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 271 | NO | 3 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 272 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 273 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 274 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 275 | NO | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 276 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 277 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 278 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 279 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 280 | NO | 4 | 3 | SI | SI | BUENO | M |
| 281 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 282 | SI | 5 | 5 | NO | SI | BUENO | F |
| 283 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 284 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 285 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 286 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 287 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 288 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 289 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 290 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 291 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 292 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 293 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 294 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 295 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 296 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 297 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 298 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 299 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 300 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 301 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|--|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO | | | |  |
| | ABRIL 2016 | | | | |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | | | | |
| UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 302 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 303 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 304 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 305 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 306 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 307 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 308 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 309 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 310 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 311 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 312 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 313 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 314 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 315 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 316 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 317 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 318 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 319 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 320 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 321 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 322 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 323 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 324 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 325 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 326 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 327 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 328 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 329 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 330 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 331 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 332 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 333 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 334 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 335 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 336 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 337 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 338 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 339 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |



| | | | | | | | |
|-----|----|---|---|----|----|-------|---|
| 340 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 341 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 342 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 343 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 344 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 345 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 346 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 347 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 348 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F |
| 349 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 350 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 351 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 352 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 353 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 354 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 355 | SI | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M |
| 356 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M |
| 357 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 358 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F |
| 359 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M |

RESULTADO ENCUESTA.

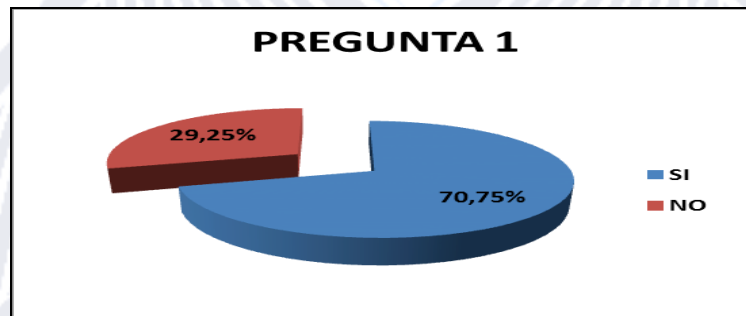
PARTICIPACIÓN

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, se pudo establecer que de las 359 personas encuestadas 254 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 70.75% de la población muestra.

Así las cosas solo el 29,25 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

| PREGUNTA 1 | | | |
|--|----|-----|----------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 254 | 70,75 % |
| | NO | 105 | 29,25 % |
| TOTAL | | 359 | 100,00 % |



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, se pudo establecer que:

El 97.77% 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.

Se vislumbra que tan solo el 2.23% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestros asesores, correspondiendo este valor a la escala 3, 2 y 1.

| PREGUNTA 2 | | | |
|--|---|-----|----------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | 1 | 0 | 0,00 % |
| | 2 | 1 | 0,28 % |
| | 3 | 7 | 1,95 % |
| | 4 | 137 | 38,16 % |
| | 5 | 214 | 59,61 % |
| TOTAL | | 359 | 100,00 % |

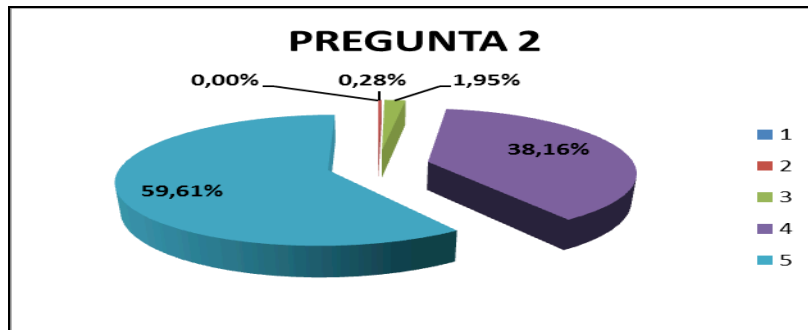


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

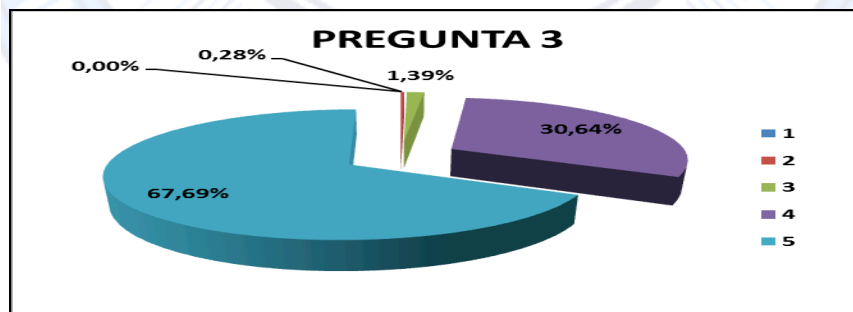
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:



El 98.33% 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 este valor a la escala 4 y 5.

De tal manera, se observa que solo el 1.67% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3

| | 1 | 0 | 0,00 % |
|--|--------------|------------|--------------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 2 | 1 | 0,28 % |
| | 3 | 5 | 1,39 % |
| | 4 | 110 | 30,64 % |
| | 5 | 243 | 67,69 % |
| | TOTAL | 359 | 100 % |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

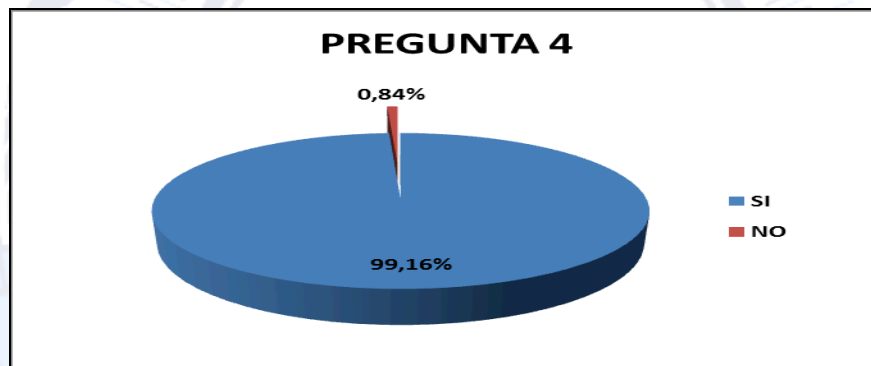
DOMINIO

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, al respecto se pudo establecer que:



El 99.16% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 99.16% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

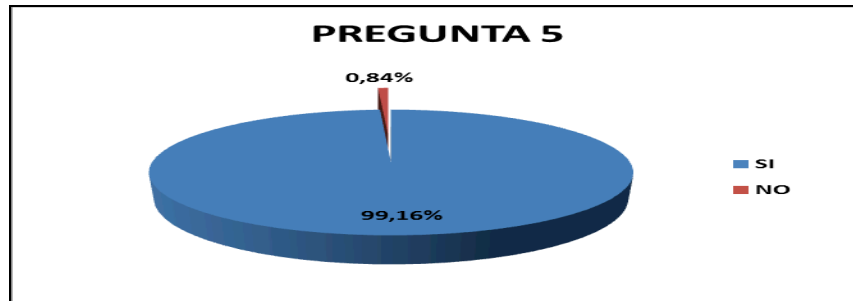
Por el contrario, solo el 0.84% de los encuestados manifestó que el asesor no contaba con la información necesaria para resolver su caso.

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|------------|-----------------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 356 | 99,16 % |
| | NO | 3 | 0,84 % |
| TOTAL | | 359 | 100,00 % |



| PREGUNTA 5 | | | |
|---|----|------------|-----------------|
| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | 356 | 99,16 % |
| | NO | 3 | 0,84 % |
| TOTAL | | 359 | 100,00 % |

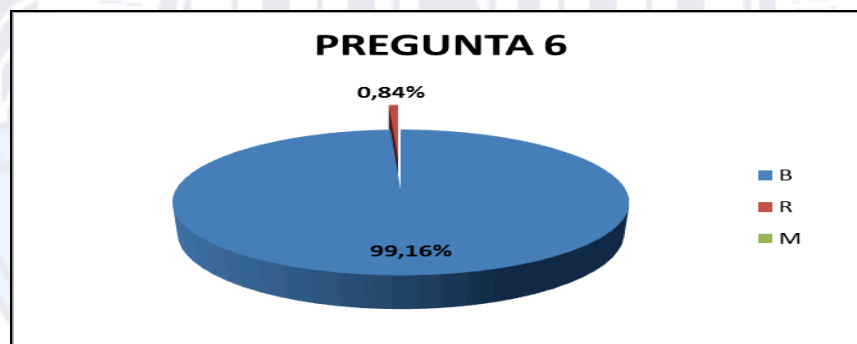
| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |



SATISFACCIÓN



Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 99.16% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 0.84% restante califica nuestro servicio como regular.

| PREGUNTA | | | |
|-----------------------------------|---|------------|-----------------|
| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | 356 | 99,16 % |
| | R | 3 | 0,84 % |
| | M | 0 | 0,00 % |
| TOTAL | | 359 | 100,00 % |

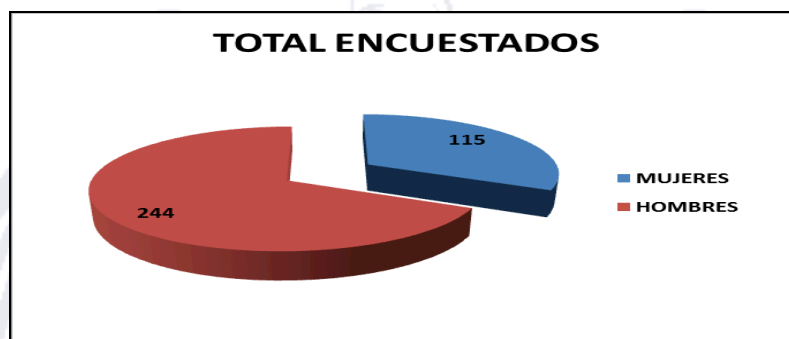


CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “**¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 359 encuestas realizadas, se tiene que 244 son hombres que corresponde a un 67.97% y 115 son mujeres, correspondiendo al 32.03% del total de los encuestados durante el mes de Abril.

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

| TOTAL ENCUESTADOS | | |
|-------------------|-----|----------|
| MUJERES | 115 | 32,03 % |
| HOMBRES | 244 | 67,97 % |
| | 359 | 100,00 % |





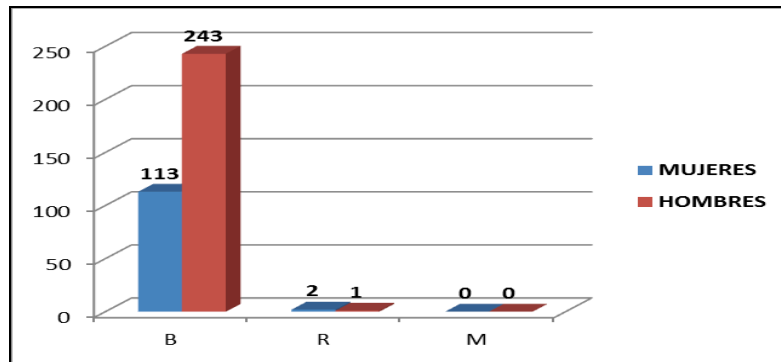
PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

De las 359 personas encuestadas en el mes de Abril del presente año, 115 son mujeres, correspondiendo al 32.03% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 98.26% y como regular con un 1.74%.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|---|-----|----------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 113 | 98,26 % |
| | R | 2 | 1,74 % |
| | M | 0 | 0,00 % |
| TOTAL | | 115 | 100,00 % |

| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|---|-----|----------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 243 | 99,59 % |
| | R | 1 | 0,41 % |
| | M | 0 | 0,00 % |
| TOTAL | | 244 | 100,00 % |

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |





CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna PQRS a la entidad podemos concluir que:

- Los solicitantes y beneficiarios del Programa conocen los canales para elevar PQRS ante la Unidad como quiera que el 70.75% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario ha sido oportuno, claro y eficiente.
- Se percibe que el 31.47% de los encuestados son mujeres y que el 98.26% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno y tan solo un 1.74% lo califica como regular.

ACTIVIDADES DE MEJORA

- Se contactará nuevamente a aquellos encuestados de cuyas respuestas, se observa que no se cumplió el nivel de expectativa del servicio prestado por los Asesores del Grupo de Atención al Usuario, a fin de subsanar la novedad y/o hacer seguimiento al caso.
- Se reiterará a las demás dependencias de la entidad se envíe la encuesta de manera aleatoria junto con las respuestas proyectadas a PQRS a fin de conocer la satisfacción del Usuario frente a las mismas, toda vez que en esta etapa solo fue practicada a los usuarios que acudieron a la UNP por

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

medio de la línea de atención al Usuario o la atención personalizada que se brinda en la sede las Américas.

ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN



7.2. INFORME ANALISIS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importancia para el G.A.U. y para la Entidad saber la percepción que tiene el usuario o beneficiario frente a la gestión ejecutada con sus PQRS, en cada una de las regionales de la UNP; durante el mes de Abril se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 54 encuestas.



Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas Regionales, se evidencia una notable mejoría en el servicio prestado, pero falta aún que algunas Sedes implementen las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS POR GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN ABRIL DE 2016

| TABULACIÓN DE ENCUESTAS REGIONAL ABRIL 2016 | | | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|--------------|
| Encuesta No. | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Sexo | SEDE |
| 1 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | BUCARAMANGA |
| 2 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | BUENAVENTURA |
| 3 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | BUENAVENTURA |
| 4 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M | POPAYAN |
| 5 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | POPAYAN |
| 6 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | POPAYAN |
| 7 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | POPAYAN |
| 8 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | POPAYAN |

| | | | | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|--|--|--|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO | | | | | |  |
| | ABRIL 2016 | | | | | | |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | | | | | | |
| UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|-------|---|-----------------|
| 9 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | POPAYAN |
| 10 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | POPAYAN |
| 11 | NO | 5 | 4 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 12 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 13 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 14 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | VILLAVICENCIO |
| 15 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 16 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 17 | SI | 3 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 18 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 19 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 20 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 21 | SI | 3 | 4 | SI | SI | BUENO | F | VILLAVICENCIO |
| 22 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F | VILLAVICENCIO |
| 23 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 24 | SI | 1 | 4 | NO | NO | BUENO | M | VILLAVICENCIO |
| 25 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | TOLIMA |
| 26 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | TOLIMA |
| 27 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | TOLIMA |
| 28 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | TOLIMA |
| 29 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | TOLIMA |
| 30 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | TOLIMA |
| 31 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | TOLIMA |
| 32 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | TOLIMA |
| 33 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | TOLIMA |
| 34 | NO | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | TOLIMA |
| 35 | SI | 4 | 5 | SI | SI | BUENO | M | TOLIMA |
| 36 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 37 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 38 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F | BARRANCABERMEJA |
| 39 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | ARMENIA |
| 40 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | ARMENIA |
| 41 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | ARMENIA |
| 42 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F | BARRANCABERMEJA |
| 43 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 44 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

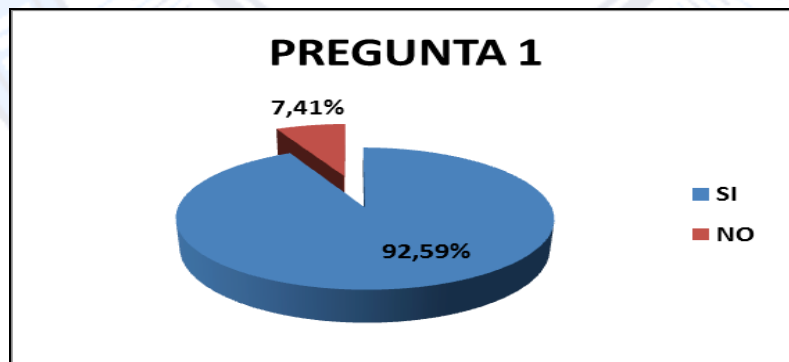
| | | | | | | | | |
|----|----|---|---|----|----|---------|---|-----------------|
| 45 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 46 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 47 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 48 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F | BARRANCABERMEJA |
| 49 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | BARRANCABERMEJA |
| 50 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | F | CUCUTA |
| 51 | SI | 4 | 4 | SI | SI | BUENO | M | CUCUTA |
| 52 | SI | 4 | 4 | SI | SI | REGULAR | M | CUCUTA |
| 53 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | F | CUCUTA |
| 54 | SI | 5 | 5 | SI | SI | BUENO | M | CUCUTA |



ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

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, se pudo establecer que de las 54 personas encuestadas el 92.59% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 7.41% no lo había hecho.

| PREGUNTA 1 | | | |
|--|----|----|----------|
| ¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | SI | 50 | 92,59 % |
| | NO | 4 | 7,41 % |
| TOTAL | | 54 | 100,00 % |



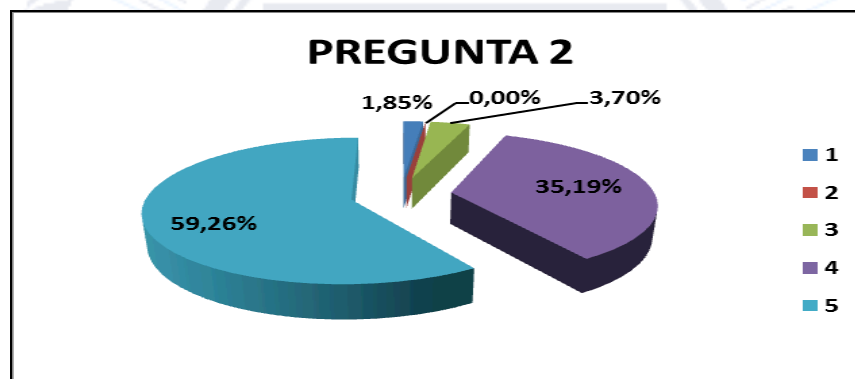
| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

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, se pudo establecer que:

El 94.45% 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.



| PREGUNTA 2 | | | |
|--|---|----|----------|
| ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | 1 | 1 | 1,85 % |
| | 2 | 0 | 0,00 % |
| | 3 | 2 | 3,70 % |
| | 4 | 19 | 35,19 % |
| | 5 | 32 | 59,26 % |
| TOTAL | | 54 | 100,00 % |



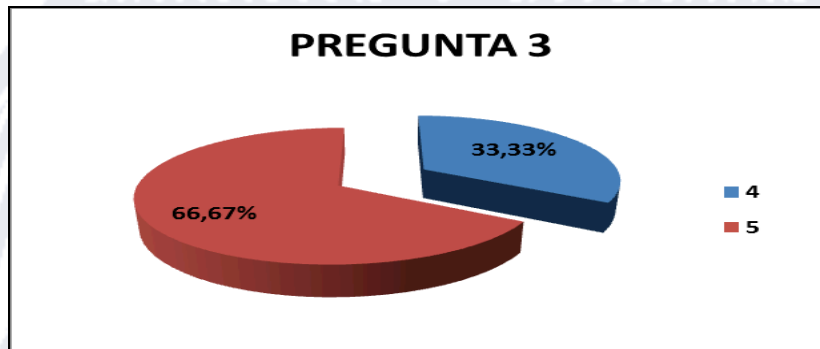
ORIENTACIÓN

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.

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

| PREGUNTA 3 | | | |
|--|---|-----------|-----------------|
| ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | 1 | 0 | 0,00 % |
| | 2 | 0 | 0,00 % |
| | 3 | 0 | 0,00 % |
| | 4 | 18 | 33,33 % |
| | 5 | 36 | 66,67 % |
| TOTAL | | 54 | 100,00 % |



DOMINIO

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

El 98.15% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 1.85 %refirió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

| PREGUNTA 4 | | | |
|---|----|-----------|-----------------|
| ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | SI | 53 | 98,15 % |
| | NO | 1 | 1,85 % |
| TOTAL | | 54 | 100,00 % |



INFORME CONSOLIDADO

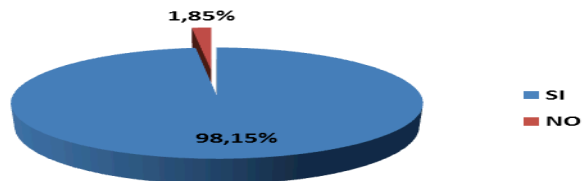
ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



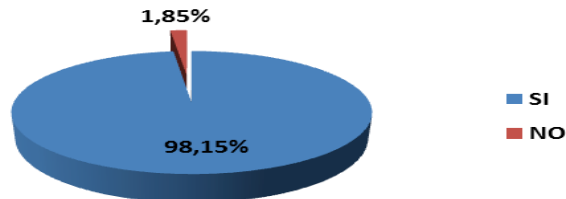
PREGUNTA 4



PREGUNTA 5

| ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | SI | NO | TOTAL |
|---|---------|--------|----------|
| | 53 | 1 | 54 |
| | 98,15 % | 1,85 % | 100,00 % |

PREGUNTA 5



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 98.15% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 1.85% de los encuestados lo califican como regular y el 0% lo califican como malo.

PREGUNTA 6

| ¿Cómo clasifica nuestro servicio? | B | R | M | TOTAL |
|-----------------------------------|---------|--------|--------|----------|
| | 53 | 1 | 0 | 54 |
| | 98,15 % | 1,85 % | 0,00 % | 100,00 % |



INFORME CONSOLIDADO

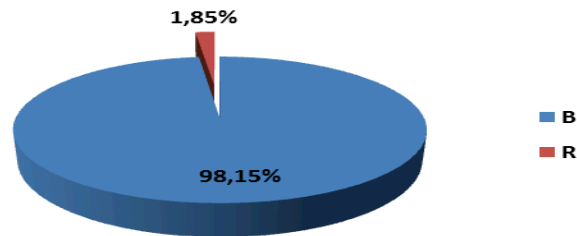
ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6

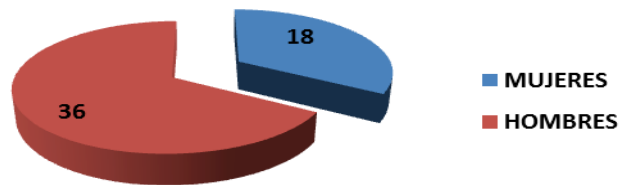




CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 54 encuestas realizadas en las diferentes regionales, se tiene que 36 son hombres que corresponde a un 66.67% y 18 son mujeres y corresponde al 33.33% del total de los encuestados durante el mes de Abril.

| TOTAL ENCUESTADOS | | | |
|--|---------|----|--------|
| ¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? | MUJERES | 18 | 33,33 |
| | HOMBRES | 36 | 66,67 |
| TOTAL | | 54 | 100,00 |

TOTAL ENCUESTADOS

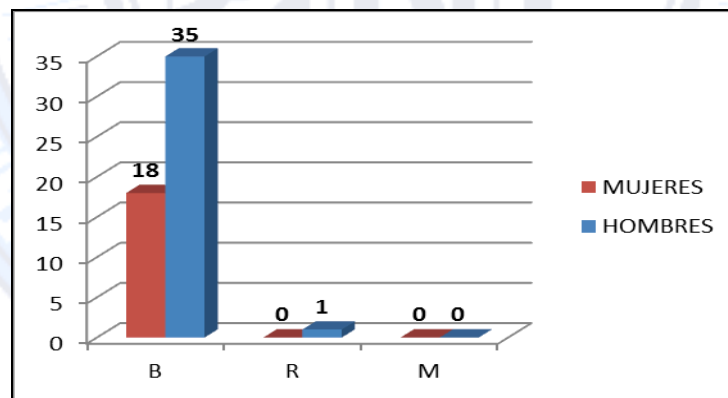




| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

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

De las 54 personas encuestadas en el mes de Abril del presente año, 18 son mujeres, correspondiendo al 33.33% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 100%.

| PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
|---|---|----|----------|
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 18 | 100,00 % |
| | R | 0 | 0,00 % |
| | M | 0 | 0,00 % |
| TOTAL | | 18 | 100,00 % |
| PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO | | | |
| ¿Cómo califica nuestro servicio? | B | 35 | 97,22 % |
| | R | 1 | 2,78 % |
| | M | 0 | 0,00 % |
| TOTAL | | 36 | 100,00 % |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra que elevaron alguna P.Q.R.S. a la entidad, en las diferentes regionales podemos concluir que:



- Aunque la muestra analizada sigue siendo baja, toda vez que la articulación con los Grupos Regionales de Protección para la Atención al Usuario, inicio a finales del mes de septiembre del año 2015 aunado a los problemas técnicos presentados en la red, se percibe que se está realizando una buena gestión
- Los solicitantes y beneficiarios del Programa que elevaron alguna PQRS ante las regionales, conocen los canales para elevar las mismas, como quiera que el 92.59% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los regionales con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

ACTIVIDADES DE MEJORA

- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin que se practiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS recepcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadísticos elaborados.

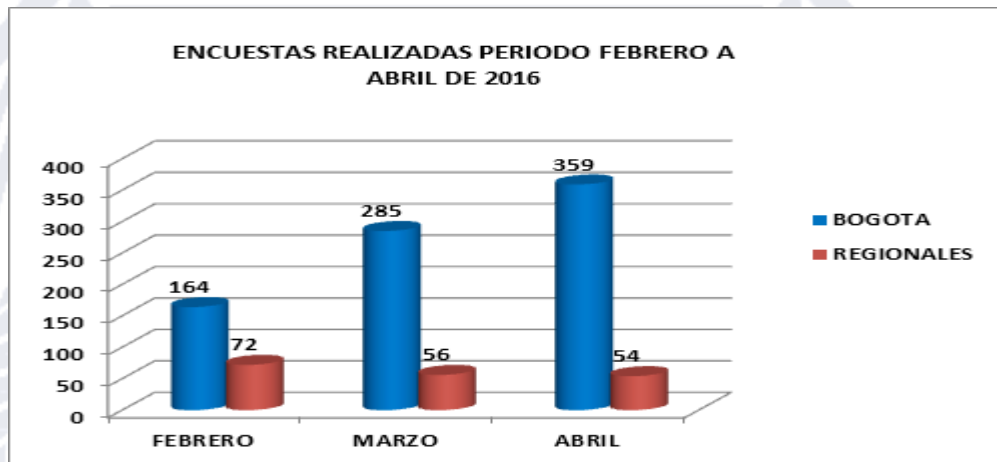
8. COMPARATIVO ENCUESTAS ÚLTIMO TRIMESTRE (FEBRERO – MARZO - ABRIL DE 2016)

A continuación se presentan los datos estadísticos comparativos de los tres últimos meses respecto a la encuesta aplicada tanto en la ciudad de Bogotá como en los Grupo Regionales de Protección, a solicitantes y beneficiarios del programa que han elevado alguna PQRS ante la entidad, en el lapso señalado; de la cual se colige el buen servicio de los asesores del Grupo de Atención al Usuario y el alto nivel de satisfacción de los peticionarios.

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

➤ **TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS**

| ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO DE FEBRERO A ABRIL DE 2016 | | |
|---|------------|------------|
| | BOGOTA | REGIONALES |
| FEBRERO | 164 | 72 |
| MARZO | 285 | 56 |
| ABRIL | 359 | 54 |
| TOTAL | 808 | 182 |



➤ **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.**

PARTICIPACIÓN

| 1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP? | | | | |
|---|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | SI BOGOTA | SI REGIONAL | NO BOGOTA | NO REGIONAL |
| FEBRERO | 73,78% | 84,72% | 26,26% | 15,28% |
| MARZO | 74,39% | 83,93% | 25,61% | 16,07% |
| ABRIL | 70,75% | 92,59% | 29,25% | 7,41% |

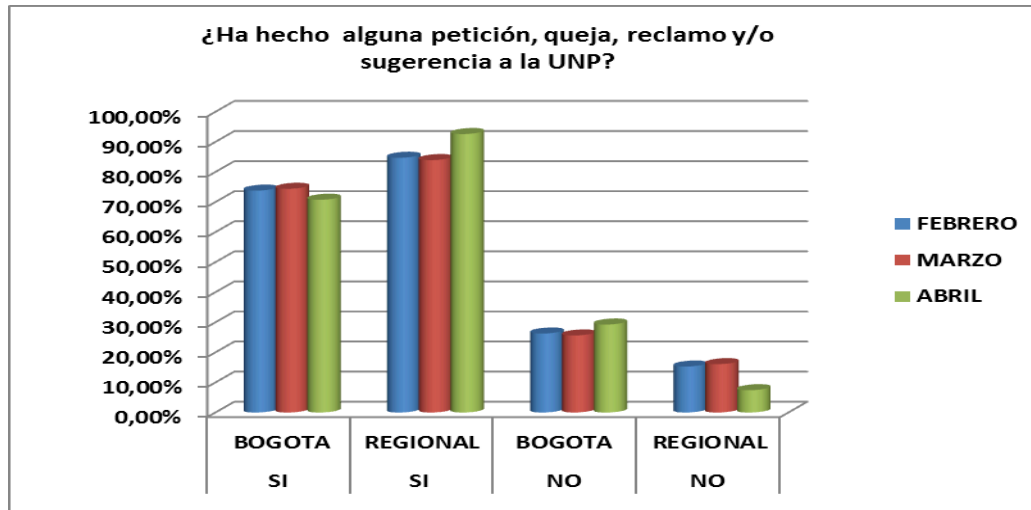


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

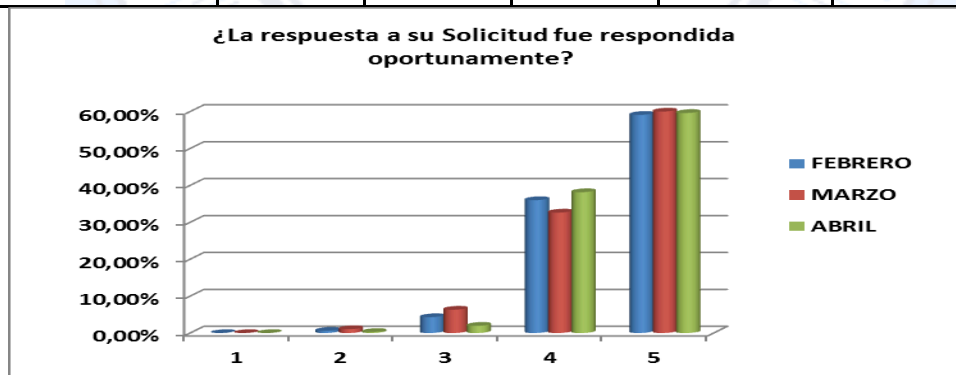
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





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 que:

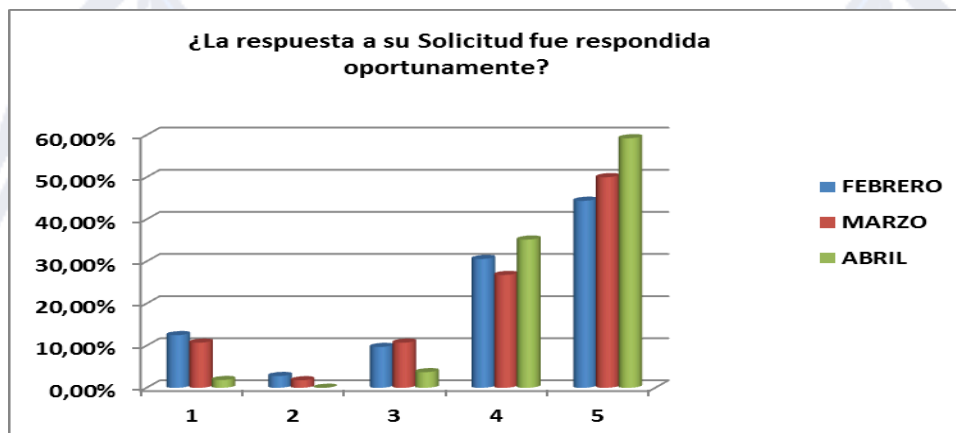
| 2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | | | | | |
|---|-------|-------|-------|--------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FEBRERO | 0,00% | 0,60% | 4,30% | 36,00% | 59,10% |
| MARZO | 0,00% | 1,05% | 6,32% | 32,63% | 60,00% |
| ABRIL | 0,00% | 0,28% | 1,95% | 38,16% | 59,61% |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | 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 las diferentes **Regionales de la UNP**, se pudo establecer que:

| 2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente? | | | | | |
|---|--------|-------|--------|--------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FEBRERO | 12,50% | 2,80% | 9,70% | 30,60% | 44,40% |
| MARZO | 10,71% | 1,79% | 10,71% | 26,79% | 50,00% |
| ABRIL | 1,85% | 0,00% | 3,70% | 35,19% | 59,26% |



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? | | | | | |
|---|-------|-------|-------|--------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FEBRERO | 0,00% | 1,20% | 3,70% | 31,10% | 64,00% |
| MARZO | 0,00% | 1,00% | 2,11% | 32,28% | 64,91% |
| ABRIL | 0,00% | 0,28% | 1,39% | 30,64% | 67,69% |



INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO



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, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en las diferentes regionales de la UNP.

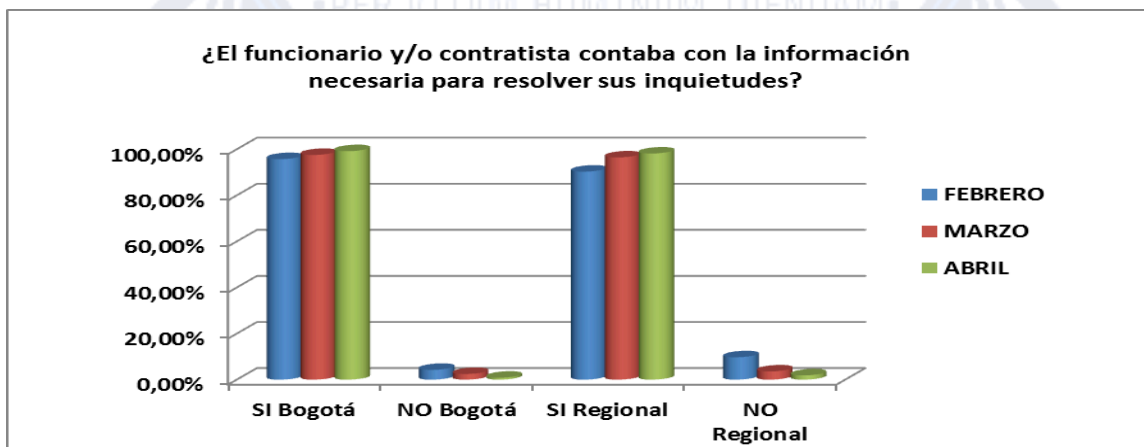
| 3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista? | | | | | |
|---|-------|-------|-------|--------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| FEBRERO | 0,00% | 1,20% | 3,70% | 31,10% | 64,00% |
| MARZO | 1,79% | 7,14% | 8,93% | 30,36% | 51,79% |
| ABRIL | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 33,33% | 67,67% |



| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2016 |  |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

DOMINIO

| 4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes? | | | | |
|--|-----------|-----------|-------------|-------------|
| | SI Bogotá | NO Bogotá | SI Regional | NO Regional |
| FEBRERO | 95,73% | 4,27% | 90,28% | 9,72% |
| MARZO | 97,54% | 2,46% | 96,46% | 3,57% |
| ABRIL | 99,16% | 0,84% | 98,15% | 1,85% |



| 5. ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted? | | | | |
|--|-----------|-----------|-------------|-------------|
| | SI Bogotá | NO Bogotá | SI Regional | NO Regional |
| FEBRERO | 95,73% | 4,27% | 97,22% | 2,78% |
| MARZO | 97,54% | 2,46% | 100,00% | 0,00% |
| ABRIL | 99,16% | 0,84% | 98,15% | 1,85% |

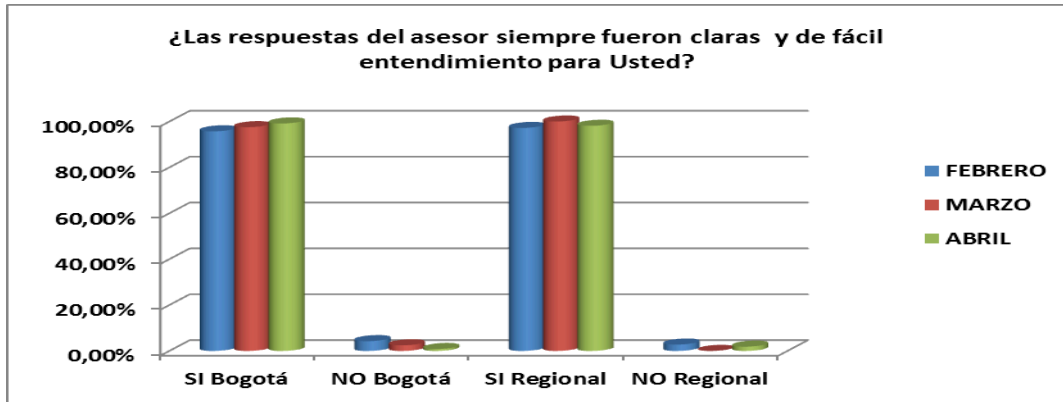


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

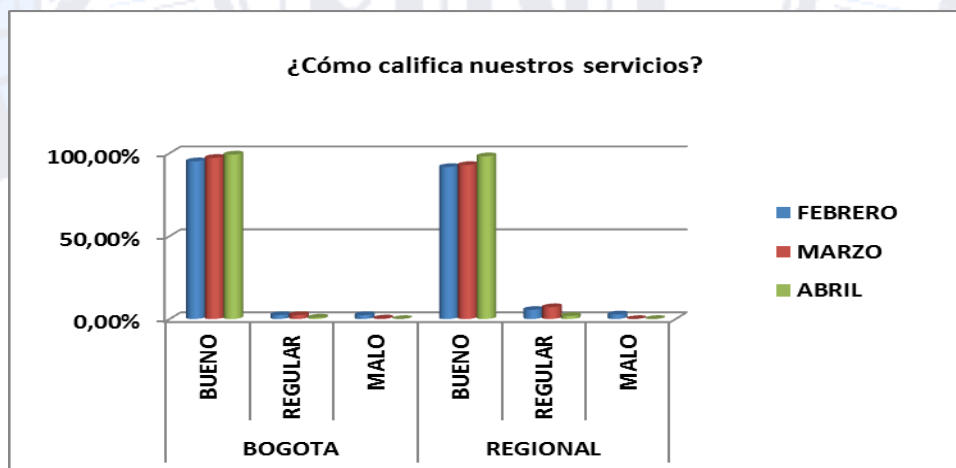
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





SATISFACCIÓN

¿Cómo califica nuestros servicios?

| | BOGOTA | | | REGIONAL | | |
|---------|--------|---------|-------|----------|---------|-------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | BUENO | REGULAR | MALO |
| FEBRERO | 95,12% | 2,44% | 2,44% | 91,67% | 5,56% | 2,78% |
| MARZO | 97,19% | 2,46% | 0,35% | 92,86% | 7,14% | 0,00% |
| ABRIL | 99,16% | 0,84% | 0,00% | 98,15% | 1,85% | 0,00% |

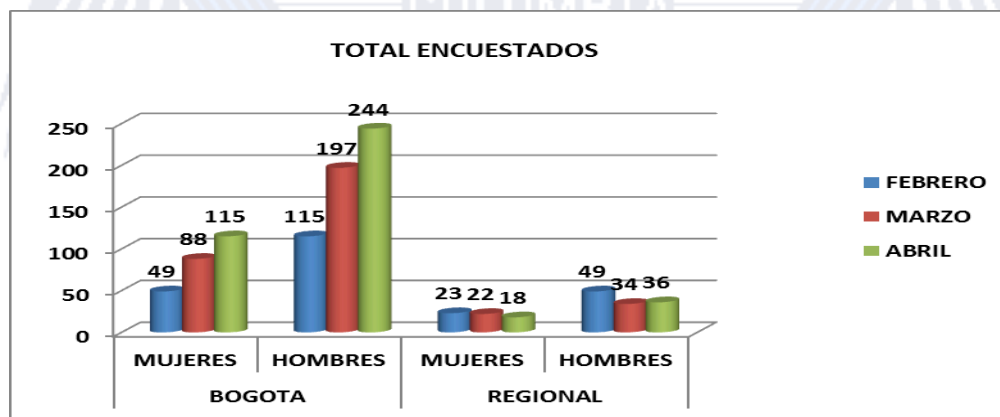


| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  | INFORME CONSOLIDADO |  |
| | ABRIL 2016 | |
| | GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | |

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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

| TOTAL ENCUESTADOS | | | | |
|-------------------|---------|---------|----------|---------|
| | BOGOTA | | REGIONAL | |
| | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES |
| FEBRERO | 49 | 115 | 23 | 49 |
| MARZO | 88 | 197 | 22 | 34 |
| ABRIL | 115 | 244 | 18 | 36 |



Percepción de las mujeres y hombres encuestados frente al servicio prestado por el grupo de atención al usuario.

Del total de personas encuestadas durante el periodo de Febrero a Abril de 2016 consideraron que nuestro servicio es:

| | MUJERES | | | HOMBRES | | |
|---------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | BUENO | REGULAR | MALO |
| FEBRERO | 94,44% | 1,38% | 4,16% | 93,90% | 4,26% | 1,83% |
| MARZO | 93,63% | 5,45% | 1,13% | 97,83% | 2,16% | 0,00% |
| ABRIL | 98,49% | 0,01% | 0,00% | 99,28% | 0,71% | 0,00% |

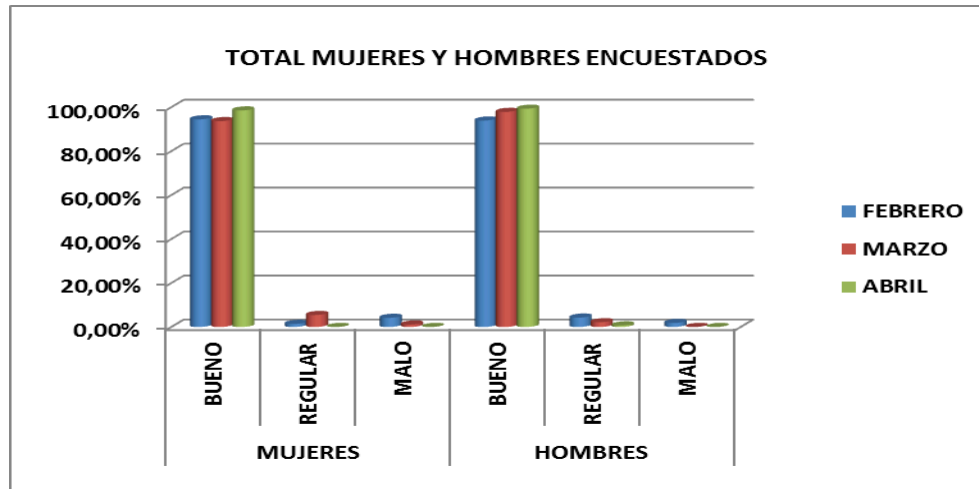


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista
Liliana Giraldo Trujillo – Contratista GAU
Revisó: Nazly Esmeralda Salinas – Coordinadora GAU
Aprobó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.

