



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

**BOGOTÁ D.C**

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>		
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>		
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

**TABLA DE CONTENIDO**

	Pág
1. PROPÓSITO Y ALCANCE .....	3
2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS MES JUNIO .....	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE JUNIO.....	15
5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE JUNIO.....	16
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (ENERO A JUNIO).....	17
6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS.....	17
6.2 FLUJO PQRS.....	18
7. INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO.....	19
7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	19
7.2 INFORME Y ANÁLISIS REGIONALES.....	36
8. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A JUNIO 2016).....	45

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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 Junio 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE JUNIO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de Junio, se contabilizaron las PQRS del mes de Mayo que debieron contestarse en el mes de Junio, y las del mes de Junio para contestar en este mismo mes, las cuales suman **1049** PQRS.

Así las cosas, de las **1049** PQRS para contestar en términos en el mes de Junio, fueron respondidas **928**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **88 %** de las señaladas.

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

- 169 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Mayo 2016
- 7 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Abril 2016
- 3 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Marzo de 2016
- 2 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Febrero de 2016
- 1 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Enero de 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 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 Junio y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **1062** PQRS recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuesta se toma el número total de PQRS para responder en el mes de Junio, estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de las mismas por mes.

#### a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	17	0	1	0	0	18
GESTIONADOS	8	0	0	0	0	8
RESPUESTA SIN TRAMITAR	3	0	0	0	0	3
EN GESTION	6	0	1	0	0	7



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	510	0	0	1	0	511
GESTIONADOS	503	0	0	1	0	504
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	7	0	0	0	0	7



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

c. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	1	0	0	0	0	1
GESTIONADOS	1	0	0	0	0	1
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	0	0	0	0	0	0



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	26	0	0	0	0	26
GESTIONADOS	17	0	0	0	0	17
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	9	0	0	0	0	9



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	5	0	0	0	0	5
GESTIONADOS	0	0	0	0	0	0
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	5	0	0	0	0	5



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

f. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	50	0	0	0	0	50
GESTIONADOS	36	0	0	0	0	36
RESPUESTA SIN TRAMITAR	3	0	0	0	0	3
EN GESTION	11	0	0	0	0	11



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	310	0	2	0	0	312
GESTIONADOS	70	0	2	0	0	72
RESPUESTA SIN TRAMITAR	144	0	0	0	0	144
EN GESTION	96	0	0	0	0	96



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN**

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	106	7	12	0	0	125
GESTIONADOS	78	6	9	0	0	93
RESPUESTA SIN TRAMITAR	4	0	0	0	0	4
EN GESTION	24	1	3	0	0	28



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

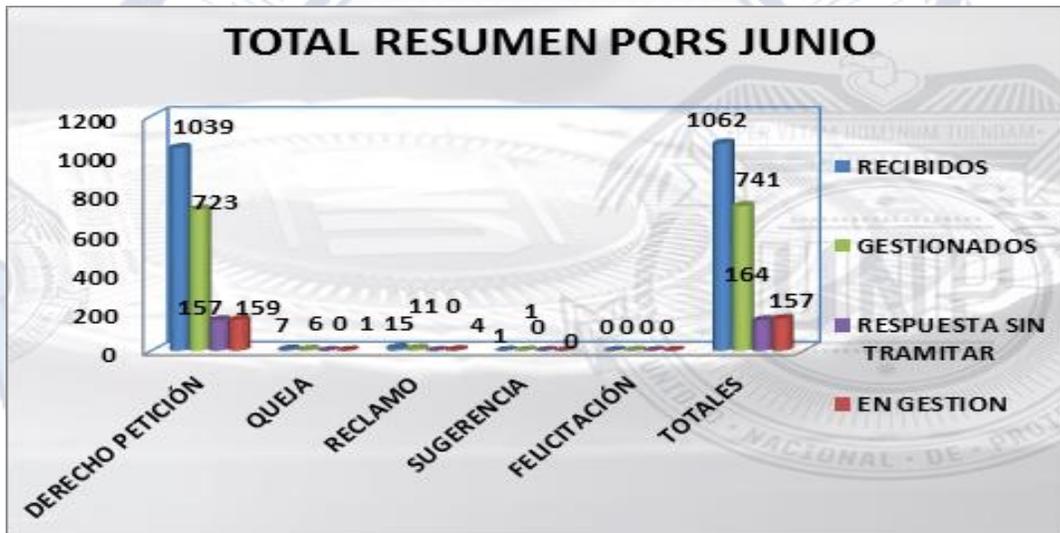
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	14	0	0	0	0	14
GESTIONADOS	10	0	0	0	0	10
RESPUESTA SIN TRAMITAR	3	0	0	0	0	3
EN GESTION	1	0	0	0	0	1



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 3.9 RESUMEN DERECHOS DE PETICION, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) JUNIO DE 2016

RESUMEN TOTAL DE PQRS DEL MES JUNIO DE 2016						
JUNIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	1039	7	15	1	0	1062
GESTIONADOS	723	6	11	1	0	741
RESPUESTA SIN TRAMITAR	157	0	0	0	0	157
EN GESTION	159	1	4	0	0	164



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAU, a partir de las copias de radicados transferidas por el Área de Radicación y Correspondencia.

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

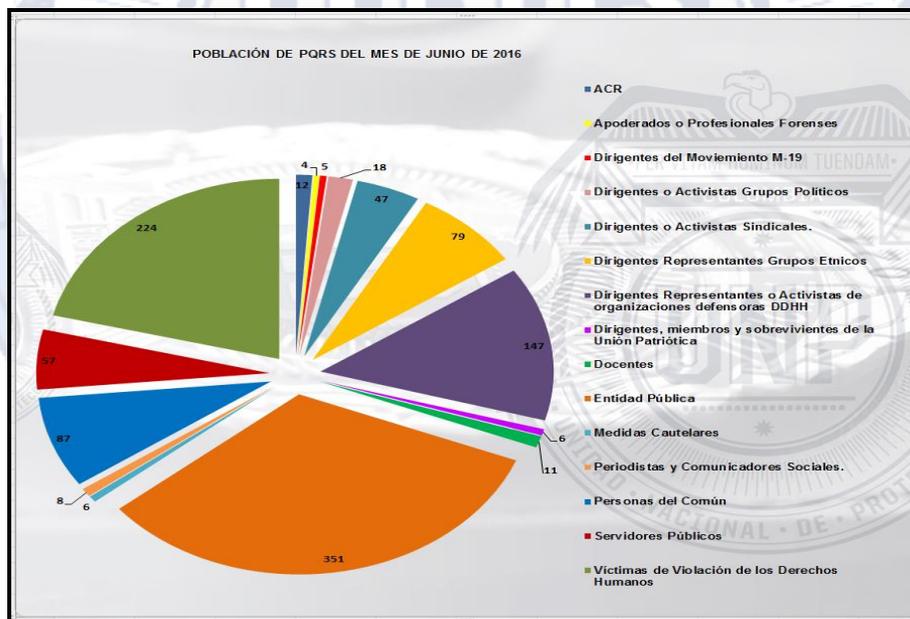
MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE JUNIO 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	4
Archivo Documental	35
Comunicado CERREM	10
Escoltas	31
Funciones y Procedimientos UNP	54
Implementación de Medidas	387
Información Trámite y Servicios UNP	105
Información Estudio Nivel de Riesgo	384
No Competencia UNP	21
Vehículos	31
<b>TOTAL MOTIVOS</b>	<b>1062</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>	
	<b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

### 5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE JUNIO

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE JUNIO 2016	
ACR	12
Apoderados o Profesionales Forenses	4
Dirigentes del Movimiento M-19	5
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	18
Dirigentes o Activistas Sindicales.	47
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	79
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	147
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	6
Docentes	11
Entidad Pública	351
Medidas Cautelares	6
Periodistas y Comunicadores Sociales.	8
Personas del Común	87
Servidores Públicos	57
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	224
<b>TOTAL</b>	<b>1062</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 6. COMPARATIVO PQRS ( ENERO A JUNIO DE 2016)

### 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 A PQRS	FÓRMULA DE CÁLCULO	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	MAYO	REPORTE MAYO	JUNIO	REPORTE JUNIO
	(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		589	79%	845	83%	751	85%	898	90%	734	86%	928
		744		1015		888		1002		851		1049	

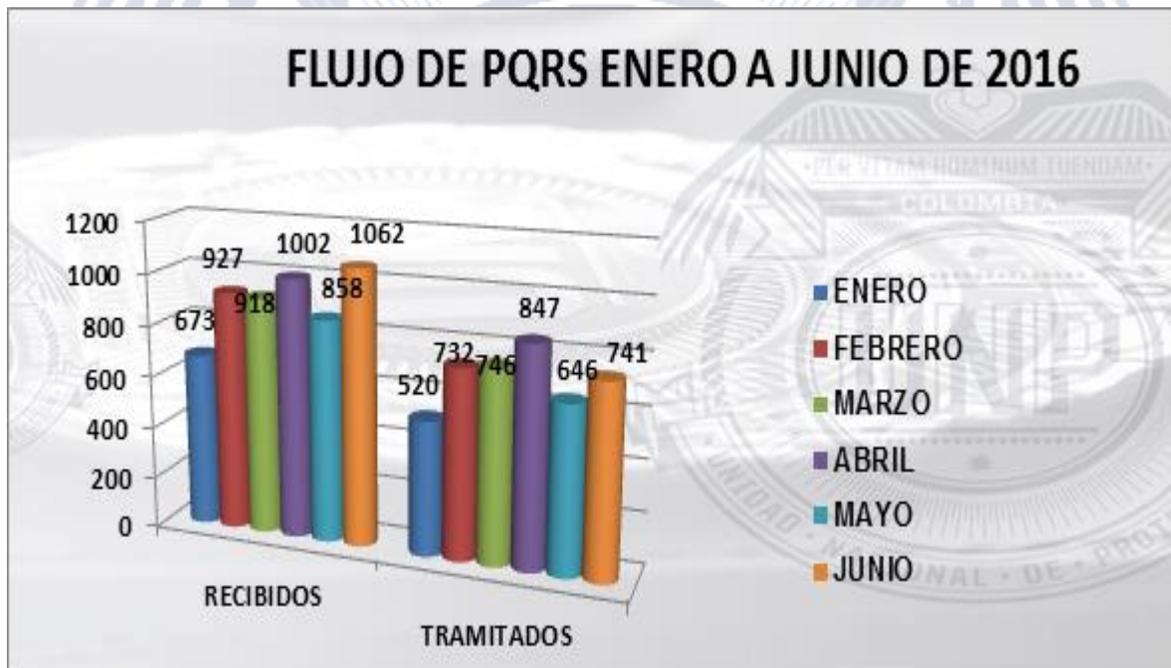


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 6.2 FLUJO PQRS

A continuación se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el último semestre, correspondiente al periodo Enero a Junio de 2016.

FLUJO PQRS ENERO A JUNIO 2016							
PQRS	MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	RECIBIDOS	673	927	918	1002	858	1062
	TRAMITADOS	520	732	746	847	646	741



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 7. INFORME Y ANALISIS SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO MES JUNIO 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

**PERCEPCIÓN:** Determinar cuál es la apreciación de los usuarios frente a la calidad de los canales de atención en la entidad

**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?
- ¿ La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual) es para usted? (Se califica de 1 a 5 donde 1 es el más bajo y 5 el más alto)
- ¿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 relacionada con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Junio 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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 Junio 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.

**TABULACIÓN DE ENCUESTAS  
PERIODO 1° JUNIO 2016**

<b>TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA JUNIO 2016</b>								
<b>Encuesta No.</b>	<b>Pregunta 1</b>	<b>Pregunta 2</b>	<b>Pregunta 3</b>	<b>Pregunta 4</b>	<b>Pregunta 5</b>	<b>Pregunta 6</b>	<b>Pregunta 7</b>	<b>Sexo</b>
1	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
2	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
3	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
4	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
5	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
6	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
7	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
8	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
9	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
10	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
11	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
12	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
13	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
14	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
15	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
16	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
17	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>						
	<b>JUNIO 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>							

18	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
19	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
20	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
21	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
22	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
23	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
24	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
25	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
26	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
27	NO	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
28	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
29	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
30	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
31	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
32	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
33	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
34	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
35	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
36	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
37	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
38	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
39	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
40	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
41	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
42	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
43	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
44	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
45	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
46	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
47	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
48	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
49	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>						
	<b>JUNIO 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>							

50	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
51	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
52	SI	3	3	SI	NO	3	BUENO	F
53	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
54	SI	2	2	NO	SI	1	MALO	M
55	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
56	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
57	SI	3	5	SI	SI	3	BUENO	M
58	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
59	NO	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
60	SI	1	1	SI	SI	2	REGULAR	M
61	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
62	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
63	SI	3	4	NO	SI	3	REGULAR	M
64	SI	5	2	SI	SI	2	BUENO	M
65	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
66	SI	4	3	SI	SI	3	REGULAR	M
67	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
68	SI	5	5	SI	SI	4	REGULAR	M
69	SI	4	4	SI	SI	1	REGULAR	M
70	SI	2	3	SI	SI	1	REGULAR	M
71	SI	5	5	SI	SI	1	REGULAR	M
72	SI	3	4	SI	SI	3	BUENO	M
73	SI	5	5	SI	SI	2	REGULAR	F
74	SI	5	2	SI	SI	4	BUENO	M
75	SI	5	5	SI	SI	2	BUENO	M
76	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
77	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
78	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
79	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
80	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
81	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>						
	<b>JUNIO 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>							

82	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
83	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	F
84	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
85	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
86	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
87	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
88	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
89	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
90	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
91	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
92	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
93	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
94	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
95	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
96	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
97	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
98	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
99	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
100	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
101	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
102	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
103	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
104	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
105	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
106	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
107	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
108	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
109	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
110	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
111	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
112	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
113	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



# INFORME CONSOLIDADO

JUNIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



## INFORME CONSOLIDADO

JUNIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



146	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
147	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
148	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
149	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
150	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
151	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
152	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
153	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
154	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
155	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
156	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
157	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
158	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
159	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
160	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
161	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
162	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
163	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
164	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
165	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
166	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
167	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
168	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
169	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
170	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
171	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
172	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
173	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
174	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
175	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
176	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
177	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F



## INFORME CONSOLIDADO

JUNIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



178	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
179	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
180	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
181	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
182	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
183	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
184	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
185	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
186	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
187	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
188	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
189	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
190	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
191	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
192	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
193	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
194	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
195	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
196	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
197	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
198	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
199	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
200	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
201	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
202	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
203	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
204	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
205	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
206	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
207	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
208	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
209	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

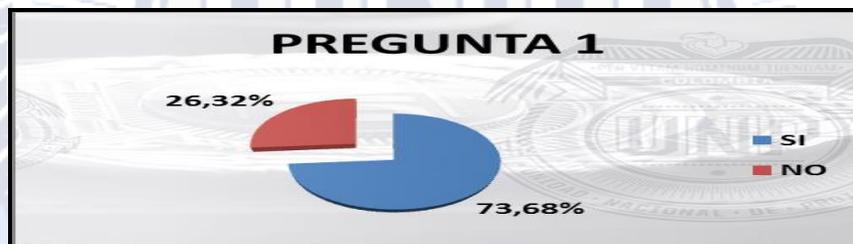
## RESULTADO ENCUESTA.

### 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 209 personas encuestadas 154 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 73.68% de la población muestra.

Así las cosas solo el 26.32 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	154	73,68%
	NO	55	26,32%
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>100,00%</b>



### OPORTUNIDAD

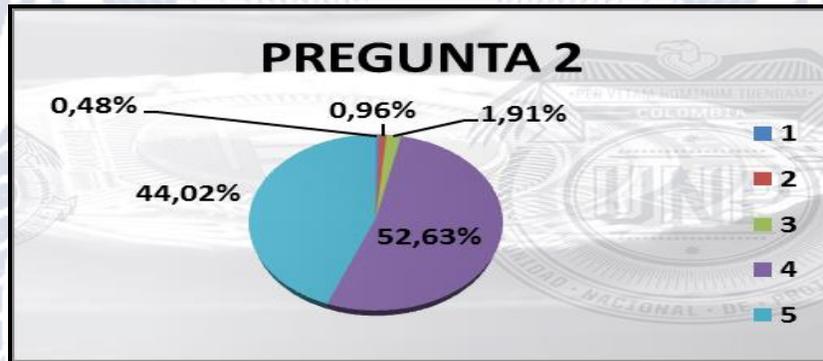
En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 96.65% 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.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

Se vislumbra que tan solo el 3.35% 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	1	0,48%
	2	2	0,96%
	3	4	1,91%
	4	110	52,63%
	5	92	44,02%
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>100,00%</b>



#### ORIENTACIÓN

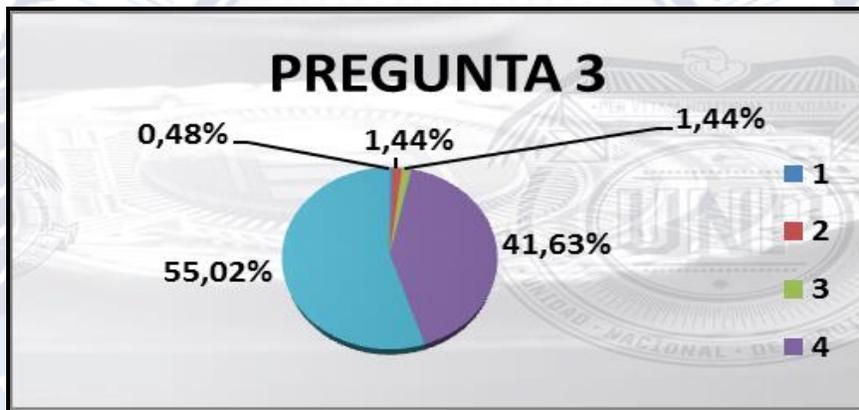
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

El 96.65% 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 3.36% de los encuestados no se considera satisfecho con la respuesta.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	0,48%
	2	3	1,44%
	3	3	1,44%
	4	87	41,63%
	5	115	55,02%
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>100,00%</b>



#### 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:

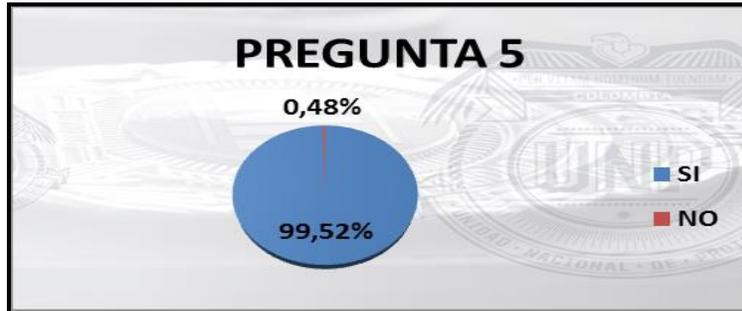
	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

El 99.04% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 99.52% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

<b>PREGUNTA 4</b>			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	207	99,04%
	NO	2	0,96%
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>100,00%</b>



<b>PREGUNTA 5</b>			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	208	99,52%
	NO	1	0,48%
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>100,00%</b>

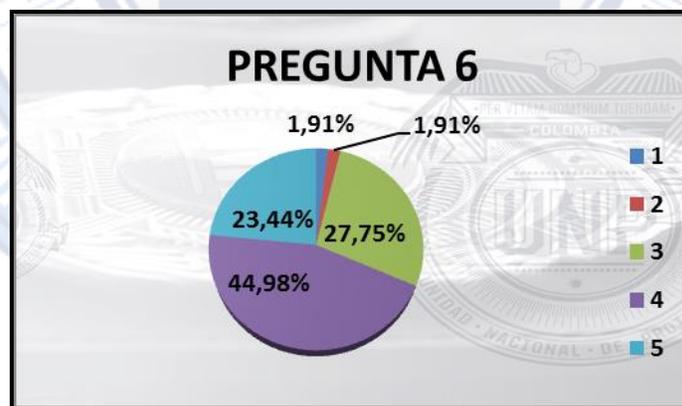


### PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 209 personas encuestadas el 68.42% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 31.57% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

### PREGUNTA 6

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	4	1,91%
	2	4	1,91%
	3	58	27,75%
	4	94	44,98%
	5	49	23,44%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100,00%</b>	

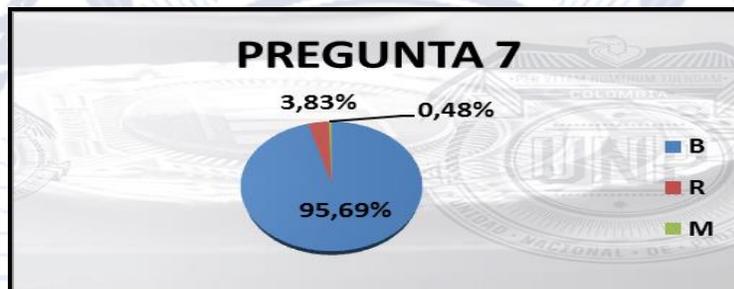


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 95.69% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 3.83% lo califica como Regular y el 0.48% restante califica nuestro servicio como Malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	200	95,69%
	R	8	3,83%
	M	1	0,48%
<b>TOTAL</b>		<b>209</b>	<b>100,00%</b>



## CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “**¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 209 encuestas realizadas, se tiene que 131 son hombres que corresponde a un 62.67% y 78 son mujeres, correspondiendo al 37.32% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

	MUJERES	HOMBRES
B	77	123
R	1	1
M	0	7

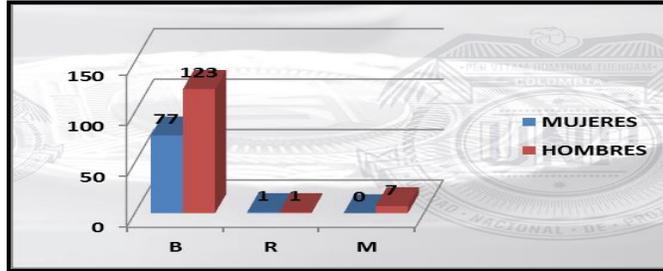


# INFORME CONSOLIDADO

## JUNIO 2016

### GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

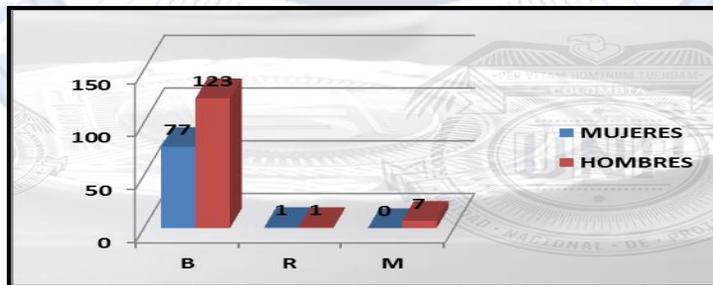


### PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

De las 209 personas encuestadas en el mes de Junio del presente año, 78 son mujeres, correspondiendo al 37.32% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 98.72%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	77	98,72%
	R	1	1,28%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>78</b>	<b>100,00%</b>

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	123	93,89%
	R	1	0,76%
	M	7	5,34%
<b>TOTAL</b>		<b>131</b>	<b>100,00%</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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 73.68% 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 37.32% de los encuestados son mujeres y que el 98.72% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- De la variable de percepción, se determina que de las 209 personas encuestadas el 68.42% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 31.57 restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

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

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 7.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN 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 uno de los Grupos Regionales de Protección de la UNP; durante el mes de Junio se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 50 encuestas.

Para mayor ilustración presentamos la tabulación y análisis elaborado con las encuestas recibidas de algunas GURP, 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 GURP  
JUNIO DE 2016**

TABULACION DE ENCUESTAS GURP JUNIO 2016									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
2	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
4	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
6	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
7	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
8	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
9	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
10	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
11	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
12	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
13	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
14	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
15	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	IBAGUE
16	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
17	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
18	SI	5	4	SI	SI	3	BUENO	M	IBAGUE
19	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
20	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
21	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>						
	<b>JUNIO 2016</b>						
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>							

22	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	IBAGUE
23	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	NEIVA
24	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	NEIVA
25	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	NEIVA
26	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M	NEIVA
27	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	NEIVA
28	SI	3	5	SI	SI	3	REGULAR	M	BARRANQUILLA
29	SI	1	1	NO	NO	2	MALO	M	BARRANQUILLA
30	SI	2	3	NO	NO	2	REGULAR	M	BARRANQUILLA
31	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
32	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
33	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
34	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
35	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
36	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
37	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANQUILLA
38	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
39	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BARRANQUILLA
40	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
41	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
42	SI	4	3	SI	SI	3	REGULAR	M	BARRANCABERMEJA
43	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
44	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
45	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
46	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
47	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
48	SI	3	4	SI	SI	3	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
49	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
50	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA

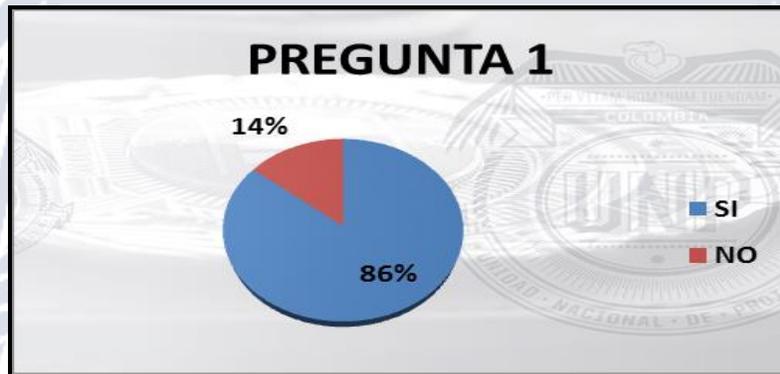
## ANÁLISIS ENCUESTA EFECTUADA EN LOS GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

### 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 50 personas encuestadas el 86% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 14% no lo había hecho.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	43	86%
	NO	7	14%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>



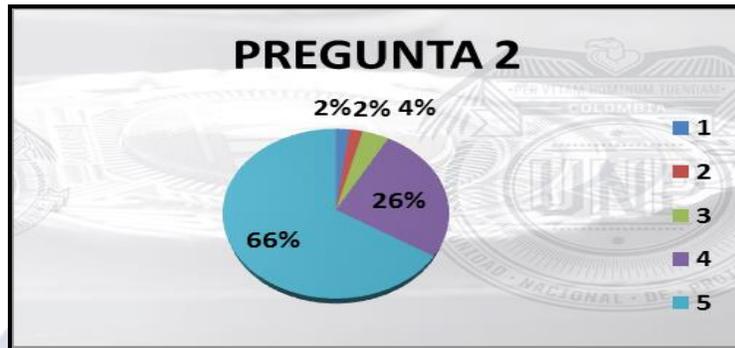
### OPORTUNIDAD

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 92% 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	2%
	2	1	2%
	3	2	4%
	4	13	26%
	5	33	66%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

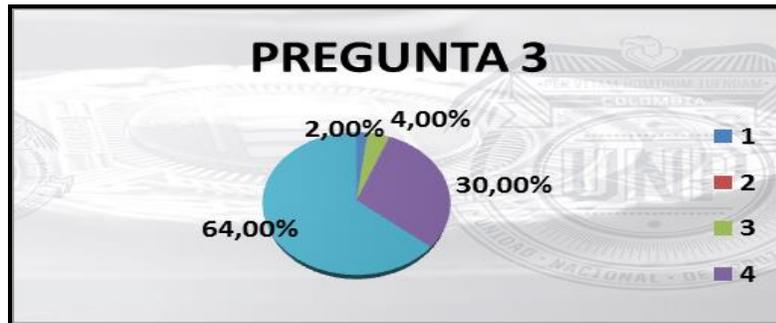


## ORIENTACIÓN

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

El 94% de los encuestados han considerado que 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 y el 6% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida.

PREGUNTA 3		
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	2,00%
	2	0,00%
	3	4,00%
	4	30,00%
	5	64,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>



#### 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:

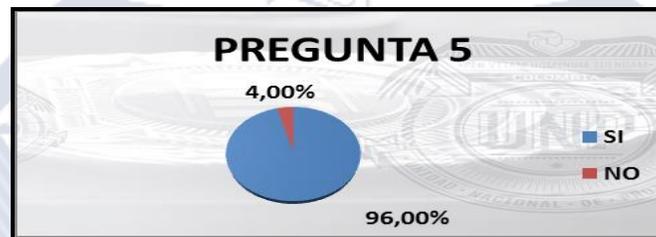
El 96% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 4% refirió que las respuesta no fueron claras y de facil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	48	96,00%
	NO	2	4,00%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00%</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	48	96,00%
	NO	2	4,00%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00%</b>



## PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 50 personas encuestadas el 88% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos (correspondiendo al nivel 4 y 5) y el 12% restantes no se encuentra satisfecho con ellos (correspondiendo al nivel 1,2 y 3).

PREGUNTA 6			
La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	0	0,00%
	2	2	4,00%
	3	4	8,00%
	4	13	26,00%
	5	31	62,00%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00%</b>

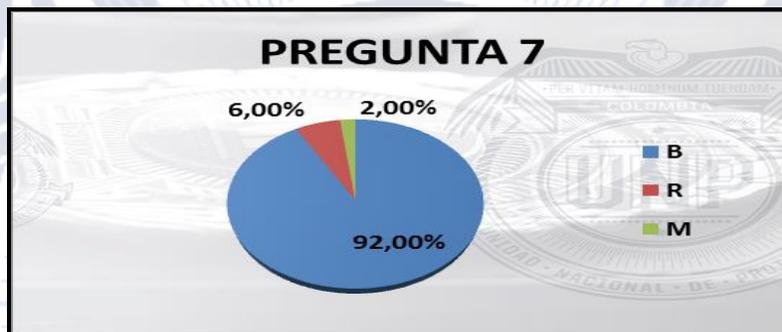


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 92% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 6% lo califican como Regular y el 2% de los encuestados lo califican como Malo.

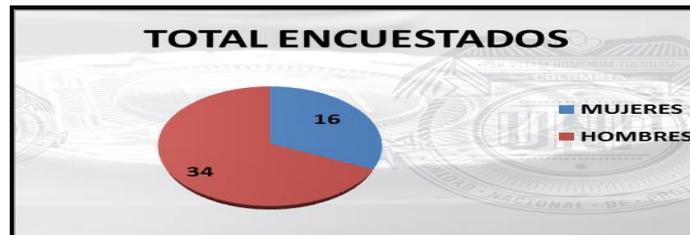
PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	46	92,00%
	R	3	6,00%
	M	1	2,00%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00%</b>



## CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “**¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio?** De las 50 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 34 son hombres que corresponde a un 68% y 16 son mujeres y corresponde al 32% del total de los encuestados durante el mes de Junio.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	16	32,00%
HOMBRES	34	68,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

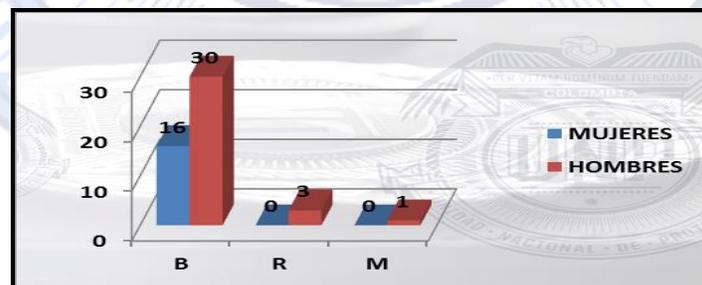


**PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.**

De las 50 personas encuestadas en el mes de Junio del presente año, 16 son mujeres, correspondiendo al 32% 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	16	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>100,00%</b>

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	30	88,24%
	R	3	8,82%
	M	1	2,94%
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>100,00%</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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. 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 86% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.
- Se vislumbra que el servicio prestado por los GURP con el apoyo de los Asesores del Grupo de Atención al Usuario en Bogotá ha sido oportuno, claro y eficiente.

## ACTIVIDADES DE MEJORA

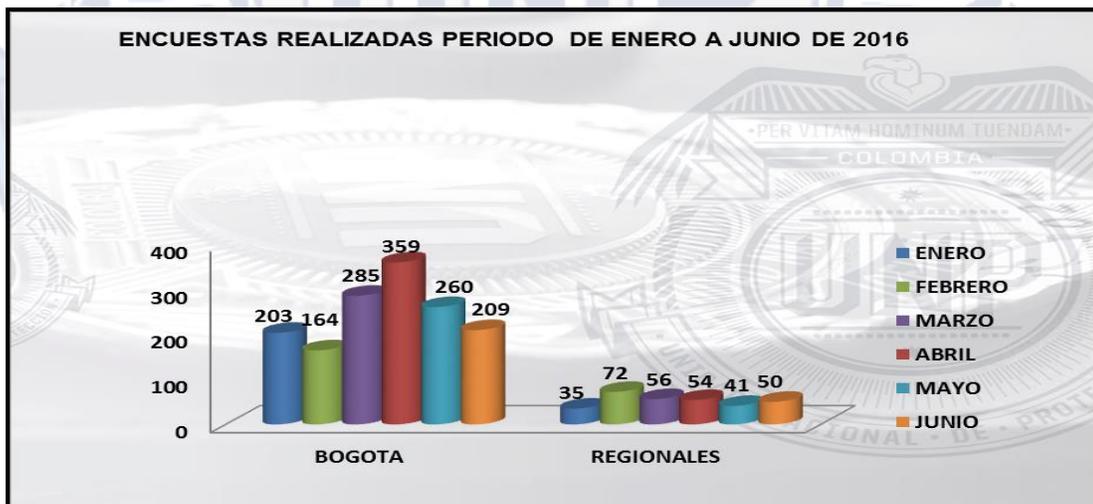
- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin que se practiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS recepcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadísticos elaborados.

**8. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO - MARZO – ABRIL – MAYO – JUNIO DE 2016)**

A continuación se presentan los datos estadísticos comparativos de los cinco 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.

➤ **TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS**

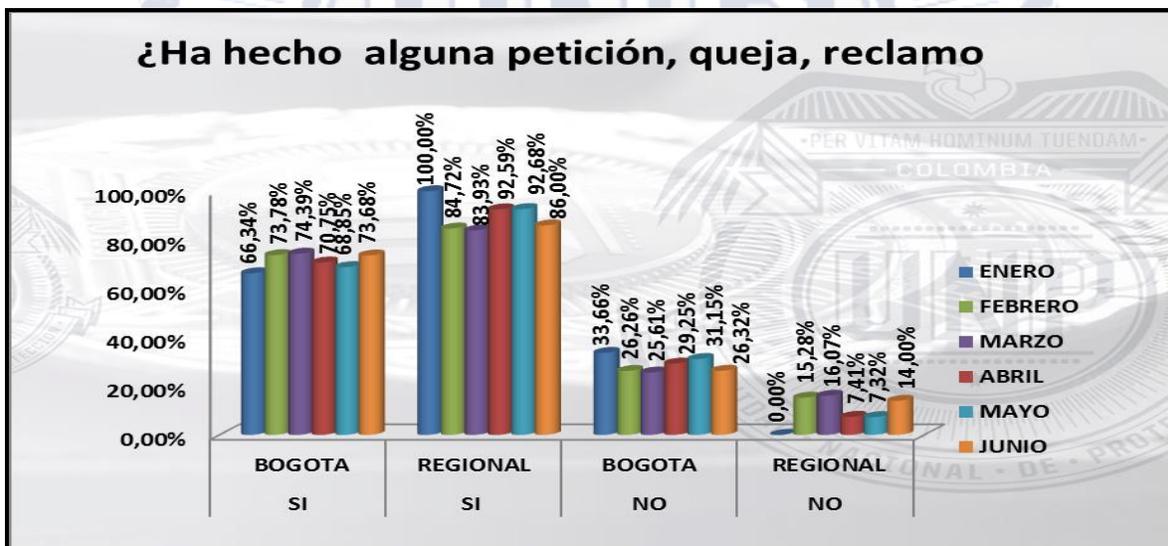
ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2016		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	203	35
FEBRERO	164	72
MARZO	285	56
ABRIL	359	54
MAYO	260	41
JUNIO	209	50
<b>TOTAL</b>	<b>1480</b>	<b>308</b>



➤ **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.**

**PARTICIPACIÓN**

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
	SI	SI	NO	NO
	BOGOTA	REGIONAL	BOGOTA	REGIONAL
ENERO	66,34%	100,00%	33,66%	0,00%
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%
MAYO	68,85%	92,68%	31,15%	7,32%
JUNIO	73,68%	86,00%	26,32%	14,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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:

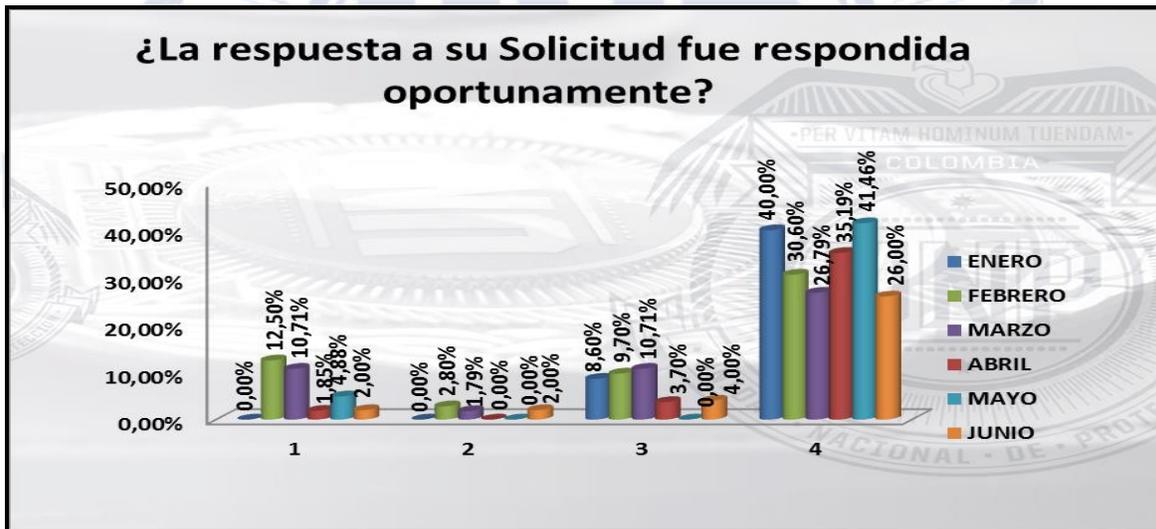
2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	2,00%	3,00%	34,00%	61,00%
FEBRERO	0,00%	0,60%	4,30%	36,00%	59,10%
MARZO	0,00%	1,05%	6,32%	32,63%	60,00%
ABRIL	0,00%	0,28%	1,95%	38,16%	59,61%
MAYO	0,00%	0,38%	1,54%	65,00%	33,08%
JUNIO	0,48%	0,96%	1,91%	52,63%	44,02%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	0,00%	8,60%	40,00%	51,40%
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%
MAYO	4,88%	0,00%	0,00%	41,46%	53,66%
JUNIO	2,00%	2,00%	4,00%	26,00%	66,00%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**ORIENTACION**

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?					
PERIODO	1	2	3	4	5
ENERO	1,00%	0,50%	3,00%	29,90%	65,70%
FEBRERO	0,00%	1,20%	3,70%	31,10%	64,00%
MARZO	0,00%	1,00%	2,10%	32,28%	64,91%
ABRIL	0,00%	0,28%	1,39%	30,64%	67,69%
MAYO	0,38%	0,00%	1,54%	58,08%	40,00%
JUNIO	48,00%	1,44%	1,44%	41,63%	55,02%



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

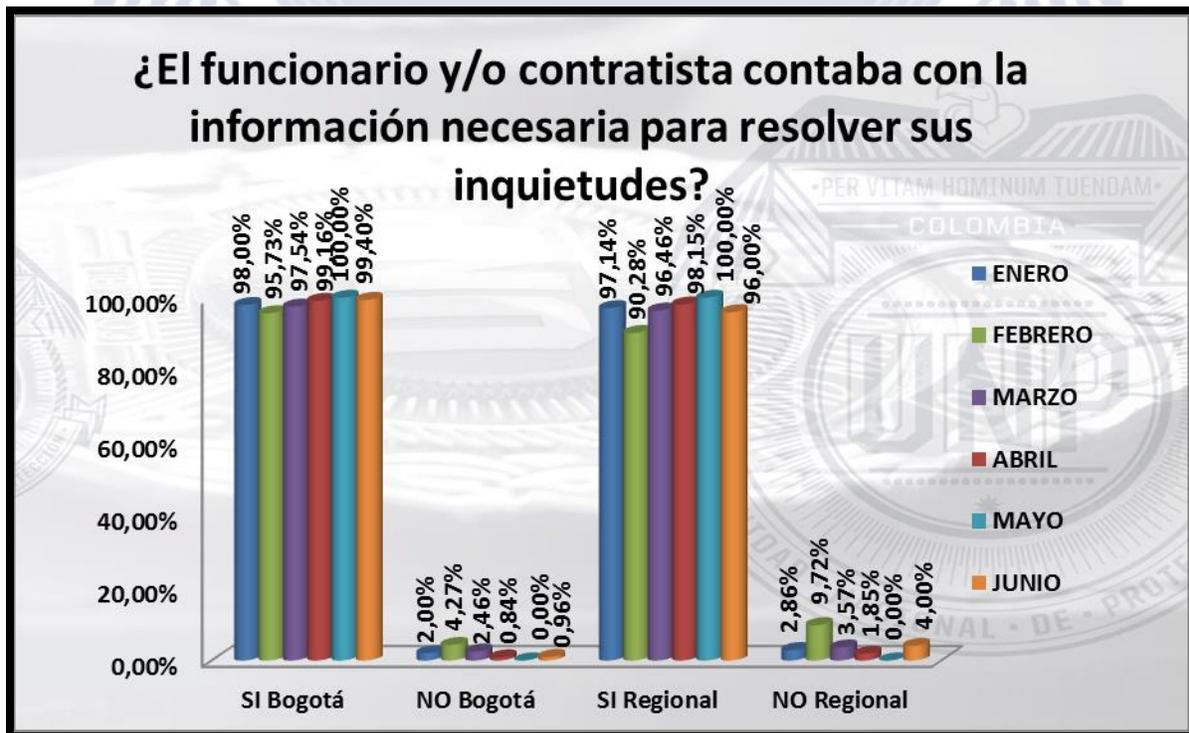
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Protección de la UNP.**

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	0,00%	5,90%	32,40%	61,80%
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%	66,67%
MAYO	4,88%	0,00%	0,00%	39,02%	56,10%
JUNIO	2,00%	0,00%	4,00%	30,00%	64,00%



**DOMINIO**

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?				
Periodo	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	98,00%	2,00%	97,14%	2,86%
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%
MAYO	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
JUNIO	99,40%	0,96%	96,00%	4,00%





# INFORME CONSOLIDADO

JUNIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

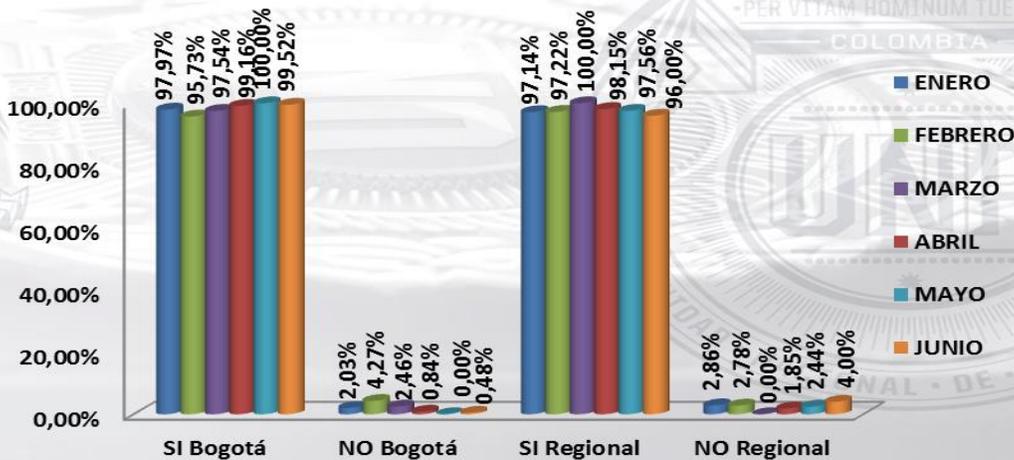
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
ENERO	97,97%	2,03%	97,14%	2,86%
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%
MAYO	100,00%	0,00%	97,56%	2,44%
JUNIO	99,52%	0,48%	96,00%	4,00%

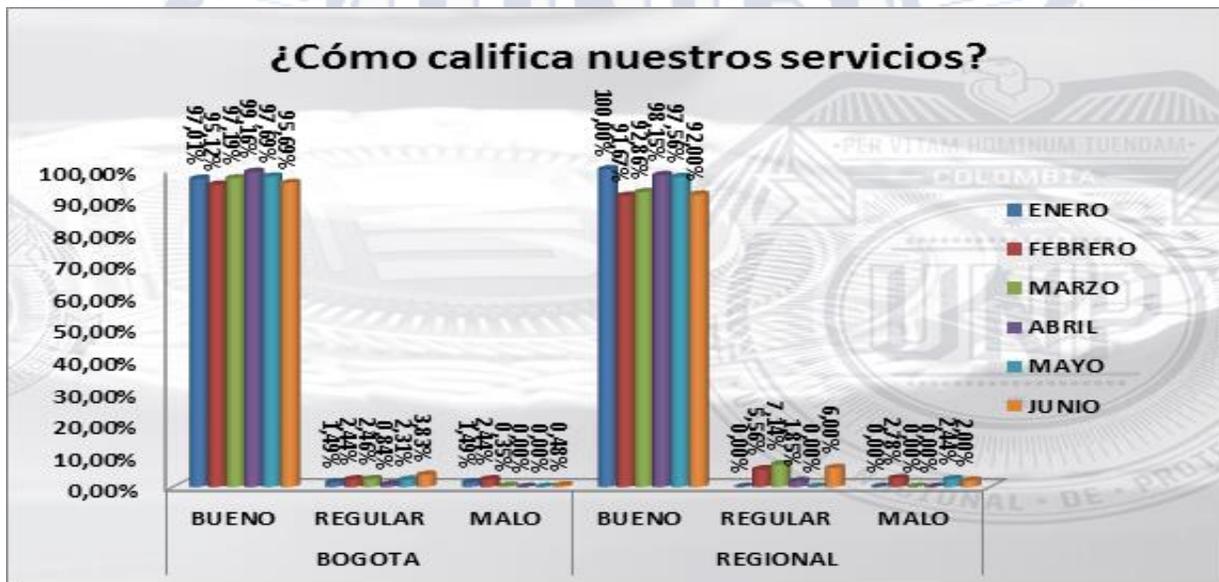
## ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**SATISFACCION**

6. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			REGIONAL		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	97,01%	1,49%	1,49%	100,00%	0,00%	0,00%
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%
MAYO	97,69%	2,31%	0,00%	97,56%	0,00%	2,44%
JUNIO	95,69%	3,83%	0,48%	92,00%	6,00%	2,00%

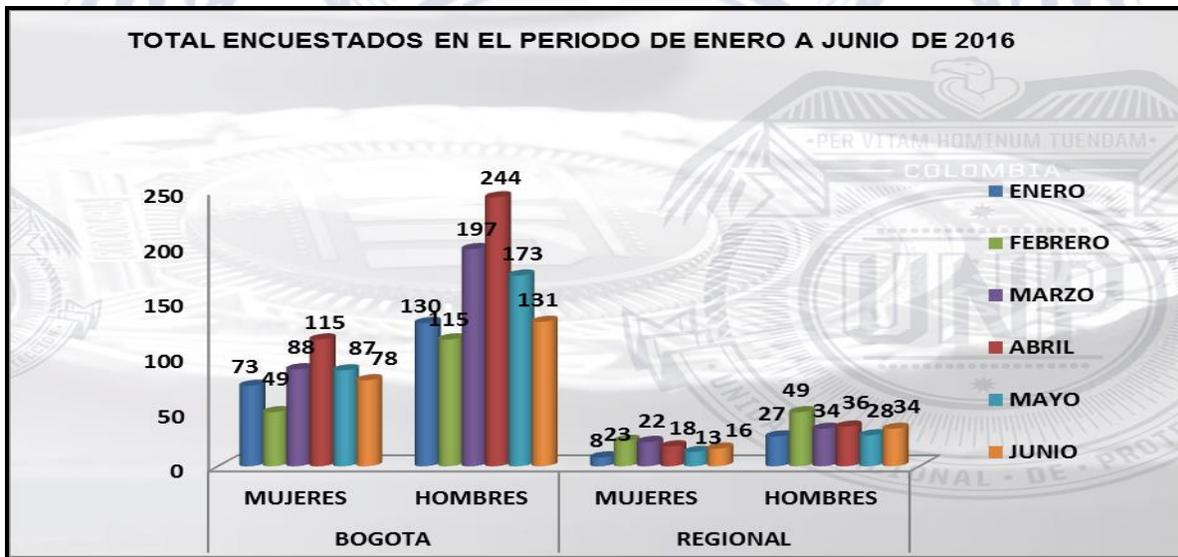


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL**

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

TOTAL ENCUESTADOS EN EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2016				
PERIODO	BOGOTA		REGIONAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ENERO	73	130	8	27
FEBRERO	49	115	23	49
MARZO	88	197	22	34
ABRIL	115	244	18	36
MAYO	87	173	13	28
JUNIO	78	131	16	34

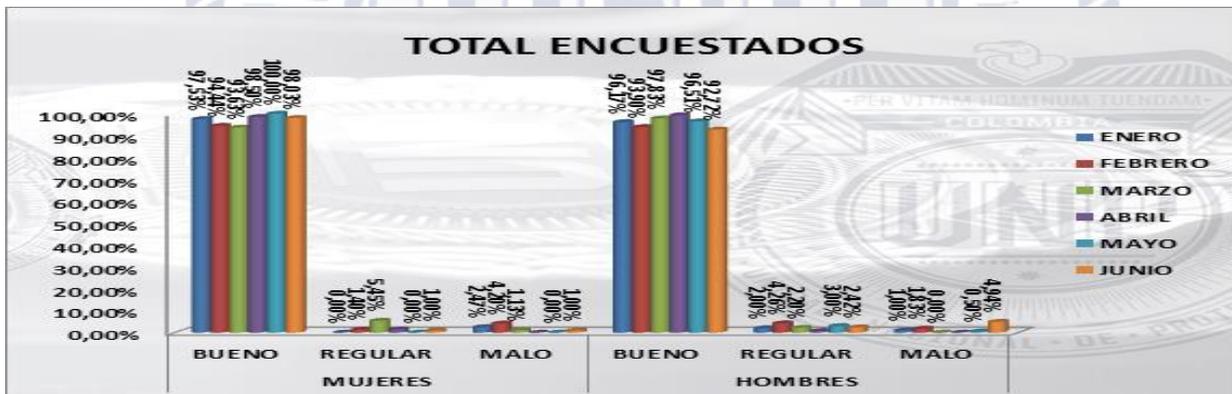


	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>JUNIO 2016</b>	
	<b>GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**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 Enero a Junio de 2016 consideraron que nuestro servicio es:

	MUJERES			HOMBRES		
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	REGULAR	MALO
ENERO	97,53%	0,00%	2,47%	96,17%	2,00%	1,00%
FEBRERO	94,44%	1,40%	4,20%	93,90%	4,26%	1,83%
MARZO	93,63%	5,45%	1,13%	97,83%	2,20%	0,00%
ABRIL	98,50%	1,50%	0,00%	99,30%	0,71%	0,00%
MAYO	100,00%	0,00%	0,00%	96,51%	3,00%	0,50%
JUNIO	98,03%	1,00%	1,00%	92,72%	2,42%	4,94%



\*\*\*

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.