



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 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 MAYO	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MAYO.....	11
5. POBLACIÓN DE LA PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE MAYO.....	12
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE (ENERO A MAYO).....	14
6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS.....	14
6.2 FLUJO PQRS.....	15
7. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCION AL USUARIO.....	16
7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	16
7.2 INFORME Y ANÁLISIS REGIONALES.....	34
8. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO A MAYO 2016).....	44

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 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 Mayo del presente año, de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se 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 MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE MAYO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de Mayo, se contabilizaron las PQRS del mes de Abril que debieron contestarse en el mes de Mayo, y las del mes de Mayo para contestar en este mismo mes, las cuales suman 851 PQRS.

Así las cosas, de las 851 PQRS para contestar en términos en el mes de Mayo, fueron respondidas 734, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el 86 % de las señaladas.

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

- 57 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Abril 2016
- 6 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Marzo de 2016
- 5 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Febrero 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 MAYO 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 Mayo y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a 858 PQRS recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el numeral 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 Mayo, estadística que en realidad de verdad define la eficiencia en el trámite en tanto que en los siguientes estadísticos solo se observa el flujo de las mismas por mes.

a. DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL						
MAYO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	13	0	0	0	0	13
GESTIONADOS	6	0	0	0	0	6
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	6	0	0	0	0	6



	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
MAYO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	429	0	9	0	0	438
GESTIONADOS	416	0	8	0	0	424
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	13	0	1	0	0	14



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA							
MAYO	DERECHO PETICIÓN	PETICIÓN CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	11	2	0	0	0	0	13
GESTIONADOS	7	1	0	0	0	0	8
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	4	1	0	0	0	0	5

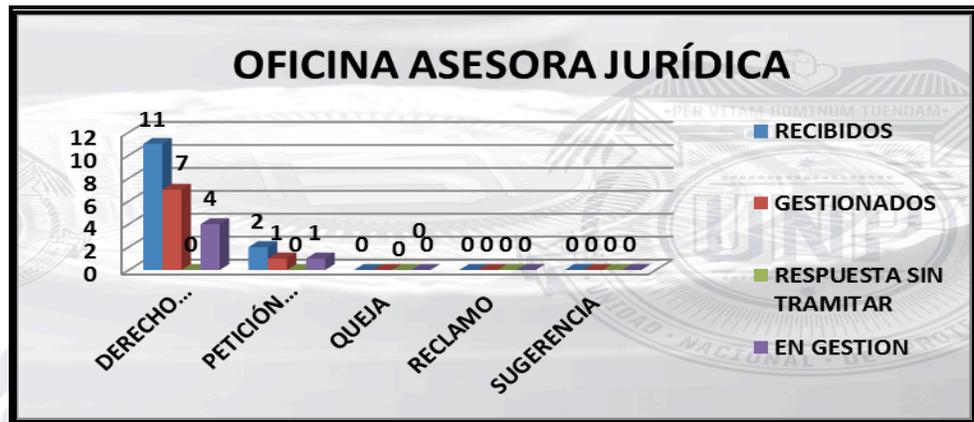


INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

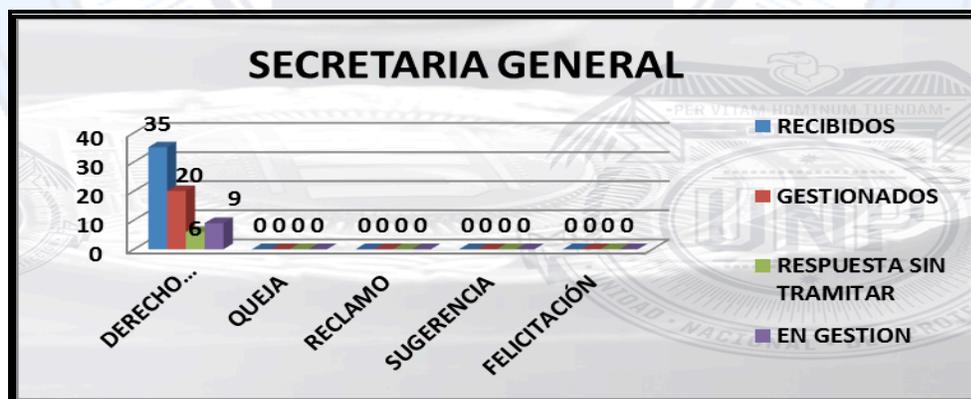
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
MAYO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	35	0	0	0	0	35
GESTIONADOS	20	0	0	0	0	20
RESPUESTA SIN TRAMITAR	6	0	0	0	0	6
EN GESTION	9	0	0	0	0	9



	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

e. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
MAYO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	225	0	3	0	0	228
GESTIONADOS	93	0	0	0	0	93
RESPUESTA SIN TRAMITAR	59	0	0	0	0	59
EN GESTION	76	0	3	0	0	79



f. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
MAYO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	93	4	18	0	0	115
GESTIONADOS	66	2	12	0	0	80
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	27	2	6	0	0	35

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



g. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

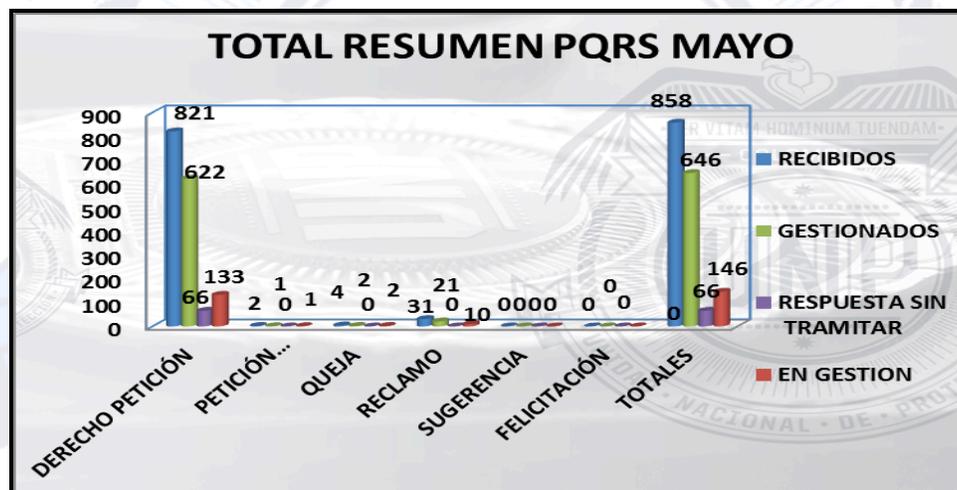
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
MAYO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	15	0	1	0	0	16
GESTIONADOS	14	0	1	0	0	15
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	1	0	0	0	0	1



	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

RESUMEN TOTAL DE PQRS DEL MES MAYO DE 2016							
MAYO	DERECHO PETICIÓN	PETICIÓN CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	821	2	4	31	0	0	858
GESTIONADOS	622	1	2	21	0	0	646
RESPUESTA SIN TRAMITAR	66	0	0	0	0	0	66
EN GESTION	133	1	2	10	0	0	146

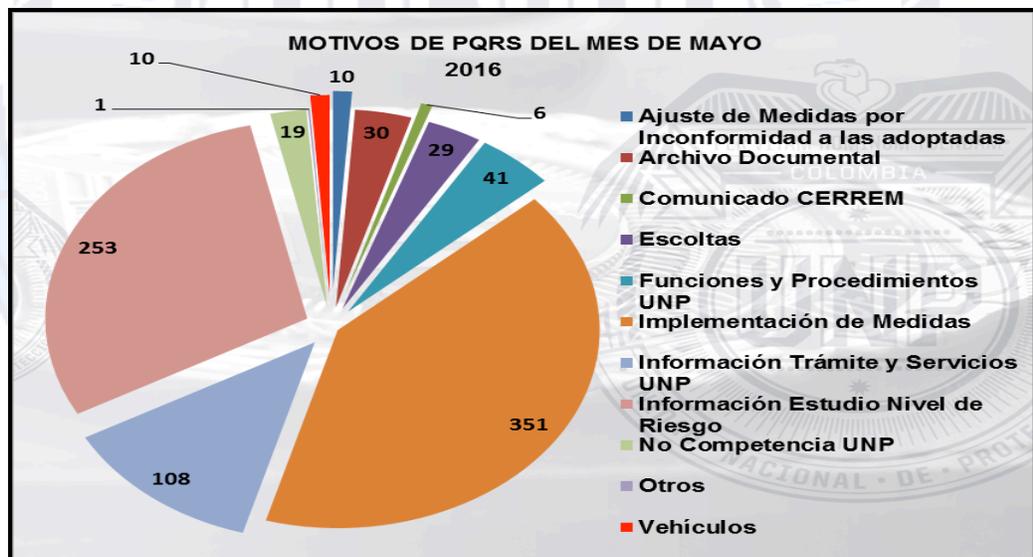


Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la Unidad Nacional de Protección –UNP e información evidenciada por el GAU.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE MAYO 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	10
Archivo Documental	30
Comunicado CERREM	6
Escoltas	29
Funciones y Procedimientos UNP	41
Implementación de Medidas	351
Información Trámite y Servicios UNP	108
Información Estudio Nivel de Riesgo	253
No Competencia UNP	19
Otros	1
Vehículos	10
TOTAL MOTIVOS	858



	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE MAYO 2016	
ACR	13
Dirigentes, Representantes de Organiza. DDH.	110
Apoderados o Profesionales Forenses	3
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	14
Dirigentes o Activistas Sindicales.	40
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	50
Docentes	7
Entidad Pública	281
Otros	10
Periodistas y Comunicadores Sociales.	8
Personas del Común	58
Servidores Públicos	42
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	222
TOTAL	858

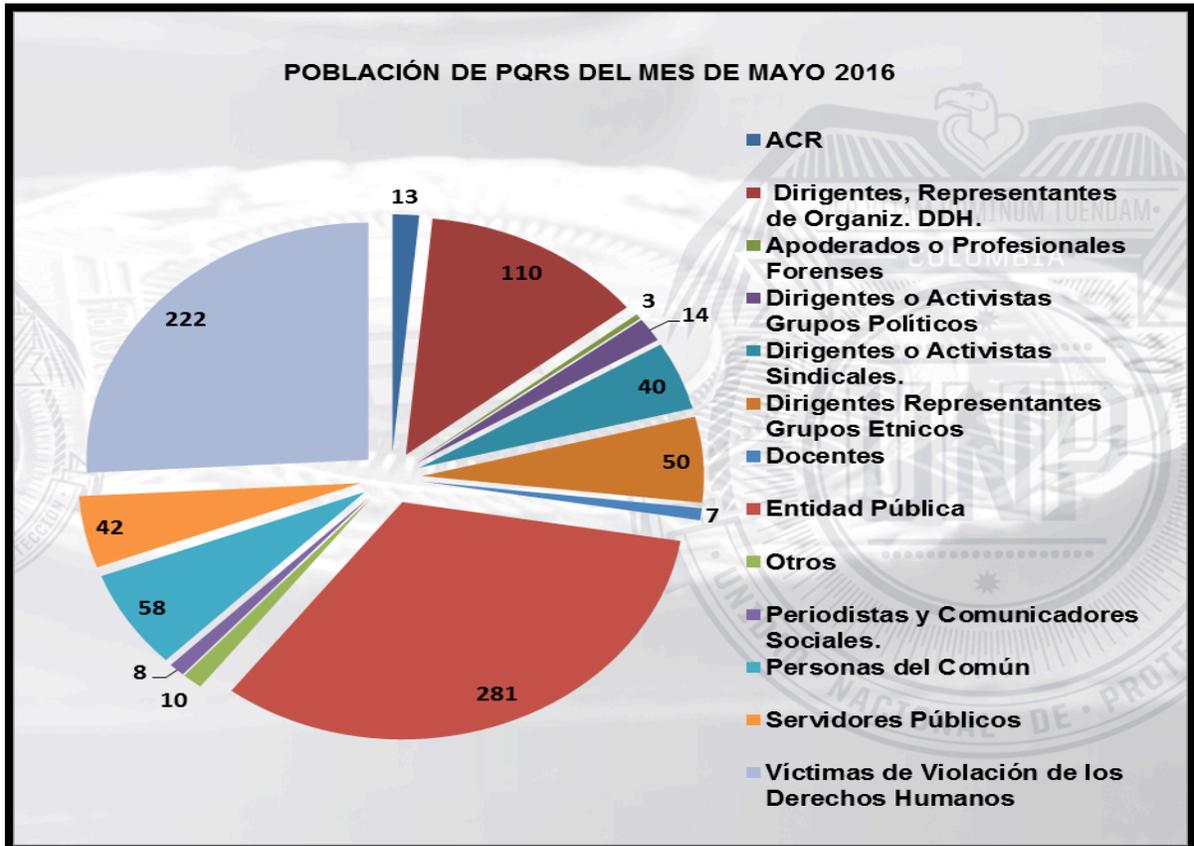


INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6. COMPARATIVO PQRS (ENERO A MAYO)

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.



INFORME CONSOLIDADO

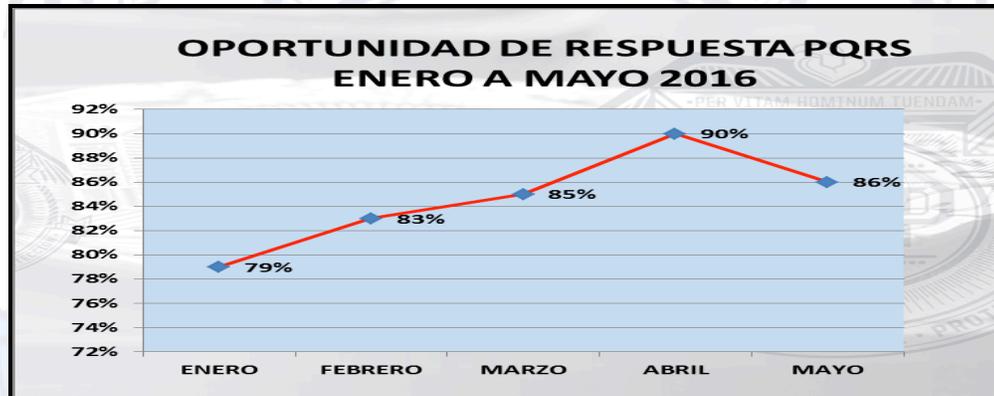
MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS	FÓRMULA DE CÁLCULO	ENERO	REPORTE ENERO	FEBRERO	REPORTE FEBRERO	MARZO	REPORTE MARZO	ABRIL	REPORTE ABRIL	MAYO	REPORTE MAYO
	(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
		744		1015		888		1002		851	

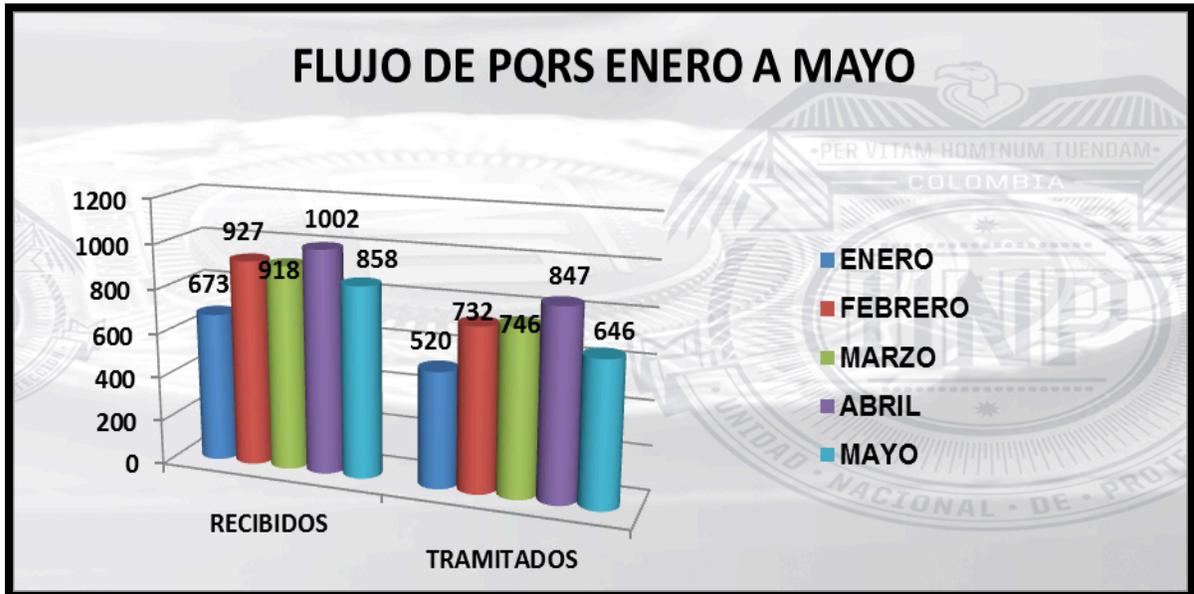


FLUJO PQRS

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

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

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



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

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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.
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?

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- ¿ 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 relacionado con el Programa de Protección que lidera la Unidad, durante el mes de Mayo 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 Mayo 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.

TABULACION DE ENCUESTAS PERIODO 1° MAYO 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTA MAYO 2016								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
2	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
3	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
4	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
6	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
7	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
8	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
9	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
10	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
11	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
12	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
13	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
14	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
15	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
16	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
17	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
18	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
19	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
20	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
21	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
22	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
23	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
24	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
25	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
26	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
27	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
28	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
29	SI	4	3	SI	SI	3	BUENO	M
30	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
31	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
32	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
33	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
34	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



35	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
36	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
37	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
38	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
39	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
40	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
41	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
42	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
44	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
45	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
46	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
47	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
48	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
49	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
50	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
51	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
52	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
53	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
54	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
55	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
56	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
57	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
58	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
59	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
60	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
61	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
62	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
63	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
64	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



65	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
66	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
67	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
68	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
69	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
70	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
71	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
72	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
73	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
74	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
75	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
76	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
77	SI	3	4	SI	SI	3	BUENO	M
78	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
79	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
80	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
81	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
82	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
83	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
84	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
85	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
86	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
87	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
88	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
89	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
90	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
91	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
92	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
93	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
94	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
95	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



96	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
97	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
98	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
99	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	F
100	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
101	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
102	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
103	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
104	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
105	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
106	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
107	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
108	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
109	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
110	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
111	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
112	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
113	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
114	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
115	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
116	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
117	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
118	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
119	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
120	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
121	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
122	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
123	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
124	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
125	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



126	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
127	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
128	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
129	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
131	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
132	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
133	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
134	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
135	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
136	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
137	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
138	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
139	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
140	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
141	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
142	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
143	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
144	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	F
145	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
146	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
147	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
148	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
149	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
150	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
151	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
152	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
153	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
154	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
155	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
156	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



157	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
158	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
159	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
160	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
161	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
162	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
163	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
164	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
165	SI	3	3	SI	SI	2	REGULAR	M
166	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
167	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
168	SI	4	4	SI	SI	3	REGULAR	M
169	NO	5	4	SI	SI	5	BUENO	F
170	SI	4	3	SI	SI	4	REGULAR	M
171	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
172	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
173	SI	3	4	SI	SI	2	REGULAR	M
174	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
175	SI	5	5	SI	SI	2	BUENO	M
176	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
177	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
178	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
179	SI	3	1	SI	SI	4	REGULAR	M
180	SI	5	3	SI	SI	4	BUENO	M
181	SI	2	5	SI	SI	5	REGULAR	M
182	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
183	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
184	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
185	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
186	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
187	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



188	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
189	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
190	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
191	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
192	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
193	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
194	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
195	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
196	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
197	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
198	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
199	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
200	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
201	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
202	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
203	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
204	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
205	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
206	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
207	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
208	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
209	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
210	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
211	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
212	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
213	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
214	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
215	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
216	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
217	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
218	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



219	NO	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
220	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
221	NO	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
222	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
223	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
224	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
225	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
226	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
227	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
228	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
229	NO	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
230	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
231	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
232	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
233	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
234	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
235	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
236	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
237	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
238	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
239	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
240	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
241	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
242	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
243	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
244	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
245	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
246	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
247	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
248	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
249	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

250	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
251	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
252	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
253	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
254	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
255	NO	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
256	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
257	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
258	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
259	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
260	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	F

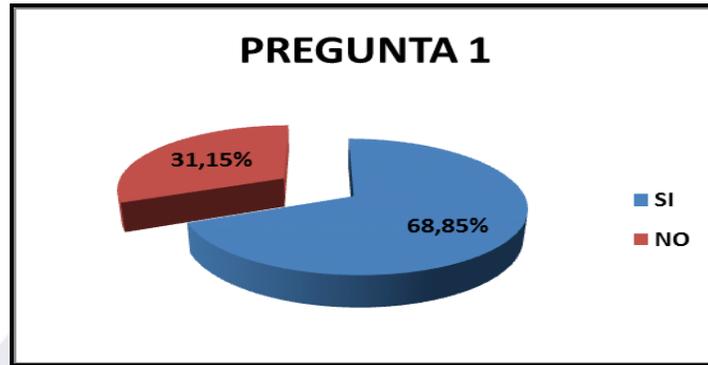
RESULTADO ENCUESTA.

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 260 personas encuestadas 179 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 68.85% de la población muestra.

Así las cosas solo el 31.15 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	179	68,85%
	NO	81	31,15%
TOTAL		260	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 98.08% 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 1.92% 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	0,38%
	3	4	1,54%
	4	169	65,00%
	5	86	33,08%
TOTAL		260	100,00%

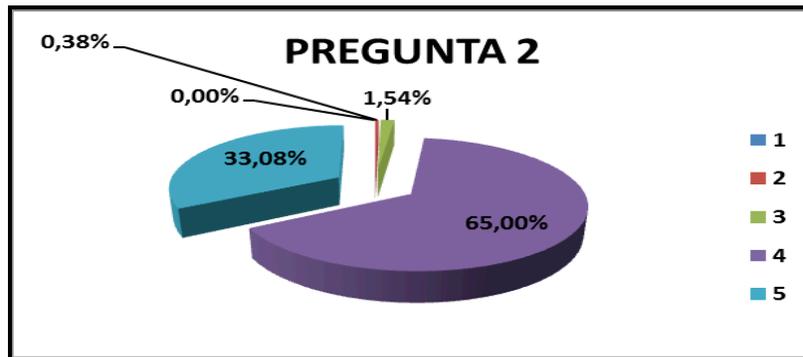


INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ORIENTACIÓN

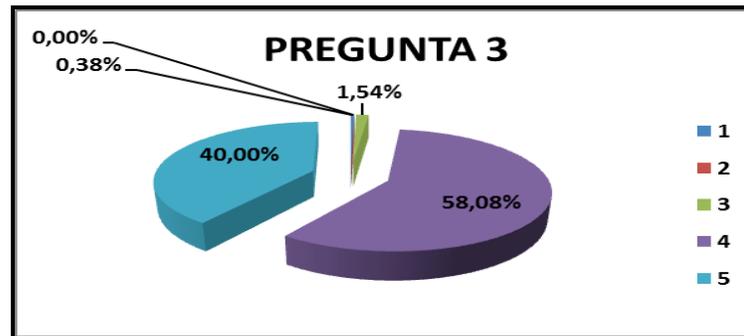
En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, se pudo establecer que:

El 98.8% 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 1.92% 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	0,38%
	2	0	0,00%
	3	4	1,54%
	4	151	58,08%
	5	104	40,00%
TOTAL		260	100,00%

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 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 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y este mismo 100% refirieron que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de fácil entendimiento.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	260	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		260	100,00%



INFORME CONSOLIDADO

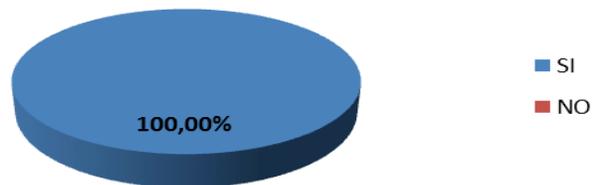
MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

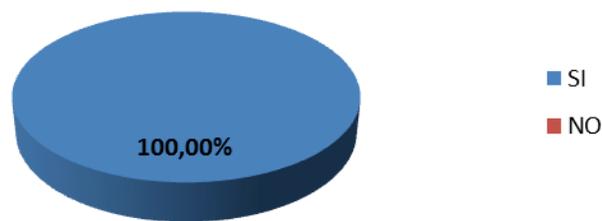


PREGUNTA 4



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	260	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		260	100,00%

PREGUNTA 5



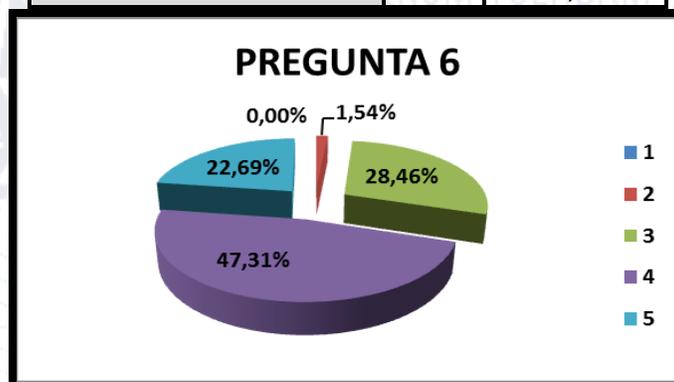
PERCEPCIÓN

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

	INFORME CONSOLIDADO		
	MAYO 2016		
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO		
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN			

las 260 personas encuestadas el 70% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 30% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.

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	4	1,54%
	3	74	28,46%
	4	123	47,31%
	5	59	22,69%
TOTAL		260	100,00%



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97.69% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y el 2.31% restante califica nuestro servicio como regular.

PREGUNTA 7			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	254	97,69%
	R	6	2,31%
	M	0	0,00%
TOTAL		260	100,00%



INFORME CONSOLIDADO

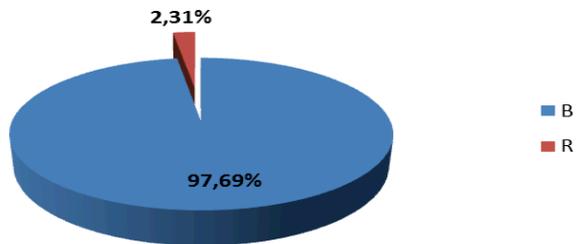
MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7

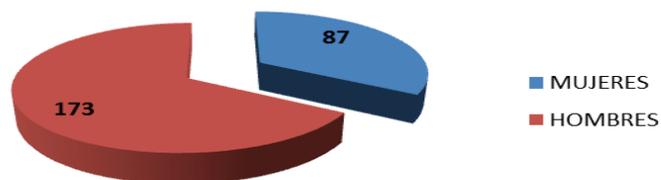


CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 260 encuestas realizadas, se tiene que 173 son hombres que corresponde a un 66.54% y 87 son mujeres, correspondiendo al 33.46% del total de los encuestados durante el mes de Mayo.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	87	33,46%
HOMBRES	173	66,54%
	260	100,00 %

TOTAL ENCUESTADOS



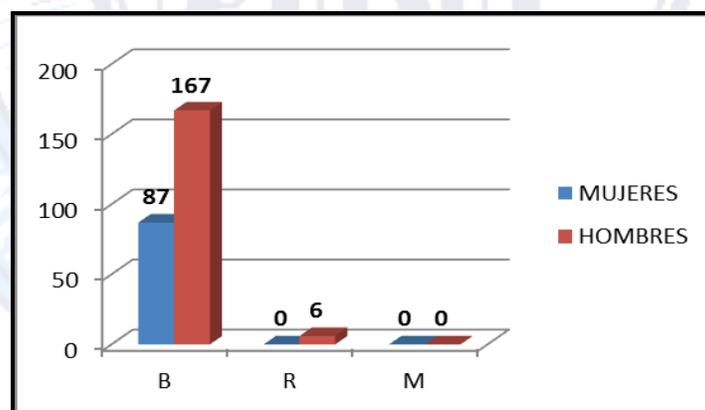
	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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

De las 260 personas encuestadas en el mes de Mayo del presente año, 87 son mujeres, correspondiendo al 33.46% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 100%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	87	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		87	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	167	96.53%
	R	6	3,47%
	M	0	0.00%
TOTAL		173	100,00%



	INFORME CONSOLIDADO MAYO 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 68.85% 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 33.46 % de los encuestados son mujeres y que el 100% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implementó un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 260 personas encuestadas el 70% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 30% restantes no se encuentran satisfechos 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.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

7.2 INFORME ANALISIS GRUPO 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 Mayo se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 41 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 MAYO DE 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP MAYO 2016								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Sexo	SEDE
1	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	POPAYAN
2	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	POPAYAN
3	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	POPAYAN
4	SI	5	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	IBAGUE
9	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	IBAGUE
10	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	IBAGUE
11	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	BUENAVENTURA
12	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
14	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
15	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
16	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
17	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
18	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
19	NO	5	5	SI	SI	BUENO	F	IBAGUE
20	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	IBAGUE
21	NO	4	4	SI	SI	BUENO	M	IBAGUE
22	NO	4	5	SI	SI	BUENO	M	IBAGUE
23	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	IBAGUE
24	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	IBAGUE
25	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
26	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
27	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
28	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
29	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
30	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
31	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
32	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
33	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
34	SI	4	4	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
35	SI	4	4	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
36	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
37	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
38	SI	1	1	SI	NO	MALO	M	NEIVA
39	SI	5	5	SI	SI	BUENO	M	NEIVA
40	SI	5	5	SI	SI	BUENO	F	NEIVA
41	SI	1	1	SI	SI	BUENO	M	NEIVA

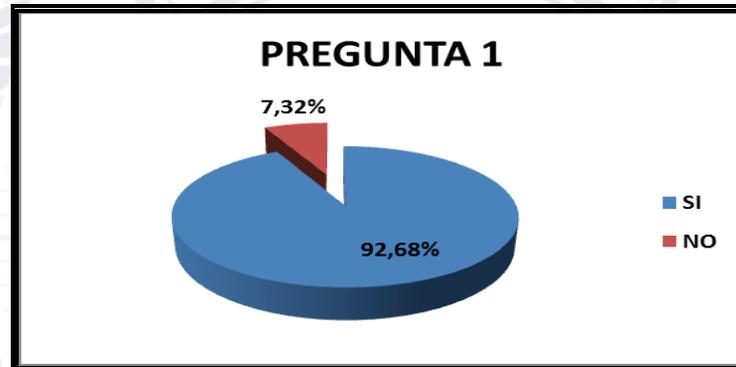
	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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 41 personas encuestadas el 92.68% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 7.32% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	38	92,68%
	NO	3	7,32%
TOTAL		41	100,00%



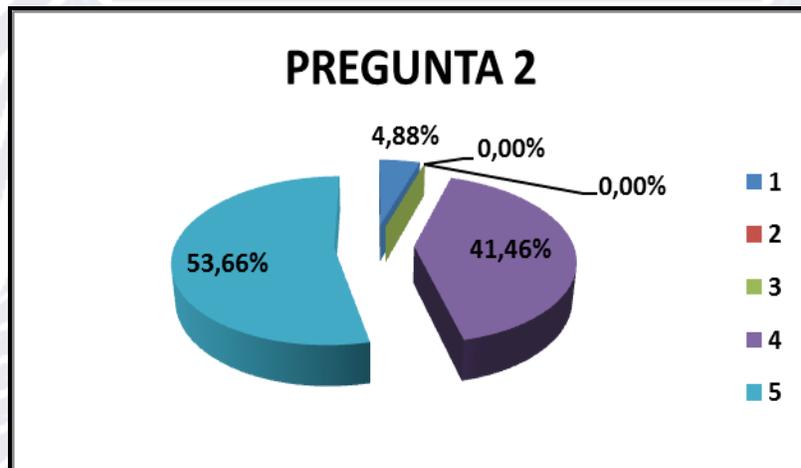
OPORTUNIDAD

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 95.12% 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.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	4,88%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	17	41,46%
	5	22	53,66%
TOTAL		41	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 95.12% 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 4.88% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida.



INFORME CONSOLIDADO

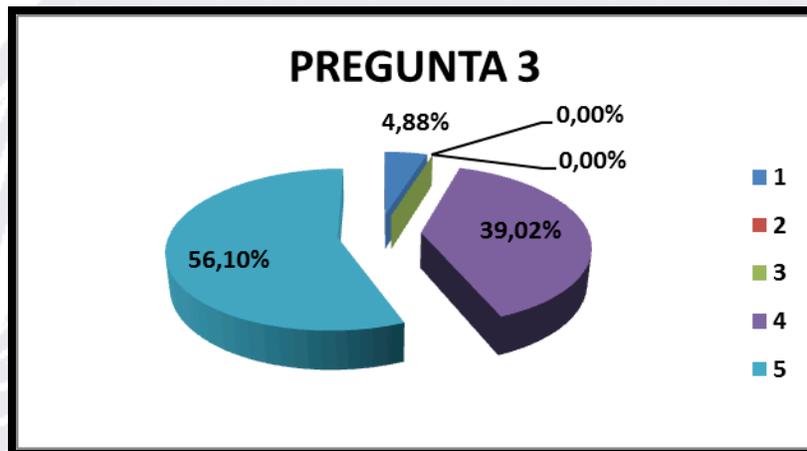
MAYO 2016

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	2	4,88%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	16	39,02%
	5	23	56,10%
TOTAL		41	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 100% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 2.44% 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	41	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		41	100,00%



INFORME CONSOLIDADO

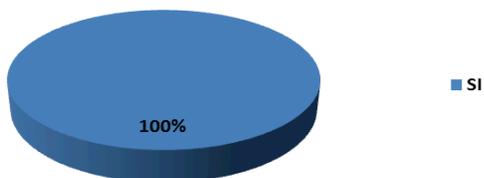
MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



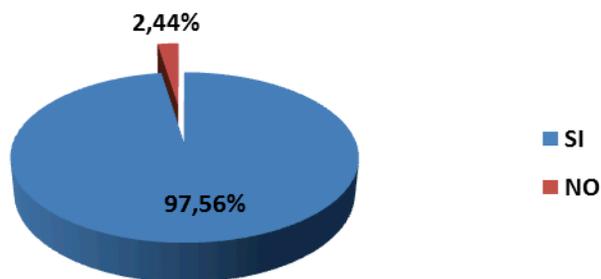
PREGUNTA 4



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	NO	TOTAL
	40	1	41
	97,56%	2,44%	100,00%

PREGUNTA 5



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97.56% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.44% de los encuestados lo califican como Malo.

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	40	97,56%
	R	0	0,00%
	M	1	2,44%
TOTAL		41	100,00%

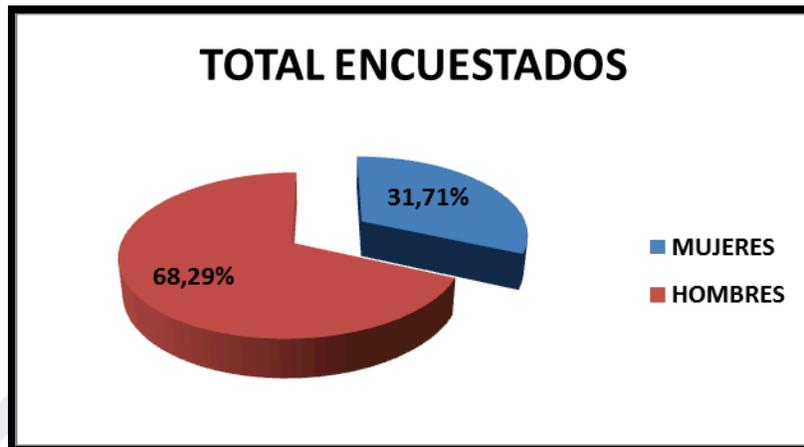


CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 41 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 28 son hombres que corresponde a un 68.29% y 13 son mujeres y corresponde al 31.71% del total de los encuestados durante el mes de Mayo.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	13	31,71%
HOMBRES	28	68,29%
	41	100,00 %

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



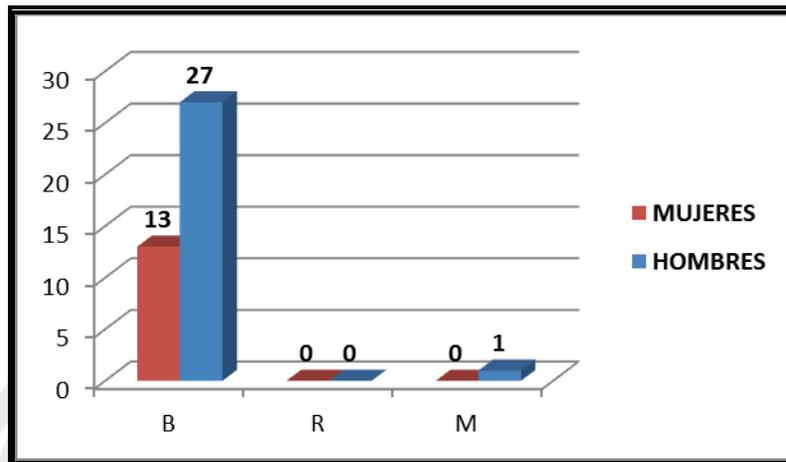
PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 41 personas encuestadas en el mes de Mayo del presente año, 13 son mujeres, correspondiendo al 31.71% 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	13	100,00%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		13	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	27	96,43%
	R	0	0,00%
	M	1	3,57%
TOTAL		28	100,00%

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 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 92.68% 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

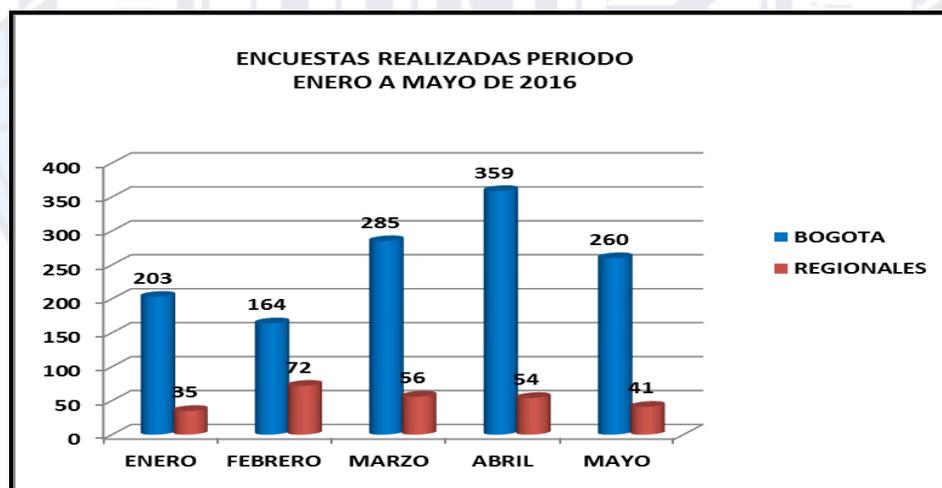
- Realizar seguimiento a cada una de las Regionales sobre la información ya socializada, con el fin que se practiquen las encuestas y envíen oportunamente el consolidado mensual, para así reflejar la gestión realizada a las PQRS recepcionadas en cada una de sus sedes en los informes estadísticos elaborados.

8. COMPARATIVO ENCUESTAS (ENERO – FEBRERO - MARZO – ABRIL - MAYO 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

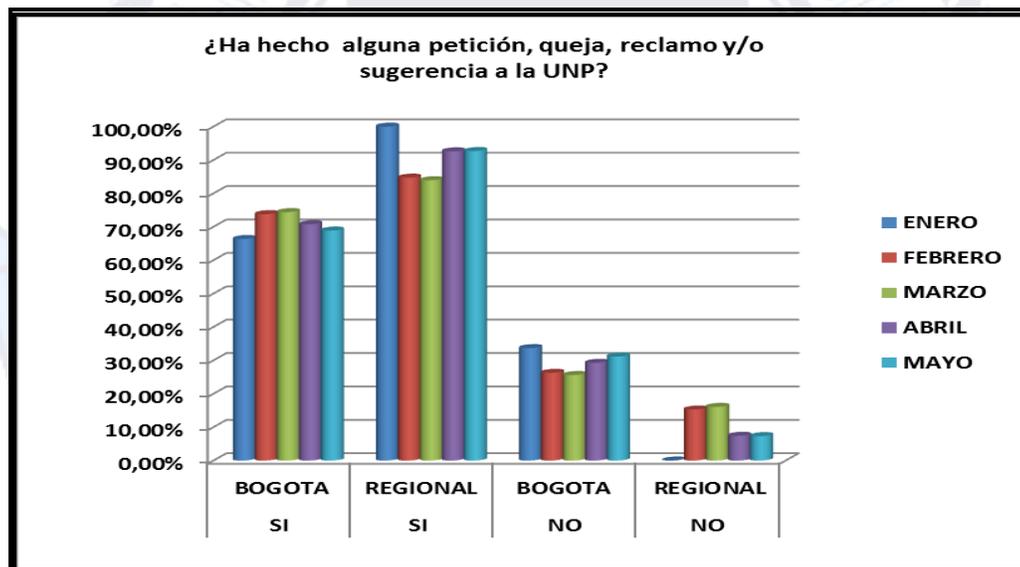
ENCUESTAS REALIZADAS PERIODO DE ENERO A MAYO DE 2016		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	203	35
FEBRERO	164	72
MARZO	285	56
ABRIL	359	54
MAYO	260	41
TOTAL	1271	258



➤ **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%

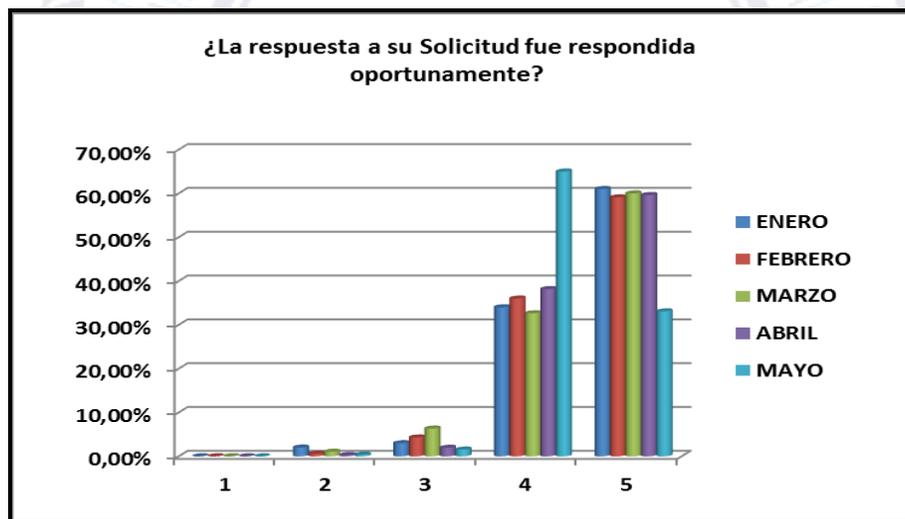


	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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
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%

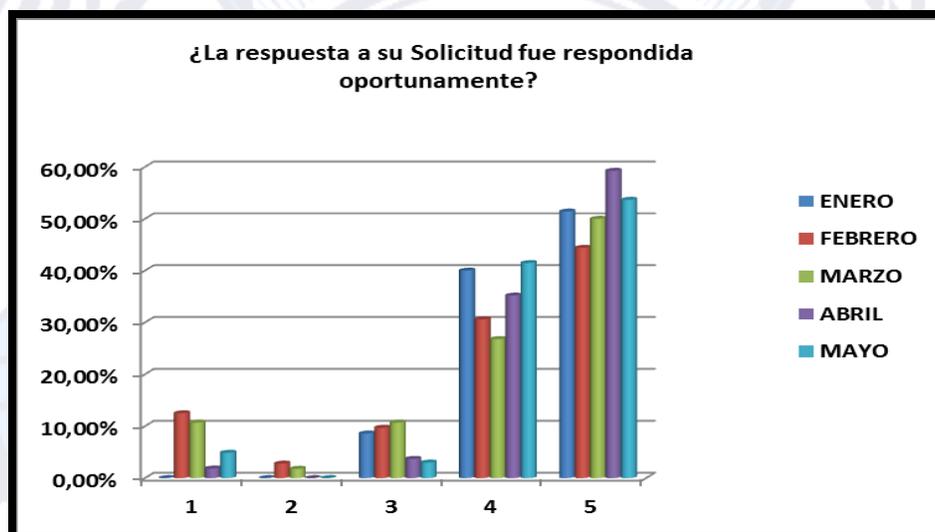


En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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%	3,00%	41,46%	53,66%



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:

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3. ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?					
	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%	2,11%	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%



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.**



INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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%	67,67%
MAYO	4,88%	0,00%	0,00%	39,02%	56,10%

¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?



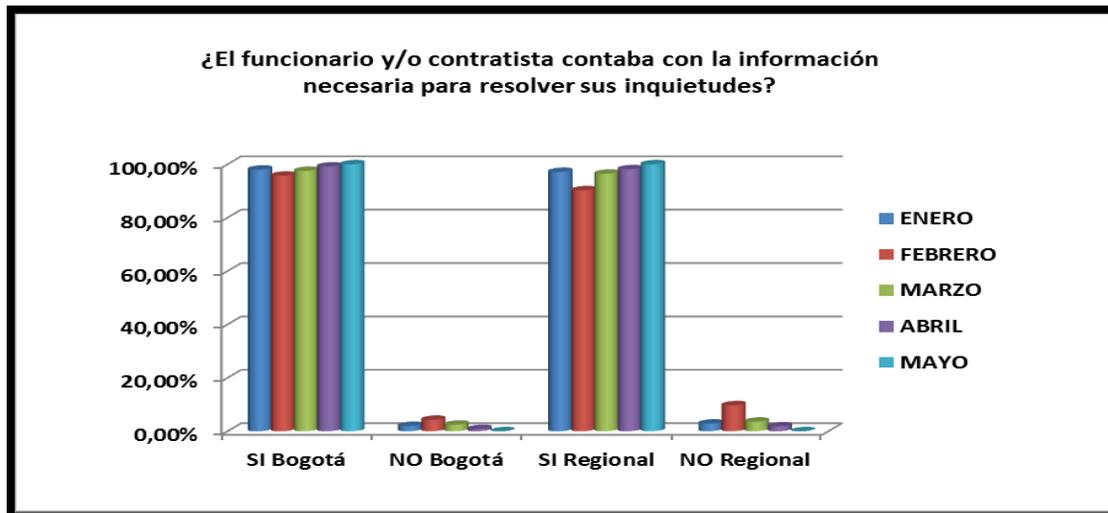
DOMINIO

4. ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?

	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%

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 2016	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

ABRIL	99,16%	0,84%	98,15%	1,85%
MAYO	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%



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%

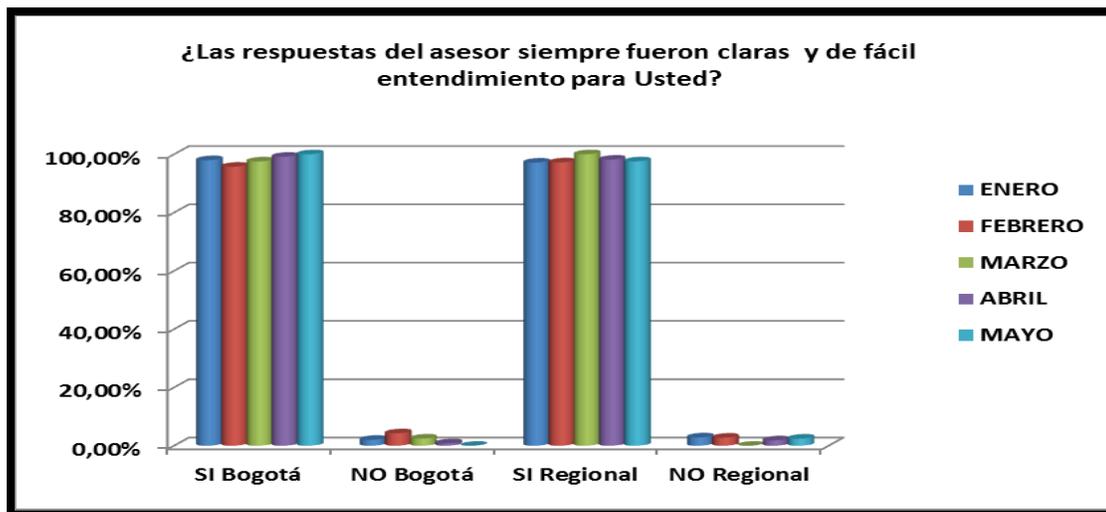


INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

6. ¿Cómo califica nuestros servicios?						
	BOGOTA			GRUPO REGIONAL DE PROTECCION		
	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%

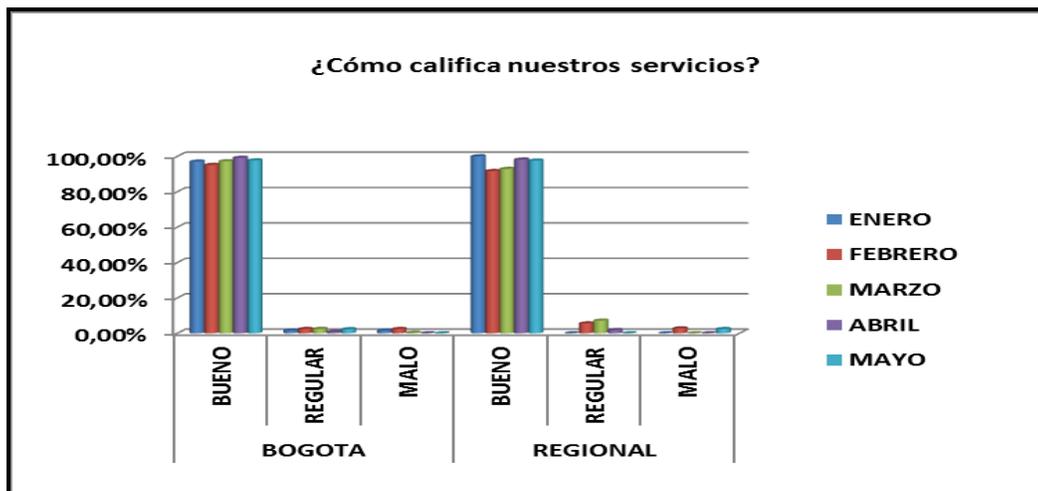


INFORME CONSOLIDADO

MAYO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

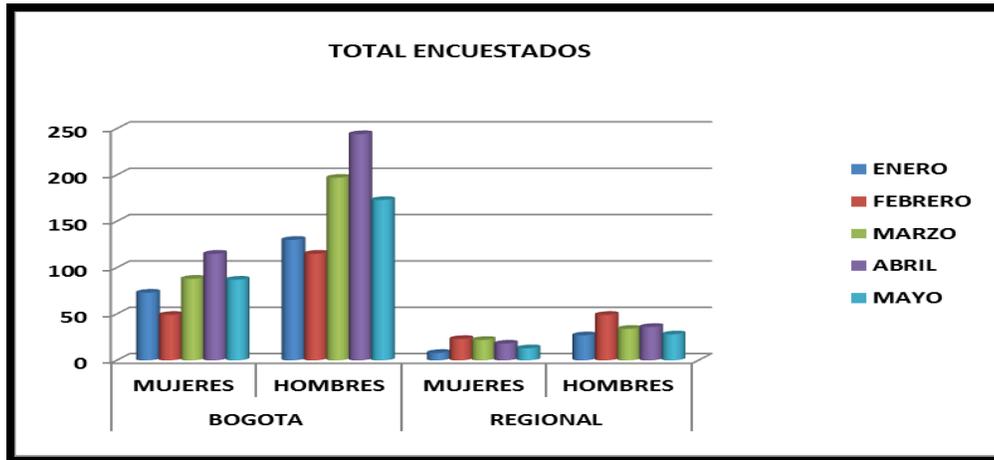


APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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

TOTAL ENCUESTADOS				
	BOGOTA		GRUPO REGIONAL DE PROTECCION	
	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

	INFORME CONSOLIDADO MAYO 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.

Del total de personas encuestadas durante el periodo de Enero a Mayo 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%	1,38%	4,16%	93,90%	4,26%	1,83%
MARZO	93,63%	5,45%	1,13%	97,83%	2,16%	0,00%
ABRIL	98,50%	1,50%	0,00%	99,28%	0,71%	0,00%
MAYO	100,00%	0,00%	0,00%	96,51%	3,00%	0,50%

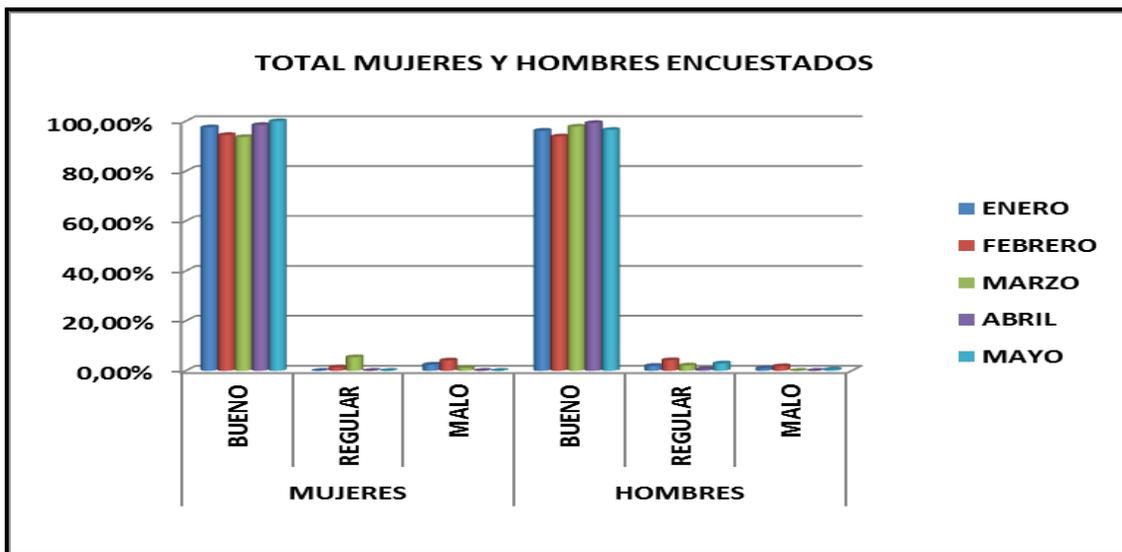


INFORME CONSOLIDADO

MAYO 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.