





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRS AGOSTO 2015
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

BOGOTÁ D.C



	INFORME CONSOLIDADO	
	AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PROPÓSITO

Para la UNP es primordial promover desde el interior de la institución las buenas practicas 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 ademas eficaz frente a las PQRS elevadas por los canales establecidos para tal fin en la institucion, lo cual redundo en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta la UNP.

2. ALCANCE

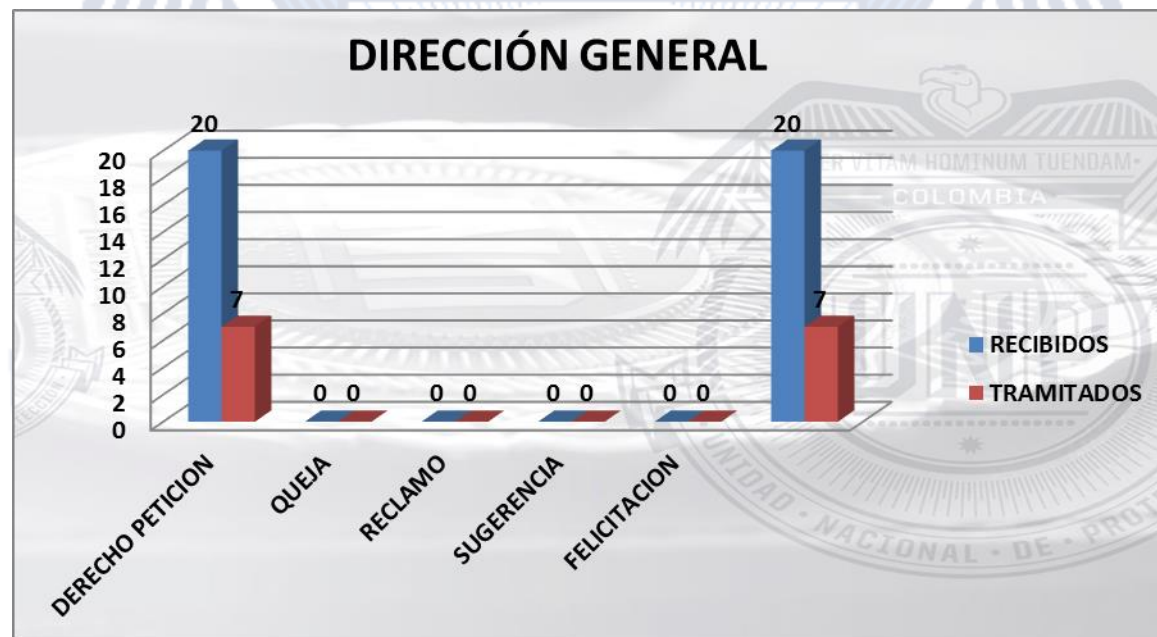
El presente informe refleja las PQRS elevadas ante la entidad en el mes de agosto del presente año de acuerdo a la información suministrada a esta Coordinación por parte del Área de Radicación y Correspondencia, a partir de las cuales se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.



	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS

3.1 DIRECCIÓN GENERAL

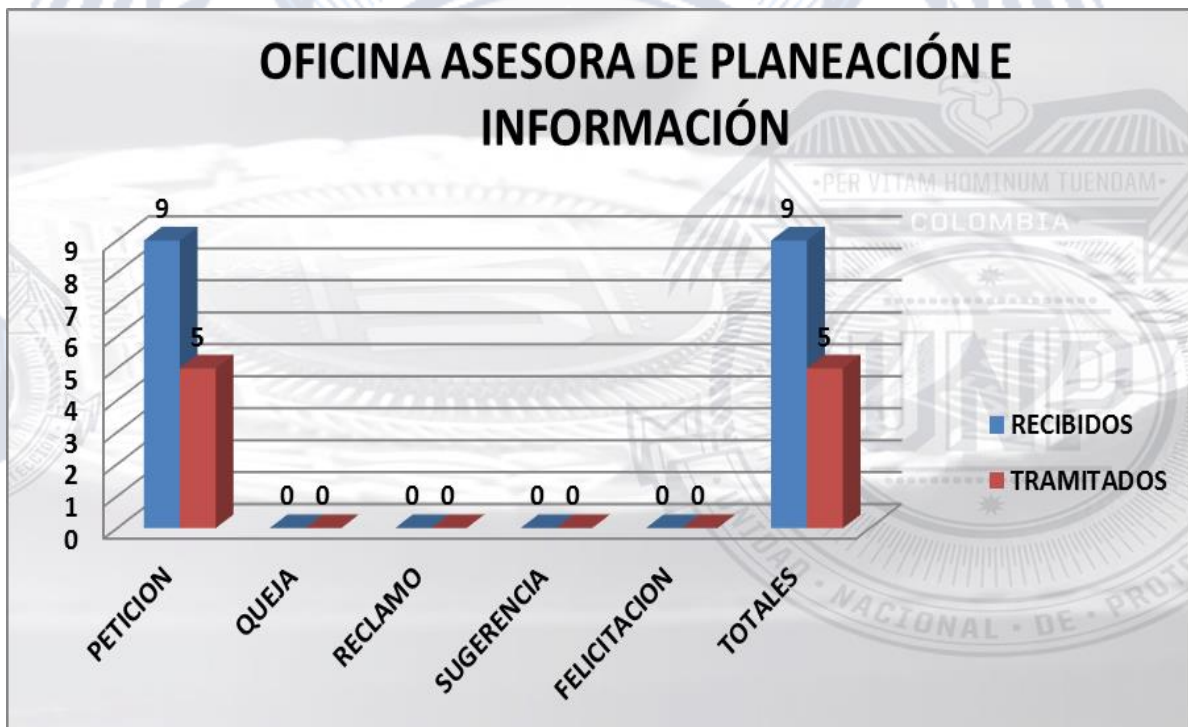
DIRECCION GENERAL						
AGOSTO	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	20	0	0	0	0	20
TRAMITADOS	7	0	0	0	0	7





	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.2 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

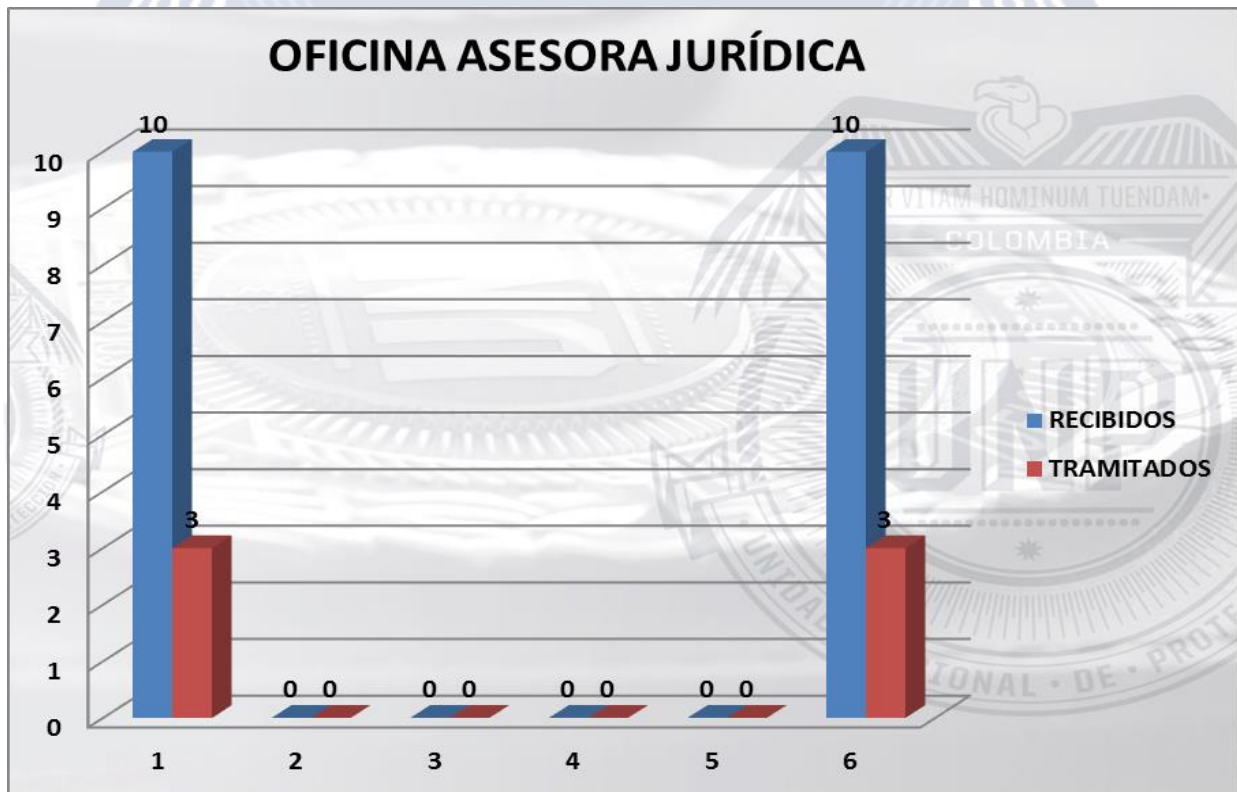
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	9	0	0	0	0	9
TRAMITADOS	5	0	0	0	0	5



	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.3 OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	10	0	0	0	0	10
TRAMITADOS	3	0	0	0	0	3





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

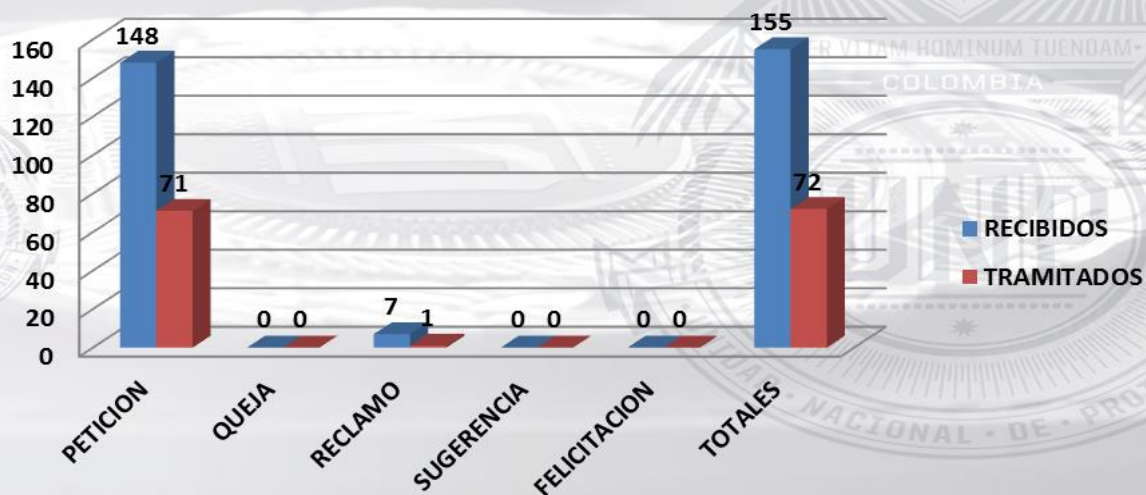




3.4 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	148	0	7	0	0	155
TRAMITADOS	71	0	1	0	0	72

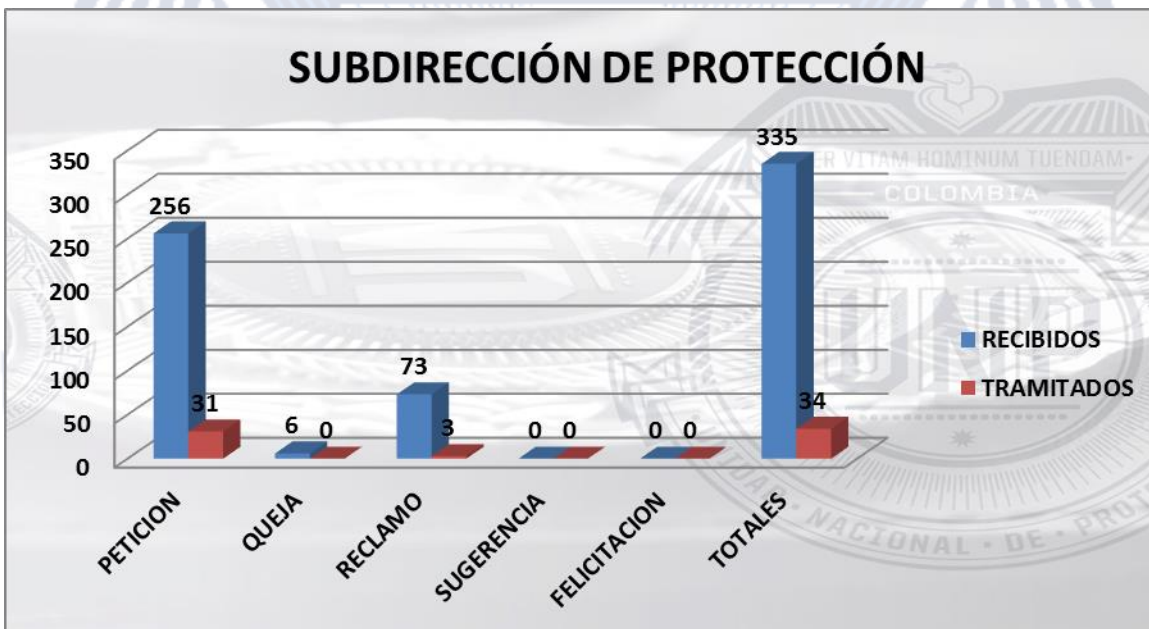
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO





	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.5 SUBDIRECCION DE PROTECCION

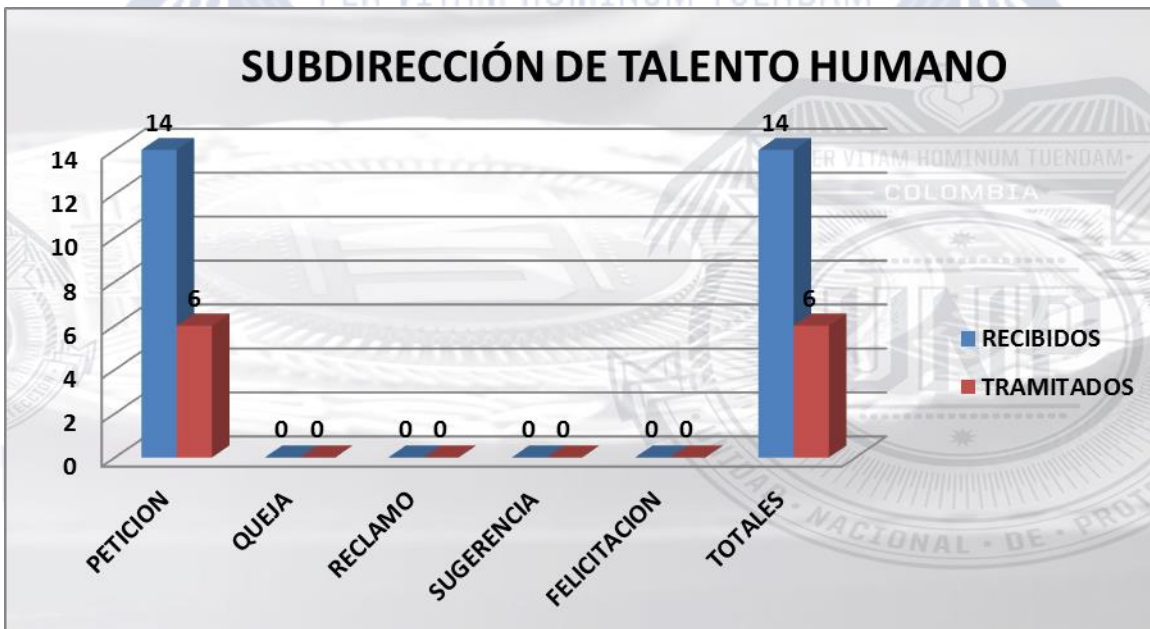
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	256	6	73	0	0	335
TRAMITADOS	31	0	3	0	0	34



	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	14	0	0	0	0	14
TRAMITADOS	6	0	0	0	0	6





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2015

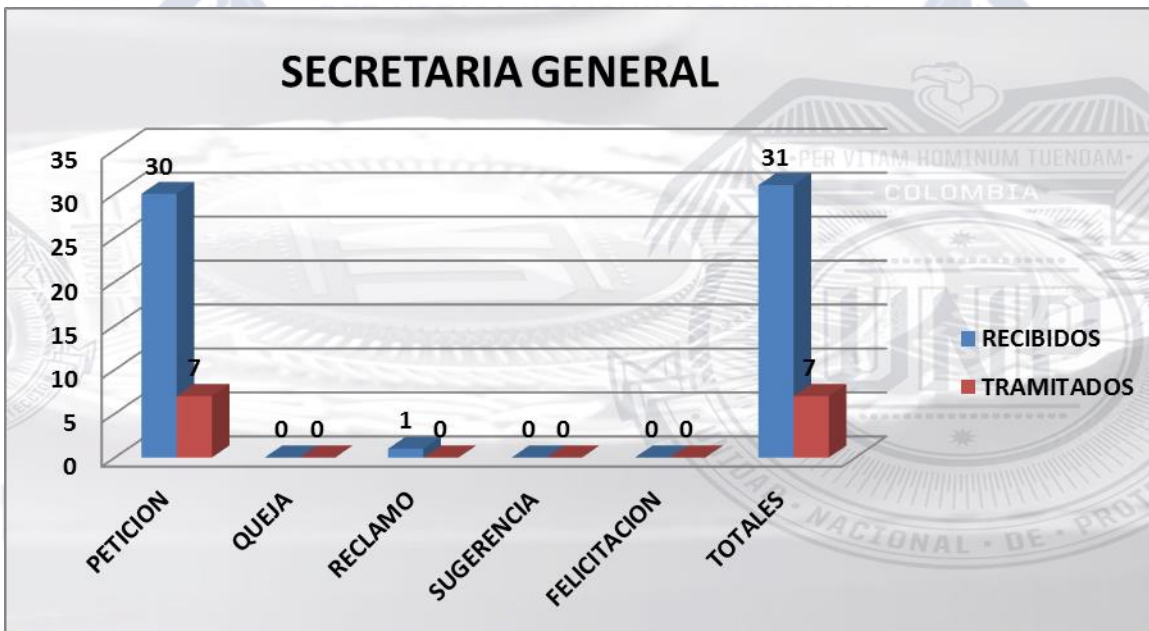
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.7 SECRETARIA GENERAL

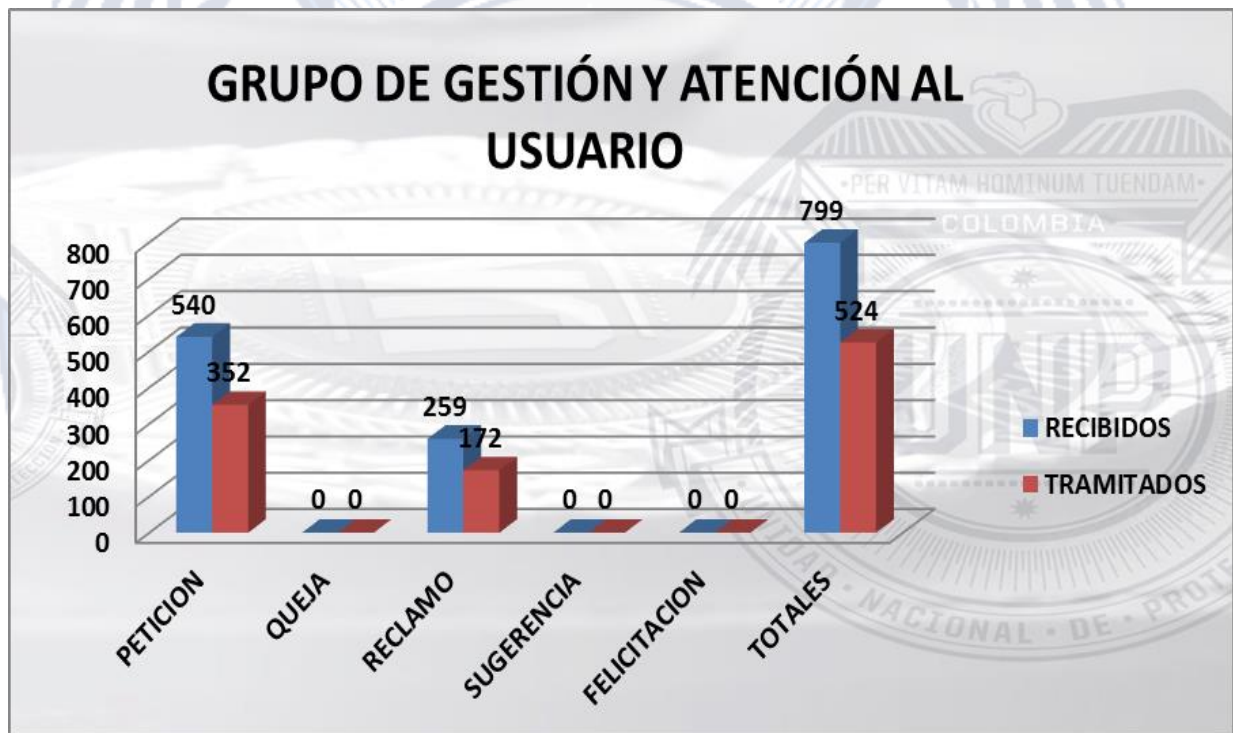
SECRETARIA GENERAL						
AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	30	0	1	0	0	31
TRAMITADOS	7	0	0	0	0	7





	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.8 GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

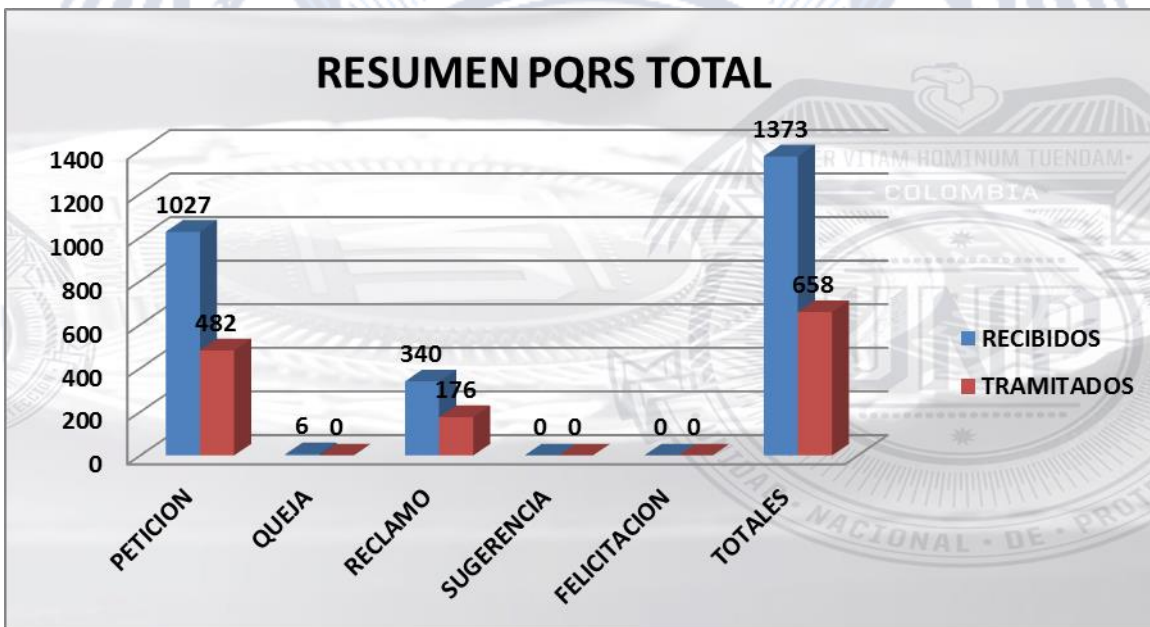
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	540	0	259	0	0	799
TRAMITADOS	352	0	172	0	0	524





	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

4. RESUMEN PQRS TOTAL

RESUMEN PQRS TOTAL						
AGOSTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1027	6	340	0	0	1373
TRAMITADOS	482	0	176	0	0	658



Fuente: Información suministrada por cada una de las dependencias de la UNP.

	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

5. ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio por parte del Grupo de Atención al Usuario hacia los solicitantes y beneficiarios del Programa que a bien tengan elevar una PQRS ante la institución, se ha creado e implementado la Encuesta de Satisfacción al Usuario, constituyéndose 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.

5.1 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.

5.2 FICHA TÉCNICA

5.2.1 Definición de las Variables a Evaluar



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

RAPIDEZ: Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario

DOMINIO: Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información entregada o manifestada al usuario.

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

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

	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

5.2.2 Preguntas Encuesta



- ¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?
- ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?
- ¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?
- ¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?
- ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para usted?
- ¿Cómo califica nuestro Servicio”

5.2.3 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 agosto de 2015.

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.

	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

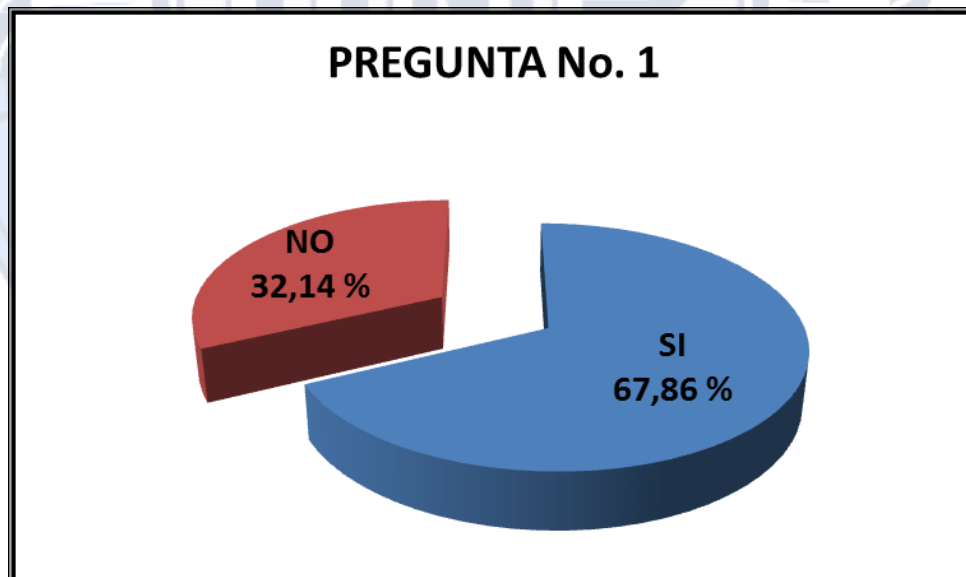
5.3 RESULTADO ENCUESTA.

5.3.1 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 56 personas encuestadas 38 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 67.86% de la población muestra.

Así las cosas solo el 32.14% elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	38	67,86
	NO	18	32,14
TOTAL		56	100,00





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



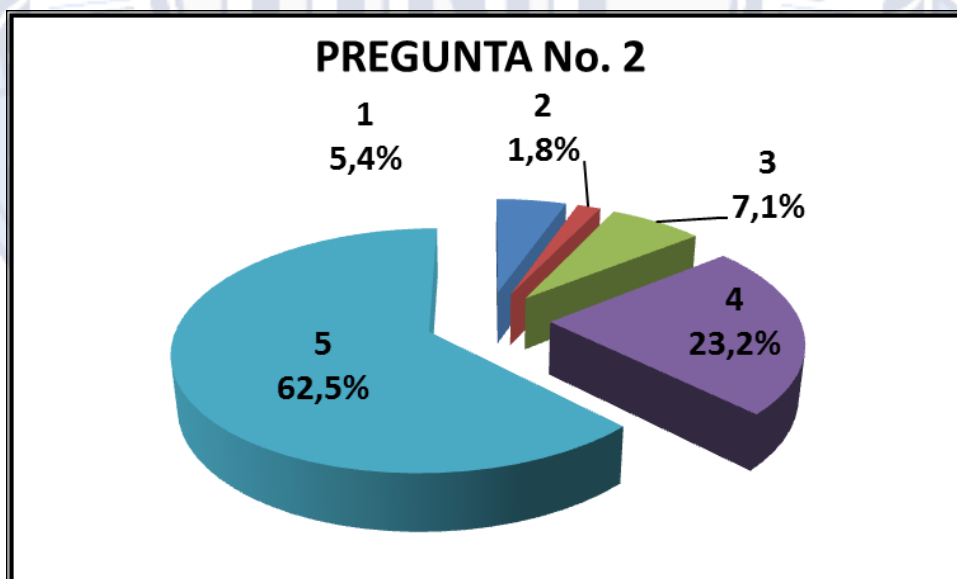
5.3.2 OPORTUNIDAD



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 86% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 4 y 5 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 14% de los encuestados no considera que fue oportuna la respuesta emitida por nuestro asesores.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	3	5,4
	2	1	1,8
	3	4	7,1
	4	13	23,2
	5	35	62,5
TOTAL	56	100,00	



	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

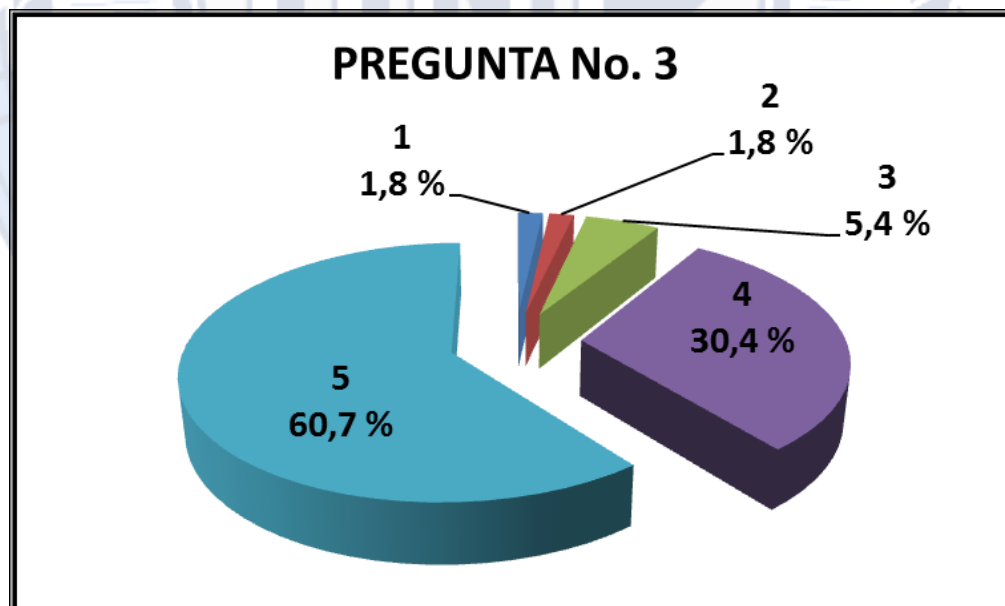
5.3.3 ORIENTACION



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, se pudo establecer que:

El 91% 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.

De tal manera, se observa que solo el 9% 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	1,8
	2	1	1,8
	3	3	5,4
	4	17	30,4
	5	34	60,7
TOTAL		56	100,00



	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

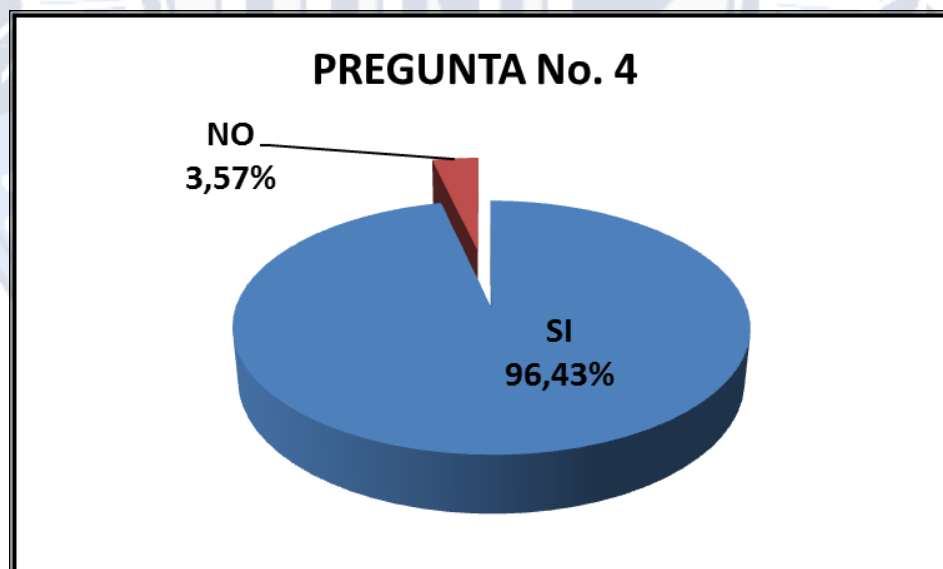
5.3.4 DOMINIO

En lo concerniente a la cuarta y quinta pregunta “¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?, ¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?” que están relacionadas con el dominio que tuvo cada uno de los asesores frente a las PQRS impetradas y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, 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 100% argumentó que las respuestas dadas por los asesores fueron claras y de facil entendimiento.

Por el contrario, solo el 4% de los encuestados manifestó que el contratista no contaba con la información necesaria para resolver su caso.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	54	96,43
	NO	2	3,57
TOTAL		56	100,00





INFORME CONSOLIDADO

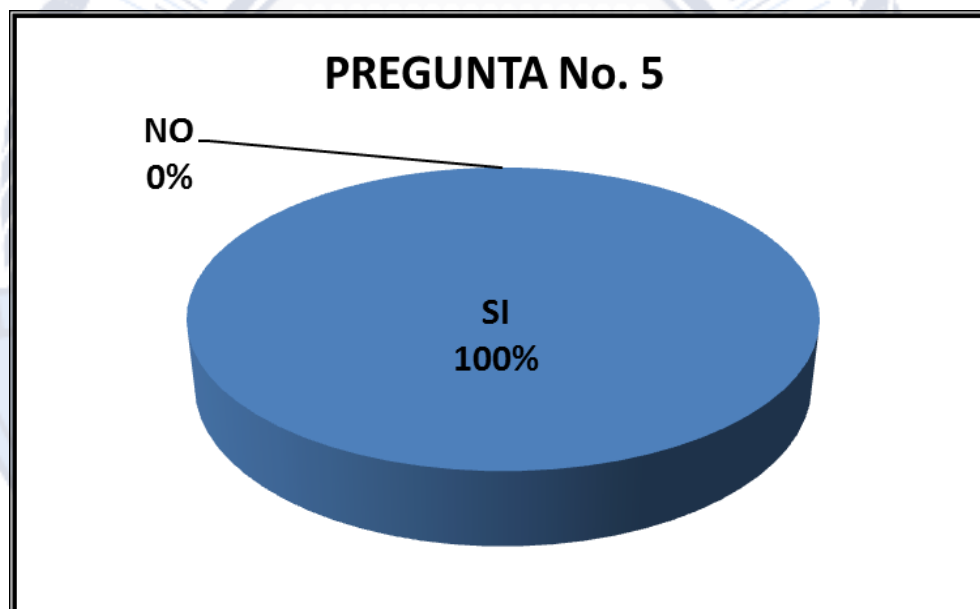
AGOSTO 2015



GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	56	100,00
	NO	0	0,00
TOTAL		56	100,00

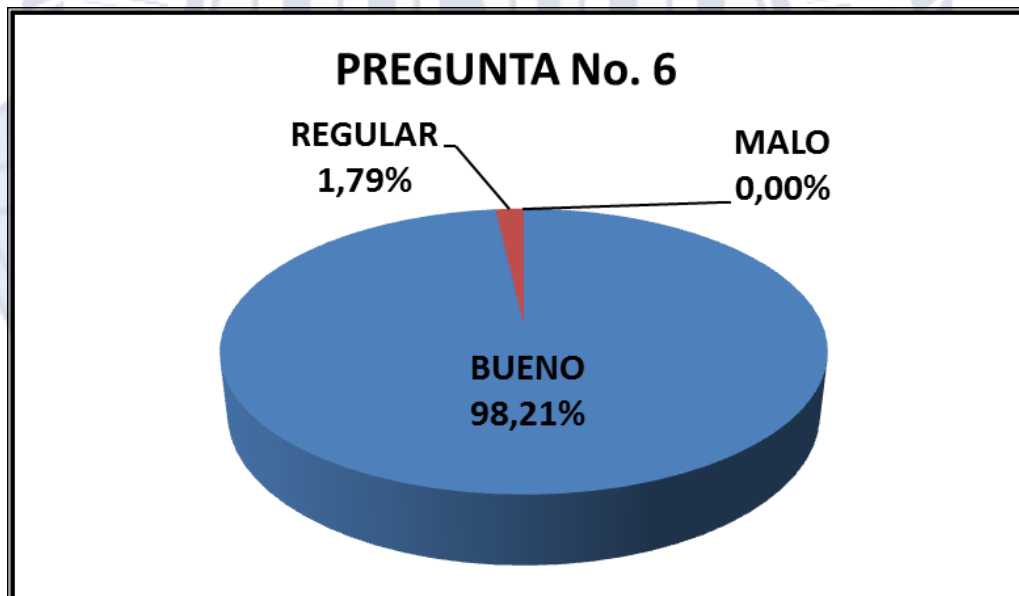




	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

5.3.5 SATISFACCION

Por último la sexta pregunta ¿Cómo califica nuestro servicio?, nos ayuda a determinar que el 98% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno y tan solo el 2% que es regular

PREGUNTA 6			
¿Cómo clasifica nuestro servicio?	B	55	98,21
	R	1	1,79
	M	0	0,00
TOTAL		56	100,00



	INFORME CONSOLIDADO AGOSTO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

6. 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% 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.

7. 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 solicitará 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 primera 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.

Elaboró: Aura Teresa Sierra – Oficial de Protección
 Jessica Arroyave Arias- Técnico Administrativo
 Revisó: Nazly Esmeralda Salinas Camargo – Coordinadora Grupo Atención al Usuario
 Aprobó: María Jimena Yañez Gelvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.