



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQRS AGOSTO 2016
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO -GAU**

BOGOTÁ D.C



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TABLA DE CONTENIDO

	Página
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS MES AGOSTO.....	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
3.1 RESUMEN DERECHOS DE PETICION, PETICIÓN CONSULTA, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) AGOSTO DE 2016.....	11
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE AGOSTO.....	12
5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE AGOSTO.....	13
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE ENERO A AGOSTO.....	14
6.1 OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS.....	14
6.2 FLUJO PQRS.....	15
7. INFORME Y ANALISIS ENCUESTAS ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
7.1 INFORME Y ANÁLISIS NIVEL CENTRAL.....	16
7.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	36
8 COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (ENERO - AGOSTO DE 2016).....	48



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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 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.

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

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE AGOSTO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de agosto, se contabilizaron las PQRS del mes de Julio que debieron contestarse en el mes de agosto, y las del mes de agosto para contestar en este mismo mes, las cuales suman **830** PQRS.

Así las cosas, de las **830** PQRS para contestar en términos en el mes de agosto, fueron respondidas **689**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **83 %** de las señaladas.

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

51 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Julio 2016

15 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de junio 2016

12 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de mayo 2016

02 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de abril 2016

01 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de marzo de 2016

05 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de febrero de 2016

01 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.



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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 agosto y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **861** PQRS recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuestas se toma el número total de PQRS para responder en el mes de agosto de 2016, 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						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	17	0	0	0	0	17
GESTIONADOS	10	0	0	0	0	10
RESPUESTA SIN TRAMITAR	2	0	0	0	0	2
EN GESTION	5	0	0	0	0	5





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	446	0	1	0	0	447
GESTIONADOS	428	0	1	0	0	429
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	18	0	0	0	0	18



c. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	18	0	0	0	0	18
GESTIONADOS	9	0	0	0	0	9
RESPUESTA SIN TRAMITAR	5	0	0	0	0	5
EN GESTION	4	0	0	0	0	4



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
AGOSTO	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





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

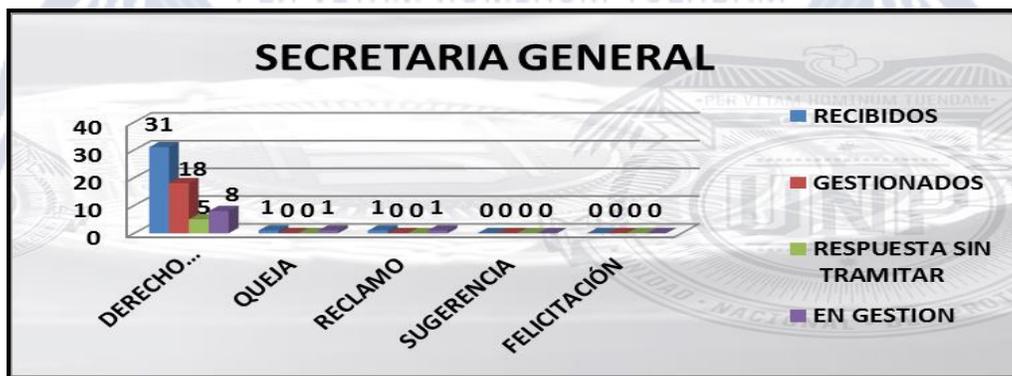
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	31	1	1	0	0	33
GESTIONADOS	18	0	0	0	0	18
RESPUESTA SIN TRAMITAR	5	0	0	0	0	5
EN GESTION	8	1	1	0	0	10



f. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	230	1	2	0	0	233
GESTIONADOS	68	1	0	0	0	69
RESPUESTA SIN TRAMITAR	36	0	0	0	0	36
EN GESTION	126	0	2	0	0	128



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	80	4	10	0	0	94
GESTIONADOS	62	2	8	0	0	72
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	17	2	2	0	0	21





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	18	0	0	0	0	18
GESTIONADOS	18	0	0	0	0	18
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	0	0	0	0	0	0





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

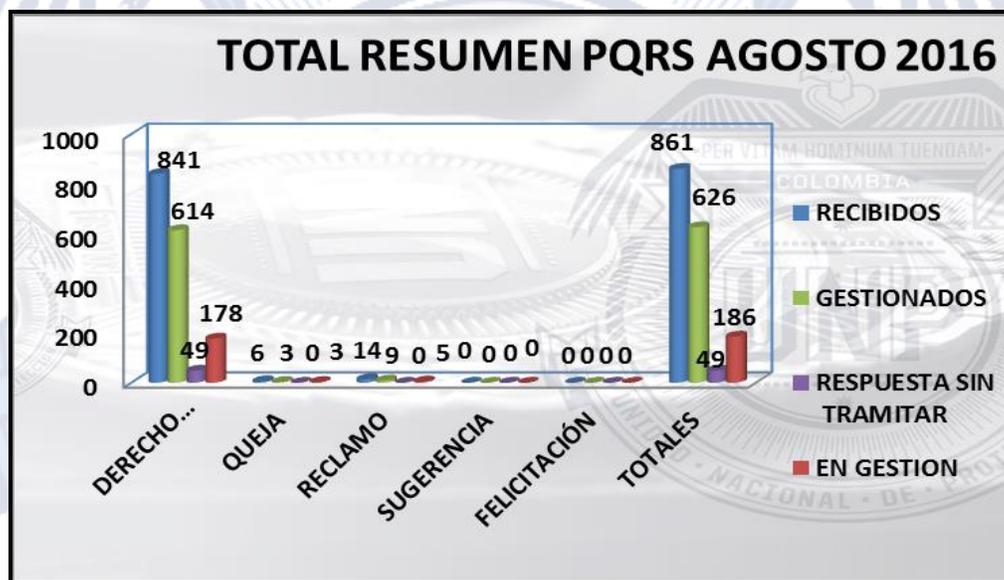
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN TOTAL DE PQRS DEL MES AGOSTO DE 2016						
AGOSTO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	841	6	14	0	0	861
GESTIONADOS	614	3	9	0	0	626
RESPUESTA SIN TRAMITAR	49	0	0	0	0	49
EN GESTION	178	3	5	0	0	186



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.



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

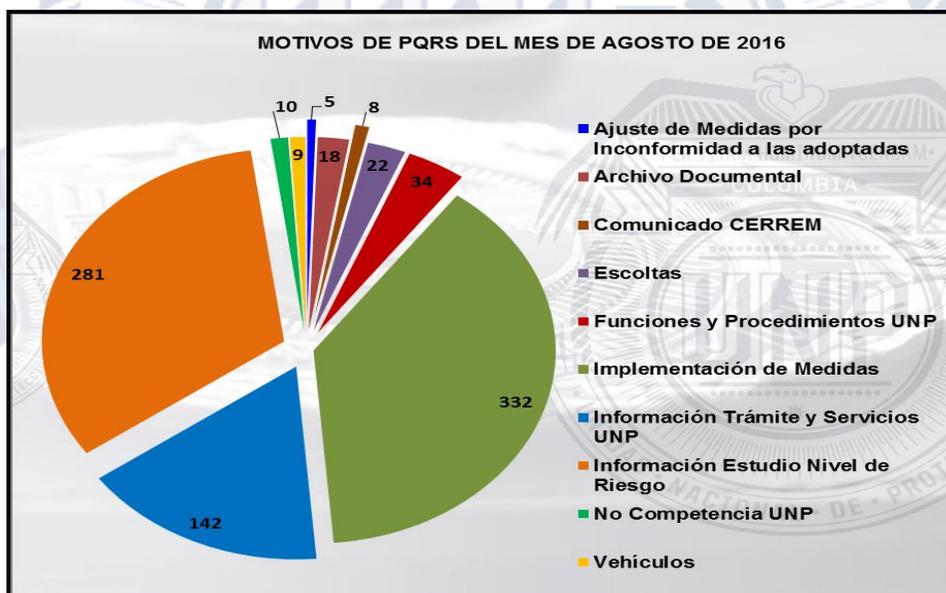
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE AGOSTO 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	5
Archivo Documental	18
Comunicado CERREM	8
Escoltas	22
Funciones y Procedimientos UNP	34
Implementación de Medidas	332
Información Trámite y Servicios UNP	142
Información Estudio Nivel de Riesgo	281
No Competencia UNP	10
Vehículos	9
TOTAL, MOTIVOS	861





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

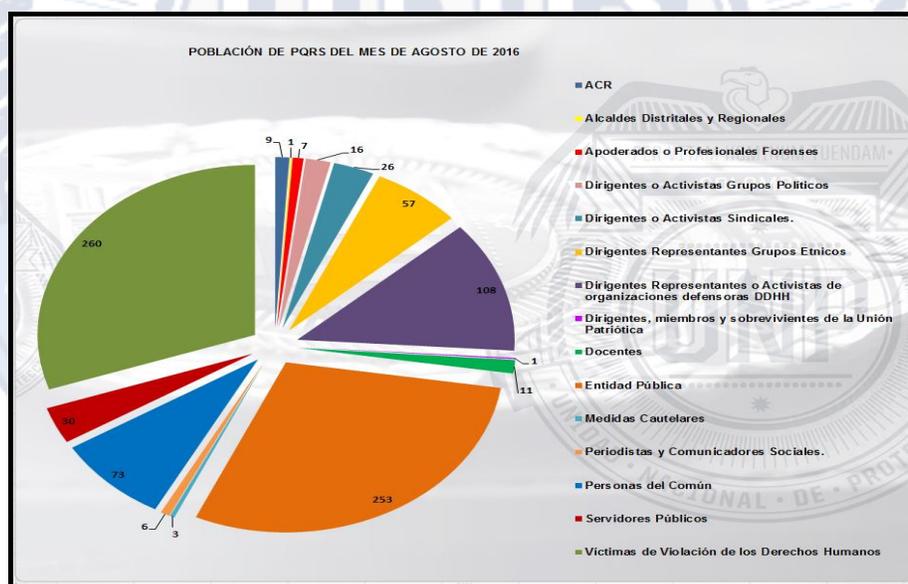
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE AGOSTO 2016	
POBLACIÓN	FRECUENCIA
ACR	9
Alcaldes Distritales y Regionales	1
Apoderados o Profesionales Forenses	7
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	16
Dirigentes o Activistas Sindicales.	26
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	57
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	108
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	1
Docentes	11
Entidad Pública	253
Medidas Cautelares	3
Periodistas y Comunicadores Sociales.	6
Personas del Común	73
Servidores Públicos	30
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	260
TOTAL	861





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



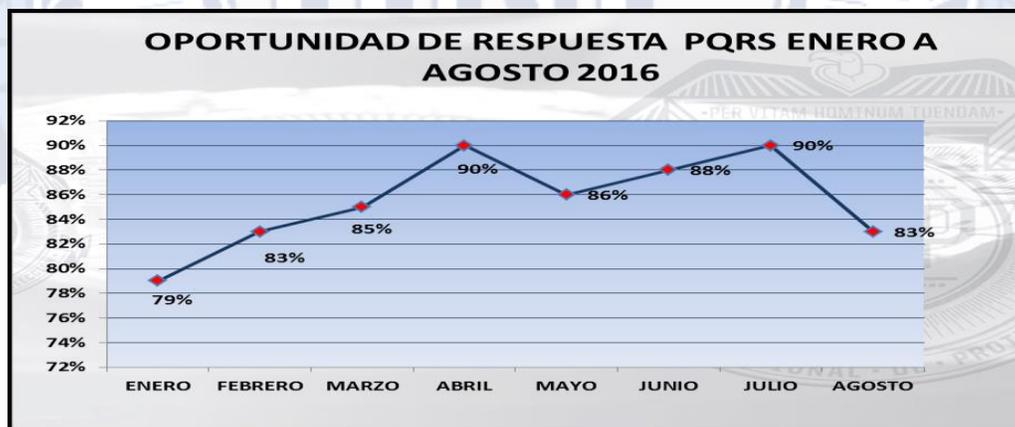
6. COMPARATIVO PQRS (ENERO A AGOSTO DE 2016)

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	JULIO	REPORTE JULIO	AGOSTO	REPORTE AGOSTO
		(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	88%	710	90%	689
	744		1015		888		1002		851		1049		789		830		





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



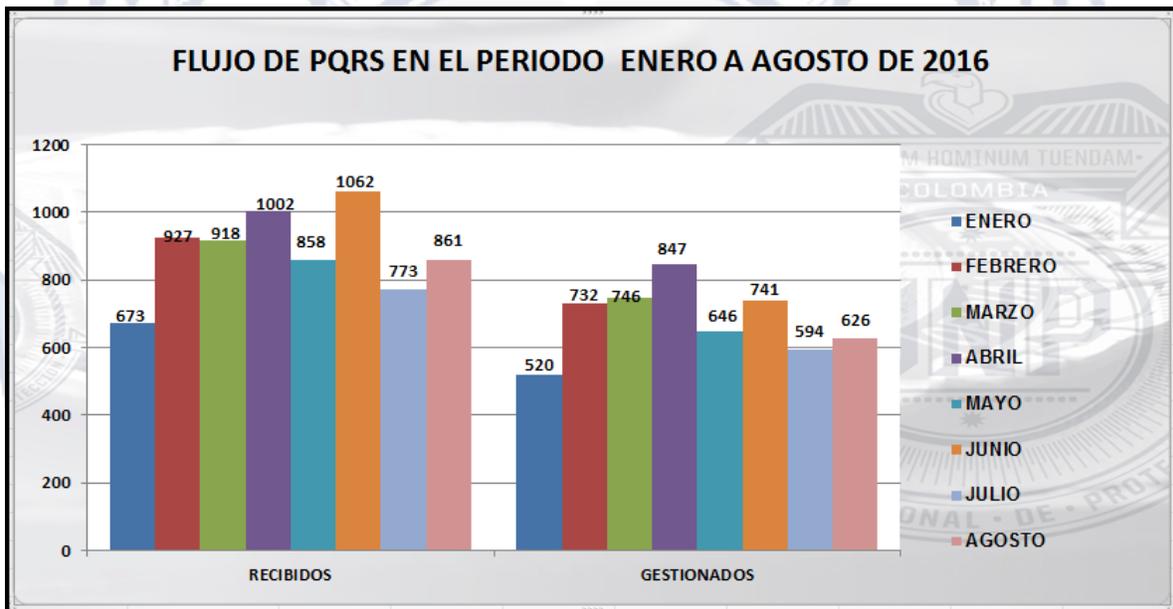
6.2 FLUJO PQRS

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

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2016

PQRS	MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
	RECIBIDOS	673	927	918	1002	858	1062	773	861
GESTIONADOS	520	732	746	847	646	741	594	626	

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A AGOSTO DE 2016





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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?
- ¿ 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?



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 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 agosto 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° AGOSTO 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS BOGOTÁ AGOSTO 2016								
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo
1	NO	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
2	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
3	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
4	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



5	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
6	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
7	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
8	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
9	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
10	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
11	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
12	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
13	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	M
14	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	M
15	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
16	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	M
17	NO	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M
18	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
19	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M
20	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
21	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
22	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
23	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
24	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
25	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
26	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
27	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
28	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
29	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
30	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
31	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
32	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



33	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
34	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
35	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
36	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
37	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
38	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
39	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
40	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
41	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
42	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
43	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
44	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
45	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
46	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
47	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
48	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
49	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
50	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
51	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
52	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
53	NO	3	3	SI	SI	3	BUENO	M
54	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
55	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
56	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
57	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
58	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
59	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
60	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



61	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
62	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
63	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
64	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
65	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
66	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
67	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
68	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
69	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
70	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
71	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
72	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
73	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
74	NO	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
75	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
76	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
77	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
78	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
79	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
80	SI	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
81	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
82	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
83	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
84	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
85	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
86	SI	5	5	SI	SI	1	BUENO	F
87	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
88	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



89	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
90	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
91	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
92	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
93	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
94	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
95	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
96	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
97	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
98	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
99	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
100	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
101	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
102	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
103	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
104	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
105	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
106	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
107	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
108	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
109	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
110	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
111	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
112	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
113	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
114	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
115	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
116	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



117	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
118	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
119	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
120	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
121	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
122	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
123	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
124	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
125	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
126	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
127	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
128	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
129	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
130	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
131	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
132	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
133	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
134	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
135	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
136	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
137	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
138	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
139	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
140	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
141	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
142	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
143	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
144	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



145	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
146	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
147	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
148	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
149	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
150	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
151	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
152	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
153	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
154	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
155	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
156	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
157	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
158	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
159	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
160	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
161	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
162	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
163	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
164	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
165	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
166	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
167	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
168	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
169	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
170	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
171	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
172	SI	5	3	SI	SI	3	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



173	SI	5	3	SI	SI	5	BUENO	M
174	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
175	SI	4	4	SI	N	3	REGULAR	M
176	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
177	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
178	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
179	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
180	SI	5	5	SI	SI	3	REGULAR	M
181	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
182	SI	5	5	SI	SI	5	REGULAR	M
183	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
184	SI	4	3	NO	SI	3	BUENO	M
185	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
186	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
187	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
188	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
189	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
190	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
191	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
192	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
193	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
194	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	F
195	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
196	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
197	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
198	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
199	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
200	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



201	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
202	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
203	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
204	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
205	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
206	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
207	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
208	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
209	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
210	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
211	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
212	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
213	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
214	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
215	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
216	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
217	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
218	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
219	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
220	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
221	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
222	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
223	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
224	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
225	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
226	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
227	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
228	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



229	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
230	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
231	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
232	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
233	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
234	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
235	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	F
236	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M

RESULTADO ENCUESTA.

PARTICIPACIÓN

Frente a la primera pregunta “¿ Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?, la cual esta relacionada con la variable de Participación, se pudo establecer que de las 236 personas encuestadas 178 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 75.42% de la población muestra.

Así las cosas solo el 24.58 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	178	75,42%
	NO	58	24,58%
TOTAL		236	100,00%

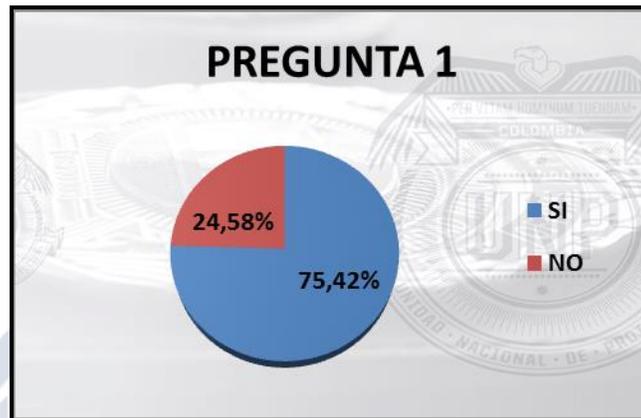


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

El 97.46% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

Se vislumbra que tan solo el 2.54% 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	0	0,00%
	3	6	2,54%
	4	172	72,88%
	5	58	24,58%
TOTAL		236	100,00%

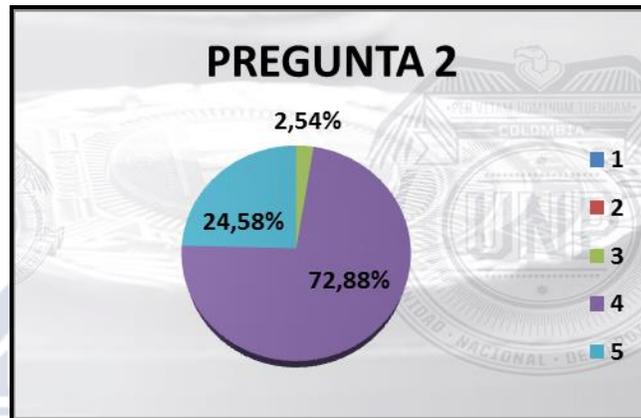


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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 97.03% 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 2.97% 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	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	7	2,97%
	4	139	58,90%
	5	90	38,13%
TOTAL		236	100,00%

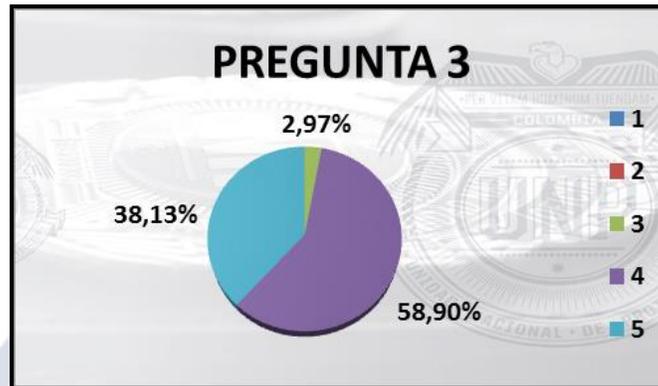


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

El 99.58% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 99,58% 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	235	99,58%
	NO	1	0,42%
TOTAL		236	100,00%

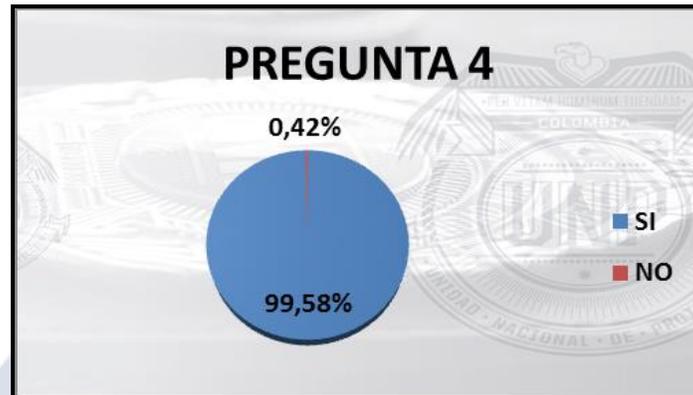


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

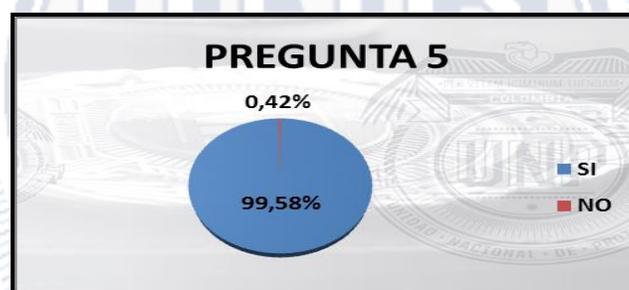
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	235	99,58%
	NO	1	0,42%
TOTAL		236	100,00%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 236 personas encuestadas el 72.88% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 27.12% restantes no se encuentra satisfecho con ellos.



INFORME CONSOLIDADO

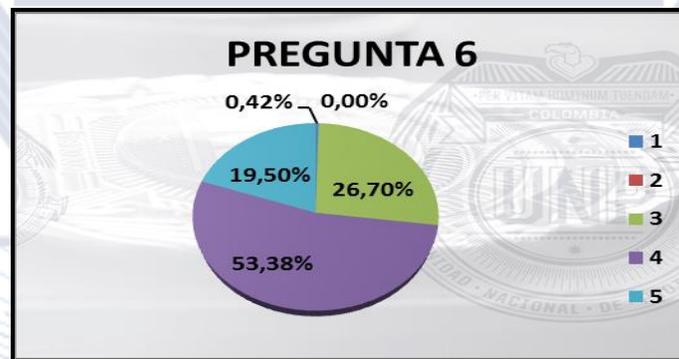
AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 6			
¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	0,42%
	2	0	0,00%
	3	63	26,70%
	4	126	53,38%
	5	46	19,50%
TOTAL		236	100,00%



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 97.88% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.12% lo califica como Regular y ninguno de los encuestados lo califica como Malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	231	97,88%
	R	5	2,12%
	M	0	0,00%
TOTAL		236	100,00%

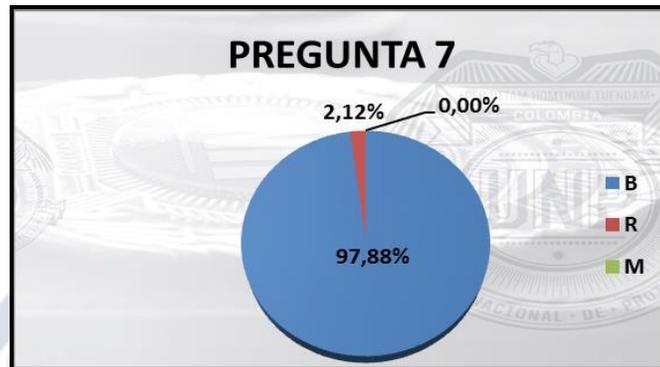


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 236 encuestas realizadas, se tiene que 176 son hombres que corresponde a un 74,58% y 60 son mujeres, correspondiendo al 25,42% del total de los encuestados durante el mes de Agosto.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	60	25,42%
HOMBRES	176	74,58%
TOTAL	236	100,00%

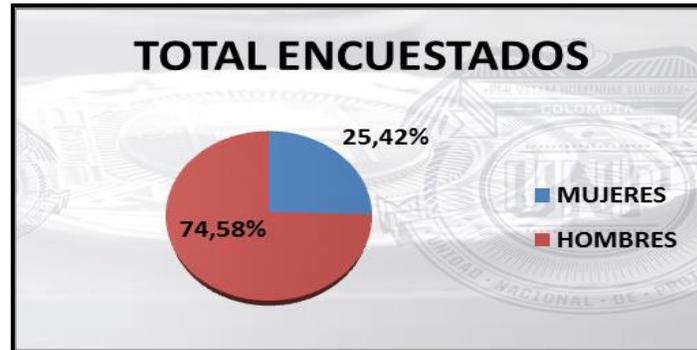


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

De las 236 personas encuestadas en el mes de Agosto del presente año, 60 son mujeres, correspondiendo al 25.42% 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	60	100%
	R	0	0,00%
	M	0	0,00%
TOTAL		60	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	171	97,16%
	R	5	2,84%
	M	0	0,00%
TOTAL		176	100,00%

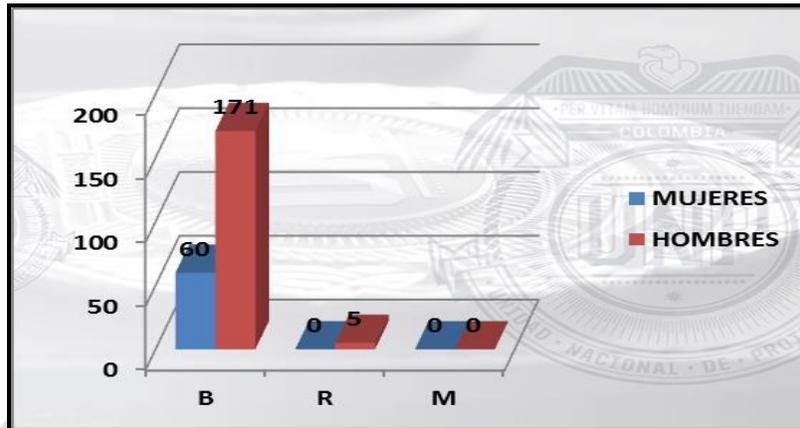


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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 75.42% 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 25.42% 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 236 personas encuestadas el 72.88% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 27.12 restantes no se encuentran satisfechos con ellos.



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



7.2 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN

Como es de suma importante 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 Agosto se consolidó la encuesta de satisfacción a cada una de las personas atendidas, realizando un total de 58 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 AGOSTO DE 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP AGOSTO 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	F	MEDELLIN
2	SI	3	4	SI	SI	5	BUENO	M	MEDELLIN
3	NO	5	3	SI	SI		BUENO	M	IBAGUE
4	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
5	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	IBAGUE
6	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	IBAGUE
7	SI	5	5	SI	SI		BUENO	M	BUCARAMANGA
8	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUCARAMANGA
9	SI	2	2	SI	SI	1	REGULAR	F	BUCARAMANGA
10	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	B/BERMEJA
11	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	B/BERMEJA
12	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	B/BERMEJA



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



13	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	B/BERMEJA
14	SI	4	4	SI	SI	4	REGULAR	M	B/BERMEJA
15	SI	4	3	SI	SI	4	REGULAR	M	B/BERMEJA
16	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
17	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
18	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
19	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	CUCUTA
20	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M	CUCUTA
21	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	CUCUTA
22	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	CUCUTA
23	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F	CUCUTA
24	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
25	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
26	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	CUCUTA
27	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	M	B/VENTURA
28	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	B/VENTURA
29	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/VENTURA
30	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	B/VENTURA
31	SI			SI			BUENO	M	B/VENTURA
32	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/VENTURA
33	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	B/VENTURA
34	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/VENTURA
35	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	B/QUILLA
36	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	B/QUILLA
37	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/QUILLA
38	NO	3	4	SI	SI	2	REGULAR	F	B/QUILLA
39	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	B/QUILLA
40	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M	B/QUILLA



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



41	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	B/QUILLA
42	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/QUILLA
43	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	B/QUILLA
44	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F	B/QUILLA
45	si	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	B/QUILLA
46	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	B/QUILLA
47	SI	1	5	SI	SI	4	REGULAR	F	B/QUILLA
48	SI	1		SI	SI		BUENO	M	VILLAVICENCIO
49	SI	3	3	SI	SI		BUENO	M	VILLAVICENCIO
50	SI	5	4	SI	SI		REGULAR	F	VILLAVICENCIO
51	SI	4	5	SI	SI		BUENO	M	VILLAVICENCIO
52	NO	5	5	SI	SI		BUENO	M	VILLAVICENCIO

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 52 personas encuestadas el 13.46% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 86.54% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	7	13,46%
	NO	45	86,54%
TOTAL		52	100,00%

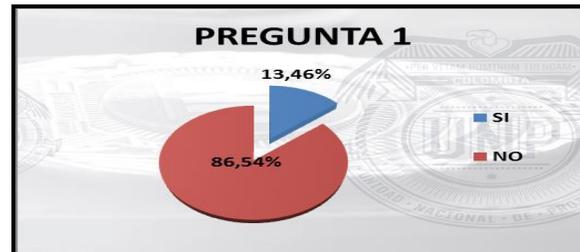


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



OPORTUNIDAD

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

El 82% 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. Y solo una persona de los encuestados no contesto la pregunta.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	4%
	2	1	2%
	3	6	12%
	4	14	27%
	5	28	55%
TOTAL		51	100%

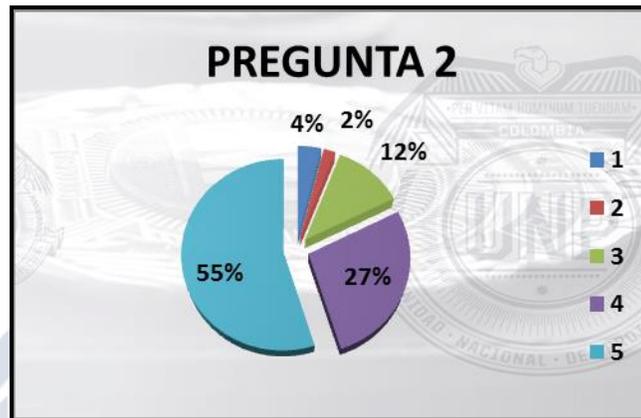


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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 88% 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, el 12% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida, y dos de las personas encuestadas no respondieron esta pregunta.

PREGUNTA 3		
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	0,00%
	2	2,00%
	3	10,00%
	4	30,00%
	5	58,00%
TOTAL	50	100,00%

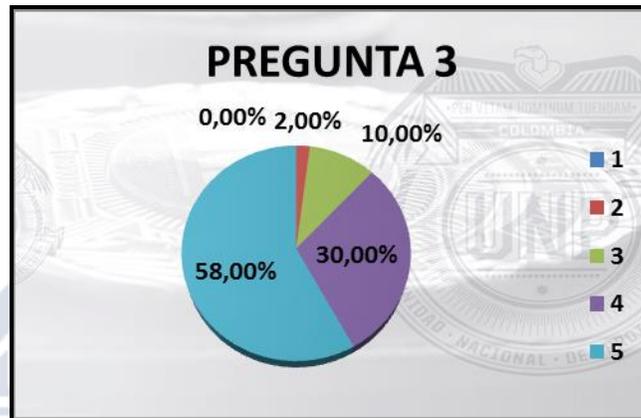


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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. Para la pregunta No. 5, es necesario aclarar que una persona no contestó la pregunta.

PREGUNTA 4			
¿El funcionario y/o contratista contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes?	SI	52	100%
	NO	0	0,00%
TOTAL		52	100,00%

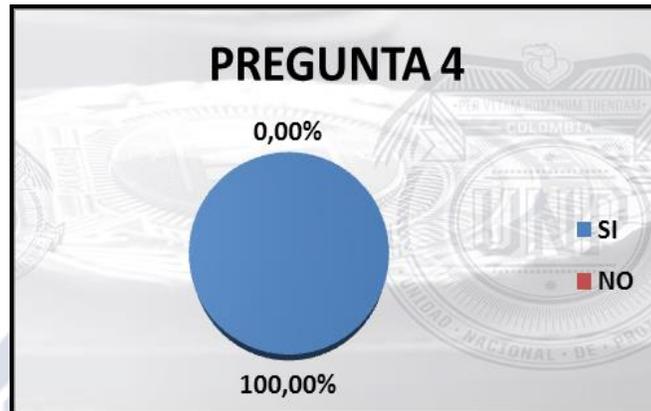


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

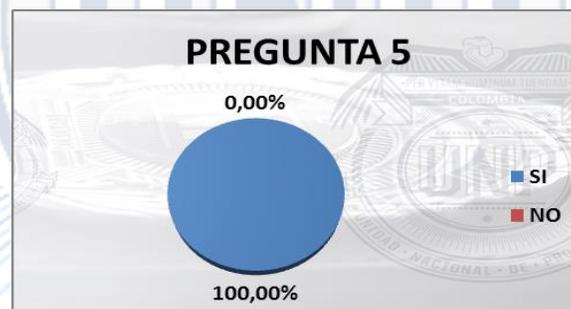
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	51	100%
	NO	0	0,00%
TOTAL		51	100,00%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefonica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 52 personas



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

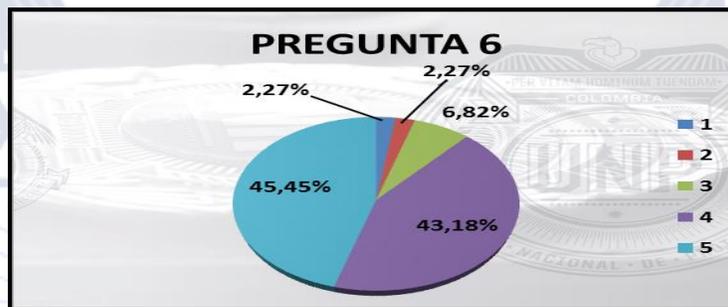
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



encuestadas el 88.63% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 11.36% restantes no se encuentra satisfecho con ellos. Es importante resaltar que ocho (8) personas del total encuestado, no respondieron esta pregunta.

¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?	1	1	2,27%
	2	1	2,27%
	3	3	6,82%
	4	19	43,18%
	5	20	45,45%
TOTAL		44	100,00%



SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 84.62% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 15,38% lo califican como Regular y ninguno lo califica como Malo.

PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	44	84,62%
	R	8	15,38%
	M	0	0,00%
TOTAL		52	100,00%

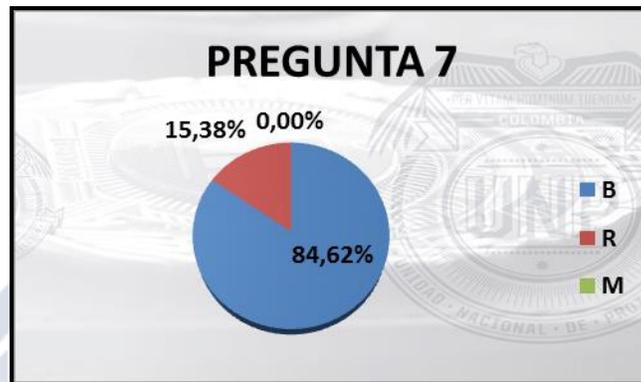


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

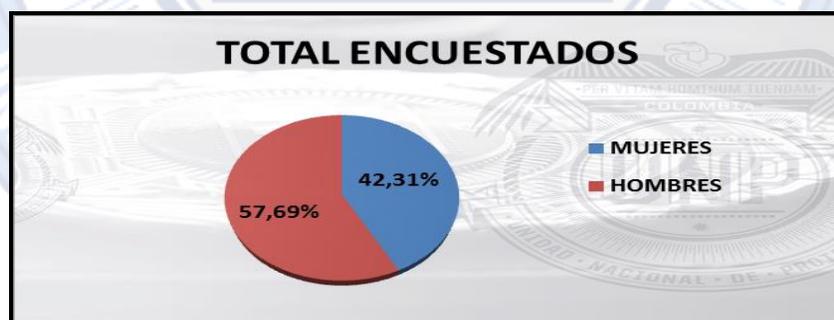
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



CANTIDAD DE HOMBRES Y MUJERES QUE CALIFICARON NUESTRO SERVICIO

En lo concerniente a “¿Cantidad de hombres y mujeres que calificaron nuestro servicio? De las 58 encuestas realizadas en los diferentes GURP, se tiene que 31 son hombres que corresponde a un 53.45% y 27 son mujeres y corresponde al 46.55% del total de los encuestados durante el mes de Agosto.

TOTAL, ENCUESTADOS		
MUJERES	27	46,55%
HOMBRES	31	53,45%
TOTAL	58	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

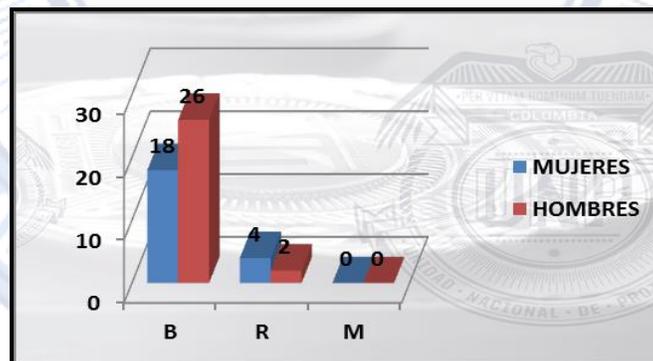


PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO EN LAS REGIONALES.

De las 52 personas encuestadas en el mes de Agosto del presente año, 22 son mujeres, correspondiendo al 57,69% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 81.82%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	18	81,82%
	R	4	18,18%
	M	0	0,00%
TOTAL		22	100,00%

PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	26	86,67%
	R	4	13,33%
	M	0	0,00%
TOTAL		30	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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. 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 86,54% 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 uno de los Grupos Regionales de Protección 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.



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (ENERO - AGOSTO DE 2016)

A continuación, se presentan los datos estadísticos comparativos de los siete 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 JULIO DE 2016		
	BOGOTA	REGIONALES
ENERO	203	35
FEBRERO	164	72
MARZO	285	56
ABRIL	359	54
MAYO	260	41
JUNIO	209	50
JULIO	204	58
AGOSTO	236	52
TOTAL	1920	418

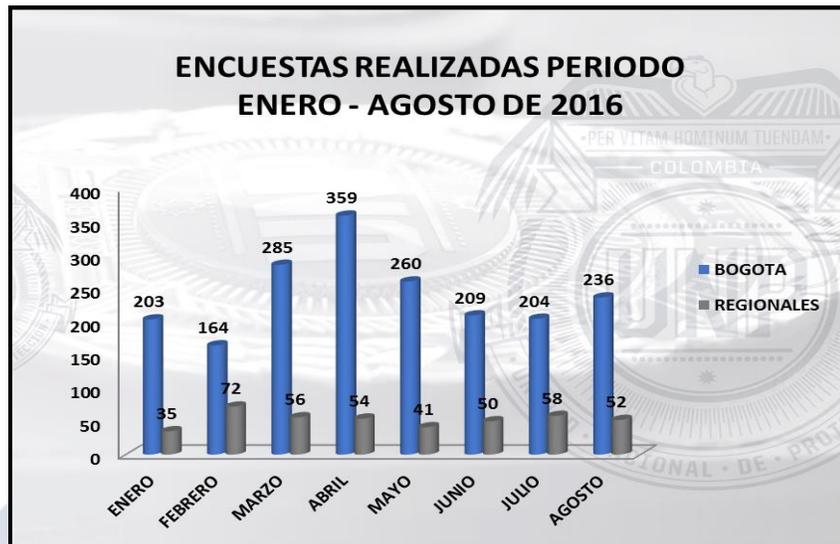


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



➤ RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

PARTICIPACIÓN

1. ¿Ha hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?				
	SI BOGOTA	SI REGIONAL	NO BOGOTA	NO REGIONAL
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%
JULIO	76,96%	77,59%	23,04%	22,41%
AGOSTO	75,42%	13,46%	24,58%	86,54%

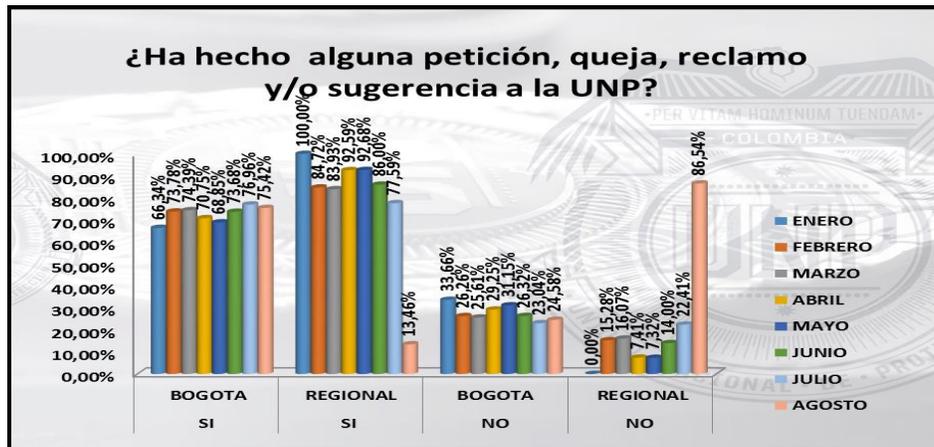


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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%
JUNIO	0,48%	0,96%	1,91%	52,63%	44,02%
JULIO	0,00%	1,47%	2,45%	58,33%	37,75%
AGOSTO	0,00%	0,00%	2,54%	72,88%	24,58%

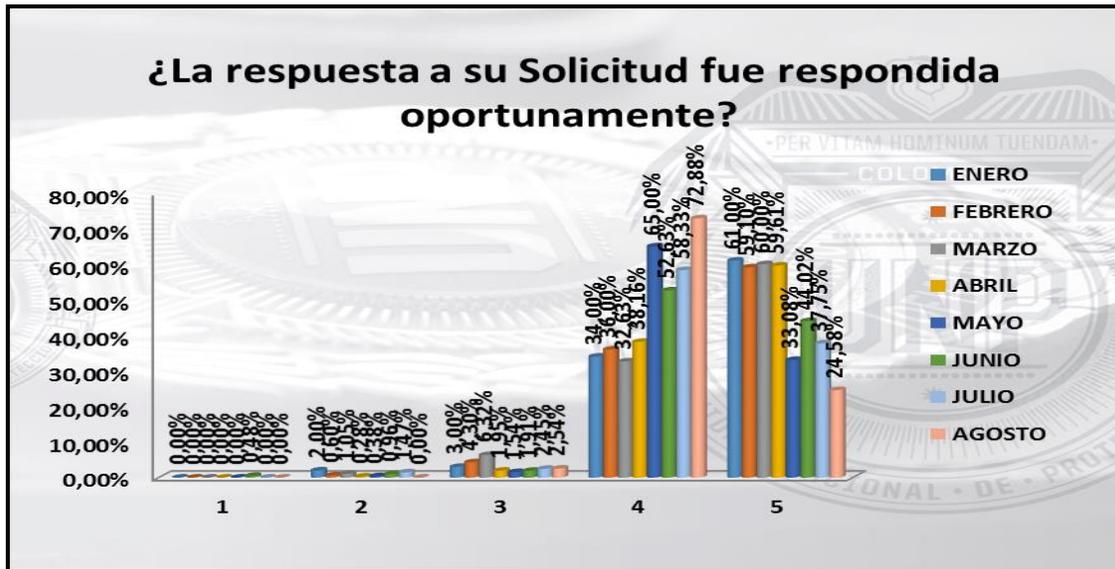


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo atinente a la segunda pregunta “¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?”, la cual esta relacionada con la Oportunidad en la respuesta a PQRS y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5 siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, con las personas encuestadas en los diferentes **Grupos Regionales de Proteccion 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%
JULIO	3,00%	2,00%	5,00%	45,00%	45,00%
AGOSTO	4,00%	2,00%	12,00%	27,00%	55,00%



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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, para Bogotá observamos:

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%	2,10%	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	0,48%	1,44%	1,44%	41,63%	55,02%
JULIO	0,00%	0,49%	1,96%	50,98%	46,57%
AGOSTO	0,00%	0,00%	2,97%	58,90%	38,14%

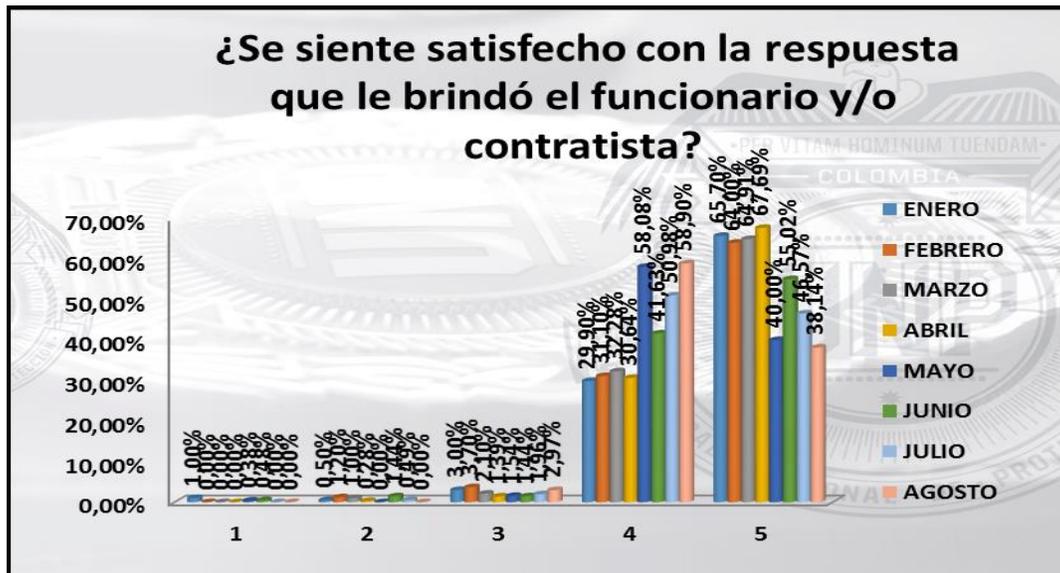


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo referente a la tercera pregunta “¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?” y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, De tal manera, con las respuestas dadas por las personas encuestadas en 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%
JULIO	1,72%	0,00%	3,45%	43,10%	51,72%
AGOSTO	0,00%	2,00%	10,00%	30,00%	58,00%



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



DOMINIO

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

	SI Bogotá	NO Bogotá	SI Regional	NO Regional
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	99,04%	0,96%	96,00%	4,00%
JULIO	99,02%	0,98%	98,28%	1,72%
AGOSTO	99,58%	0,42%	100,00%	0,00%

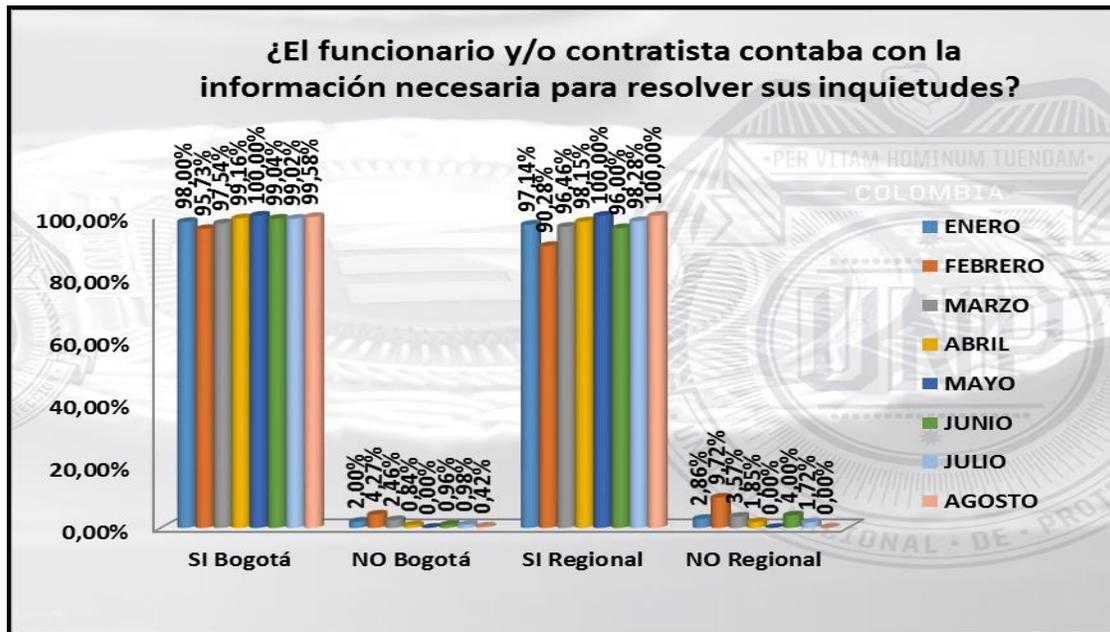


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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%
JULIO	100,00%	0,00%	98,28%	1,72%
AGOSTO	99,58%	0,42%	100,00%	0,00%

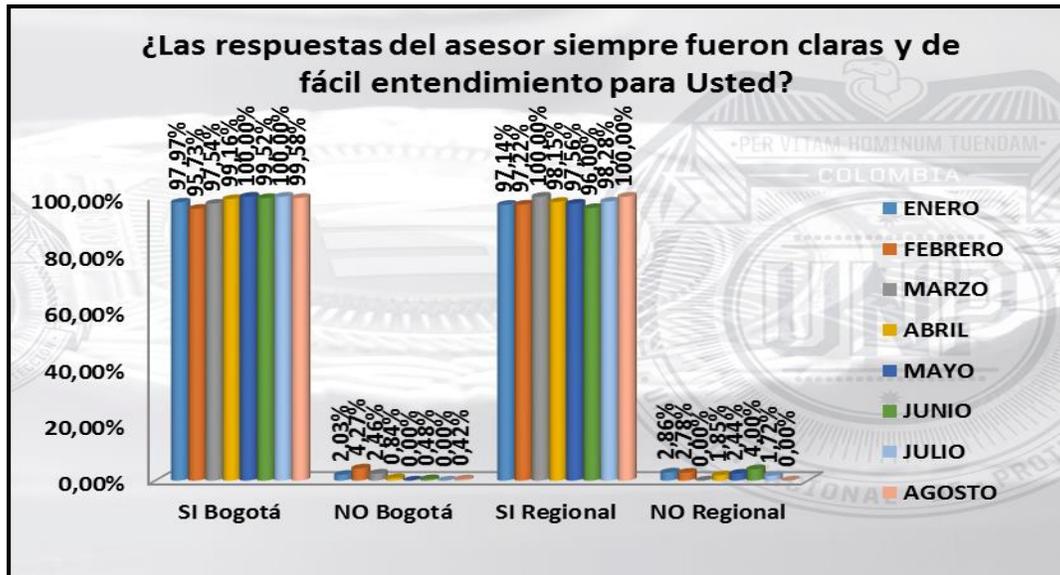


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCION:

En lo referente a la Sexta pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted y cuya escala de valoración esta dada de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto, para **Bogotá** observamos:

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?					
	1	2	3	4	5
MAYO	0,00%	1,54%	28,46%	47,31%	22,69%
JUNIO	1,91%	1,91%	27,75%	44,98%	23,44%
JULIO	2,45%	1,47%	19,61%	50,00%	26,47%
AGOSTO	0,42%	0,00%	26,69%	53,39%	19,49%

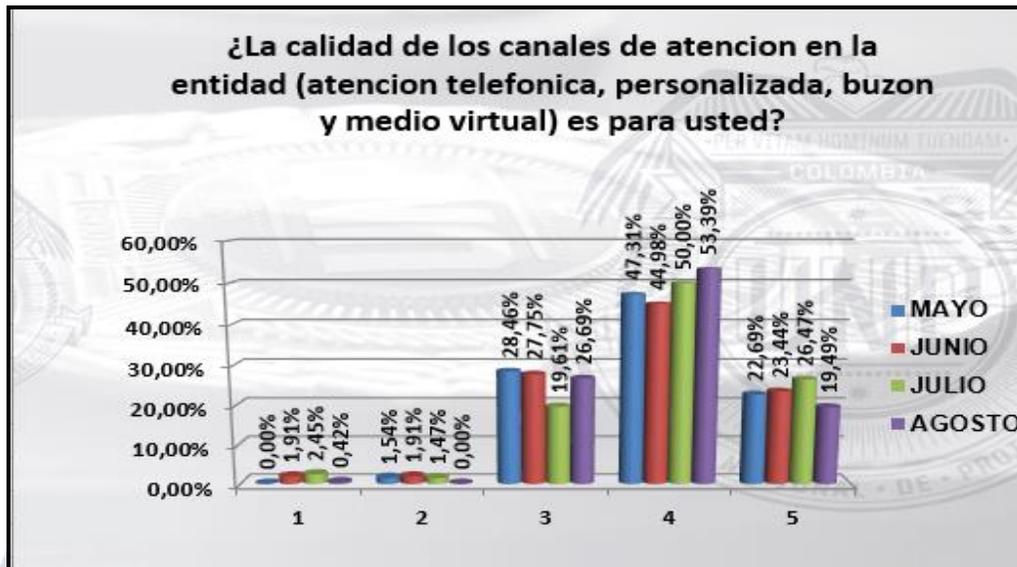


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



En lo referente a la Sexta pregunta “¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted 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?**

6. ¿La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica, personalizada, buzón y medio virtual) es para usted?					
	1	2	3	4	5
JUNIO	0,00%	4,00%	8,00%	26,00%	62,00%
JULIO	1,72%	3,45%	3,45%	51,72%	39,66%
AGOSTO	2,27%	2,27%	6,82%	43,18%	45,45%



INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

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%
JULIO	96,08%	2,94%	0,98%	89,66%	8,62%	1,72%
AGOSTO	97,88%	2,12%	0,00%	84,62%	15,38%	0,00%

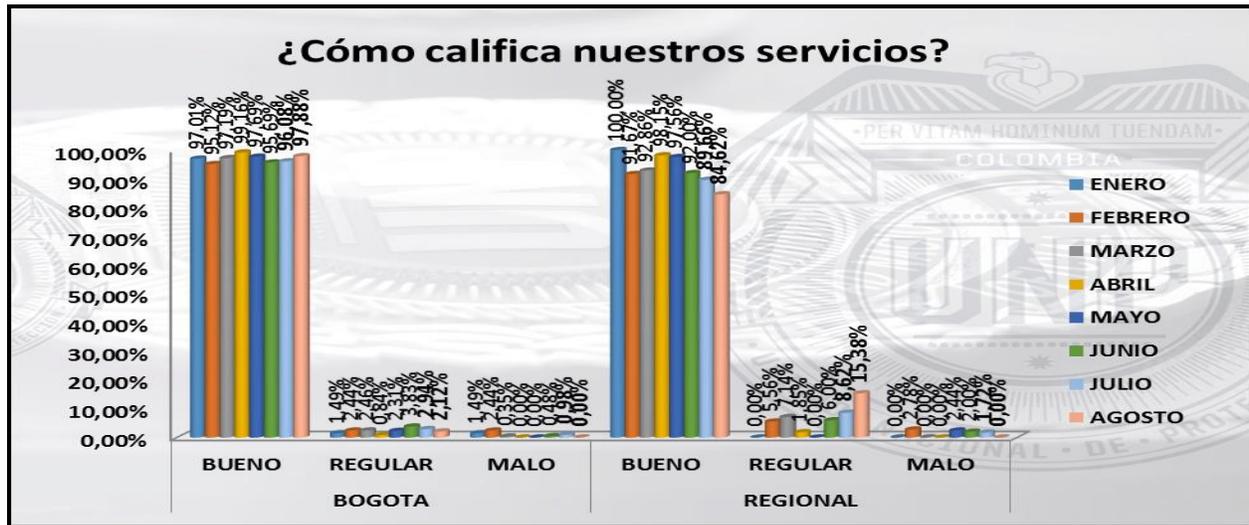


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



APLICACIÓN DEL ENFOQUE DIFERENCIAL

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

TOTAL ENCUESTADOS				
	BOGOTA		REGIONAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
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
JULIO	58	146	27	31
AGOSTO	60	176	22	30

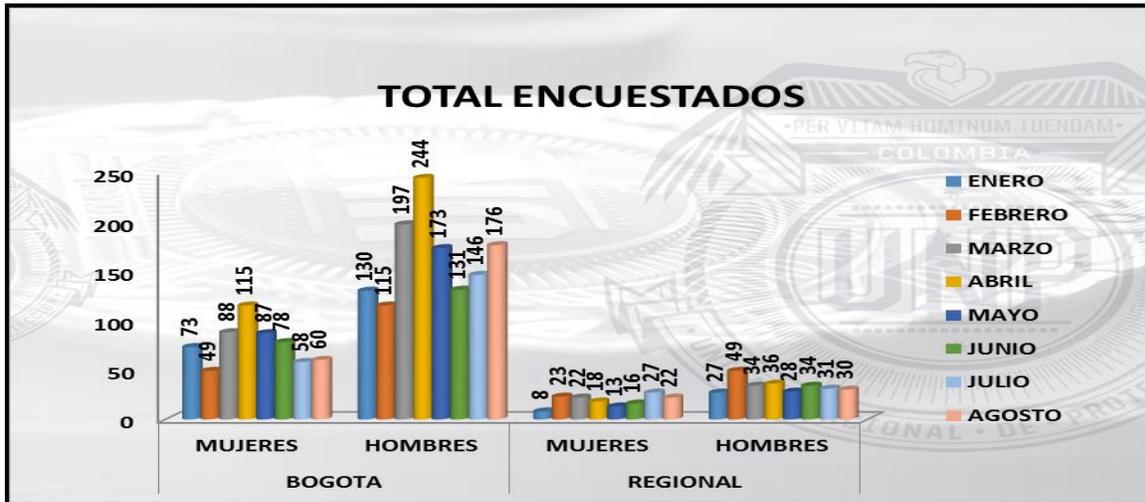


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 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 Agosto 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	99,00%	1,00%	0,00%	93,00%	2,42%	4,84%
JULIO	90,60%	7,05%	2,35%	96,61%	2,82%	0,60%
AGOSTO	95,12%	4,90%	0,00%	95,63%	4,56%	0,00%

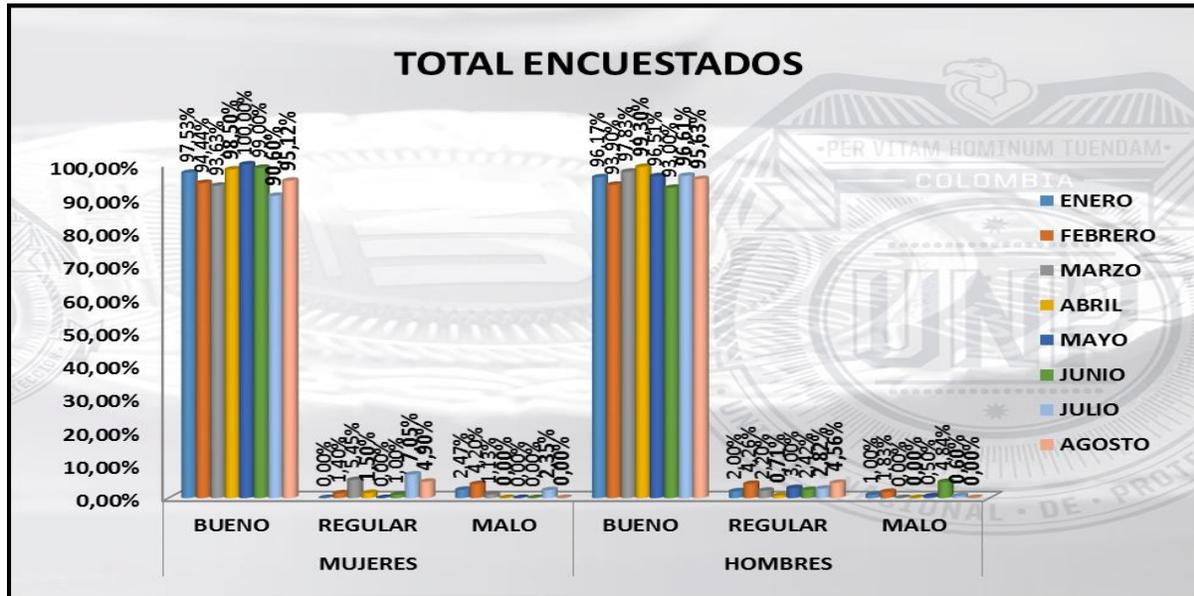


INFORME CONSOLIDADO

AGOSTO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Elaboró: Olga Lucía Medellín Ordóñez – Contratista
 Viviana Benavides – Contratista GAU
 Aura Teresa Sierra – Oficial de Protección
 Revisó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.
 Aprobó: María Jimena Yáñez Gálvez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.