



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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 JULIO	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS.....	5
4. MOTIVOS DE LAS PQRS RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL MES DE JULIO.....	12
5. PQRS RECIBIDAS POR POBLACIÓN Y ATENDIDAS EN EL MES DE JULIO.....	13
6. COMPARATIVO PQRS ULTIMO TRIMESTRE ENERO A JULIO.....	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 ATENCIÓN AL USUARIO EN GRUPOS REGIONALES DE PROTECCIÓN.....	34
8. COMPARATIVO ENCUESTAS ENERO A JULIO 2016.....	45



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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 Julio 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

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



2. OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A PQRS MES DE JULIO

En aras de medir la oportunidad en la respuesta a PQRS en el mes de Julio, se contabilizaron las PQRS del mes de Junio que debieron contestarse en el mes de Julio, y las del mes de Julio para contestar en este mismo mes, las cuales suman **789** PQRS.

Así las cosas, de las **789** PQRS para contestar en términos en el mes de Julio, fueron respondidas **710**, lo cual indica que la UNP respondió en términos de ley el **90 %** de las señaladas.

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

- 54 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Junio 2016
- 8 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Mayo 2016
- 1 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Abril 2016
- 2 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Marzo de 2016
- 1 PQRS radicadas en la Entidad en el mes de Febrero 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

JULIO 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 Julio y el comportamiento de cada una de ellas por dependencia.

Lo anterior, no sin antes recordar que en este acápite se hace alusión a **773** PQRS recibidas en el mes, y difiere del valor señalado en el acápite que antecede, toda vez que para medir la oportunidad en las respuesta se toma el número total de PQRS para responder en el mes de Julio, 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						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	17	0	0	0	0	17
GESTIONADOS	7	0	0	0	0	7
RESPUESTA SIN TRAMITAR	3	0	0	0	0	3
EN GESTION	7	0	0	0	0	7





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



b. GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	393	0	2	0	1	396
GESTIONADOS	389	0	2	0	1	392
RESPUESTA SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	0
EN GESTION	4	0	0	0	0	4



c. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

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



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



d. OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	15	0	0	0	0	15
GESTIONADOS	3	0	0	0	0	3
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	11	0	0	0	0	11





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



e. OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE CONTROL INTERNO						
JULIO	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



f. SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	38	0	0	0	0	38
GESTIONADOS	27	0	0	0	0	27
RESPUESTA SIN TRAMITAR	3	0	0	0	0	3
EN GESTION	8	0	0	0	0	8

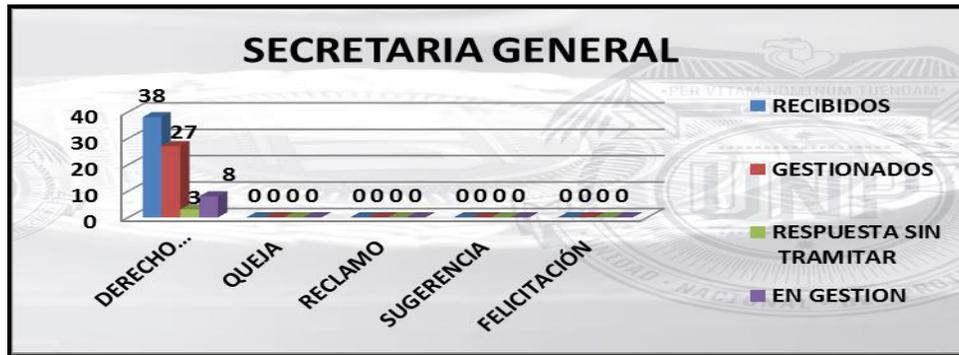


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



g. SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	190	1	1	0	0	192
GESTIONADOS	80	0	1	0	0	81
RESPUESTA SIN TRAMITAR	21	0	0	0	0	21
EN GESTION	89	1	0	0	0	90





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



h. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	93	4	1	0	1	99
GESTIONADOS	71	4	1	0	1	77
RESPUESTA SIN TRAMITAR	1	0	0	0	0	1
EN GESTION	21	0	0	0	0	21



i. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	14	0	0	0	0	14
GESTIONADOS	6	0	0	0	0	6
RESPUESTA SIN TRAMITAR	4	0	0	0	0	4
EN GESTION	4	0	0	0	0	4



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

RESUMEN TOTAL DE PQRS DEL MES JULIO DE 2016						
JULIO	DERECHO PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTALES
RECIBIDOS	762	5	4	0	2	773
GESTIONADOS	584	4	4	0	2	594
RESPUESTA SIN TRAMITAR	34	0	0	0	0	34
EN GESTION	144	1	0	0	0	145



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

JULIO 2016

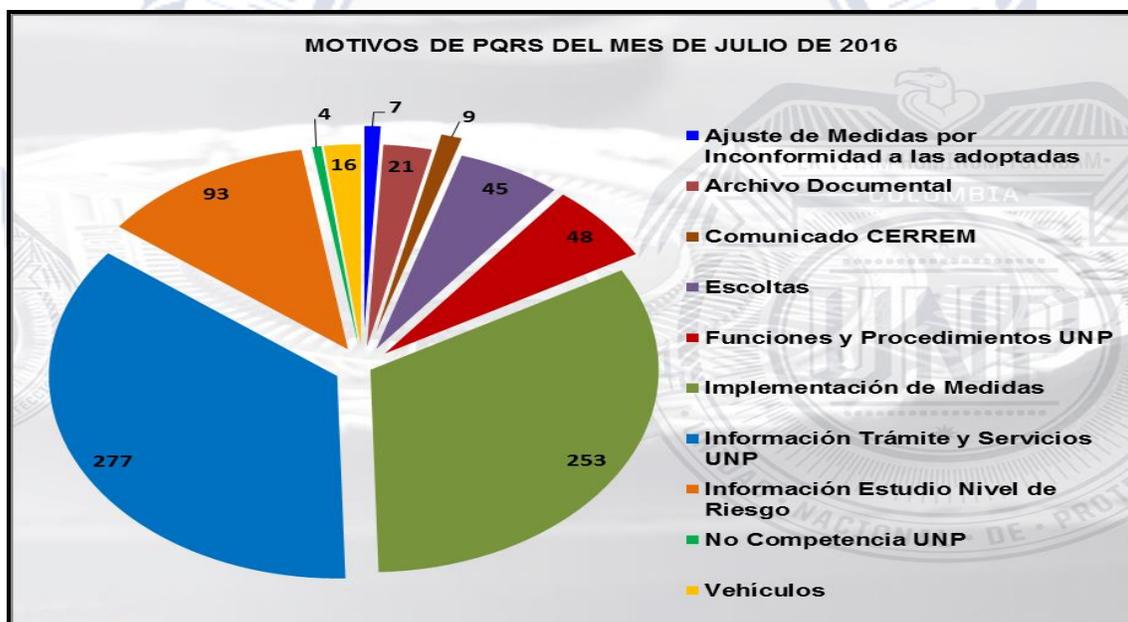
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

MOTIVOS DE PQRS DEL MES DE JULIO 2016	
MOTIVOS	FRECUENCIA
Ajuste de Medidas por Inconformidad a las adoptadas	7
Archivo Documental	21
Comunicado CERREM	9
Escoltas	45
Funciones y Procedimientos UNP	48
Implementación de Medidas	253
Información Trámite y Servicios UNP	277
Información Estudio Nivel de Riesgo	93
No Competencia UNP	4
Vehículos	16
TOTAL MOTIVOS	773





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

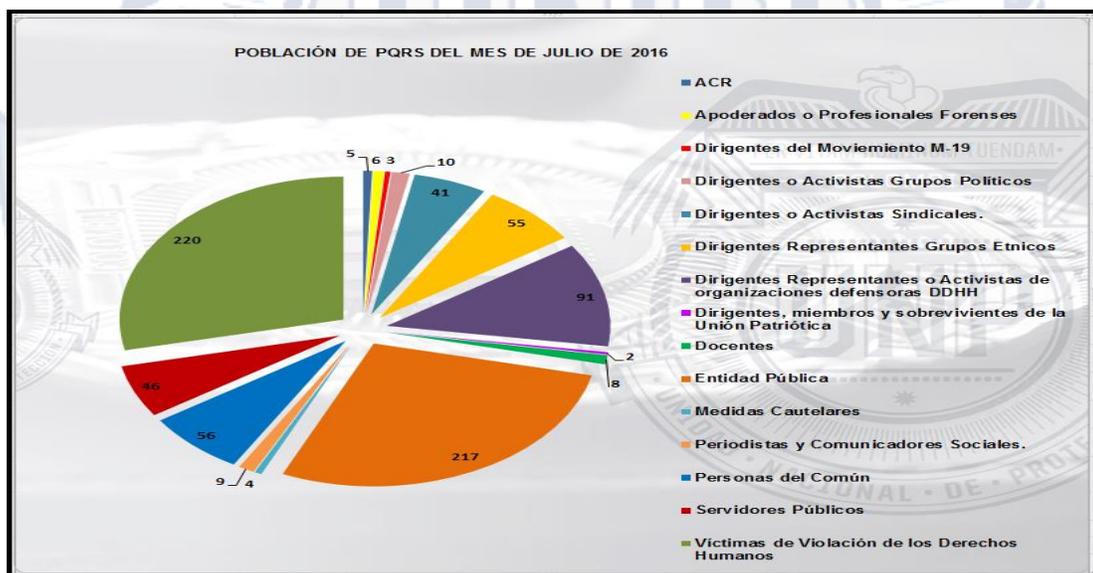
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

POBLACIÓN DE PQRS DEL MES DE JULIO 2016	
POBLACIÓN	FRECUENCIA
ACR	5
Apoderados o Profesionales Forenses	6
Dirigentes del Movimiento M-19	3
Dirigentes o Activistas Grupos Políticos	10
Dirigentes o Activistas Sindicales.	41
Dirigentes Representantes Grupos Étnicos	55
Dirigentes Representantes o Activistas de organizaciones defensoras DDHH	91
Dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica	2
Docentes	8
Entidad Pública	217
Medidas Cautelares	4
Periodistas y Comunicadores Sociales.	9
Personas del Común	56
Servidores Públicos	46
Víctimas de Violación de los Derechos Humanos	220
TOTAL	773





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



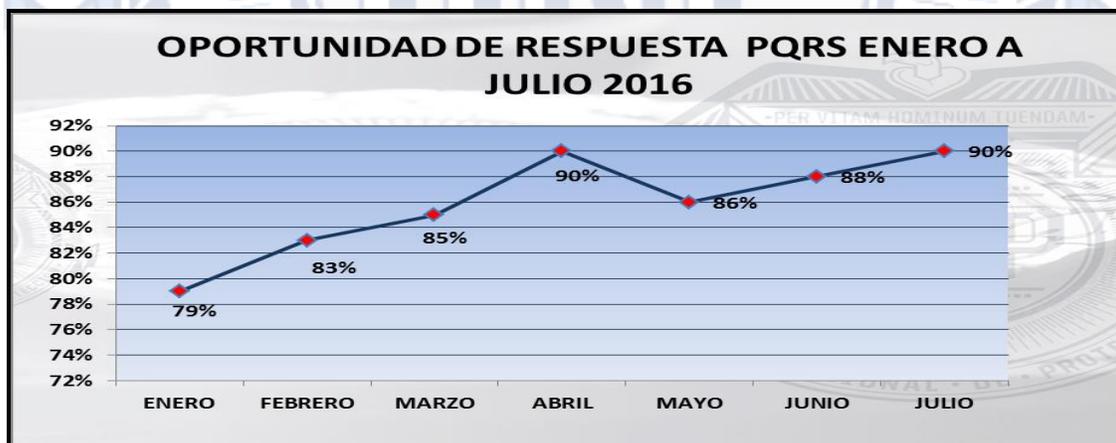
6. COMPARATIVO PQRS (ENERO A JULIO DE 2016)

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
	(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%
	744		1015		888		1002		851		1049		789		





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

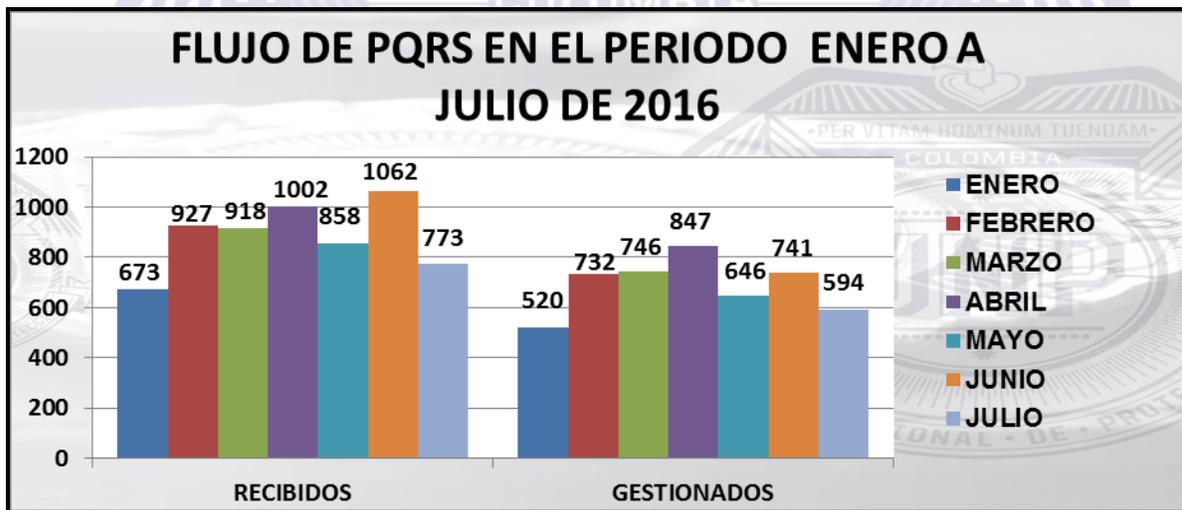
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6.2 FLUJO PQRS

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

FLUJO DE PQRS EN EL PERIODO ENERO A JULIO DE 2016								
PQRS	MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
	RECIBIDOS	673	927	918	1002	858	1062	773
	GESTIONADOS	520	732	746	847	646	741	594





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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

JULIO 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.

ORIENTACIÓN: 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

JULIO 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 Julio 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 Julio se priorizó dentro de la medición el sexo de las personas encuestadas a fin de determinar cuántas mujeres utilizan los canales existentes para hacer visibles sus PQRS referentes al Programa de Protección que lidera la UNP y analizar su satisfacción frente al servicio prestado por esta Entidad.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS PERIODO 1° JULIO 2016

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



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



6	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
7	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
8	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
9	SI	3	3	SI	SI	3	REGULAR	M
10	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
11	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
12	SI	2	4	NO	SI	4	REGULAR	F
13	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
14	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
15	SI	2	2	SI	SI	3	REGULAR	F
16	SI	5	4	SI	SI	5	BUENO	M
17	SI	2	3	SI	SI	4	REGULAR	F
18	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
19	SI	3	4	SI	SI	4	REGULAR	M
20	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
21	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
22	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
23	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
24	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
25	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
26	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
27	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
28	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
29	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
30	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
31	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
32	NO	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
33	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
34	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
35	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
36	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
37	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



38	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
39	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	F
40	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
41	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
42	NO	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
43	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
44	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
45	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
46	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
47	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
48	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
49	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
50	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
51	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
52	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
53	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
54	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
55	NO	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
56	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
57	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	F
58	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
59	NO	4	5	SI	SI	3	BUENO	M
60	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
61	NO	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
62	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	F
63	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	M
64	NO	3	5	SI	SI	1	BUENO	F
65	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
66	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
67	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
68	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
69	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



70	SI	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
71	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
72	SI	4	5	SI	SI	2	BUENO	M
73	SI	4	5	SI	SI	1	MALO	M
74	SI	5	5	SI	SI	1	MALO	F
75	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
76	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
77	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
78	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
79	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
80	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
81	SI	5	5	SI	SI	3	BUENO	F
82	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
83	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
84	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
85	SI	5	5	NO	SI	3	BUENO	F
86	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
87	NO	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
88	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
89	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
90	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
91	SI	3	4	SI	SI	4	BUENO	F
92	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
93	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
94	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
95	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
96	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
97	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
98	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
99	SI	4	4	SI	SI	2	BUENO	M
100	SI	4	4	SI	SI	1	BUENO	M
101	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



102	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
103	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
104	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
105	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
106	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
107	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
108	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
109	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
110	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
111	SI	5	4	SI	SI	3	BUENO	M
112	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
113	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
114	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
115	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	F
116	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
117	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
118	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
119	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
120	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
121	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
122	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
123	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
124	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
125	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
126	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
127	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
128	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
129	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
130	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
131	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
132	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
133	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



134	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
135	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
136	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
137	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
138	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	F
139	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
140	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
141	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
142	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
143	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
144	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
145	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
146	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
147	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
148	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F
149	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
150	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
151	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
152	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
153	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
154	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
155	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
156	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
157	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
158	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
159	SI	4	4	SI	SI	1	BUENO	M
160	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
161	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
162	SI	4	4	SI	SI	3	BUENO	M
163	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
164	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
165	SI	4	3	SI	SI	4	BUENO	M



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



166	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
167	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
168	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
169	SI	5	4	SI	SI	4	BUENO	M
170	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
171	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
172	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
173	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
174	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
175	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
176	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
177	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
178	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
179	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
180	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
181	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
182	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
183	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	M
184	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
185	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
186	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
187	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
188	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
189	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F
190	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M
191	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F
192	SI	5	5	SI	SI	4	BUENO	M
193	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
194	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
195	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
196	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
197	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	F



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



198	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
199	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
200	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M
201	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M
202	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M
203	SI	4	5	SI	SI	5	BUENO	F
204	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M

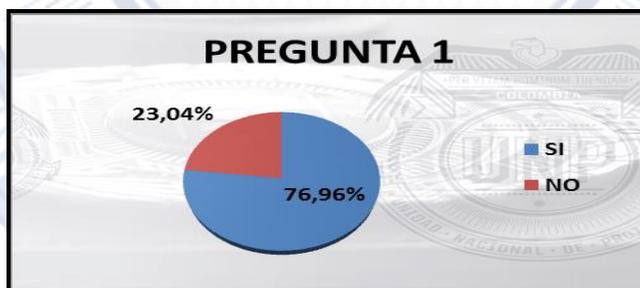
RESULTADO ENCUESTA.

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 204 personas encuestadas 157 de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad, lo cual corresponde al 76.96% de la población muestra.

Así las cosas solo el 23.04 % elevó por primera vez una PQRS ante la entidad.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	157	76,96%
	NO	47	23,04%
TOTAL		204	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



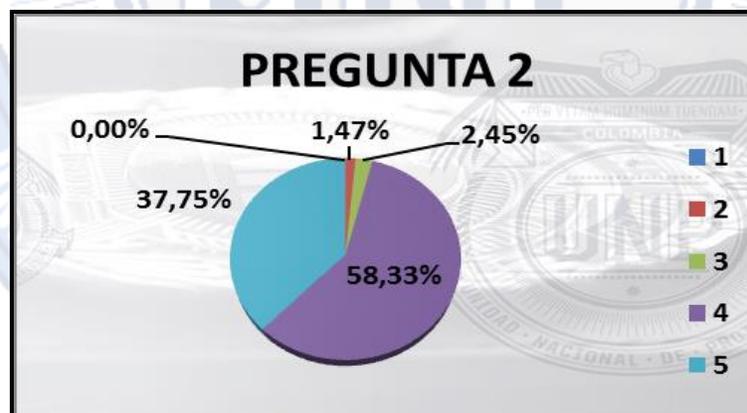
OPORTUNIDAD

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 96.08% 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 3.92% 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	3	1,47%
	3	5	2,45%
	4	119	58,33%
	5	77	37,75%
TOTAL		204	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



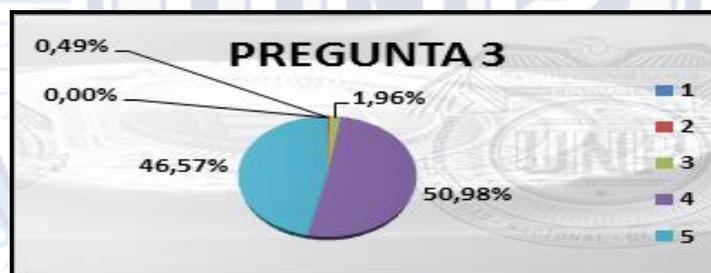
ORIENTACIÓN

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 97.55% 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 2.45% 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	1	0,49%
	3	4	1,96%
	4	104	50,98%
	5	95	46,57%
TOTAL	204	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



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 99.02% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 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	202	99,02%
	NO	2	0,98%
TOTAL		204	100,00%



PREGUNTA 5			
¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	204	100,00%
	NO	0	0,00%
TOTAL		204	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 204 personas encuestadas el 76.47% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 23.53% 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	5	2,45%
	2	3	1,47%
	3	40	19,61%
	4	102	50,00%
	5	54	26,47%
TOTAL	204	100,00%	



SATISFACCIÓN

Por último respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 96.08% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 2.94% lo califica como Regular y el 0.98% restante califica nuestro servicio como Malo.



INFORME CONSOLIDADO

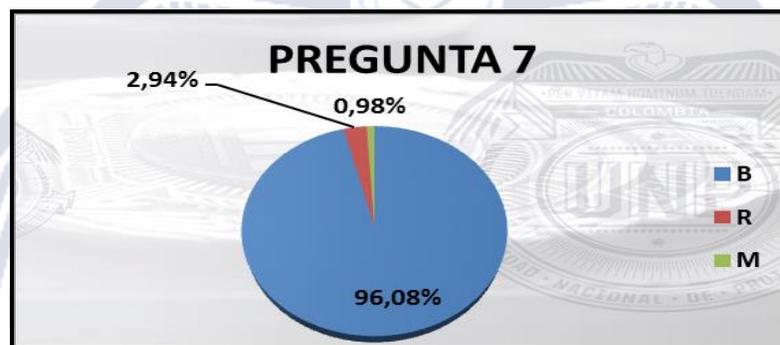
JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 7			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	196	96,08%
	R	6	2,94%
	M	2	0,98%
TOTAL		204	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 204 encuestas realizadas, se tiene que 146 son hombres que corresponde a un 71.57% y 58 son mujeres, correspondiendo al 28.43% del total de los encuestados durante el mes de Julio.

TOTAL ENCUESTADOS		
MUJERES	58	28,43%
HOMBRES	146	71,57%
TOTAL	204	100,00%

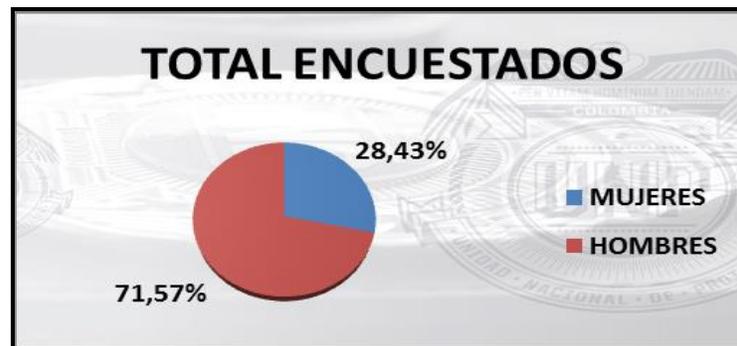


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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 204 personas encuestadas en el mes de Julio del presente año, 58 son mujeres, correspondiendo al 28.43% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno en un 93.10%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	54	93,10%
	R	3	5,17%
	M	1	1,72%
TOTAL		58	100,00%
PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	142	97,26%
	R	3	2,05%
	M	1	0,68%
TOTAL		146	100,00%

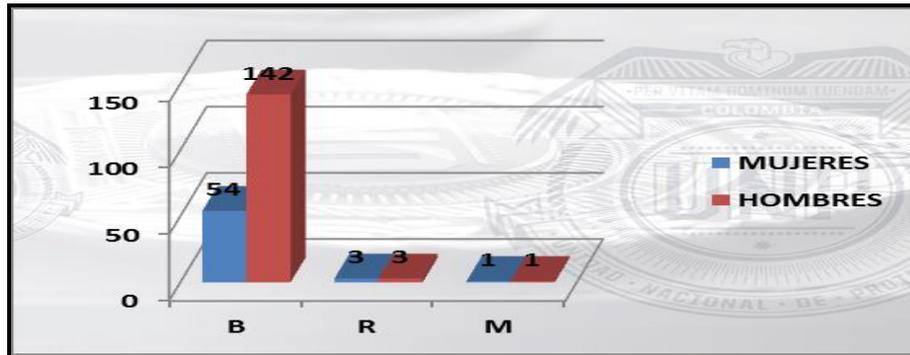


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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 76.96% 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 28.43% de los encuestados son mujeres y que el 93.10% de las mismas, calificaron nuestro servicio como bueno.
- Se implementó un nuevo indicador de percepción el cual nos permite determinar que de las 204 personas encuestadas el 76.47% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 23.53 restantes no se encuentran satisfechos con ellos.



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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

JULIO 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 Julio 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 JULIO DE 2016

TABULACIÓN DE ENCUESTAS GURP JULIO 2016									
Encuesta No.	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Sexo	SEDE
1	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
2	SI	3	3	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
3	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
4	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
5	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
6	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
7	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
8	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	M	BARRANCABERMEJA
9	SI	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	BARRANCABERMEJA
10	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
11	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
12	SI	4	5	SI	SI	4	BUENO	M	MEDELLIN
13	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN
14	SI	1	1	SI	NO	2	MALO	F	MEDELLIN
15	NO	4	4	SI	SI	4	BUENO	F	MEDELLIN
16	NO	4	5	SI	SI	5	BUENO	F	MEDELLIN



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



52	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	NEIVA
53	SI	1	5	SI	SI	4	REGULAR	F	NEIVA
54	SI	4	4	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
55	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
56	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA
57	SI	5	5	SI	SI	5	BUENO	F	BUENAVENTURA
58	NO	5	5	SI	SI	5	BUENO	M	BUENAVENTURA

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 58 personas encuestadas el 77.59% de ellas ya habían elevado una PQRS ante la entidad y el 22.41% no lo había hecho.

PREGUNTA 1			
¿He hecho alguna petición, queja, reclamo y/o sugerencia a la UNP?	SI	45	77,59%
	NO	13	22,41%
TOTAL		58	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

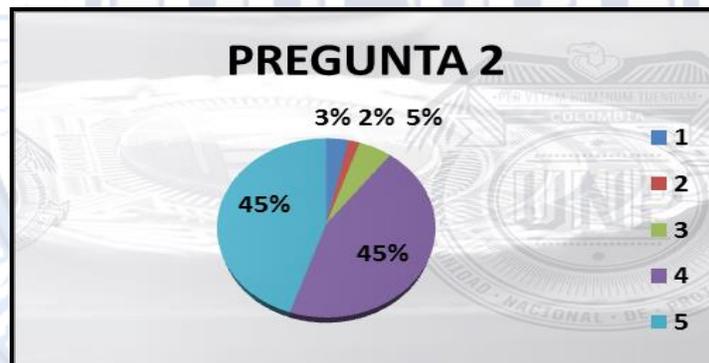


OPORTUNIDAD

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 90% de los encuestados han considerado que fue oportuna la respuesta a la PQRS elevada ante la entidad, lo que corresponde a la escala 5 y 4 antes referida.

PREGUNTA 2			
¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?	1	2	3%
	2	1	2%
	3	3	5%
	4	26	45%
	5	26	45%
TOTAL		58	100%





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

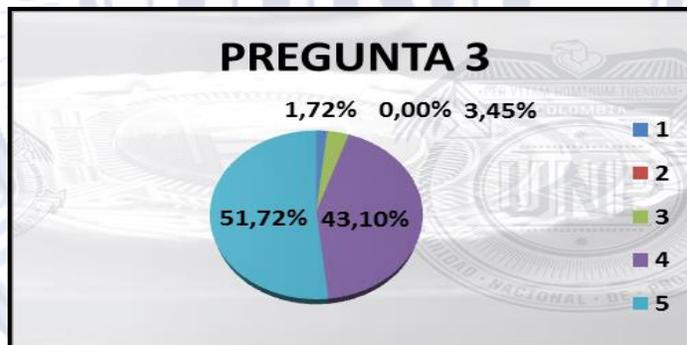


ORIENTACIÓN

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 94.83% 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 5.17% restante se siente insatisfecho con la respuesta recibida.

PREGUNTA 3			
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó el funcionario y/o contratista?	1	1	1,72%
	2	0	0,00%
	3	2	3,45%
	4	25	43,10%
	5	30	51,72%
TOTAL	58	100,00%	





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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 98,28% de los encuestados han considerado que el asesor contaba con la información necesaria para resolver sus inquietudes y el 1,72% 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	57	98,28%
	NO	1	1,72%
TOTAL		58	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

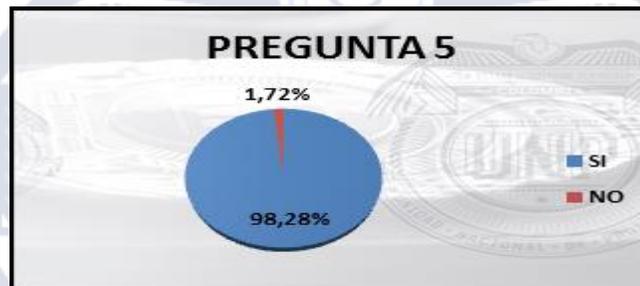
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



PREGUNTA 5

¿Las respuestas del asesor siempre fueron claras y de fácil entendimiento para Usted?	SI	57	98,28%
	NO	1	1,72%
TOTAL		58	100,00%



PERCEPCIÓN

A la pregunta **La calidad de los canales de atención en la entidad (atención telefónica y personalizada, buzón de sugerencias y medio virtual es para usted?**, podemos determinar que de las 58 personas encuestadas el 91.38% consideran que los canales de atención de la entidad son buenos y el 8.62% 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	1	1,72%
	2	2	3,45%
	3	2	3,45%
	4	30	51,72%
	5	23	39,66%
TOTAL		58	100,00%

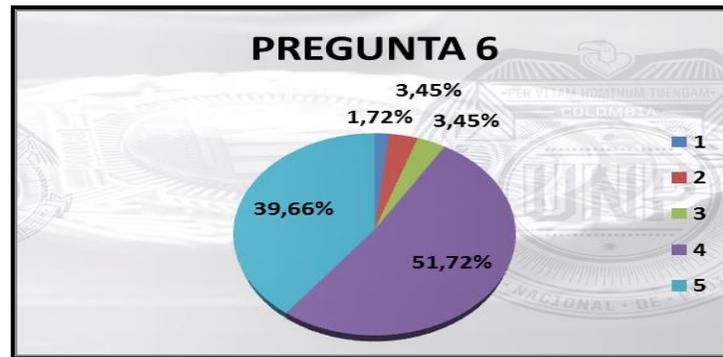


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

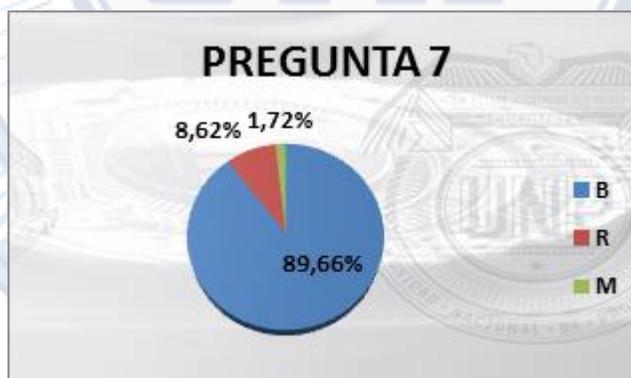


SATISFACCIÓN

Por último, respecto a la pregunta **¿Cómo califica nuestro servicio?**, nos ayuda a determinar que el 89.66% de los encuestados encuentran que nuestro servicio es Bueno, el 8.62% lo califican como Regular y el 1.72% de los encuestados lo califican como Malo.

PREGUNTA 7

¿Cómo califica nuestro servicio?	B	52	89,66%
	R	5	8,62%
	M	1	1,72%
TOTAL		58	100,00%





INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

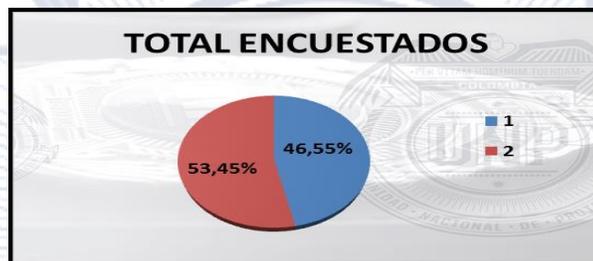
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



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 Julio.

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



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

De las 58 personas encuestadas en el mes de Julio del presente año, 27 son mujeres, correspondiendo al 46.55% del total de la población muestra, quienes consideraron nuestro servicio como bueno con un 85.19%.

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES ENCUESTADAS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	23	85,19%
	R	3	11,11%



INFORME CONSOLIDADO

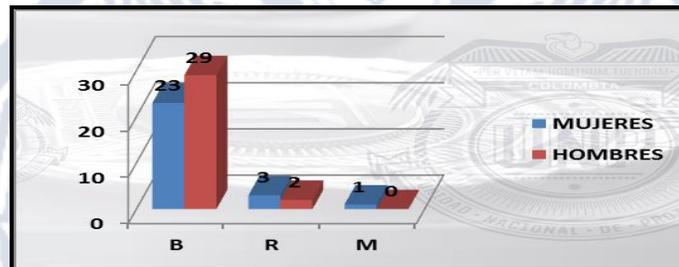
JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



	M	1	3,70%
TOTAL		27	100,00%
PERCEPCIÓN DE LOS HOMBRES ENCUESTADOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO			
¿Cómo califica nuestro servicio?	B	29	93,55%
	R	2	6,45%
	M	0	0,00%
TOTAL		31	100,00%



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 77.59% de los encuestados ya había impetrado con anterioridad algún tipo de solicitud.



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- 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

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



8. COMPARATIVO ENCUESTAS SATISFACCIÓN AL USUARIO (ENERO - JULIO 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
TOTAL	1684	366



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%

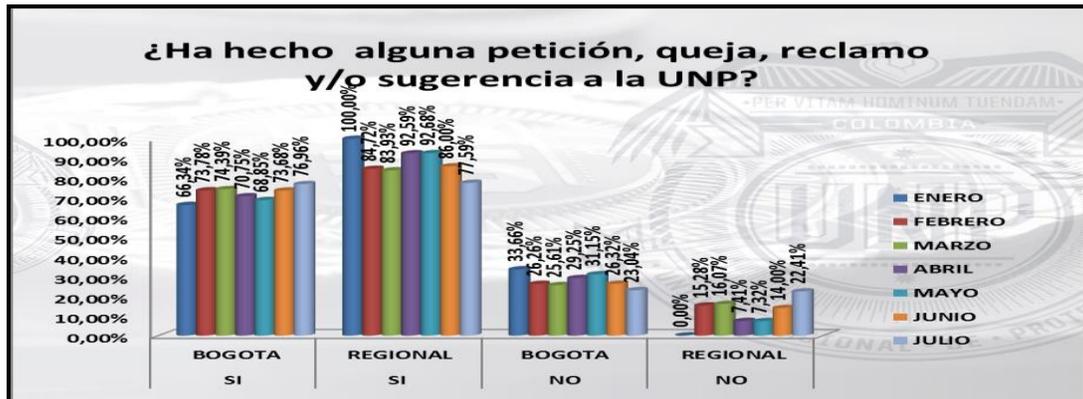


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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 Protección de la UNP**, se pudo establecer que:

2. ¿La respuesta a su Solicitud fue respondida oportunamente?					
	1	2	3	4	5
ENERO	0,00%	0,00%	8,60%	40,00%	51,40%
FEBRERO	12,50%	2,80%	9,70%	30,60%	44,40%
MARZO	10,71%	1,79%	10,71%	26,79%	50,00%
ABRIL	1,85%	0,00%	3,70%	35,19%	59,26%
MAYO	4,88%	0,00%	0,00%	41,46%	53,66%
JUNIO	2,00%	2,00%	4,00%	26,00%	66,00%
JULIO	3,00%	2,00%	5,00%	45,00%	45,00%



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%



INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%

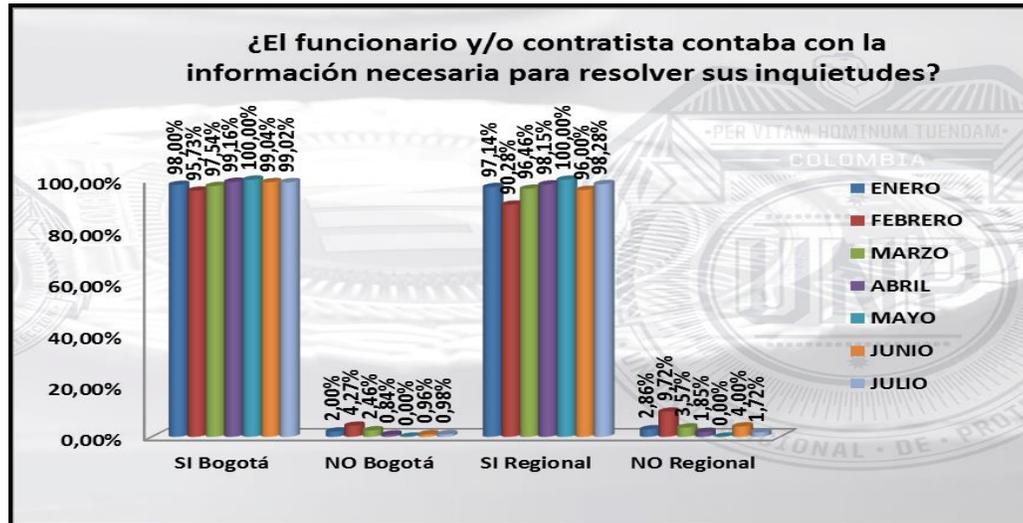


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%

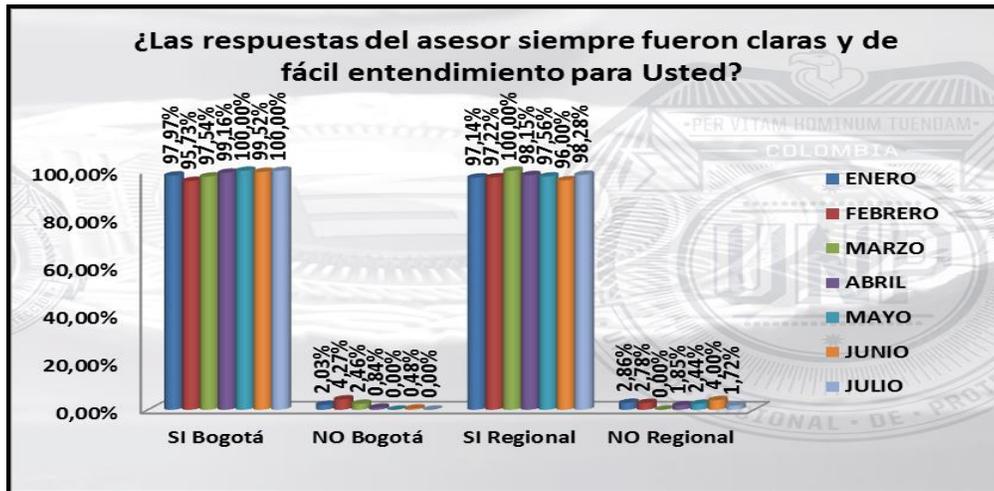


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%

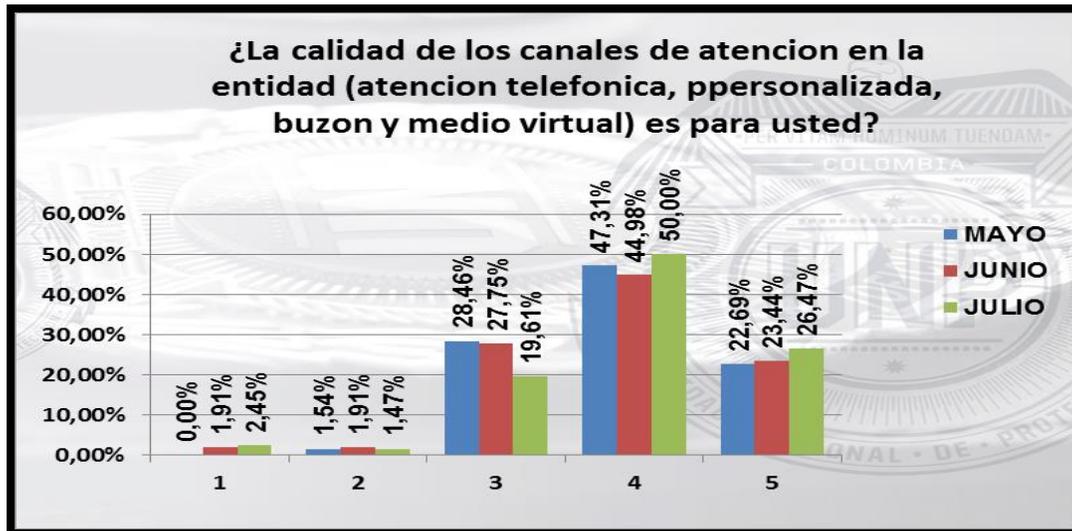


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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%

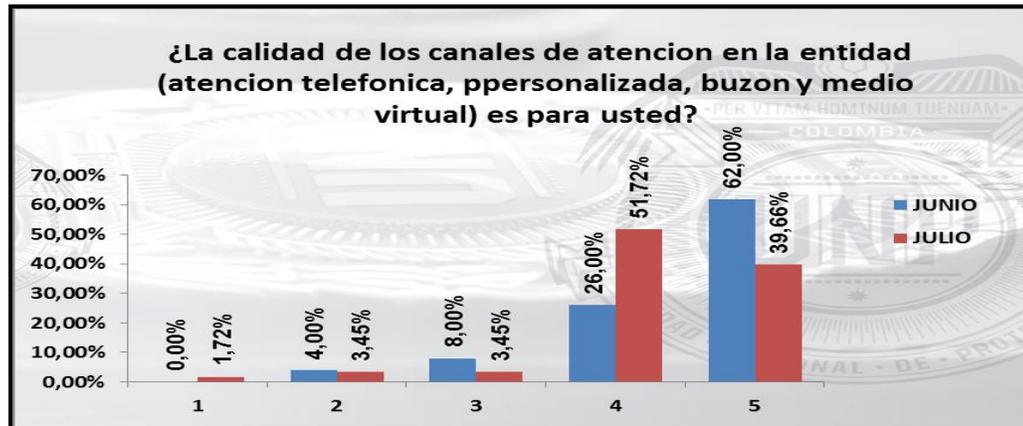


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 2016

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



SATISFACCIÓN

7. ¿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%

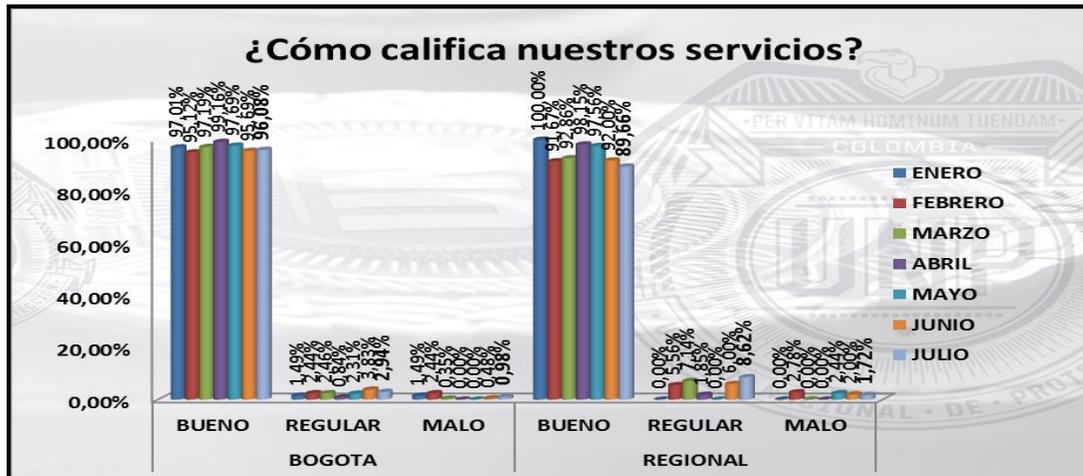


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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				
	BOGOTÁ		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

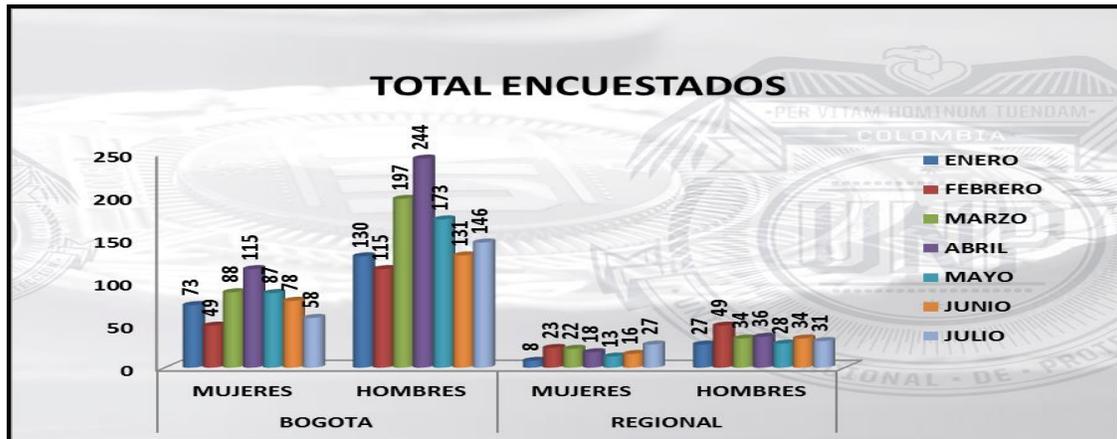


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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 Julio 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%

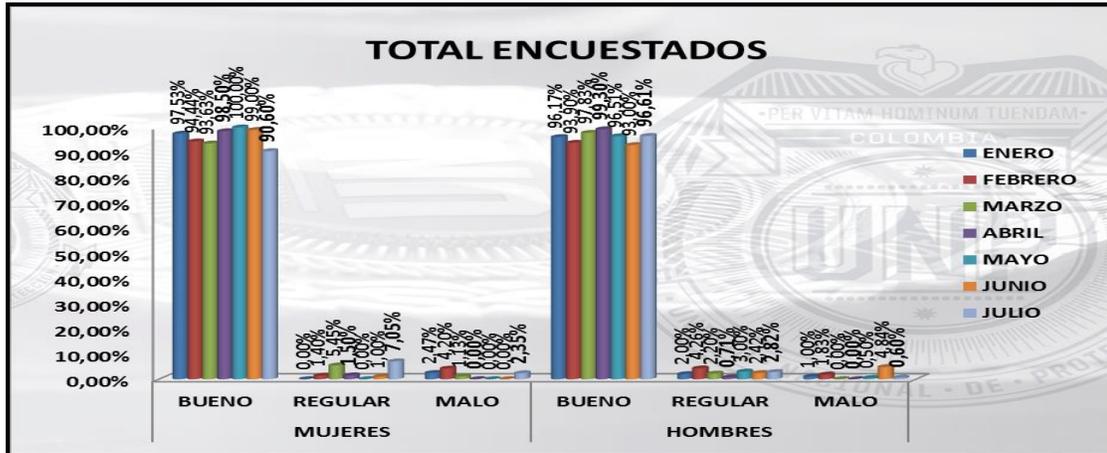


INFORME CONSOLIDADO

JULIO 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.